

```
-- phpMyAdmin SQL Dump
-- version 5.2.1
-- https://www.phpmyadmin.net/
--
-- Servidor: 127.0.0.1
-- Tiempo de generación: 20-10-2025 a las 08:17:03
-- Versión del servidor: 10.4.32-MariaDB
-- Versión de PHP: 8.1.25
```

```
SET SQL_MODE = "NO_AUTO_VALUE_ON_ZERO";
START TRANSACTION;
SET time_zone = "+00:00";
```

```
/*!40101 SET @OLD_CHARACTER_SET_CLIENT=@@CHARACTER_SET_CLIENT */;
/*!40101 SET @OLD_CHARACTER_SET_RESULTS=@@CHARACTER_SET_RESULTS */;
/*!40101 SET @OLD_COLLATION_CONNECTION=@@COLLATION_CONNECTION */;
/*!40101 SET NAMES utf8mb4 */;
```

```
--
```

```
-- Base de datos: `helpdesk`
```

```
--
```

```
-- -----
```

```
--
```

```
-- Estructura de tabla para la tabla `dispositivos`
```

```
--
```

```
CREATE TABLE `dispositivos` (
```

```
  `nserie` varchar(100) NOT NULL,
```

```
  `name` varchar(150) NOT NULL,
```

```
  `marca` varchar(100) DEFAULT NULL,
```

```
  `fechaS` date DEFAULT NULL,
```

```
  `tipo` varchar(100) DEFAULT NULL
```

```
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;
```

```
--
```

```
-- Volcado de datos para la tabla `dispositivos`
```

```
--
```

```
INSERT INTO `dispositivos` (`nserie`, `name`, `marca`, `fechaS`, `tipo`) VALUES
```

```
('AAPL-IP14-04', 'iPhone 14 Pro', 'Apple', '2023-04-05', 'Celular'),
```

```
('BRO-HL-L2380-06', 'HL-L2380DW', 'Brother', '2023-06-18', 'Impresora'),
```

```
('DELL-LAT-7420-01', 'Latitude 7420', 'Dell', '2023-01-15', 'Laptop'),
```

```
('DELL-XPS-15-07', 'XPS 15 9520', 'Dell', '2023-07-22', 'Laptop'),
```

```
('HP-ED-800-02', 'EliteDesk 800 G6', 'HP', '2023-02-20', 'PC'),
```

```
('HP-SP-X360-08', 'Spectre x360', 'HP', '2023-08-30', 'Laptop'),
```

```
('LEN-TP-X1C-03', 'ThinkPad X1 Carbon', 'Lenovo', '2023-03-10', 'Laptop'),
```

```
('LOGI-MXK-10', 'MX Keys', 'Logitech', '2023-09-01', 'Teclado'),
```

```
('LOGI-MXM3-09', 'MX Master 3', 'Logitech', '2023-09-01', 'Mouse'),
```

```
('SAMS-ODY-G5-05', 'Monitor Odyssey G5', 'Samsung', '2023-05-12', 'Monitor');
```

-----

--

-- Estructura de tabla para la tabla `mantenimiento`

--

```
CREATE TABLE `mantenimiento` (  
  `ID` int(11) NOT NULL,  
  `computer_nserie` varchar(100) DEFAULT NULL,  
  `tipo` varchar(100) DEFAULT NULL,  
  `descripcion` text NOT NULL,  
  `fecha` datetime NOT NULL  
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;
```

--

-- Volcado de datos para la tabla `mantenimiento`

--

```
INSERT INTO `mantenimiento` (`ID`, `computer_nserie`, `tipo`, `descripcion`, `fecha`)  
VALUES  
(1, 'DELL-LAT-7420-01', 'Preventivo', 'Limpieza interna y actualización de BIOS.', '2024-06-15 10:00:00'),  
(2, 'HP-ED-800-02', 'Correctivo', 'Se reemplazó la fuente de poder.', '2024-05-20 14:30:00'),  
(3, 'LEN-TP-X1C-03', 'Preventivo', 'Reinstalación de sistema operativo.', '2024-07-01 09:00:00'),
```

