

## 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, responsiva, validaciones básicas.

## **5. Entregables**

- Repositorio (Backend + Frontend)