

# Proyecto DeGiraTracker

Autora: Lucía Laura Zuleta.

Fecha Creación: 8/8/2025

Control de versiones			
Versión	Autor	Modificaciones	Fecha de actualización
1.1	Lucía Zuleta	Se agrega los puntos de definición de Situación Problemática, Modelo de negocio	10/8/2025

## 1. Introducción:

Dentro del presente documento se proporcionará la solución de la base de datos del proyecto “DeGiraTracker”, una herramienta de gestión de tickets orientada a registrar, asignar y dar seguimiento a solicitudes o incidencias en múltiples proyectos.

## 2. Objetivo:

Desarrollar e implementar el sistema “DeGiraTracker”, una herramienta de gestión de tickets inspirada en las funcionalidades de Jira, que permita registrar, asignar y dar seguimiento a solicitudes o incidencias, contemplando usuarios, roles, información esencial de cada ticket y reglas de configuración. El objetivo es centralizar la información, facilitar la resolución eficiente de problemas, generar reportes estratégicos (como tiempos de resolución, productividad por persona y tipos de tickets más frecuentes) y garantizar que ciertas acciones se realicen únicamente bajo condiciones predefinidas, mejorando así la trazabilidad y la toma de decisiones.

## 3. Situación Problemática:

Actualmente la gestión de tickets y seguimiento de tareas se realiza de forma fragmentada, es decir utilizando planillas tipo Excel, mails y herramientas que no se encuentran integradas. Esto provoca pérdida de información, duplicidad, dificultad para hacer seguimiento en tiempo real y limita la trazabilidad de las acciones que realizan los usuarios. Además no existe un control eficiente de permisos y roles, lo que limita la seguridad y dificulta asignar responsabilidades claras. La implementación de una base de datos de tipo relacional permite centralizar toda la información garantizando la integridad de los datos, optimizar la asignación de tareas y facilitar la generación de reportes estratégicos, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta y mejorando la coordinación entre distintos equipos de trabajo.

#### 4. Modelo de negocio:

La organización que utiliza esta solución puede ser una empresa de prestación de servicios tecnológicos que desarrolla y gestiona múltiples proyectos de forma simultánea para clientes internos y externos. Su estructura se compone de diferentes áreas funcionales como soporte técnico, desarrollo de software, gestión de proyectos y administración, cada una con usuarios que desempeñan roles específicos y niveles de permisos diferenciados.

La operación diaria requiere la recepción, registro, asignación y seguimiento de tickets que representan solicitudes, incidencias o tareas. Cada ticket está asociado a un proyecto, cuenta con un responsable asignado y un estado de avance, y puede involucrar la interacción de varios equipos. Actualmente, la coordinación entre áreas se dificulta debido a la dispersión de la información y la falta de un sistema centralizado.

El modelo de negocio propuesto centraliza la gestión de tickets en una base de datos relacional que permite:

- ✓ Registrar y clasificar solicitudes según tipo, prioridad y proyecto.
- ✓ Asignar responsables y establecer fechas de resolución.
- ✓ Mantener un historial de cambios y comunicaciones.
- ✓ Generar métricas y reportes para la toma de decisiones.

De esta forma, la organización optimiza la utilización de recursos, mejora la trazabilidad de sus procesos y asegura una comunicación eficiente entre los equipos involucrados.

#### 5. Listado de tablas:

A continuación, se listan todas las tablas que forman parte del proyecto. Tener en cuenta que el orden del listado es el mismo que el orden de ejecución con fin de poder identificarlas de forma ágil en el script.

Nota: Las tablas con encabezado azul están definidas como tablas intermedias.

