**MAPA DE ACTORES**

**Sistema de Gestión de Incidencias IT**

**ACTORES PRINCIPALES**

**1. USUARIO FINAL**

**Descripción:** Personal de la empresa que experimenta problemas técnicos y necesita reportarlos.

**Características:**

* No tiene conocimientos técnicos avanzados
* Necesita soluciones rápidas a sus problemas
* Trabaja bajo presión de tiempo
* Utiliza diversos dispositivos (PC, laptop, móvil)

**Necesidades Principales:**

* Reportar problemas fácil y rápidamente
* Saber el estado de su ticket en todo momento
* Recibir notificaciones sobre avances
* Tener una respuesta oportuna

**Comportamiento Esperado:**

* Crea 2-5 tickets por mes en promedio
* Revisa estado de tickets 3-4 veces al día
* Prefiere interfaz simple e intuitiva

**2. TÉCNICO DE SOPORTE**

**Descripción:** Especialista TI responsable de resolver las incidencias reportadas.

**Características:**

* Conocimientos técnicos avanzados
* Maneja múltiples tickets simultáneamente
* Trabaja bajo métricas de desempeño
* Necesita organizar su carga de trabajo

**Necesidades Principales:**

* Ver solo los tickets asignados a él
* Poder cambiar estados fácilmente
* Agregar comentarios y notas técnicas
* Recibir notificaciones de nuevos tickets

**Comportamiento Esperado:**

* Atiende 10-15 tickets por día
* Cambia estados frecuentemente
* Utiliza comentarios para documentar avances

**3. SUPERVISOR DE TI**

**Descripción:** Líder del equipo de soporte técnico, responsable de la distribución del trabajo.

**Características:**

* Visión global del desempeño del equipo
* Enfocado en métricas y eficiencia
* Toma decisiones de priorización
* Necesita reportes para la gerencia

**Necesidades Principales:**

* Asignar y redistribuir tickets
* Ver métricas de desempeño del equipo
* Identificar cuellos de botella
* Generar reportes para la gerencia

**Comportamiento Esperado:**

* Revisa dashboard diariamente
* Asigna tickets cada 2-3 horas
* Genera reportes semanales

**4. ADMINISTRADOR DEL SISTEMA**

**Descripción:** Responsable de la configuración y mantenimiento del sistema.

**Características:**

* Conocimientos técnicos profundos
* Acceso a toda la configuración del sistema
* Enfoque en seguridad y estabilidad

**Necesidades Principales:**

* Gestionar usuarios y permisos
* Configurar categorías y flujos de trabajo
* Monitorear salud del sistema
* Realizar mantenimientos

**ACTORES SECUNDARIOS**

**5. GERENTE DE TI**

**Descripción:** Tomador de decisiones a nivel estratégico del departamento de TI.

**Interés:** Métricas agregadas, ROI, eficiencia del equipo  
**Frecuencia de Uso:** 1-2 veces por semana  
**Necesita:** Reportes ejecutivos, tendencias, análisis de costos

**6. AUDITOR INTERNO**

**Descripción:** Verifica cumplimiento de procesos y estándares.

**Interés:** Trazabilidad, tiempos de respuesta, cumplimiento de SLAs  
**Frecuencia de Uso:** Mensual o trimestral  
**Necesita:** Reportes de auditoría, logs completos

**RELACIONES ENTRE ACTORES**

**Flujo Principal de Interacciones:**

**Usuario Final**

**↓ (crea ticket)**

**Supervisor de TI**

**↓ (asigna ticket)**

**Técnico de Soporte**

**↓ (resuelve ticket)**

**Usuario Final**

**↓ (confirma solución)**

**Matriz de Interacciones:**

**Tabla

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.**

**Usuario Final:**

* Crear ticket en menos de 2 minutos
* Ver estado del ticket sin contacto humano
* Recibir notificaciones de cambios
* Historial completo de sus tickets

**Técnico de Soporte:**

* Interfaz optimizada para productividad
* Notificaciones de nuevas asignaciones
* Herramientas para documentación rápida
* Visión clara de su carga de trabajo

**Supervisor de TI:**

* Dashboard en tiempo real
* Herramientas de asignación rápidas
* Métricas de desempeño actualizadas
* Reportes exportables

**Administrador del Sistema:**

* Panel de configuración completo
* Herramientas de monitoreo
* Gestión de usuarios centralizada
* Logs y auditoría

**ESCENARIOS DE USO PRINCIPALES**

**Escenario 1: Reporte de Incidencia**

**Actor:** Usuario Final  
**Flujo:**

1. Ingresa al sistema con sus credenciales
2. Navega a "Crear Nuevo Ticket"
3. Completa formulario con detalles del problema
4. Adjunta evidencia si es necesario
5. Recibe confirmación y número de ticket

**Escenario 2: Asignación de Tickets**

**Actor:** Supervisor de TI  
**Flujo:**

1. Revisa lista de tickets no asignados
2. Selecciona técnico disponible
3. Asigna ticket con prioridad
4. Sistema notifica al técnico

**Escenario 3: Resolución de Incidencia**

**Actor:** Técnico de Soporte  
**Flujo:**

1. Recibe notificación de nuevo ticket
2. Cambia estado a "En Progreso"
3. Trabaja en la solución
4. Documenta avances en comentarios
5. Cambia estado a "Resuelto"

**REQUISITOS NO FUNCIONALES POR ACTOR**

**Para Usuario Final:**

* Interfaz responsive (móvil/desktop)
* Tiempo de respuesta < 3 segundos
* Disponibilidad 99% horario laboral

**Para Técnico de Soporte:**

* Acceso rápido desde cualquier dispositivo
* Notificaciones en tiempo real
* Búsqueda y filtros avanzados

**Para Supervisor:**

* Dashboard actualizado en tiempo real
* Reportes generados en < 30 segundos
* Exportación a formatos comunes

**IMPACTO EN DISEÑO DEL SISTEMA**

**Interfaz de Usuario Final:**

* Enfoque en simplicidad y claridad
* Procesos guiados paso a paso
* Lenguaje no técnico

**Interfaz de Técnico:**

* Diseño para productividad
* Accesos directos a acciones frecuentes
* Visión consolidada de información

**Interfaz de Supervisor:**

* Enfoque en datos y métricas
* Herramientas de análisis visual
* Capacidad de toma de decisiones rápida

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