| **ID** | **Historia de Usuario** | **Criterios de Aceptación** |
| --- | --- | --- |
| TECHO-HU-01 | Como **visitador de terreno**, quiero crear una observación en una vivienda, para registrar hallazgos y activar su seguimiento. | - Formulario solicita Proyecto, Vivienda, Tipo (Urgente 48h / General 120 días) y Descripción.- Estado inicial “Abierta”.- Registra fecha, hora y autor. |
| TECHO-HU-02 | Como **visitador de terreno**, quiero adjuntar evidencias (fotos/PDF) a una observación, para sustentar el caso. | - Permite múltiples archivos.- Vista previa/descarga disponible.- Registra autor, fecha y hora. |
| TECHO-HU-03 | Como **supervisor**, quiero visualizar SLA y recibir alertas, para priorizar observaciones próximas a vencer. | - Semáforo de tiempos (verde, amarillo, rojo).- Alertas ≤24h antes del vencimiento.- Filtros por estado/SLA/proyecto. |
| TECHO-HU-04 | Como **supervisor**, quiero cambiar el estado de una observación, para reflejar el avance real. | - Secuencia de estados Abierta → En Proceso → Resuelta → Cerrada.- “Cerrada” requiere nota de resolución y evidencia.- Solo usuarios autorizados pueden modificar. |
| TECHO-HU-05 | Como **coordinador de proyecto**, quiero exportar observaciones, para reportar avances a actores internos y externos. | - Exportación a PDF/CSV con totales.- Encabezado incluye proyecto y fecha.- Filtros avanzados disponibles. |
| TECHO-HU-06 | Como **administrador**, quiero gestionar viviendas (crear/editar/eliminar), para mantener el padrón actualizado. | - Formulario con datos clave.- Registro de auditoría de cambios.- Validación de duplicados. |
| TECHO-HU-07 | Como **usuario de terreno**, quiero consultar el historial de observaciones de una vivienda, para conocer intervenciones previas. | - Listado cronológico con estados y responsables.- Acceso a evidencias.- Orden por fecha. |
| TECHO-HU-08 | Como **supervisor**, quiero asignar responsables a observaciones, para que cada caso tenga seguimiento definido. | - Lista desplegable de usuarios.- Notificación al asignado.- Historial de cambios. |
| TECHO-HU-09 | Como **coordinador**, quiero generar reportes estadísticos de observaciones, para evaluar desempeño y tiempos de respuesta. | - Gráficas por estado, tipo y comuna.- Promedio de cierre vs. SLA.- Exportación en PDF. |
| TECHO-HU-10 | Como **administrador**, quiero gestionar roles y permisos de usuario, para controlar el acceso al sistema. | - Roles: Visitador, Supervisor, Coordinador, Administrador.- Permisos diferenciados.- Cambios aplicados de inmediato. |
| TECHO-HU-11 | Como **usuario de terreno**, quiero registrar la ubicación GPS de la vivienda observada, para mejorar la georreferenciación de casos. | - Captura automática de coordenadas.- Visualización en mapa.- Validación de ubicación. |
| TECHO-HU-12 | Como **coordinador**, quiero contar con un tablero visual de seguimiento, para tener una vista general del estado de las observaciones. | - Dashboard con KPIs.- Gráficos dinámicos por estado.- Actualización en tiempo real. |
| TECHO-HU-13 | Como **visitador de terreno**, quiero registrar comentarios de seguimiento en una observación, para dar trazabilidad a las acciones. | - Campo de comentarios con autor y fecha.- Visualización tipo bitácora.- Notificación al responsable. |
| TECHO-HU-14 | Como **administrador**, quiero contar con un registro de auditoría, para verificar quién realizó cambios en el sistema. | - Log con usuario, fecha y acción.- Exportación a Excel/PDF.- Acceso restringido. |
| TECHO-HU-15 | Como **coordinador**, quiero filtrar y priorizar observaciones por comuna y tipo, para focalizar la gestión territorial. | - Filtros por comuna, proyecto y SLA.- Ordenamiento por prioridad.- Resultados exportables. |