



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE QUINTANA ROO

Formando Triunfadores

Universidad Politécnica de Quintana Roo

Desarrollo de Aplicación Web para Soporte Informático

MEMORIA

**Que para obtener el Título de:
Ingeniería en Software**

P R E S E N T A:

Rosario Novelo Joahan Emmanuel

202100173

Generación: 2021-2024

Asesor académico: Manuel Alejandro Flores Barrera

Empresa: Grupo DG

Asesor empresarial: Rubén Israel Rodríguez Villarreal

Cancún; Quintana Roo

Diciembre de 2024

ÍNDICE

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	v
ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA.....	vi
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
Justificación	13
Viabilidad del proyecto.....	13
Impacto.....	14
III. MARCO TEÓRICO.....	15
Metodología SCRUM	15
Frameworks	15
API RESTful	16
Node.js	16
PostgreSQL	17
Gestión de Incidencias.....	18
Seguridad de la información	18
Tailwind CSS	19
IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	21
Alcance del proyecto.....	21
Metodología.....	21
Planificación del proyecto	22

Análisis y Documentación Inicial del proyecto.....	23
Casos de uso.....	23
Funciones Básicas de Usuario	23
Funciones avanzadas de Administración	28
Diseño de la Arquitectura del Sistema	44
Desarrollo de la normalización de Base de datos	45
Modelo Entidad-Relación.....	45
Diagrama Tercera Forma Normal (Base de datos normalizada).....	47
Diseño de Maquetados y Corrección y Refinamiento de Maquetados	48
Maquetados: Vista Usuario	48
Login	48
Mis tickets	49
Notificaciones.....	50
Creación de ticket.....	51
Maquetados: Vista Administrador	53
Dashboard Gestión de Tickets.....	53
Creación de nuevo usuario.....	54
V. RESULTADOS O PRODUCTOS OBTENIDOS	56
1. Login	56
2. Registro de usuario	56
Alertas de registro	58
3. Dashboard principal	58
4. Crear un ticket	60

1. Descripción del problema	60
2. Departamento y grado de prioridad	60
3. Asignación de Encargado y Dispositivo.....	61
4. Subir un archivo	62
VI. CONCLUSIONES.....	64
FUENTES DE CONSULTA	65
ANEXOS.....	66
Definición de proyecto	66
Cronograma de actividades	68
GLOSARIO	69

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa

COMERCIALIZADORA INDUSTRIAL DG S. DE R.L. DE C.V.

Dirección

Av. Sayil Supermanzana 7 entre Av. Tulum y Av. Bonampak, 77500 Cancún, Q.R.

Sector y giro empresarial

Sector: Automotriz

Giro: Distribución y mantenimiento de vehículos comerciales

Servicios que ofrecen

- Venta de vehículos comerciales: Distribuyen camiones y autobuses de marcas como Mercedes-Benz y Freightliner.
- Mantenimiento y postventa: Incluye revisiones periódicas, reparaciones y mantenimiento preventivo para vehículos comerciales.
- Venta de refacciones: Cuentan con repuestos originales para asegurar la compatibilidad y calidad en sus servicios.
- Servicio de rescate: Asistencia en carretera para vehículos pesados.

Nombre del Proyecto

Desarrollo de Aplicación Web para Soporte Informático

Asesor de la empresa

Rubén Israel Rodríguez Villarreal

Cargo del Asesor Empresarial

Encargado de reclutamiento y selección

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA

Desde principios de la década de los 70's GrupoDG se incursionó en el giro Automotriz, siendo el sector de mayor peso en la distribución de Automóviles y Camiones.

En 1991 Se obtiene la concesión de Mercedes Benz México S.A. de C.V. para Camiones Mercedes Benz y Freightliner en los Estados de Tabasco y Quintana Roo, constituyendo para tal efecto la empresa Autotab, S.A. de C.V.

En el marzo del año 2000 Autotab se expande en el sureste, abarcando el estado de Yucatán, inaugurando nuevas y modernas instalaciones en una superficie construida de 3,800 m² en tres niveles.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Misión

Satisfacer las demandas, necesidades, expectativas de nuestros clientes a través de productos y servicios de alta calidad, otorgándolos de manera oportuna, rápida y confiable. Garantizando la permanencia y superioridad competitiva en los segmentos donde participamos siendo líderes en el uso de tecnología, innovación y procesos.

Visión

- Ser uno de los grupos empresariales más relevantes en el sureste de México
- Participar en segmentos de mercado rentables, con potencial de crecimiento y donde contemos con ventaja competitiva
- Contar con colaboradores capacitados y comprometidos con el desarrollo y valores del Grupo
- Estar a la vanguardia con el uso y desarrollo de tecnologías que nos permitan realizar nuestra labor con mayor eficacia y productividad
- Ser líderes en innovación

Políticas

- Calidad: Compromiso con productos y servicios de alto estándar.
- Responsabilidad: Cumplimiento ético y profesional con clientes.
- Honestidad: Transparencia en todas las operaciones comerciales.
- Compromiso con el cliente: Satisfacción integral y atención personalizada.
- Innovación: Mejora continua en productos y procesos.

Objetivos

- Consolidar el liderazgo en distribución y mantenimiento de vehículos comerciales en el sureste de México.
- Garantizar la satisfacción del cliente a través de servicios de alta calidad y atención personalizada.
- Innovar en soluciones de transporte y postventa para maximizar la eficiencia operativa y tecnológica.

Estructura organizacional

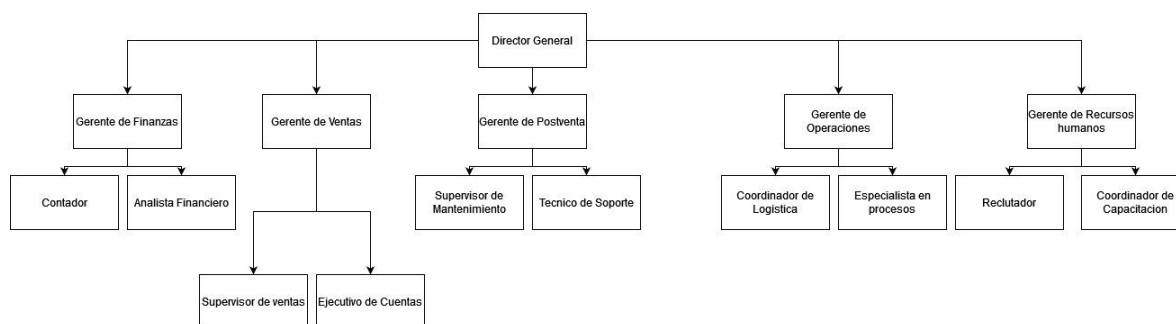


Ilustración 1. Organigrama: Empresa

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE SE REALIZARON LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Nombre del área

Área Sistemas

Objetivos

- Optimizar la Infraestructura Tecnológica. Mejorar y mantener la infraestructura tecnológica de la organización, asegurando que los servidores, redes y dispositivos sean eficientes, seguros y escalables para respaldar el crecimiento y las operaciones diarias.
- Implementar y Gestionar la Seguridad de la Información. Desarrollar políticas y procedimientos de seguridad de la información para proteger los datos y sistemas de la organización contra amenazas internas y externas, minimizando riesgos y garantizando la continuidad del negocio.
- Automatizar Procesos para Aumentar la Eficiencia Operativa. Identificar e implementar soluciones tecnológicas que permitan automatizar procesos repetitivos y mejorar la productividad de otras áreas, reduciendo el tiempo de respuesta y mejorando la experiencia de los usuarios internos.

Funciones generales del área

Soporte Técnico y Resolución de Incidencias

Brindar asistencia a los usuarios internos para resolver problemas técnicos y consultas relacionadas con el uso de software, hardware y redes, asegurando la continuidad operativa en la organización.

Administración de Infraestructura y Redes

Gestionar y mantener la infraestructura de TI, incluyendo servidores, redes, sistemas de almacenamiento y dispositivos, garantizando que los recursos estén disponibles, sean seguros y se mantengan actualizados.

Desarrollo y Mantenimiento de Software

Desarrollar, implementar y mantener aplicaciones y sistemas internos que optimicen los procesos de la organización, adaptándose a los requisitos específicos y mejorando la eficiencia de las operaciones.

Organigrama del área

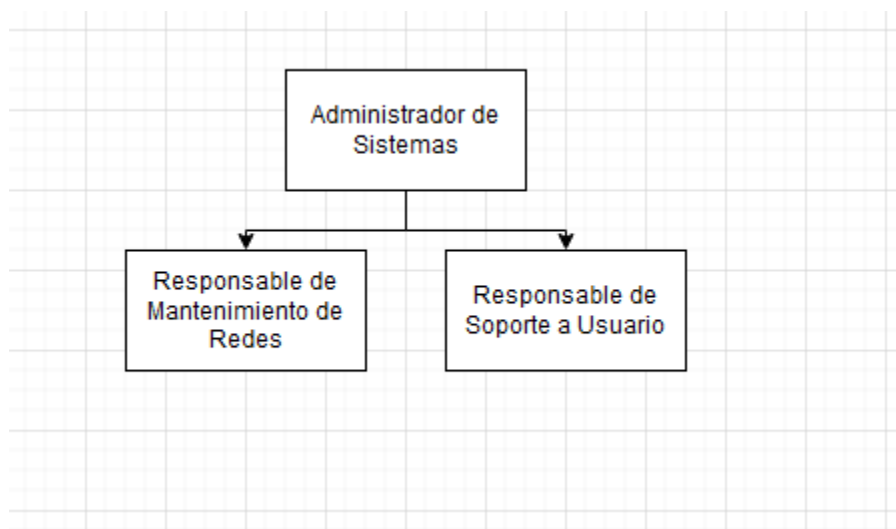


Ilustración 2. Organigrama: Área de Sistemas

I. INTRODUCCIÓN

Escribir:

Explica los motivos empresariales y personales que despertaron el interés por desarrollar el proyecto, aclarando en qué consiste, el porqué del mismo, dónde y en qué tiempo se llevó a cabo.

Describe en forma resumida el contenido de la memoria (se breve y conciso), de preferencia por cada uno de los capítulos, así como la metodología empleada y los resultados obtenidos.

Recuerda que, en este apartado, deberá quedar claro de qué se trata tu proyecto o cómo contribuye con el proyecto Institucional, qué partes lo componen, de qué manera lo desarrollaste y a qué resultados llegaste.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

Objetivo general

Desarrollar un sistema de Helpdesk centralizado para optimizar la gestión de tickets de soporte técnico en la empresa, mejorando la comunicación entre el Área de Sistemas y los usuarios internos, reduciendo la duplicidad de esfuerzos y facilitando un seguimiento eficiente de las incidencias.

Objetivos específicos

- **Facilitar la creación y gestión de tickets.** Este objetivo es claro y enfocado. Expresa tanto la acción (implementar el sistema de tickets) como la finalidad (simplificar el reporte y gestión de incidencias). Es un buen objetivo específico porque aborda una necesidad fundamental del proyecto.
- **Mejorar la comunicación y transparencia.** Este objetivo es pertinente y relevante, ya que plantea establecer notificaciones y seguimiento en tiempo real para mejorar la interacción entre usuarios y administradores. Está bien definido y orientado hacia un propósito específico (transparencia en el proceso).
- **Optimizar la asignación de recursos.** Este objetivo es claro y práctico, pues busca reducir la duplicidad de esfuerzos mediante una asignación organizada de tareas. Su propósito es mejorar la eficiencia del equipo, un aspecto crítico para el éxito del proyecto.
- **Mantener un historial de tickets.** Este objetivo es adecuado porque permite identificar problemas recurrentes y contribuir a la mejora del mantenimiento preventivo. Además, es práctico y plantea una finalidad de análisis de patrones que puede ser muy útil para la empresa.
- **Garantizar la seguridad de los datos.** Es un objetivo esencial, dado que asegura que la información esté protegida, alineándose con los requisitos de seguridad de datos. Está bien formulado y es necesario para la credibilidad y el éxito del sistema.

- **Asegurar la escalabilidad del sistema.** Este objetivo es muy apropiado porque considera el crecimiento y adaptabilidad del sistema en el tiempo, lo cual es importante para cualquier sistema de soporte técnico centralizado. Está bien formulado y plantea una finalidad que beneficiará a largo plazo.

Justificación

La implementación de un sistema de Helpdesk centralizado es crucial para optimizar la gestión de problemas técnicos en la empresa. Actualmente, el uso de canales informales como WhatsApp genera desorganización, duplicidad de esfuerzos y dificulta el seguimiento de incidencias, lo que causa insatisfacción en los usuarios y el equipo de soporte.

Este proyecto mejorará la eficiencia administrativa, al permitir una asignación clara y priorización de tareas, reduciendo tiempos de respuesta y costos operativos. En términos tecnológicos, brindará un entorno de soporte automatizado que no solo facilitará el seguimiento histórico de incidencias, sino que también permitirá identificar patrones para mejorar el mantenimiento preventivo.

El impacto humano es notable: al mejorar la comunicación y transparencia, se eleva la satisfacción y colaboración entre usuarios y técnicos. Además, el proyecto asegura la protección de datos, alineándose con principios éticos y de seguridad. En definitiva, esta solución contribuirá al desarrollo organizacional, optimizando la gestión de recursos y aumentando la productividad en la empresa.

Viabilidad del proyecto

Para el desarrollo del proyecto, se utilizará una red pequeña donde un servidor virtual alojará la aplicación web y almacenará los datos localmente en la misma computadora. Este servidor virtual permitirá que tanto los usuarios como el equipo de Sistemas accedan a la plataforma desde dispositivos conectados en la red. La infraestructura local facilitará la ejecución de la plataforma y el acceso directo a los datos sin depender de servicios en la nube, optimizando recursos y garantizando una configuración rápida y controlada de la red y del almacenamiento de datos.

Impacto

A corto plazo, mejorará la organización y el flujo de solicitudes, facilitando la administración de tickets y reduciendo los tiempos de respuesta. En el mediano plazo, permitirá al equipo de soporte gestionar los recursos de manera más eficiente, mejorando la productividad y satisfacción de los usuarios internos. A largo plazo, el sistema fomentará una mayor confiabilidad operativa, facilitará la identificación de patrones en los problemas y reducirá costos asociados a la gestión desorganizada, promoviendo un entorno de soporte más efectivo y adaptado a las necesidades de la empresa.

