

Use Case Specification Report

Use Case Specification

Casos de Uso Colectivo
Revision: 0.2
June 04, 2020

Approval

The original of this document is approved and signed by:

Name:

Surname:

Title:

Date:

Signature:

Revision History

Revision	Date	Description	Author
0.1	27/04/2020	Primera Version	Grupo Clean Up
0.2	04/06/2020	Segunda Version	Grupo Clean Up

Table of Contents

Microsoft Word users please [click here](#) and press F9 to create Table of Contents.

OpenOffice.org users please remove this text and select Insert Table of Content from menu.

Index of Use-Cases

UseCase	Page
Anidar incidencias	7
Cerrar incidencia	8
Cerrar sesión	8
Comentar incidencias	9
Crear Cuenta de Agente	10
Crear Cuenta de Ciudadano	11
Crear Incidencia	12
Editar incidencia	12
Editar perfil	13
Eliminar cuenta	14
Iniciar Sesión	15
Restablecer Contraseña	15
Seleccionar incidencias	16
Verificación del correo	17

1. Introduction

1.1. Purpose

<This Document describes Use Case Specification Report.>

1.2. Scope

<This Document intends to describe use case specification for the system.>

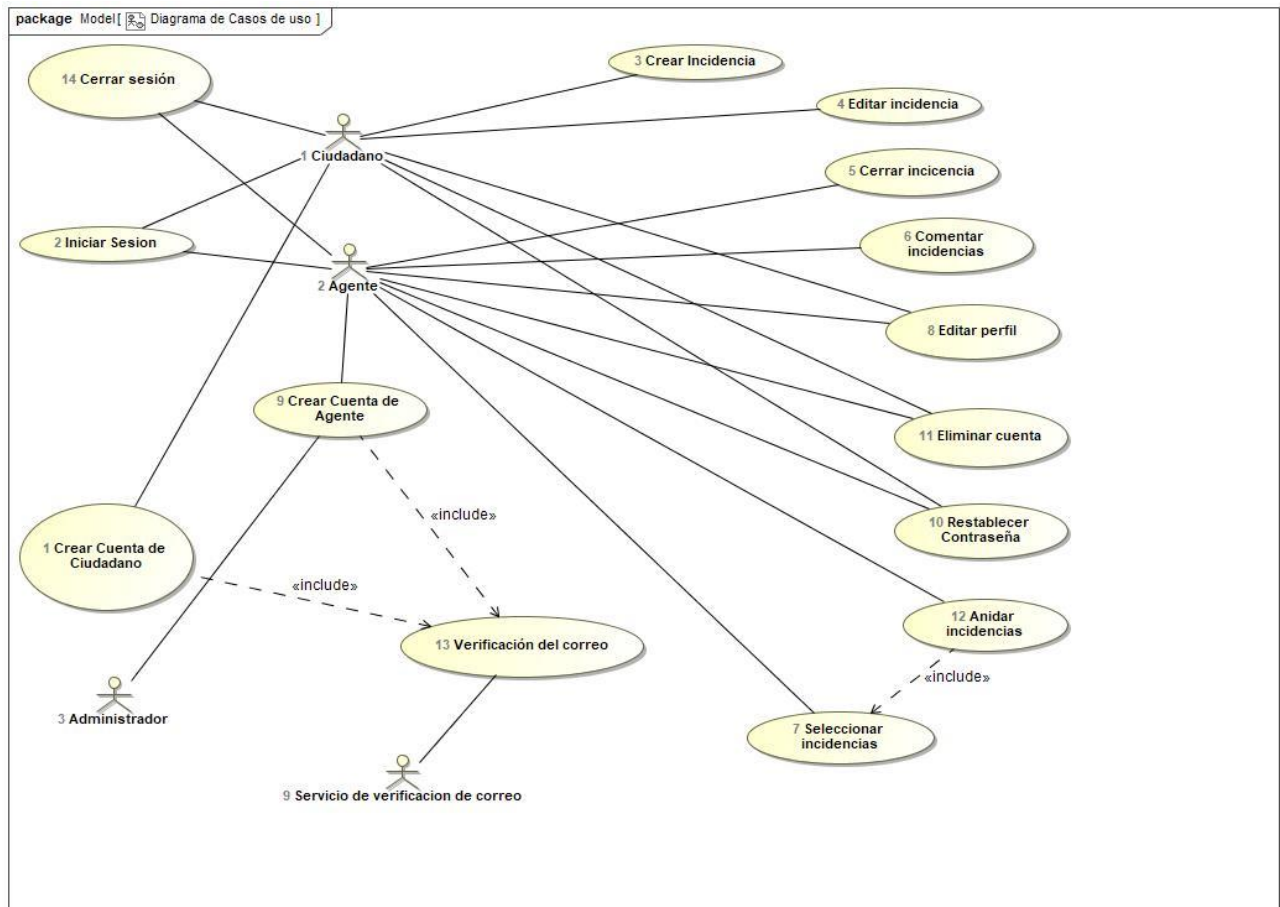
1.3. Overview

<Describe what the document contains and explain how the document is organized.>

2. Actor Summary

Primary Actor	Use Cases
Administrador	<ul style="list-style-type: none">• Crear Cuenta de Agente
Agente	<ul style="list-style-type: none">• Anidar incidencias• Cerrar incidencia• Cerrar sesión• Comentar incidencias• Crear Cuenta de Agente• Editar perfil• Eliminar cuenta• Iniciar Sesión• Restablecer Contraseña• Seleccionar incidencias
Ciudadano	<ul style="list-style-type: none">• Cerrar sesión• Crear Cuenta de Ciudadano• Crear Incidencia• Editar incidencia• Editar perfil• Eliminar cuenta• Iniciar Sesión• Iniciar Sesión• Restablecer Contraseña
IncidenciaController	
IncidenciaDatabase	
IncidenciaService	
Servicio de Autorización	<ul style="list-style-type: none">• Iniciar Sesión• Iniciar Sesión
Servicio de SMS de Verificación	<ul style="list-style-type: none">• Crear Cuenta de Ciudadano
Servicio de verificación de correo	<ul style="list-style-type: none">• Verificación del correo

3. Use Case: Diagrama de Casos de uso Diagram



3.1. Anidar incidencias Use Case

Use Case Name	Anidar incidencias	ID	12
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente 		
Goal	Poder unificar todas los tickets que se creen sobre la misma incidencia		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Debe haber incidencias creadas		
Post Condition	Las incidencias quedan anidadas		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor
Include	<ul style="list-style-type: none"> Seleccionar incidencias UseCase
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> El agente selecciona las incidencias que desea anidar El agente pulsa el botón "anidar"

