



---

# CASOS DE USO

---

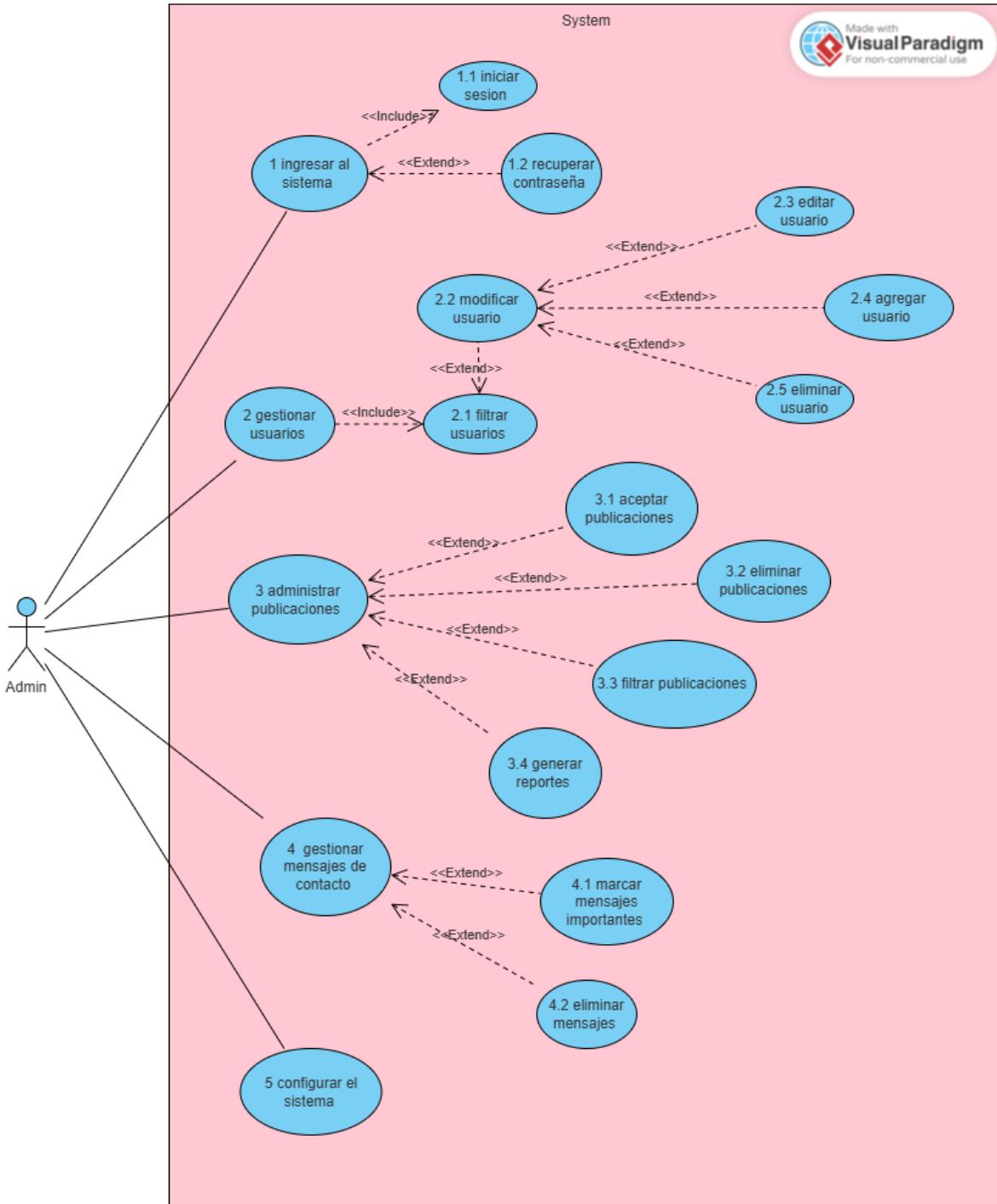
BACK HOME



GAES 2

EMELY GUERRERO – SARA PULIDO – ANA CORREA

## CASOS DE USO ADMINISTRADOR



<b>Casos de uso 1.1</b>	Iniciar Sesión	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El actor ingresa al sistema iniciando sesión	
<b>Precondición</b>	El administrador debe tener una cuenta previamente registrada	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Ingresar a la pagina
	<b>2</b>	El administrador inicia sesión
	<b>3</b>	El sistema valida los datos
<b>Postcondición</b>	El administrador inicia sesión exitosamente	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos no podrá iniciar sesión
	<b>2</b>	El sistema le pedirá que ingrese los datos de nuevo

