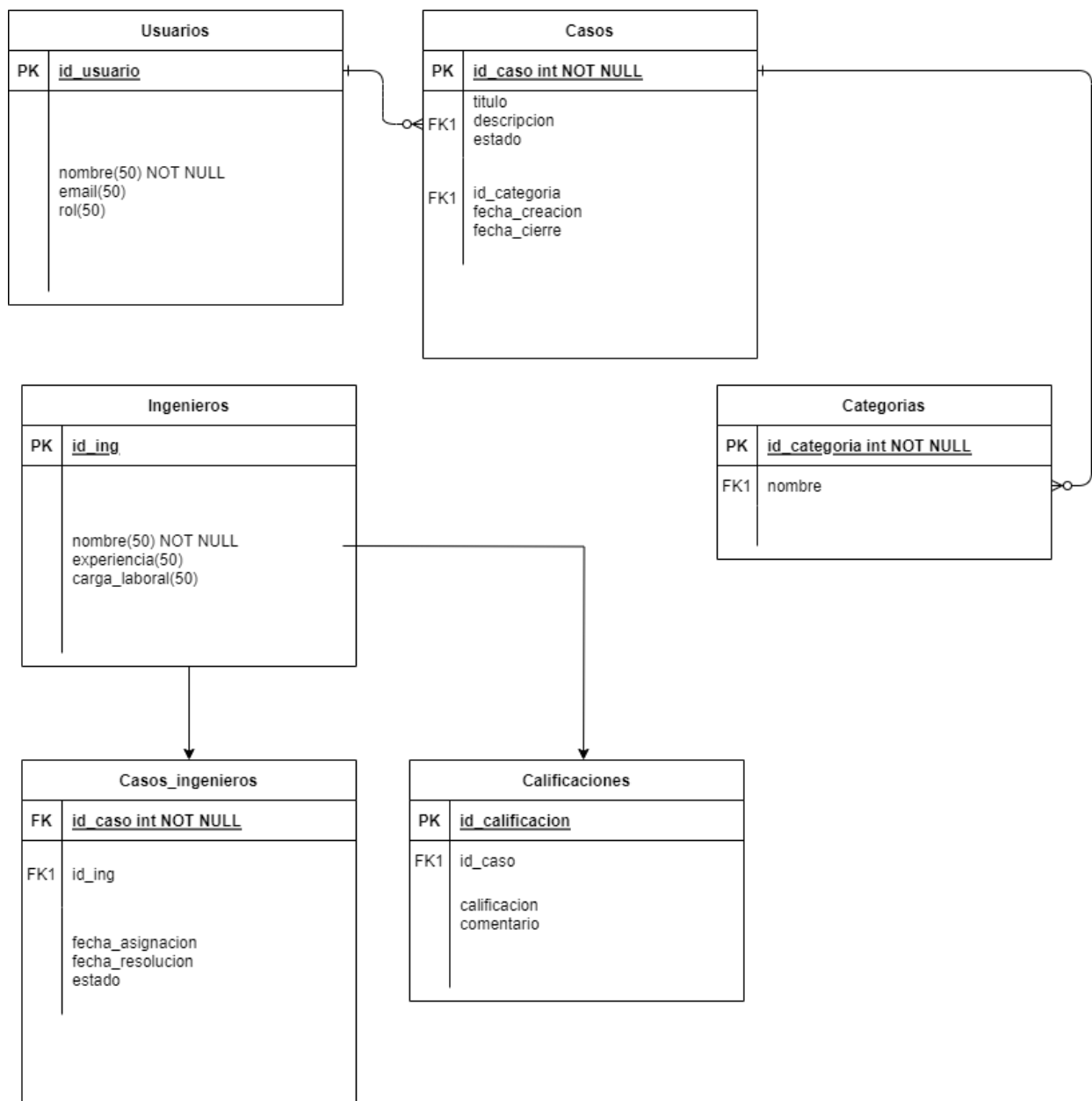


### Ejercicio#1:

Un sistema de tickets para el departamento de informática, en el cual se desea realizar un seguimiento de casos a las solicitudes que realiza cada usuario final al área de atención de soportes. Al abrir un nuevo caso el sistema será capaz de asignar dicho caso al Ingeniero con menos carga laboral y que cuente con la capacidad y experiencia en resolver dicho caso, para esto cada caso se clasificara por categorías por ejemplo(problema de redes, problema de hardware, problema de software, etc). caso tendrá la oportunidad de revisar cada procedimiento desde que se asigna a una persona, el paso a paso que se ha realizado hasta la etapa de finalizarse con una resolución final. También un caso puede ser resuelto por varios ingenieros y el cliente tendrá un espacio para calificar y retroalimentar la atención recibida.



Yeferson Alejandro Bonilla Castillo\_62111374

create database examen;

use examen;

**-- Script DDL**

```
CREATE TABLE Usuarios (  
    id_usuario INT AUTO_INCREMENT PRIMARY KEY,  
    nombre VARCHAR(100),  
    email VARCHAR(100),  
    rol VARCHAR(50)  
);
```

```
CREATE TABLE Categorias (  
    id_categoria INT AUTO_INCREMENT PRIMARY KEY,  
    nombre VARCHAR(100)  
);
```

```
CREATE TABLE Casos (  
    id_caso INT AUTO_INCREMENT PRIMARY KEY,  
    titulo VARCHAR(100),  
    descripcion TEXT,  
    estado VARCHAR(50),  
    id_categoria INT,  
    fecha_creacion TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP,  
    fecha_cierre TIMESTAMP,  
    FOREIGN KEY (id_categoria) REFERENCES Categorias(id_categoria)  
);
```

Yeferson Alejandro Bonilla Castillo\_62111374

```
CREATE TABLE Ingenieros (  
    id_ing INT AUTO_INCREMENT PRIMARY KEY,  
    nombre VARCHAR(100),  
    experiencia INT,  
    carga_laboral INT  
);
```

```
CREATE TABLE Casos_Ingenieros (  
    id_caso INT,  
    id_ing INT,  
    fecha_asignacion TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP,  
    fecha_resolucion TIMESTAMP,  
    estado VARCHAR(50),  
    PRIMARY KEY (id_caso, id_ing),  
    FOREIGN KEY (id_caso) REFERENCES Casos(id_caso),  
    FOREIGN KEY (id_ing) REFERENCES Ingenieros(id_ing)  
);
```

```
CREATE TABLE Calificaciones (  
    id_calificacion INT AUTO_INCREMENT PRIMARY KEY,  
    id_caso INT,  
    calificacion INT,  
    comentario TEXT,  
    FOREIGN KEY (id_caso) REFERENCES Casos(id_caso)  
);
```

