

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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EL sistema debe permitir registro con correo electrónico, Google o Facebook ➤ El cliente debe recibir un correo de confirmación al completar el registro ➤ El registro debe almacenar datos básicos (nombre, apellidos, teléfono, fecha de nacimiento, documento, tipo de cliente (condición visual) correo, dirección, contraseña. ➤ No se debe permitir registrar un correo repetido.
RNF003 RNF010 RNF002	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cliente podrá activar la cámara luego de aceptar los términos y condiciones del aplicativo al seleccionar la opción “Prueba virtual”. ➤ La montura debe ajustarse automáticamente al tamaño y posición del rostro.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cliente debe poder comparar al menos 2 modelos en simultáneo. ➤ El sistema debe funcionar en computador y en dispositivos móviles.
RNF007 RNF008 RNF001	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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), para elegir el que más me convenga.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema debe mostrar al menos 2 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	HISTORIAL COMPRAS

DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero ver mi historial de compras y pedidos para tener control de mis adquisiciones.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiabilidad de la información (conservación del historial). ➤ Auditoría y trazabilidad (registro de pedidos y descargas de comprobantes).

IDENTIFICADOR	HU005
NOMBRE	CATÁLOGO Y TIENDA
DESCRIPCIÓN	Como cliente, quiero ver el catálogo de productos con filtros por precio, marca, categorías y color, para encontrar fácilmente lo que necesito.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendimiento (mostrar productos en menos de 3 segundos). ➤ Portabilidad (adaptación a móvil, Tablet y PC). ➤ Usabilidad (filtros fáciles de aplicar).

IDENTIFICADOR	HU006
NOMBRE	GESTIÓN CARRITO DE COMPRAS
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero agregar productos al carrito para poder realizar la compra más adelante.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 subtotal en el carrito automáticamente.
RNF001 RNF009	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendimiento (cálculo automático en tiempo real). ➤ Usabilidad (mensajes de confirmación al agregar/eliminar productos).

IDENTIFICADOR	HU007
NOMBRE	GESTIÓN PRODUCTOS FAVORITOS
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero guardar productos favoritos para considerarlos en el futuro.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El usuario puede añadir o eliminar productos de favoritos. ➤ Los favoritos se guardan en el perfil del usuario. ➤ Los productos favoritos pueden agregarse al carrito en un clic.
RNF009 RNF004	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usabilidad (interfaz clara para añadir/quitar favoritos). ➤ Fiabilidad de la información (guardar favoritos en perfil).

IDENTIFICADOR	HU008
NOMBRE	ATENCIÓN AL CLIENTE
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero acceder a un chatbot o mediante whatsapp con administrador para resolver mis dudas y consultar preguntas frecuentes para responder inquietudes rápidamente.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El chat permite la comunicación en tiempo real con chatbot y mediante whatsapp . ➤ El historial del chatbot queda guardado en el perfil. ➤ El sistema muestra un listado de preguntas y respuestas frecuentes.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El contenido puede actualizarse por el administrador.
RNF005 RNF009 RNF012	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad (chat accesible 24/7). ➤ Usabilidad (mensajes claros y chat intuitivo). ➤ Accesibilidad (chat compatible con lectores de pantalla).

IDENTIFICADOR	HU009
NOMBRE	SEGUIMIENTO
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero hacer seguimiento a mis pedidos y devoluciones para estar informado del estado de mi compra.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El usuario puede ver el estado de cada pedido en su perfil. ➤ Se envía notificación automática cuando cambia el estado del pedido.
RNF005 RNF004 RNF011	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad (seguimiento disponible siempre). ➤ Fiabilidad de la información (mantener estados correctos de pedidos). ➤ Auditoría y trazabilidad (registro de cambios de estado de pedidos).

IDENTIFICADOR	HU010
NOMBRE	REALIZAR PEDIDO
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero realizar pedidos de productos de la óptica de manera rápida y segura para recibir mis productos en casa en el plazo establecido.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cliente es preguntado si el producto es para el mismo o para un familiar y podrá elegir qué productos son para el familiar durante el proceso del pedido. ➤ El cliente puede revisar y confirmar la información de entrega antes de confirmar el pedido y realizar el pago..

