

Desarrollo ágil: Historias de usuario y criterios de aceptación

Elaborado por: SACODE

Enunciado de la Historia						Criterios de Aceptación				Análisis		
Identificador (ID) de la Historia	Autor	Rol	Característica / Funcionalidad	Razón / Resultado	Número (#) de Escenario	Criterio de Aceptación (Título)	Contexto	Evento	Resultado / Comportamiento esperado	Prioridad	Estimación	Sprint
HU-A1	SACODE	Como administrador	Recibir por correo una contraseña temporal (OTP) para ingresar por primera vez	Iniciar el proceso de acceso seguro al sistema	1	OTP enviado correctamente	Administrador ha sido creado por el sistema central	Sistema genera OTP y lo envía al correo asociado	Administrador recibe el OTP y puede usarlo para ingresar por primera vez	MUST	3	1
					2	Fallo en entrega del OTP	El correo del administrador está mal escrito o bloqueado	Sistema intenta enviar el OTP	Sistema registra el error y muestra alerta al usuario central			
HU-A2	SACODE	Como administrador	Usar el OTP recibido para crear la contraseña, completar datos y acceder al sistema	Finalizar el registro del administrador de manera segura	1	El acceso fue exitoso y se configuraron los datos	El administrador accede por primera vez con un OTP válido	Ingresa OTP, define nueva contraseña, confirma contraseña y completa correo electrónico	El sistema valida los datos y permite el ingreso al sistema	MUST	5	1
					2	Se bloquea el acceso al insertar un OTP inválido	El administrador intenta acceder con un OTP incorrecto o expirado	Introduce OTP inválido y presiona 'Confirmar'	El sistema muestra un mensaje de error y bloquea el acceso			
					3	Las contraseñas no coinciden, por tanto el sistema no permite acceso	El administrador accede con OTP válido pero no coincide la nueva contraseña con la confirmación	Llena contraseña y repetir contraseña con valores diferentes	El sistema muestra un mensaje indicando que las contraseñas no coinciden			
					4	Los campos obligatorios están vacíos y por eso no se logra acceder	El administrador accede con OTP válido pero omite campos obligatorios	Deja vacío campos obligatorios y presiona 'Guardar'	El sistema muestra advertencia de campos requeridos y no guarda			
HU-A3	SACODE	Como administrador	Crear nuevas sucursales dentro del sistema	Establecer puntos físicos de atención con configuración independiente	1	La sucursal fue creada exitosamente	El administrador accede al módulo de sucursales	Ingresa nombre, dirección, horarios de atención y zona	La sucursal queda registrada y aparece en el listado general	MUST	5	1
					2	No se pudo crear la sucursal debido a que faltaron de rellenar campos obligatorios	El administrador deja vacío el campo de nombre o dirección	Presiona 'Guardar' sin completar toda la información requerida	El sistema muestra advertencia y no permite continuar			
					3	No se pudo crear la sucursal debido a que se configuró un horario inválido	El administrador coloca una hora de cierre anterior a la de apertura.	Presiona 'Guardar' pero el horario ingresado no es válido	El sistema muestra un mensaje de error de validación			
					4	No se pudo crear la sucursal debido a que ya existe una duplicada	El administrador intenta crear una sucursal con el mismo nombre o dirección	Presiona 'Guardar' pero ya existía una sucursal idéntica existente	El sistema informa que ya existe una sucursal registrada con esos datos			
HU-A4	SACODE	Como administrador	Crear nuevos kioskos en el sistema	Registrar dispositivos que permitirán la generación de turnos en sucursales	1	El formulario se completa correctamente	El administrador accede al módulo de kioskos con permisos válidos	Ingresa nombre del kiosko, ubicación, sucursal asociada (opcional, también se puede asignar después) y confirma	El kiosko queda registrado y aparece como disponible en el sistema	MUST	5	1
					2	No se completó el formulario porque faltan campos obligatorios	El administrador intenta crear un kiosko sin completar todos los campos requeridos	Deja vacío uno o más campos obligatorios del formulario y presiona "Guardar"	El sistema no permite que se complete el registro y muestra mensaje de advertencia.			
