

## **Módulo de Gestión de Usuarios**

### **HU-01: Registro de ciudadanos**

**Como** ciudadano de la Parroquia Rural de Montalvo

**Quiero** poder registrarme en el portal web

**Para** acceder a los servicios en línea que ofrece el GAD

#### **Criterios de aceptación:**

- El formulario debe solicitar nombres, apellidos, número de cédula, correo electrónico, teléfono móvil y contraseña
- El sistema debe validar el formato y unicidad del correo y cédula
- Debe enviarse un correo electrónico de verificación
- Solo ciudadanos con cédula ecuatoriana pueden registrarse

### **HU-02: Inicio de sesión**

**Como** usuario registrado

**Quiero** poder iniciar sesión con mis credenciales

**Para** acceder a mi cuenta y utilizar las funcionalidades del portal

#### **Criterios de aceptación:**

- Debe permitir el ingreso con correo electrónico/cédula y contraseña
- Debe bloquear la cuenta tras 5 intentos fallidos
- Debe mostrar mensajes de error claros en caso de credenciales incorrectas
- Los administradores deben usar autenticación de dos factores

### **HU-03: Recuperación de contraseña**

**Como** usuario registrado

**Quiero** poder recuperar mi contraseña si la olvidé

**Para** volver a acceder a mi cuenta

#### **Criterios de aceptación:**

- Debe enviar un correo con un enlace seguro para restablecer la contraseña
- El enlace debe caducar después de 24 horas
- Debe permitir establecer una nueva contraseña segura

### **HU-04: Actualización de datos personales**

**Como** usuario registrado

**Quiero** poder actualizar mi información personal y de contacto

**Para** mantener mis datos actualizados

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir modificar nombres, teléfono y dirección
- No debe permitir cambiar el número de cédula
- El cambio de correo electrónico debe requerir verificación

ID	Historia de Usuario	Estimación (horas)
HU-01	Registro de ciudadanos	16
HU-02	Inicio de sesión	12
HU-03	Recuperación de contraseña	8
HU-04	Actualización de datos personales	10
<b>Subtotal del módulo</b>		<b>46</b>

## **Módulo de Gestión de Trámites**

### **HU-05: Consulta de catálogo de trámites**

**Como** ciudadano

**Quiero** ver un catálogo de trámites disponibles

**Para** conocer qué servicios puedo solicitar en línea

**Criterios de aceptación:**

- Los trámites deben estar clasificados por categorías
- Cada trámite debe mostrar descripción, requisitos y tiempo estimado
- Los usuarios no registrados también deben poder ver el catálogo

### **HU-06: Solicitud de trámite en línea**

**Como** ciudadano registrado y verificado

**Quiero** poder iniciar una solicitud de trámite en línea

**Para** evitar acudir personalmente a las oficinas del GAD

**Criterios de aceptación:**

- Debe presentar un formulario específico según el tipo de trámite
- Debe permitir adjuntar documentos requeridos (PDF, JPG, PNG)
- Debe validar todos los campos obligatorios antes de enviar

- Debe generar un número único de seguimiento
- Debe enviar confirmación por correo electrónico

#### **HU-07: Seguimiento de trámites**

**Como** ciudadano registrado

**Quiero** poder consultar el estado de mis trámites en proceso

**Para** conocer su avance sin necesidad de contactar al GAD

##### **Criterios de aceptación:**

- Debe mostrar una lista de todos mis trámites ordenados por fecha
- Debe indicar claramente el estado actual de cada trámite
- Debe mostrar el historial de estados con fechas
- Debe permitir filtrar por estado y tipo de trámite

#### **HU-08: Adjuntar documentación adicional**

**Como** ciudadano con un trámite en proceso

**Quiero** poder añadir documentos adicionales cuando me sean solicitados

**Para** completar los requisitos sin reiniciar el trámite

##### **Criterios de aceptación:**

- Solo debe permitir adjuntar documentos si el trámite está en estado "Pendiente de documentación"
- Debe notificar al funcionario asignado cuando se adjunten nuevos documentos
- Debe validar el formato y tamaño de los archivos

#### **HU-09: Gestión de trámites (funcionarios)**

**Como** funcionario del GAD

**Quiero** poder ver y gestionar las solicitudes de trámites recibidas

**Para** procesarlas eficientemente

##### **Criterios de aceptación:**

- Debe mostrar una lista de trámites asignados y pendientes de asignación
- Debe permitir filtrar y ordenar por diferentes criterios
- Debe permitir asignar trámites a otros funcionarios