<b>Tabla Proyectos:</b> Dentro de esta tabla se definiran los proyectos que existen en la herramienta sobre los cuales se puede trabajar. Esta tabla es importante ya que al generar un ticket podremos saber a que proyecto pertenece						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_proyecto	int	si	si	no	N/A	Identificador del proyecto
nombre_proyecto	varchar (100)	si	no	no	N/A	Nombre que se visualizará en el ticket
cliente	varchar (150)	si	no	no	N/A	Persona/empresa owner del proyecto
fecha_inicio	datetime	si	no	no	N/A	Fecha en la que inició el proyecto
activo	booleano	si	no	no	N/A	Indica si el proyecto se encuentra activo o dado de baja

<b>Tabla Usuarios:</b> En esta tabla se guardarán los usuarios de la aplicación y sus credenciales de acceso						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign Key	Indice	Descripcion
id_usuario	INT	SI	SI	NO	N/A	id de cada usuario registrado
usuario	VARCHAR (30)	SI	NO	si	N/A	Usuario con el cual se va a loguear la persona en la aplicación
contrasenia	VARCHAR (60)	SI	NO	NO	N/A	contraseña del usuario (deberia se un dato encriptado)
activo	booleano	si	no	no	N/A	Este campo nos indica si el usuario se encuentra activo y puede utilizar la aplicación o no. Con este campo podremos hacer una baja logica, lo que nos permitirá tener registro de los usuarios que en algun momento accedieron a la aplicación, permitiendo no solo un control, sino tambien tener información sobre acciones que haya realizado
fecha_creacion	DATETIME	SI	NO	NO	N/A	fecha de creacion del usuario
ultima_modificacion	DETETIME	NO	NO	NO	N/A	fecha de la ultima modificacion del usuario

<b>Tabla Roles:</b> Dentro de esta tabla se encontrarán los roles definidos en la aplicación para asignar a los usuarios dependiendo de las necesidades que tengan para trabajar.						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indices	Descripcion
id_rol	int	si	si	no	N/A	Identificador del rol
nombre_rol	varchar (50)	si	no	no	N/A	Nombre del rol
detalle_rol	varchar(300)	no	no	no	N/A	Descripcion del rol, se puede agregar un detalle más específico sobre el rol

						Nos indica si el rol se encuentra disponible en la aplicación. Este campo sirve para poder realizar una baja logica en vez de fisica, en caso de que no sea requerido utilizarlo más. Por defecto este campo deberá contener un CERO (0). Esto también evitará que al hacer una baja logica se tengan que quitar todas las relaciones con los permisos existentes
activo	Booleano	si	no	no	N/A	

**Tabla Permisos:** Dentro de esta tabla se encontraran los permisos existentes en la aplicación, creacion, modificacion, accesos a distintas funcionalidades etc. La finalidad es que estos permisos se puedan agrupar en un rol, para al momento de generar un nuevo usuario y asignarle el rol, que automaticamente cuente con los permisos necesarios en vez de asignarlos uno por uno

Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key		Descripcion
id_permiso	int	si	Si	no	N/A	identificador del permiso
nombre_permiso	varchar (100)	si	no	no	N/A	Nombre del permiso
url	varchar (300)	si	no	no	N/A	url que dirige al codigo donde se encuentra programado el permiso
activo	booleano	si	no	no	N/A	Este campo indica si el permiso se encuentra activo o no. Por defecto deberá estar activo.
fecha_creacion	datetime	si	no	no	N/A	Fecha de creación del permiso
modificado_por	int	no	no	si	N/A	Usuario que realizó modificaciones sobre el permiso, si las tuviera. Se relaciona con la tabla usuarios
ultima_modificacion	datetime	no	no	no	N/A	Fecha de la ultima modificación realizada sobre el permiso

**Tabla Prioridades:** Dentro de esta tabla se encontrarán definidas las distintas prioridades que puede tener un ticket

Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_prioridad	int	si	si	no	N/A	Identificado de la prioridad
nombre_prioridad	varchar (30)	si	no	no	N/A	Nombre de la prioridad

<b>Tabla Tipos incidencias:</b> Dentro de esta tabla se encontrarán definidos los tipos de incidencias que puede tener un ticket, por ejemplo si es una consulta, si es un requerimiento, si es soporte, etc						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_tipo_incidencia	int	si	si	no	N/A	Identificador del tipo de incidencia
nombre_tipo_incidencia	varchar (30)	si	no	no	N/A	Nombre del tipo de incidencia.
detalle_tipo_incidencia	varchar (300)	no	no	no	N/A	Más información sobre el tipo de incidencia.

