

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

GRADO DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

Especificación de Requisitos del Software (SRS)

AdoptMe!

Sitio Web de adopción y ayuda a mascotas

–Proyecto de Prácticas–

Asignatura: Programación Web y Móvil (PWM)

Equipo de Proyecto 44.1

Versión: 1.0

Fecha: 22 de febrero de 2026

Néstor J. Henríquez Medina
Alejandro C. Hernández Delgado
Esther Viera Rivero

Control de cambios

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	22 de febrero de 2026	Equipo AdoptMe!	Primera versión del documento.

Índice

1. Introducción	3
1.1. Propósito	3
1.2. Alcance	3
1.3. Definiciones y abreviaturas	3
1.4. Convenciones	3
2. Objetivos del proyecto	3
2.1. Objetivos	3
2.2. Métricas de éxito (KPIs sugeridos)	3
3. Stakeholders y tipos de usuario	4
3.1. Stakeholders	4
3.2. Roles y permisos	4
4. Páginas y estructura del sitio	4
4.1. Mapa del sitio (sitemap)	4
4.2. Componentes UI reutilizables (mínimos)	4
5. Requisitos funcionales (RF)	5
5.1. Inicio	5
5.2. Nosotros	5
5.3. Catálogo: lista y detalle de mascotas	5
5.4. Filtros	5
5.5. Opiniones	5
5.6. Pedir cita (cita presencial)	5
5.7. Login / Registro	6
5.8. Entregar una mascota en adopción (nuevo)	6
5.9. Consultar por número de chip (nuevo)	6
5.10. Contacto	7
5.11. FAQ	7
5.12. Administración (backoffice mínimo)	7
6. Requisitos de datos	7
6.1. Entidades mínimas	7
6.2. Estados recomendados	8
6.3. Reglas de validación (ejemplos)	8
7. Privacidad, tratamiento de datos y cumplimiento normativo	8
7.1. Marco normativo	8
7.2. Página/Sección “Privacidad y tratamiento de datos” (requisito)	8
7.3. Cookies	8
7.4. Requisitos de privacidad por funcionalidad	8
8. Requisitos no funcionales (RNF)	9

9. Criterios de aceptación (globales)	9
10. Historias de usuario (Scrum)	9
10.1. Convenciones de priorización	9
10.2. Backlog propuesto (resumen)	9
10.3. Historias detalladas (con criterios de aceptación)	10
11. Restricciones y responsabilidades del cliente	11
12. Anexo: Referencias normativas (orientativas)	11

1. Introducción

1.1. Propósito

Este documento define de forma formal y verificable los requisitos de la web **AdoptMe!**, incluyendo: (i) listado y filtrado de mascotas en adopción, (ii) reserva de cita presencial, (iii) módulo de opiniones, (iv) sección para **entregar una mascota** en adopción (por imposibilidad de cuidado o por rescate), (v) sección para **consulta por número de chip** para mascotas encontradas, y (vi) requisitos de privacidad para cumplir la normativa de protección de datos aplicable en España.

1.2. Alcance

AdoptMe! será un sitio web responsive orientado a usuarios finales (público) y a personal administrador. Se prioriza una arquitectura modular con componentes reutilizables (tarjetas, filtros, formularios, banners) y una experiencia clara, accesible y segura.

1.3. Definiciones y abreviaturas

- **RF**: Requisito funcional.
- **RNF**: Requisito no funcional.
- **CRUD**: Create, Read, Update, Delete.
- **RGPD**: Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos).
- **LOPDGDD**: Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **LSSI-CE**: Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico (incluye obligaciones de información y cookies).
- **Chip/Microchip**: Identificador implantado en el animal (formato numérico alfanumérico según el estándar del registro).
- **PPP**: Raza potencialmente peligrosa (marcado visual en UI; la clasificación exacta dependerá de la normativa y del criterio del centro).

1.4. Convenciones

En este documento:

- **MUST** indica requisito obligatorio.
- **SHOULD** indica requisito recomendado.
- **COULD** indica requisito opcional (mejora).

2. Objetivos del proyecto

2.1. Objetivos

- Crear presencia online profesional para AdoptMe! como servicio de adopción/rescate.
- Facilitar la comunicación con familias adoptantes y colaboradores.
- Presentar mascotas disponibles con información suficiente para decidir y reservar cita.
- Habilitar una vía formal para **entregar** o **reportar** mascotas en situación de abandono/maltrato.
- Ofrecer un flujo guiado de actuación ante mascotas encontradas mediante **consulta por chip**.
- Cumplir con RGPD/LOPDGDD y obligaciones de información (incl. cookies).