					3	No se completó el formulario porque nombre duplicado	Ya existe un kiosko con el mismo nombre en la misma sucursal	Admin intenta registrar el nuevo kiosko con nombre repetido	El sistema impide el registro y muestra error de duplicación			

					4	No se completó el formulario porque existe error de conexión a base de datos	El sistema presenta una interrupción en la conexión a la base de datos al guardar el nuevo kiosko	Admin llena el formulario correctamente y presiona "Guardar" pero el sistema pierde conexión.	Se muestra mensaje de error técnico y no se registra el kiosko.			
HU-A5	SACODE	Como administrador	Crear nuevas pantallas para turnos y contenido publicitario	Mostrar turnos actualizados y anuncios institucionales o comerciales	1	Registro exitoso de una pantalla	El administrador accede al módulo de pantallas	Llena nombre, ubicación y tipo de pantalla y guarda	La pantalla queda registrada y puede asignarse a una sucursal	MUST	5	1
					2	No se completa el registro porque existen campos incompletos	El administrador intenta registrar una pantalla sin seleccionar el tipo	Presiona 'Guardar' sin seleccionar un tipo de pantalla	Sistema muestra un mensaje de advertencia indicando que el campo es obligatorio			
					3	No se completa el registro porque hay nombres duplicados en una misma sucursal	Ya existe una pantalla con el mismo nombre en la misma sucursal.	El administrador intenta registrar una nueva pantalla utilizando un nombre duplicado	El sistema rechaza el registro y muestra un mensaje de error indicando duplicidad			
HU-A6	SACODE	Como administrador	Crear contenidos publicitarios para pantallas	Transmitir mensajes informativos o promocionales a los clientes	1	El contenido se sube exitosamente	El administrador accede a módulo de publicidad	Carga archivo de imagen o video y define duración y nombre	El contenido queda disponible para ser asignado a pantallas	MUST	3	2
					2	No hay subida de datos porque existe formato no permitido	El administrador intenta subir un archivo con una extensión no permitida como .exe	Selecciona el archivo no válido y presiona 'Guardar'	El sistema rechaza el archivo y muestra un mensaje de advertencia sobre el formato no permitido			
					3	Se configura erróneamente la duración de la publicidad y por ello no se añade el contenido	El administrador ingresa una duración no válida al intentar registrar el contenido	Intenta guardar el contenido ingresando un valor no numérico como duración (por ejemplo, 'abc')	El sistema muestra un mensaje de error de validación y no permite guardar el contenido			
HU-A7	SACODE	Como administrador	Crear cuentas para usuarios administrativos	Delegar tareas de gestión a otros perfiles autorizados	1	El formulario es válido y se guarda exitosamente	El administrador accede a módulo de usuarios	Llena nombre, correo, rol (técnico, gerente) y sucursal	Cuenta se crea y se asocia a sucursal	MUST	5	2
					2	El correo es inválido, por ello, el formulario no se guarda	El administrador ingresa una dirección de correo sin el carácter '@' o con un formato incorrecto	Presiona 'Crear usuario' con el correo mal ingresado	El sistema muestra un mensaje de error indicando que el correo no es válido			
					3	Rol no seleccionado, por tanto, el formulario no se guarda	El administrador no selecciona un tipo de rol al registrar el usuario	El administrador deja el campo 'Rol' vacío y confirma la creación	El sistema impide guardar y resalta el campo como obligatorio			
					4	Usuario ya existe, entonces el formulario no se guarda	El correo ingresado ya pertenece a otro usuario registrado	El administrador intenta crear una cuenta con un correo duplicado	El sistema muestra un mensaje de error indicando que el correo ya está en uso			
HU-B1	SACODE	Como administrador	Asignar kioskos a sucursales registradas	Permitir que los dispositivos operen en una ubicación específica	1	La asignación de quiosco es exitosa	El kiosko y la sucursal están registrados	Admin selecciona kiosko y sucursal y confirma asignación	El kiosko queda vinculado a la sucursal y habilitado	MUST	3	2
