**HISTORIAS DE USUARIO**

**RF1**

**Nombre**: Registro y control de cuentas

**Como:** Usuario

**Quiero:** Crear una cuenta

**Para:** Utilizar un servicio de transporte

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** el usuario desea registrarse en el sistema.

**Cuando**: El usuario ingrese su nombre, correo electrónico y teléfono

**Entonces**: El sistema debe crear una nueva cuenta y almacenar la información proporcionada.

**RF1**

**Detalles**

* El sistema debe verificar que el correo electrónico proporcionado sea único y no esté asociado a ninguna otra cuenta existente.
* La información personal debe almacenarse de forma segura, utilizando técnicas de cifrado y protección contra ataques.
* Se debe enviar una confirmación por correo electrónico después de la creación exitosa de la cuenta.

**RF2**

**Detalles**

* El sistema debe garantizar la seguridad y confidencialidad de la información de pago de los usuarios.
* El sistema debe ser capaz de procesar pagos de forma rápida y eficiente, minimizando el tiempo de espera del usuario.
* El sistema debe proporcionar opciones claras para que los usuarios elijan su método de pago preferido entre tarjeta de crédito, tarjeta de débito o efectivo

**RF2**

**Nombre:** Método de pago

**Como:** Usuario

**Quiero:** Vincular el método de pago

**Para:** pagar el servicio utilizado

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario a vinculado el método de pago

**Cuando**: realice una transacción (comprar un producto o servicio).

**Entonces**: El sistema debe utilizar el método de pago vinculado para procesar la transacción correctamente.

**RF3**

**Nombre:** Editar o eliminar la información de la cuenta.

**Como:** usuario

**Quiero:** editar o eliminar datos personales.

**Para:** Reajustar o eliminar información incorrecta.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que**: El usuario desee eliminar su cuenta.

**Cuando**: Seleccione la opción eliminar cuenta.

**Entonces**: El sistema debe solicitar una confirmación y, si el usuario confirma, eliminar la cuenta de forma permanente.

**RF3**

**Detalles**

* El sistema debe asegurar que solo los usuarios autorizados puedan editar o eliminar la información de su cuenta.
* El sistema debe proporcionar un historial de cambios para la información de la cuenta, permitiendo la reversión de cambios no deseados.
* El sistema debe enviar notificaciones de confirmación antes de permitir la eliminación de información de la cuenta para evitar acciones accidentales o malintencionadas.

**RF4**

**Detalles**

* El sistema debe verificar que la ubicación de destino ingresada sea válida y esté dentro de las áreas de servicio definidas.
* El sistema debe proporcionar opciones de tipo de viaje (por ejemplo, individual, compartido, premium) de forma clara y fácil de entender para el usuario.
* El sistema debe permitir al usuario guardar ubicaciones frecuentes para agilizar futuros procesos de reserva de viajes.

**RF4**

**Nombre:** ubicación de destino y tipo de viaje.

**Como:** Usuario.

**Quiero:** ingresar ubicación y tipo de viaje.

**Para:** Transportarse al lugar deseado, de la forma deseada.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** el usuario a ingresado la ubicación de destino

**Cuando**: seleccione el tipo de viaje.

**Entonces**: el sistema debe registrar la información y permitir al usuario continuar con la planificación del viaje.

**RF5**

**Detalles**

* La visualización de la disponibilidad de conductores en tiempo real debe ser precisa y actualizada en intervalos regulares.
* La interfaz de visualización debe ser intuitiva y fácil de usar para los usuarios finales, incluyendo clientes y administradores.
* El sistema debe contar con mecanismos de notificación para informar a los usuarios sobre cambios significativos en la disponibilidad de conductores o en los tiempos estimados de llegada.

**RF5**

**Nombre:** Disponibilidad de conductores y tiempo de llegada.

**Como:** Usuario.

**Quiero:** visualizar disponibilidad y tiempo estimado.

**Para:** Pedir el servicio o buscar otro

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha solicitado un conductor

**Cuando**: se haya asignado un conductor disponible.

**Entonces**: el sistema debe proporcionar una estimación precisa del tiempo de llegada del conductor, basada en la ubicación actual del usuario y la distancia al punto de recogida.

