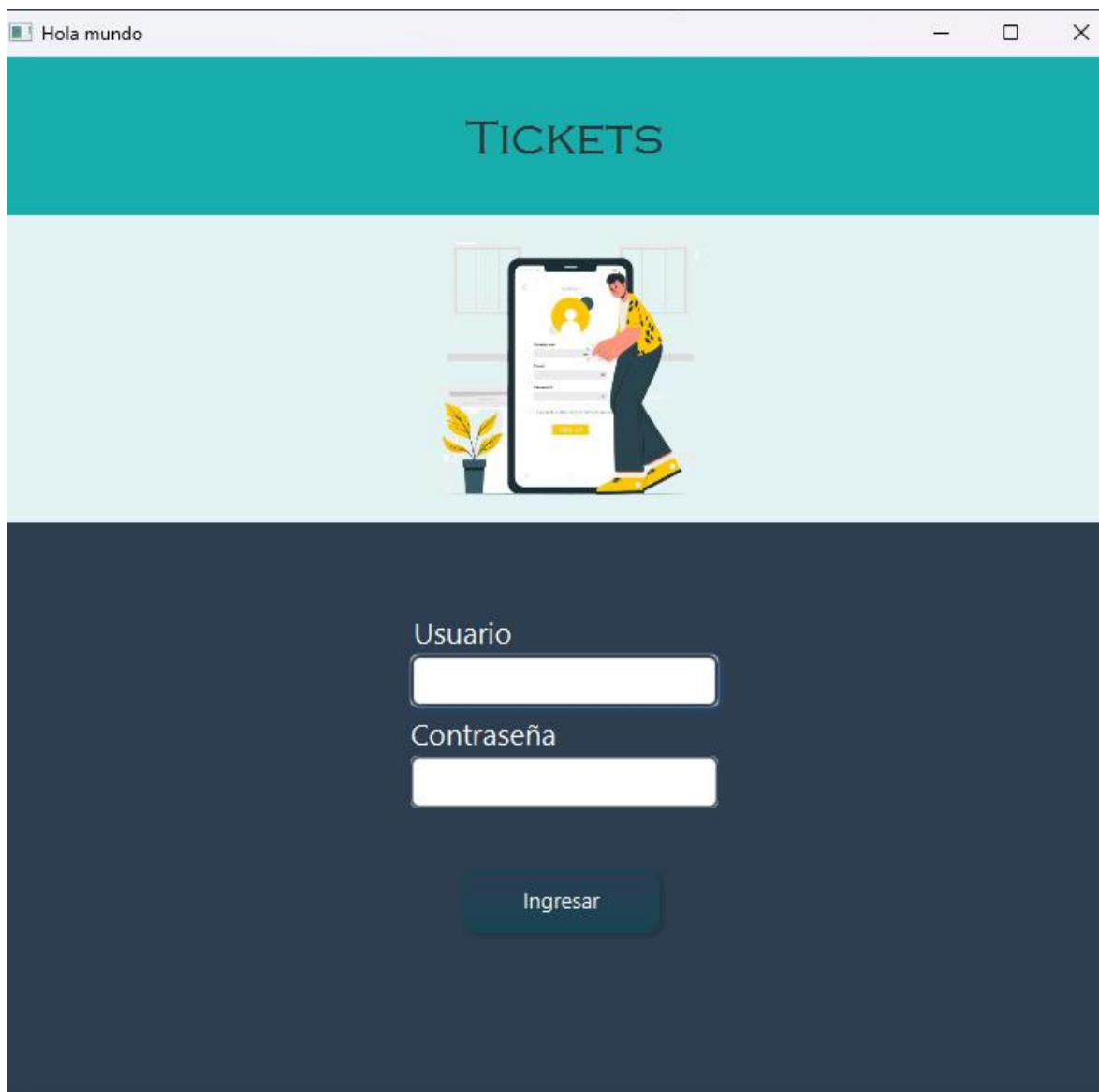


Manual de Usuario

El usuario administrador/técnico/usuario normal ingresa al Login:



The screenshot shows a web browser window with the title 'Hola mundo'. The page has a teal header with the word 'TICKETS' in white. Below the header is a light blue section with an illustration of a person in a yellow shirt and dark pants standing next to a large smartphone. The smartphone screen displays a login form with fields for 'Usuario', 'Email', 'Contraseña', and a 'Log In' button. Below the illustration is a dark blue section containing the login form. The form has two input fields labeled 'Usuario' and 'Contraseña', and a button labeled 'Ingresar'.