					2	No se asigna el quiosco porque ya fue asignado a otra sucursal	El kiosko ya está asignado a una sucursal activa	El administrador intenta asignarlo a una nueva sucursal sin haber removido la asignación anterior	El sistema bloquea la acción y muestra un mensaje indicando conflicto de asignación			
					3	No se asigna el quiosco porque falta seleccionar sucursal	El administrador solo selecciona el kiosko sin especificar la sucursal	Presiona 'Asignar' sin haber elegido una sucursal	El sistema muestra un mensaje de advertencia indicando que falta información obligatoria			
HU-B7	SACODE	Como	Asignar pantallas a	Mostrar información de	1	Asignación exitosa de pantalla y contenido	Hay pantallas disponibles y archivos cargados	Admin selecciona pantalla, sucursal y contenido, y guarda	Pantalla queda asignada y se muestra el contenido	MUST	3	2

HU-B2	SACODE	administrador	sucursales	turnos y atención en el lugar correcto	2	Reasignación de pantalla ya vinculada	Pantalla está vinculada a otra sucursal	Admin intenta reasignarla sin liberar	El sistema muestra mensaje de conflicto	MUST	3	2
					3	Asignación sin contenido seleccionado	No se selecciona archivo	Admin presiona "Asignar"	Sistema muestra advertencia			
HU-B3	SACODE	Como administrador	Asignar categorías de servicio a kioskos	Ofrecer las opciones correctas según la ubicación	1	Asignación exitosa de categoría	El administrador accede al módulo de configuración del kiosko	Selecciona categoría y la asigna a uno o más kioskos	Categoría queda habilitada en los kioskos asignados	MUST	3	2
					2	La categoría ya está asignada o ya existe en el sistema	La categoría seleccionada ya fue previamente asignada al kiosko	El administrador intenta asignarla nuevamente sin haberla removido	El sistema informa que la categoría ya está asignada y bloquea la acción redundante			
HU-B4	SACODE	Como administrador	Asignar usuarios administrativos a sucursales	Distribuir responsabilidades de gestión local	1	Asignación correcta de usuario	Usuario y sucursal están registrados	El administrador selecciona usuario y sucursal y confirma	Usuario queda asignado y puede acceder a esa sucursal	MUST	4	2
					2	El usuario ya existe en el sistema	El usuario ya se encuentra vinculado a otra sucursal	El administrador intenta asignarlo nuevamente sin desvincularlo	El sistema bloquea la acción y muestra un mensaje indicando conflicto por asignación duplicada			
					3	Falta seleccionar usuario, por ello no se asigna	El administrador no selecciona ningún usuario antes de realizar la acción	Presiona 'Asignar' sin haber elegido un usuario	El sistema muestra un mensaje de advertencia indicando que se debe seleccionar un usuario			
HU-B5	SACODE	Como administrador	Configurar los datos personales requeridos en kioskos	Definir qué información es obligatoria según la sucursal o tipo de atención	1	Configuración con campos personalizados	El administrador accede al módulo de configuración por sucursal	Selecciona campos como cédula, teléfono y nombre como requeridos	Los kioskos de esa sucursal solicitan los datos definidos	COULD	4	3
					2	Desactivación de todos los campos	El administrador desactiva todos los datos personales	Guarda la configuración con todos los campos como 'no requeridos'	Los kioskos no solicitan información adicional al generar turnos			
					3	Error por combinación inválida	El administrador intenta requerir cédula pero desactiva todos los campos visibles	Guarda configuración sin visibilidad del campo obligatorio	Sistema muestra error indicando configuración inconsistente			
HU-C1	SACODE	Como administrador	Configurar reglas de prioridad entre categorías y recuperación de turnos	Definir comportamiento del sistema en caso de turnos perdidos y orden de atención	1	Configuración de tiempos de recuperación	El administrador accede al módulo de reglas de atención	Establece tiempo máximo (en minutos) para recuperar un turno perdido	Sistema aplica esta regla para todos los kioskos de la sucursal	MUST	5	3