	3. El sistema el sistema muestra la ventana de confirmación para anidar 4. El agente confirma la acción (A1) 5. El sistema confirma la anidación de las incidencias
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	4.1. El cliente no confirma la acción 4.1.1. El sistema vuelve a la pantalla de incidencias
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.2. Cerrar incidencia Use Case

Use Case Name	Cerrar incidencia	ID	5
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente 		
Goal	Cerrrar una incidencia		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Debe haber una incidencia creada		
Post Condition	La incidencia se ha cerrado		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El agente selecciona una incidencia 2. El agente selecciona la opción de cerrar incidencia 3. El sistema cambia el estado de la incidencia a "cerrada" (E1)
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	3.1. El sistema detecta que la incidencia ya ha sido cerrada 3.1.1. El sistema devuelve al agente a la pagina de la incidencia
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.3. Cerrar sesión Use Case

Use Case Name	Cerrar sesión	ID	14
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Ciudadano 		

Goal	Que el ciudadano o agente cierren sesión
Assumption	
Non Functional Requirements	
Pre Condition	El ciudadano o agente deben tener una cuenta registrada e inicializada en el sistema
Post Condition	El ciudadano o agente ha cerrado sesión
Constraints	

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Ciudadano Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El ciudadano o agente pulsán el botón de cerrar sesión 2. El sistema le pregunta si está seguro de que quiere cerrar sesión 3. El ciudadano o agente responde que si (A1) 4. El sistema cierra la sesión del ciudadano o agente en cuestión
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	3.1. El ciudadano contesta que no 3.1.1. El sistema vuelve a la página de inicio
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.4. Comentar incidencias Use Case

Use Case Name	Comentar incidencias	ID	6
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente 		
Goal	Comunicarse con los implicados en la incidencia.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Debe existir una incidencia.		
Post Condition	Comentario creado		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 1. El agente selecciona la incidencia que desea comentar. 2. El sistema abre la incidencia. 3. El agente rellena los datos en la sección de comentarios. 4. El sistema añade el comentario a la lista de comentarios.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.5. Crear Cuenta de Agente Use Case

