

# PRUEBAS DE ACEPTACION DE USUARIO (UAT)

Nombre del Proyecto	Fecha de Constitución
NetPaq	30/10/2024
Patrocinador	Dirección / Área
Inter Rapidísimo	
Project Manager	Líder de Calidad

#	Historia de Usuario / Requisito	Criterios de Aceptación	Aceptación	Comentarios
1	Ver todos los detalles actualizados sobre el estado del paquete en tiempo real, para tener un seguimiento preciso	Proveer un historial completo de las ubicaciones y eventos pasados del paquete (cuándo salió del almacén, pasó por un centro de distribución, etc.)	Aceptado	
2	Visualizar el estado del paquete en formato gráfico (como una barra de progreso), para entender de manera rápida el estado del envío	El sistema debe mostrar una barra de progreso que refleje el avance del envío desde el momento en que el paquete sale del origen hasta su entrega	Rechazado	
3	Consultar los detalles del estado del paquete en cualquier momento, sin necesidad de estar conectado constantemente	El sistema debe permitir que el usuario acceda a la información almacenada del paquete en modo offline, mostrando el estado más reciente disponible hasta la última conexión	Rechazado	
4	Ver un historial de los cambios de estado del paquete, para poder verificar los eventos pasados	El sistema debe mostrar un historial completo de los cambios de estado del paquete, incluyendo la fecha y hora de cada evento	Rechazado	

5	Dar notificaciones por correo electrónico sobre el estado del paquete, para estar al tanto de cualquier cambio importante	Las notificaciones deben ser compatibles con todos los proveedores de correo electrónico (Gmail, Outlook, etc.), asegurando que los correos se visualicen correctamente tanto en escritorio como en dispositivos móviles	Rechazado	
6	Recibir notificaciones por SMS, para tener actualizaciones rápidas en el teléfono móvil	El sistema debe ser compatible con los principales operadores móviles para garantizar que los SMS se entreguen de manera confiable	Rechazado	
7	Recibir notificaciones a través del sitio web de NetPaq, para tener una experiencia de seguimiento más interactiva	Si el usuario no está conectado en el momento de una actualización, las notificaciones deben mostrarse cuando el usuario vuelva a ingresar al sitio web, para que no pierda información importante	Rechazado	
8	Personalizar las preferencias de notificación (elegir entre correo, SMS o sitio web), para recibir solo la información que considero relevante	Cada canal (correo, SMS, sitio web) debe tener opciones específicas para que el usuario personalice lo que quiere recibir	Aceptado	
9	Ver la ubicación en tiempo real de mi paquete en un mapa interactivo, para seguir su ruta de manera visual	Si el paquete experimenta algún retraso o incidente en el trayecto, el mapa debe reflejarlo visualmente con íconos o colores diferentes (por ejemplo, rojo para retrasos, amarillo para advertencias), además de mostrar un mensaje explicativo	Rechazado	
10	Recibir una notificación cuando mi paquete esté cerca de mi ubicación	Cuando el paquete entre dentro del rango configurado, el usuario debe recibir una notificación automática por el medio que haya seleccionado (SMS, correo electrónico, notificación web)	Aceptado	
11	Dar actualizaciones en tiempo real de la ubicación cada cierto tiempo, para obtener la información más reciente	Las notificaciones deben ser breves y fáciles de entender, destacando solo la información clave (ubicación actual y estado)	Aceptado	

