**2. Historias de Usuario**

**HU-001: Inicio de Sesión**

* **Rol**: Usuario del sistema
* **Característica**: Autenticación
* **Funcionalidad**: Iniciar sesión en el sistema
* **Razón**: Para acceder a las funcionalidades según su rol
* **Resultado**: Acceso al sistema con las funciones correspondientes a su rol

**Escenario 1: Inicio de sesión exitoso**

* **Criterio de Aceptación**: Acceso concedido con credenciales válidas
* **Contexto**: Usuario registrado en el sistema
* **Evento**: El usuario ingresa email y contraseña correctos
* **Resultado**: El sistema permite el acceso y redirige al dashboard
* **Comportamiento esperado**: El sistema muestra un mensaje de bienvenida y carga la interfaz correspondiente al rol del usuario

**Escenario 2: Credenciales incorrectas**

* **Criterio de Aceptación**: Acceso denegado con credenciales inválidas
* **Contexto**: Usuario intenta acceder con credenciales incorrectas
* **Evento**: El usuario ingresa email y/o contraseña incorrectos
* **Resultado**: El sistema deniega el acceso
* **Comportamiento esperado**: El sistema muestra un mensaje de error indicando que las credenciales son incorrectas

**HU-002: Recuperación de Contraseña**

* **Rol**: Usuario del sistema
* **Característica**: Gestión de cuenta
* **Funcionalidad**: Recuperar contraseña olvidada
* **Razón**: Para recuperar acceso al sistema cuando olvida su contraseña
* **Resultado**: Restablecimiento de contraseña y acceso al sistema

**Escenario 1: Solicitud de recuperación exitosa**

* **Criterio de Aceptación**: Envío de correo de recuperación
* **Contexto**: Usuario olvidó su contraseña
* **Evento**: El usuario solicita recuperación ingresando su email
* **Resultado**: El sistema envía un correo con enlace de recuperación
* **Comportamiento esperado**: El sistema confirma el envío del correo y muestra instrucciones para completar el proceso

**Escenario 2: Restablecimiento de contraseña**

* **Criterio de Aceptación**: Cambio de contraseña exitoso
* **Contexto**: Usuario recibió correo de recuperación
* **Evento**: El usuario accede al enlace y establece nueva contraseña
* **Resultado**: La contraseña se actualiza en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema confirma el cambio y redirige a la página de inicio de sesión

**HU-003: Gestión de Clientes**

* **Rol**: Usuario de Atención al Cliente o Administrador
* **Característica**: Administración de clientes
* **Funcionalidad**: Registrar, modificar, consultar y eliminar clientes
* **Razón**: Para mantener actualizada la base de datos de clientes
* **Resultado**: Información de clientes actualizada y accesible

**Escenario 1: Registro de nuevo cliente**

* **Criterio de Aceptación**: Cliente registrado correctamente
* **Contexto**: Usuario con permisos necesita registrar un cliente
* **Evento**: El usuario completa el formulario con datos del cliente
* **Resultado**: El cliente queda registrado en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema valida los datos, guarda la información y muestra confirmación

**Escenario 2: Búsqueda de clientes**

* **Criterio de Aceptación**: Resultados de búsqueda precisos
* **Contexto**: Usuario necesita encontrar información de un cliente
* **Evento**: El usuario ingresa criterios de búsqueda (cédula, nombre, etc.)
* **Resultado**: El sistema muestra los clientes que coinciden con los criterios
* **Comportamiento esperado**: Los resultados se muestran en una tabla ordenada con opciones para ver detalles

**HU-004: Gestión de Contratos**

* **Rol**: Usuario de Atención al Cliente o Administrador
* **Característica**: Administración de contratos
* **Funcionalidad**: Crear y gestionar contratos de servicio
* **Razón**: Para formalizar la relación comercial con los clientes
* **Resultado**: Contratos registrados y vinculados a clientes y planes

**Escenario 1: Creación de contrato**

* **Criterio de Aceptación**: Contrato creado correctamente
* **Contexto**: Cliente solicita un plan de internet
* **Evento**: El usuario selecciona cliente, plan y completa datos del contrato
* **Resultado**: El contrato queda registrado en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema valida los datos, crea el contrato y muestra confirmación

**Escenario 2: Modificación de contrato**

* **Criterio de Aceptación**: Contrato actualizado correctamente
* **Contexto**: Se requiere cambiar condiciones de un contrato existente
* **Evento**: El usuario modifica los datos del contrato
* **Resultado**: El contrato se actualiza en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema guarda los cambios y muestra confirmación

**HU-005: Registro de Pagos**

* **Rol**: Usuario de Cobros o Administrador
* **Característica**: Gestión financiera
* **Funcionalidad**: Registrar pagos realizados por clientes
* **Razón**: Para mantener control de los ingresos y estado de cuenta de clientes
* **Resultado**: Pagos registrados y asociados a contratos

**Escenario 1: Registro de pago**

* **Criterio de Aceptación**: Pago registrado correctamente
* **Contexto**: Cliente realiza un pago por el servicio
* **Evento**: El usuario registra el pago con monto, fecha y método
* **Resultado**: El pago queda registrado en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema actualiza el estado de cuenta del cliente y muestra confirmación

**Escenario 2: Consulta de pagos por cliente**

* **Criterio de Aceptación**: Historial de pagos accesible
* **Contexto**: Se necesita verificar pagos realizados por un cliente
* **Evento**: El usuario busca el historial de pagos de un cliente
* **Resultado**: El sistema muestra todos los pagos del cliente
* **Comportamiento esperado**: Los pagos se muestran en orden cronológico con detalles completos

