

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) /AuthorityAreaReassignment
 - Mandar recordatorios a coordinadores cuando existan incidentes con mucho tiempo en Pendiente o En atención /Apache AirFlow.
 - Ver métricas y reportes (Dashboard) /Apache 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
 - AssignedToArea
- 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)