12	Ver el historial de la ruta de mi paquete, para entender cómo ha avanzado su envío	El mapa debe mostrar claramente el trayecto recorrido con una línea que conecte cada ubicación, y los puntos deben estar marcados con etiquetas que indiquen las fechas y horas correspondientes	Aceptado	
13	Ver la ubicación de mi paquete en tiempo real desde cualquier dispositivo (PC, móvil, tablet), para tener acceso fácil desde diferentes plataformas	La interfaz de seguimiento debe ser completamente responsiva, adaptándose automáticamente al tamaño de pantalla y ofreciendo una experiencia de usuario fluida tanto en dispositivos móviles como en escritorio	Rechazado	
14	Enviar una queja a través de la zona PQRS, para expresar cualquier problema o inconveniente con mi paquete	Debe haber un botón claramente identificado como "Enviar queja" o "Zona PQRS" visible en la interfaz de usuario	Rechazado	
15	Solicitar reembolsos o compensaciones a través de la zona PQRS, si mi paquete presenta daños o no es entregado correctamente	La zona PQRS debe incluir una opción clara y visible que permita al usuario iniciar una solicitud de reembolso o compensación cuando su paquete haya sufrido daños o no haya sido entregado	Rechazado	
16	Ver el estado de mis solicitudes de PQRS, para saber en qué etapa de resolución se encuentran	El usuario debe poder acceder fácilmente a un historial de todas las solicitudes de PQRS enviadas, desde la página principal de su cuenta o desde una sección dedicada a "Mis solicitudes de PQRS"	Aceptado	
17	Recibir asesoramiento en la zona PQRS sobre cómo gestionar mejor los envíos o solucionar problemas comunes, para evitar futuros inconvenientes	La zona PQRS debe incluir una sección dedicada a Asesoramientos y consejos, accesible desde el menú principal de la zona PQRS	Rechazado	
18	Realizar consultas sobre los servicios de NetPaq en la zona PQRS, para aclarar dudas antes de hacer un envío	La zona PQRS debe incluir una sección claramente identificada para Consultas sobre Servicios, accesible desde el menú principal	Rechazado	
19	Tener varias opciones de pago (tarjeta de crédito, efectivo, transferencia bancaria,	Debe haber información clara sobre cada método, incluyendo tiempo de	Rechazado	

	etc.), para elegir el método que me sea más conveniente	procesamiento y cualquier tarifa asociada		
20	Guardar mis métodos de pago para hacer futuros pagos más rápidos y cómodos	Durante el proceso de pago, debe haber una opción clara que permita al usuario elegir guardar su método de pago (tarjeta de crédito/débito, cuenta bancaria, etc.) para transacciones futuras	Rechazado	
21	Confirmación inmediata una vez que mi pago sea recibido y procesado, para estar seguro de que el proceso ha sido exitoso	El sistema debe enviar automáticamente un correo electrónico de confirmación al usuario, detallando la transacción, incluyendo la cantidad pagada, el método de pago utilizado, y un número de referencia de la transacción.	Aceptado	
22	Seleccionar el método de pago antes de realizar el envío de cada paquete, para tener control total sobre el pago	El usuario debe tener la opción de seleccionar entre sus métodos de pago guardados o elegir un nuevo método de pago para cada envío	Aceptado	
23	Recibir una notificación si hay algún problema con el pago de mi paquete, para poder resolverlo antes de que afecte la entrega	El sistema debe monitorear en tiempo real el estado de los pagos y detectar cualquier error o problema, como transacciones fallidas, fondos insuficientes, o problemas técnicos	Rechazado	
24	Recibir un historial detallado de envíos (fecha, tipo de paquete, lugar, estado).	El usuario debe poder acceder a su historial de envíos desde su perfil o cuenta en el sitio web o aplicación.	Rechazado	
25	Recibir notificaciones automáticas sobre cambios en el estado de los envíos.	Las notificaciones deben enviarse en tiempo real, o lo más pronto posible, después de que se produzca un cambio en el estado del envío.	Rechazado	
26	Acceso fácil y rápido a toda la información a través de una interfaz.	La interfaz debe incluir una función de búsqueda que permita al usuario buscar envíos por número de seguimiento, fecha o estado.	Rechazado	
27	Descargar comprobantes o facturas de envíos anteriores para archivo personal	El usuario podrá descargar comprobantes o facturas en formato PDF desde el historial de	Aceptado	

