

1. Objetivo del Sistema

Desarrollar un Sistema de Solicitudes Internas (Mesa de Servicios) para que los colaboradores creen solicitudes (ej. TI, Mantenimiento, Transporte, Compras), y los responsables las gestionen por estados, con trazabilidad básica.

2. Alcance

El sistema cubrirá:

- Creación y seguimiento de solicitudes internas.
- Asignación a un área responsable.
- Cambio de estados y comentarios.
- Listado con filtros básicos.
- Autenticación y roles simples.

3. Requerimientos Funcionales

3.1 Autenticación y Roles

- Login con usuario/contraseña.
- Roles:
 - **Solicitante**: crea solicitudes, ve solo las suyas.
 - **Gestor**: atiende solicitudes del área asignada.
 - **Admin**: gestiona catálogos y ve todo.

3.2 Catálogos (CRUD – Admin)

- **Áreas**: TI, Mantenimiento, Transporte, Compras (mínimo 4).
- **Tipos de Solicitud** (relacionado a un Área): Ej. “Soporte PC”, “Acceso a sistema”, “Reparación”, “Asignación vehículo”.
- **Prioridad**: Baja / Media / Alta.

3.3 Solicitudes (Core)

- Crear solicitud (Solicitante):
 - Número (auto: **SOL-YYYY-0001**)
 - Área
 - Tipo de solicitud
 - Asunto
 - Descripción
 - Prioridad
 - Fecha creación (auto)
 - Adjuntos (opcional: 1 archivo)
- Estados:
 - **Nueva → En Proceso → Resuelta → Cerrada**
 - **Rechazada** (con motivo)
- Reglas:
 - Solicitante solo puede editar si está en estado Nueva.
 - Gestor/Admin puede cambiar estados y dejar comentarios.
 - Al “Cerrar”, solo el Admin puede cerrar cuando esté completo.

3.4 Asignación

- Al crear, se asigna automáticamente al **Área** seleccionada.
- Gestor puede “Tomar” la solicitud (queda asignada a su usuario) o Admin puede asignar a un Gestor.

3.5 Comentarios y Trazabilidad

- Comentarios en la solicitud (quién, cuándo, texto).

3.6 Listados y Filtros

- Listado de solicitudes con filtros:
 - Estado
 - Área
 - Prioridad
 - Rango de fecha
 - Búsqueda por número/asunto
- Vista detalle de solicitud (con comentarios e historial).

4. Requerimientos Técnicos

4.1 Backend (ASP.NET Core Web API)

- ASP.NET
- SQL Server + EF Core Migrations
- JWT Auth
- Arquitectura en capas
- Validaciones y códigos correctos (400/401/403/404)
- Endpoints mínimos:
 - Auth
 - Catálogos (Áreas, Tipos, Prioridades)
 - Solicitudes (CRUD + cambiar estado + asignar + comentar)

4.2 Frontend (Vue)

- Pantallas mínimas:
 - Login
 - Mis Solicitudes (Solicitante)
 - Bandeja del Área (Gestor)
 - Detalle de Solicitud (comentarios + historial)
 - Administración de catálogos (Admin)
- UI simple, responsive, validaciones básicas.

5. Entregables

- Repositorio (Backend + Frontend)