

Diccionario de Datos – Sistema de Tickets

Tabla: EMPLOYEE

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
name	VARCHAR(100)	Nombre completo del empleado.
email	VARCHAR(254)	Correo electrónico único y obligatorio.
password	VARCHAR(255)	Contraseña cifrada, obligatoria.
role	ENUM('ADMIN', 'AGENTE', 'USER')	Rol del empleado dentro del sistema.
department	VARCHAR(100)	Departamento o área del empleado.

Tabla: CATEGORY

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
name	VARCHAR(100)	Nombre de la categoría, único y obligatorio.
description	TEXT	Descripción general de la categoría.

Tabla: TICKET

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
employee_id	BIGINT	FK → employee(id). Usuario que crea el ticket.
title	VARCHAR(200)	Título del ticket.
description	TEXT	Detalle o descripción del ticket.
category_id	BIGINT	FK → category(id). Categoría asociada.

priority	ENUM('Baja', 'Media', 'Alta', 'Critica')	Prioridad, por defecto 'Media'.
state	ENUM('Abierto', 'En progreso', 'Resuelto', 'Cerrado')	Estado actual del ticket, por defecto 'Abierto'.
creation_date	DATETIME	Fecha y hora de creación.
closing_date	DATETIME	Fecha y hora de cierre (puede ser nula).

Tabla: ASSIGNMENT

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
ticket_id	BIGINT	FK → ticket(id). Ticket asignado.
employee_id	BIGINT	FK → employee(id). Empleado asignado.
assignment_date	DATETIME	Fecha de asignación, por defecto actual.

Tabla: COMMENT

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
ticket_id	BIGINT	FK → ticket(id). Ticket comentado.
employee_id	BIGINT	FK → employee(id). Autor del comentario.
text	TEXT	Contenido del comentario.
creation_date	DATETIME	Fecha de creación del comentario.

Tabla: TICKET_RECORD

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
ticket_id	BIGINT	FK → ticket(id). Ticket afectado.
previous_state	ENUM('Abierto', 'En progreso', 'Resuelto', 'Cerrado')	Estado anterior del ticket.
new_state	ENUM('Abierto', 'En progreso', 'Resuelto', 'Cerrado')	Nuevo estado del ticket.
changed_date	DATETIME	Fecha y hora del cambio de estado.

Tabla: EVIDENCE

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
url	VARCHAR(500)	Enlace o ruta del archivo adjunto.
ticket_id	BIGINT	FK → ticket(id). Ticket relacionado.

Tabla: NOTIFICATION

Campo	Tipo de Dato	Restricciones / Descripción
id	BIGINT	Clave primaria, autoincremental.
employee_id	BIGINT	FK → employee(id). Empleado destinatario.
message	TEXT	Contenido del mensaje.
is_read	BOOLEAN	Indica si fue leída (FALSE por defecto).
creation_date	DATETIME	Fecha y hora de creación de la notificación.