**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.

1. 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.

1. 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 perdida de información, duplicidad, dificultad para hacer seguimiento en tiempo real y limita ka 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.

1. 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.

1. 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabla Proyectos:** 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 sabes 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 |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla Usuarios:** 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 |
| usurario | | 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 |
|  |  | | |  | | |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla Roles:** 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 especifico sobre el rol |
| activo | | Booleano | si | | no | no | | N/A | 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 |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **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 |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla Tipos\_incidencias:** Dentro de esta tabla se encontrarán definidos los tipos de incidencias que púede 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. |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla Estados:** 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 |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla Tipos de cambio:** 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 | | Indices | 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 |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla Detalle\_personas:** 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 |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla usuarios\_x\_roles:** 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\_roles (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\_roles (Es indice compuesto de id\_usuario y id\_rol) | Identificador del rol que tendrá cada usuario |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla roles\_x\_permisos:** 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 |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla Reglas\_SLA:** Dentro de esta tabla se encontrarán definidas las reglas de SLA, tiempos de resolucion. Dependiendo del proyecto al que pertenezca, el tipo de ticket que sea, y la prioridad que tenga, se va a definir el maximo tiempo de resolución que deberia 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 | Descripcion |
| 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 maximo que deberá llevar la resolución, en base al proyecto, la prioridad del ticket, y el tipo de ticket |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  |
| **Tabla: Tickets:** Dentro de esta tabla se guardaran todos los tickets existentes en la aplicación. | | | | | | | | | |
| Campo | | Tipo de dato | Es obligatorio | | Primary key | Foreign key | | Indice | Descripcion |
| id\_ticket | | int | si | | si | no | | N/A | Identificador del ticket |
| titulo\_ticket | | varchar (100) | si | | no | no | | N/A | Titulo que el usuario le ingresa al ticket |
| descripcion\_ticket | | varchar (800) | no | | no | no | | N/A | Descripcion 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 |

1. Diagrama de entidad relacion (DER):

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.