2.2. Métricas de éxito (KPIs sugeridos)

- Número de citas reservadas/semana y tasa de asistencia.
- Conversión de visitas a “Detalle de mascota” y a “Pedir cita”.
- Tiempo medio para gestionar solicitudes de entrega/rescate.
- Incidencias de accesibilidad reportadas (objetivo: 0 críticas).

3. Stakeholders y tipos de usuario

3.1. Stakeholders

- Equipo AdoptMe! (administración, acogidas, voluntariado).
- Usuarios adoptantes (registrados o no).
- Personas que entregan una mascota (propietarios) o reportan hallazgos (rescate).
- Entidades externas (p.ej. veterinarios/autoridades) como *actores* de un proceso, sin integración obligatoria.

3.2. Roles y permisos

Rol	Permisos
Administrador	CRUD de mascotas, gestión de disponibilidad de citas, gestión de opiniones y FAQ, gestión de solicitudes de entrega/rescate y moderación de contenido.
Usuario registrado	Reservar citas, (opcional) marcar favoritos, (opcional) gestionar perfil básico, (si se habilita) proponer opinión con moderación.
Usuario no registrado	Navegar, filtrar, ver detalle, consultar FAQ/opiniones/contacto y reservar cita (si se permite sin registro).

4. Páginas y estructura del sitio

4.1. Mapa del sitio (sitemap)

- Inicio
- Nosotros
- Lista de mascotas
- Detalle de mascota
- Pedir cita
- Login / Registro
- Entregar mascota (nuevo)
- Consultar chip (nuevo)
- Opiniones
- FAQ
- Contacto
- Privacidad y tratamiento de datos (nuevo/legal)
- Cookies (opcionalmente unificada con Privacidad)
- Términos y condiciones (si aplica)

4.2. Componentes UI reutilizables (mínimos)

- Tarjeta de mascota (imagen, nombre, raza, estado, badges).
- Panel de filtros (multicriterio).
- Formulario validado (inputs, errores, consentimiento).
- Calendario/selector de horarios.
- Tarjeta de opinión (foto + texto).
- Banner CTA (llamada a la acción).

5. Requisitos funcionales (RF)

5.1. Inicio

- **RF-01: MUST** mostrar encabezado con logotipo y menú de navegación persistente.
- **RF-02: MUST** incluir un banner principal con llamada a la acción (CTA) hacia “Lista de mascotas” y “Pedir cita”.
- **RF-03: MUST** incluir pie de página con contacto y enlaces a redes sociales.
- **RF-04: MUST** mostrar un texto con el número de mascotas dadas en adopción (contador).

5.2. Nosotros

- **RF-05: MUST** mostrar historia, misión y visión.
- **RF-06: MUST** mostrar equipo con fotos y biografías breves.

5.3. Catálogo: lista y detalle de mascotas

- **RF-07 (Listado): MUST** mostrar lista de mascotas con: imagen, nombre, raza, estado.
- **RF-08 (Detalle): MUST** ofrecer ficha con: foto, nombre, raza, fecha nacimiento/edad, tamaño, tipo de pelo, peso, comportamiento/actividad, descripción.
- **RF-09 (Estado): MUST** mostrar *status* (Disponible/Reservada/Adoptada u otros definidos).
- **RF-10 (PPP Badge): MUST** si raza marcada como PPP, mostrar badge/indicador visual sobre la imagen.
- **RF-11 (Galería): SHOULD** permitir múltiples fotos por mascota (con carrusel/galería).
- **RF-12 (Compartir): SHOULD** permitir compartir el enlace de una mascota (redes sociales / copiar enlace).
- **RF-13 (Favoritos): COULD** permitir marcar mascotas como favoritas (requiere usuario registrado).

5.4. Filtros

- **RF-14: MUST** permitir filtrar por edad, raza, peso, comportamiento/nivel de actividad y tipo de pelo.
- **RF-15: MUST** permitir combinar filtros simultáneamente.
- **RF-16: SHOULD** conservar estado de filtros al volver desde el detalle (p.ej. mediante query params o estado local).
- **RF-17: COULD** permitir ordenar resultados (edad, peso, más recientes).

5.5. Opiniones

- **RF-18: MUST** mostrar página de opiniones con foto (mascota y familia) y texto.
- **RF-19: MUST** permitir a administrador crear/editar/eliminar opiniones.
- **RF-20: COULD** permitir a usuarios proponer una opinión que queda en estado “pendiente” hasta moderación.