III. MARCO TEÓRICO

Metodología SCRUM

Scrum es una metodología ágil para gestionar y completar proyectos complejos. Se centra en la colaboración, la flexibilidad y la entrega rápida de resultados valiosos.

La estructura de Scrum es beneficiosa para proyectos de software de soporte técnico, ya que permite ajustar rápidamente el desarrollo según las necesidades de los usuarios internos y las prioridades de negocio que puedan surgir. Cada sprint concluye con una revisión y una retrospectiva, lo cual permite evaluar el avance y realizar ajustes para el siguiente ciclo. La metodología Scrum se adapta bien a proyectos donde se requieren mejoras continuas y retroalimentación constante, asegurando que el sistema de Helpdesk evolucione de manera controlada y orientada a la satisfacción de los usuarios.

Beneficios de Scrum

Adaptabilidad: Responde rápidamente a cambios y necesidades emergentes.

Transparencia: Mejora la comunicación y visibilidad del progreso.

Eficiencia: Facilita entregas rápidas y continuas de valor.

Frameworks

En el desarrollo de software, los frameworks son estructuras predefinidas que proporcionan herramientas y componentes reutilizables para construir aplicaciones de manera más rápida y organizada. Un framework establece una arquitectura base, definiendo patrones y buenas prácticas que facilitan el desarrollo y mantenimiento del proyecto, especialmente en aplicaciones complejas como un sistema de Helpdesk.

Los frameworks permiten al equipo de desarrollo enfocarse en las funcionalidades específicas del proyecto en lugar de tener que implementar desde cero estructuras comunes, como el manejo de bases de datos, autenticación y control de rutas. En este proyecto, frameworks como Express (para el backend) y React (para el

Frontend) ofrecen módulos y funcionalidades integradas que permiten gestionar peticiones, definir interfaces de usuario y estructurar la lógica de negocio de manera modular y escalable.

API RESTful

Una API RESTful (Representational State Transfer) es un estilo de arquitectura que facilita la comunicación entre diferentes sistemas mediante el uso de peticiones HTTP y principios REST. En el desarrollo de un sistema de Helpdesk, una API RESTful permite al Frontend y backend comunicarse de manera eficiente, gestionando datos de usuarios, tickets, y otras operaciones relacionadas con la gestión de incidencias.

Una API RESTful se organiza en endpoints, que son puntos de acceso definidos para manejar acciones específicas, como obtener, crear, actualizar o eliminar recursos. Estos endpoints siguen una estructura basada en recursos y utilizan métodos HTTP como GET (para obtener datos), POST (para crear datos), PUT (para actualizar datos) y DELETE (para eliminar datos). Esta organización permite que las interacciones con el sistema de Helpdesk sean consistentes y previsibles, simplificando la integración con interfaces de usuario y aplicaciones externas.

Node.js

Node.js es un entorno de ejecución de JavaScript que permite desarrollar aplicaciones del lado del servidor. Aquí tienes una lista de las principales ventajas y características de Node.js que lo hacen adecuado para el desarrollo de un sistema:

- **Asincronía y no bloqueo:** Node.js utiliza un modelo basado en eventos y operaciones no bloqueantes, lo que permite manejar múltiples solicitudes de manera eficiente sin bloquear el procesamiento de otras. Esto es ideal para aplicaciones de tiempo real que requieren rapidez en la respuesta.

- **Escalabilidad:** Al ser modular, Node.js permite la creación de aplicaciones escalables, adecuadas para proyectos que pueden necesitar crecer en funcionalidad y capacidad a lo largo del tiempo.
- **Único lenguaje en Frontend y backend:** Como Node.js permite utilizar JavaScript tanto en el Frontend como en el backend, facilita la integración y el desarrollo continuo, especialmente en equipos que ya están familiarizados con JavaScript.
- **Gran ecosistema de paquetes:** Con el administrador de paquetes npm (Node Package Manager), Node.js ofrece acceso a una extensa colección de librerías y módulos que permiten agregar funcionalidades rápidamente sin desarrollar desde cero, como autenticación, seguridad y manipulación de bases de datos.
- **Alto rendimiento:** Node.js utiliza el motor V8 de Google para ejecutar JavaScript, lo que le otorga velocidad y eficiencia en el procesamiento de operaciones, ideal para aplicaciones que gestionan una gran cantidad de solicitudes.
- **Comunidad activa:** La gran comunidad de desarrolladores de Node.js asegura una actualización constante de sus librerías, soporte continuo y acceso a mejoras de seguridad y rendimiento.

PostgreSQL

PostgreSQL es un sistema de gestión de bases de datos relacional (RDBMS) conocido por su estabilidad y robustez en el manejo de grandes volúmenes de datos y consultas complejas. En un sistema de Helpdesk, PostgreSQL permite almacenar de forma eficiente datos relacionados con los usuarios, tickets, actividades y cualquier información relevante para el seguimiento de incidencias. Algunas ventajas de PostgreSQL incluyen:

Soporte de transacciones: PostgreSQL asegura la integridad de los datos mediante transacciones, lo que permite realizar operaciones complejas sin comprometer la consistencia de la base de datos.

- **Escalabilidad:** PostgreSQL es capaz de manejar grandes volúmenes de datos y puede crecer en capacidad junto con las necesidades de la empresa.
- **Seguridad y control de acceso:** PostgreSQL permite gestionar permisos detallados de usuarios, asegurando que solo personal autorizado pueda acceder o modificar la información.
- **Soporte para JSON y consultas avanzadas:** PostgreSQL facilita la manipulación y almacenamiento de datos semiestructurados (como JSON), permitiendo consultas avanzadas y eficientes.

Gestión de Incidencias

La gestión de incidencias es el proceso sistemático de identificar, registrar, y resolver problemas técnicos que pueden afectar el funcionamiento de una organización. Este proceso es parte fundamental de la gestión de servicios de TI y se centra en restaurar el servicio normal de la organización lo más rápido posible, minimizando el impacto de los problemas en el negocio.

Los sistemas de gestión de incidencias suelen estructurarse para facilitar el registro y seguimiento de cada incidencia mediante un sistema de tickets. Estos tickets permiten organizar y priorizar los problemas técnicos de acuerdo con su urgencia e impacto en la organización. La gestión de incidencias también incluye la resolución y cierre de los tickets, garantizando que las soluciones se implementen de manera efectiva y que los problemas se documenten adecuadamente.

Uno de los beneficios clave de una gestión de incidencias organizada es la posibilidad de identificar patrones en los problemas reportados. Esto permite que las organizaciones implementen mejoras preventivas, disminuyendo la recurrencia de ciertos problemas y contribuyendo a un entorno de TI más estable. Además, al centralizar la información de incidencias y su resolución, se facilita la colaboración y la comunicación entre los equipos técnicos y los usuarios finales, mejorando la transparencia y la eficiencia en la atención de problemas técnicos.

Seguridad de la información

La seguridad de la información es el conjunto de prácticas y medidas destinadas a proteger los datos y la infraestructura tecnológica de una organización frente a accesos no autorizados, alteraciones, pérdidas o ataques. Este campo abarca múltiples principios y técnicas que buscan garantizar la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información, conocidos como la tríada CIA (Confidentiality, Integrity, Availability).

Confidencialidad: Este principio asegura que solo personas autorizadas puedan acceder a la información sensible. Las técnicas para mantener la confidencialidad incluyen controles de acceso, encriptación de datos y autenticación de usuarios.

Integridad: La integridad implica que los datos no sean alterados o manipulados de forma no autorizada. Esto se asegura mediante mecanismos como el control de versiones, auditorías y el uso de firmas digitales que permiten verificar que los datos no han sido modificados.

Disponibilidad: La disponibilidad garantiza que la información esté accesible para los usuarios autorizados cuando la necesiten. Esto implica la implementación de sistemas de respaldo, redundancia en infraestructura y medidas de protección frente a ataques de denegación de servicio (DoS).

Tailwind CSS

Tailwind CSS es un framework de utilidades CSS diseñado para facilitar la creación de interfaces de usuario personalizadas mediante un enfoque orientado a utilidades. En lugar de ofrecer componentes predefinidos, como botones o formularios ya estilizados, Tailwind proporciona una amplia variedad de clases CSS individuales que permiten aplicar estilos directamente en el HTML. Este enfoque "utility-first" permite a los desarrolladores construir rápidamente componentes personalizados sin tener que escribir CSS adicional, ya que cada clase representa una propiedad específica, como márgenes, colores, tamaños de fuente o alineación.

Una de las principales características de Tailwind es su alta personalización. Mediante un archivo de configuración (`tailwind.config.js`), los usuarios pueden

ajustar el diseño para adaptarlo a las necesidades de su proyecto, definiendo colores, espaciados, fuentes y otros parámetros específicos. Esto facilita la coherencia visual a lo largo del proyecto y permite realizar cambios globales de manera rápida y sencilla.

IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

Alcance del proyecto

El sistema desarrollado implementa un mecanismo de autenticación seguro basado en el uso de correo electrónico y contraseña, donde todos los datos transmitidos son encriptados para proteger la información sensible. Esta funcionalidad garantiza la confidencialidad en el acceso de los usuarios, permitiendo solo a los administradores acceder a las herramientas de gestión.

La administración de usuarios es centralizada, brindando a los administradores la capacidad de crear, modificar y eliminar cuentas de usuario de manera controlada y sin comprometer el historial de tickets ya registrados. Este sistema asegura que cualquier cambio en las cuentas de usuario no afecte los datos previos de los tickets, preservando así la integridad de la información almacenada.

En el área de gestión de solicitudes y tareas, el sistema cuenta con un módulo de tickets que permite a los administradores visualizar los tickets activos y cambiar su estado según el progreso de cada solicitud. Los administradores pueden modificar el estado de los tickets en tiempo real, lo que facilita el seguimiento y resolución ágil de las tareas.

Se ha implementado un sistema de notificaciones que permite a los administradores recibir actualizaciones sobre los cambios de estado de los tickets. Estas notificaciones son visibles dentro del sistema, y también pueden ser enviadas por correo electrónico, proporcionando así una vía rápida y eficiente de acceso a la información relevante.

Metodología

Para este proyecto, se ha adoptado la metodología ágil Scrum, adaptada al trabajo individual. El desarrollo se organiza en sprints, permitiendo un enfoque iterativo e incremental para avanzar en la creación del sistema de gestión de usuarios y tickets. Cada sprint incluye fases de planificación, desarrollo y revisión, lo que facilita el

seguimiento de los objetivos y la adaptación rápida a cualquier ajuste en los requisitos o hallazgos durante el proceso.

En cada ciclo, se evalúan las funcionalidades desarrolladas, como el módulo de autenticación o la interfaz de tickets, ajustándolas según sea necesario. Esto permite mantener una mejora continua y garantizar que el sistema evolucione de acuerdo con las necesidades del proyecto y los objetivos de negocio, validando al final de cada sprint el cumplimiento de los requisitos y asegurando que las funcionalidades cumplan con las expectativas de usabilidad y rendimiento.

Planificación del proyecto

En la fase de planificación del proyecto, se hizo una visita a la empresa para entender mejor sus necesidades y lo que buscaban lograr con el proyecto. Este acercamiento permitió tener una idea general de los objetivos y analizar cómo se manejaban actualmente las actividades relacionadas con la atención de tickets, identificando posibles problemas y áreas de mejora.

También se participó en el proceso de atención de tickets para conocer de cerca cómo funciona el flujo de trabajo y los retos que enfrenta el equipo. Esto incluyó ver las formas de comunicación y colaboración que usan para atender a los usuarios, lo cual ayudó a entender mejor sus prácticas y necesidades.

También se evaluó la viabilidad del proyecto tomando en cuenta los criterios definidos por el área responsable. Además, se consideró la escalabilidad para asegurar que el proyecto pudiera adaptarse a futuras necesidades de crecimiento o cambio.

Se optó por utilizar la metodología Scrum, considerando los posibles retrasos que podrían surgir en algunas secciones del proyecto. Esta metodología también permite mantener una colaboración continua con el usuario final, facilitando su contribución y asegurando una retroalimentación efectiva durante el desarrollo.

Análisis y Documentación Inicial del proyecto

Se realizaron diversas entrevistas con los usuarios finales, en las que se resolvieron dudas como: ¿Cuáles son las etapas del proceso?, ¿Qué dispositivos utilizan?, ¿Qué categorías manejan?, y ¿Cuáles son las áreas involucradas?, entre otras preguntas que ayudaron a mejorar el entendimiento de los requerimientos. Una vez respondidas la mayoría de las preguntas, se establecieron criterios para definir los requerimientos funcionales y no funcionales.

Casos de uso

Funciones Básicas de Usuario

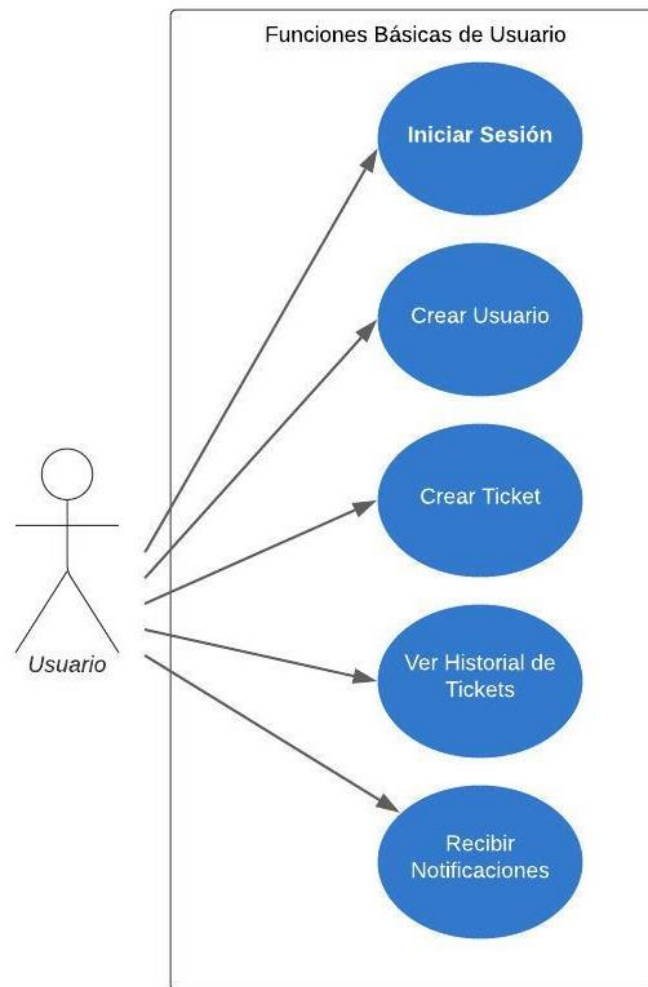


Ilustración 3. Diagrama Casos de Uso: Funciones Básicas de Usuario

Casos de uso		No.1
Nombre	Registrar Usuario	
Actor	Cualquier Usuario	
Descripción	Proceso de registro de un nuevo usuario en el sistema, que puede ser iniciado por cualquier usuario, ya sea un administrador o un usuario nuevo. Incluye la verificación de duplicados en el correo electrónico y número de teléfono.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario rellena el formulario de registro (Nombre, Apellido, Correo, Teléfono, Contraseña, Empresa, Departamento), y hace Click en Enviar Datos.	Paso 2. El sistema analiza los datos del formulario (Correo y Teléfono) buscando coincidencias.
		Paso 3. No existe ninguna coincidencia y se pasa a la creación de una llave de usuario
		Paso 4. Se encripta la contraseña previamente a su almacenado.
		Paso 5. Se almacenan todos los datos directamente en la base de datos.
	Paso 7. El usuario se le muestra la alerta en la vista de registro exitoso y es redirigido a el Login.	Paso 6. El sistema devuelve un código 200 al ser una petición exitosa y se le muestra una alerta al usuario.
Flujo alternativo	Paso 3. Existe un correo previo al guardado de datos y se regresa un mensaje de error.	
	Paso 3. Existe un número de teléfono previamente registrado se regresa un mensaje de error.	
Precondición	El usuario está en la pantalla de creación de usuario y ha ingresado los datos requeridos.	
Postcondición	Se crea un nuevo usuario en la base de datos, o el sistema informa de un error si hay datos duplicados.	
Presunción	Cualquier usuario puede iniciar el proceso de registro sin necesidad de intervención adicional.	

