

Sistema de Gestión de Tickets de Soporte

Semana 1 – Introducción y Análisis del Proyecto

- Explicación del objetivo del sistema.
- Identificación de procesos principales: creación, gestión y resolución de tickets.
- Definición de roles (administrador, técnico, cliente).
- Elaboración del diagrama de flujo de información inicial.

Semana 2 – Diseño Conceptual

- Definición de módulos principales (usuarios, tickets, categorías, reportes).
- Elaboración del diagrama de base de datos (entidades y relaciones).
- Instalación de CodeIgniter 4 y configuración del proyecto.

Semana 3 – Configuración de Proyecto

- Conexión de CodeIgniter 4 con MySQL (Navicat).
- Creación de rutas iniciales.
- Implementación de login, registro y control de roles.

Semana 4 – Módulo de Administración

- Panel de administración.
- Gestión de usuarios y roles.
- Activación/inactivación de cuentas.
- Control de accesos según rol.

Semana 5 – Módulo de Tickets (Registro)

- Creación de tickets desde el rol cliente.
- Definición de categorías de soporte.
- Validaciones de creación.
- Listado de tickets por usuario.

Semana 6 – Módulo de Tickets (Gestión y Asignación)

- Listado general de tickets para administrador.
- Asignación de tickets a técnicos.
- Cambio de estados (pendiente, en proceso, resuelto, cerrado).

- Registro de historial de acciones.

Semana 7 – Seguimiento de Tickets

- Interfaz para técnicos con tickets asignados.
- Registro de avances y observaciones.
- Comunicación cliente–técnico mediante comentarios.
- Notificaciones internas.

Semana 8 – Reportes y Estadísticas

- Reportes de tickets abiertos, cerrados y pendientes.
- Reportes por técnico, categoría y fechas.
- Exportación a PDF y Excel.
- Gráficos estadísticos.

Semana 9 – Optimización y Seguridad

- Validaciones de seguridad (XSS, SQL Injection).
- Optimización de consultas.
- Pruebas funcionales de todos los módulos.
- Mejoras en la interfaz con Bootstrap.

Semana 10 – Entrega Final y Documentación

- Presentación del diagrama de flujo de información final.
- Presentación del diagrama de base de datos definitivo.
- Elaboración de manual técnico y manual de usuario.
- Demostración del sistema en funcionamiento.