5.6. Pedir cita (cita presencial)

- **RF-21: MUST** mostrar un calendario/selectores de fechas y horas disponibles.
- **RF-22: MUST** permitir reservar una cita eligiendo un hueco libre.
- **RF-23: MUST** formulario de reserva con: Nombre, Apellido, DNI, Dirección, Teléfono, Correo electrónico.
- **RF-24: MUST** validación de campos (formato email/teléfono, obligatoriedad, longitud).
- **RF-25: MUST** enviar correo de confirmación de cita al email indicado.
- **RF-26: SHOULD** permitir vincular la cita a una mascota concreta (si la reserva se inicia desde su detalle).

- **RF-27: MUST** el administrador debe poder gestionar la disponibilidad (crear/bloquear huecos).
- **RF-28: COULD** permitir cancelación/reprogramación (por enlace seguro en email).

5.7. Login / Registro

- **RF-29: MUST** permitir registro de usuario con email y contraseña.
- **RF-30: MUST** enviar correo de verificación/confirmación de registro.
- **RF-31: MUST** permitir login con email y contraseña.
- **RF-32: SHOULD** permitir recuperación de contraseña (“Olvidé mi contraseña”).
- **RF-33: COULD** permitir inicio de sesión con proveedor externo (Google/Microsoft) si se aprueba.

5.8. Entregar una mascota en adopción (nuevo)

Objetivo: canalizar solicitudes para entregar una mascota (propietario) o reportar un caso de rescate (encontrada abandonada/maltratada).

Flujos

- **Flujo A (No puedo cuidarla):** entrega por imposibilidad (motivos, urgencia, contexto).
- **Flujo B (Encontrada/Rescate):** reporte de hallazgo, abandono o maltrato (ubicación, estado del animal, fotos).

Requisitos

- **RF-34: MUST** habilitar una sección/página “Entregar mascota” accesible desde el menú.
- **RF-35: MUST** permitir elegir tipo de solicitud: (A) *Entrega por imposibilidad* o (B) *Encontrada/Rescate*.
- **RF-36: MUST** incluir formulario con datos de contacto del solicitante: nombre, teléfono y email.
- **RF-37: MUST** para Flujo A, solicitar información mínima del animal: especie (perro/gato/otro), raza (si se conoce), edad aproximada, tamaño/peso aproximado, tipo de pelo, comportamiento, estado sanitario conocido (vacunas/esterilización si se conoce) y motivo de entrega.
- **RF-38: MUST** para Flujo B, solicitar: ubicación del hallazgo (dirección aproximada o pin en mapa), fecha/hora, descripción del estado (heridas, desnutrición, miedo), y **evidencias opcionales** (fotos).
- **RF-39: MUST** incluir un campo de “nivel de urgencia” (bajo/medio/alto) y un aviso claro para casos de emergencia (p. ej. llamar a servicios/autoridades).
- **RF-40: MUST** crear la solicitud en estado “Recibida” y notificar al equipo administrador (p. ej. email interno).
- **RF-41: MUST** permitir al administrador gestionar el ciclo de vida: Recibida → En revisión → Contactado → Cita/Recogida → Cerrada (Aceptada/Rechazada).
- **RF-42: SHOULD** permitir adjuntar documentos opcionales (cartilla veterinaria) en Flujo A.
- **RF-43: MUST** presentar información de tratamiento de datos (capa 1) y checkbox de consentimiento cuando proceda (ver sección de privacidad).

5.9. Consultar por número de chip (nuevo)

Objetivo: ayudar a un usuario que ha encontrado una mascota a actuar correctamente, consultando el número de chip y guiando el siguiente paso.

Principio de privacidad La consulta por chip no debe exponer datos personales del propietario al público. El sistema actuará como *intermediario*, mostrando únicamente resultados permitidos y pasos a seguir.