Casos de uso		No.2
Nombre	Iniciar sesión	
Actor	Cualquier usuario registrado previamente	
Descripción	Proceso de autenticación de un usuario para acceder al sistema, verificando sus credenciales, el estado de su cuenta y su rol asignado. Si las credenciales son válidas y la cuenta está activa, el sistema genera un token de autenticación.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario abre la plataforma e inserta sus datos (Correo, Contraseña).	Paso 2. Los datos son buscados usando el correo con la base de datos.
		Paso 3. Si el correo es encontrado se busca si la cuenta se encuentra en estado activo.
		Paso 4. Si lo anterior esta activa, si la contraseña es correcta comparando la encriptada
	Paso 6. El token se almacena, y el usuario es redirigido a la vista de su rol.	Paso 5. Si lo anterior es válido generar un token que pueda autenticar al usuario
Flujo alternativo	<p>Paso 3. No se encuentra ningún correo, y envía una alerta al usuario con credenciales incorrectas.</p> <p>Paso 4. La cuenta no se encuentra activa, y se envía una alerta al usuario de cuenta inactiva.</p> <p>Paso 5. La contraseña es incorrecta, y se envía una alerta al usuario con credenciales incorrectas.</p>	
Precondición	El usuario está en la pantalla de inicio de sesión y ha ingresado sus credenciales.	
Postcondición	El usuario recibe un token de autenticación válido y tiene acceso al sistema.	
Presunción	El usuario tiene una cuenta previamente registrada en el sistema.	

Casos de uso		No.3
Nombre	Crear Ticket	
Actor	Cualquier usuario previamente registrado	
Descripción	Proceso de autenticación de un usuario para acceder al sistema, verificando sus credenciales, el estado de su cuenta y su rol asignado. Si las credenciales son válidas y la cuenta está activa, el sistema genera un token de autenticación.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario abre la plataforma e inserta sus datos (Correo, Contraseña).	Paso 2. Los datos son buscados usando el correo con la base de datos.
		Paso 3. Si el correo es encontrado se busca si la cuenta se encuentra en estado activo.
		Paso 4. Si lo anterior esta activa, si la contraseña es correcta comparando la encriptada
	Paso 6. El token se almacena, y el usuario es redirigido a la vista de su rol.	Paso 5. Si lo anterior es válido generar un token que pueda autenticar al usuario
Flujo alternativo	<p>Paso 3. No se encuentra ningún correo, y envía una alerta al usuario con credenciales incorrectas.</p> <p>Paso 4. La cuenta no se encuentra activa, y se envía una alerta al usuario de cuenta inactiva.</p> <p>Paso 5. La contraseña es incorrecta, y se envía una alerta al usuario con credenciales incorrectas.</p>	
Precondición	El usuario está en la pantalla de inicio de sesión y ha ingresado sus credenciales.	
Postcondición	El usuario recibe un token de autenticación válido y tiene acceso al sistema.	
Presunción	El usuario tiene una cuenta previamente registrada en el sistema.	

Casos de uso		No.4
Nombre	Ver historial de tickets	
Actor	Cualquier usuario previamente registrado	
Descripción	El usuario accede al sistema para visualizar el historial de sus tickets. Puede ver detalles de cada ticket, incluyendo el estado, fecha de creación y comentarios asociados, permitiéndole realizar un seguimiento de sus solicitudes anteriores.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario accede a la vista de "Mis tickets".	Paso 2. Se realiza una petición automática, primero analiza el token si es válido.
		Paso 3. Si el token fue valido, entonces hace la búsqueda en la base de datos.
	Paso 5. El usuario se le muestra una tabla que contiene los datos de la respuesta.	Paso 4. Se devuelve una respuesta 200 al usuario, junto a los datos.
Flujo alternativo	Paso 3. El token es invalido, y no se retorna ningún dato, solo una alerta.	
Precondición	El usuario está autenticado en el sistema.	
Postcondición	El usuario visualiza el historial de sus tickets o un mensaje indicando que no hay tickets registrados.	
Presunción	El sistema mantiene un registro actualizado de todos los tickets asociados al usuario.	

Casos de uso		No.5
Nombre	Recibir Notificaciones	
Actor	Cualquier usuario previamente registrado	
Descripción	El usuario recibe notificaciones en el sistema sobre actualizaciones relevantes, como cambios en el estado de sus tickets, nuevos comentarios o cualquier otra acción relacionada con sus solicitudes. Esto permite al usuario mantenerse informado sobre el progreso de sus tickets.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario accede al panel de notificaciones	Paso 2. Se realiza una petición automática, primero analiza el token si es válido.
		Paso 3. Se hace la búsqueda de todas las notificaciones pertenecientes al usuario

	Paso 5. El panel de notificaciones, muestra todas las notificaciones al usuario.	Paso 4. Se devuelve una respuesta 200 al usuario, junto a los datos.
Flujo alternativo	Paso 3. El token es invalido, por lo que no se regresa ningún dato, y se envía una alerta al usuario.	
Precondición	El usuario tiene una cuenta en el sistema y tickets previos asociados que pueden recibir actualizaciones.	
Postcondición	El usuario visualiza las notificaciones y está informado sobre las actualizaciones de sus tickets.	
Presunción	El sistema genera notificaciones automáticamente cuando hay cambios en los tickets asociados al usuario.	

Funciones avanzadas de Administración

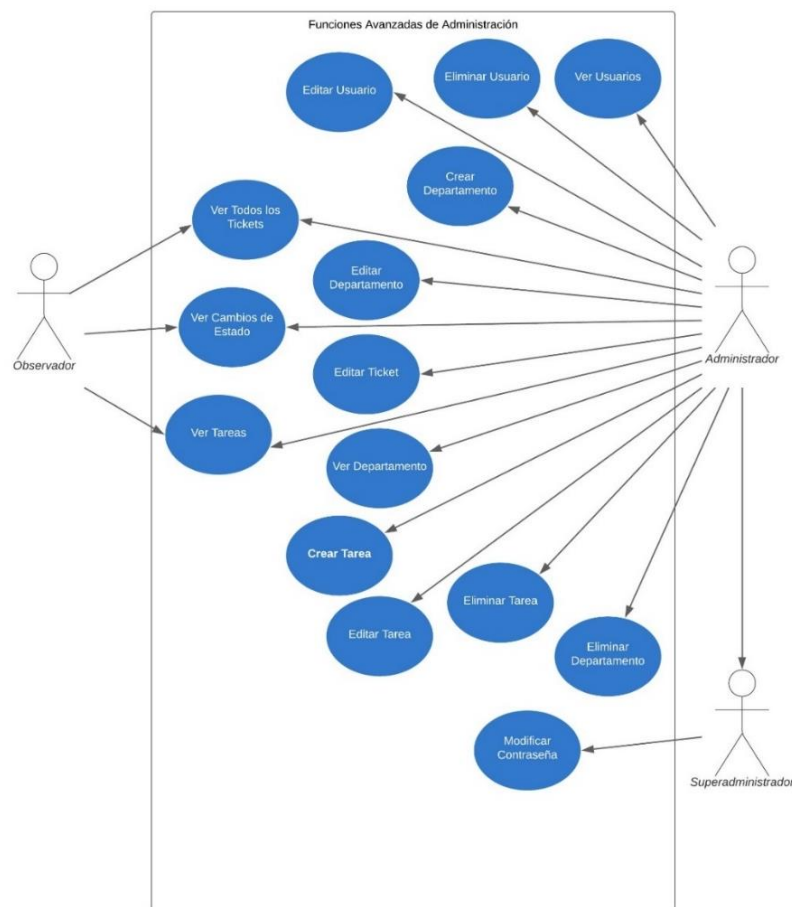


Ilustración 4. Diagrama Casos de Uso: Funciones avanzadas de Administración

Casos de uso		No.6
Nombre	Ver todos los Tickets	
Actor	Observador, Administrador o Superadministrador	
Descripción	Los usuarios con roles de observador, administrador o superadministrador pueden visualizar todos los tickets registrados en el sistema, permitiéndoles revisar el estado, detalles y actividad de cada ticket sin restricciones de usuario.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Accede a la pestaña principal o a la pestaña de tickets,	Paso 2. El sistema responde y manda una petición con el token.
		Paso 3. Si el token es válido, pasa a una comparativa de roles para ver si es posible enviar los datos.
		Paso 4. Si los roles concuerdan, se realiza una petición a la base de datos.
	Paso 6. Los datos son mostrados en la ventana de tickets.	Paso 5. Se realiza un envío de los datos, con una respuesta 200.
Flujo alternativo	<p>Paso 4. El token no es válido y se envía una alerta.</p> <p>Paso 5. Si el usuario no tiene el rol adecuado, el sistema muestra un mensaje de error y niega el acceso a la vista de todos los tickets.</p>	
Precondición	El usuario ha iniciado sesión con un rol de observador, administrador o superadministrador.	
Postcondición	El usuario visualiza la lista completa de tickets o recibe un mensaje de error si no tiene el rol adecuado.	
Presunción	Solo los roles de observador, administrador y superadministrador tienen acceso completo para visualizar todos los tickets en el sistema.	

Casos de uso		No.7
Nombre	Ver Cambios de estado de un Ticket	
Actor	Observador, Administrador o Superadministrador	
Descripción	Un administrador o superadministrador puede cambiar el estado de un ticket específico para reflejar su progreso o resolución. Esto permite actualizar el ticket a estados como "Abierto", "En proceso", "Pendiente", "Cerrado", entre otros.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema

	Paso 1. El usuario accede a un ticket en particular, y accede al componente de cambios de estado.	Paso 2. Se envía una solicitud, con el identificador del ticket y el token del usuario.
		Paso 3. Se revisa si el token es válido, para continuar.
		Paso 4. Si el token es válido, se revisa el rol del usuario que solicita la petición.
		Paso 5. Si el rol coincide, se realiza la búsqueda de todas las coincidencias del ticket.
	Paso 7. El componente recibe todos los datos y se los muestra al usuario.	Paso 6. Un único registro debe encontrarse y se debe enviar todos sus cambios de estado junto a una respuesta 200.
Flujo alternativo	<p>Paso 4. El token no es válido, por lo que se retorna una alerta.</p> <p>Paso 5. El rol no concuerda con lo esperado y se retorna una alerta.</p> <p>Paso 6. Si no hay notificaciones nuevas, el sistema muestra un mensaje indicando que no hay actualizaciones.</p>	
Precondición	El usuario tiene una cuenta en el sistema y tickets previos asociados que pueden recibir actualizaciones.	
Postcondición	El usuario visualiza las notificaciones y está informado sobre las actualizaciones de sus tickets.	
Presunción	El sistema genera notificaciones automáticamente cuando hay cambios en los tickets asociados al usuario.	

Casos de uso		No.8
Nombre	Ver tareas de un ticket	
Actor	Observadores, Administradores, Superadministradores	
Descripción	El usuario puede consultar las tareas asignadas a un ticket específico para obtener un desglose de las acciones planificadas o realizadas en relación con el ticket. Esto permite al usuario entender los pasos que se han tomado o que están pendientes para la resolución de su solicitud.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema

	Paso 1. El usuario accede al ticket, y se va a un apartado de Ver tareas.	Paso 2. Se envía una solicitud, con el identificador del ticket y el token del usuario.
		Paso 3. Se revisa si el token es válido, para continuar.
		Paso 4. Si el token es válido, se revisa el rol del usuario que solicita la petición.
		Paso 5. Si el rol coincide, se realiza la búsqueda de todas las coincidencias del ticket.
	Paso 7. Los datos son mostrados en la ventana de tickets.	Paso 6. Un único registro debe encontrarse y se debe enviar todos sus cambios de estado junto a una respuesta 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 4. El token no es válido y se envía una alerta. • Paso 5. Si el usuario no tiene el rol adecuado, el sistema muestra un mensaje de error y niega el acceso a la vista de las tareas de ese ticket. • Paso 6. Si el ticket no tiene tareas asociadas, el sistema muestra un mensaje indicando que no hay tareas registradas para ese ticket. 	
Precondición	El usuario tiene acceso al ticket seleccionado y puede visualizar las tareas asociadas.	
Postcondición	El usuario visualiza las tareas planificadas para el ticket o un mensaje indicando que no hay tareas registradas.	
Presunción	El sistema mantiene un registro de todas las tareas planeadas y en curso para cada ticket.	

Casos de uso		No.9
Nombre	Ver usuarios	
Actor	Administradores y Superadministradores	
Descripción		
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario accede al ticket, y se va a un apartado de Usuarios	Paso 2. Se envía una solicitud, el token del usuario.
		Paso 3. Se revisa si el token es válido, para continuar.

