| **CODIGO HISTORIA DE USUARIO** | **CÓDIGO CASO DE USO** | **HISTORIA DE USUARIO** | **CRITERIOS DE ACEPTACIÓN** | **ESCENARIOS** | **Necesitamos** | **Prioridad** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| US001 | CU001 | COMO usuario cliente NECESITO iniciar sesión. | -Si el usuario ingresa con correo y contraseña válidos, se permite el acceso.  -Si los datos son incorrectos no permite el acceso.  -Si el usuario deja campos vacíos, muestra un mensaje para completar el campo. | -Usuario ingresa correo y contraseña válidos → acceso permitido. -Usuario ingresa datos incorrectos → acceso denegado. -Usuario deja campos vacíos → sistema muestra mensaje. | -Correo y contraseña. | **Muy alta** |
| US002 | CU002 | COMO usuario cliente NECESITO acceder al módulo PQR para registrar una petición, queja o reclamo | **Criterios de Aceptación:**  -Si el usuario inicia sesión puede ver el módulo PQR.  -Si el usuario no inicia sesión no puede ver el módulo PQR. | **ESCENARIOS:**  -Usuario cliente inicia sesión → puede ver y acceder al módulo PQR. -Usuario cliente no inicia sesión → el módulo PQR no es visible. | **Necesitamos**  -Usuario registrado  -Acceso al módulo PQR | **Muy Alta** |
| US003 | CU003 | COMO usuario cliente NECESITO llenar el formulario PQR | **Criterios de Aceptación:**  -El formulario tiene campos obligatorios.  -Si el usuario intenta enviar sin completar los campos muestra un mensaje de completar los campos. | **ESCENARIOS:**  -Usuario completa todos los campos obligatorios → formulario válido. -Usuario deja campos vacíos → sistema muestra error y no permite continuar. | **Necesitamos**  **-**Tipo de PQR.  -Descripción.  -Datos de contacto | **Alta** |
| US004 | CU004 | COMO usuario cliente NECESITO enviar el formulario PQR | **Criterios de aceptación:**  -Si el formulario está completo se envía.  -Si hay campos vacíos no permite el envío.  -Confirmar envío exitoso. | **ESCENARIOS:**  -Formulario completo → envío exitoso.  -Formulario incompleto → sistema muestra error. | **Necesitamos**  -PQR completo  -PQR válido | **Alta** |
| US005 | CU005 | CÓMO administrador NECESITO visualizar las PQR | **Criterios de Aceptación:**  -El administrador debe ver un listado de las PQR con un estado.  -Como administrador puede ver los detalles de cada PQR. | **-ESCENARIOS:**  Administrador ingresa al sistema → visualiza listado de PQR con estados.  -Administrador selecciona un PQR → puede ver detalles. | **Necesitamos**  **-**Acceso de administrador. | **Alta** |
| US006 | CU006 | COMO administrador NECESITO responder un PQR para dar solución al problema | **Criterios de Aceptación:**  -El administrador debe escribir una respuesta para dar solución.  -Una vez dada la respuesta cambia de estado a resuelto. | **ESCENARIOS:**  -Administrador responde un PQR → estado cambia a “Resuelto”.  -Administrador no ingresa respuesta → sistema no permite registrar solución. | **Necesitamos**  **-**Acceso administrador  -Lista de PQR | **Muy Alta** |

| US007 | CU007 | COMO Cliente NECESITO Calificar un servicio PARA reflejar mi experiencia | **Criterios de Aceptación:**  -El sistema solo permite calificar servicios agendados y finalizados con éxito  -La calificación debe ser de 1 a 5 estrellas  -El sistema no permite enviar calificación sin seleccionar estrellas  -La calificación queda asociada al ID del servicio y al cliente que la realizó | **ESCENARIOS:**  -Cliente selecciona entre 1 a 5 estrellas→ calificación registrada.  -Cliente no selecciona estrellas→ mensaje “Debe seleccionar una estrella”. | **Necesitamos**  **-**Estrellas del 1 al 5  -Servicio finalizado  -Usuario autenticado como cliente | **Muy alta** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| US008 | CU008 | COMO cliente NECESITO escribir una reseña junto a mi calificacion PARA justificar mi opinión sobre el servicio | **Criterios de aceptación :**  -El sistema muestra un campo obligatorio (mínimo 10 caracteres, máximo 500)  -Cliente intenta dejar reseña vacía | **ESCENARIOS :**  -Cliente ingresa texto válido → reseña registrada  -Cliente intenta publicar reseña sin calificación → mensaje “Debe calificar antes de reseñar” | **Necesitamos :**  -Texto de reseña  -Calificación registrada  -Usuario autenticado como cliente | **Alta** |
| US009 | CU009 | COMO prestador NECESITO responder reseñas recibidas PARA aclarar comentarios de los clientes | **Criterios de aceptación :**  -El prestador sólo puede responder reseñas que correspondan a sus servicios  -El sistema no permite modificar la reseña original del cliente  -Cada reseña puede tener máximo una respuesta | **ESCENARIOS :**  -Prestador responde reseña de su cliente → reseña registrada  -Prestador intenta responder reseña de otro prestador → error de permisos  -Prestador intenta modificar respuesta ya enviada →no permitido | **Necesitamos :**  -Texto de reseña  -Calificación registrada  -Usuario autenticado como cliente | **Alta** |