**RF6**

**Detalles**

* Las notificaciones del estado del viaje deben ser enviadas en tiempo real y de manera precisa, informando al usuario sobre la llegada del conductor, cambios en la ruta, o cualquier incidencia relevante.
* La confirmaciónde viaje debe ser rápido y confiable, garantizando una respuesta inmediata al usuario después de que haya realizado la solicitud.
* Se deben establecer procedimientos de seguimiento y resolución de problemas en caso de que las notificaciones no seanentregadas correctamente o si hay discrepancias en la información

**RF6**

**Nombre:** confirmación del viaje

**Como:** Usuario.

**Quiero**: Recibir notificaciones sobre el estado del viaje.

**Para:**  Esperar el servicio o realizar el cambio del mismo.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha confirmado la solicitud de viaje.

**Cuando**: El conductor acepte el viaje y este en camino

**Entonces:** El sistema debe enviar una notificación actualizada al usuario con detalles sobre el conductor asignado, la ubicación estimada de llegada y el tiempo**.**

**RF7**

**Detalles**

* Utilizar la información de ubicación y ruta para mejorar la eficiencia del servicio y la seguridad de los usuarios.
* Actualizar la ubicación del conductor en tiempo real
* Implementar un sistema de alertas para notificar a los usuarios sobre cambios significativos en la ubicación o la ruta.

**RF7**

**Nombre:** Visualizar la ubicación y la ruta.

**Como:** Usuario

**Quiero:** Ver ubicación y ruta en tiempo real.

**Para:** Conocer el trayecto y la ruta trazada.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario está en el vehículo y el viaje está en curso.

**Cuando**: ocurran eventos relevantes.

**Entonces**: el sistema debe actualizar dinámicamente la información en el mapa para mostrar la ruta del viaje, la ubicación exacta del conductor y el tiempo estimado de llegada al destino.

**RF8**

**Detalles**

* Los usuarios deben tener la opción de contactar al conductor únicamente en situaciones relacionadas con el servicio de transporte, evitando un uso indebido de la función de contacto.
* La función de contacto debe ser rápida y confiable, permitiendo una comunicación en tiempo real
* Se debe implementar un registro de las comunicaciones entre el usuario y el conductor dentro de la aplicación, para tener un historial en caso de disputas o reclamaciones.

**RF8**

**Nombre:** Comunicación directa con el conductor.

**Como:** Usuario.

**Quiero:** Contactar al conductor**.**

**Para:** Informar cualquier inquietud o inconveniente.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha seleccionado la opción para contactar al conductor.

**Cuando**: Envía un mensaje o realice una llamada a través de la aplicación.

**Entonces**: Se debe notificar al usuario y proporcionar una respuesta del conductor en tiempo real.

**RF9**

**Detalles**

* La calificación del conductor y el viaje debe estar basada en la experiencia real del usuario durante el servicio de transporte.
* La función de calificación debe ser fácil de usar y accesible al finalizar cada viaje, sin requerir pasos adicionales complejos por parte del usuario.
* Es importante implementar un sistema de verificación para garantizar que las calificaciones sean legítimas y reflejen la experiencia real del usuario.

**RF9**

**Nombre:** Finalización del viaje y calificación.

**Como:** Usuario

**Quiero:** Calificar al conductor.

**Para:** Evaluar la experiencia del servicio.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha seleccionado la opción calificar.

**Cuando**: proporcione una calificación de 1 a 5 y opcional, un comentario.

**Entonces**: el sistema debe registrar la calificación y el comentario para mejorar la calidad del servicio.

A

**RF11**

**Detalles**

* Los usuarios deben tener el control total sobre sus métodos de pago, incluyendo la capacidad de agregar, editar o eliminarlos según sus necesidades.
* La plataforma debe ser compatible con una amplia variedad de métodos de pago para satisfacer las preferencias de los usuarios, como tarjetas de crédito, débito, PayPal, etc.
* Es importante proporcionar opciones de soporte y asistencia en caso de problemas o confusiones durante la gestión de métodos de pago.

**RF11**

**Nombre:** Editar o eliminar métodos de pago.

**Como:** Usuario

**Quiero:** cambiar o agregar medios de pago

**Para**: cambio de datos personales y pago de servicios

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha ingresado los detalles del nuevo método de pago.

**Cuando**: confirme la información y haga clic en “guardar”.

**Entonces:** el sistema de verificar la validez de la tarjeta y almacenarla de forma segura en la cuenta del usuario.

**RF10**

**Detalles**

* Los usuarios deben tener acceso exclusivo a su propio historial de viajes, garantizando la privacidad de la información de otros usuarios.
* Se debe implementar un sistema de almacenamiento seguro y respaldo de datos para evitar pérdidas de información en el historial de viajes.
* Es importante incluir detalles como el costo del viaje, la ruta seguida y la calificación del conductor en cada entrada del historial.