		Paso 4. Si el token es válido, se revisa el rol del usuario que solicita la petición.
		Paso 5. Si el rol coincide, se realiza la búsqueda de todos los usuarios filtrando datos que exponen su seguridad.
	Paso 7. Los datos son mostrados en la ventana de usuarios.	Paso 6. Se envían todos los datos de usuarios junto a una respuesta 200
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 4. El token no es válido y se envía una alerta. • Paso 5. Si el usuario no tiene el rol adecuado, el sistema muestra un mensaje de error y niega la información a la vista. • Paso 6. Se devuelve vacío por lo tanto se muestra que no hay usuarios. 	
Precondición	<p>El usuario debe estar autenticado y tener un rol de Administrador o Superadministrador para poder acceder a la lista de usuarios.</p> <p>El usuario tiene acceso al sistema y un token válido que permita la consulta de usuarios.</p>	
Postcondición	El usuario visualiza una lista de usuarios filtrada según su rol, permitiéndole ver solo los datos que le corresponden de acuerdo con su nivel de acceso.	
Presunción	<p>El sistema mantiene actualizada la lista de usuarios en función de los cambios recientes (altas, bajas o modificaciones de usuarios).</p> <p>Solo los usuarios con los permisos necesarios pueden acceder a esta información, garantizando la seguridad de los datos de los usuarios en la lista.</p>	

Casos de uso		No.10
Nombre	Editar Usuario	
Actor	Administrador, superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o superadministrador modificar la información de un usuario existente en el sistema, como sus datos personales o rol asignado, según los permisos del administrador.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema

	Paso 1. El usuario accede a la pestaña "Usuarios".	
	Paso 2. Selecciona la opción editar usuario y modifica los datos con un formulario.	Paso 3. Se envía una petición con los datos del formulario, el token y la clave única de usuario de ese registro.
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. La vista muestra una alerta que dice "Datos correctamente guardados".	Paso 6. Si los permisos son válidos, se hace la modificación de los datos y se devuelve un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta que dice, token invalido. • Paso 6. Los permisos no son correctos y se manda una alerta, que dice "Permisos no suficientes". • Paso 7. Se muestra una alerta "Los datos no se guardaron correctamente". 	
Precondición	<p>El Administrador está autenticado y tiene permisos para editar usuarios.</p> <p>El usuario a editar existe en el sistema.</p>	
Postcondición	<p>La información del usuario ha sido actualizada en el sistema.</p> <p>Se guarda un registro del cambio en el historial de modificaciones de usuarios, si es necesario.</p>	
Presunción	<p>Solo los roles autorizados pueden editar información de usuarios.</p> <p>La información del usuario es visible solo para aquellos con permisos adecuados, protegiendo datos sensibles.</p>	

Casos de uso		No.11
Nombre	Eliminar Usuario	
Actor	Administrador, superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador eliminar a un usuario del sistema, lo que implica deshabilitar su cuenta para evitar su acceso en el futuro. La eliminación se realiza	

	mediante un "soft delete" para mantener los datos históricos de sus acciones en el sistema.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario accede a la pestaña "Usuarios".	
	Paso 2. Selecciona la opción "Eliminar Usuario".	Paso 3. Se envía una petición que lleva el token, y la clave de usuario
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. Se envía una alerta "El registro se ha eliminado correctamente".	Paso 6. Si los permisos son válidos, el registro es ubicado y eliminado, luego
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta "El token ha expirado o es invalido". • Paso 6. Si los permisos no son válidos, y se envía una alerta "Permisos no suficientes". • Paso 7. Si no se elimina el usuario, se muestra la alerta "La acción no se ha eliminado correctamente". 	
Precondición	<p>El Administrador está autenticado y tiene permisos para eliminar usuarios.</p> <p>El usuario a eliminar existe en el sistema y no es un superadministrador.</p>	
Postcondición	<p>El usuario ha sido desactivado en el sistema y ya no tiene acceso.</p> <p>Se guarda un registro de la eliminación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.</p>	
Presunción	<p>Solo los roles autorizados pueden eliminar usuarios.</p> <p>La eliminación es un proceso de "soft delete", permitiendo conservar el historial de actividades del usuario.</p>	

Casos de uso		No.12
Nombre	Crear Departamento	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador crear un nuevo departamento dentro del sistema, asignando un nombre y otros detalles relevantes para su identificación y gestión.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Se accede a la pestaña de Departamentos	
	Paso 2. Se selecciona el botón de departamento, y escribes el nuevo nombre del departamento.	Paso 3. Se envía una petición con los datos del formulario, el token y la clave única de usuario de ese registro.
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. Se muestra una alerta "Se ha creado un nuevo departamento"	Paso 6. Si los permisos son válidos, se hace crea el nuevo registro y se devuelve un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta "El token ha expirado o es invalido". • Paso 6. Si los permisos no son válidos, y se envía una alerta "Permisos no suficientes". • Paso 7. Se muestra una alerta donde se ha creado un nuevo registro. 	
Precondición	<p>El Administrador está autenticado y tiene permisos para crear departamentos.</p> <p>El sistema permite la creación de un nuevo departamento sin duplicar nombres.</p>	
Postcondición	<p>El nuevo departamento ha sido creado y está disponible en el sistema para asignar usuarios o realizar otras operaciones.</p> <p>Se guarda un registro de la creación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.</p>	
Presunción	<p>Solo los roles autorizados pueden crear departamentos.</p> <p>El sistema realiza verificaciones para asegurar la unicidad del nombre del departamento y la integridad de los datos ingresados.</p>	

Casos de uso		No.13
Nombre	Editar Departamento	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador editar un departamento dentro del sistema, asignando un nuevo nombre.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Acceder a la vista Departamentos.	
	Paso 2. Selecciona la opción editar departamento y modifica los datos con un formulario.	Paso 3. Se envía una petición con los datos del formulario, el token y la clave única de departamento de ese registro.
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. La vista muestra una alerta que dice "Datos correctamente guardados".	Paso 6. Si los permisos son válidos, se hace la modificación de los datos y se devuelve un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta que dice, token invalido. • Paso 6. Los permisos no son correctos y se manda una alerta, que dice "Permisos no suficientes". • Paso 7. Se muestra una alerta "Los datos no se guardaron correctamente". 	
Precondición	El Administrador está autenticado y tiene permisos para editar departamentos. El departamento a editar existe en el sistema.	
Postcondición	La información del departamento ha sido actualizada en el sistema. Se guarda un registro de la modificación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.	
Presunción	Solo los roles autorizados pueden editar departamentos. La integridad de los datos del departamento es verificada antes de guardar los cambios.	

Casos de uso		No.14
Nombre	Eliminar Departamento	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o superadministrador eliminar un departamento del sistema. Esta acción inactiva el departamento, pero mantiene su información para fines históricos y de auditoría mediante un "soft delete".	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario accede a la pestaña "Departamentos".	
	Paso 2. Selecciona la opción "Eliminar Departamento".	Paso 3. Se envía una petición que lleva el token, y la clave de usuario
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. Se envía una alerta "El registro se ha eliminado correctamente".	Paso 6. Si los permisos son válidos, el registro es ubicado y eliminado, luego
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta "El token ha expirado o es invalido". • Paso 6. Si los permisos no son válidos, y se envía una alerta "Permisos no suficientes". • Paso 7. Si no se elimina el usuario, se muestra la alerta "La acción no se ha eliminado correctamente". 	
Precondición	<p>El Administrador está autenticado y tiene permisos para eliminar departamentos.</p> <p>El departamento a eliminar existe en el sistema y no es un departamento crítico que no pueda ser eliminado.</p>	
Postcondición	<p>El departamento ha sido marcado como inactivo y no es visible en las operaciones activas del sistema.</p> <p>Se guarda un registro de la eliminación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.</p>	
Presunción	Solo los roles autorizados pueden eliminar departamentos.	

	La eliminación es un proceso de soft delete, permitiendo conservar la información para auditorías y referencias futuras.
--	--

Casos de uso		No.15
Nombre	Editar Ticket	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador modificar la información de un ticket existente, como su estado, prioridad, o asignación, para mantener actualizados los detalles del ticket de acuerdo con el progreso o las necesidades del sistema.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Acceder a la vista Ticket.	
	Paso 2. Selecciona la opción editar ticket y modifica los datos con un formulario.	Paso 3. Se envía una petición con los datos del formulario, el token y la clave única de departamento de ese registro.
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. La vista muestra una alerta que dice "Datos correctamente guardados".	Paso 6. Si los permisos son válidos, se hace la modificación de los datos y se devuelve un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta que dice, token invalido. • Paso 6. Los permisos no son correctos y se manda una alerta, que dice "Permisos no suficientes". • Paso 7. Se muestra una alerta "Los datos no se guardaron correctamente". 	
Precondición	El Administrador está autenticado y tiene permisos para editar tickets. El ticket a editar existe en el sistema.	
Postcondición	La información del ticket ha sido actualizada en el sistema. Se guarda un registro de la modificación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.	

Presunción	Solo los roles autorizados pueden editar tickets. La integridad de los datos del ticket es verificada antes de guardar los cambios.
------------	--

Casos de uso		No.16
Nombre	Ver Departamento	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador visualizar la información detallada de un departamento específico, como su nombre, y la cantidad de usuarios asociados, para facilitar la administración y gestión de recursos dentro del sistema.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Acceder a la vista Departamentos.	Paso 2. Se envía una petición, con el token.
		Paso 3. Si el token es válido, revisa los permisos.
		Paso 4. Si los permisos son válidos, busca los departamentos.
	Paso 6. Se muestran todos los registros disponibles en una tabla.	Paso 5. Se regresan todos los registros encontrados y un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 3. El token no es válido, y se envía una alerta que dice, token invalido. • Paso 4. Los permisos no son correctos y se manda una alerta, que dice "Permisos no suficientes". • Paso 5. Se regresan una alerta que dice "No se encuentran registros". 	
Precondición	El Administrador está autenticado y tiene permisos para editar tickets. El ticket a editar existe en el sistema.	
Postcondición	La información del ticket ha sido actualizada en el sistema. Se guarda un registro de la modificación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.	
Presunción	Solo los roles autorizados pueden editar tickets.	

	La integridad de los datos del ticket es verificada antes de guardar los cambios.
--	---

Casos de uso		No.17
Nombre	Crear Tarea	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador crear una nueva tarea dentro del sistema, asignándole un nombre, y si esta completada para darle seguimiento.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Se accede a la publicación de un ticket.	
	Paso 2. Se selecciona el botón de tareas, y escribes la nueva tarea y haces Click, nueva tarea.	Paso 3. Se envía una petición con los datos del formulario, el token y la clave única de usuario de ese registro.
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. Se muestra una alerta "Se ha creado un nuevo tarea"	Paso 6. Si los permisos son válidos, se hace crea el nuevo registro y se devuelve un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta "El token ha expirado o es invalido". • Paso 6. Si los permisos no son válidos, y se envía una alerta "Permisos no suficientes". • Paso 7. Se muestra una alerta donde no se ha creado un nuevo registro. 	
Precondición	<p>El Administrador está autenticado y tiene permisos para crear tareas.</p> <p>La información ingresada para la tarea cumple con los requisitos establecidos por el sistema.</p>	
Postcondición	<p>La nueva tarea ha sido creada y está disponible en el sistema para asignación y seguimiento.</p> <p>Se guarda un registro de la creación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.</p>	

Presunción	<p>Solo los roles autorizados pueden crear tareas.</p> <p>La integridad de los datos de la tarea es verificada antes de guardar los cambios.</p>
------------	--

Casos de uso		No.18
Nombre	Editar Tarea	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador modificar la información de una tarea existente, como el nombre, y si está completa conforme se avanza en su gestión.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Acceder a la vista Ticket.	
	Paso 2. Selecciona la opción editar tarea y modifica los datos con un formulario.	Paso 3. Se envía una petición con los datos del formulario, el token y la clave única de departamento de ese registro.
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. La vista muestra una alerta que dice "Datos correctamente guardados".	Paso 6. Si los permisos son válidos, se hace la modificación de los datos y se devuelve un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta que dice, token invalido. • Paso 6. Los permisos no son correctos y se manda una alerta, que dice "Permisos no suficientes". • Paso 7. Se muestra una alerta "Los datos no se guardaron correctamente". 	
Precondición	<p>El Administrador está autenticado y tiene permisos para editar tareas.</p> <p>La tarea a editar existe en el sistema.</p>	
Postcondición	La información de la tarea ha sido actualizada en el sistema.	

	Se guarda un registro de la modificación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.
Presunción	Solo los roles autorizados pueden editar tareas. La integridad de los datos de la tarea es verificada antes de guardar los cambios.

Casos de uso		No.19
Nombre	Eliminar Tarea	
Actor	Administrador, Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador eliminar una tarea del sistema. Esta acción inactiva la tarea, pero mantiene sus datos para fines de auditoría mediante un "soft delete".	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. El usuario accede a la publicación de un ticket.	
	Paso 2. Selecciona la opción "Eliminar Tarea".	Paso 3. Se envía una petición que lleva el token, y la clave de usuario
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. Se envía una alerta "El registro se ha eliminado correctamente".	Paso 6. Si los permisos son válidos, el registro es ubicado y eliminado, luego
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta "El token ha expirado o es invalido". • Paso 6. Si los permisos no son válidos, y se envía una alerta "Permisos no suficientes". • Paso 7. Si no se elimina el usuario, se muestra la alerta "La acción no se ha eliminado correctamente". 	
Precondición	El Administrador está autenticado y tiene permisos para eliminar tareas. La tarea a eliminar existe en el sistema.	
Postcondición	La tarea ha sido marcada como inactiva y no es visible en las operaciones activas del sistema.	

