

## **Niveles de urgencia:**

- Baja
- Media
- Alta
- Crítico

## **Áreas:**

- Seguridad
- Bienestar
- Limpieza
- Infraestructura y mantenimiento
- Laboratorios y talleres
- Tecnologías de la Información (TI)
- Servicio médico/Tópico

## **Tipos de incidentes por área**

- Seguridad:
  - Convivencia: peleas, acoso verbal o físico, amenazas, otro (CRÍTICO)
    - Copia a Bienestar y Servicio Médico/Tópico
  - Robos (ALTA)
  - Pérdidas (MEDIA)
  - Intento de atentar contra la integridad personal (CRÍTICO) - Copia a Bienestar y Servicio Médico/Tópico
  - Accidentes (CRÍTICO) - Copia a Bienestar, Servicio Médico/Tópico e Infraestructura y mantenimiento si es que se debe a algo físico
- Limpieza:
  - Espacio sucio (BAJO)
  - Falta de insumos (BAJO)
- Infraestructura y mantenimiento:
  - Servicios higiénicos inoperativos (MEDIO)
  - Salidas de emergencia (MEDIA)
  - Mobiliario en mal estado (MEDIA)
  - Estructura dañada (MEDIA)
- Laboratorios y talleres
  - Máquinas malogradas o fuera de servicio (ALTO)
  - Falta de EPP (BAJO)
  - Derrames de sustancias peligrosas (CRÍTICO) - Copia a Servicio Médico/Tópico y Seguridad
  - Incumplimiento de normas de seguridad (BAJO)
  - Incidentes eléctricos (ALTA) - Copia a Infraestructura y mantenimiento
  - Acceso no autorizado (MEDIA)
- TI:
  - Internet caído (BAJO)

- Fallas en sistemas institucionales (BAJO)
- Equipos en aulas (MEDIO)

## **Roles:**

- Comunidad
- Coordinadores (Jefes del personal administrativo)
- Personal administrativo
- Autoridades

## **Roles y funcionalidades:**

- Estudiantes
  - Crear incidentes /PublishIncident
  - Ver sus propios incidentes /Get / Incidents
  - Ver detalles de sus propios incidentes y línea de tiempo /Get / Incidents /PublishIncident
  - Editar o cancelar incidente mientras esté como Pendiente /EditIncidentContent
  - Ver tablero de avisos generales (incidentes marcados como globales: pérdida de objetos, caída de internet, problemas masivos) /PublishIncident
  - Recibir notificación cuando su incidente cambia de estado /WebSocket SNS
- Coordinadores
  - Ver todos los incidentes que estén asignados a su área /Get / Incidents
  - Cerrar incidentes atorados o que ya no se apliquen (duplicados) /AuthorityManageIncidents
  - Marcar incidentes como "globales" para que aparezcan en el dashboard de estudiantes /PublishIncident
  - Filtrar por Pendiente/En Atención/Resuelto -> /Get / Incidents
  - Filtrar por estado, tipo, urgencia, tiempo de espera ->/Get / Incidents
  - Asignar personal para atender un incidente Pendiente /CoordinatorAssignIncident
  - Escribir indicaciones o notas en el incidente para su equipo /CoordinatorAssignIncident & /SolvedIncident
  - Cuando detecta que un incidente pertenece a otra área, solicitar cambio de área a la Autoridad /AuthorityManageIncidents
  - Ajustar nivel de urgencia /EditIncidentContent
- Personal
  - Ver incidentes asignados a su área o a su nombre /Get / Incidents
  - Elegir atender un incidente /StaffChooseIncident
  - Cambiar el estado del incidente elegido o asignado:
    - De pendiente a En atención /StaffChooseIncident
    - De En atención a Resuelto /SolvedIncident

- Escribir comentarios tras cada cambio (opcional)
- Autoridades
  - Ver incidentes de todas las áreas /Get / Incidents
  - Filtrar por tipo, área, urgencia, tiempo de espera /Get / Incidents & Apache AirFlow
  - Reasignar incidentes de un área a otra (aprobar solicitudes de cambio que envían los coordinadores) /AuthorityAreaReassingnment
  - Mandar recordatorios a coordinadores cuando existan incidentes con mucho tiempo en Pendiente o En atención /Apacha AirFlow.
  - Ver métricas y reportes (Dashboard) /Apacha AirFlow
  - Crear/editar usuarios y asignarles rol y área /AssignRoleArea
  - Gestionar catálogos: tipos de incidente, áreas, urgencias sugeridas, etc. (opcional)
  - Ver logs y estado del sistema /CloudWatch

### Atributos de incidentes:

- ID de incidente
- Área responsable
- CreatedById
- Global
- Tipo
- Fecha:
  - CreatedAt
  - UpdatedAt
  - ResolvedAt
- Ubicación: selector de torre, piso, sala/salón/espacio
- Asignación
  - AssignedToUserId
  - AsignedToArea
- Descripción
- Urgencia
- Adjuntar fotografía
- Estado de incidente
- Historial de comentarios/acciones: fecha, autorID, autorName, autorRol, mensaje, fromStatus, toStatus

### Tablas DynamoDB

Tabla Estado de los incidentes:

- Type (PK):
- UUID#subType(SK):
- Title: string
- Description: string

- ResponsibleArea: list of strings
- CreatedById: string
- CreatedByName: string
- Status: PENDIENTE,EN\_ATENCION,RESUELTO
- Priority: BAJO,MEDIA,ALTA Y CRÍTICO
- IsGlobal: bool
- CreatedAt: timeStamp
- ExecutingAt: timeStamp
- ResolvedAt: timeStamp
- LocationTower: string
- LocationFloor: string
- LocationArea: string
- Reference: string
- AssignedToPersonalId
- Comment: lista de
  - Date
  - UserId
  - Role
  - Message
- PendienteReasignacion: bool

**Tabla users:**

- Role (PK): COMMUNITY,PERSONAL,COORDINATOR,AUTHORITY
- UUID (SK)
- UserId: string
- FullName: string
- Email: string
- Area: Seguridad | Bienestar | Limpieza | Infraestructura y mantenimiento | Laboratorios y talleres | Tecnologías de la Información (TI) | Servicio médico/Tópico
- CommunityCode: DNI | CREDENTIALS
- Status: ACTIVE, INACTIVE
- CreatedAt: timeStamp
- ToList: list (Personal)

**Opcional:**

- Análisis Predictivo y visualización inteligente (Opcional)
- Colores según urgencia y estado
- Clasificación automática según palabras clave (sugiere tipo y usuario)