Requisitos

- **RF-44: MUST** habilitar sección/página “Consultar chip” con un formulario para introducir el número de chip.
- **RF-45: MUST** validar el formato del chip (longitud y caracteres permitidos) antes de consultar.
- **RF-46: MUST** ofrecer tres resultados posibles:
 1. *Coincide con registro interno*: la mascota está en base de datos de AdoptMe! (p. ej. perdida o gestionada).
 2. *Sin coincidencia*: no hay registro interno.
 3. *No se dispone de consulta*: si no existe integración, mostrar guía de actuación.
- **RF-47: MUST** si existe coincidencia interna, mostrar únicamente: si la mascota consta como “perdida/en proceso” y un botón “Contactar con AdoptMe!” para mediar.
- **RF-48: MUST** si no hay coincidencia, mostrar una guía paso a paso: acudir a un veterinario/autoridad para lectura oficial, no difundir datos sensibles, y opción de “Reportar hallazgo” (enlazando a Entregar mascota Flujo B).
- **RF-49: SHOULD** permitir adjuntar foto de la mascota encontrada en el flujo de reporte.
- **RF-50: MUST** registrar logs de consulta (sin almacenar más datos de los necesarios) para auditoría y seguridad.

5.10. Contacto

- **RF-51: MUST** mostrar mapa con ubicación del centro/oficina.
- **RF-52: MUST** mostrar dirección, teléfono y correo `info@adoptme.com`.
- **RF-53: MUST** incluir imagen con perros y el personal.
- **RF-54: COULD** incluir formulario de contacto con consentimiento y anti-spam.

5.11. FAQ

- **RF-55: MUST** mostrar lista de preguntas frecuentes en orden descendente de importancia/frecuencia.
- **RF-56: MUST** el administrador debe poder gestionar el contenido de FAQ.

5.12. Administración (backoffice mínimo)

- **RF-57: MUST** el administrador debe poder crear/modificar mascotas (campos del detalle).
- **RF-58: MUST** el administrador debe poder cambiar el estado de mascotas (Disponible/Reservada/Adoptada).
- **RF-59: MUST** el administrador debe poder gestionar solicitudes de entrega/rescate y su estado.
- **RF-60: SHOULD** panel con métricas básicas: citas próximas, solicitudes pendientes, mascotas disponibles.

6. Requisitos de datos

6.1. Entidades mínimas

- **Mascota**: id, nombre, especie, raza, fecha_nacimiento o edad, tamaño, peso, tipo_pelo, comportamiento/actividad, descripción, estado, imágenes[], flag_ppp.
- **Cita**: id, fecha_hora, nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono, email, estado, mascota_id (opcional).
- **Opinión**: id, imagen, texto, fecha (opcional), estado (publicada/pendiente).
- **SolicitudEntrega**: id, tipo (A/B), datos_contacto, datos_animal, ubicación (si B), urgencia, adjuntos, estado, timestamps.
- **ConsultaChip**: id, chip_hash (recomendado), resultado (match/no match/guía), timestamp, metadatos mínimos.
- **Usuario**: id, email, password_hash, verificado, rol, timestamps.

6.2. Estados recomendados

- Mascota: {Disponible, Reservada, Adoptada, No_publicar}
- Cita: {Pendiente, Confirmada, Cancelada, Completada}
- SolicitudEntrega: {Recibida, En_revisión, Contactado, Programada, Cerrada_Aceptada, Cerrada_Rechazada}

6.3. Reglas de validación (ejemplos)

- Email: formato válido; teléfono: dígitos con longitud razonable.
- DNI: validación de formato (si se exige como obligatorio).
- Chip: validación de longitud/caracteres; registrar *hash* en lugar del valor en claro para logs cuando sea posible.

7. Privacidad, tratamiento de datos y cumplimiento normativo

7.1. Marco normativo

El sistema debe diseñarse para cumplir, como mínimo, con:

- **RGPD** (Reglamento (UE) 2016/679).
- **LOPDGDD** (Ley Orgánica 3/2018).
- **LSSI-CE** (Ley 34/2002), en particular obligaciones de información y cookies cuando aplique.

7.2. Página/Sección “Privacidad y tratamiento de datos” (requisito)

- **RF-61: MUST** existir una página accesible desde el footer titulada “Privacidad y tratamiento de datos”.
- **RF-62: MUST** incluir, como mínimo:
 1. Identidad del responsable del tratamiento (AdoptMe!) y datos de contacto.
 2. Finalidades del tratamiento (citás, gestión de adopciones, solicitudes de entrega/rescate, atención al usuario).
 3. Base jurídica (p. ej. consentimiento, ejecución de una solicitud, interés legítimo cuando proceda).
 4. Destinatarios/encargados (p. ej. proveedor de email/hosting) y transferencias (si existieran).
 5. Plazos de conservación (por categoría de dato).
 6. Derechos de las personas (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad) y cómo ejercerlos.
 7. Medidas generales de seguridad (a nivel informativo).
- **RF-63: MUST** aplicar *información por capas* en formularios: mostrar un resumen (capa 1) junto al botón de envío con enlace a la política completa.
- **RF-64: MUST** registrar evidencias de consentimiento cuando aplique (timestamp y versión de política).