Use Case Name	Crear Cuenta de Agente	ID	9
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Agente 		
Goal	Crear una cuenta de agente en el sistema.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Tener los datos del agente.		
Post Condition	Se ha creado una cuenta agente		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador Actor • Agente Actor
Include	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del correo UseCase
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 1. El agente notifica a los administradores para crear una cuenta. 2. Los administrados piden los datos necesarios para verificar que es un agente. 3. Los agentes envían sus datos. 4. Los administradores crean una cuenta con privilegios de agente. (E2) 5. El sistema envía un correo de confirmación al agente. 6. El agente confirma la creación de la cuenta.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 4.1. El agente ya existe en el sistema. <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. El sistema envía un correo para reestablecer la contraseña al agente. 4.2. los administradores detectan que faltan datos <ol style="list-style-type: none"> 4.2.1. Los administradores comunican a los agentes que faltan datos y volvemos al paso 3

Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.6. Crear Cuenta de Ciudadano Use Case

Use Case Name	Crear Cuenta de Ciudadano	ID	1
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano Servicio de SMS de Verificación 		
Goal	Crear una cuenta ciudadano en el sistema.		
Assumption	El usuario sabe sus datos personales.		
Non Functional Requirements			
Pre Condition	El ciudadano debe tener una conexión con el internet para crear una nueva cuenta.		
Post Condition	Se crea una nueva cuenta de ciudadano en el sistema.		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano Actor Servicio de SMS de Verificación Actor
Include	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del correo UseCase
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> El ciudadano selecciona "Crear Cuenta" en la sección de inicio de sesión. El sistema genera la pantalla para la introducción de datos. El ciudadano introduce todos los datos obligatorios y pulsa el botón "crear". (E2) El sistema manda al usuario un email de confirmación. El ciudadano confirma su correo electrónico. El sistema confirma la creación de la cuenta .
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> El ciudadano no ha introducido todos los datos obligatorios. <ol style="list-style-type: none"> El sistema resalta en rojo a los campos que faltan por rellenar. El usuario puede volver a intentar. El correo electrónico no es válido <ol style="list-style-type: none"> El sistema indica al ciudadano que el correo electrónico no es válido. El ciudadano puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.7. Crear Incidencia Use Case

Use Case Name	Crear Incidencia	ID	3
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano 		

Goal	Crear una incidencia en el sistema.
Assumption	
Non Functional Requirements	
Pre Condition	Sesion iniciada
Post Condition	Se crea una nueva incidencia.
Constraints	

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El ciudadano pulsa el botón de "Crear Incidencia". 2. El sistema genera la pantalla para crear una incidencia y rellenar los datos. 3. Los actores rellenan los campos obligatorios y le dan al botón de guardar. (E1) 4. El sistema verifica que se ha creado la incidencia. 5. El sistema vuelve al ciudadano a la pantalla inicial.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	3.1. No se han rellenado los campos obligatorios. 3.1.1. El sistema marca a los campos que faltan por rellenar en rojo. 3.1.2. El usuario puede intentar de nuevo.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.8. Editar incidencia Use Case

Use Case Name	Editar incidencia	ID	4
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano 		
Goal	Editar incidencias.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	El ciudadano debe ser el creador de la incidencia		
Post Condition	La incidencia queda editada.		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios

Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano selecciona la incidencia que quisiese editar. 2. El actor selecciona la opción de editar. (E1) 3. El sistema muestra la pantalla para editar la incidencia. 4. El ciudadano edita la incidencia y acepta los cambios. (A1, E1) 5. El sistema confirma el cambio. 6. El sistema muestra la pantalla inicial.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 4.1. El actor elimina la incidencia <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. El sistema pide doble confirmación 4.1.2. El sistema vuelve al actor a la pantalla inicial.
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. El usuario no es el creador del ticket. <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. El sistema comunica al usuario que no es posible editar la incidencia. 4.1. Los cambios son inválidos. <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. El sistema resalta los campos que deben ser cambiados. 4.1.2. El actor vuelve a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.9. Editar perfil Use Case

Use Case Name	Editar perfil	ID	8
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> • Agente • Ciudadano 		
Goal	Corregir o eliminar datos del ciudadano o agente		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Tener una cuenta existente.		
Post Condition	Cuenta editada		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> • Agente Actor • Ciudadano Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano o agente selecciona los ajustes de su perfil. 2. El sistema muestra los campos que se pueden cambiar. 3. El ciudadano o agente cambia los datos y confirma. (E1) 4. El sistema notifica que se ha realizado los cambios correctamente.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 3.1. Los datos introducidos son erróneos. <ol style="list-style-type: none"> 3.1.1. El sistema resalta los campos erróneos.

