

Documento de Historias de Usuario - Plataforma Concierge MINSEG (FlowCare)

1. Introducción

Este documento detalla el conjunto de Historias de Usuario (HU) agrupadas en Épicas, que definen la funcionalidad a desarrollar para la Plataforma Concierge MINSEG. Sirve como fuente primaria de requerimientos para el equipo de desarrollo.

- **Alcance:** Sistema de tickets de atención a la salud vía canales digitales (WhatsApp, Telefonía).
- **Objetivo Principal:** Centralizar, clasificar y gestionar las solicitudes de los asegurados, optimizando la asignación de prestadores y el cumplimiento de SLAs.

2. Estructura de Prioridad y Nomenclatura

Tipo	Prefijo	Descripción
Épica	EPIC-X	Conjunto de Historias de Usuario relacionadas a un objetivo grande.
Historia de Usuario	HU-X.Y	Requerimiento específico escrito en formato: Como [Rol], Quiero [Meta], Para [Beneficio].

3. Épicas y Historias de Usuario Detalladas

EPIC 1 · Captura y Creación de Tickets

Define cómo las solicitudes entrantes desde WhatsApp y llamadas telefónicas se convierten en tickets gestionables.

ID	Título de la HU	Rol
HU-1.1	Crear ticket desde mensaje de WhatsApp	Agente de concierge
HU-1.2	Actualizar ticket existente desde WhatsApp	Agente de concierge

HU-1.3	Crear ticket desde llamada telefónica	Agente de concierge
HU-1.4	Edición manual de datos del ticket	Agente de concierge
HU-1.5	Unificar tickets duplicados	Supervisor de concierge

Detalle de la Épica 1

ID	Criterios de Aceptación (CA)
HU-1.1	* Al recibir un mensaje de WhatsApp desde 2chat.co sin ticket asociado, se crea un ticket con un ticket_id único . * Se registra el canal = WhatsApp . * Se guarda fecha_hora_creacion_ticket (timestamp). * El mensaje original se guarda como primera interacción. * El ticket queda en estado inicial Creado . * Si el número no se vincula a un paciente existente, el ticket se marca como Paciente_sin_perfil .
HU-1.2	* Si el sistema encuentra un ticket abierto asociado al número/conversación, no crea nuevo, sino que agrega la interacción al existente. * Si solo hay tickets cerrados recientes con ese número, el sistema aplica la lógica configurable (por defecto, crea un nuevo ticket). * Cada mensaje se registra en la tabla Interacciones_Canal con referencia al ticket_id .
HU-1.3	* Toda llamada entrante desde 2chat.co genera un evento. * Si no hay ticket abierto asociado, se crea uno. * El canal se registra como Telefonico . * Se guarda fecha_hora_creacion_ticket y duracion_llamada . * La llamada se registra como interacción tipo Llamada . * Debe ser posible vincular la llamada a un paciente posteriormente.
HU-1.4	* El agente puede editar: Datos del paciente (si faltan), Descripción, Observaciones internas. * No se permite edición de timestamps automáticos. * Todos los cambios quedan registrados en un log de auditoría (quién y cuándo).
HU-1.5	* Debe existir una función "Fusionar tickets". * Al fusionar, se selecciona un ticket principal y las interacciones de los secundarios se asocian a este. * Los tickets

	secundarios quedan marcados como Fusionados y no son gestionables. * No se pierden datos históricos.
--	---

EPIC 2 · Clasificación Automática de Solicitudes

Cubre la funcionalidad de clasificación inicial de la solicitud y los mecanismos de validación manual.

ID	Título de la HU	Rol
HU-2.1	Clasificar solicitud en una categoría clínica	Sistema de tickets
HU-2.2	Reglas de validación manual por baja confianza	Agente de concierge
HU-2.3	Corrección manual de categoría	Supervisor médico o agente autorizado

Detalle de la Épica 2

ID	Criterios de Aceptación (CA)
HU-2.1	* Categorías permitidas: Ambulatoria , Urgencia , Hospitalaria , Quirúrgica . * El motor recibe: descripcion_solicitud , canal , datos_paciente . * La salida se guarda en el ticket: categoria_solicitud , nivel_confianza_clasificacion , requiere_validacion_manual , justificacion_clasificacion (JSON).
HU-2.2	* Umbral de confianza configurable (ej. $\$ < 0.7\$$). * Si nivel_confianza $<$ umbral \rightarrow requiere_validacion_manual = "sí". * Los tickets para validación manual se muestran en una cola específica. * El agente puede Confirmar o Cambiar la categoría, registrando el usuario y la fecha/hora.
HU-2.3	* Solo perfiles autorizados pueden cambiar la categoría. * Debe mostrarse el historial de cambios con: Categoría anterior/nueva, Usuario, Motivo, Fecha/hora.