		envíos, mediante un botón visible para envíos completados, y el archivo incluirá todos los datos relevantes del envío		
28	Registrar diferentes direcciones en su historial de envíos y seleccionar la dirección necesitada en el momento	Debe haber una interfaz dedicada donde el usuario pueda agregar, editar y eliminar direcciones fácilmente	Rechazado	
29	Tener varias opciones de la ubicación de la entrega y una alternativa para algún imprevisto	El usuario debe poder definir una dirección alternativa que se pueda utilizar en caso de que haya problemas con la entrega en la dirección principal (por ejemplo, en caso de que el destinatario no esté disponible)	Aceptado	
30	Seleccionar una dirección predeterminada para recibir notificaciones automáticamente en esa ubicación	El usuario podrá seleccionar una dirección predeterminada desde su cuenta, de modo que todas las notificaciones de envío se dirijan automáticamente a esa ubicación, asegurando que la opción se mantenga para futuros envíos hasta que se cambie manualmente	Rechazado	
31	Verificar si la dirección de entrega registrada está dentro de la zona de cobertura de NetPaq antes de usarla	El sistema verificará automáticamente si la dirección de entrega registrada está dentro de la zona de cobertura de NetPaq antes de utilizarla, y notificará al usuario si la dirección es válida o si se debe seleccionar una alternativa fuera de la cobertura	Aceptado	
32	Tener una buena página de (FAQ)	Las preguntas deben estar organizadas en categorías (por ejemplo, envío, pagos, devoluciones, servicios) para facilitar la navegación y búsqueda de información	Rechazado	
33	Tener cada cierto tiempo unas preguntas sobre el software	Debe haber un calendario establecido que determine la	Rechazado	

		frecuencia con la que se enviarán las preguntas (por ejemplo, semanal, quincenal o mensual)		
34	Ser notificado de cualquier intento fallido de entrega del paquete	El usuario debe recibir una notificación inmediata (por correo electrónico, SMS o a través de la app) en el momento en que se produzca un intento fallido de entrega	Aceptado	
35	Tener una alerta de probables fallas de la entrega	El usuario debe recibir una notificación proactiva (por correo electrónico, SMS o a través de la app) tan pronto como se detecte una posible falla en la entrega	Rechazado	
36	Poder cambiar la dirección de entrega tras un intento fallido si no podré estar en la dirección original	El usuario podrá cambiar la dirección de entrega tras un intento fallido, y el sistema le permitirá ingresar una nueva dirección, asegurando que el cambio se registre correctamente y se notifique al usuario sobre la nueva dirección y la fecha de entrega programada	Rechazado	
37	Recibir una notificación clara sobre el segundo intento de entrega tras reprogramar o ajustar la dirección	Recibir una notificación clara sobre el segundo intento de entrega tras reprogramar o ajustar la dirección	Aceptado	
38	Tener notificaciones de la gestión de envíos dependiendo del historial del usuario	El sistema debe analizar el historial de envíos del usuario para identificar patrones en la disponibilidad y preferencias de entrega	Rechazado	
39	Diligenciar mis envíos como hora y día	Al seleccionar una fecha y hora, el sistema debe confirmar la disponibilidad de entrega para ese momento específico, evitando sobrecargas o conflictos en la programación.	Aceptado	
40	Recibir sugerencias sobre la mejor hora para recibir mis envíos en función de mis horarios previos de entrega	El usuario recibirá sugerencias personalizadas sobre la mejor hora para recibir sus envíos, basadas en sus horarios previos de entrega,	Rechazado	

		asegurando que estas recomendaciones sean visibles en su perfil y se actualicen automáticamente con cada nuevo envío		
--	--	--	--	--

#### Firmas de Aceptación

Nombre	Rol	Firma	Fecha
Luis Fernando Díaz Bravo	Dueño Del Proyecto	Luis Díaz	21/10/2024