**HU-006: Generación de Facturas**

* **Rol**: Usuario de Cobros o Administrador
* **Característica**: Facturación
* **Funcionalidad**: Generar facturas para los pagos registrados
* **Razón**: Para cumplir con requisitos legales y fiscales
* **Resultado**: Facturas generadas y disponibles para los clientes

**Escenario 1: Generación de factura**

* **Criterio de Aceptación**: Factura generada correctamente
* **Contexto**: Se ha registrado un pago que requiere factura
* **Evento**: El usuario genera la factura asociada al pago
* **Resultado**: La factura se crea en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema genera la factura con todos los datos requeridos y permite su descarga en PDF

**Escenario 2: Envío de factura al SRI**

* **Criterio de Aceptación**: Factura autorizada por el SRI
* **Contexto**: Factura generada pendiente de autorización
* **Evento**: El usuario envía la factura al SRI para autorización
* **Resultado**: La factura recibe autorización del SRI
* **Comportamiento esperado**: El sistema actualiza el estado de la factura y almacena la clave de acceso

**HU-007: Visualización de Dashboard**

* **Rol**: Todos los usuarios
* **Característica**: Análisis de datos
* **Funcionalidad**: Visualizar estadísticas e indicadores clave
* **Razón**: Para tomar decisiones basadas en datos actualizados
* **Resultado**: Información relevante presentada de forma visual

**Escenario 1: Acceso al dashboard**

* **Criterio de Aceptación**: Dashboard cargado correctamente
* **Contexto**: Usuario inicia sesión en el sistema
* **Evento**: El usuario accede a la sección de dashboard
* **Resultado**: El sistema muestra gráficos y estadísticas actualizadas
* **Comportamiento esperado**: Los datos se presentan de forma clara con gráficos interactivos según el rol del usuario

**Escenario 2: Filtrado de datos en dashboard**

* **Criterio de Aceptación**: Datos filtrados correctamente
* **Contexto**: Usuario necesita ver estadísticas específicas
* **Evento**: El usuario aplica filtros por fecha, sector u otros criterios
* **Resultado**: El dashboard muestra datos filtrados
* **Comportamiento esperado**: Los gráficos y estadísticas se actualizan dinámicamente según los filtros aplicados

**HU-008: Gestión de Planes**

* **Rol**: Administrador
* **Característica**: Configuración de servicios
* **Funcionalidad**: Crear y gestionar planes de internet
* **Razón**: Para ofrecer diferentes opciones de servicio a los clientes
* **Resultado**: Catálogo de planes disponible para contratos

**Escenario 1: Creación de plan**

* **Criterio de Aceptación**: Plan creado correctamente
* **Contexto**: Se necesita añadir un nuevo plan al catálogo
* **Evento**: El administrador completa el formulario con datos del plan
* **Resultado**: El plan queda registrado en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema valida los datos, guarda el plan y lo hace disponible para nuevos contratos

**Escenario 2: Modificación de plan**

* **Criterio de Aceptación**: Plan actualizado correctamente
* **Contexto**: Se requiere cambiar características de un plan existente
* **Evento**: El administrador modifica los datos del plan
* **Resultado**: El plan se actualiza en el sistema
* **Comportamiento esperado**: El sistema actualiza el plan sin afectar contratos existentes

**HU-009: Envío de Notificaciones**

* **Rol**: Usuario de Atención al Cliente o Cobros
* **Característica**: Comunicación con clientes
* **Funcionalidad**: Enviar notificaciones a clientes
* **Razón**: Para informar sobre pagos pendientes u otros asuntos
* **Resultado**: Notificaciones enviadas y registradas

**Escenario 1: Envío de notificación individual**

* **Criterio de Aceptación**: Notificación enviada correctamente
* **Contexto**: Se necesita contactar a un cliente específico
* **Evento**: El usuario redacta y envía una notificación al cliente
* **Resultado**: La notificación se envía al cliente
* **Comportamiento esperado**: El sistema confirma el envío y registra la notificación en el historial

**Escenario 2: Envío de notificaciones masivas**

* **Criterio de Aceptación**: Notificaciones masivas enviadas correctamente
* **Contexto**: Se necesita notificar a múltiples clientes
* **Evento**: El usuario selecciona criterios y envía notificaciones
* **Resultado**: Las notificaciones se envían a todos los clientes seleccionados
* **Comportamiento esperado**: El sistema procesa el envío masivo y muestra un resumen de resultados

**HU-010: Generación de Reportes**

* **Rol**: Administrador o Cobros
* **Característica**: Análisis de información
* **Funcionalidad**: Generar reportes personalizados
* **Razón**: Para analizar datos y tomar decisiones estratégicas
* **Resultado**: Reportes generados y disponibles para descarga

**Escenario 1: Generación de reporte de clientes**

* **Criterio de Aceptación**: Reporte generado correctamente
* **Contexto**: Se necesita analizar datos de clientes
* **Evento**: El usuario configura y solicita un reporte de clientes
* **Resultado**: El sistema genera el reporte solicitado
* **Comportamiento esperado**: El reporte se genera en formato descargable (PDF, Excel) con los datos solicitados

**Escenario 2: Generación de reporte financiero**

* **Criterio de Aceptación**: Reporte financiero generado correctamente
* **Contexto**: Se necesita analizar datos financieros
* **Evento**: El usuario configura y solicita un reporte financiero
* **Resultado**: El sistema genera el reporte solicitado
* **Comportamiento esperado**: El reporte incluye gráficos y tablas con información financiera relevante