**FICHA DE REQUERIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Información General** | | | | | | | | | |
| Nombre del requerimiento | | | | | | N° | 1 | | |
| REGISTRO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE INCIDENTE | | | | | | Fecha | 26/08/2025 | | |
| Analista(s) Funcional (es) | | | | | | Módulo | INCIDENTES | | |
| * VIDAL EGAS ARROYO | | | | | | Tipo | CREACIÓN | | |
| Usuario Responsable (usuario experto) | | | | | | Prioridad | ALTA | | |
| * VIDAL EGAS ARROYO | | | | | | Complejidad | MEDIA | | |
| Prerrequisitos (requerimientos previos) | | |  | | | Esfuerzo (Hh) |  | | |
| 1. **Historia de usuario según SCRUM** | | | | | | | | | |
| Como | | Usuario del sistema de mesa de ayuda | | | | | | | |
| Quiero | | Registrar una solicitud de incidente de forma rápida y clara | | | | | | | |
| Para | | Que el equipo de soporte pueda atender y resolver el problema eficientemente | | | | | | | |
| Criterios de éxito | | 1. El formulario de registro debe permitir ingresar datos clave como: tipo de incidente, descripción, impacto, prioridad y contacto del solicitante. 2. El sistema debe validar que los campos obligatorios estén completos antes de enviar la solicitud. 3. Al registrar la solicitud, se debe generar un número de ticket único. 4. El usuario debe recibir una confirmación del registro con el número de ticket. 5. La solicitud debe quedar registrada en el sistema para seguimiento y atención por parte del equipo de soporte. | | | | | | | |
| 1. **Especificaciones del requerimiento** | | | | | | | | | |
| N° | Detalle | | | | | | | **P** | **E** |
|  | El sistema muestra el formulario de solicitud de atención de incidente, con campos como tipo de incidente: [“ERROR DE SISTEMA”, “ERROR DE USUARIO”, “CONSULTA SOBRE FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA”, “SOLICITUD DE INFORMACIÓN”, “NUEVO REQUERIMIENTO”], descripción, impacto: [“UN USUARIO”, “VARIOS USUARIOS”, “TODA LA INSTITUCIÓN”], prioridad: [“NO PUEDE ESPERAR”, “PUEDE ESPERAR UNOS MINUTOS”, “PUEDE ESPERAR HORAS”, “PUEDE ESPERAR DIAS”] y datos de contacto  Al mostrar el formulario deben aparecer cargadas en listas desplegables el tipo de incidente, el impacto y la prioridad.  ***Ver imagen arriba.*** | | | | | | |  |  |
|  | El usuario selecciona el tipo de incidente, el impacto y la prioridad, de las listas  ➤ En cada caso el sistema valida que el campo no quede vacío | | | | | | |  |  |
|  | El usuario ingresa una descripción clara del incidente.  ➤ El sistema verifica que el campo no esté vacío y que cumpla con un mínimo de caracteres. | | | | | | |  |  |
|  | El usuario ingresa sus datos de contacto (nombre, correo, teléfono).  ➤ El sistema valida el formato del correo electrónico y que los campos obligatorios estén completos. | | | | | | |  |  |
|  | El usuario presiona el botón “Registrar solicitud”.  ➤ El sistema valida todos los campos, genera un número de ticket único y guarda la solicitud en la base de datos. | | | | | | |  |  |
|  | El sistema muestra una confirmación del registro.  ➤ Incluye el número de ticket, fecha y hora de registro, y un mensaje de agradecimiento. | | | | | | |  |  |
|  | El sistema envía una notificación al equipo de soporte.  ➤ Puede ser por correo electrónico o mediante una alerta interna en el sistema. | | | | | | |  |  |
| 1. **Reglas de negocio** | | | | | | | | | |
| N° | Detalle | | | | | | | **P** | **E** |
|  |  | | | | | | |  |  |
|  |  | | | | | | |  |  |
| 1. **Requerimientos rechazados** | | | | | | | | | |
| N° | Detalle | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
| 1. **Consideraciones y supuestos** | | | | | | | | | |
| N° | Detalle | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
| 1. **Acuerdos** | | | | | | | | | |
| N° | Detalle | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
| 1. **Anexos** | | | | | | | | | |
| N° | Detalle | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
| 1. **Participantes** | | | | | | | | | |
| N° | CLIENTE | | | N° | EVOLSYS | | | | |
|  | Nombre y apellidos  Cargo o función | | |  | Nombre y apellidos  Cargo o función | | | | |
|  |  | | |  |  | | | | |
|  |  | | |  |  | | | | |