	Se guarda un registro de la eliminación en el historial de actividades del sistema, si es necesario.
Presunción	<p>Solo los roles autorizados pueden eliminar tareas.</p> <p>La eliminación es un proceso de soft delete, permitiendo conservar la información para auditorías y referencias futuras.</p>

Casos de uso		No.20
Nombre	Modificar Contraseña	
Actor	Superadministrador	
Descripción	Permite a un Administrador o Superadministrador cambiar la contraseña de un usuario en caso de olvido o como medida de seguridad. Esta acción es útil para mantener la integridad de las cuentas y garantizar el acceso seguro al sistema.	
Flujo principal	Eventos Actor	Eventos Sistema
	Paso 1. Acceder a una vista de Usuarios.	
	Paso 2. Seleccionar un usuario y hacer Click en “Reestablecer contraseña”, escribirla confirmación y nueva contraseña.	Paso 3. Se envía la petición junto al token, la clave de usuario, y los nuevos datos.
		Paso 4. Se revisa si el token es válido.
		Paso 5. El token es válido y se revisan permisos.
	Paso 7. La vista muestra una alerta que dice “Contraseña actualizada”.	Paso 6. Si los permisos son válidos, se hace la modificación de los datos y se devuelve un status 200.
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 5. El token no es válido, y se envía una alerta que dice, token invalido. • Paso 6. Los permisos no son correctos y se manda una alerta, que dice “Permisos no suficientes”. • Paso 7. Se muestra una alerta “Los datos no se guardaron correctamente”. 	
Precondición	El Administrador está autenticado y tiene permisos para modificar contraseñas de usuarios.	

	El usuario cuya contraseña se va a modificar existe en el sistema.
Postcondición	La contraseña del usuario ha sido actualizada en el sistema. Se registra la actividad de modificación de contraseña en el historial de actividades del sistema, si es necesario.
Presunción	Solo los roles autorizados pueden modificar contraseñas. La nueva contraseña se almacena de manera segura para proteger la información de acceso del usuario.

Diseño de la Arquitectura del Sistema

Para el desarrollo de la arquitectura del sistema, se realizó un análisis exhaustivo del entorno donde se implementará la solución, incluyendo una evaluación de los sistemas operativos con los que el equipo de Sistemas está familiarizado. Este análisis permite considerar factores clave como el intercambio de información, el alojamiento y la adopción de una arquitectura cliente-servidor adecuada para optimizar el rendimiento y la interoperabilidad.

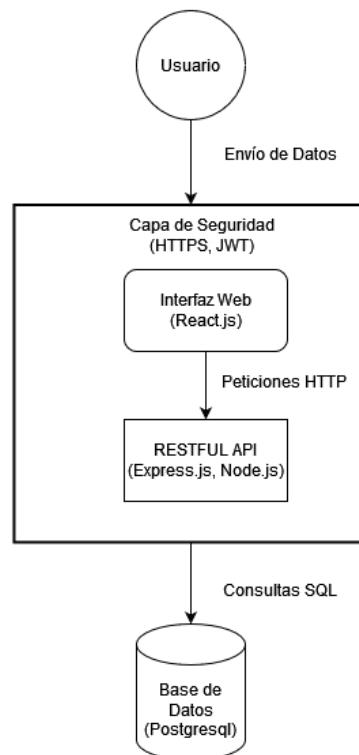


Ilustración 5. Diagrama de Arquitectura

Desarrollo de la normalización de Base de datos

La base de datos diseñada tiene como objetivo proporcionar un sistema de gestión integral, que permite controlar, rastrear y organizar diversas interacciones y procesos dentro de la organización. Este sistema centralizado facilita la comunicación entre diferentes módulos, asegurando que la información sea accesible y esté siempre actualizada. Al estructurar la base de datos, se priorizó la integridad y consistencia de los datos, permitiendo que cada registro tenga relaciones bien definidas que fortalecen el flujo de trabajo. Además, el modelo de datos apoya el seguimiento detallado de la actividad de cada entidad operativa, asegurando que todos los cambios sean registrados y se puedan auditar adecuadamente.

Modelo Entidad-Relación

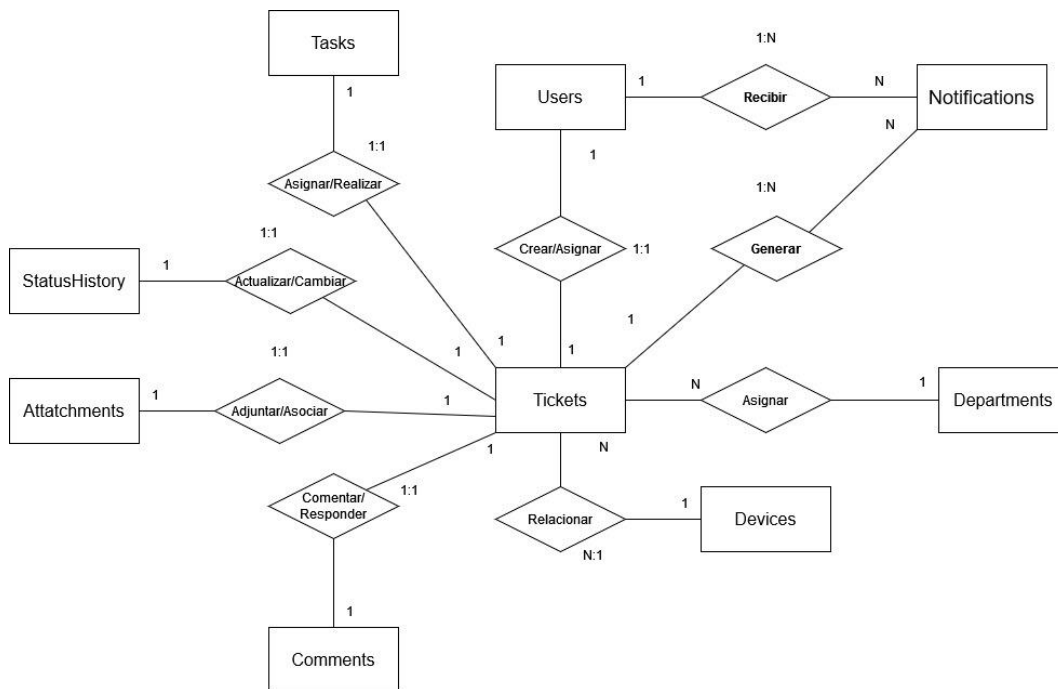


Ilustración 6. Diagrama Entidad-Relación

Este diagrama entidad-relación muestra cómo se estructuran las principales entidades y relaciones de un sistema de gestión de tickets. En el centro, los Tickets

actúan como la entidad principal, conectándose con otras entidades que aportan contexto y funcionalidad al flujo de trabajo.

Las Tareas asociadas a cada ticket pueden ser asignadas o reasignadas según sea necesario, y el estado de cada tarea puede evaluarse o cambiarse conforme avanza el proceso. Los Usuarios se relacionan con los tickets mediante la creación o asignación, permitiendo que cada caso tenga un responsable específico. Además, los usuarios pueden recibir Notificaciones generadas en el sistema, asegurando que los involucrados estén informados de actualizaciones relevantes en tiempo real.

Cada ticket puede contener un Historial de Estado que documenta los cambios en su progreso, facilitando la trazabilidad. Archivos Adjuntos y Comentarios permiten agregar contexto adicional, como documentos y notas, que enriquecen la información y el seguimiento del ticket. Las conexiones con Departamentos y Dispositivos garantizan que los tickets estén vinculados a los recursos o áreas correspondientes, mejorando la organización y asignación de responsabilidades.

Las relaciones uno-a-uno, uno-a-muchos y muchos-a-muchos en el diagrama reflejan las interacciones específicas que el sistema permite entre las distintas entidades, asegurando una administración flexible y detallada de cada ticket desde su creación hasta su resolución

Diagrama Tercera Forma Normal (Base de datos normalizada)

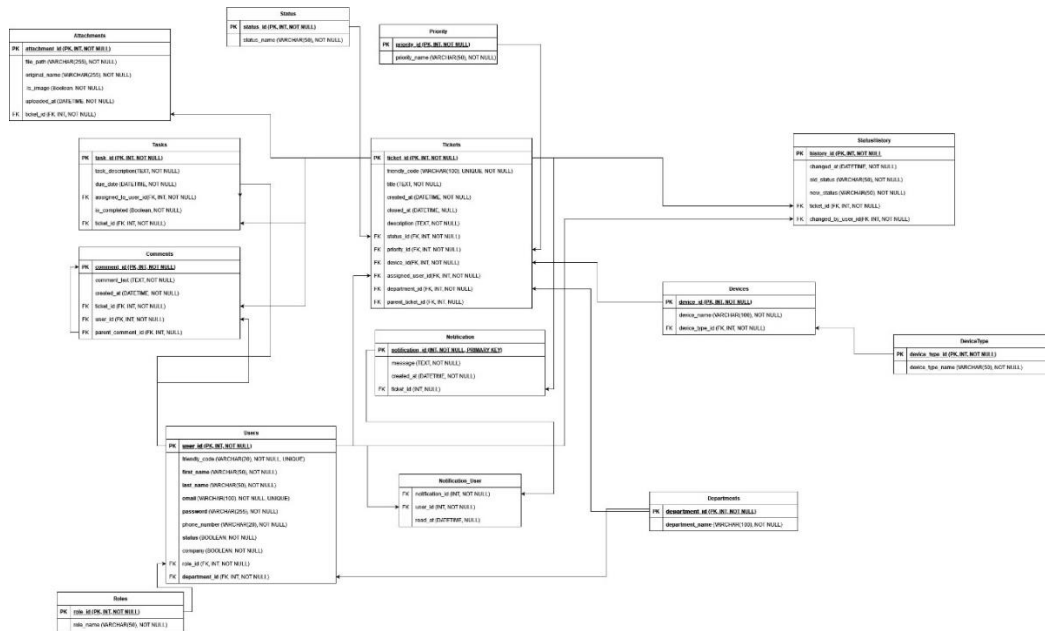


Ilustración 7. Diagrama Base de datos normalizada

El diagrama representa un sistema de base de datos cuidadosamente diseñado para optimizar la organización y el manejo de la información mediante un enfoque estructurado y altamente eficiente. En el centro, se encuentra la tabla de Tickets, que actúa como el núcleo de operaciones del sistema y conecta de manera estratégica con otras entidades que complementan sus funciones y amplían sus capacidades.

Cada entidad en el diagrama tiene un rol específico que contribuye a la gestión integral del sistema. Las relaciones establecidas con Usuarios permiten que los tickets sean asignados y gestionados por personas responsables, mientras que la vinculación con Departamentos organiza los tickets según áreas específicas de trabajo, asegurando un flujo ordenado de responsabilidades. La conexión con Tareas establece un registro detallado de acciones y progresos, y el StatusHistory documenta cada cambio en el estado de un ticket, ofreciendo una línea temporal de eventos que respalda la trazabilidad y el control de cada caso.

Las Notificaciones dentro del sistema garantizan que los usuarios involucrados estén informados de actualizaciones relevantes, lo que permite mantener una comunicación fluida y una coordinación efectiva. Los Comentarios asociados a cada ticket facilitan la adición de detalles y observaciones, mientras que los Attachments sirven como soporte documental para almacenar archivos importantes, lo que añade valor y contexto sin duplicar información.

El sistema también considera la administración de Dispositivos que puedan estar asociados a los tickets, creando un vínculo directo con los recursos físicos necesarios para la resolución de cada caso. Este diseño altamente normalizado prioriza la integridad y consistencia de los datos, permitiendo que cada elemento cumpla su propósito sin redundancias, manteniendo la estructura clara y adaptable a futuras necesidades.

Diseño de Maquetados y Corrección y Refinamiento de Maquetados

En esta etapa del desarrollo del sistema de Helpdesk, se han definido y diseñado las vistas y funcionalidades específicas tanto para usuarios como para administradores. Esta fase se centra en la creación de interfaces claras y eficientes que se adapten a las necesidades y permisos de cada rol, garantizando que cada usuario tenga acceso únicamente a las herramientas y opciones que le corresponden.

Maquetados: Vista Usuario

Las vistas de usuario están basadas en los estados de ticket, las notificaciones ejemplificadas, inicio de sesión, y su forma de generación de ticket, que en su mayoría es lo que realizará el usuario dentro de sus funciones básicas

Login

En la interfaz de inicio de sesión, se despliega un diseño sencillo y funcional que invita al usuario a ingresar sus credenciales con facilidad. Un contenedor en tonos claros resalta sobre el fondo azul oscuro, logrando un equilibrio visual que guía la atención hacia el centro de la pantalla. Dos campos, uno para el correo electrónico

y otro para la contraseña, están dispuestos de manera ordenada, acompañados de pequeños iconos que facilitan su identificación. Al final, el botón de inicio de sesión, prominente y accesible, parece invitar al usuario a continuar. Justo debajo, una nota sutil ofrece la opción de recuperar la contraseña en caso de ser necesario.



Ilustración 8. Maquetado de Interfaz de Login

Mis tickets

En la pantalla, se despliega una interfaz organizada para la gestión de tickets. A la izquierda, un menú lateral ofrece opciones de navegación rápidas, clasificando los tickets por estado y facilitando el acceso a las distintas categorías. En el centro, una tabla detallada muestra cada ticket con información clave, como el número de identificación, remitente, fecha de creación, estado actual y un botón de comentarios, que permite acceder rápidamente a las observaciones relacionadas. En la parte superior, un campo de búsqueda permite filtrar los tickets, optimizando la localización de información específica. El diseño promueve una experiencia intuitiva y eficiente para el usuario, permitiéndole gestionar y revisar tickets con facilidad.

Ticket	Servicio	Fecha de inicio	Estado	Comentarios
1	Redes e Internet	2024/02/01	En proceso	Ver comentario
2	Facturación	2024/02/01	En proceso	Ver comentario
3	Computadores y Dispositivos	2024/02/01	En proceso	Ver comentario
4	Redes e Internet	2024/02/01	Ataques	Ver comentario
5	Facturación	2024/02/01	Ataques	Ver comentario
6	Computadores y Dispositivos	2024/02/01	Cerrado	Ver comentario
7	Redes e Internet	2024/02/01	En proceso	Ver comentario
8	Facturación	2024/02/01	Cerrado	Ver comentario
9	Computadores y Dispositivos	2024/02/01	Ataques	Ver comentario
10	Redes e Internet	2024/02/01	Cerrado	Ver comentario

Ilustración 9. Maquetado de Tabla de Tickets

Notificaciones

En esta interfaz, se presenta una ventana emergente de notificaciones diseñada para mantener al usuario informado sobre cambios y actualizaciones relevantes. La ventana, centrada sobre el fondo difuminado de la pantalla principal, destaca claramente las notificaciones recientes en una lista vertical. Cada notificación incluye un breve mensaje descriptivo y un icono que permite identificar rápidamente el tipo de actualización. A la derecha, una barra de desplazamiento facilita la navegación por las notificaciones, permitiendo al usuario revisar múltiples mensajes sin desordenar el espacio visual. Este diseño garantiza que las alertas importantes se muestren de manera accesible y sin interrumpir las tareas en curso.

