

# HISTORIA DE USUARIO - HU

## Ingeniería de Software I

**Docente:** Luis Delascar Valencia

### HU01

**Nombre historia:** Gestión Integral del Sistema de Turnos

**Usuario:** Administrador del Sistema

**Presentado por:** Sharly Andres Mosquera Rodriguez y Daniel Andres Lara Mena

### Narrativa

Como Administrador del Sistema, necesito definir todas las funcionalidades para los roles de Cliente, Asesor y Administrador, para gestionar el flujo completo de atención de turnos en el banco, desde la solicitud del cliente hasta la gestión interna.

### Criterios de Aceptación

Criterios de Aceptación	
ROL: CLIENTE	
<b>Escenario 1</b>	<p>Dado que soy un Cliente, Cuando ingreso al sitio web Smarque Bank, Entonces veo la página principal con 4 botones de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consultar Turno</li><li>• Solicitar Turno</li><li>• Ver Pantalla de Turno</li><li>• Acceder Interno (para personal)</li></ul>

*Continúa en la siguiente página...*

<b>Criterios de Aceptación</b>	
<b>Escenario 2</b>	<p>Dado que soy un Cliente, Cuando hago clic en Solicitar Turno, Entonces el sistema me pide mi número de cédula y que seleccione el tipo de turno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asesoría</b> (Prefijo A)</li> <li>• <b>Cliente</b> (Prefijo C)</li> </ul> <p>Cuando confirmo, Entonces veo un mensaje de éxito (ej. '¡Turno generado! ... Tu turno es A-01') y dos botones: Generar otro turno y Ver Pantalla de Turnos.</p>
<b>Escenario 3</b>	<p>Dado que soy un Cliente, Cuando hago clic en Consultar Turno, Entonces el sistema me pide mi número de cédula y me muestra una lista de todos mis turnos generados con su estado (Atendido, Saltado o En Espera).</p>
<b>Escenario 4</b>	<p>Dado que soy un Cliente, Cuando hago clic en Ver Pantalla de Turnos, Entonces soy dirigido a la página pública que muestra el turno actual llamado y la lista de los próximos turnos.</p>
<b>ROL: ASESOR (Cajero)</b>	
<b>Escenario 5</b>	<p>Dado que soy un empleado, Cuando hago clic en Acceso Interno, Entonces soy dirigido al Login.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si fallo 3 intentos de login, mi cuenta se suspende por 2 minutos.</li> <li>• Si acumulo 2 suspensiones, mi cuenta se bloquea.</li> <li>• Si mi cuenta está En Espera (pendiente de aprobación), Entonces el login falla y me muestra el mensaje: Espere que el Admin acepte su usuario. Inténtelo más tarde.</li> </ul>

*Continúa en la siguiente página...*

<b>Criterios de Aceptación</b>	
<b>Escenario 6</b>	Dado que soy un empleado nuevo, Cuando hago clic en Registro (en la página de Login), Entonces debo llenar un formulario (Nombre, Usuario, Contraseña, reCAPTCHA) y mi cuenta queda Pendiente de Aprobación por el Admin.
<b>Escenario 7</b>	<p>Dado que soy un Asesor logueado y aprobado, Cuando ingreso a mi panel, Entonces solo puedo llamar los turnos de mi asignación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Caja 1 o Caja 2:</b> Solo pueden llamar turnos 'C'.</li> <li>• <b>Piso 2 - Asesoría:</b> Solo pueden llamar turnos 'A'.</li> </ul> <p>Mi panel tiene los botones: Llamar Siguiente Turno, Re-Llamar Turno, Saltar Turno, Finalizar Atención, Ver Pantalla Pública y Cerrar Sesión.</p>
<b>ROL: ADMINISTRADOR</b>	
<b>Escenario 8</b>	<p>Dado que soy un Admin logueado, Cuando ingreso a Gestionar Usuarios, Entonces puedo ver la lista de empleados y realizar acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un nuevo usuario manualmente.</li> <li>• Consultar la información de un usuario.</li> <li>• Editar un usuario (para Aceptar la solicitud poniéndolo Activo, Desactivarlo o Asignarle un puesto: Caja 1, Caja 2, Piso 2).</li> <li>• Eliminar un usuario.</li> </ul>

*Continúa en la siguiente página...*

Criterios de Aceptación	
<b>Escenario 9</b>	<p>Dado que soy un Admin logueado, Cuando ingreso a Gestionar Turnos o Auditoría, Entonces puedo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolocar un turno Saltado de nuevo a En Espera.</li> <li>• Eliminar cualquier turno del sistema.</li> <li>• Crear un Turno Manual (pidiendo cédula y tipo A/C).</li> <li>• Ver Auditoría: Revisar el log de toda la actividad del sistema.</li> <li>• Cerrar Sesión.</li> </ul>