					2	Existe orden de prioridad entre categorías	El administrador configura categorías A, B, C y su jerarquía de atención	Define que A tiene prioridad sobre B y C	Sistema intercala los turnos según la jerarquía configurada			
HU-C2	SACODE	Como administrador	Reinsertar manualmente un turno perdido en la cola	Permitir excepciones ante errores o casos especiales luego del tiempo máximo	1	Se reinserta manualmente después del límite	El cliente pide recuperar turno tras pasar tiempo máximo	Administrador lo busca y lo reubica en la cola	Turno vuelve al sistema en la posición indicada por el admin	SHOULD	4	3
					2	El intento de re inserción es inválido	El administrador intenta reinsertar un turno que ya fue marcado como atendido	Selecciona el turno y presiona 'Reincorporar'	Sistema indica que el turno ya fue cerrado y no puede modificarse			
HU-C3	SACODE	Como administrador	Generar y exportar reportes personalizados	Analizar estadísticas de atención y optimizar	1	Generación exitosa de reporte por sucursal	El administrador accede al módulo de reportes y selecciona una sucursal	Define rango de fechas, elige categoría y exporta en PDF	El sistema genera y descarga el archivo correctamente	MUST	5	3
					2	Exportación sin filtros definidos	El administrador accede al módulo pero no define ningún filtro	Presiona 'Generar reporte'	El sistema muestra advertencia solicitando selección de filtros			
					3	Rango de fechas inválido	La fecha de fin es anterior a la fecha de inicio	El administrador selecciona mal el rango y presiona 'Exportar'	El sistema muestra error de validación			

				recursos	4	Reporte en formato no soportado	El administrador intenta exportar en formato que no está disponible	Elige 'XLSX' cuando solo está habilitado PDF	El sistema indica que solo está disponible el formato PDF			
					5	Problema de conexión al generar reporte	El servidor de reportes no responde	El administrador intenta generar reporte durante una caída	El sistema informa el error y sugiere intentar más tarde			
HU-C4	SACODE	Como cliente	Generar un turno desde el kiosko	Obtener atención de manera organizada	1	Turno generado exitosamente	El cliente accede a kiosko en horario válido	Selecciona categoría, llena datos requeridos y confirma	Se imprime ticket con QR y número	MUST	5	1
					2	Faltan campos obligatorios	El cliente no llena cédula o nombre (según configuración)	Presiona 'Confirmar' sin completar los campos	El sistema muestra advertencia de campos requeridos			
					3	Kiosko fuera de servicio	El cliente accede a un kiosko sin conexión	Intenta generar un turno	El sistema muestra error técnico y recomienda atención manual			
HU-D1	SACODE	Como cliente	Consultar estado del turno desde código QR	Dar seguimiento sin esperar en pantalla fija	1	Se realiza la consulta exitosamente	Cliente escanea QR en navegador con internet	Visualiza su turno, caja y tiempo estimado	Información se presenta actualizada	MUST	3	2
					2	El QR es inválido	QR fue dañado o mal impreso	Cliente escanea y el sistema no reconoce el código	Sistema muestra mensaje de error			
HU-D2	SACODE	Como cliente	Visualizar en pantallas cuándo se llama mi turno	Saber con claridad cuándo debo acercarme al punto de atención	1	El turno llamado aparece en pantalla	El cliente se encuentra en la sala y su turno es llamado	La pantalla muestra número, categoría y caja asignada	El cliente identifica que debe acercarse al módulo	MUST	4	3
					2	El turno no aparece por configuración errónea	La pantalla no está vinculada correctamente a la sucursal	El turno es llamado pero no se refleja en pantalla	El sistema muestra fallback local o indica error técnico			
