

HISTORIAS DE USUARIO

ID	Nombre	Descripción	Prioridad	Estimación (h)	Criterios de Aceptación
HU-01	Registro de ciudadanos	Como ciudadano, quiero poder registrarme en el portal para acceder a los servicios en línea	Alta	16	<ul style="list-style-type: none">• Formulario de registro implementado• Validación de datos personales• Confirmación por email• Perfil creado exitosamente
HU-02	Inicio de sesión	Como usuario, quiero iniciar sesión de forma segura para acceder a mi cuenta	Alta	12	<ul style="list-style-type: none">• Formulario de login implementado• Autenticación segura• Recuperación de sesión• Bloqueo después de intentos fallidos
HU-03	Recuperación de contraseña	Como usuario, quiero poder recuperar mi contraseña si la olvido	Alta	8	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de recuperación implementada• Email con enlace seguro enviado• Restablecimiento de contraseña funcional• Notificación de cambio exitoso
HU-04	Actualización de datos personales	Como usuario, quiero poder actualizar mis datos personales para mantenerlos actualizados	Media	10	<ul style="list-style-type: none">• Edición de perfil implementada• Validación de datos• Confirmación de cambios• Historial de cambios registrado

HU-05	Consulta de catálogo de trámites	Como ciudadano, quiero consultar el catálogo de trámites disponibles para conocer requisitos y procedimientos	Alta	12	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de trámites implementado • Búsqueda y filtrado funcional • Detalles de trámites visibles • Información de requisitos clara
HU-06	Solicitud de trámite en línea	Como ciudadano, quiero iniciar trámites en línea para evitar visitas presenciales	Alta	24	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud implementado • Carga de documentos funcional • Validación de requisitos • Confirmación de solicitud exitosa
HU-07	Seguimiento de trámites	Como ciudadano, quiero dar seguimiento a mis trámites para conocer su estado actual	Alta	16	<ul style="list-style-type: none"> • Dashboard de trámites implementado • Estados de trámite visibles • Historial de cambios accesible • Notificaciones de cambios de estado
HU-08	Adjuntar documentación adicional	Como ciudadano, quiero poder adjuntar documentos adicionales a un trámite en curso	Media	14	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de carga de archivos implementado • Validación de tipos de archivo • Confirmación de carga exitosa • Visualización de documentos cargados

HU-09	Gestión de trámites (funcionarios)	Como funcionario, quiero gestionar los trámites asignados para procesarlos eficientemente	Alta	20	<ul style="list-style-type: none"> • Dashboard de gestión implementado • Asignación de trámites funcional • Actualización de estados implementada • Comunicación con ciudadanos habilitada
HU-10	Cierre de trámites	Como funcionario, quiero poder cerrar trámites completados para finalizar el proceso	Media	12	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de cierre implementado • Documentación final generada • Notificación automática al ciudadano • Registro en histórico
HU-11	Configuración de notificaciones	Como usuario, quiero configurar mis preferencias de notificación para recibir alertas relevantes	Media	10	<ul style="list-style-type: none"> • Panel de preferencias implementado • Opciones de canales (email, SMS, web) • Frecuencia configurable • Guardado de preferencias funcional
HU-12	Recepción de notificaciones	Como usuario, quiero recibir notificaciones sobre mis trámites para estar informado de cambios	Alta	18	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones en tiempo real implementadas • Notificaciones por email configuradas • Centro de notificaciones en plataforma • Historial de notificaciones accesible

HU-13	Acceso a foros de discusión	Como ciudadano, quiero acceder a foros de discusión para participar en debates sobre temas públicos	Baja	12	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de foros implementado • Categorización de temas • Visualización de discusiones • Búsqueda y filtrado funcional
HU-14	Participación en foros	Como ciudadano, quiero participar en foros de discusión para compartir opiniones	Baja	16	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de comentarios implementada • Respuestas anidadas funcionales • Sistema de votación implementado • Notificaciones de respuestas
HU-15	Creación y gestión de foros	Como administrador, quiero crear y gestionar foros para fomentar la participación ciudadana	Baja	14	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de foros implementada • Configuración de permisos • Gestión de temas y categorías • Estadísticas de participación visibles
HU-16	Moderación de comentarios	Como moderador, quiero revisar y moderar comentarios para mantener un ambiente respetuoso	Baja	16	<ul style="list-style-type: none"> • Panel de moderación implementado • Filtros de contenido inapropiado • Sistema de reportes funcional • Acciones de moderación (ocultar, eliminar, advertir)
HU-17	Participación en consultas ciudadanas	Como ciudadano, quiero participar en consultas	Media	18	<ul style="list-style-type: none"> • Visualización de consultas activas • Formularios de participación implementados

		públicas para influir en decisiones importantes			<ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de participación • Visualización de resultados
HU-18	Creación de consultas ciudadanas	Como administrador, quiero crear consultas ciudadanas para recopilar opiniones	Media	14	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de consultas implementada • Configuración de período de participación • Tipos de preguntas disponibles • Publicación y difusión automática
HU-19	Gestión de usuarios	Como administrador, quiero gestionar cuentas de usuario para mantener la seguridad del sistema	Alta	20	<ul style="list-style-type: none"> • Panel de administración de usuarios • Creación/edición/bloqueo de usuarios • Asignación de roles y permisos • Registro de actividad visible
HU-20	Configuración del catálogo de trámites	Como administrador, quiero configurar el catálogo de trámites para mantenerlo actualizado	Alta	24	<ul style="list-style-type: none"> • Panel de gestión de trámites • Creación/edición de trámites • Configuración de campos y requisitos • Publicación/despublicación funcional
HU-21	Generación de reportes	Como administrador, quiero generar reportes estadísticos para analizar el uso del portal	Media	18	<ul style="list-style-type: none"> • Panel de reportes implementado • Filtros y parámetros configurables • Gráficos y visualizaciones • Exportación a PDF/Excel funcional

HU-22	Gestión de contenido	Como administrador, quiero gestionar el contenido estático del portal para mantenerlo actualizado	Media	16	<ul style="list-style-type: none"> • Editor WYSIWYG implementado • Gestión de páginas estáticas • Sistema de versiones • Publicación programada funcional
HU-23	Respaldo y restauración	Como administrador, quiero realizar respaldos y restauraciones para garantizar la integridad de datos	Baja	14	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz de respaldo manual • Configuración de respaldos automáticos • Proceso de restauración guiado • Histórico de respaldos visible
HU-24	Acceso a ayuda y tutoriales	Como usuario, quiero acceder a ayuda contextual para aprender a usar el sistema	Baja	12	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de ayuda implementado • Tutoriales interactivos • FAQ accesible • Búsqueda en ayuda funcional
HU-25	Contacto con soporte	Como usuario, quiero contactar al soporte técnico para resolver problemas	Media	8	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de contacto implementado • Sistema de tickets • Confirmación de recepción • Seguimiento de consultas