<b>Casos de uso 1.2</b>	Recuperar contraseña	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	Si el administrador olvidó su contraseña puede intentar recuperarla	
<b>Precondición</b>	El administrador debe tener un correo valido para la recuperación de la contraseña	
	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>

<b>Secuencia Normal</b>	<b>1</b>	Dar click a la opción de recuperar contraseña
	<b>2</b>	El sistema le pedirá que ingrese su correo con el que va iniciar sesión
	<b>3</b>	Llegará a su correo la contraseña para iniciar sesión
<b>Pos Condición</b>	Se recuperó la contraseña mediante el correo	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El sistema no pudo encontrar tu cuenta

<b>Casos de uso 2.1</b>	Filtrar usuarios	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	Se encontrará los datos de los usuarios registrados según la búsqueda	
<b>Precondición</b>	Debe haber mínimo un usuario en el sistema	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Se busca un usuario específico por búsqueda
	<b>2</b>	Se ven todos los datos correspondientes al usuario
<b>Postcondición</b>	Se filtró los usuarios	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	No se encontró al usuario porque no existe en el sistema

<b>Casos de uso 2.2</b>	Modificar usuario	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá modificará el usuario seleccionado	
<b>Precondición</b>	Deberá existir un usuario valido para su modificación	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Escoger al usuario que se quiera modificar
	<b>2</b>	Dar en 'Modificar' para que se despliegue las acciones que se puedan realizar
<b>Postcondición</b>	Se dará la opción de modificar un usuario	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	
	<b>2</b>	

<b>Casos de uso 2.3</b>	Editar Usuario	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá editar a cualquier usuario y actualizar sus datos	
<b>Precondición</b>	El administrador debió haber escogido un usuario para modificarlo	
	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>

<b>Secuencia Normal</b>	<b>1</b>	Dar click a la opción modificar y luego editar
	<b>2</b>	El administrador editará los datos del usuario para actualizarlos en el sistema
	<b>3</b>	El sistema se actualizará con los datos editados del usuario seleccionado
<b>Pos Condición</b>	Se editaron los datos del usuario exitosamente	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El sistema no pudo actualizar los datos por un error al editarlos

<b>Casos de uso 2.4</b>	Agregar Usuario	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá agregar un usuario nuevo	
<b>Precondición</b>	El nuevo usuario no podrá tener los mismos datos de un usuario ya registrado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Dar click a la opción modificar y luego agregar usuario
	<b>2</b>	El administrador agregará un usuario nuevo en el sistema
<b>Postcondición</b>	Se agregaron nuevos usuarios a la base de datos	

<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El sistema no agregar un nuevo usuario por duplicación de datos o errores

<b>Casos de uso 2.5</b>	Eliminar Usuario	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá eliminar un usuario del sistema	
<b>Precondición</b>	El usuario eliminado debió estar previamente registrado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Dar click a la opción modificar y luego eliminar usuario
	<b>2</b>	El administrador eliminara un usuario registrado en el sistema
<b>Postcondición</b>	Se eliminaron permanentemente los usuarios de la base de datos	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	

<b>Casos de uso 3.1</b>	Aceptar Publicaciones
<b>Actor</b>	Administrador
<b>Descripción</b>	El administrador podrá aceptar publicaciones que los usuarios crearon

<b>Precondición</b>	La publicación se debió crear por un usuario registrado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El administrador revisa las solicitudes de las publicaciones
<b>Postcondición</b>	Se aceptaron publicaciones hechas por usuarios	
	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
<b>Excepciones</b>	<b>1</b>	El administrador no acepta la publicación por factores como inapropiado, errores, etc

<b>Casos de uso 3.2</b>	Eliminar Publicaciones	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá eliminar publicaciones que los usuarios crearon	
<b>Precondición</b>	La publicación se debió crear por un usuario registrado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El administrador revisa las solicitudes de las publicaciones
	<b>2</b>	El administrador eliminará publicaciones que no considere adecuadas

<b>Postcondición</b>	Se eliminaron publicaciones hechas por usuarios	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	

<b>Casos de uso 3.3</b>	Filtrar Publicaciones	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá filtrar publicaciones que los usuarios crearon	
<b>Precondición</b>	La publicación se debió crear por un usuario registrado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El administrador filtra publicaciones hechas por un usuario
	<b>2</b>	El administrador podrá filtrar las publicaciones por categoría
<b>Postcondición</b>	Se filtraron publicaciones hechas por usuarios	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	No hay ninguna publicación hecha que se pueda filtrar