<b>Tabla Estados:</b> Dentro de esta tabla se encontrarán definidos los estados existentes por lo cuales puede pasar un ticket						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_estado	int	si	si	no	N/A	Identificador del estado
nombre_estado	varchar (50)	si	no	no	N/A	Nombre del estado (El que aparecerá en la aplicación)
detalle_estado	varchar(300)	no	no	no	N/A	Información adicional sobre el estado

<b>Tabla Tipos de cambio:</b> Dentro de esta tabla se registrarán los tipos de cambio que es posible hacer en un ticket, por ejemplo cambiar la persona asignada, cambiar el estado, etc						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_tipo_cambio	int	si	si	no	N/A	Identificador del tipo de cambio
nombre_cambio	varchar (50)	si	no	no	N/A	Nombre del cambio
descripcion_cambio	varchar (300)	no	no	no	N/A	Información adicional sobre el cambio

<b>Tabla Detalle personas:</b> En esta tabla se guardará la información adicional de cada uno de los usuarios de la aplicación						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_detalle_persona	int	si	si	no	N/A	identificador
id_usuario	int	si	no	si	N/A	se relaciona con la tabla USUARIOS, y se referencia a que usuario corresponde la informacion
nombre	varchar (30)	si	no	no	N/A	Nombre del usuario
apellido	varchar (30)	si	no	no	N/A	Apellido del usuario

mail	varchar (50)	si	no	no	N/A	Mail del usuario
------	-----------------	----	----	----	-----	------------------

<b>Tabla usuarios_x_rols:</b> Es una tabla intermedia que relaciona los usuarios con los roles que tendrá cada uno						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_usuario_x_rol	int	si	si	no	N/A	Identificador de la relacion de usuario y rol asignado
id_usuario	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_usuarios_rols (Es indice compuesto de id_usuario y id_rol)	Identificador del usuario que contendrá los roles
id_rol	int	si	no	si	Nombre indice: idx_usuarios_rols (Es indice compuesto de id_usuario y id_rol)	Identificador del rol que tendrá cada usuario

<b>Tabla roles_x_permisos:</b> Esta es una tabla intermedia, donde se definirá la relacion entre los roles cargados en la tabla "Roles" y los permisos cargados en la tabla "Permisos"						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_rol_x_permiso	int	si	si	no	N/A	Identificador de la relacion de rol y permiso
id_rol	int	si	no	si	Nombre indice: idx_roles_permisos (Es indice compuesto de id_rol, id_permiso)	Id del rol al cual se le van a cargar los permisos
id_permiso	int	si	no	si	Nombre indice: idx_roles_permisos (Es indice compuesto de id_rol, id_permiso)	id del permiso que se asignará a determinado rol

<b>Tabla Reglas SLA:</b> Dentro de esta tabla se encontrarán definidas las reglas de SLA, tiempos de resolución. Dependiendo del proyecto al que pertenezca, el tipo de ticket que sea, y la prioridad que tenga, se va a definir el máximo tiempo de resolución que debería tener el ticket. Esto servirá principalmente para sacar reportes, verificar los tiempos reales de resolución, para aplicar las estrategias necesarias y poder hacer el cumplimiento correcto						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripción
id_regla_sla	int	si	si	no	N/A	Identificador de la regla
id_proyecto	int	si	no	si	N/A	Identificador del proyecto al cual se va a asignar la regla
id_prioridad	int	si	no	si	N/A	Identificador de la prioridad que deberá tener el ticket para que la regla se cumpla
id_tipo_incidencia	int	si	no	si	N/A	Identificador del tipo de ticket que deberá ser para que la regla se cumpla
tiempo_resolucion	decimal(3, 2)	si	no	no	N/A	Tiempo máximo que deberá llevar la resolución, en base al proyecto, la prioridad del ticket, y el tipo de ticket

