**ANÁLISIS DEL CASO**

**Sistema de Gestión de Incidencias IT**

**1. CONTEXTO Y PROBLEMA**

**Situación Actual:**

En empresas medianas y grandes con departamentos de TI, la gestión de incidencias técnicas se realiza principalmente mediante:

* Correos electrónicos dispersos
* Planillas Excel compartidas
* Comunicación informal por WhatsApp/Teams
* Sin trazabilidad ni métricas de desempeño

**Problema Identificado:**

* **Falta de estandarización** en el reporte de incidencias
* **Pérdida de tiempo** en seguimiento y asignación manual
* **Imposibilidad de medir** tiempos de respuesta y resolución
* **Ausencia de historial** técnico para análisis recurrente de problemas
* **Sobrecarga de comunicación** entre usuarios y técnicos

**2. STAKEHOLDERS Y ACTORES PRINCIPALES**

**Usuarios Finales:**

* Personal de la empresa que reporta problemas técnicos
* **Necesidad:** Reportar incidencias rápidamente y recibir seguimiento

**Técnicos de Soporte:**

* Especialistas TI que resuelven las incidencias
* **Necesidad:** Organizar, priorizar y gestionar su carga de trabajo

**Supervisores de TI:**

* Líderes del departamento de tecnología
* **Necesidad:** Monitorear desempeño, asignar recursos y generar reportes

**Administradores del Sistema:**

* Responsables de la configuración y mantenimiento
* **Necesidad:** Gestionar usuarios, categorías y flujos de trabajo

**3. ALCANCE DEL PROYECTO**

**Dentro del Alcance:**

* Sistema de autenticación por roles
* Creación y seguimiento de tickets
* Asignación manual de tickets a técnicos
* Cambio de estados (Abierto, En Progreso, Resuelto)
* Dashboard básico con métricas
* Notificaciones por email

**Fuera del Alcance (v1.0):**

* Integración con sistemas externos (Active Directory, etc.)
* Chat en tiempo real
* Aplicación móvil nativa
* Sistema de knowledge base
* Automatización de asignación por IA

**4. OBJETIVOS DEL SISTEMA**

**Objetivo Principal:**

Digitalizar y estandarizar el proceso de gestión de incidencias TI, mejorando la eficiencia en un 40% y reduciendo los tiempos de respuesta en un 30%.

**Objetivos Específicos:**

* Reducir el tiempo de asignación de tickets de 2 horas a 15 minutos
* Eliminar la pérdida de tickets no atendidos
* Proporcionar métricas de desempeño del equipo de soporte
* Mejorar la satisfacción del usuario interno
* Centralizar toda la comunicación de soporte técnico

**5. BENEFICIOS ESPERADOS**

**Para los Usuarios:**

* Respuesta más rápida a sus problemas técnicos
* Transparencia en el estado de sus tickets
* Comunicación organizada y en un solo lugar

**Para el Equipo de TI:**

* Mejor organización de la carga de trabajo
* Capacidad de priorización efectiva
* Métricas para mejorar procesos
* Reducción de estrés por gestión caótica

**Para la Organización:**

* Reducción de tiempos de inactividad por problemas técnicos
* Mejor asignación de recursos de TI
* Data para toma de decisiones estratégicas

**6. RESTRICCIONES Y SUPUESTOS**

**Restricciones Técnicas:**

* Debe ser una aplicación web responsive
* Base de datos PostgreSQL
* Autenticación propia (no SSO en v1.0)
* Debe funcionar en los navegadores corporativos (Chrome, Edge)

**Supuestos:**

* Los usuarios tienen acceso a correo electrónico
* El equipo de TI está dispuesto a adoptar nuevas herramientas
* Existe conectividad a internet estable
* Los problemas reportados son principalmente de software

**7. RIESGOS IDENTIFICADOS**

**Riesgos Técnicos:**

* Complejidad en la integración con sistemas legacy
* Volumen de tickets mayor al esperado
* Problemas de performance en la base de datos

**Riesgos Organizacionales:**

* Resistencia al cambio del personal
* Curva de aprendizaje muy pronunciada
* Falta de adopción por parte de los técnicos

**Estrategias de Mitigación:**

* Entrenamiento gradual del personal
* Comunicación constante de beneficios
* Soporte técnico dedicado durante implementación

**8. CRITERIOS DE ÉXITO**

**Métricas de Éxito:**

* 95% de los tickets asignados en menos de 30 minutos
* 90% de satisfacción del usuario en encuestas
* Reducción del 50% en tickets perdidos/no atendidos
* 80% de adopción en los primeros 30 días

**Criterios de Aceptación:**

* Sistema disponible 99% del tiempo en horario laboral
* Respuesta en menos de 3 segundos para todas las operaciones
* Interfaz intuitiva que no requiera manual extenso
* Reportes generados en menos de 10 segundos

**Elaborado por:** Diego Inostroza  
**Fecha:** 25 de Agosto 2025  
**Revisado por:** Benjamin Barrera, Juan Santander