<b>Casos de uso 3.4</b>	Generar reportes	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá generar reportes para que los usuarios que hayan creado una publicación puedan saber acerca de alguna problemática	
<b>Precondición</b>	El reporte debe estar dirigido hacia un usuario y su publicación	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El administrador encuentra alguna problemática de alguna publicación
	2	El administrador reporta dicha problemática al usuario
<b>Postcondición</b>	Se genera el reporte hacia una publicación	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	No se genera el reporte si se elimina la publicación

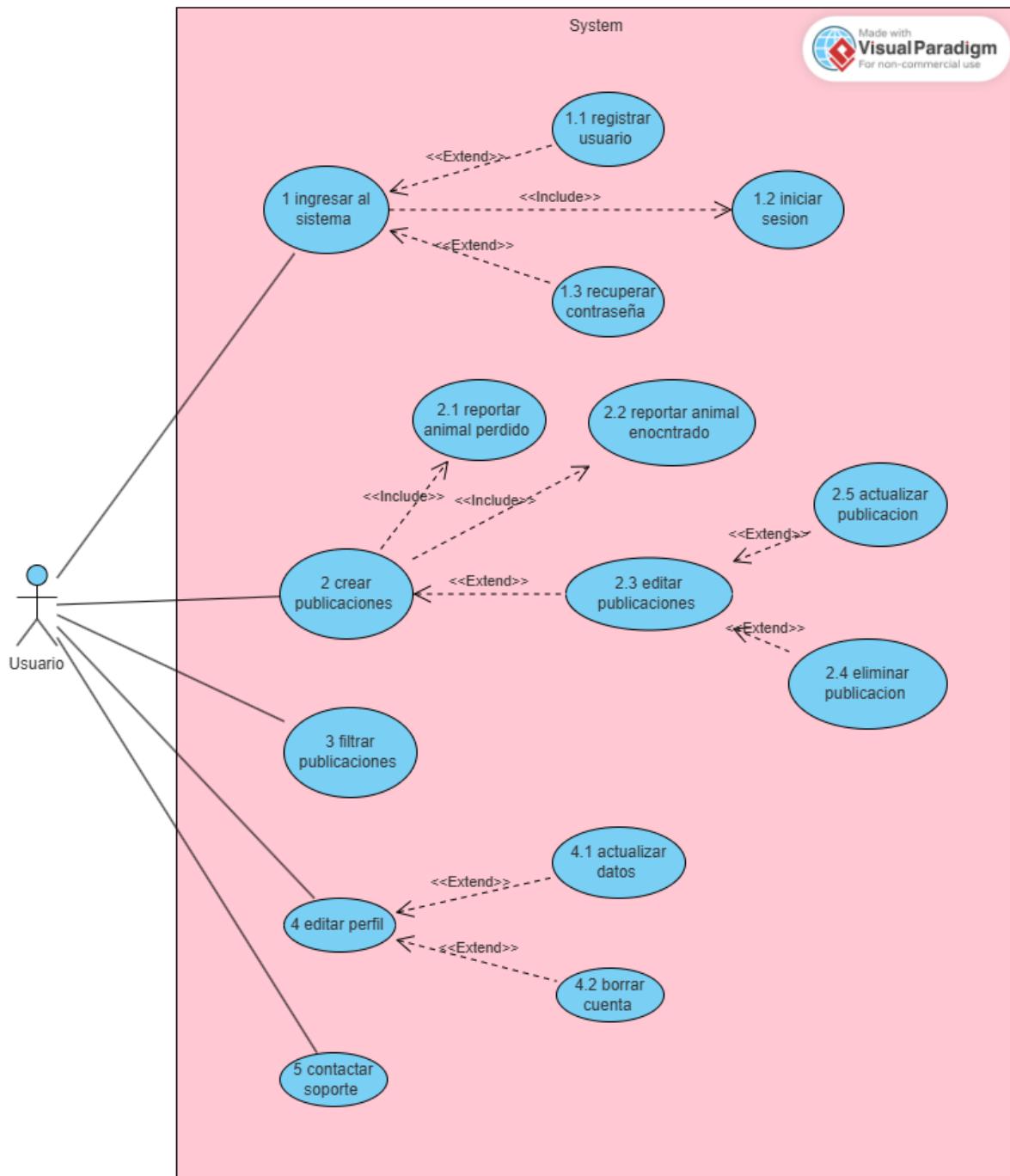
<b>Casos de uso 4.1</b>	Marcar Mensajes Importantes
<b>Actor</b>	Administrador
<b>Descripción</b>	El administrador podrá marcar los mensajes de los usuarios que considere más importantes
<b>Precondición</b>	Un usuario debió haber redactado un mensaje de atención al cliente