RNF005 RNF001 RNF002 RNF009	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad (realizar pedidos debe estar disponible siempre). ➤ Rendimiento (Mostrar estimación de entrega y formulario extendido en tiempo real). ➤ Seguridad (los datos del cliente y familiar deben mantenerse seguros(HTTPS). ➤ Usabilidad (Interfaz clara e intuitiva).
--------------------------------------	---

ADMINISTRADOR

IDENTIFICADOR	HU011
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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El administrador puede agregar, editar o eliminar productos del inventario semanalmente. ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditoría y trazabilidad (registro de cambios en inventario). ➤ Mantenibilidad (posibilidad de escalar/integrar nuevos módulos). ➤ Fiabilidad (stock reflejado siempre en catálogo del cliente).

IDENTIFICADOR	HU012
NOMBRE	REPORTES

DESCRIPCIÓN	Como administrador quiero visualizar reportes de ventas, clientes, repartidores e inventario para apoyar la toma de decisiones.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema genera reportes (semanales, mensuales). ➤ Se pueden exportar reportes en PDF y se guardan en el historial de reportes. ➤ Los reportes muestran datos de clientes, productos más vendidos, nivel stock y alertas de agotamiento, ingresos y proyecciones.
RNF001 RNF006	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendimiento (generar reportes rápido). ➤ Mantenibilidad (extender con nuevos tipos de reporte).

IDENTIFICADOR	HU013
NOMBRE	GESTIONAR PEDIDOS
DESCRIPCIÓN	Como administrador quiero gestionar los pedidos del sistema para controlar su estado , asignarlos a repartidores, y asegurar su correcta entrega.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema debe mostrar un listado de todos los pedidos con estado, fecha, cliente y repartidor asignado. ➤ El administrador debe consultar el detalle del pedido, incluyendo productos, precio total, y dirección. ➤ El administrador debe poder actualizar el estado del pedido a: pendiente, en preparación, en ruta. ➤ El administrador debe poder asignar un repartidor disponible a cualquier pedido pendiente. ➤ El sistema debe permitir filtrar pedidos por fecha, estado, cliente o repartidor. ➤ Los cambios deben guardarse correctamente y reflejarse en tiempo real en el listado de pedidos.
RNF001 RNF002 RNF005 RNF008	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendimiento (La carga del listado de pedidos no debe superar 3s). ➤ Seguridad (solo admin puede modificar y asignar pedidos) ➤ Disponibilidad (el módulo debe estar disponible tipo el tiempo) ➤ Compatibilidad (Debe funcionar correctamente en navegadores)

IDENTIFICADOR	HU014
NOMBRE	GESTIONAR REPARTIDOR
DESCRIPCIÓN	Como administrador, quiero gestionar a los repartidores, para mantener actualizada su información y asignarlos correctamente a los pedidos.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El administrador debe poder registrar un repartidor con todos sus datos básicos y su vehículo. ➤ Debe poder cambiar el estado del repartidor (Disponible, Ocupado, Inactivo). ➤ El sistema debe mostrar el historial de entregas realizadas por cada repartidor. ➤ Debe permitir desactivar un repartidor sin borrar su historial. ➤ El sistema debe impedir eliminar un repartidor si tiene entregas activas.
RNF002 RNF005 RNF001 RNF006 RNF009 RNF004	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad (Solo el administrador autenticado puede gestionar repartidores) . ➤ Disponibilidad (La funcionalidad debe estar operativa el 99% del tiempo) . ➤ Rendimiento (Cargar el listado o perfil del repartidor debe tardar menos de 2 segundos) . ➤ Mantenibilidad (El sistema debe permitir actualizar información sin afectar otros módulos) . ➤ Usabilidad (El formulario de registro/edición debe ser fácil de completar y con validaciones claras) . ➤ Fiabilidad (Los estados del repartidor deben sincronizarse correctamente con los pedidos asignados).

REPARTIDOR

IDENTIFICADOR	HU015
NOMBRE	ASIGNACIÓN DE PEDIDO
DESCRIPCIÓN	Como repartidor quiero recibir una notificación cuando se me asigne un pedido para poder organizar mis entregas de manera oportuna.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema debe notificar automáticamente al repartidor cuando se le asigne un nuevo pedido. ➤ El repartidor debe poder visualizar la información básica del pedido asignado. ➤ El repartidor debe poder ver los datos del cliente y la dirección de entrega.
RNF005 RNF001	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad (notificaciones en tiempo real). <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendimiento (alertas rápidas). ➤ Usabilidad (para que el repartidor entienda fácilmente el pedido asignado).