- Debe permitir actualizar el estado y añadir observaciones

#### **HU-10: Cierre de trámites**

**Como** funcionario autorizado

**Quiero** poder cerrar trámites (marcarlos como completados o rechazados)

**Para** finalizar el proceso administrativo

##### **Criterios de aceptación:**

- Solo funcionarios con permisos de cierre pueden completar o rechazar trámites
- Debe requerir observaciones obligatorias en caso de rechazo
- Debe enviar notificación automática al ciudadano
- Debe permitir adjuntar documentos de respuesta

<b>ID</b>	<b>Historia de Usuario</b>	<b>Estimación (horas)</b>
HU-05	Consulta de catálogo de trámites	12
HU-06	Solicitud de trámite en línea	24
HU-07	Seguimiento de trámites	16
HU-08	Adjuntar documentación adicional	14
HU-09	Gestión de trámites (funcionarios)	20
HU-10	Cierre de trámites	12
<b>Subtotal del módulo</b>		<b>98</b>

#### **Módulo de Comunicaciones**

##### **HU-11: Configuración de notificaciones**

**Como** usuario del portal

**Quiero** poder configurar mis preferencias de notificación

**Para** recibir actualizaciones por los canales que prefiera

##### **Criterios de aceptación:**

- Debe permitir elegir entre notificaciones por correo, SMS o ambos
- Debe permitir elegir qué eventos generan notificaciones
- La configuración debe ser accesible desde el perfil del usuario

##### **HU-12: Recepción de notificaciones**

**Como** ciudadano con trámites en proceso

**Quiero** recibir notificaciones cuando haya cambios en mis trámites

**Para** estar informado sin necesidad de revisar constantemente el portal

**Criterios de aceptación:**

- Debe enviar correos electrónicos para todos los cambios de estado
- Debe enviar SMS para estados críticos (Completado o Rechazado)
- Las notificaciones deben incluir número de trámite, estado y observaciones

ID	Historia de Usuario	Estimación (horas)
HU-11	Configuración de notificaciones	10
HU-12	Recepción de notificaciones	18
Subtotal del módulo		28

## **Módulo de Participación Ciudadana**

### **HU-13: Acceso a foros de discusión**

**Como** ciudadano registrado

**Quiero** poder acceder a foros temáticos

**Para** participar en discusiones sobre temas relevantes para la parroquia

**Criterios de aceptación:**

- Debe mostrar los foros organizados por categorías
- Debe indicar el número de participantes y comentarios
- Debe permitir ordenar los comentarios por fecha o popularidad

### **HU-14: Participación en foros**

**Como** ciudadano registrado

**Quiero** poder publicar comentarios en los foros

**Para** expresar mis opiniones sobre temas de interés local

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir publicar comentarios en texto
- Debe indicar claramente que los comentarios pasan por moderación
- Debe notificar cuando mi comentario sea aprobado o rechazado

- Debe permitir marcar comentarios de otros como útiles

#### **HU-15: Creación y gestión de foros (administradores)**

**Como** administrador del portal

**Quiero** poder crear y gestionar foros temáticos

**Para** promover la participación ciudadana en temas relevantes

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir crear foros con título, descripción y categoría
- Debe permitir destacar foros importantes
- Debe permitir cerrar foros cuando sea necesario
- Debe mostrar estadísticas de participación

#### **HU-16: Moderación de comentarios**

**Como** moderador

**Quiero** poder revisar y aprobar los comentarios antes de su publicación

**Para** mantener un entorno de discusión respetuoso

**Criterios de aceptación:**

- Debe mostrar todos los comentarios pendientes de aprobación
- Debe permitir aprobar, rechazar o editar comentarios
- Debe permitir añadir observaciones en caso de rechazo
- Debe mostrar reportes de comentarios inapropiados

#### **HU-17: Participación en consultas ciudadanas**

**Como** ciudadano registrado

**Quiero** poder participar en votaciones sobre consultas no vinculantes

**Para** expresar mi opinión sobre decisiones locales

**Criterios de aceptación:**

- Debe mostrar claramente la pregunta y opciones de respuesta
- Debe permitir votar solo una vez por consulta
- Debe garantizar el anonimato del voto
- Debe mostrar resultados según la configuración de la consulta

#### **HU-18: Creación de consultas ciudadanas**

**Como** administrador del portal

**Quiero** poder crear consultas ciudadanas con opciones de respuesta

**Para** conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas específicos

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir definir título, descripción y opciones de respuesta
- Debe permitir establecer fechas de inicio y fin de la votación
- Debe permitir configurar si los resultados son visibles en tiempo real o al finalizar
- Debe generar estadísticas de participación

