|  |  |
| --- | --- |
| Historia de Usuario | |
| **Número:** US-006 | Rol: Usuario (USU) |
| Nombre de Historia: Soporte en tiempo real para consultas de investigación | |
| Puntos de Historia Estimados: 5 |  |
| Programador Responsable: 19100582 – Jose Daniel Del Castillo Mamani | |
| Descripción: Como usuario, deseo hacer consultas rápidas sobre políticas de investigación mediante un chat, con la finalidad de resolver dudas en tiempo real sin salir de la plataforma. | |
| Criterios de Aceptación:  Para el Usuario (USU):   1. El usuario autenticado hace clic en “Chat” desde la página principal y se abre el módulo de mensajería. 2. El chat muestra el historial de la sesión actual y un campo para enviar nuevos mensajes. 3. El usuario envía preguntas y recibe respuestas (automáticas o de administrador). 4. El sistema notifica (visual y/o sonora) la llegada de nuevos mensajes. 5. Al cerrar el chat y volver a abrirlo en la misma sesión, se mantiene el historial; al cerrar sesión, se borra. | |
| Restricción:   * Solo accede el USU con sesión iniciada; si no hay agentes disponibles, mostrar mensaje: “En breve un agente atenderá su consulta.” | |