**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

UNIVERSIDAD DEL PERÚ, DECANA DE AMÉRICA



**SGI - Documento de Especificación de Requerimiento ER006-Priorización de Incidencias**

**Curso:** Gestión de Configuración de Software

**Integrantes (Grupo N° 5):**

* Balarezo Ramos, Luis Jesús
* Durand Caracuzma, Marlon Milko
* Del Aguila Febres, Brayan Tadeo
* Balceda Delgado, Mariana Alejandra
* Canecillas Contreras, Juan Mariano
* Soller Barnechea, Carlos Javier
* Huarhua Piñas, Edson Sebastian
* Justiniano Quispe, Diego André

# 

**HISTORIAL DE REVISIONES**

| **Historial de Revisiones** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 1 | 03/05/2023 | 1.0 | Especificación de Requerimiento ER006-Priorización de Incidencias | Carlos Soller |
|  |  |  |  |  |

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

**Especificación de Requerimiento:**

ER006-Priorización de Incidencias

Versión 1.0

**Lima, abril del 2023**

**ÍNDICE**

[**1. Introducción 4**](#_heading=h.1fob9te)

[1.1 Propósito **4**](#_heading=h.83oiumq9bdi6)

[1.2 Alcance **4**](#_heading=h.7zamywgv92lu)

[1.3 Definiciones, siglas y abreviaciones **4**](#_heading=h.4zi9rf5bn5a6)

[1.4 Referencias **4**](#_heading=h.3dy6vkm)

[1.5 Resumen **5**](#_heading=h.loxb1dbw6com)

[**2. Descripción General 6**](#_heading=h.ca68ewe7hm48)

[1.6 Diagrama de Casos de Usos **6**](#_heading=h.4d34og8)

[1.7 Descripción **6**](#_heading=h.qjm1y8gdgaj2)

[1.8 Actores **6**](#_heading=h.ic7dnko0oiy6)

[1.9 Precondiciones **6**](#_heading=h.8hoddldjfdsb)

[1.10 Pos Condicione**s 7**](#_heading=h.9lkb78i6c63p)

[1.11 Flujo Básico **7**](#_heading=h.5ragciye7xi8)

[1.12 Excepciones **7**](#_heading=h.nvgan3pihxop)

[1.13 Prototipos visuales **8**](#_heading=h.1ksv4uv)

[1.14 Requerimientos no funcionales **8**](#_heading=h.s6thmlx3zrtt)

# Introducción

## Propósito

La funcionalidad de priorización de incidencias tiene como propósito establecer un orden de importancia y urgencia para resolver las incidencias reportadas en un sistema o proyecto. Esta herramienta permite que el equipo encargado de dar soporte técnico pueda tomar decisiones más efectivas y eficientes en cuanto a la asignación de recursos, el tiempo y la atención que se deben dedicar a cada incidencia.

## Alcance

* Categorización de incidencias: la funcionalidad de priorización de incidencias permite categorizar las incidencias según su tipo, severidad, impacto en el negocio o en los usuarios, etc. Esto ayuda a establecer criterios claros para la asignación de prioridades.
* Asignación de niveles de prioridad: una vez categorizadas las incidencias, se asignan niveles de prioridad a cada una de ellas, lo que permite establecer un orden de resolución. Estos niveles pueden ser definidos de acuerdo a las necesidades específicas de la organización.
* Establecimiento de objetivos de tiempo de resolución: la funcionalidad de priorización de incidencias también permite establecer objetivos de tiempo de resolución para cada nivel de prioridad. Esto ayuda a garantizar que se atiendan primero las incidencias más críticas o urgentes.

## Definiciones, siglas y abreviaciones

* **Categorización:** la funcionalidad de priorización de incidencias permite categorizar las incidencias según su tipo, severidad, impacto en el negocio o en los usuarios, etc.
* **Prioridad:** la funcionalidad de priorización de incidencias permite asignar niveles de prioridad a cada incidencia, lo que establece un orden de resolución.
* **Tiempo de resolución:** la funcionalidad de priorización de incidencias establece objetivos de tiempo de resolución para cada nivel de prioridad, lo que ayuda a garantizar que se atiendan primero las incidencias más críticas o urgentes.
* **Impacto:** la funcionalidad de priorización de incidencias permite evaluar el impacto de cada incidencia en el negocio o en los usuarios, lo que ayuda a establecer criterios claros para la asignación de prioridades.
* **Comunicación:** la funcionalidad de priorización de incidencias permite notificar al equipo encargado de la resolución de las incidencias y hacer un seguimiento del proceso, lo que mejora la comunicación y la coordinación dentro del equipo.
* **Eficiencia:** la funcionalidad de priorización de incidencias ayuda a mejorar la eficiencia del equipo de soporte técnico, permitiéndoles tomar decisiones más efectivas y eficientes en cuanto a la asignación de recursos, el tiempo y la atención que se deben dedicar a cada incidencia.
* **Satisfacción del cliente:** la funcionalidad de priorización de incidencias ayuda a mejorar la satisfacción del cliente, al asegurar que se atiendan primero las incidencias más críticas o graves y se resuelvan en tiempo y forma.