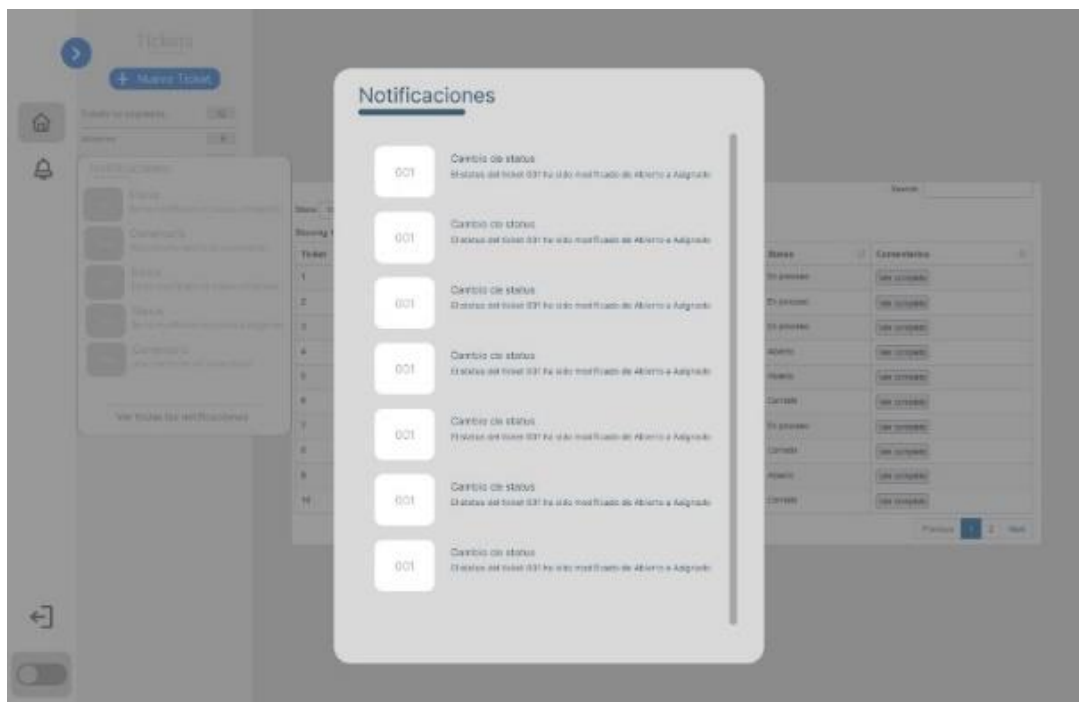


Ilustración 10. Maquetado de Componente de Notificaciones

Creación de ticket

En esta interfaz de creación de tickets, el usuario es guiado paso a paso para registrar un nuevo caso. La pantalla muestra el primer paso de un proceso de tres etapas, representado visualmente por una línea de progreso en la parte superior. En esta fase, se pide al usuario seleccionar el área o problema relacionado con el ticket. Las opciones están claramente presentadas mediante iconos intuitivos y breves descripciones, facilitando la identificación rápida de la categoría adecuada.

Debajo, un campo permite especificar el dispositivo relacionado, proporcionando mayor contexto al ticket.

El botón de Siguiente, resaltado en verde, invita al usuario a avanzar al siguiente paso, manteniendo una navegación simple y eficiente en el proceso de creación del ticket.

La imagen muestra una interfaz de usuario para crear un ticket. En el centro hay un modal titulado 'Nuevo Ticket' con una barra de progreso de tres pasos (1, 2, 3), donde el primer paso está activo. Debajo del título, se pide 'Selecciona un problema:' y se ofrecen tres opciones con iconos: 'Impresora lenta' (con una lista de problemas: 'Impresora no funciona', 'Computadora no funciona', 'Computadora lenta'), 'Internet' (con un icono de globo) y 'Facturación' (con un icono de documento y moneda). Debajo de estas opciones hay un campo de texto etiquetado 'Dispositivo:' con el placeholder 'Selecciona un dispositivo'. En la esquina inferior derecha del modal hay un botón verde que dice 'Siguiente'. El fondo muestra una parte de la aplicación con un menú lateral y una lista de tickets.

Ilustración 11. Maquetado Crear Ticket

La imagen muestra la misma interfaz de usuario, pero en el segundo paso del proceso. El modal 'Nuevo Ticket' ahora tiene el segundo paso activo en la barra de progreso. El texto 'Explicanos tu problema' está visible encima de un área de texto grande y vacía para escribir. En la esquina inferior derecha del modal hay dos botones: uno rojo que dice 'Anterior' y uno verde que dice 'Siguiente'. El fondo de la aplicación es idéntico al de la ilustración anterior.

Ilustración 12. Maquetado Crear Ticket 2

Maquetados: Vista Administrador

Las vistas de administrador están orientadas a proporcionar un control completo sobre la gestión de tickets, permitiendo la creación, edición, eliminación y comentario en cada uno de ellos. Además, el administrador tiene acceso a las notificaciones relacionadas y puede gestionar usuarios, ajustando permisos y asignando responsabilidades. Estas funcionalidades avanzadas aseguran que el administrador tenga las herramientas necesarias para supervisar y optimizar el flujo de trabajo dentro del sistema de Helpdesk.

Dashboard Gestión de Tickets

La interfaz ofrece una vista completa y organizada del sistema de tickets, diseñada para optimizar la supervisión y gestión de solicitudes. En la parte superior, se destacan secciones principales con tarjetas interactivas, cada una representando un área específica como Dispositivos, Internet y Procesador. Cada tarjeta permite acceder rápidamente a los tickets asociados a esas categorías, facilitando la navegación.

A la derecha, un contador muestra la cantidad de tickets generados en el día, proporcionando una visión rápida de la carga de trabajo diaria. Debajo de las tarjetas y el contador, una tabla muestra los detalles de cada ticket activo, incluyendo su número, área, servicio, fecha, estado y acciones disponibles. Los botones de acción permiten editar, ver o cerrar cada ticket de forma rápida. Este diseño intuitivo facilita al usuario el acceso a la información esencial y la gestión de cada caso de manera eficiente y ordenada.

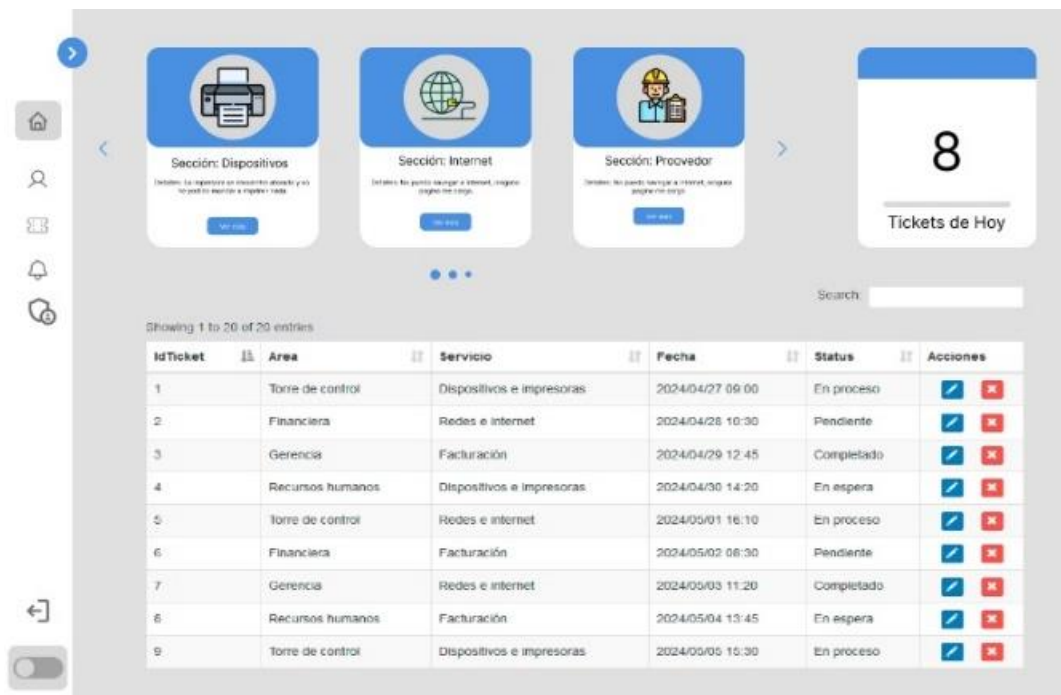


Ilustración 13. Dashboard Principal Administrativo

Creación de nuevo usuario

La pantalla de registro de un nuevo usuario se presenta en un formulario emergente, superpuesto sobre la vista principal. Los campos de entrada permiten ingresar datos esenciales como nombre, apellidos, correo, contraseña y departamento, organizando la información de forma clara y accesible. Opciones adicionales, como la selección de agencia y roles específicos, permiten ajustar los detalles según los requisitos de cada usuario. En la parte inferior, botones de acción permiten guardar, cancelar o guardar y continuar, brindando flexibilidad en el proceso de registro. El diseño es intuitivo y facilita una creación de usuario rápida y eficiente.

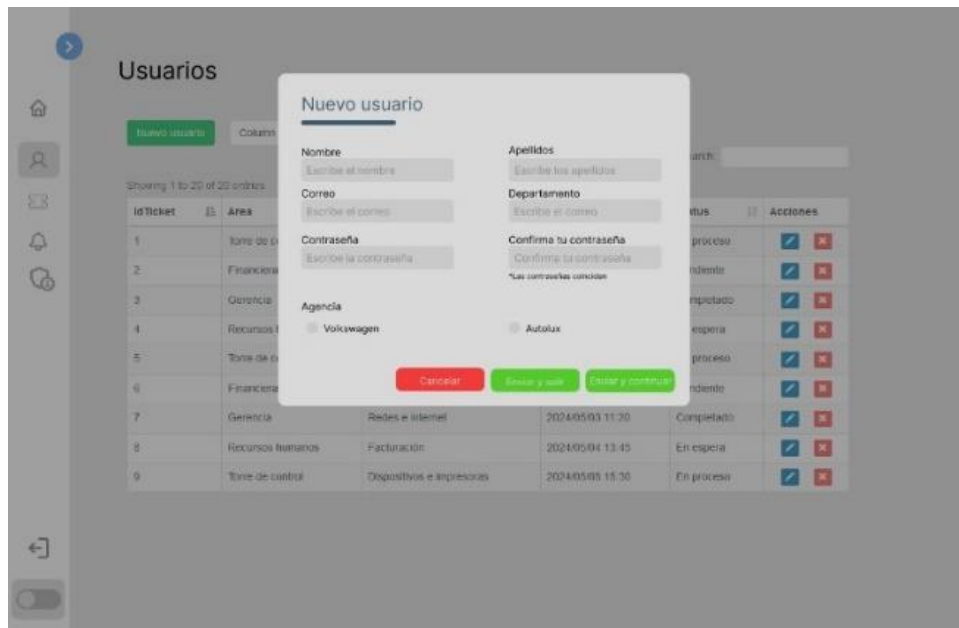


Ilustración 14. Maquetado: Creación de Nuevo Usuario

V. RESULTADOS O PRODUCTOS OBTENIDOS

1. Login

Al acceder a la página principal, se presenta un formulario de inicio de sesión con la opción de registrarse. Esto permite a los usuarios crear una cuenta en caso de no tener una, lo cual facilita la gestión para los administradores, evitando la necesidad de registrar usuarios de forma manual uno por uno.

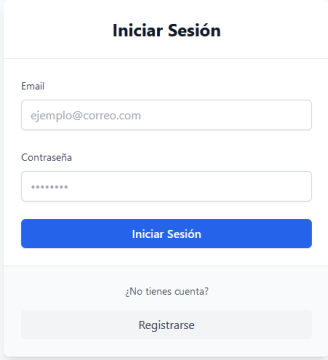
The image shows a login form titled "Iniciar Sesión" (Log In). It features two input fields: "Email" with the placeholder text "ejemplo@correo.com" and "Contraseña" (Password) with masked characters "*****". Below these fields is a blue button labeled "Iniciar Sesión". At the bottom of the form, there is a link that says "¿No tienes cuenta?" (Don't you have an account?) followed by a button labeled "Registrarse" (Sign Up).

Ilustración 15. Vista: Inicio de sesión

El inicio de sesión requiere un correo electrónico y una contraseña. Una vez autenticado, se genera un token que permite realizar operaciones sin la necesidad de repetir ciertas confirmaciones. Este token identifica al usuario, asigna sus roles y establece un tiempo de expiración para prevenir el acceso no autorizado en caso de que el equipo se deje desatendido. Además, el token se almacena en un espacio seguro del navegador, permitiendo que solo la pestaña activa lo mantenga. Si se cierra la pestaña, el token se elimina automáticamente.

2. Registro de usuario

También se creó una vista de registro accesible sin necesidad de un token, diseñada para recopilar información básica y ligera, lo que facilita el proceso de registro. Los datos solicitados en esta vista incluyen:

- Nombre

- Apellido
- Correo electrónico
- Número de teléfono
- Contraseña
- Empresa
- Departamento

Registrar Volver

Nombre * Apellido *

Correo electrónico * Contraseña *

Teléfono * Departamento

Marca *

Cancelar Guardar

Ilustración 16. Vista: Registro de usuario

En el departamento se procuró usar un componente que permita elaborar una búsqueda ágil para evitar el estrés de los usuarios, y reducir la cantidad de datos enviados a la aplicación web.

Departamento

Buscar Departamento

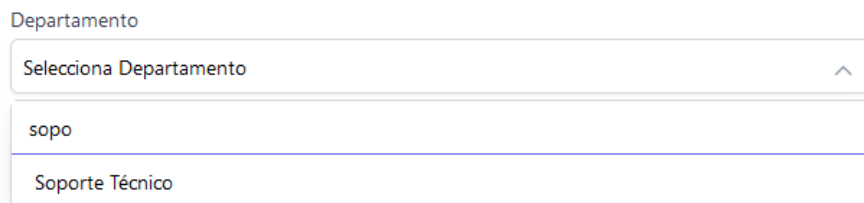
Soporte Técnico

Desarrollo

Recursos Humanos

Ilustración 17. Componente: Buscador de opciones

El componente está limitado a mostrar un máximo de 6 departamentos o registros, lo cual facilita la visualización y mejora la experiencia del usuario al presentar resultados de búsqueda más manejables.

