

Tabla: *empresa*

Descripción: Ayuda a clasificar usuarios y el origen de las solicitudes de tickets.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **nombre** (VARCHAR(50))
- **slug** (VARCHAR(50))
- **tipo** (ENUM: 'Ejecutivo', 'Magno', 'Oficina', 'Social')

Tabla: *rol*

Descripción: Definir el rol que tienen los usuarios en Humanitas.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **rol** (VARCHAR(50), NOT NULL)
- **descripcion** (TEXT, NULLABLE)
- **nivel_soporte** (ENUM: 'S-1', 'S-2', 'S-3', 'Desarrollador', 'Marketing', 'Contador')

Tabla: *oferta*

Descripción: Niveles de la oferta educativa que ofrece Humanitas, necesario para los traslados.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **descripcion** (VARCHAR(50), NOT NULL)

Tabla: *carrera*

Descripción: Carreras que oferta Humanitas de acuerdo a los niveles, necesario para los traslados.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **clave** (VARCHAR(10), NOT NULL)
- **descripcion** (VARCHAR(150), NOT NULL)
- **oferta** (FK, INT, *oferta: id*)
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **true**)

Tabla: *usuario*

Descripción: Gestiona la información de todos los usuarios.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **mail** (VARCHAR(60), NOT NULL, UNIQUE)
- **nombres** (VARCHAR(50), NOT NULL)
- **apellidos** (VARCHAR(50), NOT NULL)
- **empresa** (FK, INT, *empresa: id*)
- **rol** (FK, INT, *rol: id*)
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **true**)
- **vacaciones** (BOOLEAN, DEFAULT **false**)
- **ultimo_login** (TIMESTAMP WITH TIME ZONE DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP)
- **horario_disponibilidad** (JSONB)
- **carga_actual** (INT, DEFAULT **0**)

Tabla: *logs*

Descripción: Registra las acciones de los usuarios.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **accion** (VARCHAR(50), NOT NULL)
- **fecha** (TIMESTAMP WITH TIME ZONE DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP)
- **detalles** (JSONB)

Tabla: *ciclo*

Descripción: Identificador para el periodo en que se solicitan los tickets.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **ciclo** (VARCHAR(10), NOT NULL)
- **fecha_inicio** (TIMESTAMP WITH TIME ZONE)
- **fecha_fin** (TIMESTAMP WITH TIME ZONE)
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **false**)

ADD CONSTRAINT **check_fechas_ciclo** CHECK (**fecha_inicio** < **fecha_fin**)

Tabla: *bloque*

Descripción: Bloques disponibles según la carrera en su campus, es de utilidad para los traslados.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **clave** (VARCHAR(60), NOT NULL, UNIQUE)
- **grado** (ENUM: '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', 'Seminario')
- **carrera** (FK, INT, [carrera: id](#))
- **descripcion** (VARCHAR(120))
- **dias** (VARCHAR(50))
- **hora** (VARCHAR(50))
- **ciclo** (FK, INT, [ciclo: id](#))
- **campus** (FK, INT, [empresa: id](#))

Tabla: *descuento*

Descripción: Descuentos disponibles para los traslados, con el fin de identificar el descuento que el alumno tiene.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **descripcion** (VARCHAR(50), NOT NULL)
- **monto** (INT)
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **true**)

Tabla: *estatus*

Descripción: Gestiona los estatus posibles de un ticket.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **nombre** (VARCHAR(50))
- **descripcion** (TEXT, NULLABLE)

Tabla: *categoria*

Descripción: Almacena las categorías principales de los tickets.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **nombre** (VARCHAR(100))
- **nivel_soporte_requerido** (NULLABLE, ENUM: 'S-1', 'S-2', 'S-3', 'Desarrollador', 'Marketing', 'Contador')
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **true**)

Tabla: *subcategoria*

Descripción: Detalla las subcategorías de los tickets.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **nombre** (VARCHAR(100))
- **parent_subcategoria** (FK, INT, *subcategoria: id*)
- **nivel_soporte_requerido** (NULLABLE, ENUM: 'S-1', 'S-2', 'S-3', 'Desarrollador', 'Marketing', 'Contador')
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **true**)

CREATE INDEX *idx_subcategoria_parent* ON *subcategoria* (*parent_subcategoria*)

Tabla: *subcategoria_categorias*

Descripción: Detalla las subcategorías específicas dentro de cada categoría.