## Referencias

Plan de Elicitación de Requerimientos - SGI-PER.docx

Plan de Gestión de la Configuración de Software - SGI-PGCS.docx

## Resumen

En resumen, la funcionalidad de priorización de incidencias tiene un alcance amplio, abarcando desde la categorización y asignación de niveles de prioridad, hasta el seguimiento y notificación del proceso de resolución de las incidencias. Esto ayuda a garantizar que las incidencias sean atendidas de manera eficiente y efectiva, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

# 2. Descripción General

## Diagrama de Casos de Usos

**Figura 1. Diagrama Caso de Uso: CU006- Gestiòn de incidente**

## Descripción

La funcionalidad de priorización de incidencias es una herramienta clave para cualquier equipo de soporte técnico, ya que permite establecer criterios claros y objetivos para la asignación de prioridades y recursos en la resolución de incidencias, lo que ayuda a mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

## Actores

* Usuario
* Administrador

## Precondiciones

* Sistema de registro de incidencias: La funcionalidad de priorización de incidencias depende de un sistema de registro de incidencias previamente establecido. Por lo tanto, una precondición es que exista un sistema de registro de incidencias en el que los usuarios puedan reportar las incidencias.
* Clasificación de incidencias: Para priorizar las incidencias, es necesario que estén clasificadas de alguna manera. Por lo tanto, una precondición es que las incidencias estén clasificadas según su gravedad, criticidad o impacto.
* Criterios de priorización: Es necesario que se definan criterios de priorización claros y objetivos para que el equipo de soporte técnico pueda asignar niveles de prioridad a las incidencias. Por lo tanto, una precondición es que se definan criterios de priorización claros y precisos.
* Tiempos de resolución: Para establecer objetivos de tiempo de resolución, es necesario tener en cuenta los tiempos de resolución promedio y la disponibilidad de los recursos necesarios. Por lo tanto, una precondición es que se definan los tiempos de resolución esperados para cada nivel de prioridad.

## Pos Condiciones

1. Incidencias priorizadas: La principal poscondición de la funcionalidad de priorización de incidencias es que las incidencias estén priorizadas de acuerdo con los criterios definidos.
2. Tiempos de resolución cumplidos: Otra poscondición importante es que se cumplan los objetivos de tiempo de resolución establecidos para cada nivel de prioridad.
3. Usuarios notificados: Los usuarios que reportan incidencias deben ser notificados sobre el estado de su incidencia y la resolución del problema. Esto mejora la satisfacción del usuario y la confianza.
4. Informes generados: La funcionalidad de priorización de incidencias puede generar informes sobre el desempeño del equipo de soporte técnico, el tiempo promedio de resolución de las incidencias, las incidencias más comunes, entre otros.
5. Proceso de mejora continua: Finalmente, una poscondición importante de la funcionalidad de priorización de incidencias es que se genere un proceso de mejora continua.

## 1.11 Flujo Básico

1. El usuario reporta una incidencia: El usuario informa sobre una incidencia a través del sistema de registro de incidencias.
2. Clasificación de la incidencia: El equipo de soporte técnico clasifica la incidencia de acuerdo con su gravedad, criticidad o impacto.
3. Asignación de nivel de prioridad: El equipo de soporte técnico asigna un nivel de prioridad a la incidencia de acuerdo con los criterios de priorización definidos.
4. Tiempo de resolución esperado: El equipo de soporte técnico establece un tiempo de resolución esperado para cada nivel de prioridad.

## 1.12 Excepciones

* Incidencias con información incompleta: Si el usuario proporciona información incompleta sobre la incidencia se puede tener dificultades para clasificar la incidencia y asignar un nivel de prioridad adecuado.
* Incidencias no relacionadas con el producto o servicio: A veces, los usuarios pueden informar sobre problemas que no están relacionados con el producto o servicio proporcionado.
* Incidencias que requieren la intervención de terceros: En algunas situaciones, la resolución de la incidencia puede requerir la intervención de terceros.
* Incidencias con una solución no inmediata: En algunos casos, la solución de la incidencia puede requerir una investigación más profunda o la implementación de una solución más compleja. Esto puede resultar en un tiempo de resolución más largo.

## 1.13 Prototipos visuales

## 1.14 Requerimientos no funcionales

* RNF-01 Fiabilidad
* RNF-03 Mantenibilidad
* RNF-05 Rendimiento
* RNF-06 Usabilidad