Es mucho más fácil entender un sistema cuando lo vemos a través de una historia y de las personas que lo usarán. Aquí tienes una descripción detallada del funcionamiento de la empresa, con un "lore" para darle vida.

### **El Mundo de "InfraCom Conectividad, S.A."**

**InfraCom Conectividad** no es solo una empresa de infocomunicaciones; es el sistema nervioso digital de la ciudad. Proporcionan servicios vitales de internet de alta velocidad, soluciones en la nube y soporte de infraestructura de TI para corporaciones, hospitales y entidades gubernamentales. Su reputación se basa en la fiabilidad, y esa fiabilidad depende de miles de equipos: routers, servidores, switches, antenas, y un sinfín de componentes que deben funcionar 24/7.

La sede central es un hervidero de actividad, pero el verdadero trabajo se hace en los centros de datos, en las azoteas de los edificios con las antenas y en las oficinas de sus clientes. El problema es que, hasta ahora, su gestión interna era un caos de hojas de cálculo, formularios de papel carbón y cadenas de correos electrónicos interminables. Un router podía ser declarado "obsoleto" por un técnico, pero seguir apareciendo como "activo" en el inventario durante meses, creando un "equipo fantasma". Aquí es donde entra en juego el nuevo sistema de gestión.

#### **Los Protagonistas y sus Roles en el Ecosistema**

Para entender cómo funciona la empresa y el nuevo sistema, conozcamos a su personal:

1. Elena, la Directora del Centro (La Estratega)

Elena es la directora general. No tiene tiempo para saber dónde está cada switch individual, pero necesita saber el estado general de su infraestructura. Le obsesionan las métricas: "¿Cuánto dinero estamos perdiendo en equipos obsoletos? ¿Qué marca de servidores falla más? ¿Qué técnico es el más eficiente?". Su principal interacción con el sistema será a través del módulo de reportes. Al final del trimestre, podrá generar un informe que le muestre que los servidores de la marca "Titán X" tienen una tasa de fallo un 30% superior al resto, permitiéndole tomar la decisión estratégica de no renovar el contrato con ese proveedor. También podrá ver un ranking de rendimiento de sus técnicos, basado en las valoraciones, para asignar bonificaciones.

2. David, el Gestor de Inventario (El Guardián del Tesoro)

David es el "usuario con gestión completa". Durante años, ha sido el heroico (y estresado) custodio de un monstruoso archivo de Excel llamado INVENTARIO\_FINAL\_v12\_actualizado\_ESTE\_SI.xlsx. Él conoce el dolor de la pérdida de datos. Con el nuevo sistema, David es el administrador principal. Es quien registra los nuevos equipos cuando llegan de los proveedores. Introduce su identificador único (un código de barras que escanea), su tipo ("Servidor de Base de Datos"), su fecha de adquisición y su ubicación inicial ("Almacén Central"). Tiene poder para modificar cualquier dato, corregir un error de un técnico o actualizar masivamente el estado de una serie de equipos. Es el pilar sobre el que se mantiene la integridad de la información.

3. Sofía, la Responsable de Sección (La Jefa de Orquesta)

Sofía es la jefa del "Departamento de Operaciones de Red". Ella es responsable de todos los equipos que mantienen la red corporativa de su cliente más grande, el "Banco Metropolitano". No repara los equipos, pero sí gestiona los recursos. A través del sistema, puede visualizar el inventario completo de su área. Si ve que un router crucial está "en mantenimiento", sabe que necesita asegurar la redundancia. Si su equipo necesita un switch más potente que está en desuso en otro departamento, puede solicitar un traslado a través del sistema, que enviará una notificación a la sección correspondiente.

1. Carlos, el Técnico (El Héroe de Campo)

Carlos es el usuario principal del día a día. Pasa sus días en centros de datos fríos o en oficinas de clientes. Hoy, recibe una alerta: un servidor de correo en "ClienteCorp" está caído.