<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El administrador consulta los mensajes de los usuarios
	<b>2</b>	El administrador marca como importante el mensaje seleccionado
<b>Postcondición</b>	El administrador marca y visualiza mensajes con mayor relevancia	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	No se marca como importante ningún mensaje si no se encuentra en la base de datos

<b>Casos de uso 4.2</b>	Eliminar Mensajes	
<b>Actor</b>	Administrador	
<b>Descripción</b>	El administrador podrá eliminar los mensajes de los usuarios que ya no son relevantes o ya fueron respondidos	
<b>Precondición</b>	Un usuario debió haber redactado un mensaje de atención al cliente	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El administrador consulta los mensajes de los usuarios
	<b>2</b>	El administrador elimina los mensajes seleccionados
<b>Postcondición</b>	El administrador elimina permanentemente los mensajes del sistema	

Excepciones	Paso	Acción
	1	No se puede eliminar ningún mensaje si no se encuentra en la base de datos

## CASOS DE USO USUARIOS



<b>Caso de Uso 1.1</b>	Registrar usuario	
<b>Actor</b>	Usuarios	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá registrarse en el sistema de información.	
<b>Precondición</b>	El usuario deberá registrar sus datos al sistema sin que hayan estado previamente	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El usuario no debe estar registrado previamente en el sistema.
	<b>2</b>	El sistema valida que los datos sean correctos y que el correo no esté registrado.
	<b>3</b>	El sistema crea la cuenta y confirma que el registro fue exitoso.
<b>Postcondición</b>	El usuario queda registrado en el sistema y podrá iniciar sesión.	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Si el correo ya está registrado, el sistema mostrará un mensaje de error.
	<b>2</b>	El sistema solicitará al usuario ingresar un correo distinto o recuperar la cuenta existente.
	<b>3</b>	Si los datos ingresados no cumplen con el formato requerido (por ejemplo, contraseña demasiado corta), el sistema indicará los errores y pedirá corrección.

<b>Caso de Uso</b>	Iniciar sesión	
<b>1.2</b>		
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El actor ingresa al sistema iniciando sesión	
<b>Precondición</b>	El usuario deberá estar registrado en el sistema de información.	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El usuario ingresa su login y contraseña.
	<b>2</b>	El sistema valida que los datos sean correctos.
	<b>3</b>	El usuario accede al sistema y puede utilizar las funciones correspondientes.
<b>Pos Condición</b>	El usuario queda autenticado y puede acceder a su cuenta en el sistema.	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	<b>2</b>	El sistema solicitará que el usuario ingrese nuevamente los datos.

<b>Caso de Uso</b>	Recuperar contraseña	
<b>1.3</b>		
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá recuperar su contraseña en caso de olvido para poder iniciar sesión en el sistema.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y tener acceso al correo asociado a su cuenta.	
<b>Secuencia</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
<b>Normal</b>	<b>1</b>	El usuario selecciona la opción “Recuperar contraseña”.
	<b>2</b>	Ingresar su correo electrónico asociado a la cuenta.
	<b>3</b>	El sistema valida que el correo exista en la base de datos.
	<b>4</b>	El sistema envía un correo con un enlace o código para restablecer la contraseña.
	<b>5</b>	El usuario sigue el enlace o ingresa el código y establece una nueva contraseña.
	<b>6</b>	El sistema confirma que la contraseña fue restablecida correctamente.
<b>Postcondición</b>	El usuario puede iniciar sesión con la nueva contraseña.	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Si el correo ingresado no está registrado, el sistema mostrará un mensaje de error.
	<b>2</b>	El sistema pedirá al usuario que ingrese un correo válido o registrado.

