

## Historias de usuario EUS

### Parte de frontend

#### 1. Búsqueda de trámite

**Como** ciudadano

**Quiero** tener la capacidad de buscar el estado de mis trámites de manera rápida y sencilla

**Para** obtener información actualizada sobre el proceso o como realizar mi trámite.

**Condiciones de satisfacción:**

- Accesibilidad daríamos una herramienta de búsqueda la cual sería fácil de acceder.
- Claridad cuánto a la información, la cual quiero que sea clara y comprensible para que no tenga confusiones para tener detalles de cómo hacer un trámite.
- Notificación cuando la información se haya mostrado al terminar la búsqueda
- Mostrar un orden de acuerdo a las últimas publicaciones ya que serán las que tienen la información mas actualizada
- Tener un historial de búsqueda el cual me permita volver a buscar un trámite que ya busque si tener que escribir.

**Tiempo:** 2 días

#### 2. Actualizar información

**Como** administrador

**Quiero** mantener la información de los trámites actualizadas

**Para** que los ciudadanos tengan información de primera mano

**Condiciones:**

- Que exista un formulario para actualizar los datos del tramite
- Que exista una caja de texto para actualizar el titulo del tramite
- Que exista una caja de texto para actualizar la descripción del tramite
- Que tenga una lista de las categorías para actualizar el tramite
- Realizar una interfaz con las características del mockup

**Tiempo:** 4 días

#### 3. Leer información de los trámites

**Como** usuario

**Quiero** tener toda la información relacionada a un trámite en una pantalla

**Para** tener información compacta en un solo lugar

**Condiciones de satisfacción**

- Seguir la estructura de mockups para organizar la información
- Utilizar letras y colores legibles, siguiendo los mockups
- Recibir la información de cada trámite por la BD (de parte de BE)
- Acomodarlo en la misma plantilla de pantalla para tener una misma estética en todos los trámites

#### 4. Filtro

**Como** ciudadano

**Quiero** filtrar mis búsquedas dentro del portal de trámites

**Para** tener un resultado más preciso cuando busque un trámite en específico

**Condiciones:**

- Los filtros ya deben estar pre definidos o establecidos para que el ciudadano pueda escogerlos solamente.
- Como resultado, solo se debe mostrar aquellos que cumplan con los filtros ya escogidos de búsqueda.
- Seguir el diseño según la estructura marcada de los mockups.

**Tiempo:** 2-3 días

## 5. Ver comentario

**Como** ciudadano

**Quiero** conocer las experiencias y opiniones de los demás ciudadanos y aprender de ellas

**Para** saber la experiencia de otras personas cuando realizan un trámite

**Condiciones:**

- Que pida del Backend una lista de comentarios de un trámite
- Que se muestren todos los comentarios del trámite debajo de la información del mismo
- Que los comentarios se muestren justificados
- Seguir estructura y ubicación en la pantalla de trámites según mockups

**Tiempo:** 2 días

## 6. Crear comentario

**Como** ciudadano

**Quiero** dar una retroalimentación acerca de la experiencia o información acerca de un trámite en específico

**Para** ayudar a otros usuarios a que tengan una buena experiencia

**Condiciones:**

- Se permite el uso de emojis y texto
- Cantidad de caracteres permitidos de 10 a 300
- No tienen un nombre de usuario
- Enviar el comentario al backend (base de datos, filtrado y censura)
- Sección de comentarios en todos los trámites
- Una caja de texto donde poner los comentarios, ubicada haciendo referencia al mockup

**Tiempo:** 3 días

## 7. Información lugares y horarios

**Como** ciudadano

**Quiero** ver los lugares en donde realizar un trámite y ver el horario en el que se realiza la atención

**Para** saber cuando puedo ir a realizar el trámite que necesito

**Condiciones:**

- Que muestre un mapa de Google Maps con los lugares donde se puedan realizar trámites.
- Que exista una sección de información donde se muestren los lugares y horarios de atención.
- El formato de los horarios de atención debe ser: Días / Hora inicio - Hora cierre.
- Los lugares y los horarios de atención se deben actualizar en base al backend.
- Seguir el diseño según la estructura marcada de los mockups.

**Tiempo:** 3 días

## 8. Categorización

**Como** ciudadano

**Quiero** tener divididos distintos tipos de tramites dependiendo de su clasificación

**Para** acceder a los trámites directamente dependiendo del tipo por si no sé el nombre del trámite

**Condiciones:**

- Que este en la pantalla de búsqueda, bajo la estructura en mockups
- Que las categorías ya estén predefinidas o establecidas por el administrador
- Que el resultado sea una lista de tramites que cumplan con los criterios de la categoría seleccionada
- En el caso de no encontrar una categoría de acuerdo a tu tramite, se proporcionara un mensaje claro, indicando que no hay tramites disponibles en esa categoría.
- Que el usuario pueda obtener información básica sobre los tramites antes de seleccionarlos.