<b>Tabla: Tickets:</b> Dentro de esta tabla se guardaran todos los tickets existentes en la aplicación.						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripción
id_ticket	int	si	si	no	N/A	Identificador del ticket
titulo_ticket	varchar (100)	si	no	no	N/A	Título que el usuario le ingresa al ticket
descripcion_ticket	varchar (800)	no	no	no	N/A	Descripción del ticket
id_tipo_incidencia	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_tickets_tipo_incidencia	Id del tipo de incidencia. Nos indicará de que tipo es
id_prioridad	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_tickets_prioridad	Id de la prioridad, el ticket tendrá esta prioridad
id_estado	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_tickets_estado	identificador del estado que tiene actualmente el ticket
id_proyecto	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_tickets_proyecto	identificador del proyecto al que pertenece el ticket

usuario_asignado	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_tickets_usuario_asignado	Se relaciona con la tabla usuarios. Nos indica quien es la persona que tiene que trabajar sobre el ticket
creado_por	int	si	no	si	N/A	Id del usuario que generó el ticket
fecha_creacion	datetime	si	no	no	N/A	Fecha en la cual se creó el ticket
estimacion_tiempo	decimal (3,2)	no	no	no	N/A	Cantidad de tiempo que se estima que va a llevar la resolución del ticket
tiempo_trabajado	decimal (3,2)	no	no	no	N/A	Tiempo real que llevó la resolución del ticket. (Servirá para hacer comparar con lo establecido en los SLA)
id_regla_sla	int	no	no	si	N/A	Id de la regla de SLA que aplica para determinado ticket.
ticket_relacionado	int	no	no	si	N/A	En caso de que esté relacionado con otro ticket, en este campo se pondrá el id del ticket relacionado.

Tabla Comentarios: Dentro de esta tabla se guardarán los comentarios realizados en los tickets						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key	Indice	Descripcion
id_comentario	int	si	si	no	N/A	Identificador del comentario
comentario	varchar (500)	si	no	no	N/A	Comentario ingresado en el ticket
creado_por	int	si	no	si	N/A	Usuario que creó el comentario
id_ticket	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_comentarios_ticket	Id del ticket al cual pertenece el comentario
fecha_creacion	datetime	si	no	no	N/A	Fecha en la que se creó el comentario
fecha_edicion	datetime	no	no	no	N/A	Fecha en la que se editó el comentario



Tabla cambios_x_ticket: Dentro de esta tabla se guardará el historico de cambios los tickets						
Campo	Tipo de dato	Es obligatorio	Primary key	Foreign key		Descripcion
id_cambio_x_ticket	int	si	si	no	N/A	Identificador del cambio
id_ticket	int	si	no	si	Nombre Indice: idx_cambios_ticket	Ticket en el que se realizó el cambio (Se relaciona con la tabla tickets)
id_tipo_cambio	int	si	no	si	N/A	Id del tipo de cambio realizado (Se relaciona con la tabla Tipos_de_cambio)
dato_cambio_origen	varchar (50)	no	no	no	N/A	En caso de que sea una actualización de información, se registrará el dato que fue modificado
dato_cambio_destino	varchar (50)	no	no	no	N/A	Dato que fue insertado al realizar el cambio
id_usuario_cambio	int	si	no	si	N/A	Usuario que realizó el cambio
fecha_cambio	datetime	si	no	no	N/A	Fecha en la que se realizó el cambio

## 6. Diagrama de entidad relacion (DER):