ID	Historia de Usuario	Estimación (horas)
HU-13	Acceso a foros de discusión	12
HU-14	Participación en foros	16
HU-15	Creación y gestión de foros (administradores)	14
HU-16	Moderación de comentarios	16
HU-17	Participación en consultas ciudadanas	18
HU-18	Creación de consultas ciudadanas	14
Subtotal del módulo		90

## **Módulo de Administración**

### **HU-19: Gestión de usuarios**

**Como** administrador del sistema

**Quiero** poder gestionar las cuentas de usuario

**Para** asignar roles y permisos adecuados

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir crear, modificar y desactivar cuentas
- Debe permitir asignar y cambiar roles (ciudadano, moderador, administrador)
- Debe mostrar historial de actividad de los usuarios

### **HU-20: Configuración del catálogo de trámites**

**Como** administrador del sistema

**Quiero** poder configurar el catálogo de trámites disponibles

**Para** mantenerlo actualizado

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir añadir, modificar y desactivar tipos de trámites
- Debe permitir definir los campos del formulario para cada tipo de trámite
- Debe permitir especificar documentos requeridos
- Debe permitir establecer el flujo de estados posibles para cada tipo de trámite

**HU-21: Generación de reportes**

**Como** administrador del sistema

**Quiero** poder generar reportes estadísticos

**Para** evaluar el uso del portal y la eficiencia en la gestión de trámites

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir generar reportes de trámites por tipo, estado y período
- Debe mostrar estadísticas de participación en foros y consultas
- Debe permitir exportar los reportes en formato PDF o Excel
- Debe mostrar tiempos promedio de resolución de trámites

**HU-22: Gestión de contenido**

**Como** administrador del sistema

**Quiero** poder gestionar el contenido público del portal

**Para** mantener la información actualizada

**Criterios de aceptación:**

- Debe permitir editar secciones informativas del portal
- Debe permitir publicar noticias y anuncios
- Debe incluir un editor WYSIWYG para facilitar la edición
- Debe permitir programar publicaciones

**HU-23: Respaldo y restauración**

**Como** administrador del sistema

**Quiero** poder realizar respaldos y restauraciones de la información

**Para** garantizar la seguridad de los datos

**Criterios de aceptación:**



- Debe realizar respaldos automáticos diarios
- Debe permitir iniciar respaldos manuales
- Debe permitir restaurar desde un respaldo previo
- Debe registrar todas las operaciones de respaldo y restauración

<b>ID</b>	<b>Historia de Usuario</b>	<b>Estimación (horas)</b>
HU-19	Gestión de usuarios	20
HU-20	Configuración del catálogo de trámites	24
HU-21	Generación de reportes	18
HU-22	Gestión de contenido	16
HU-23	Respaldo y restauración	14
<b>Subtotal del módulo</b>		<b>92</b>

## **Módulo de Ayuda y Soporte**

### **HU-24: Acceso a ayuda y tutoriales**

**Como** usuario del portal

**Quiero** poder acceder a tutoriales y guías de uso

**Para** aprender a utilizar correctamente las funcionalidades

#### **Criterios de aceptación:**

- Debe incluir tutoriales para los procesos más comunes
- Los tutoriales deben ser claros y concisos
- Debe ofrecer búsqueda dentro de la ayuda

### **HU-25: Contacto con soporte**

**Como** usuario del portal

**Quiero** poder contactar con soporte técnico

**Para** resolver problemas o dudas sobre el uso del portal

#### **Criterios de aceptación:**

- Debe ofrecer un formulario de contacto
- Debe mostrar información de contacto alternativa (teléfono, correo)
- Debe confirmar la recepción de las solicitudes de soporte

<b>ID</b>	<b>Historia de Usuario</b>	<b>Estimación (horas)</b>
HU-24	Acceso a ayuda y tutoriales	12
HU-25	Contacto con soporte	8
<b>Subtotal del módulo</b>		<b>20</b>

#### **Tareas Adicionales**

Tarea	Estimación (horas)
Diseño e implementación de la base de datos	30
Configuración del entorno de desarrollo	12
Diseño de UI/UX	40
Pruebas de integración	30
Pruebas de aceptación de usuario	24
Despliegue y configuración de servidor	16
Documentación técnica	20
Subtotal tareas adicionales	

#### **Resumen Total**

<b>Módulo</b>	<b>Horas</b>
Gestión de Usuarios	46
Gestión de Trámites	98
Comunicaciones	28
Participación Ciudadana	90
Administración	92
Ayuda y Soporte	20
Tareas Adicionales	172
<b>TOTAL</b>	<b>546</b>

