**ÉPICAS DEL PROYECTO**

**Sistema de Gestión de Incidencias IT**

**RESUMEN EJECUTIVO DE ÉPICAS**

**ÉPICA 01: GESTIÓN BÁSICA DE TICKETS**

**Objetivo:** Establecer la funcionalidad core del sistema para creación, visualización y seguimiento de tickets de incidencia.

**Alcance:**

* Creación de tickets con información básica
* Listado y filtrado de tickets
* Visualización detallada de tickets
* Flujo básico de estados

**Historias de Usuario:**

* HU-01: Como usuario, quiero crear tickets con título y descripción
* HU-02: Como técnico, quiero ver la lista de tickets asignados a mí
* HU-07: Como técnico, quiero cambiar el estado de un ticket

**Criterios de Éxito:**

* 100% de tickets creados correctamente
* Tiempo de creación menor a 30 segundos
* Estados visibles y comprensibles

**ÉPICA 02: AUTENTICACIÓN Y SEGURIDAD**

**Objetivo:** Implementar sistema seguro de acceso y control de permisos por roles.

**Alcance:**

* Registro y autenticación de usuarios
* Roles de usuario (usuario, técnico, supervisor)
* Control de acceso a funcionalidades
* Gestión de sesiones

**Historias de Usuario:**

* HU-06: Como usuario final, quiero ingresar al sistema con mi correo y contraseña
* HU-12: Como usuario, quiero cerrar sesión en el sistema
* HU-13: Como administrador, quiero gestionar usuarios del sistema

**Criterios de Éxito:**

* 0 brechas de seguridad
* Autenticación exitosa en menos de 3 segundos
* Roles funcionando correctamente

**ÉPICA 03: ASIGNACIÓN Y GESTIÓN DE CARGA**

**Objetivo:** Permitir la distribución eficiente de tickets entre el equipo técnico.

**Alcance:**

* Asignación manual de tickets
* Visualización de carga de trabajo
* Reasignación de tickets
* Priorización de incidencias

**Historias de Usuario:**

* HU-03: Como supervisor, quiero asignar tickets a técnicos
* HU-11: Como supervisor, quiero definir niveles de prioridad
* HU-15: Como técnico, quiero notificaciones al asignar tickets

**Criterios de Éxito:**

* Asignación de tickets en menos de 5 minutos
* 0 tickets sin asignar por más de 1 hora
* Prioridades respetadas en el flujo de trabajo

**ÉPICA 04: COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

**Objetivo:** Mantener informados a usuarios y técnicos sobre el estado de las incidencias.

**Alcance:**

* Notificaciones por email
* Comentarios en tickets
* Historial de actividades
* Alertas del sistema

**Historias de Usuario:**

* HU-08: Como usuario, quiero recibir email de confirmación al crear ticket
* HU-09: Como técnico, quiero agregar comentarios a un ticket
* HU-22: Como técnico, quiero recibir notificaciones al asignar tickets

**Criterios de Éxito:**

* 95% de emails entregados correctamente
* Respuesta a notificaciones en menos de 2 horas
* Historial completo de cada ticket

**ÉPICA 05: REPORTES Y MÉTRICAS**

**Objetivo:** Proporcionar visibilidad del desempeño y métricas del servicio.

**Alcance:**

* Dashboard con KPIs principales
* Reportes de tiempos de respuesta
* Métricas de satisfacción
* Análisis de problemas recurrentes

**Historias de Usuario:**

* HU-07: Como supervisor, quiero un dashboard con métricas de tickets
* HU-10: Como supervisor, quiero ver reportes de tiempos de resolución

**Criterios de Éxito:**

* Reportes generados en menos de 10 segundos
* 100% de métricas críticas disponibles
* Data actualizada en tiempo real

**ÉPICA 06: GESTIÓN DE ARCHIVOS Y EVIDENCIAS**

**Objetivo:** Permitir adjuntar evidencias a los tickets para mejor diagnóstico.

**Alcance:**

* Subida de archivos
* Visualización de imágenes
* Almacenamiento seguro
* Gestión de espacio

**Historias de Usuario:**

* HU-14: Como usuario, quiero adjuntar archivos a tickets
* HU-21: Como técnico, quiero ver archivos adjuntos en tickets

**Criterios de Éxito:**

* Soporte para archivos hasta 10MB
* 100% de archivos almacenados correctamente
* Tiempo de carga menor a 15 segundos

**ÉPICA 07: INFRAESTRUCTURA Y DESPLIEGUE**

**Objetivo:** Garantizar una base técnica sólida y escalable.

**Alcance:**

* Configuración de base de datos
* Modelo de datos optimizado
* APIs RESTful
* Ambiente de producción estable

**Historias Técnicas:**

* T-04: Configurar base de datos PostgreSQL
* T-05: Diseñar modelo de datos (tablas: tickets, usuarios)
* T-13: Implementar sistema de backups automáticos

**Criterios de Éxito:**

* 99.5% de disponibilidad
* Respuesta de APIs menor a 1 segundo
* 0 pérdidas de data

**PRIORIZACIÓN DE ÉPICAS**

**FASE 1 (Sprint 1-2): FUNDACIONES**

1. **Épica 07:** Infraestructura y Despliegue
2. **Épica 02:** Autenticación y Seguridad
3. **Épica 01:** Gestión Básica de Tickets

**FASE 2 (Sprint 3-4): FUNCIONALIDAD CORE**

1. **Épica 03:** Asignación y Gestión de Carga
2. **Épica 04:** Comunicaciones y Notificaciones

**FASE 3 (Sprint 5-6): OPTIMIZACIÓN**

1. **Épica 05:** Reportes y Métricas
2. **Épica 06:** Gestión de Archivos y Evidencias

**DEPENDENCIAS ENTRE ÉPICAS**

**Dependencias Críticas:**

* Épica 01 → Depende de Épica 07 (Infraestructura)
* Épica 03 → Depende de Épica 02 (Autenticación)
* Épica 05 → Depende de Épica 01 (Datos de tickets)

**Dependencias Técnicas:**

* Todas las épicas → Dependen de Épica 07
* Épica 04 → Depende de Épica 01 para datos de tickets
* Épica 06 → Depende de Épica 07 para almacenamiento

**MÉTRICAS POR ÉPICA**

**Épica 01 - Gestión Básica de Tickets:**

* Tiempo promedio de creación: < 30 segundos
* Tasa de error en creación: < 1%
* Satisfacción usuario: > 4/5

**Épica 02 - Autenticación y Seguridad:**

* Tiempo de login: < 3 segundos
* Intentos fallidos: < 5% del total
* 0 vulnerabilidades críticas

**Épica 03 - Asignación y Gestión:**

* Tiempo de asignación: < 5 minutos
* Tickets sin asignar: 0%
* Satisfacción técnicos: > 4/5

**RIESGOS IDENTIFICADOS**

**Épica 07 - Riesgo Técnico:**

* Complejidad en configuración de base de datos
* **Mitigación:** Benjamin con experiencia en PostgreSQL

**Épica 02 - Riesgo de Seguridad:**

* Vulnerabilidades en autenticación
* **Mitigación:** Revisiones de código y pruebas de seguridad

**Épica 05 - Riesgo de Performance:**

* Reportes lentos con mucho data
* **Mitigación:** Optimización de consultas y paginación

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