(4, 'BRO-HL-L2380-06', 'Correctivo', 'Cambio de tóner y limpieza de rodillos.', '2024-08-10 11:00:00'),  
(5, 'DELL-XPS-15-07', 'Preventivo', 'Actualización de drivers y limpieza.', '2024-09-05 16:00:00'),  
(6, 'HP-ED-800-02', 'Preventivo', 'Optimización de inicio.', '2024-11-20 12:00:00'),  
(7, 'DELL-LAT-7420-01', 'Correctivo', 'Se reconectó el flex de la pantalla.', '2025-01-18 15:00:00'),  
(8, 'HP-SP-X360-08', 'Software', 'Eliminación de malware.', '2025-02-22 10:30:00'),  
(9, 'LEN-TP-X1C-03', 'Hardware', 'Aumento de memoria RAM a 16GB.', '2025-03-10 13:00:00'),  
(10, 'BRO-HL-L2380-06', 'Preventivo', 'Limpieza general de la unidad.', '2025-04-02 11:45:00');

-- -----

--

-- Estructura de tabla para la tabla `ra`

--

```
CREATE TABLE `ra` (  
  `ID` int(11) NOT NULL,  
  `user_userName` varchar(50) DEFAULT NULL,  
  `dispositivo_nserie` varchar(100) DEFAULT NULL,  
  `fechaA` date NOT NULL,  
  `comentarios` text DEFAULT NULL  
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;
```

--

-- Volcado de datos para la tabla `ra`

--

```
INSERT INTO `ra` (`ID`, `user_userName`, `dispositivo_nserie`, `fechaA`, `comentarios`)
VALUES
```

```
(1, 'rhernandez', 'DELL-LAT-7420-01', '2023-01-20', 'Equipo para líder de IT.');
```

```
(2, 'rperez', 'LEN-TP-X1C-03', '2023-03-15', 'Asignado a Ana Perez en IT.');
```

```
(3, 'gbaez', 'HP-ED-800-02', '2023-02-25', 'Estación de trabajo para Gerardo Baez.');
```

```
(4, 'mlopez', 'AAPL-IP14-04', '2023-04-10', 'Celular corporativo para el área de Ventas.');
```

```
(5, 'jtorres', 'SAMS-ODY-G5-05', '2023-05-15', 'Monitor adicional para estación de
Finanzas.');
```

```
(6, 'lramirez', 'BRO-HL-L2380-06', '2023-06-20', 'Impresora asignada al departamento de
RH.');
```

```
(7, 'dcastro', 'DELL-XPS-15-07', '2023-07-25', 'Equipo de alto rendimiento para Marketing.');
```

```
(8, 'vromero', 'HP-SP-X360-08', '2023-08-31', 'Laptop para Valeria Romero en Producción.');
```

```
(9, 'fnavarro', 'LOGI-MXM3-09', '2023-09-02', 'Periféricos para Fernando Navarro.');
```

```
(10, 'svega', 'LOGI-MXK-10', '2023-09-02', 'Teclado asignado a Sandra Vega.');
```

-----

--

-- Estructura de tabla para la tabla `servicios`

--

```
CREATE TABLE `servicios` (
```

```
  `ID` int(11) NOT NULL,
```

```
  `nombre` varchar(150) NOT NULL,
```

```

`caracteristicas` text DEFAULT NULL,

`tipo` varchar(100) DEFAULT NULL

) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;

--

-- Volcado de datos para la tabla `servicios`

--

INSERT INTO `servicios` (`ID`, `nombre`, `caracteristicas`, `tipo`) VALUES

(1, 'Instalación de Software', 'Instalación y configuración de aplicaciones de software.',
'Software'),

(2, 'Mantenimiento Preventivo', 'Limpieza y revisión de componentes de hardware.',
'Hardware'),

(3, 'Soporte de Red', 'Resolución de problemas de conectividad a la red.', 'Redes'),

(4, 'Reparación de Hardware', 'Diagnóstico y reparación de componentes físicos.',
'Hardware'),

(5, 'Respaldo de Información', 'Creación de copias de seguridad de datos importantes.',
'Datos'),

(6, 'Configuración de Correo', 'Soporte para cuentas de correo electrónico.', 'Software'),

(7, 'Actualización de Sistema', 'Instalación de actualizaciones de sistema operativo.',
'Software'),

(8, 'Soporte para Impresoras', 'Resolución de problemas relacionados con impresoras.',
'Hardware'),

(9, 'Capacitación de Usuario', 'Entrenamiento sobre el uso de nuevo software o hardware.',
'Capacitación'),

(10, 'Gestión de Antivirus', 'Instalación y actualización de software de seguridad.',
'Seguridad');

-----

```

--

-- Estructura de tabla para la tabla `ticket`

--

```
CREATE TABLE `ticket` (  
  `ID` int(11) NOT NULL,  
  `folio` varchar(50) NOT NULL,  
  `ra_id` int(11) DEFAULT NULL,  
  `servicio_id` int(11) DEFAULT NULL,  
  `descripcion` text NOT NULL,  
  `foto` varchar(255) DEFAULT NULL,  
  `comentarios` text DEFAULT NULL,  
  `fechal` datetime NOT NULL,  
  `estado` varchar(50) DEFAULT NULL,  
  `fechaF` datetime DEFAULT NULL  
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;
```

--

-- Volcado de datos para la tabla `ticket`

--

```
INSERT INTO `ticket` (`ID`, `folio`, `ra_id`, `servicio_id`, `descripcion`, `foto`, `comentarios`,  
  `fechal`, `estado`, `fechaF`) VALUES  
(1, 'IT-RH-001', 1, 1, 'Necesito instalar la suite de Adobe.', '/fotos/ticket001.jpg', 'Licencia  
pendiente', '2024-10-01 09:30:00', 'En Proceso', NULL),
```

(2, 'FIN-JT-002', 5, 3, 'No tengo acceso a la carpeta de Finanzas.', NULL, 'Se verificaron permisos.', '2024-10-05 11:00:00', 'Terminado', '2024-10-05 16:00:00'),

(3, 'IT-AP-003', 2, 6, 'Problemas configurando el correo en mi celular.', '/fotos/error\_outlook.png', NULL, '2024-11-10 15:20:00', 'Abierto', NULL),

(4, 'RH-LR-004', 6, 8, 'La impresora de RH no imprime a color.', NULL, 'Se solicitará revisión.', '2024-11-15 10:00:00', 'En Proceso', NULL),

(5, 'MKT-DC-005', 7, 4, 'Mi laptop no enciende.', NULL, 'Posible falla en RAM.', '2024-12-01 08:45:00', 'Abierto', NULL),

(6, 'PRO-VR-006', 8, 2, 'El equipo está muy lento, requiere mantenimiento.', '/fotos/lentitud.jpg', NULL, '2025-01-20 12:00:00', 'Terminado', '2025-01-22 18:00:00'),

(7, 'VTA-FN-007', 9, 7, 'Necesito la última actualización de Windows.', NULL, 'Programado para fin de día.', '2025-02-15 14:00:00', 'En Proceso', NULL),

(8, 'FIN-SV-008', 10, 5, 'Solicito respaldo de mi carpeta de Documentos.', NULL, 'Respaldo completado.', '2025-03-03 13:00:00', 'Terminado', '2025-03-03 17:30:00'),

(9, 'IT-GB-009', 3, 10, 'Creo que tengo un virus, salen pop-ups.', '/fotos/virus\_popup.png', 'Se ejecutará escaneo.', '2025-04-01 10:10:00', 'Abierto', NULL),

(10, 'VTA-ML-010', 4, 9, 'Necesito capacitación para usar el nuevo CRM.', NULL, 'Se agendará sesión.', '2025-04-05 16:00:00', 'En Proceso', NULL);

-- -----

--

-- Estructura de tabla para la tabla `ticket\_responsables`

--

```
CREATE TABLE `ticket_responsables` (
  `ticket_id` int(11) NOT NULL,
  `responsable_userName` varchar(50) NOT NULL
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;
```



```
--
```

```
-- Volcado de datos para la tabla `ticket_responsables`
```

```
--
```

```
INSERT INTO `ticket_responsables` (`ticket_id`, `responsable_userName`) VALUES
```

```
(1, 'rperez'),
```

```
(2, 'rhernandez'),
```

```
(3, 'gbaez'),
```

```
(4, 'rhernandez'),
```

```
(5, 'rperez'),
```

```
(6, 'gbaez'),
```

```
(7, 'rhernandez'),
```

```
(7, 'rperez'),
```

```
(8, 'gbaez'),
```

```
(9, 'gbaez'),
```

```
(9, 'rhernandez'),
```

```
(10, 'rperez');
```

```
-- -----
```

```
--
```

```
-- Estructura de tabla para la tabla `user`
```

```
--
```

```
CREATE TABLE `user` (
```

```

`userName` varchar(50) NOT NULL,
`name` varchar(150) NOT NULL,
`email` varchar(255) NOT NULL,
`contrasenna` varchar(100) DEFAULT NULL,
`area` varchar(100) DEFAULT NULL
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;

--

-- Volcado de datos para la tabla `user`

--

INSERT INTO `user` (`userName`, `name`, `email`, `contrasenna`, `area`) VALUES
('dcastro', 'Daniel Castro Gil', 'dcastro@example.com', 'pass123', 'Marketing'),
('fnavarro', 'Fernando Navarro Ríos', 'fnavarro@example.com', 'pass123', 'Ventas'),
('gbaez', 'Gerardo Baez', 'gbaez2@matrix-sanmargroup.com', 'admin1', 'IT'),
('jtorres', 'Jorge Torres Diaz', 'jtorres@example.com', 'pass123', 'Finanzas'),
('lramirez', 'Lucia Ramirez Soto', 'lramirez@example.com', 'pass123', 'Recursos Humanos'),
('mlopez', 'Mariana Lopez Cruz', 'mlopez@example.com', 'pass123', 'Ventas'),
('rhernandez', 'Juan Carlos Hernandez Palacios', 'jhernandez@matrix-sanmargroup.com',
'admin', 'IT'),
('rperez', 'Ana Rebeca Perez Garcia', 'pit@matrix-sanmargroup.com', 'admin', 'IT'),
('svega', 'Sandra Vega Luna', 'svega@example.com', 'pass123', 'Finanzas'),
('vromero', 'Valeria Romero Peña', 'vromero@example.com', 'pass123', 'Producción');

```

-----

```
--
-- Estructura Stand-in para la vista `vista_detallada_tickets`
-- (Véase abajo para la vista actual)
--

CREATE TABLE `vista_detallada_tickets` (
  `ID` int(11)
  ,`folio` varchar(50)
  ,`Solicitante` varchar(150)
  ,`EquipoSerie` varchar(100)
  ,`Servicio` varchar(150)
  ,`descripcion` text
  ,`ruta` varchar(255)
  ,`comentarios` text
  ,`fechal` datetime
  ,`estado` varchar(50)
  ,`fechaF` varchar(24)
);
```

```
-----
```

```
--
-- Estructura Stand-in para la vista `vw_resumentickets`
-- (Véase abajo para la vista actual)
--

CREATE TABLE `vw_resumentickets` (
  `ID` int(11)
```

```
,`Folio` varchar(50)
,`Solicitante` varchar(150)
,`Description` text
,`responsables` mediumtext
,`Status` varchar(50)
,`FechaCreacion` datetime
);
```

```
-----
```

```
--
```

```
-- Estructura para la vista `vista_detallada_tickets`
```

```
--
```

```
DROP TABLE IF EXISTS `vista_detallada_tickets`;
```

```
CREATE ALGORITHM=UNDEFINED DEFINER=`root`@`localhost` SQL SECURITY DEFINER
VIEW `vista_detallada_tickets` AS SELECT `t`.`ID` AS `ID`, `t`.`folio` AS `folio`, `u`.`name` AS
`Solicitante`, `ra`.`dispositivo_nserie` AS `EquipoSerie`, `s`.`nombre` AS `Servicio`,
`t`.`descripcion` AS `descripcion`, `t`.`foto` AS `ruta`, `t`.`comentarios` AS `comentarios`,
`t`.`fechaI` AS `fechaI`, `t`.`estado` AS `estado`, coalesce(date_format(`t`.`fechaF`, '%Y-%m-
%d %H:%i:%s'), '-') AS `fechaF` FROM (((`ticket` `t` left join `ra` on (`t`.`ra_id` = `ra`.`ID`)) left
join `user` `u` on (`ra`.`user_userName` = `u`.`userName`)) left join `servicios` `s`
on (`t`.`servicio_id` = `s`.`ID`)) ;
```

```
-----
```

```
--
```

```
-- Estructura para la vista `vw_resumentickets`
```

--

```
DROP TABLE IF EXISTS `vw_resumentickets`;
```

```
CREATE ALGORITHM=UNDEFINED DEFINER=`root`@`localhost` SQL SECURITY DEFINER
VIEW `vw_resumentickets` AS SELECT `t`.`ID` AS `ID`, `t`.`folio` AS `Folio`, `u`.`name` AS
`Solicitante`, `t`.`descripcion` AS `Description`,
coalesce(group_concat(`tr`.`responsable_userName` separator ', '), 'Pendiente por asignar')
AS `responsables`, `t`.`estado` AS `Status`, `t`.`fechal` AS `FechaCreacion` FROM (((`ticket`
`t` left join `ra` on (`t`.`ra_id` = `ra`.`ID`)) left join `user` `u` on (`ra`.`user_userName` =
`u`.`userName`)) left join `ticket_responsables` `tr` on (`t`.`ID` = `tr`.`ticket_id`)) GROUP BY
`t`.`ID`, `t`.`folio`, `u`.`name`, `t`.`descripcion`, `t`.`estado`, `t`.`fechal`;
```

--

-- Índices para tablas volcadas

--

--

-- Indices de la tabla `dispositivos`

--

```
ALTER TABLE `dispositivos`
```

```
ADD PRIMARY KEY (`nserie`);
```

--

-- Indices de la tabla `mantenimiento`

--

```
ALTER TABLE `mantenimiento`
```

```
ADD PRIMARY KEY (`ID`),
```

```
ADD KEY `computer_nserie` (`computer_nserie`);
```

--

-- Indices de la tabla `ra`

--

ALTER TABLE `ra`

ADD PRIMARY KEY (`ID`),

ADD KEY `user\_userName` (`user\_userName`),

ADD KEY `dispositivo\_nserie` (`dispositivo\_nserie`);

--

-- Indices de la tabla `servicios`

--

ALTER TABLE `servicios`

ADD PRIMARY KEY (`ID`);

--

-- Indices de la tabla `ticket`

--

ALTER TABLE `ticket`

ADD PRIMARY KEY (`ID`),

ADD UNIQUE KEY `folio` (`folio`),

ADD KEY `ra\_id` (`ra\_id`),

ADD KEY `servicio\_id` (`servicio\_id`);

--

-- Indices de la tabla `ticket\_responsables`

--

```
ALTER TABLE `ticket_responsables`  
  ADD PRIMARY KEY (`ticket_id`,`responsable_userName`),  
  ADD KEY `responsable_userName` (`responsable_userName`);
```

--

-- Indices de la tabla `user`

--

```
ALTER TABLE `user`  
  ADD PRIMARY KEY (`userName`),  
  ADD UNIQUE KEY `email` (`email`);
```

--

-- AUTO\_INCREMENT de las tablas volcadas

--

--

-- AUTO\_INCREMENT de la tabla `mantenimiento`

--

```
ALTER TABLE `mantenimiento`  
  MODIFY `ID` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, AUTO_INCREMENT=11;
```

--

-- AUTO\_INCREMENT de la tabla `ra`

--

```
ALTER TABLE `ra`
```

```

MODIFY `ID` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, AUTO_INCREMENT=11;

--

-- AUTO_INCREMENT de la tabla `servicios`

--

ALTER TABLE `servicios`

MODIFY `ID` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, AUTO_INCREMENT=11;

--

-- AUTO_INCREMENT de la tabla `ticket`

--

ALTER TABLE `ticket`

MODIFY `ID` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT, AUTO_INCREMENT=11;

--

-- Restricciones para tablas volcadas

--

--

-- Filtros para la tabla `mantenimiento`

--

ALTER TABLE `mantenimiento`

ADD CONSTRAINT `mantenimiento_ibfk_1` FOREIGN KEY (`computer_nserie`)
REFERENCES `dispositivos` (`nserie`);

--

```



-- Filtros para la tabla `ra`

--

ALTER TABLE `ra`

ADD CONSTRAINT `ra\_ibfk\_1` FOREIGN KEY (`user\_username`) REFERENCES `user`  
(`username`),

ADD CONSTRAINT `ra\_ibfk\_2` FOREIGN KEY (`dispositivo\_nserie`) REFERENCES  
`dispositivos` (`nserie`);

--

-- Filtros para la tabla `ticket`

--

ALTER TABLE `ticket`

ADD CONSTRAINT `ticket\_ibfk\_1` FOREIGN KEY (`ra\_id`) REFERENCES `ra` (`ID`),

ADD CONSTRAINT `ticket\_ibfk\_2` FOREIGN KEY (`servicio\_id`) REFERENCES `servicios`  
(`ID`);

--

-- Filtros para la tabla `ticket\_responsables`

--

ALTER TABLE `ticket\_responsables`

ADD CONSTRAINT `ticket\_responsables\_ibfk\_1` FOREIGN KEY (`ticket\_id`) REFERENCES  
`ticket` (`ID`),

ADD CONSTRAINT `ticket\_responsables\_ibfk\_2` FOREIGN KEY (`responsable\_username`) REFERENCES  
`user` (`username`);

COMMIT;

/\*!40101 SET CHARACTER\_SET\_CLIENT=@OLD\_CHARACTER\_SET\_CLIENT \*/;

/\*!40101 SET CHARACTER\_SET\_RESULTS=@OLD\_CHARACTER\_SET\_RESULTS \*/;

```
/*!40101 SET COLLATION_CONNECTION=@OLD_COLLATION_CONNECTION */;
```