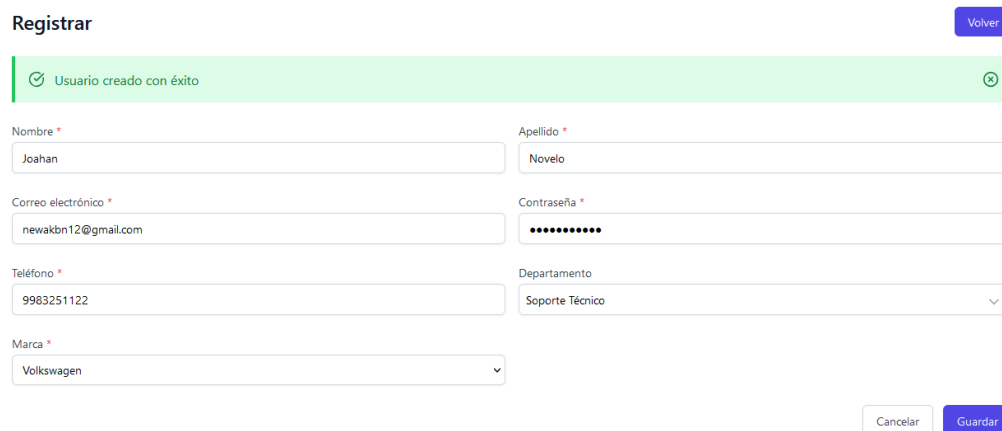


A screenshot of a web form element. At the top, the label 'Departamento' is displayed. Below it is a dropdown menu with the placeholder text 'Selecciona Departamento' and an upward-pointing arrow on the right. The dropdown is open, showing a list of options. The first option is 'sopo', and the second option is 'Soporte Técnico', which is highlighted with a blue border.

Ilustración 18. Componente: Buscador de opciones 2

Alertas de registro

Cuando la solicitud se completa correctamente, se muestra una alerta que confirma que el sistema ha registrado al nuevo usuario.



A screenshot of a web form titled 'Registrar'. In the top right corner, there is a blue button labeled 'Volver'. Below the title, a green success message bar displays a checkmark icon and the text 'Usuario creado con éxito', with a close button on the right. The form contains several input fields: 'Nombre *' with the value 'Joahan', 'Apellido *' with the value 'Novelo', 'Correo electrónico *' with the value 'newakbn12@gmail.com', 'Contraseña *' with masked characters, 'Teléfono *' with the value '9983251122', and a 'Departamento' dropdown menu with 'Soporte Técnico' selected. At the bottom left, there is a 'Marca *' dropdown menu with 'Volkswagen' selected. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'.

Ilustración 19. Vista: Registro Exitoso

3. Dashboard principal

Al acceder a la vista principal, se muestran los tickets generados en los últimos 12 meses, organizados por mes. Además, se incluye un gráfico circular que permite visualizar rápidamente los tickets generados hoy, desglosados por su estado actual. Esto facilita una comprensión inmediata de la carga de trabajo diaria y el estado de cada ticket, ayudando a los usuarios a priorizar y gestionar de manera más eficiente.

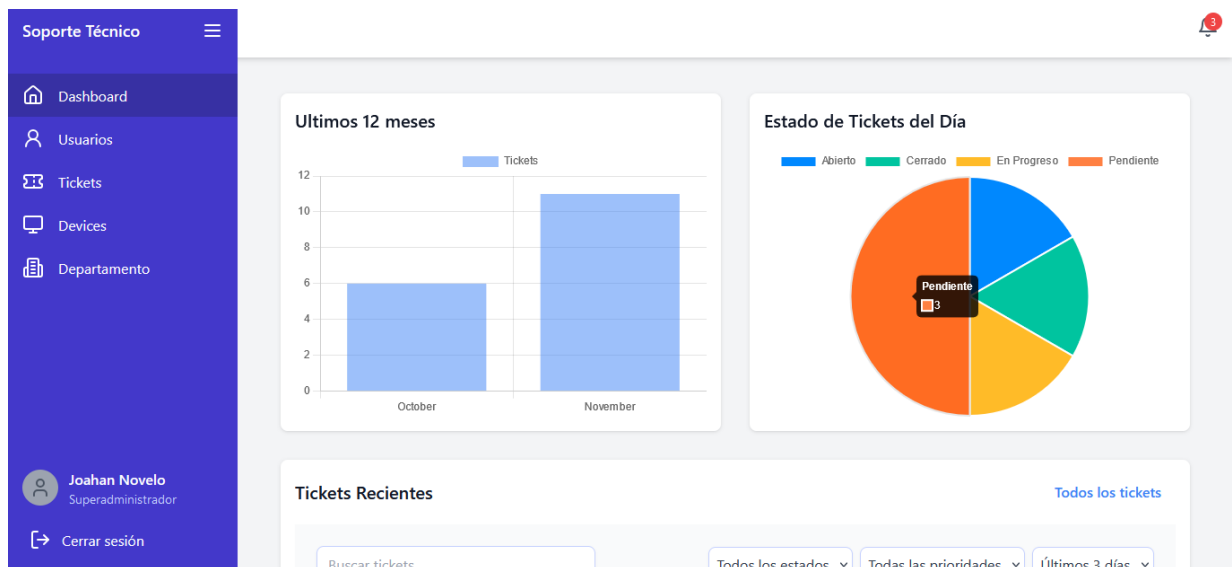


Ilustración 20. Vista: Dashboard Administrativo

Tickets de los últimos 3 días

Para mayor comodidad del usuario, se integraron tres filtros que facilitan la búsqueda de tickets específicos: por tema, fecha, prioridad y estado. Además, se añadió un buscador de texto plano que permite buscar por código, título o nombre de la persona que creó el ticket, ofreciendo una búsqueda más amplia y flexible. Esto permite al usuario identificar rápidamente aspectos clave de cada ticket sin limitar la búsqueda a un solo criterio, mejorando la eficiencia en la gestión y el análisis de los tickets relevantes.

Soporte Técnico

- Dashboard
- Usuarios
- Tickets
- Devices
- Departamento

Joahan Novelo
Superadministrador

[Cerrar sesión](#)

Tickets Recientes

[Todos los tickets](#)

Buscar tickets... Todos los estados Todas las prioridades Últimos 3 días

Código	Título	Creado por	Fecha de Creación	Estado	Prioridad	Acciones
TCKT-FX8FQR3EO	La pantalla se ve rara	Joahan Novelo	13/11/2024, 23:53:30	En Progreso	Medio	⋮
TCKT-DJP1KLQPI	No encuentro mis archivos	Joahan Novelo	13/11/2024, 23:53:00	Abierto	Baja	⋮
TCKT-7V7Y3267X	No se imprime el documento	Joahan Novelo	13/11/2024, 23:52:23	Cerrado	Alta	⋮
TCKT-4JR4NP2J5	No puedo conectarme a Internet	Joahan Novelo	13/11/2024, 23:51:45	Pendiente	Baja	⋮

Ilustración 21. Vista: Dashboard Tickets

4. Crear un ticket

1. Descripción del problema

El problema es descrito por el usuario o el administrador, permitiendo conocer cada detalle del problema que reporta el usuario. Es importante tomar en cuenta lo que está mencionando en su reporte para tener una mejor comprensión.

The screenshot shows a web application interface for creating a new ticket. On the left is a blue sidebar with the title 'Soporte Técnico' and a menu with options: Dashboard, Usuarios, Tickets, Devices, and Departamento. At the bottom of the sidebar, the user's name 'Joahan Novelo' and role 'Superadministrador' are displayed, along with a 'Cerrar sesión' button. The main content area is titled 'Crear Nuevo Ticket' and features a progress bar with four steps: 1. Información básica (active), 2. Detalles, 3. Asignación, and 4. Archivos adjuntos. A button 'Ir al Dashboard' is in the top right. The 'Información básica' step contains two text input fields. The 'Título' field has the text 'Impresora no se conecta'. The 'Descripción' field has a longer text describing a printer issue: 'La impresora no quiere imprimir. Está prendida, pero la computadora no la encuentra o dice que no está conectada. Intenté apagarla y prenderla otra vez, pero sigue sin funcionar. No sé si es problema de la impresora o de la conexión.' A 'Siguiente' button is at the bottom right of the form.

Ilustración 22. Vista: Descripción del problema, ticket

2. Departamento y grado de prioridad

Comúnmente, se establece el origen del ticket. En el caso de que sea un administrador quien lo esté creando, se le ofrece la opción de especificar el departamento de origen del ticket o de dónde proviene el error. Además, si el administrador lo considera necesario, puede asignar un grado de prioridad al ticket, eligiendo entre las opciones de alto, medio o bajo.

Colocando cada uno de estos valores, se nos permitirá avanzar a la siguiente pestaña del formulario.

The screenshot shows the 'Crear Nuevo Ticket' (Create New Ticket) form in the 'Soporte Técnico' (Technical Support) module. The form is divided into four steps: 1. Información básica (Basic Information), 2. Detalles (Details), 3. Asignación (Assignment), and 4. Archivos adjuntos (Attachments). The first step is active. It contains two dropdown menus: 'Departamento' (Department) with 'Soporte Técnico' selected, and 'Prioridad *' (Priority) with 'Alta' (High) selected. There are 'Anterior' (Previous) and 'Siguiente' (Next) buttons at the bottom right. A sidebar on the left shows the user 'Joahan Novelo' as a 'Superadministrador' with a 'Cerrar sesión' (Log out) button. A top navigation bar includes 'Dashboard', 'Usuarios', 'Tickets', 'Devices', and 'Departamento'. A notification bell icon with a red '3' is in the top right corner.

Ilustración 23. Vista: Prioridades y Ubicación, ticket

3. Asignación de Encargado y Dispositivo

Anteriormente se comentaba de un componente para los departamentos, lo que expresa que se reutilizo para hacer un componente que ubique usuarios, que únicamente tengan cierto rol, esto debido a que son gente que tenga acceso a ver todos los tickets.

Se seleccionará un usuario que será quien tenga asignado el ticket para su resolución o respuesta.

The screenshot shows the 'Crear Nuevo Ticket' form in the 'Soporte Técnico' module, specifically the 'Asignación' (Assignment) step. The form is divided into four steps: 1. Información básica, 2. Detalles, 3. Asignación (active), and 4. Archivos adjuntos. It features a 'Usuario Asignado' (Assigned User) dropdown menu with the placeholder 'Selecciona Usuario Asignado'. The dropdown is open, showing a list of users: 'Jo', 'Joahan Rosario', 'Joahan Emmanuel', and 'Joahan Novelo'. The 'Siguiente' (Next) button is highlighted in blue. The sidebar and top navigation bar are identical to the previous screenshot.

Ilustración 24 Componente: Encargado, ticket

También se seleccionará un dispositivo que sea comprensible para los usuarios, con el fin de utilizar un lenguaje sencillo y evitar términos técnicos. Esto facilitará que los usuarios entiendan la información de manera clara y sin confusión.

Soporte Técnico

Dashboard

Usuarios

Tickets

Devices

Departamento

Johan Novelo
Superadministrador

Cerrar sesión

Crear Nuevo Ticket

Ir al Dashboard

1 Información básica

2 Detalles

3 Asignación

4 Archivos adjuntos

Usuario Asignado

Johan Rosario

Dispositivo

Selecciona Dispositivo

Buscar Dispositivo

Laptop

Teléfono

Router

Impresora

Ilustración 25. Componente: Dispositivo, ticket

4. Subir un archivo

Los archivos que se pueden subir están limitados a tipos específicos, de modo que solo se admiten aquellos que puedan ser visualizados o descargados sin riesgo de contener contenido malicioso. Subir un archivo ayuda a continuar con el proceso del ticket, proporcionando información adicional para comprender mejor la situación reportada.

Soporte Técnico

Dashboard

Usuarios

Tickets

Devices

Departamento

Johan Novelo
Superadministrador

Cerrar sesión

1 Información básica

2 Detalles

3 Asignación

4 Archivos adjuntos

UPLOAD FILE

CORRECCIONES IMPRE...

DRAG FILE HERE

OR

BROWSE FILES

1 / 5 files uploaded

Debe subir al menos un archivo.

Anterior

Crear Ticket

Ilustración 26. Componente: Subir un archivo

5. Ver publicación de ticket

VI. CONCLUSIONES.

Escribir:

- Conclusión general.
- Aportaciones de mejora a la empresa.

FUENTES DE CONSULTA

- Easttom, C. (2021). Computer Security Fundamentals. Recuperado de <https://www.pearson.com/store/p/computer-security-fundamentals/P100002648244>
- Fielding, R. T. (2000). Architectural Styles and the Design of Network-based Software Architectures. Recuperado de University of California, Irvine: <https://www.ics.uci.edu/~fielding/pubs/dissertation/top.htm>
- Fielding, R. T. (2000). Representational State Transfer (REST). Recuperado de University of California, Irvine: https://www.ics.uci.edu/~fielding/pubs/dissertation/rest_arch_style.htm
- Joyent. (2023). Node.js Technical Overview. Recuperado de <https://www.joyent.com/node-js/technical-overview>
- Meier, J. D., et al. (2009). Microsoft Application Architecture Guide. Recuperado de Microsoft website: [https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/msp-n-p/ff650706\(v=pandp.10\)](https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/msp-n-p/ff650706(v=pandp.10))
- Moore, A. (2019). Intro to REST APIs. Recuperado de Stanford University website: https://itcommunity.stanford.edu/sites/default/files/unconference/attachment/s/2019-11/intro_to_rest_apis.pdf
- OpenJS Foundation. (2024). Node.js. Recuperado de <https://nodejs.org/en/about/>
- PostgreSQL Global Development Group. (2024). PostgreSQL Documentation. Recuperado de <https://www.postgresql.org/docs/>
- Schwaber, K. & Sutherland, J. (2020). The Scrum Guide. Recuperado de <https://www.scrumguides.org/scrum-guide.html>
- The PostgreSQL Development Team. (2023). Introduction to PostgreSQL. Recuperado de <https://www.postgresqltutorial.com/postgresql-introduction/>
- Tychonievich, L. (2024). RESTful Web APIs. Recuperado de <https://courses.grainger.illinois.edu/cs340/fa2024/text/restful.html>

ANEXOS

Definición de proyecto

Etapa: Planificación del proyecto				Horas	40
Fecha Inicio	10/09/2024	Fecha Fin	14/09/2024		
Descripción					
Planificar e investigar cada aspecto del proceso de atención de tickets en el área de sistemas, considerando sus etapas y resolviendo todas las dudas e inquietudes tanto propias como las del equipo de sistemas, para definir claramente los requerimientos iniciales y las actividades del cronograma.					