	<b>3</b>	Si el enlace o código de recuperación expira, el sistema solicitará generar uno nuevo.
--	----------	--

<b>Caso de Uso 2.1</b>	Reportar animal perdido	
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá reportar un animal perdido en el sistema para que otros usuarios puedan ayudar a localizarlo.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El usuario ingresa al sistema con su login y contraseña.
	<b>2</b>	El sistema valida los datos del usuario.
	<b>3</b>	El usuario selecciona la opción “Reportar Animal Perdido”.
	<b>4</b>	Ingresa la información del animal: nombre, especie, raza, color, última ubicación y fotografía (opcional).
	<b>5</b>	El sistema guarda el reporte y confirma que el animal ha sido reportado correctamente.
<b>Postcondición</b>	El usuario reporta el animal que perdió	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>

	<b>1</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema
	<b>2</b>	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	<b>3</b>	Si los datos del animal están incompletos o no cumplen con el formato requerido, el sistema mostrará un mensaje de error y pedirá corrección.

<b>Caso de Uso 2.2</b>	Reportar animal encontrado	
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá reportar un animal encontrado para que el dueño pueda localizarlo y recuperarlo.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
<b>Normal</b>	<b>1</b>	El usuario ingresa al sistema con su login y contraseña.
	<b>2</b>	El sistema valida los datos del usuario.
	<b>3</b>	El usuario selecciona la opción “Reportar Animal Encontrado”.
	<b>4</b>	Ingresar la información del animal: especie, raza, color, características, lugar donde fue encontrado, y fotografía (opcional).
	<b>5</b>	El sistema guarda el reporte y confirma que el animal encontrado ha sido registrado correctamente.

<b>Postcondición</b>	El usuario reporta animal encontrado	
<b>Excepciones</b>	Paso	Acción
	1	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	2	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	3	Si los datos del animal están incompletos o no cumplen con el formato requerido, el sistema mostrará un mensaje de error y pedirá corrección.

<b>Caso de Uso 2.3</b>	Editar publicaciones	
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá editar las publicaciones que haya realizado en el sistema.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El usuario ingresa su login y contraseña.
	2	El sistema valida los datos del usuario.
	3	El usuario selecciona la publicación que desea editar.
	4	El usuario modifica el contenido de la publicación (texto, imágenes o enlaces).
	5	

		El sistema guarda los cambios y confirma que la publicación fue actualizada correctamente.
<b>Postcondición</b>	El edita los datos de la publicación y se actualiza el sistema	
Excepciones	Paso	Acción
	1	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	2	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	3	Si la publicación seleccionada no existe o el usuario no tiene permisos para editarla, el sistema mostrará un mensaje de error.
	4	Si los datos ingresados no cumplen con el formato permitido (por ejemplo, texto vacío o imágenes muy grandes), el sistema mostrará un mensaje de error y pedirá corrección.

<b>Caso de Uso 2.4</b>	Eliminar publicación	
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá eliminar las publicaciones que haya realizado en el sistema.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe haber hecho una publicación	
<b>Secuencia Normal</b>	Paso	Acción
	1	El usuario ingresa su login y contraseña.
	2	El sistema valida los datos del usuario.

	<b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>	<p>El usuario selecciona la publicación que desea eliminar.</p> <p>El usuario confirma la eliminación de la publicación.</p> <p>El sistema borra la publicación y confirma que fue eliminada correctamente.</p>
<b>Postcondición</b>	El usuario elimina su publicación creada del sistema	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	2	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	3	Si la publicación seleccionada no existe o el usuario no tiene permisos para eliminarla, el sistema mostrará un mensaje de error.
	4	Si ocurre un error al eliminar la publicación (por ejemplo, fallo del sistema), se mostrará un mensaje indicando que la acción no pudo completarse.

<b>Caso de Uso 2.5</b>	Actualizar publicación
<b>Actor</b>	Usuario
<b>Descripción</b>	El usuario podrá actualizar el estado de sus publicaciones en el sistema.

<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia Normal</b>	Paso	Acción
	1	El usuario ingresa su login y contraseña.
	2	El sistema valida los datos del usuario.
	3	El usuario selecciona la publicación que desea actualizar.
	4	El usuario modifica el contenido de la publicación (texto, imágenes o enlaces).
	5	El sistema guarda los cambios y confirma que la publicación ha sido actualizada correctamente.
<b>Postcondición</b>	El usuario actualiza el estado de su publicación	
<b>Excepciones</b>	Paso	Acción
	1	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	2	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	3	Si la publicación seleccionada no existe o el usuario no tiene permisos para actualizarla, el sistema mostrará un mensaje de error.
	4	Si los datos ingresados no cumplen con el formato permitido (por ejemplo, texto vacío o imágenes)

		demasiado grandes), el sistema mostrará un mensaje de error y pedirá corrección.
--	--	--

