

# 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

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

#### Detalle de la Épica 1

ID	Criterios de Aceptación (CA)
<b>HU-1.1</b>	* Al recibir un mensaje de WhatsApp desde 2chat.co sin ticket asociado, <b>se crea un ticket con un ticket_id único</b> . * Se registra el <b>canal = WhatsApp</b> . * Se guarda <b>fecha_hora_creacion_ticket</b> (timestamp). * El mensaje original se guarda como primera interacción. * El ticket queda en estado inicial <b>Creado</b> . * Si el número no se vincula a un paciente existente, el ticket se marca como <b>Paciente_sin_perfil</b> .
<b>HU-1.2</b>	* Si el sistema encuentra un ticket <b>abierto</b> asociado al número/conversación, no crea nuevo, sino que agrega la interacción al existente. * Si solo hay tickets <b>cerrados recientes</b> con ese número, el sistema aplica la lógica configurable (por defecto, crea un nuevo ticket). * Cada mensaje se registra en la tabla <b>Interacciones_Canal</b> con referencia al <b>ticket_id</b> .
<b>HU-1.3</b>	* Toda llamada entrante desde 2chat.co genera un evento. * Si no hay ticket abierto asociado, se crea uno. * El canal se registra como <b>Telefonico</b> . * Se guarda <b>fecha_hora_creacion_ticket</b> y <b>duracion_llamada</b> . * La llamada se registra como interacción tipo <b>Llamada</b> . * Debe ser posible vincular la llamada a un paciente posteriormente.
<b>HU-1.4</b>	* El agente puede editar: Datos del paciente (si faltan), Descripción, Observaciones internas. * No se permite edición de <b>timestamps</b> automáticos. * Todos los cambios quedan registrados en un log de auditoría ( <b>quién y cuándo</b> ).
<b>HU-1.5</b>	* 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 <b>Fusionados</b> 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: <b>Ambulatoria, Urgencia, Hospitalaria, Quirurgica</b> . * El motor recibe: <b>descripcion_solicitud, canal, datos_paciente</b> . * La salida se guarda en el ticket: <b>categoria_solicitud, nivel_confianza_clasificacion, requiere_validacion_manual, justificacion_clasificacion</b> (JSON).
HU-2.2	* Umbral de confianza configurable (ej. \$< 0.7\$). * Si <b>nivel_confianza &lt; umbral</b> → <b>requiere_validacion_manual = "sí"</b> . * Los tickets para validación manual se muestran en una cola específica. * El agente puede <b>Confirmar</b> o <b>Cambiar</b> 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: <code>cedula</code> , <code>numero_poliza</code> o <code>id_seguro</code> , <code>telefono_1</code> . * 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 ( <a href="#">lat/Ing</a> ). * 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: <a href="#">ubicacion_paciente</a> , <a href="#">categoria</a> , <a href="#">catalogo_prestadores</a> . * Salida (JSON): <a href="#">prestashop_asignado_id</a> , <a href="#">prestadores_alternativos_ids</a> , <a href="#">justificacion_asignacion</a> . * 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 <a href="#">prestashop_asignado_id</a> y se conserva el historial.
HU-4.1	* Muestra dos listas separadas: <a href="#">Prestadores aliados</a> (prioritarios) y <a href="#">Prestadores de la red</a> . * Muestra: Nombre, Categorías, Cobertura, Disponibilidad. * Si selecciona prestador <b>de la red</b> , 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 <a href="#">motivo_seleccion</a> .
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.

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