**HISTORIAS DE USUARIO**

**PROYECTO: OPTICA BALAMB**

integrantes: Shariht Jorleyni Mosquera Lara

Valentina Ramírez Bernal

Juan Sebastián Forero Guayara

Laura Sofia Cabrejo Bello

# Instructor: Isaura Suarez

Programa: Análisis y Desarrollo de Software

SENA

# Septiembre 2025

**CLIENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU001 |
| NOMBRE | REGISTRO |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente, quiero registrarme en la plataforma con mi correo o redes sociales, para poder crear mi perfil y realizar compras. |
| CRITERIOS DE  ACEPTACIÓN | * EL sistema debe permitir registro con correo * electrónico, Google o Facebook * El cliente debe recibir un correo de confirmación al * completar el registro * El perfil debe almacenar datos básicos (nombre, * correo, dirección, receta visual). * No se debe permitir registrar un correo repetido. * El cliente debe poder iniciar sesión con las * credenciales creadas. |
| RNF003  RNF010  RNF002 | * Seguridad de contraseñas (mínimo 8 caracteres, mayúscula, número, símbolo). * Integridad de datos (no permitir correos duplicados). * Seguridad de datos (cifrado SSL al registrarse). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU002 |
| NOMBRE | PRUEBA VIRTUAL |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente, quiero probarme monturas de forma virtual usando mi cámara, para visualizar cómo me quedarían antes de comprarlas. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El sistema debe activar la cámara al seleccionar la opción “Prueba virtual”. * La montura debe ajustarse automáticamente al tamaño y posición del rostro. * El cliente debe poder comparar al menos 2 modelos en simultáneo. * El sistema debe funcionar en computador y en dispositivos móviles. |
| RNF007  RNF008  RNF001 | * Portabilidad (debe funcionar en PC, Tablet y móvil). * Compatibilidad (funcionar en Chrome, Firefox, Edge, Safari). * Rendimiento (tiempo de respuesta fluido en prueba virtual). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU003 |
| NOMBRE | PAGOS |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente, quiero pagar en línea con diferentes métodos (tarjeta, PSE, PayPal), para elegir el que más me convenga. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El sistema debe mostrar al menos 3 métodos de pago disponibles. * Las transacciones deben procesarse de manera segura (cifrado SSL / tokenización). * El usuario debe recibir comprobante digital (correo y en la plataforma). * Si un pago falla, el sistema debe mostrar mensaje de error y permitir reintentar. |
| RNF002  RNF001  RNF011 | * Seguridad de datos (cifrado SSL y tokenización en transacciones). * Rendimiento (procesar pagos en menos de 3 segundos). * Auditoría y trazabilidad (registro de pagos en logs). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU004 |
| NOMBRE | GESTIÓN DE PERFIL |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente, quiero gestionar mi perfil con mis datos  personales, dirección y receta visual, para facilitar mis compras y pedidos. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El sistema debe permitir agregar, editar y eliminar direcciones. * El usuario debe poder cargar su receta médica en PDF/JPG/PNG. * El usuario puede editar datos personales (nombre, correo, teléfono). |
| RNF010  RNF004  RNF009 | * Integridad de datos (validar archivos subidos: PDF/JPG/PNG, ≤5MB). * Fiabilidad de la información (mantener recetas e historial incluso en fallos). * Usabilidad (mensajes claros al subir documentos o actualizar datos). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU005 |
| NOMBRE | HISTORIAL COMPRAS |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente quiero ver mi historial de compras y pedidos para tener control de mis adquisiciones. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El usuario visualiza lista de pedidos con fecha, estado y total. * Se puede descargar comprobante de cada compra. * El historial se actualiza automáticamente después de cada compra. |
| RNF004  RNF011 | * Fiabilidad de la información (conservación del historial). * Auditoría y trazabilidad (registro de pedidos y descargas de comprobantes). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICA DOR | HU006 |
| NOMBRE | CATÁLOGO Y TIENDA |
| DESCRIPCIÓ N | Como cliente, quiero ver el catálogo de productos con  filtros por precio, marca, tipo y color, para encontrar fácilmente lo que necesito. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * Los productos deben mostrarse con imagen, nombre, precio y disponibilidad. * Los filtros deben ser aplicables y combinables. * El sistema debe mostrar productos en tiempo real con stock actualizado. |
| RNF001  RNF007  RNF009 | * Rendimiento (mostrar productos en menos de 3 segundos). * Portabilidad (adaptación a móvil, Tablet y PC). * Usabilidad (filtros fáciles de aplicar). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICAD OR | HU007 |
| NOMBRE | GESTIÓN CARRITO DE COMPRAS |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente quiero agregar productos al carrito para poder realizar la compra más adelante. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El usuario puede añadir varios productos al carrito. * El carrito guarda los productos hasta que se eliminen o se paguen. * El sistema debe calcular el total en el carrito automáticamente. |
| RNF001  RNF009 | * Rendimiento (cálculo automático en tiempo real). * Usabilidad (mensajes de confirmación al agregar/eliminar productos). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU008 |
| NOMBRE | GESTIÓN PRODUCTOS FAVORITOS |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente quiero guardar productos favoritos para considerarlos en el futuro. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | El usuario puede añadir o quitar productos de favoritos.  Los favoritos se guardan en el perfil del usuario.  Los productos favoritos pueden agregarse al carrito en un clic. |
| RNF009  RNF004 | * Usabilidad (interfaz clara para añadir/quitar favoritos). * Fiabilidad de la información (guardar favoritos en perfil). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU009 |
| NOMBRE | ATENCION AL CLIENTE |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente quiero acceder a un chat en vivo con asesores para resolver mis dudas y consultar preguntas frecuentes para responder inquietudes rápidamente. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El chat permite la comunicación en tiempo real. * El historial del chat queda guardado en el perfil. * El sistema muestra un listado de preguntas y respuestas frecuentes. * El contenido puede actualizarse por el administrador. |
| RNF005  RNF009  RNF012 | * Disponibilidad (chat accesible 24/7). * Usabilidad (mensajes claros y chat intuitivo). * Accesibilidad (chat compatible con lectores de pantalla). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU010 |
| NOMBRE | SEGUIMIENTO |
| DESCRIPCIÓN | Como cliente quiero hacer seguimiento a mis pedidos y devoluciones para estar informado del estado de mi compra. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El usuario puede ver el estado de cada pedido en su perfil. * El sistema muestra el historial de devoluciones y cambios. * Se envía notificación automática cuando cambia el estado del pedido. |
| RNF005  RNF004  RNF011 | * Disponibilidad (seguimiento disponible siempre). * Fiabilidad de la información (mantener estados correctos de pedidos). * Auditoría y trazabilidad (registro de cambios de estado de pedidos). |