| US010 | CU010 | COMO administrador NECESITO revisar las reseñas PARA garantizar la calidad de contenido del sistema | **Criterios de aceptación :**  -El administrador puede visualizar todas las reseñas y sus respuestas  -El administrador puede decidir si una reseña se mantiene o se marca como inapropiada  -Las reseñas inapropiadas quedan para proceso de eliminación | **ESCENARIOS :**  -Admin ingresa al panel → ver reseñas  -Admin marca reseña como inapropiada→ eliminar reseña | **Necesitamos :**  -Panel de revisión de reseñas  -Usuario autenticado como Administrador | **Muy alta** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| US011 | CU011 | COMO administrador NECESITO eliminar reseñas inapropiadas PARA mantener la calidad del sistema | **Criterios de aceptación :**  -El sistema elimina la reseña seleccionada  -La reseña deja de ser visible para clientes y prestadores | **ESCENARIOS :**  -Admin confirma eliminación→ reseña eliminada | **Necesitamos :**  -Permisos de eliminación  -Usuario autenticado como Administrador | **Muy alta** |

| US012 | CU012 | COMO Cliente NECESITO agendar un servicio PARA elegir fecha y hora de atención | **Criterios de aceptación :**  -El sistema debe mostrar un calendario con fecha y horas disponibles  -El sistema valida que el cliente esté autenticado  -Si el cliente elige una hora ya ocupada, muestra un mensaje de error  -El sistema envía un mensaje de confirmación | **ESCENARIOS :**  -Cliente selecciona fecha y hora disponible→ Servicio agendado exitosamente  -Cliente selecciona fecha u hora ya ocupada→ Mensaje “Horario no disponible  -Cliente intenta agendar sin iniciar sesion→ Acceso denegado | **Necesitamos :**  -Catálogo de servicios  -Calendario con disponibilidad  -Usuario autenticado como cliente | **Muy alta** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| US013 | CU013 | COMO cliente  NECESITO cancelar o reprogramar un servicio  para gestionar el servicio a prestar | **Criterios de aceptación:**  -El cliente puede acceder a su historial de reservas.  -En caso de reprogramación, solo se muestran horarios disponibles.  -El sistema notifica al prestador sobre la cancelación o reprogramación. | **Escenarios:**  -Cliente cancela dentro del tiempo permitido → reserva cancelada y notificación enviada.  -Cliente reprograma seleccionando horario válido → nueva fecha confirmada. | **Necesitamos:**  -Usuario autenticado como cliente  -Historial de reservas  -Módulo de notificaciones | **Alta** |
| US014 | CU014 | COMO prestador  NECESITO actualizar mis horarios de atención  Para evitar agendamientos en fechas ya ocupadas | **Criterios de aceptación:**  -El prestador puede marcar horarios disponibles y no disponibles en el calendario.  -Los cambios se reflejan en tiempo real en la plataforma.  -El sistema no permite eliminar horarios ya reservados. | **Escenarios:**  -Prestador marca horario como ocupado → no disponible para clientes.  -Prestador marca horario como disponible → visible para clientes.  -Prestador intenta eliminar el horario ya reservado → mensaje de error. | **Necesitamos:**  -Usuario autenticado como prestador  -Calendario de disponibilidad | Muy Alta |

| US015 | CU015 | COMO Administrador  NECESITO supervisar los agendamientos  PARA garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma | **Criterios de aceptación:**  -El administrador puede visualizar todas las reservas activas, canceladas y reprogramadas.  -El sistema permite filtrar por fecha, cliente o prestador.  -El administrador no puede modificar reservas. | **Escenarios:**  -Admin accede al panel → visualiza listado de agendamientos.  -Admin aplica filtro por prestador → muestra solo reservas de ese prestador | **Necesitamos:**  -Usuario autenticado como administrador  -Panel de gestión de reservas | Alta |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

| US015 | CU015 | COMO Administrador  NECESITO supervisar los agendamientos  PARA garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma | **Criterios de aceptación:**  -El administrador puede visualizar todas las reservas activas, canceladas y reprogramadas.  -El sistema permite filtrar por fecha, cliente o prestador.  -El administrador no puede modificar reservas. | **Escenarios:**  -Admin accede al panel → visualiza listado de agendamientos.  -Admin aplica filtro por prestador → muestra solo reservas de ese prestador. | **Necesitamos:**  -Usuario autenticado como administrador  -Panel de gestión de reservas | Alta |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

| US016 | CU016 | COMO Administrador  NECESITO generar reportes de servicios agendados | **Criterios de aceptación:**  -El sistema genera un reporte seleccionando el rango de fechas.  -El reporte incluye:  -Cantidad de servicios por tipo  -Top 5 prestadores con más reservas  -Porcentaje de cancelaciones y reprogramaciones  -El sistema permite exportar a PDF o Excel. | **Escenarios:**  -Admin selecciona rango válido → reporte generado.  -Admin exporta → archivo descargado correctamente. | **Necesitamos:**  -Usuario autenticado como administrador  -Módulo de reportes  -Filtros de rango de fechas | Muy Alta |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |