
RollingCode School

SmartCare

Glosario

Versión 2.0

SmartCare	Versión: 1.0
Glosario	Fecha: 30/05/2025
Glosario de Términos	

Historia de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/05/2025	1.0		
13/10/2025	2.0		

SmartCare	Versión: 1.0
Glosario	Fecha: 30/05/2025
Glosario de Términos	

Tabla de Contenidos

Contenido

1.	Introducción	4
1.1	Propósito	4
1.2	Alcance	4
1.3	Referencias	4
2.	Definiciones	4
3.	Diccionario de Datos	6

SmartCare	Versión: 1.0
Glosario	Fecha: 30/05/2025
Glosario de Términos	

Glosario

1. Introducción

El Glosario describe la terminología que se va a manejar en el proyecto y el entorno del mismo. Este documento tiene dos secciones importantes que son: Definiciones y Diccionario de Datos. Las definiciones de términos están ordenadas de forma ascendente según la ordenación alfabética tradicional del idioma español. El diccionario de datos define la jerarquía de datos que el sistema deberá recordar o usar.

1.1 Propósito

El Glosario es un documento que provee la estructura para los de términos usados en el Proyecto. El propósito del Glosario es recoger los términos que no están claros o son ambiguos seleccionando adecuadamente los sinónimos y describir el significado especial dentro del Proyecto de Sistemas.

1.2 Alcance

El glosario abarca únicamente el área funcional de **Customer Care**, incluyendo reclamos, mensajería interna y procesos de seguimiento.

1.3 Referencias

Documento Visión v2.0

Documento Especificación Complementaria v2.0

2. Definiciones

Término	Definición / Información	Alias
Usuario	Persona que realiza una consulta o presenta un reclamo al área de Customer Care.	Usuario
Agente de Customer Care	Miembro del equipo encargado de atender consultas, gestionar reclamos y comunicarse con usuarios.	Agente
Reclamo	Solicitud, consulta o problema registrado por un usuario y gestionado por SmartCare.	Ticket
Identificador de Reclamo	Código único generado automáticamente para identificar cada reclamo.	ID de Ticket

SmartCare	Versión: 1.0
Glosario	Fecha: 30/05/2025
Glosario de Términos	

Estado del Reclamo	Situación actual del reclamo dentro de su ciclo de vida (Abierto, En Progreso, Escalado, Resuelto, Cerrado).	Estado
Prioridad	Grado de urgencia asignado a un reclamo. Puede ser Baja, Media o Alta según políticas internas.	-
Mensajería Interna	Sistema de comunicación en tiempo real entre usuarios y agentes, integrado dentro de SmartCare.	Chat
Sesión de Chat	Canal único generado al iniciar una conversación, que agrupa mensajes e interacciones.	Conversación
Mensaje	Unidad de comunicación intercambiada entre usuario y agente dentro del sistema.	-
Evidencia / Archivo adjunto	Documento, imagen o archivo que respalda un reclamo o mensaje.	Adjuntos
Historial	Registro completo de acciones, mensajes y cambios asociados a un reclamo.	Log
Escalamiento	Acción de derivar un reclamo o conversación a un agente superior o especializado.	Derivación
Usuario Invitado	Usuario que interactúa sin autenticación completa, proporcionando solo datos mínimos.	Invitado
Notificación	Aviso automático generado por el sistema ante cambios importantes, como creación o cierre de reclamos.	-
Auditoría	Registro de acciones realizadas por un agente o usuario para control y	Registro de actividad

SmartCare	Versión: 1.0
Glosario	Fecha: 30/05/2025
Glosario de Términos	

	trazabilidad.	
--	---------------	--

3. Diccionario de Datos

Categoría	Nombre del Atributo	Descripción	Formato	Rango de Valores
<i>[Nombre de los hechos, objetos, entidades, roles, eventos, lugares, transacciones etc. para identificar los datos]</i>	<i>[Nombre breve y comprensible que se apague a la nomenclatura de datos del dominio del problema]</i>	<i>[Una oración clara y completa del significado del atributo]</i>	<i>[Tipo de dato y la longitud]</i>	<i>[Puede incluir unidad de medida (kg., tiempo, etc), precisión requerida, valores restringidos(conjunto de palabras que no cambian constantemente)]</i>
Socios	<i>Representa la estructura de datos que identifica a los socios del video club.</i>			
	<i>Apellido del socio</i>	<i>El apellido dado por el socio para que aparezca en el carné, préstamos y devoluciones.</i>	<i>Alfanumérico(20)</i>	
	<i>Estado del socio</i>	<i>Indica la condición en la que se encuentra el socio, según las devoluciones de los libros</i>	<i>Alfanumérico(10)</i>	<i>Valores restringidos: HABILITADO: el socio puede solicitar alquiler de películas MOROSO: el socio adeuda películas. No puede alquilar películas</i>
<i>Descripciones de las Películas</i>	<i>Estructura de datos que permite la descripción o especificación de las películas del video club. Las películas pueden ser retiradas desactivándolas o volviéndolas a activar. Retiradas significan que pueden salir de circulación.</i>			
	<i>Nombre de la película</i>	<i>Nombre oficial por el cual se hace referencia en los préstamos y devoluciones</i>	<i>Alfanumérico(30)</i>	
	<i>Activa</i>	<i>Indica si la película está actualmente habilitada para el alquiler</i>	<i>Si/No [booleano]</i>	<i>SI : Película habilitada NO: Película no habilitada para el alquiler</i>