**Intervención:** Al llegar, diagnostica que la fuente de alimentación está quemada y es irreparable.

**Registro:** Saca su tablet, accede al sistema, busca el equipo por su ID y **registra su intervención de mantenimiento**: "Diagnóstico de fallo en fuente de alimentación. Costo: 0 (cubierto por garantía). Tipo: Correctivo".

**Propuesta de Baja:** Dado que no se puede reparar, Carlos cambia el estado del equipo a "Operativo" y crea una **propuesta de baja técnica**. En la causa, selecciona "Fallo técnico irreparable".

**Traslado:** Físicamente, retira el servidor y lo carga en su furgoneta. En el sistema, inicia un **traslado** desde "ClienteCorp - Sala de Servidores" a "Sede Central - Taller de Recepción".

Para Carlos, el sistema es una bendición. Se acabaron los formularios en papel que se manchaban de café. Todo queda registrado al instante, y su historial de intervenciones se actualiza, lo que impactará directamente en la valoración de su rendimiento que hará Sofía, su jefa.

5. Miguel, del Taller y Logística (El Controlador de Tráfico)

Miguel es el "personal encargado de recibir los equipos". Es la primera parada de todo equipo que vuelve a la sede central. Cuando Carlos llega con el servidor averiado, Miguel escanea el ID del equipo.

**Confirmación:** El sistema le muestra inmediatamente el traslado iniciado por Carlos y la propuesta de baja. Miguel confirma físicamente que ha recibido el servidor, y con un clic, **completa el traslado**. La ubicación del equipo ahora es "Taller de Recepción".

**Verificación y Destino:** Miguel realiza una segunda revisión. Confirma que el fallo es irreparable. **Aprueba la baja técnica** propuesta por Carlos. Ahora, debe decidir el destino final. En este caso, el servidor es demasiado viejo para reutilizar sus piezas. Selecciona como destino "Desecho y Reciclaje".

**Asignación del Receptor:** El sistema le pide que asigne a la persona que lo recibe. Miguel tiene un contacto en "EcoRecicla", la empresa de reciclaje. Lo designa como el "receptor del equipo", registrando su nombre y empresa.

6. Ana, la Receptora en otra Unidad (El Eslabón Final)

Imaginemos otro escenario: un equipo no se da de baja, sino que se traslada. Sofía solicitó un monitor de 27 pulgadas que estaba sin usar en el departamento de Marketing. Un técnico realiza el traslado físico. Cuando el monitor llega al departamento de Sofía, Ana, una de sus colaboradoras, firma la recepción en la tablet del técnico. En ese momento, ella queda registrada como la "receptora del equipo". El sistema actualiza la ubicación del monitor a "Departamento de Operaciones de Red", y ahora está oficialmente bajo la responsabilidad de Sofía.

### **En Resumen: El Flujo de Vida de un Equipo**

**Nacimiento:** David lo registra en el sistema al ser comprado.

**Vida Útil:** Funciona en una ubicación específica, bajo la responsabilidad de una sección (como la de Sofía).

**Incidente:** Falla. Un técnico (Carlos) acude.

**Intervención:** Carlos registra su mantenimiento en el sistema.

**Decisión:** Carlos determina que debe darse de baja y lo propone en la aplicación.

**Movimiento:** Carlos inicia un traslado del equipo desde la ubicación del cliente a la sede central.

**Control de Calidad:** Miguel, en el taller, recibe el equipo, confirma el traslado, aprueba la baja y le asigna un destino final (desecho, almacén, etc.).

**Reporte:** Elena, la directora, ve en sus gráficos un aumento en las bajas de un modelo específico, permitiéndole tomar decisiones informadas para el futuro.

Este sistema transforma un proceso manual y propenso a errores en un flujo de trabajo digital, transparente y eficiente, donde cada pieza del rompecabezas, desde la directora hasta el técnico, tiene la información que necesita en el momento justo.