<b>Caso de Uso 3</b>	Filtrar publicaciones	
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá filtrar las publicaciones en el sistema según criterios como fecha, categoría, autor o palabras clave.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El usuario ingresa su login y contraseña.
	<b>2</b>	El sistema valida los datos del usuario.
	<b>3</b>	El usuario selecciona la opción “Filtrar Publicacione.
	<b>4</b>	El usuario ingresa los criterios de filtrado (fecha, categoría, autor, palabra clave, etc.).
	<b>5</b>	El sistema muestra únicamente las publicaciones que cumplen con los criterios ingresados.
<b>Postcondición</b>	El usuario visualiza únicamente las publicaciones que cumplen con los criterios de filtrado.	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>

	<b>1</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	<b>2</b>	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	<b>3</b>	Si no hay publicaciones que cumplan con los criterios ingresados, el sistema mostrará un mensaje indicando que no se encontraron resultados.
	<b>4</b>	Si los criterios ingresados no son válidos (por ejemplo, fechas incorrectas), el sistema mostrará un mensaje de error y pedirá corrección.

<b>Caso de Uso 4.1</b>	Actualizar datos	
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá actualizar su información personal registrada en el sistema.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia</b> <b>Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	El usuario ingresa su login y contraseña.
	<b>2</b>	El sistema valida los datos del usuario.
	<b>3</b>	El usuario selecciona la opción “Actualizar Datos”.
	<b>4</b>	

	<b>5</b>	<p>El usuario modifica la información deseada (nombre, correo, teléfono, dirección, etc.).</p> <p>El sistema guarda los cambios y confirma que los datos fueron actualizados correctamente.</p>
<b>Postcondición</b>	Los datos del usuario quedan actualizados en el sistema.	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	<b>2</b>	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	<b>3</b>	Si los datos ingresados no cumplen con el formato requerido (correo inválido, campo vacío, etc.), el sistema mostrará un mensaje de error y pedirá corrección.
	<b>4</b>	Si ocurre un error al guardar los cambios, el sistema informará que la actualización no se pudo completar.

<b>Caso de Uso 4.2</b>	Borrar cuenta	
<b>Actor</b>	Usuario	
<b>Descripción</b>	El usuario podrá eliminar su cuenta del sistema de manera permanente.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>

<b>Normal</b>	<b>1</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.
	<b>2</b>	El sistema valida los datos del usuario.
	<b>3</b>	El usuario selecciona la opción “Borrar Cuenta”.
	<b>4</b>	El usuario selecciona la opción “Borrar Cuenta”.
	<b>5</b>	El sistema elimina la cuenta del usuario y confirma que la acción se completó correctamente.
<b>Postcondición</b>	La cuenta del usuario queda eliminada permanentemente y ya no podrá acceder al sistema	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	<b>2</b>	El sistema pedirá que el usuario ingrese nuevamente los datos.
	<b>3</b>	Si el usuario decide cancelar la eliminación, la cuenta permanece activa.
	<b>4</b>	Si ocurre un error al eliminar la cuenta (por ejemplo, fallo del sistema), se mostrará un mensaje indicando que la acción no pudo completarse.

<b>Caso de Uso</b>	Controlar soporte
<b>5</b>	
<b>Actor</b>	Usuario

<b>Descripción</b>	El usuario podrá crear, consultar y dar seguimiento a solicitudes de soporte dentro del sistema.	
<b>Precondición</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.	
<b>Secuencia</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
<b>Normal</b>	<b>1</b>	El usuario debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión.
	<b>2</b>	El sistema valida los datos del usuario.
	<b>3</b>	El usuario selecciona la opción “Soporte” o “Crear Solicitud de Soporte”.
	<b>4</b>	El usuario completa la información del soporte: tipo de problema, descripción, prioridad, y adjunta archivos si es necesario.
	<b>5</b>	El sistema registra la solicitud y confirma que se ha enviado correctamente.
	<b>6</b>	El usuario puede consultar el estado de sus solicitudes de soporte y recibir respuestas del equipo de soporte.
<b>Postcondición</b>	La solicitud de soporte queda registrada en el sistema y el usuario puede dar seguimiento a su resolución.	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	<b>1</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	<b>2</b>	Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.
	<b>3</b>	

	<b>4</b>	<p>Si el login o la contraseña son incorrectos, el usuario no podrá acceder al sistema.</p> <p>Si ocurre un fallo al registrar la solicitud, el sistema informará que la acción no pudo completarse.</p>
--	----------	--