**Tiempo:** 3 días

## 9. Contactos

**Como** ciudadano

**Quiero** poder ver la información de contacto

**Para** realizar consultas adicionales o solicitar alguna asistencia personal

**Condiciones:**

- Que muestre una lista de contactos con nombre, número, cargo e institución.
- Que cada a lado de cada contacto exista un link que dirija directamente a la acción de llamar al contacto (Contactos BD)
- Que muestre los horarios de atención de cada contacto.
- Seguir las indicaciones bajo mockups.

**Tiempo:** 3 días

## 10. Subir información de trámites

**Como** administrador

**Quiero** poder subir la información necesaria

**Para** hacer o conocer algún tramite.

**Condiciones de satisfacción:**

- Tener un panel de administrador para así ver lo subido en el portal según la estructura realizada en mockups.
- Tener una plantilla directa para rellenar el trámite según la estructura de mockups.

**Tiempo:** 2 días

## 11. Borrar información de trámites

**Como** administrador

**Quiero** poder tener un control y poder borrar la información que ya no sea necesaria o tenga un error

**Para** que el portal siempre este actualizado y que contenga la información correcta.

**Condiciones de satisfacción:**

- Que se pueda tener un filtrado sobre que tramites deben ser eliminados o no.
- Al momento de querer eliminar un tramite quiero poder tener una confirmación de que en realidad si quiero eliminarla para así no borrar el equivocado.
- Que muestre quien borro el tramite y a que hora.
- Que se tenga la seguridad de que solo los administradores pueden borrar un tramite.

**Tiempo:** 2 días

## 12. Sacar ficha electrónica

**Como** usuario ciudadano

**Quiero** poder sacar fichas virtuales desde mi casa

**Para** evitar hacer filas en los centros de trámites

**Condiciones de satisfacción:**

- Seguir la estructura del mockup para el diseño de la ficha
- Mostrar hora aproximada de atención y generar un código
- Al momento de agendar la cita mandar información registrada al backend

## 13. Información audiovisual

**Como** usuario

**Quiero** tener acceso a videos de corta duración acerca de como hacer trámites

**Para** poder visualizar de manera rápida información básica y no tan detallada de trámites esenciales

**Condiciones de satisfacción**

- Ubicar los medios audiovisuales en la pantalla principal en relación a la estructura de mockups
- Reproducción de videos de manera automática
- Lista de videos a los que se puede acceder

## Parte de backend

## 14. Búsqueda de trámite

**Como** ciudadano

**Quiero** buscarlos mediante nombre o por similitudes

**Para** encontrar trámites que necesito

**Condiciones de satisfacción**

- Al momento de ir recibiendo el nombre dar sugerencias para autocompletar, basándose en los trámites que existen en la base de datos
- Devolver una lista con los resultados al momento en que toquen el botón de buscar a FE
- En caso de no haber una coincidencia enviar mensaje de que dicho trámite no se encuentra
- Poder buscar palabras similares mediante el uso de algoritmos

**Tiempo:** 6 días

## 15. Actualizar información

**Como** administrador

**Quiero** mantener la información de los trámites actualizadas

**Para** que los ciudadanos tengan información de primera mano

**Condiciones:**

- Que reciba la nueva información del trámite
- Que los cambios se actualicen en los base de datos con la nueva información del trámite
- Que envíe un mensaje de retroalimentación de éxito si se actualizo de forma correcta o de falla si hubo un error

**Tiempo:** 3-4 días

## 16. Leer información

**Como** ciudadano

**Quiero** tener a mi disposición información de cada trámite en específico

**Para** poder saber como iniciar el proceso de la emisión de un trámite.

**Condiciones:**

- La información de los trámites deben estar almacenados en una base de datos.
- Que muestre la información del trámite de acuerdo a lo que se solicite en el Frontend, mediante una API.
- Implementar un modelo de datos para almacenar información de trámites, requisitos y procedimientos.

**Tiempo:** 4 días

## 17. Filtro

**Como** ciudadano

**Quiero** filtrar mis búsquedas dentro del portal de trámites

**Para** tener un resultado más preciso

**Condiciones:**

- Los filtros deben provenir de los que ya haya en la base de datos.
- En caso de escoger filtros y no haya ningún trámite que cumpla con los criterios, debe aparecer un mensaje que diga "Ningún trámite encontrado".
- Los filtros escogidos se guardan para búsquedas futuras.
- Mandar la lista de filtros al frontend para que lo pueda mostrar en la pantalla

