

*Propuesta de Caso Práctico para la Creación de una Base de Datos*

**Asignatura:** Base de Datos

**Elaborado por:** Kimberly Andrea Razo Yáñez

**Fecha**: 23/05/2025

* ***DESCRIPCIÓN DEL CASO PRÁCTICO***

***Nombre del Proyecto*:** Sistema de Seguimiento de clientes para un Contador

***Objetivo General:***

Diseñar y desarrollar una base de datos que permita gestionar de manera eficiente la información de los clientes de una contadora, incluyendo el seguimiento de solicitudes, el historial de atención y otros datos relevantes, con el fin de optimizar los procesos administrativos y mejorar la calidad del servicio.

***Descripción del Problema o Necesidad:***

Actualmente, la contadora no cuenta con una herramienta digital o algún Sistema que le permita organizar datos y dar un seguimiento adecuado a la información de sus clientes.

El manejo de datos se realiza de forma manual o mediante archivos dispersos, o mediate mensajes en línea o emails lo cual genera duplicidad de información, pérdida de datos mayor tiempo invertido en el trabajo y dificultades para acceder al historial de los clientes y sus solicitudes. Esta situación reduce la eficiencia del trabajo, retrasa la atención al cliente y dificulta la toma de decisiones debido a la falta datos confiables y actualizados.

* ***REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y NO FUNCIONALES***

***Funcionalidades Clave:***

* Registro y actualización de clientes.
* Seguimiento de solicitudes y tareas asociadas.
* Consulta de historial de atención por cliente.

***Requerimientos Técnicos y Restricciones:***

* La base de datos debe permitir múltiples usuarios con distintos niveles de acceso.
* Debe mantenerse la integridad y confidencialidad de los datos.
* El sistema debe ser escalable para permitir futuras mejoras.
* ***ALCANCE DEL PROYECTO***

***Módulos a Desarrollar:***

* Gestión de clientes (altas, bajas, modificaciones).
* Gestión de solicitudes (registro, seguimiento, estado).
* Historial de atención y generación de reportes.

***Entidades Principales y Relaciones:***

* ***Cliente:***
* Un cliente puede generar muchas solicitudes.

Relación: 1 Cliente — N Solicitudes

* ***Solicitud:***
* Cada solicitud está relacionada con un cliente y con un servicio requerido.

Puede tener múltiples seguimientos asociados.

Relación: 1 Solicitud — N Seguimientos

* ***Seguimiento:***

Cada seguimiento es registrado por un contador.

Relación: 1 Seguimiento — 1 Contador

Relación: N Seguimientos — 1 Solicitud

* ***Contador:***
* Es el usuario que accede al sistema y registra los seguimientos.

Tiene acceso total a la gestión del sistema.

Relación: 1 Contador — N Seguimientos

* ***Servicio requerido:***
* Define los servicios que ofrece el despacho contable.

Una solicitud siempre está asociada a un tipo de servicio.

Relación: 1 Servicio Requerido — N Solicitudes

***Clientes***

* Cada cliente se registra con: nombre completo, RFC, razón social (si aplica), dirección fiscal, teléfono y correo electrónico.
* Un cliente puede generar múltiples solicitudes a lo largo del tiempo.
* Es necesario consultar rápidamente el historial de atención de cualquier cliente.

***Contador (administrador del sistema)***

* Identificada por su nombre, cédula profesional y correo corporativo.
* Registra y da seguimiento a las solicitudes de los clientes.
* Puede agregar comentarios (seguimientos) a cada solicitud.

***Solicitudes***

* Un cliente crea una solicitud indicando fecha, tipo de servicio (por ejemplo: declaración mensual, alta ante SAT, nómina, asesoría), descripción y prioridad.
* La solicitud tiene un **estado**: pendiente, en proceso o finalizada.
* Cada solicitud pertenece a un único cliente, pero puede recibir múltiples seguimientos.

***Seguimientos***

* Son las anotaciones que realiza la contadora para documentar avances o resolver dudas sobre una solicitud.
* Se registran: fecha, comentario y responsable (la contadora).
* Permiten mantener un historial detallado del trabajo realizado.

***Servicio Requerido***

* Aquí se almacenan los distintos servicios que puede ofrecer la contadora.
* Cada servicio tiene un identificador único, un tipo general (como contable, fiscal, nómina), un nombre comercial, una descripción detallada, una tarifa base estimada y el tiempo promedio de entrega.
* Una solicitud siempre debe estar asociada a un servicio requerido.