USUARIOS (CLIENTE, ADMINISTRADOR Y REPARTIDOR)

IDENTIFICADOR	HU16
NOMBRE	INICIO SESIÓN
DESCRIPCIÓN	Como usuario de la Óptica Balamb quiero poder iniciar sesión para poder ingresar al aplicativo (para cliente poder hacer pedidos, para repartidor poder ver mis entregas asignadas y para administrador poder gestionar la óptica).
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema debe permitir al usuario ingresar sus credenciales para poder iniciar sesión. ➤ El sistema debe verificar si las credenciales son correctas y de que rol pertenece. ➤ Una vez aprobados, el sistema debe redirigir dependiendo del rol (administrador, cliente o repartidor) a su inicio del aplicativo.

RNF002 RNF001 RNF009 RNF005 RNF006 RNF008	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad (para proteger las cuentas y la información del usuario). ➤ Rendimiento (para que el inicio de sesión sea rápido). ➤ Usabilidad (para que el usuario pueda ingresar sin dificultad). ➤ Disponibilidad (para asegurar el acceso al sistema en todo momento). ➤ Mantenimiento (para facilitar cambios y mejoras futuras). ➤ Compatibilidad (para que funcionen en distintos dispositivos y navegadores).
--	---

IDENTIFICADOR	HU017
NOMBRE	GESTIÓN DE PERFIL
DESCRIPCIÓN	Como usuario, quiero gestionar mi perfil con mis datos personales, dirección y contraseña para facilitar mis entregas, pedidos y gestión..
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema debe permitir agregar, editar y eliminar direcciones, vehículos y demás datos dependiendo del rol. ➤ El cliente debe poder cargar su fórmula en PDF/JPG/PNG. ➤ El usuario puede editar datos personales (correo, teléfono y contraseña).
RNF010 RNF004 RNF009	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integridad de datos (validar archivos subidos: PDF/JPG/PNG, ≤5 MB). ➤ Fiabilidad de la información (mantener fórmula e historial incluso en fallos). ➤ Usabilidad (mensajes claros al subir documentos o actualizar datos).

IDENTIFICADOR	HU018
NOMBRE	CONFIRMACIÓN DE ENTREGA
DESCRIPCIÓN	Como repartidor y cliente quiero confirmar la entrega con QR para validar que se entregó el pedido.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El repartidor puede entregar el QR al cliente para que lo escanee y cambie a estado de pedido entregado. ➤ El sistema registra fecha y hora de la entrega. ➤ El estado del pedido cambia a “entregado”.
RNF011 RNF010 RNF005	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditoría y trazabilidad (registro de entregas con fecha y hora). ➤ Integridad de datos (QR válidos). ➤ Disponibilidad (confirmación en línea).

IDENTIFICADOR	HU019
NOMBRE	GESTIONAR FÓRMULA
DESCRIPCIÓN	<p>Como cliente, quiero poder registrar mi fórmula óptica cargando una imagen e ingresando los datos manualmente, para que la óptica pueda revisar y asignar un valor.</p> <p>Como administrador, quiero revisar, validar y valorar las fórmulas cargadas por los clientes para garantizar que la información sea correcta y que el cliente reciba un valor adecuado según su necesidad visual.</p>
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cliente puede subir una imagen de su fórmula y llenar un formulario con: fecha creación, descripción, esfera ojo derecho, cilindro ojo derecho, eje ojo derecho, esfera ojo izquierdo, cilindro ojo izquierdo, eje ojo izquierdo. ➤ El sistema debe asignar automáticamente el estado "En revisión" cuando el cliente envíe la fórmula.

	<p>El cliente puede ver el estado de su fórmula en cualquier momento: En revisión, Valorada, Rechazada .</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Una vez el administrador establece el precio, el cliente debe ver el estado "Valorada" y el precio final. ➤ El administrador puede ver todas las fórmulas enviadas por los clientes con filtros por estado. ➤ El administrador puede aceptar, devolver o rechazar una fórmula si la imagen o datos son erróneos. <p>El administrador puede actualizar el estado a: <i>En revisión, Valorada, Rechazada.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El administrador puede agregar el precio y observaciones cuando cambia el estado a Valorada. ➤ El sistema debe notificar al cliente cuando su fórmula cambie de estado.
<p>RNF002 RNF001 RNF009 RNF010</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad (Los archivos de fórmulas subidos por los clientes deben almacenarse de manera segura y encriptada para proteger la información sensible). ➤ Rendimiento (La carga de la imagen de la fórmula no debe tardar más de 3 segundos, y la visualización de estados debe ser inmediata). ➤ Usabilidad (El formulario de carga debe ser intuitivo, con campos claramente identificados y validaciones visibles (ej.: "dato obligatorio"). ➤ Integridad (El sistema debe validar que los valores ingresados en la fórmula cumplan rangos permitidos (ej. esfera entre -20 y +20).