HU-D4	SACODE	Como cliente	Comprender fácilmente qué categoría elegir en el kiosko	Poder seleccionar la opción correcta sin asistencia	1	Las categorías están claramente descritas	El cliente está frente al quiosco	Cada botón de categoría incluye íconos o descripción (ej: 'Pagos', 'Consultas')	El cliente elige correctamente sin requerir ayuda	MUST	3	3
					2	Existe confusión por nombres técnicos o no muy explícitos	Existen categorías con nombres como 'G01' o 'SOP-AUX'	El cliente no sabe cuál seleccionar	El sistema debe permitir configuraciones amigables desde el panel de administración			
HU-D5	SACODE	Como cliente	Visualizar tiempo estimado de atención desde pantallas	Ayudar al cliente a planificar su espera	1	El tiempo es estimado correctamente y es visible para los próximos turnos	Pantalla de la sala muestra la cola	Se calculan promedios por categoría y se muestran	Cliente puede estimar cuánto falta para su turno	SHOULD	3	3
					2	No hay datos suficientes para estimar correctamente	Recién abierta la sucursal y no hay historial de atención	Pantalla intenta calcular promedio por categoría	Sistema indica que no hay datos suficientes para estimación			
HU-D6	SACODE	Como cliente	Recibir notificaciones web cuando se acerque mi turno	Estar informado sin depender de pantallas	1	Notificación enviada desde la página web	El cliente escanea QR desde navegador compatible (Chrome, Edge)	Permite notificaciones y el sistema le alerta al acercarse su turno	El cliente recibe notificación push con número y caja	COULD	5	3
					2	iOS no compatible	El cliente usa navegador Safari en iPhone	Intenta activar notificaciones	El sistema informa que su navegador no es compatible			
HU-D7	SACODE	Como cliente	Recuperar automáticamente un turno dentro del tiempo permitido	Dar una segunda oportunidad en caso de retraso leve	1	Se reincorpora el turno a la cola correctamente	El cliente escanea QR tras perder su turno pero dentro del límite configurado	Presiona 'Reincorporar turno'	El turno vuelve a la cola al final de su categoría	MUST	4	3
					2	No se puede reasignar el turno, ya que está fuera del tiempo máximo para reasignación	El cliente escanea QR después del límite permitido	Presiona 'Reincorporar'	El sistema informa que debe acudir a un administrador			
HU-D8	SACODE	Como cliente	Obtener atención prioritaria sin quedar al	Garantizar accesibilidad sin	1	Existe un correcto sistema intercalado de selección entre turnos regulares y vulnerables	El sistema detecta un nuevo turno vulnerable generado	El sistema lo inserta de forma balanceada (cada 2 turnos regulares)	Atención prioritaria sin afectar el flujo general	MUST	5	3

110-00	SACODE	vulnerable	primera sin que el principio ni al final	señale completamente la fila	2	Error de asignación de turnos de categoría vulnerable	El quiosco no tiene habilitada categoría vulnerable	Un cliente vulnerable intenta generar un turno y elige una categoría incorrecta	Sistema informa que esa categoría no está disponible y sugiere acudir a recepción	MUST	3	3
HU-D9	SACODE	Como cliente que genera un turno	Obtener comprobante impreso del turno con código QR y link de seguimiento	Consultar el estado del turno fácilmente y presentarlo al llegar	1	Impresión automática del turno generado	El cliente genera su turno desde el sistema	El sistema imprime un ticket con código QR y un link único	El cliente recibe el comprobante con toda la información útil del turno	MUST	3	3
					2	Código QR funcional y link accesible	El cliente escanea el código o accede al link desde su móvil	El sistema muestra el estado actualizado del turno (ej. número en cola, tiempo estimado, etc.)	El cliente puede hacer seguimiento desde su dispositivo personal			
					3	Manejo de error en la impresión del ticket	El sistema genera el turno pero falla la impresora	El sistema muestra en pantalla un mensaje con el número de turno, el link de seguimiento, y un botón para reenviar a otra impresora o acudir a recepción	El cliente no pierde el turno y tiene formas alternativas de continuar el proceso			