EPIC 3 · Asignación de Prestador según Ubicación

Define la gestión de perfiles de paciente y la lógica para la asignación del prestador.

ID	Título de la HU	Rol
HU-3.0	Crear y actualizar perfil del paciente	Agente del concierge
HU-3.1	Registrar ubicación del paciente	Agente del concierge
HU-3.2	Asignación automática de prestador	Sistema de tickets
HU-3.3	Reasignación manual de prestador	Agente de concierge o supervisor
HU-4.1	Mostrar listado de prestadores aliados y de red	Agente
HU-4.2	Asignación manual obligatoria (MVP)	Agente
HU-4.3	Asignación automática (Fase 2)	Sistema

Detalle de la Épica 3

ID	Criterios de Aceptación (CA)
HU-3.0	* Campos obligatorios: cedula , numero_poliza o id_seguro , telefono_1 . * No puede haber 2 pacientes con la misma cédula o misma póliza+identificador. * El sistema debe permitir actualizar datos y guardar un histórico.

HU-3.1	* La ubicación puede ser: Dirección textual, Ciudad/provincia, Coordenadas (lat/lng). * Se guarda en el perfil del paciente y/o en el ticket. * El sistema valida una ubicación mínima obligatoria para correr el motor de asignación.
HU-3.2	* Entradas: ubicacion_paciente , categoria , catalogo_prestadores . * Salida (JSON): prestador_asignado_id , prestadores_alternativos_ids , justificacion_asignacion . * Solo selecciona prestadores que cubren ubicación y categoría. * El ticket se actualiza con los IDs y el timestamp de asignación.
HU-3.3	* El agente puede seleccionar otro prestador de la lista sugerida o del catálogo. * Al reasignar, se guarda un registro con motivo, se actualiza el prestador_asignado_id y se conserva el historial.
HU-4.1	* Muestra dos listas separadas: Prestadores aliados (prioritarios) y Prestadores de la red . * Muestra: Nombre, Categorías, Cobertura, Disponibilidad. * Si selecciona prestador de la red , se requiere justificación obligatoria.
HU-4.2	* La asignación NO es automática en MVP. * Flujo: Seleccionar categoría → Capturar ubicación → Ver lista de aliados/red → Seleccionar prestador. * Si se elige prestador NO aliado, se registra el motivo_seleccion .
HU-4.3	* Orden de prioridad para sugerencia: Aliados que cubren → Aliados alternativos → Prestadores de la red. * El resultado es una sugerencia; el agente siempre confirma la decisión.

EPIC 4 · Ciclo de Vida del Ticket y SLA de Tiempos

Define los estados, la captura de tiempos y la visualización de la trazabilidad.

ID	Título de la HU	Rol
HU-4.1	Definir y aplicar estados del ticket	Product Owner

HU-4.2	Captura de timestamps clave	Analista de BI
HU-4.3	Visualización de línea de tiempo del ticket	Agente de concierge

Detalle de la Épica 4

ID	Criterios de Aceptación (CA)
HU-4.1	* Estados mínimos: Creado, En_gestion, Asignado_a_prestador, En_atencion, Cerrado. * Cada cambio de estado registra un evento con: Estado anterior/nuevo, Usuario/sistema, Fecha/hora. * El estado actual es siempre visible.
HU-4.2	* Campos de timestamps mínimos: fecha_hora_creacion_ticket, fecha_hora_primera_respuesta, fecha_hora_asignacion_prestador, fecha_hora_cierre_ticket. * El sistema guarda el timestamp en el campo correspondiente si está vacío. * Tiempos de gestión calculables a nivel de BI (ej. tiempo de Creación a Cierre).
HU-4.3	* Vista del ticket muestra una línea de tiempo con hitos clave (Creación, Primera respuesta, Asignación, Cierre). * Cada hito indica: Fecha, Hora y Usuario/sistema que lo realizó.

(Incluir el detalle de las Épicas 5, 6, 7 y 8 siguiendo el mismo formato de tabla para **Detalle de Épica** para cada una, como se mostró en las primeras Épicas.)

4. Estructura de Datos y Glosario

Término	Descripción
2chat.co	Plataforma de integración de canales (WhatsApp/Telefonía).
Ticket_id	Identificador único de la solicitud.

Interacciones_Canal	Tabla que registra todos los mensajes, llamadas y eventos asociados al ticket.
Prestador Aliado	Prestador con acuerdo comercial preferencial (prioritario).
Prestador de la Red	Prestador con acuerdo general con la aseguradora.
SLA	Service Level Agreement (Tiempo de respuesta y gestión objetivo).