Campos:

- PRIMARY KEY (*categoria*, *subcategoria*)
- **categoria** (FK, INT, *categoria: id*)
- **subcategoria** (FK, INT, *subcategoria: id*)
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **true**)

Tabla: *ticket*

Descripción: Almacena la información principal de cada ticket.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **fechaalta** (TIMESTAMP WITH TIME ZONE DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP)
- **fechaact** (TIMESTAMP WITH TIME ZONE DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP)
- **estatus** (FK, INT, *estatus: id*)
- **categoria** (FK, INT, *categoria: id*)
- **subcategoria** (FK, INT, *subcategoria: id*, NULLABLE)
- **solicitante** (FK, INT, *usuario: id*)
- **atiende** (FK, INT, *usuario: id*)
- **prioridad** (ENUM: 'Baja', 'Media', 'Alta', 'Urgente')
- **descripcion** (TEXT, NULLABLE)
- **empresa** (FK, INT, *empresa: id*)
- **archivado** (BOOLEAN, DEFAULT **false**)

Tabla: *asignaciones_categorias*

Descripción: Registra categorías y subcategorías que pueden atender los usuarios.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **atiende** (FK, INT, [usuario: id](#))
- **categoria** (FK, INT, [categoria: id](#), NULLABLE)
- **subcategoria** (FK, INT, [subcategoria: id](#), NOT NULL)
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **false**)

ADD CONSTRAINT **check_categoria_subcategoria** CHECK (**categoria** IS NOT NULL OR **subcategoria** IS NOT NULL)

Tabla: *plan_pago*

Descripción: Almacena la información de los planes de pago de los alumnos, dato útil para los traslados.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **nombre** (VARCHAR(50), NOT NULL)
- **descripcion** (TEXT)
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **true**)

Tabla: *traslado*

Descripción: Almacena la información principal de cada traslado.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **ticket** (FK, INT, [ticket: id](#))
- **folio** (VARCHAR(10), NOT NULL, UNIQUE)
- **matricula** (VARCHAR(10), NOT NULL, UNIQUE)
- **alumno** (VARCHAR(100), NOT NULL)
- **origen** (FK, INT, [empresa: id](#))
- **destino** (FK, INT, [empresa: id](#))
- **carrera** (FK, INT, [carrera: id](#))
- **descuento** (FK, INT, [descuento: id](#))
- **bloque** (FK, INT, [bloque: id](#))
- **actualizacion** (BOOLEAN, DEFAULT **false**)
- **planpago** (FK, INT, [plan_pago: id](#))
- **auditor_docs** (FK, INT, [usuario: id](#))
- **auditor_req** (FK, INT, [usuario: id](#))
- **especial** (BOOLEAN, DEFAULT **false**)

ADD CONSTRAINT **check_origen_destino** CHECK (**origen** != **destino**)

Tabla: *historial_solicitud*

Descripción: Registra el historial de cambios en el estatus o asignaciones de un ticket.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **ticket** (FK, INT, [ticket: id](#))
- **estatus** (FK, INT, [estatus: id](#))
- **usuario** (FK, INT, [usuario: id](#))
- **fecha_cambio** (DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP)
- **comentario** (TEXT, NULLABLE)

Tabla: [*plantilla_correo*](#)

Descripción: Almacena plantillas de correo para notificaciones automáticas.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **nombre** (VARCHAR(100))
- **contenido** (TEXT)
- **tipo** (ENUM: 'Alumno', 'Colaborador', 'Notificación sistema', 'Automático', 'Vacaciones')
- **activo** (BOOLEAN, DEFAULT **false**)

Tabla: [*notificaciones_correo*](#)

Descripción: Gestiona los correos enviados automáticamente.

Campos:

- **id** (PK, INT, AUTO_INCREMENT)
- **ticket** (FK, INT, [*ticket*](#): **id**)
- **destinatario** (FK, INT, [*usuario*](#): **id**)
- **fecha_envio** (TIMESTAMP WITH TIME ZONE DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP)
- **plantilla** (FK, INT, [*plantilla_correo*](#): **id**)
- **estatus** (ENUM: 'Enviado', 'Pendiente', 'Fallido')
- **mensaje_error** (TEXT)