7.3. Cookies

- **RF-65: MUST** mostrar un banner/gestor de cookies si se usan cookies no técnicas (analítica, publicidad, etc.).
- **RF-66: MUST** permitir aceptar/rechazar/configurar categorías (si procede) y almacenar la elección.
- **RF-67: SHOULD** proporcionar una página de “Política de cookies” (separada o integrada).

7.4. Requisitos de privacidad por funcionalidad

- **RNF-Priv-01: MUST** minimización de datos: sólo solicitar los datos estrictamente necesarios.

- **RNF-Priv-02: MUST** en “Consultar chip” no mostrar datos personales de propietarios al público.
- **RNF-Priv-03: MUST** cifrado en tránsito (HTTPS) y almacenamiento seguro de credenciales.
- **RNF-Priv-04: MUST** logs sin datos sensibles en claro cuando sea evitable (p. ej. chip con hash).

8. Requisitos no funcionales (RNF)

- **RNF-01 (Responsive): MUST** compatible con móvil/tablet/escritorio.
- **RNF-02 (Accesibilidad): SHOULD** buenas prácticas equivalentes a WCAG 2.1 AA (contraste, foco, etiquetas, teclado).
- **RNF-03 (Rendimiento): SHOULD** optimización de imágenes (lazy-loading, formatos eficientes).
- **RNF-04 (Seguridad): MUST** contraseñas con hash robusto; protección CSRF/XSS; validación server-side.
- **RNF-05 (Disponibilidad): SHOULD** manejo de errores con mensajes claros y fallback.
- **RNF-06 (Mantenibilidad): MUST** arquitectura modular y componentes reutilizables.
- **RNF-07 (SEO básico): SHOULD** metadatos por página y URLs legibles.
- **RNF-08 (Trazabilidad): SHOULD** logs de acciones administrativas (cambios en mascotas, estados, etc.).

9. Criterios de aceptación (globales)

Se considera aceptada la web si:

1. Se puede navegar por todas las páginas del sitemap con menú y footer funcionales.
2. El catálogo lista mascotas, los filtros combinan criterios y el detalle muestra todos los campos.
3. Se pueden reservar citas con calendario de disponibilidad y se envía confirmación por email.
4. Existe módulo de opiniones y administración de las mismas.
5. Existe sección “Entregar mascota” con los dos flujos y gestión por administrador.
6. Existe sección “Consultar chip” con validación, resultados y guía de actuación sin exponer datos personales.
7. Existe página “Privacidad y tratamiento de datos” y mecanismos de consentimiento (y cookies si aplica).

10. Historias de usuario (Scrum)

10.1. Convenciones de priorización

Se utiliza MoSCoW: **MUST**, **SHOULD**, **COULD**, **WON'T** (por ahora). “SP” (Story Points) son estimaciones orientativas.

10.2. Backlog propuesto (resumen)

HU	Épica	Historia	Prio	SP
HU-01	Catálogo	Como visitante, quiero ver el listado de mascotas para explorar adopciones.	MUST	5
HU-02	Catálogo	Como visitante, quiero abrir el detalle de una mascota para ver información completa.	MUST	3
HU-03	Filtros	Como visitante, quiero filtrar por raza/edad/peso/actividad/pelo para encontrar compatibilidad.	MUST	5
HU-04	Catálogo	Como visitante, quiero ver el estado (disponible/reservada/adoptada) para no perder tiempo.	MUST	2