**Tiempo:** 3-4 días

## 18. Ver comentario

**Como** usuario

**Quiero** ver los comentarios que realizaron al respecto de un trámite de manera individual

**Para** conocer las opiniones o recomendaciones de otras personas

**Condiciones de satisfacción**

- Tener división en la base de datos para cada trámite
- No mezclar comentarios de un trámite con otro
- Devolver los comentarios a FE para que puedan mostrarlos en pantalla
- Al momento de eliminar un trámite se eliminan todos sus comentarios relacionados

**Tiempo:** 4-5 días

## 19. Crear comentario

**Como** ciudadano

**Quiero** dejar comentarios acerca de mi opinión de los trámites

**Para** dar una retroalimentación acerca de la experiencia o información que ayude a otros usuarios

**Condiciones:**

- Que se reciba la petición del frontend
- Que guarde en la base de datos el comentario del trámite
- Que mande una respuesta de éxito si se guardó correctamente o fracaso si ocurrió algún error

**Tiempo:** 2 días

## 20. Información lugares y horarios

**Como** ciudadano

**Quiero** ver los lugares en donde realizar un trámite y ver el horario en el que se realiza la atención

**Para** saber cuando puedo ir a realizar el trámite que necesito

**Condiciones:**

- La información sobre lugares y horarios debe ser almacenada y gestionada de manera eficiente
- Al acceder a la sección de lugares se debe mostrar un mapa interactivo con marcadores de cada lugar
- Al hacer click en un marcador en el mapa, la aplicación debe navegar a la sección de información de ese lugar (Horarios de atención, servicios ofrecidos, contacto)

**Tiempo:** 3 Días

## 21. Categorización

**Como** ciudadano

**Quiero** acceder a las diferentes categorías

**Para** tener división en tipos de trámites generales

**Condiciones:**

- Devolver listas de trámites dependiendo de la categoría seleccionada en la pantalla (mandarlo al FE)
- Búsqueda dentro de las categorías dependiendo de lo seleccionado (manda FE)
- En el caso de no encontrar una categoría específica, el sistema proporcionara un mensaje claro, indicando que no hay tramites disponibles en esa categoría.
- Que se introduzca un función previa, para que el usuario pueda obtener información básica sobre los tramites antes de seleccionarlos.
- 

**Tiempo:** 3 días

## 22. Contactos

**Como** ciudadano

**Quiero** poder ver la información de contacto

**Para** realizar consultas adicionales o solicitar alguna asistencia personal

**Condiciones:**

- Crear una base de datos para la lista de contactos que tendrá nombre, número, cargo e institución.
- Que muestre la información de contacto de la base de datos de acuerdo a lo que llegue a solicitar el frontend, mediante la API.
- Generar el funcionamiento para la función del enlace directo a llamada al recibir la solicitud del frontend, para que luego se inicie una llamada directa al número de contacto correspondiente.
- Implementar una funcionalidad que permita la actualización de los horarios de atención de cada contacto en la base de datos, para que estos cambios puedan ser visibles en el frontend.
- Que vaya de acuerdo a lo que se tiene diseñado en los mockups.

**Tiempo:** 4 días

## 23. Subir información de trámites

**Como** administrador

**Quiero** poder subir información al portal

**Para** que la información que se vaya a mostrar este actualizada y completa.

**Condiciones de satisfacción:**

- Notificación de que el tramite fue subido correctamente
- Poder asignar a la categoría que se vaya a subir el tramite
- Que se muestre al inicio el ultimo trámite que se subió
- Que al momento de subir un tramite sea necesario llenar ciertos campos para poder subir
- Validación de datos, que sean los correctos y que este actualizada.

**Tiempo:** 3 días

## 24. Borrar información de trámites

**Como** administrador

**Quiero** eliminar los tramites de la plataforma que ya no se requieren

**Para** que no se muestren los tramites innecesarios en el sitio

**Condiciones:**

- Recibir el id del tramite que se va a eliminar
- Que se elimine los datos del tramite de la base de datos
- Que se elimine los comentarios de ese tramite de la base de datos
- Mandar un mensaje de éxito si se elimino de forma correcta o de fallo si existió algún error

**Tiempo:** 2 días

## 25. Sacar ficha electrónica

**Como** usuario

**Quiero** poder sacar fichas virtuales desde mi casa

**Para** evitar hacer filas en los centros de trámites

**Condiciones de satisfacción**

- Generar una ficha con la información del usuario para pasarlo al sitio de trámites
- Generar un código único para que no se generen equivocaciones
- Mandar esta información a los administradores

## 26. Información audiovisual

**Como** usuario

**Quiero** tener acceso a videos de corta duración acerca de como hacer trámites

**Para** poder visualizar de manera rápida información básica y no tan detallada de trámites esenciales

**Condiciones de satisfacción**

- Tener acceso a una BD con todos los videos que se desean mostrar
- Enviar la lista de videos al frontend
- Los videos deben tener una calidad mínima de 720
- No mostrar el mismo video seguido, actualizarlo cada que termine y mandarlo en el orden en el que se subió