**RF10**

**Nombre:** Historial de viajes realizados.

**Como:** Usuario

**Quiero:** Acceder al historial de viajes realizados.

**Para:** informarse sobre el servicio y los conductores**.**

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha revisado el historial de viajes y los detalles de un viaje especifico.

**Cuando**: necesite más información o tenga alguna duda sobre un viaje en particular.

**Entonces**: el sistema debe proporcionar opciones para obtener asistencia adicional.

-

**RF13**

**Detalles**

* Los usuarios deben proporcionar información personal veraz y actualizada al crear una cuenta.
* Se deben establecer mecanismos de verificación para asegurar la legitimidad de las cuentas creadas y prevenir el fraude o la suplantación de identidad.
* Se deben implementar medidas de seguridad adicionales, como verificación en dos pasos, para proteger las cuentas de accesos no autorizados.

**RF13**

**Nombre:** Registro conductores

**Como:** Conductor

**Quiero:** Crear una cuenta

**Para:** Trabajar en la plataforma

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** el usuario ha ingresado la información básica.

**Cuando**: Confirme los detalles y haga clic en “crear cuenta” o similar.

**Entonces:** El sistema debe verificar la validez de la información y crear una cuenta asociada a ese usuario

**RF12**

**Detalles**

* La sección de ayuda debe contener respuestas claras a las preguntas frecuentes de los usuarios, abordando temas relevantes relacionados con el servicio.
* Los enlaces y botones relacionados con la ayuda y el soporte técnico deben ser visibles y estar presentes en todas las áreas relevantes de la plataforma.
* Se deben ofrecer múltiples canales de contacto, como correo electrónico, chat en vivo o teléfono, para adaptarse a las preferencias y necesidades de los usuarios.

**RF12**

**Nombre:** Preguntas frecuentes y soporte técnico.

**Como:** Usuario.

**Quiero**: Acceder al área de ayuda y soporte técnico.

**Para:** Solución de problemas e inquietudes.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que**: El usuario necesita asistencia o tiene preguntas.

**Cuando**: acceda a la sección de ayuda o soporte técnico de la aplicación.

**Entonces**: el sistema de proporcionar: preguntas frecuentes, canal de contacto y soporte técnico.

-

**RF15**

**Detalles**

* Los usuarios deben tener el derecho y la capacidad de editar o eliminar la información de su cuenta según sea necesario.
* La plataforma debe contar con medidas de seguridad para verificar la identidad del usuario al realizar cambios en la información de la cuenta.
* Se deben implementar controles adicionales para prevenir cambios malintencionados o fraudulentos en la información de la cuenta.

**RF15**

**Nombre:** Editar o eliminar la información de la cuenta.

**Como:** Conductor

**Quiero**: Editar o eliminar datos personales.

**Para:** Reajustar o eliminar información incorrecta.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha realizado cambios en su información de cuenta.

**Cuando**: confirme los cambios y haga clic en “guardar”.

**Entonces**: El sistema debe actualizar la información de la cuenta de manera segura y mostrar un mensaje de confirmación.

**RF14**

**Detalles**

* La empresa debe garantizar la autenticidad y validez de la documentación requerida, como la licencia de conducir y la documentación del vehículo.
* Se debe implementar un sistema de verificación para asegurar que la documentación proporcionada sea legítima y cumpla con los requisitos establecidos.
* Se deben realizar controles periódicos para verificar la validez continua de la documentación vinculada a los vehículos en la plataforma.

**RF14**

**Nombre:** Vincular vehículo y documentación.

**Como:** Conductor

**Quiero**: Agregar información del vehículo y su documentación.

**Para:** Trabajar en la plataforma

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El usuario ha ingresado la documentación requerida**.**

**Cuando**: confirme los detalles y haga clic en “guardar”.

**Entonces**: El sistema debe verificar la validez de la información y vincular el vehículo a la cuenta del usuario.

-

**RF16**

**Detalles**

* Los conductores deben recibir notificaciones precisas y oportunas sobre las solicitudes de viaje en su área para garantizar una respuesta rápida a los usuarios.
* Las notificaciones deben ser personalizables para permitir a los conductores ajustar sus preferencias de recepción de acuerdo con su disponibilidad y preferencias.
* Se deben proporcionar opciones para que los conductores puedan confirmar o rechazar las solicitudes de viaje directamente desde la notificación, si es posible.