**-- Script DML**

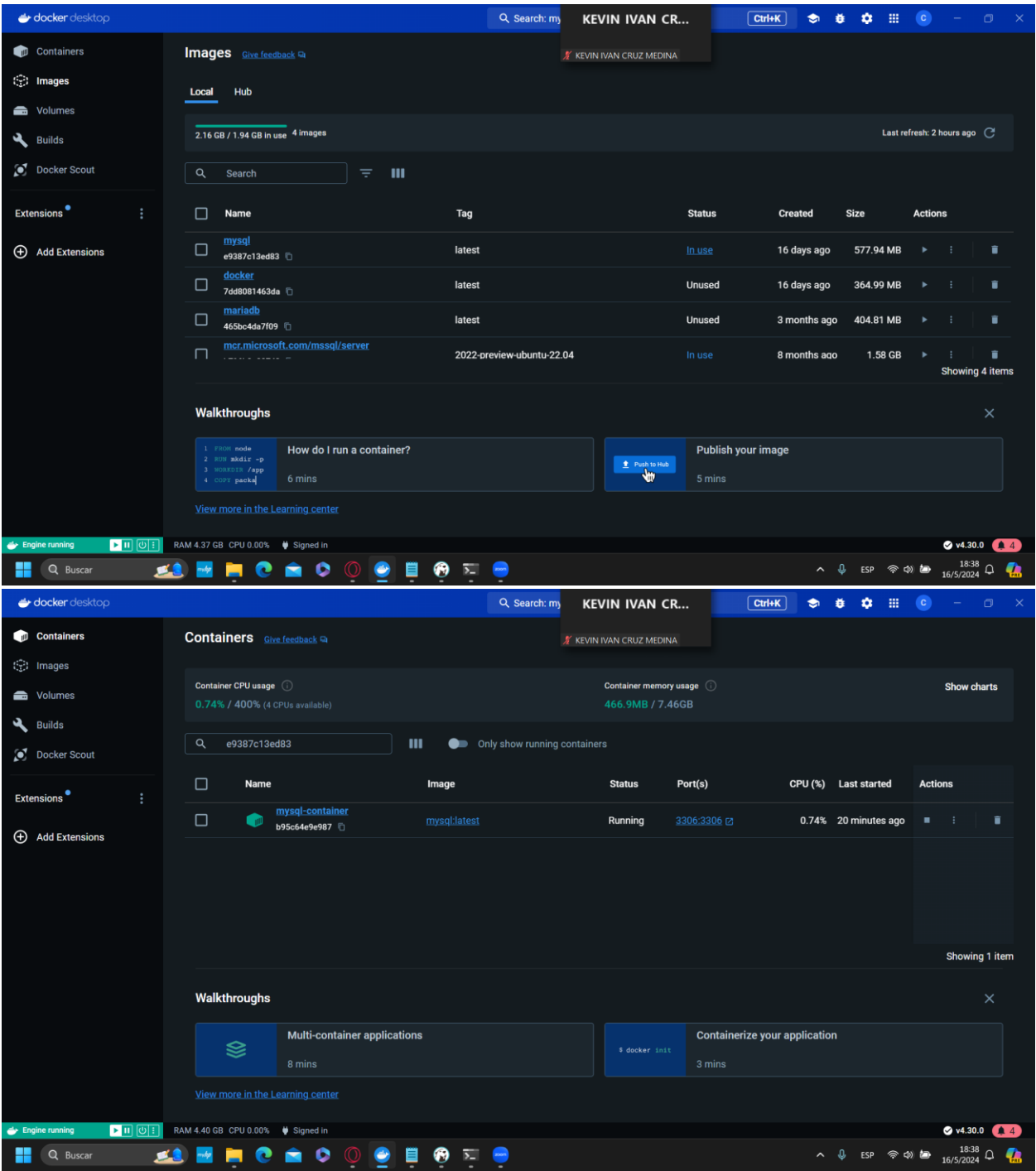
```
INSERT INTO Categorias (nombre) VALUES ('Problema de redes'), ('Problema de hardware'), ('Problema de software');
```