	3.1.2. El usuario puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.10. Eliminar cuenta Use Case

Use Case Name	Eliminar cuenta	ID	11
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Ciudadano 		
Goal	Eliminar una cuenta en el sistema		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Debe haber una cuenta creada		
Post Condition	Se elimina una cuenta en el sistema		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Ciudadano Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> El ciudadano o agente pulsar el boton "ajustes" El sistema muestra la sección de ajustes El ciudadano o agente pulsa el botón de "eliminar cuenta" El sistema pide confirmación El ciudadano o agente confirma (A1) El sistema borra la cuenta
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> El ciudadano o agente no confirma <ol style="list-style-type: none"> El sistema vuelve a la pantalla de ajustes
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.11. Iniciar Sesión Use Case

Use Case Name	Iniciar Sesión	ID	2
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Ciudadano Servicio de Autorización 		
Goal	Iniciar sesión		
Assumption	El ciudadano y agente se sabe sus datos para iniciar sesión		

Non Functional Requirements	
Pre Condition	Tener una cuenta previamente registrada.
Post Condition	El ciudadano y agente ha iniciado sesión.
Constraints	

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Ciudadano Actor Servicio de Autorización Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El ciudadano o agente entra a la plataforma. 2. El sistema le abre la pestaña para iniciar sesión. (A1) 3. El ciudadano o agente introduce sus datos e inicia sesión. 4. El sistema verifica los datos. (E1) 5. El sistema lo lleva a la página de inicio.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	2.1. El sistema lo detecta como "Sesión inicializada". 2.1.1. El sistema lo lleva a la página de inicio.
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	4.1. Los datos introducidos por el ciudadano o agente son erróneos. 4.1.1. El sistema indica que los datos introducidos son erróneos. 4.1.2. El ciudadano o agente puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.12. Restablecer Contraseña Use Case

Use Case Name	Restablecer Contraseña	ID	10
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Ciudadano 		
Goal	Crear una nueva contraseña.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Tener una cuenta existente en el sistema.		
Post Condition	Contraseña restablecida		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Ciudadano Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano o agente opta por la opción de "Restablecer Contraseña" en la pantalla de inicio de sesión. 2. El sistema pide al ciudadano o agente un correo electronico para restablecer la contraseña. 3. El ciudadano o agente introduce los datos. (E1) 4. El sistema envía un correo electrónico al ciudadano o agente para restablecer la contraseña. 5. El ciudadano o agente restablece la contraseña 6. El sistema registra la nueva contraseña.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	<ol style="list-style-type: none"> 3.1. El correo electrónico no existe en la base de datos. <ol style="list-style-type: none"> 3.1.1. El sistema notifica al actor que no existe ninguna cuenta asociado a ese correo electrónico. 3.1.2. El actor puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

3.13. Seleccionar incidencias Use Case

Use Case Name	Seleccionar incidencias	ID	7
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> • Agente 		
Goal	Poder administrar varias incidencias a la vez		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Debe haber varias incidencias creadas		
Post Condition	Varias incidencias son seleccionadas		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> • Agente Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El se encuentra en la pantalla de incidencias y selecciona varias a la vez
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	

**Exceptional Flow of
Events Diagrams**

3.14. Verificación del correo Use Case

Use Case Name	Verificación del correo	ID	13
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none">Servicio de verificación de correo		
Goal	Verificar un correo electrónico		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Se introduce un correo electrónico válido		
Post Condition	Se ha confirmado el correo		
Constraints			

Relations

Association	<ul style="list-style-type: none">Servicio de verificación de correo Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios

Basic Flow of Events	<ol style="list-style-type: none">Se introduce un correo electrónico válido (E1)El sistema envía un correo de verificación a la dirección de correo especificadaEl dueño de la dirección de correo verifica el correo electrónico
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	<ol style="list-style-type: none">1.1. El correo electrónico no es válido<ol style="list-style-type: none">1.1.1. El vuelve a pedir una dirección de correo válida
Exceptional Flow of Events Diagrams	