**ADMINISTRADOR**

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU011 |
| NOMBRE | REGISTRO |
| DESCRIPCIÓN | Como administrador, quiero registrarme con  credenciales únicas, para poder gestionar inventario, clientes y reportes de la óptica. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El registro de administradores debe ser creado o aprobado por un “súper administrador”. * El administrador debe ingresar datos básicos (nombre, usuario, correo, contraseña). * La contraseña debe cumplir reglas de seguridad (mínimo 8 caracteres, mayúscula, número y símbolo). * El sistema debe validar que el administrador no exista previamente. * Una vez registrado, debe poder acceder al panel de administración. |
| RNF003  RNF010  RNF002 | * Seguridad de contraseñas. * Integridad de datos (no permitir duplicados). * Seguridad de datos (cifrado SSL). |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU012 |
| NOMBRE | GESTION INVENTARIO |
| DESCRIPCIÓN | Como administrador, quiero registrar y actualizar el  inventario en tiempo real, para mantener siempre la disponibilidad correcta de productos. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El administrador puede agregar, editar o eliminar productos del inventario. * Los cambios en el stock deben reflejarse inmediatamente en el catálogo del cliente. * El sistema debe generar alertas cuando un producto llegue a stock mínimo. |
| RNF011  RNF006  RNF004 | * Auditoría y trazabilidad (registro de cambios en inventario). * Mantenibilidad (posibilidad de escalar/integrar nuevos módulos). * Fiabilidad (stock reflejado siempre en catálogo del cliente). |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| IDENTIFICADOR |  |  | HU013 |
| NOMBRE | REPORTES |  |  |
| DESCRIPCIÓN | Como administrador quiero generar reportes de ventas, clientes e inventario para apoyar la toma de decisiones. | | |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El sistema genera reportes de ventas (diarias, semanales, mensuales). * Se pueden exportar reportes en PDF. * Los reportes muestran datos de clientes y stock. | | |
| RNF001  RNF006  RNF011 | * Rendimiento (generar reportes rápido). * Mantenibilidad (extender con nuevos tipos de reporte). * Auditoría (registro de generación de reportes). | | |

**REPARTIDOR**

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADO  R | HU014 |
| NOMBRE | REGISTRO |
| DESCRIPCIÓN | Como repartidor, quiero registrarme en la plataforma con mis datos personales, para poder recibir pedidos asignados y confirmar entregas. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El sistema debe permitir al repartidor registrarse con datos básicos (nombre, correo, teléfono, identificación). * El registro de repartidores debe ser aprobado por el administrador antes de activar la cuenta. * Una vez aprobado, el repartidor debe poder iniciar sesión en la aplicación. * El repartidor debe tener acceso únicamente al módulo de entregas y logística. * El sistema debe notificar al repartidor cuando un nuevo pedido le sea asignado. |
| RNF010  RNF002 | * Integridad de datos (validación de información y evitar duplicados). * Seguridad de datos (cifrado SSL en registro). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IDENTIFICADOR |  | HU015 |
| NOMBRE | ENVÍOS |  |
| DESCRIPCIÓN | Como repartidor quiero recibir notificación de nuevos pedidos para organizar mis entregas. | |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | El sistema envía notificación automática cuando hay un pedido nuevo.  El repartidor puede ver detalles de dirección y cliente.  El pedido cambia de estado a “en ruta” cuando se asigna | |
| RNF005  RNF001 | * Disponibilidad (notificaciones en tiempo real). * Rendimiento (alertas rápidas). | |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICADOR | HU016 |
| NOMBRE | CONFIRMACIÓN DE ENTREGA |
| DESCRIPCIÓN | Como repartidor quiero confirmar la entrega con firma digital o QR para validar que el cliente recibió el producto. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN | * El cliente puede firmar digitalmente o escanear un QR. * El sistema registra fecha y hora de la entrega. * El estado del pedido cambia a “entregado”. |
| RNF011  RNF010  RNF005 | * Auditoría y trazabilidad (registro de entregas con fecha y hora). * Integridad de datos (firma/QR válidos). * Disponibilidad (confirmación en línea). |