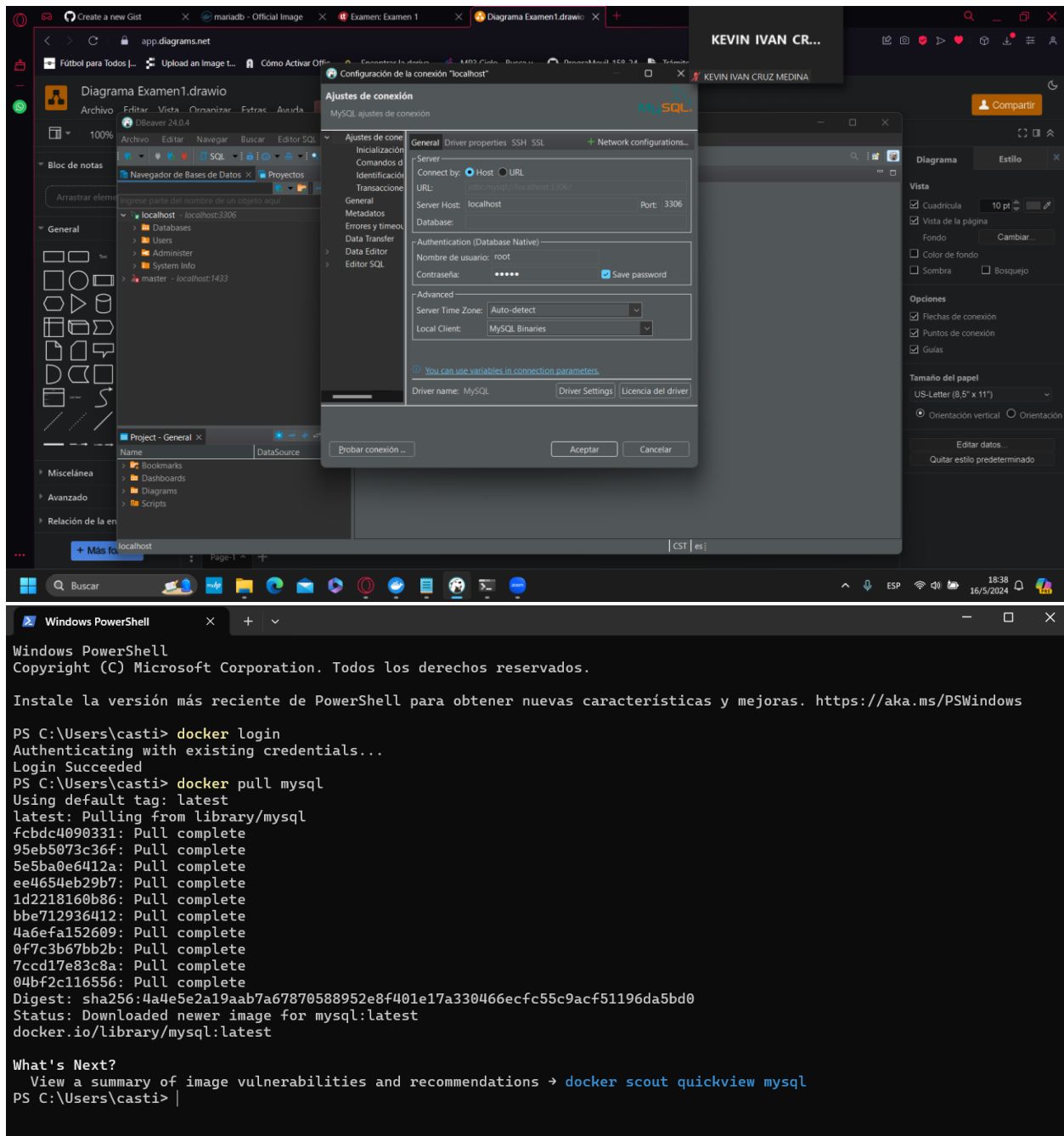
```
INSERT INTO Usuarios (nombre, email, rol) VALUES ('Usuario1', 'usuario1@example.com', 'Usuario'), ('Usuario2', 'usuario2@example.com', 'Usuario'), ('kevin Cruz', 'kevin123@example.com', 'Administrador');
```

```
INSERT INTO Ingenieros (nombre, experiencia, carga_laboral) VALUES ('Ivan Cruz', 5, 10), ('Ingeniero ejemplo', 8, 8);
```

```
INSERT INTO Casos (titulo, descripcion, estado, id_categoria) VALUES ('Problema con la conexión Wi-Fi', 'No puedo conectarme a la red Wi-Fi de la oficina.', 'Abierto', 1);
```

```
INSERT INTO Casos_Ingenieros (id_caso, id_ing, estado) VALUES (1, 1, 'Asignado');
```





```
Windows PowerShell
PS C:\Users\casti> docker login
Authenticating with existing credentials...
Login Succeeded
PS C:\Users\casti> docker pull mysql
Using default tag: latest
latest: Pulling from library/mysql
fcbdc4090331: Pull complete
95eb5073c36f: Pull complete
5e5ba0e6412a: Pull complete
ee4654eb29b7: Pull complete
1d2218160b86: Pull complete
bbe712936412: Pull complete
4a6efa152609: Pull complete
0f7c3b67bb2b: Pull complete
7ccd17e83c8a: Pull complete
04bf2c116556: Pull complete
Digest: sha256:4a4e5e2a19aab7a67870588952e8f401e17a330466ecfc55c9acf51196da5bd0
Status: Downloaded newer image for mysql:latest
docker.io/library/mysql:latest

What's Next?
View a summary of image vulnerabilities and recommendations → docker scout quickview mysql
PS C:\Users\casti> docker run --name Mysql -e MYSQL_ROOT_PASSWORD=Ceutecale123 -d mysql:tag
Unable to find image 'mysql:tag' locally
docker: Error response from daemon: manifest for mysql:tag not found: manifest unknown: manifest unknown.
See 'docker run --help'.
PS C:\Users\casti> docker run --name Mysql -e MYSQL_ROOT_PASSWORD=Ceutecale123 -d mysql
8e4d565fa9054c5f8024cc621f7093b2f4a5bdf8cd8c4576c83d221f77fd517d
PS C:\Users\casti> |
```