

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

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1. Propósito . . . . .	3
1.2. Alcance . . . . .	3
1.3. Definiciones y abreviaturas . . . . .	3
1.4. Convenciones . . . . .	3
<b>2. Objetivos del proyecto</b>	<b>3</b>
2.1. Objetivos . . . . .	3
2.2. Métricas de éxito (KPIs sugeridos) . . . . .	3
<b>3. Stakeholders y tipos de usuario</b>	<b>4</b>
3.1. Stakeholders . . . . .	4
3.2. Roles y permisos . . . . .	4
<b>4. Páginas y estructura del sitio</b>	<b>4</b>
4.1. Mapa del sitio (sitemap) . . . . .	4
4.2. Componentes UI reutilizables (mínimos) . . . . .	4
<b>5. Requisitos funcionales (RF)</b>	<b>5</b>
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
<b>6. Requisitos de datos</b>	<b>7</b>
6.1. Entidades mínimas . . . . .	7
6.2. Estados recomendados . . . . .	8
6.3. Reglas de validación (ejemplos) . . . . .	8
<b>7. Privacidad, tratamiento de datos y cumplimiento normativo</b>	<b>8</b>
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
<b>8. Requisitos no funcionales (RNF)</b>	<b>9</b>

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

## 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/selector 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 documentosopcionales (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](mailto: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 (citas, 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.	<b>MUST</b>	5
HU-02	Catálogo	Como visitante, quiero abrir el detalle de una mascota para ver información completa.	<b>MUST</b>	3
HU-03	Filtros	Como visitante, quiero filtrar por raza/edad/peso/actividad/pelo para encontrar compatibilidad.	<b>MUST</b>	5
HU-04	Catálogo	Como visitante, quiero ver el estado (disponible/reservada/adoptada) para no perder tiempo.	<b>MUST</b>	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).