### **Estudiante**

1. Registro de cuenta  
     
   El estudiante, necesita registrarse ingresando los datos personales (nombre, apellido, correo, contraseña, edad, género y rol) para poder tener acceso al sistema y que las futuras incidencias queden vinculadas a su perfil.
2. Acceso al sistema  
     
   Como estudiante, debe ingresar con las credenciales creadas durante el registro, para entrar a la cuenta y acceder a mi espacio personal dentro del sistema.
3. Página principal o panel del usuario  
     
   El estudiante, puede visualizar en la interfaz los datos básicos y los reportes que ha creado, de manera que pueda hacer seguimiento del estado de cada uno fácilmente.
4. Creación de reportes  
     
   Como estudiante, debe de registrar un problema completando un formulario con los campos requeridos (título, descripción, categoría, prioridad, ubicación y foto adjunta), con el fin de notificar una incidencia al área correspondiente.
5. Visualización del historial de reportes  
     
   El estudiante, puede visualizar en el panel todos los reportes que he enviado junto con su estado actual (pendiente, aprobado, en proceso, completado o rechazado), para conocer en qué etapa se encuentra cada uno.
6. Aviso de cambios en el estado del reporte  
     
   Se recibirá una notificación o alerta cuando el estado del reporte cambie, para mantener informado sin necesidad de revisar manualmente el sistema.

### **Administrador**

1. Revisión de reportes  
     
   Como administrador, puede revisar los reportes que los estudiantes envían para evaluar su validez y decidir si los apruebo o rechazo según la información entregada.
2. Asignación a verificador interno (Por Aprobar / opcional )  
     
   Como administrador, debo poder enviar reportes a un encargado o verificador interno que confirme en terreno si la incidencia realmente existe, antes de tomar una decisión final.
3. Aprobación y envío a mantenimiento  
     
   Al administrador, le corresponde aprobar los reportes verificados y derivarlos al departamento de mantenimiento para que comiencen las acciones correctivas.
4. Gestión de reportes falsos o no válidos  
     
   El administrador, debe tener la opción de marcar un reporte como rechazado cuando se comprueba que no corresponde a una incidencia real, para mantener la base de datos limpia y confiable.
5. Gestión de usuarios  
     
   El administrador, debe poder crear, modificar o eliminar usuarios (tanto estudiantes como personal de mantenimiento) para mantener el control sobre los accesos al sistema.
6. Visualización de estadísticas  
     
   El administrador, puede visualizar y acceder a un panel con indicadores como la cantidad de reportes, tiempos promedio de resolución y áreas con mayor cantidad de incidencias, para tomar decisiones informadas.
7. Exportación de información ( Por aprobar / Opcional )  
     
   Como administrador, necesito poder generar y descargar informes en formato Excel o PDF, con el objetivo de compartirlos con la dirección del campus o con otros departamentos.

**Mantenimiento**

1. Consulta de reportes asignados  
     
   Como mantenedor, puede visualizar los reportes que me fueron asignados, para organizar la jornada y definir por dónde comenzar.
2. Verificación en terreno  
     
   El departamento de mantención, necesita confirmar en el lugar si la incidencia es real y registrar esa verificación en el sistema, para dejar evidencia de la inspección inicial.
3. Actualización del estado del reporte  
     
   Como área de mantenimiento , debe actualizar el estado de los reportes (en proceso, completado o no solucionable), de modo que el estudiante y el administrador conozcan el progreso del trabajo.
4. Registro de evidencias ( Por aprobar / Opcional )  
     
   Debe subir fotografías y comentarios que respalden el trabajo realizado, asegurando la trazabilidad de la reparación.
5. Cierre del reporte  
     
   Una vez terminada la reparación, debe de marcar el reporte como completado para cerrar el proceso y permitir que el sistema notifique al estudiante que su problema fue resuelto.