**RF16**

**Nombre:** Solicitud de viajes en el área.

**Como:** Conductor

**Quiero**: Recibir solicitudes de trabajo a los alrededores.

**Para:** Trabajar en la plataforma.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que**: El usuario ha iniciado sesión en la aplicación y está en una ubicación donde se ofrecen servicios.

**Cuando**: Haya una solicitud de viaje cerca.

**Entonces:** El sistema de debe enviar notificación al usuario para informarle sobre la solicitud de viaje.

**RF17**

**Nombre:** Aceptar o rechazar solicitudes de viaje.

**Como:** Conductor

**Quiero**: Aceptar o rechazar viajes.

**Para:** Realizar viajes personalizados**.**

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El conductor a recibido una solicitud de viaje.

**Cuando**: El conductor vea los detalles de la solicitud.

**Entonces**: El sistema debe proporcionar opciones de aceptar o rechazar la solicitud.

**RF17**

**Detalles**

* Los conductores deben tener la opción de aceptar o rechazar solicitudes de viaje de manera justa y equitativa, sin discriminación basada en criterios no relacionados con el servicio.
* implementar un sistema de notificaciones para alertar a los conductores sobre nuevas solicitudes de viaje y recordatorios para responder dentro del tiempo establecido.
* ofrecer incentivos y recompensas a los conductores que mantengan una tasa de aceptación de solicitudes de viaje alta.

-

**RF18**

**Detalles**

* Los conductores deben utilizar el sistema de navegación GPS de manera responsable y eficiente para llegar al punto de partida del viaje.
* El sistema de navegación GPS debe ser preciso y confiable, proporcionando rutas actualizadas y optimizadas para el tráfico en tiempo real.
* Se deben realizar pruebas periódicas del sistema de navegación GPS para verificar su precisión y eficacia en diferentes escenarios de conducción.

**RF18**

**Nombre:** Navegación GPS

**Como:** Conductor

**Quiero**: Recibir rutas precisas y seguras.

**Para:** Realizar el servicio de forma satisfactoria.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que**: El conductor ha aceptado una solicitud de viaje y está listo para comenzar.

**Cuando**: El conductor inicie la navegación al punto de partida del viaje.

**Entonces:** El sistema de utilizar el GPS para proporcionar instrucciones precisas sobre la ruta a seguir.

**RF19**

**Detalles**

* Los conductores deben tener acceso a la ubicación en tiempo real del pasajero y la ruta del viaje solo durante el período de servicio activo.
* La plataforma debe proporcionar una actualización constante y precisa de la ubicación del pasajero y la ruta del viaje en tiempo real.
* Es importante proporcionar opciones para que los conductores puedan ajustar la configuración de visualización de la ubicación y ruta según sus preferencias.

**RF19**

**Nombre:** Ubicación en tiempo real y la ruta del viaje.

**Como:** Conductor.

**Quiero**: Visualizar la ubicación y la ruta en tiempo real.

**Para:** Mejorar el tiempo de llegada y la ruta más óptima.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El conductor ha recogido al pasajero y el viaje está en curso.

**Cuando**: ocurran eventos relevantes.

**Entonces**: El sistema debe actualizar dinámicamente las instrucciones de navegación hasta el destino final.

-

**RF21**

**Detalles**

* Los conductores deben finalizar el viaje y cobrar la tarifa al pasajero solo después de haber completado el servicio de transporte solicitado.
* La plataforma debe proporcionar una confirmación inmediata del pago y generar automáticamente un recibo para el pasajero y el conductor.
* Es importante ofrecer opciones de pago seguras y convenientes para los pasajeros, como la posibilidad de guardar métodos de pago para futuros viajes.

**RF20**

**Detalles**

* Los conductores deben contactar al pasajero a través de la aplicación únicamente para asuntos relacionados con el servicio de transporte.
* Se deben implementar medidas de seguridad para proteger la información de contacto del pasajero y evitar el acceso no autorizado a la comunicación.
* Se deben establecer límites claros sobre el uso de la comunicación dentro de la aplicación, evitando el acoso o el envío de mensajes no deseados.

**RF20**

**Nombre:** Contactar al pasajero a través de la aplicación.

**Como:** Conductor

**Quiero**: Contactar al pasajero.

**Para:** Reclamos o inquietudes.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que**: El conductor necesita comunicarse con el pasajero durante el viaje.