Etapa: Analisis y Documentación Inicial del proyecto				Horas	40
Fecha Inicio	17/09/2024	Fecha Fin	21/09/2024		
Descripción					
Documentar los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema, así como desarrollar historias de usuario que reflejen las necesidades específicas de cada tipo de usuario. Definir un proceso claro para la normalización de la base de datos, asegurando una estructura optimizada y libre de redundancias. Además, establecer cada uno de los pasos necesarios para la resolución de tickets, detallando el flujo desde la recepción hasta el cierre, para garantizar un proceso de atención eficiente y estandarizado.					

Etapa: Diseño de la Arquitectura del Sistema				Horas	32
Fecha Inicio		23/09/2024	Fecha Fin	26/09/2024	
Descripción					
Definir la arquitectura cliente-servidor, asegurar la comunicación entre frontend y backend usando APIs, y organizar de forma modular con frameworks como React y Node.js para facilitar futuras mejoras. Incluir medidas de seguridad, como encriptado, para proteger la información y garantizar que el diseño cubra todos los requerimientos funcionales.					

Etapa: Diseño de Maquetados				Horas	32
Fecha Inicio	27/09/2024	Fecha Fin	01/10/2024		
Descripción					
Crear maquetas de las principales pantallas, usando herramientas como Figma para visualizar la interfaz y mejorar la usabilidad. Definir la estructura y distribución de elementos, asegurándome de que el diseño sea intuitivo y fácil de navegar. Ajustar detalles visuales y de navegación para que cumpla con los objetivos funcionales.					

Etapa: Corrección y Refinamiento de Maquetados				Horas	24
Fecha Inicio	02/10/2024		Fecha Fin	04/10/2024	
Descripción					
Revisar y ajustar las maquetas para mejorar la claridad y la usabilidad, asegurándome de que cada elemento esté bien posicionado y cumpla con los objetivos de funcionalidad. Refinar detalles visuales y de navegación, realizando cambios según el feedback para lograr una interfaz intuitiva y fácil de usar.					

Etapa: Desarrollo de Modulo: Login				Horas	32
Fecha Inicio	05/10/2024	Fecha Fin	09/10/2024		
Descripción					
Implementar el módulo de Login, configurando la autenticación de usuarios para asegurar el acceso al sistema. Usar encriptado para proteger las credenciales y garantizar la seguridad. Probar que el flujo de inicio de sesión funcione correctamente y ajustar cualquier detalle necesario para que el acceso sea rápido y seguro.					

Etapa: Desarrollo de Modulo: Creación de Ticket			Horas	56
Fecha Inicio	10/10/2024	Fecha Fin	17/10/2024	
Descripción				
Desarrollar el módulo de creación de tickets, permitiendo a los usuarios reportar problemas y solicitudes. Definir el formulario para ingresar detalles del ticket, asegurando que sea fácil de usar y cumpla con los requisitos funcionales. Implementar la lógica para guardar y gestionar los tickets, y probar que se registren correctamente en el sistema.				

Etapa: Desarrollo de Modulo: Dashboard Administrativo				Horas	48
Fecha Inicio	18/10/2024		Fecha Fin	24/10/2024	
Descripción					
Crear el <u>dashboard</u> administrativo, donde los administradores puedan ver y gestionar todos los tickets. Configurar vistas que muestren el estado y detalles de cada ticket, permitiendo cambios rápidos en su estado o prioridad. Asegurar que la interfaz sea clara y funcional para facilitar la administración y seguimiento eficiente de los tickets.					

Etapa: Desarrollo de Modulo: Interfaz de Ticket				Horas	64
Fecha Inicio	25/10/2024	Fecha Fin	02/11/2024		
Descripción					
Desarrollar la interfaz de ticket, donde los usuarios puedan ver el estado y detalles de sus tickets. Asegurar que se muestre la información relevante, como la fecha de creación, prioridad y actualizaciones. Facilitar la interacción con el ticket, permitiendo agregar comentarios o responder, y optimizar la interfaz para que sea intuitiva y fácil de navegar.					

Etapa: Desarrollo de Modulo: Espacio de comentarios				Horas	48
Fecha Inicio	04/11/2024	Fecha Fin	09/11/2024		
Descripción					
Implementar el espacio de comentarios, permitiendo que usuarios y administradores interactúen dentro de cada ticket. Asegurar que los comentarios sean fáciles de agregar y visualizar, manteniendo un orden cronológico. Incluir opciones para editar o eliminar comentarios según permisos y optimizar la interfaz para que la comunicación sea clara y fluida.					

Etapa: Integración y Validación Básica de Módulos				Horas	40
Fecha Inicio	11/11/2024		Fecha Fin	15/11/2024	
Descripción					
Realizar la integración y validación básica de los módulos, comprobando que todos funcionen bien juntos y que el sistema sea estable. Verificar la comunicación entre módulos como login, creación de tickets y dashboard administrativo. Probar que los datos fluyan correctamente y que cada módulo responda según lo esperado, ajustando cualquier detalle necesario para una interacción fluida.					

Etapa: Pruebas de Usuario y Ajustes Finales				Horas	40
Fecha Inicio	16/11/2024	Fecha Fin	21/11/2024		
Descripción					
Realizar pruebas de usuario para asegurarse de que el sistema cumpla con las expectativas y sea fácil de usar. Recoger feedback de los usuarios sobre cada módulo y flujo de trabajo, identificando posibles mejoras. Hacer ajustes finales según el feedback recibido, optimizando detalles para una experiencia de usuario más intuitiva y funcional.					

Etapa: Implementación en Producción				Horas	40
Fecha Inicio	2/12/2024	Fecha Fin	6/12/2024		
Descripción					
Realizar la implementación en producción, configurando el entorno para que el sistema esté listo para su uso real. Verificar que todos los módulos funcionen correctamente en el entorno en vivo y hacer ajustes finales si es necesario. Asegurar que el sistema esté accesible para los usuarios y monitorear el rendimiento inicial para detectar y resolver cualquier posible incidencia.					

Cronograma de actividades

GLOSARIO

Helpdesk: Sistema de soporte técnico que maneja y resuelve incidencias reportadas por los usuarios, a menudo utilizado para gestionar y rastrear tickets de soporte.

Ticket: Registro de una incidencia o solicitud de servicio, que permite un seguimiento detallado hasta su resolución.

Sistema Centralizado: Un sistema en el que los datos o aplicaciones se concentran en un servidor central y los usuarios interactúan con ese servidor a través de clientes ligeros o navegadores web.

Asignación de Recursos: Proceso de distribución de recursos disponibles, como tiempo, personal, y equipo, para maximizar la eficiencia en la resolución de tickets.

Historial de Tickets: Registro de todos los tickets gestionados por el sistema, que proporciona datos sobre el desempeño del soporte técnico y permite análisis de tendencias y patrones.

Seguridad de Datos: Prácticas y tecnologías utilizadas para proteger datos contra accesos no autorizados, alteraciones o pérdidas.

Escalabilidad: Capacidad de un sistema para manejar un creciente número de tareas o para ser ampliado para gestionar el crecimiento en el trabajo.

Automatización: Uso de sistemas o software para realizar tareas que de otra manera requerirían trabajo manual, mejorando la eficiencia y reduciendo la posibilidad de error humano.

Mantenimiento Preventivo: Estrategias y acciones realizadas para prevenir fallos o problemas antes de que ocurran, basadas en el análisis de datos históricos y patrones detectados.

Viabilidad: Estudio y evaluación de todos los aspectos relevantes para determinar si el proyecto es factible y sostenible bajo las condiciones propuestas.

Endpoints: Puntos de conexión en una API que permiten realizar operaciones específicas sobre los datos, como crear, leer, actualizar o eliminar información. Son cruciales en la arquitectura de servicios web y APIs RESTful.

API RESTful: Estilo arquitectónico para servicios web que utiliza los métodos HTTP para hacer llamadas entre máquinas. Se basa en la manipulación de representaciones de recursos utilizando un conjunto de operaciones predefinidas.

Asincronía: Modelo de programación que permite que ciertas operaciones se ejecuten de manera independiente del flujo principal de ejecución, mejorando el rendimiento y la eficiencia de las aplicaciones.

Node.js: Entorno de ejecución para JavaScript construido sobre el motor V8 de Google Chrome, permite ejecutar código JavaScript en el servidor.

npm (Node Package Manager): Sistema de gestión de paquetes para JavaScript que facilita la instalación, actualización y manejo de dependencias en proyectos desarrollados con Node.js.

JSON (JavaScript Object Notation): Formato ligero de intercambio de datos, fácil de leer y escribir para humanos y fácil de analizar e implementar para máquinas. Es ampliamente utilizado en APIs y configuraciones de software.

Autenticación y Autorización: Procesos mediante los cuales una aplicación verifica la identidad de un usuario (autenticación) y verifica que tiene permiso para realizar ciertas operaciones (autorización).

Transacciones: Secuencia de operaciones de base de datos tratadas como una unidad única de trabajo. Si una operación falla, la transacción completa se revierte, manteniendo la integridad de los datos.

Escalabilidad Horizontal y Vertical: Técnicas para aumentar la capacidad de un sistema. La escalabilidad horizontal implica añadir más máquinas o instancias, mientras que la vertical implica añadir más recursos (como CPU o memoria) a una máquina existente.

Mantenimiento del Código: Proceso de modificar un sistema de software existente para corregir fallos, mejorar funcionalidades o adaptar el software a un entorno cambiante.

Refactorización: Proceso de reestructurar el código existente sin cambiar su comportamiento externo, con el objetivo de mejorar su legibilidad y reducir su complejidad.

Control de Versiones: Sistema que registra los cambios en un archivo o conjunto de archivos a lo largo del tiempo, de modo que se puedan recuperar versiones específicas más adelante.

Middleware: Software que se sitúa entre un sistema operativo y las aplicaciones que se ejecutan en él. Funciona como un puente entre las aplicaciones de base de datos y los servidores web.

Framework de Desarrollo: Conjunto de herramientas y librerías diseñadas para ayudar a los desarrolladores a escribir aplicaciones siguiendo un patrón o estructura específica, como Express.js para aplicaciones web en Node.js.

Inyección de Dependencias: Técnica de diseño software en la que un objeto recibe otras instancias de las cuales depende, en lugar de crearlas internamente, aumentando la modularidad y la facilidad de testeo.

Pruebas Unitarias y de Integración: Metodologías de prueba en las que los componentes (unitarias) o grupos de componentes (integración) de una aplicación se prueban para asegurar que funcionen correctamente.

DoS (Denial of Service): Ataque informático que tiene como objetivo hacer que un recurso o servicio sea inaccesible a los usuarios legítimos, generalmente mediante la saturación de los recursos del sistema.

Mecanismo de Autenticación: Sistema o proceso utilizado para verificar la identidad de un usuario o proceso en un entorno de software, asegurando que quien accede a un recurso o sistema es quien dice ser.

Gestión de Tickets: Sistema o módulo dentro de una aplicación que permite la creación, seguimiento y resolución de incidencias o solicitudes de ayuda, facilitando la administración de soporte técnico.

Notificaciones en Tiempo Real: Funcionalidad en aplicaciones y sistemas que permite enviar alertas instantáneas a los usuarios o administradores sobre cambios o actualizaciones importantes, como el estado de los tickets.

Sprints: En metodologías ágiles como Scrum, son períodos de desarrollo limitados en el tiempo durante los cuales se crean, prueban e implementan incrementos del producto software.

Planificación Iterativa: Proceso de organización y priorización del trabajo en fases repetitivas, permitiendo ajustes continuos basados en el feedback y los resultados de las iteraciones anteriores.

Evaluación de Requisitos: Proceso de análisis y definición de las necesidades y expectativas de los usuarios y otros stakeholders, que servirá para orientar el desarrollo del software.

Ciclo de Revisión: Fase en la metodología Scrum donde el equipo evalúa el progreso y determina las mejoras necesarias para el siguiente sprint, asegurando la alineación con los objetivos del proyecto.

Viabilidad Técnica: Evaluación realizada para determinar si el desarrollo de un proyecto es posible con las tecnologías disponibles y dentro de las restricciones existentes, como tiempo y presupuesto.

Escalabilidad del Sistema: Capacidad de un sistema para adaptarse a un aumento de carga de trabajo sin afectar el rendimiento del sistema, mediante la adición de recursos de manera eficaz.

Documentación del Proyecto: Recopilación estructurada de toda la información relacionada con el desarrollo del proyecto, incluyendo especificaciones técnicas, diseño, configuraciones y uso del sistema.

Metodología Ágil: Enfoque de desarrollo de software que promueve entregas frecuentes, trabajo en equipo, colaboración con el cliente, y flexibilidad para cambios.

Funcionalidades Usabilidad y Rendimiento: Aspectos de un sistema que definen la facilidad de uso y eficiencia con la que los usuarios pueden completar tareas, fundamentales para la satisfacción del usuario.

HTTP (Hypertext Transfer Protocol): Protocolo de comunicación que permite la transferencia de información en la web, fundamental en el funcionamiento de APIs RESTful.

Base de Datos: Sistemas que permiten almacenar y organizar grandes cantidades de información de manera que pueda ser fácilmente accesible, gestionable y actualizable. Son esenciales para mantener el historial de tickets y las transacciones.

Cliente Ligero: Software o sistema que depende de un servidor para procesar actividades principales y opera principalmente como interfaz para el usuario, utilizado en sistemas centralizados.

Patrones de Diseño: Soluciones reutilizables a problemas comunes en el desarrollo de software. Estos patrones guían la estructura y diseño de aplicaciones robustas y mantenibles.

Manejo de Dependencias: Proceso de identificar, instalar y administrar software externo o librerías que una aplicación necesita para funcionar, gestionado por sistemas como npm en entornos Node.js.

Requerimientos Funcionales y No Funcionales: Especificaciones de lo que debe hacer un sistema (funcionales) y cómo debe comportarse en términos de rendimiento, seguridad y usabilidad (no funcionales).

Módulos: Componentes de software que forman parte de un sistema mayor, pueden ser gestionados de manera individual y son fundamentales en la escalabilidad y mantenibilidad de aplicaciones.

Fases de Desarrollo: Las distintas etapas por las cuales pasa un proyecto de software, desde la planificación y análisis de requisitos hasta la implementación, pruebas y mantenimiento.