HU	Épica	Historia	Prio	SP
HU-05	Catálogo	Como visitante, quiero ver un badge de PPP para estar informado de requisitos especiales.	MUST	2
HU-06	Citas	Como usuario, quiero ver un calendario con huecos disponibles para reservar una cita.	MUST	8
HU-07	Citas	Como usuario, quiero reservar una cita aportando mis datos y recibir un email de confirmación.	MUST	8
HU-08	Auth	Como usuario, quiero registrarme con email/contraseña y verificar mi correo.	MUST	8
HU-09	Auth	Como usuario, quiero iniciar sesión para acceder a funciones personalizadas.	MUST	5
HU-10	Opiniones	Como visitante, quiero leer opiniones para ganar confianza en el proceso.	MUST	3
HU-11	Admin	Como admin, quiero crear/editar mascotas para mantener el catálogo actualizado.	MUST	8
HU-12	Admin	Como admin, quiero cambiar estados de mascotas para reflejar su situación real.	MUST	3
HU-13	Admin	Como admin, quiero gestionar disponibilidad de citas para organizar visitas.	MUST	5
HU-14	Entrega	Como usuario, quiero entregar mi mascota por imposibilidad para iniciar un proceso seguro.	MUST	8
HU-15	Rescate	Como usuario, quiero reportar una mascota abandonada/maltratada para solicitar ayuda.	MUST	8
HU-16	Entrega/Admin	Como admin, quiero ver y gestionar solicitudes (estados, contacto, cierre).	MUST	8
HU-17	Chip	Como usuario, quiero consultar un número de chip para saber qué pasos seguir.	MUST	5
HU-18	Chip/Privacidad	Como usuario, quiero que no se expongan datos del dueño en la consulta de chip.	MUST	3
HU-19	Privacidad	Como usuario, quiero leer la política de privacidad y saber mis derechos.	MUST	3
HU-20	Cookies	Como usuario, quiero aceptar/rechazar cookies (si existen) de forma transparente.	SHOULD	5
HU-21	Contacto	Como usuario, quiero ver mapa y datos de contacto para llegar al centro.	MUST	3
HU-22	FAQ	Como usuario, quiero consultar FAQ para resolver dudas rápidamente.	MUST	3
HU-23	UX	Como usuario, quiero que el sitio funcione bien en móvil para usarlo desde la calle.	MUST	3
HU-24	Seguridad	Como usuario, quiero recuperar mi contraseña si la olvido.	SHOULD	5
HU-25	Social	Como usuario, quiero compartir una mascota por redes para difundir su adopción.	SHOULD	3
HU-26	Favoritos	Como usuario registrado, quiero guardar favoritos para comparar mascotas.	COULD	5
HU-27	Moderación	Como admin, quiero moderar opiniones propuestas por usuarios para evitar abusos.	COULD	5
HU-28	Accesibilidad	Como usuario con necesidades, quiero navegar con teclado y lectores sin barreras.	SHOULD	5
HU-29	Observabilidad	Como admin, quiero ver métricas básicas (citas próximas, pendientes) para priorizar.	COULD	5
HU-30	Legal	Como usuario, quiero ver aviso de tratamiento de datos en cada formulario (capa 1).	MUST	3

10.3. Historias detalladas (con criterios de aceptación)

HU-07: Reservar cita y confirmación por email Como usuario, quiero reservar una cita seleccionando un hueco libre y recibir confirmación por email, **para** asegurar mi visita.

■ Criterios de aceptación:

- Dado un calendario con huecos disponibles, cuando selecciono fecha/hora, entonces el sistema muestra el formulario de datos.
- Cuando envío el formulario con datos válidos y acepto la información de privacidad, entonces se crea la cita en estado Confirmada (o Pendiente) y recibo un email.
- Si el hueco ya fue ocupado, entonces el sistema lo indica y solicita seleccionar otro.

HU-15: Reportar mascota abandonada/maltratada Como usuario, **quiero** reportar un caso de rescate con ubicación y descripción, **para** que el equipo pueda actuar.

■ Criterios de aceptación:

- Cuando elijo “Encontrada/Rescate”, entonces se solicitan ubicación, fecha/hora y descripción del estado.
- Puedo adjuntar fotos (opcional) y seleccionar urgencia.
- Tras enviar, recibo confirmación de recepción y el administrador ve la solicitud en su panel.

HU-17/HU-18: Consulta por chip sin exponer datos Como usuario, **quiero** consultar un chip y obtener guía o mediación, **para** actuar correctamente sin vulnerar privacidad.

■ Criterios de aceptación:

- Si el chip es inválido, el sistema muestra error y no consulta.
- Si hay coincidencia interna, el sistema no muestra datos personales; sólo estado general y botón de contacto.
- Si no hay coincidencia, el sistema muestra guía y ofrece reportar el hallazgo.

11. Restricciones y responsabilidades del cliente

- Proporcionar contenido: imágenes, logotipos, textos (Nosotros, FAQ), fotos autorizadas de opiniones, etc.
- Proporcionar textos legales: privacidad, cookies, términos y condiciones (si aplica).
- Confirmar criterio de clasificación PPP y política de adopciones (si se exige registro para reservar cita o no).

12. Anexo: Referencias normativas (orientativas)

- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).
- Ley 34/2002 (LSSI-CE).