**Cuando**: seleccione la opción de contactar al pasajero a través de la aplicación.

**Entonces:** El sistema de proporcionar opciones para enviar mensajes o llamadas de manera segura.

**RF21**

**Nombre**: Finalizar el viaje y cobrar la tarifa.

**Como:** Conductor.

**Quiero**: Finalizar el viaje y se cobra al pasajero

**Para**: Recibir el pago del servicio y la calificación.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El conductor ha llegado al destino y el viaje ha concluido.

**Cuando**: El conductor complete el viaje.

**Entonces**: El sistema de proporcionar una notificación final indicando la finalización y mostrar la tarifa final y la calificación.

-

**RF23**

**Detalles**

* Los conductores deben utilizar la información sobre sus ganancias de manera responsable y exclusivamente para propósitos relacionados con su actividad como conductor.
* Se debe implementar un sistema de actualización en tiempo real para que los conductores puedan ver las ganancias más recientes de manera instantánea.
* ofrecer herramientas de análisis y reportes para que los conductores puedan realizar un seguimiento detallado de sus ganancias y comprender mejor su desempeño.

**RF23**

**Nombre:** Ganancias totales por viaje.

**Como:** Conductor.

**Quiero**: Visualizar las ganancias obtenidas.

**Para:** Comparar los tiempos y las tarifas de los viajes realizados.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El conductor desea conocer sus ganancias totales.

**Cuando**: Accede a la sección de resumen financiero o historial de ganancias.

**Entonces**: El sistema de mostrar el monto total ganado por el conductor durante un periodo especifico.

**RF22**

**Detalles**

* Se debe garantizar la precisión y veracidad de la información en el historial de viajes, incluyendo la ubicación del pasajero, la tarifa cobrada y la calificación recibida.
* Se debe implementar un sistema de respaldo y recuperación de datos para evitar la pérdida de información en el historial de viajes.
* Se deben proporcionar opciones para que los conductores puedan exportar o descargar su historial de viajes en formato digital, si así lo desean.

**RF22**

**Nombre:** Historial de viajes realizados

**Como:** Conductor

**Quiero**: Acceder al historial de viajes realizados.

**Para:** Evaluar su desempeño y determinar las tarifas.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que**: El conductor ha completado varios viajes utilizando la aplicación.

**Cuando**: Accede a la sección de historial de viajes.

**Entonces**: El sistema debe mostrar una lista de todos los viajes anteriores realizados por el conductor.

**RF25**

**Detalles**

* Se debe garantizar que el material proporcione información precisa y relevante sobre las políticas, procedimientos y normativas de la empresa.
* La plataforma debe registrar y mantener un registro de la finalización de los videos de inducción y los resultados de los exámenes para verificar el cumplimiento de los requisitos.
* Se deben proporcionar recursos adicionales, como manuales o documentos informativos, para complementar los videos de inducción y los exámenes de conocimiento y facilitar la comprensión.

**RF25**

**Nombre:** Inducción y exámenes de conocimiento.

**Como:** Conductor.

**Quiero**: Acceder a los videos de inducción y exámenes de conocimientos.

**Para:** Recibir el entrenamiento y operar en la plataforma.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que:** El conductor se encuentra en el proceso de inducción.

**Cuando**: Se le proporcionan los videos de inducción y los exámenes de conocimientos.

**Entonces**: El conductor debe completar los videos de inducción y aprobar los exámenes de conocimientos.

**RF24**

**Detalles**

* Los conductores deben tener acceso a la sección de ayuda con preguntas frecuentes y canales de contacto para soporte técnico para resolver problemas y recibir asistencia.
* Se debe garantizar una respuesta rápida y eficiente a las consultas y problemas reportados a través de los canales de contacto para soporte técnico.
* proporcionar opciones para que los conductores puedan proporcionar comentarios y sugerencias sobre la sección de ayuda y los canales de contacto para mejorar.

**RF24**

**Nombre:** Preguntas frecuentes y soporte técnico.

**Como:** Conductor

**Quiero**: Acceder al área de ayuda o soporte técnico.

**Para:** solución de problemas e inquietudes.

**Criterios de aceptación:**

**Dado que**: El conductor necesita asistencia o tiene preguntas.

**Cuando**: Acceda a la sección de ayuda o soporte técnico de la aplicación.

**Entonces:** El sistema debe proporcionar: preguntas frecuentes canal de contacto, chat en vivo, número de teléfono, etc.