

Álvaro Chaverra Palacios y Juan Esteban Rada Salcedo

Historias de Usuario del Sistema de Gestión de Turnos

Este documento detalla las Historias de Usuario (HU), sus narrativas y criterios de aceptación, basándose en los roles (Actores) definidos para el sistema de gestión de turnos.

1. Actor: Cliente (Usuario Final)

Propósito: Solicitar y gestionar su propio turno.

HU ID	Nombre historia	Narrativa	Criterios de Aceptación y Escenarios
HU-C01	Solicitud de Turno	Como Cliente , quiero poder solicitar un turno eligiendo un servicio y una sucursal, para ser atendido en la ubicación y modalidad correctas.	Escenario 1 (Solicitud Exitosa): Dado que he iniciado sesión, Cuando selecciono la Sucursal y el Servicio deseado, Se me genera un Turno con un Código Único y el estado "en espera".
HU-C02	Monitoreo del Turno	Como Cliente , quiero ver el estado y la posición de mi turno en tiempo real, para saber cuándo debo acercarme al puesto de atención.	Escenario 1 (Visualización de Estado): Dado que tengo un turno activo, Cuando reviso la sección de mis turnos activos, Veo el Código Único de mi turno y el número de personas que están "en espera" antes

			que yo.
HU-C03	Cancelación de Turno	Como Cliente , quiero poder cancelar mi turno si ya no puedo asistir o no lo necesito, para liberar la cola y evitar esperas innecesarias al Cajero.	Escenario 1 (Cancelación): Dado que tengo un turno activo en estado " en espera ", Cuando presiono el botón " Cancelar Turno ", Mi turno cambia al estado " finalizado/cancelado " y el sistema notifica la liberación del puesto.

2. Actor: Cajero (Empleado)

Propósito: Llamar a los clientes de la cola y atenderlos para gestionar el flujo de turnos.

HU ID	Nombre historia	Narrativa	Criterios de Aceptación y Escenarios
HU-R01	Llamar Siguiente Turno	Como Cajero , quiero poder llamar al siguiente cliente en la cola de mi servicio, para gestionar el flujo de atención de manera ordenada.	Escenario 1 (Llamar Turno): Dado que no estoy atendiendo a nadie, Cuando presiono el botón " Llamar Siguiente Turno ", El turno con el código más antiguo para mi servicio cambia su estado a " atendiendo " y la pantalla pública muestra mi puesto y el código del

			turno.
HU-R02	Finalizar Atención	Como Cajero , quiero poder finalizar la atención del turno actual una vez que el cliente ha sido atendido, para cerrar el ciclo y liberar mi puesto.	Escenario 1 (Finalizar): Dado que estoy atendiendo un turno, Cuando presiono el botón " Finalizar Turno ", El turno actual cambia su estado a " finalizado " y mi puesto queda disponible para llamar al siguiente cliente.
HU-R03	Transferir Turno	Como Cajero , quiero poder transferir el turno a otro servicio o sucursal si el cliente requiere una atención especializada, para asegurar que el cliente reciba la asistencia adecuada.	Escenario 1 (Transferencia): Dado que estoy atendiendo un turno, Cuando selecciono " Transferir " y elijo el nuevo Servicio o Sucursal, El turno se añade a la cola del destino con el estado " transferido " y mi puesto queda libre.

3. Actor: Administrador (Superusuario)

Propósito: Gestionar toda la configuración del sistema (usuarios, servicios, sucursales).

HU ID	Nombre historia	Narrativa	Criterios de Aceptación y Escenarios
HU-A01	Gestión de	Como	Escenario 1

	Usuarios y Roles	Administrador , quiero crear, editar y eliminar usuarios (Clientes, Cajeros y otros Administradores), para controlar quién tiene acceso al sistema y con qué permisos (Rol).	(Asignación de Rol): Dado que estoy creando un nuevo empleado, Cuando le asigno el Rol "Cajero" , El nuevo usuario puede acceder a las funciones de Cajero pero no a la configuración administrativa.
HU-A02	Gestión de Servicios	Como Administrador , quiero crear, editar y eliminar Servicios (ej. Caja, Asesoría General), para definir las opciones disponibles para la solicitud de turnos.	Escenario 1 (Edición de Servicio): Dado que existe el servicio "Caja", Cuando edito su nombre a "Pago de Servicios y Caja", El nuevo nombre se refleja en las opciones visibles para los Clientes.
HU-A03	Gestión de Sucursales	Como Administrador , quiero crear, editar y eliminar Sucursales , para gestionar las diferentes ubicaciones físicas donde se atiende al público.	Escenario 1 (Creación de Sucursal): Dado que necesito expandir la operación, Cuando creo una nueva sucursal llamada "Sucursal Norte" y laactivo, Los Clientes pueden empezar a solicitar turnos para esa nueva ubicación.