**✅ Historias de Usuario - Sistema TELTEC**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Id** | **Título** | **Como** | **Quiero** | **Para** | **Descripción** | **Criterio de aceptación** | **Prioridad** | **Estimación (horas)** |
| HU01 | Inicio de sesión | Usuario del sistema | Autenticarme con mis credenciales | Acceder a las funcionalidades del sistema según mi rol | El sistema debe permitir a los usuarios iniciar sesión con usuario y contraseña, verificando el rol asignado. | Se accede correctamente al sistema con credenciales válidas y se deniega el acceso con credenciales inválidas. | Alta | 4 |
| HU02 | Registro de usuario | Administrador | Registrar nuevos usuarios | Tener control sobre los accesos al sistema | Permite registrar usuarios incluyendo nombre, correo, contraseña y rol asignado. | Al registrar un nuevo usuario, sus datos se guardan correctamente y se muestra en el listado de usuarios. | Alta | 5 |
| HU03 | Edición de información de usuario | Administrador | Editar los datos de un usuario existente | Mantener su información actualizada | Permite modificar campos del perfil del usuario como nombre, correo o rol. | Al editar los datos de un usuario, estos se actualizan correctamente en el sistema. | Media | 3 |
| HU04 | Registro de cliente | Administrador | Registrar nuevos clientes con datos completos | Ofrecer y gestionar nuestros servicios | Incluye nombres, cédula, dirección, número de contrato y tipo de plan. | El sistema guarda correctamente al cliente y valida que no haya duplicados por cédula o contrato. | Alta | 5 |
| HU05 | Generar factura electrónica | Sistema | Enviar la factura al correo del cliente tras un pago | Cumplir con las normativas del SRI y facilitar la facturación | Después de un pago, el sistema genera una factura con validez tributaria y la envía automáticamente. | El cliente recibe la factura en su correo registrado con formato válido SRI. | Alta | 6 |
| HU06 | Recordatorio de pago | Sistema | Enviar recordatorios 3 días antes del vencimiento vía WhatsApp | Reducir la morosidad y mejorar la comunicación | El sistema debe calcular la fecha de vencimiento de cada cliente y generar un mensaje automático de aviso. | El cliente recibe un recordatorio con fecha, monto y medios de pago disponibles 3 días antes del vencimiento. | Alta | 5 |
| HU07 | Registrar pagos | Administrador | Registrar pagos en efectivo, tarjeta o transferencia | Mantener el control financiero del servicio | Permite ingresar el método de pago, monto, fecha y genera comprobante digital. | El sistema acepta el método seleccionado y genera un comprobante digital descargable. | Alta | 6 |
| HU08 | Alertar corte por morosidad | Sistema | Notificar al cliente con monto y fecha límite por falta de pago | Que el cliente tome acciones para evitar la suspensión del servicio | Cuando un cliente entra en morosidad, se genera una alerta personalizada que detalla el valor adeudado y la fecha límite. | El cliente recibe la notificación y puede verla en su panel o por WhatsApp. | Alta | 4 |
| HU09 | Reportes financieros | Administrador | Generar reportes de pagos, morosidad y clientes | Analizar la salud financiera del servicio | El sistema permite seleccionar rangos de fechas y exportar los reportes en PDF o Excel. | El administrador puede descargar los reportes con los filtros aplicados correctamente. | Media | 6 |
| HU10 | Disponibilidad 24/7 | Usuario del sistema | Acceder al sistema en cualquier momento | No estar limitado por horarios para gestionar mis servicios | El sistema debe operar sin interrupciones gracias a su arquitectura escalable y disponibilidad continua. | El sistema está operativo 24/7 y se registra uptime mensual superior al 99%. | Alta | - |