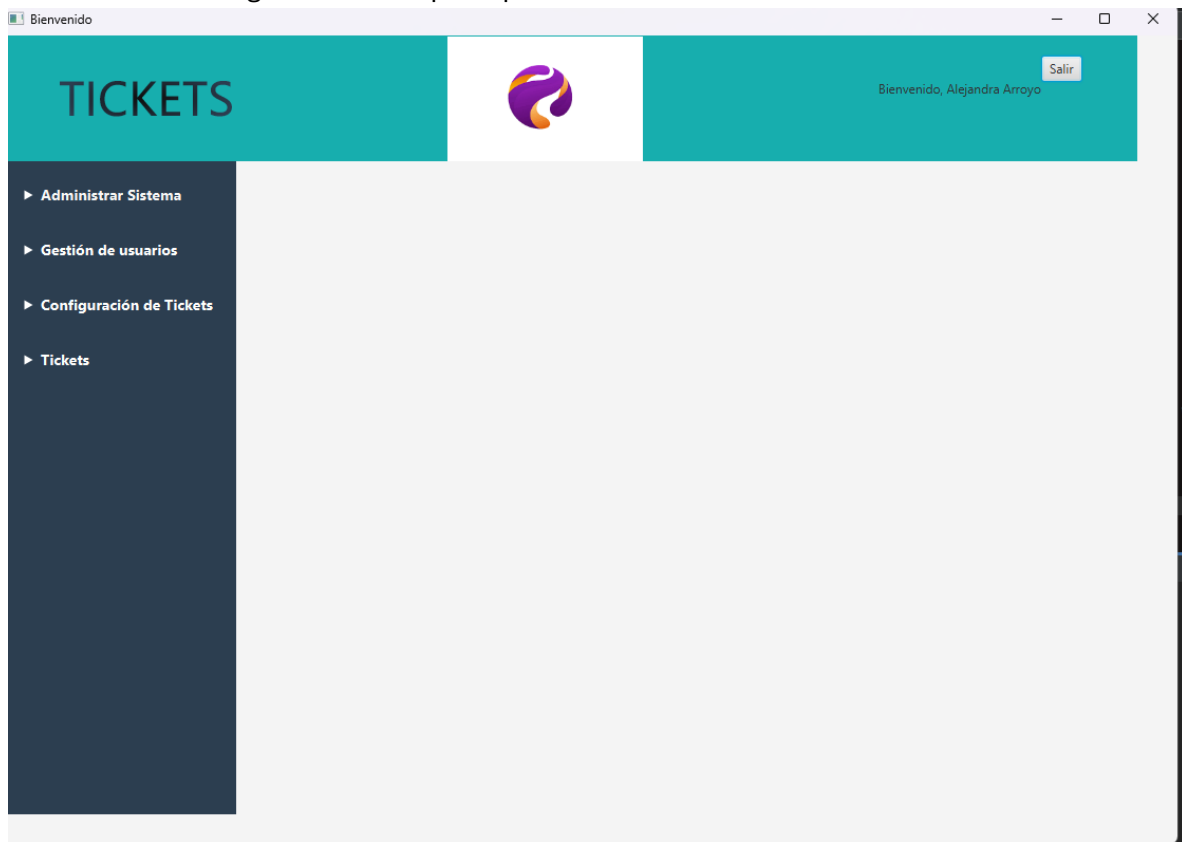
Usuario

Contraseña

Ingresar

Ingresa sus credenciales

El administrador ingresa al menú principal



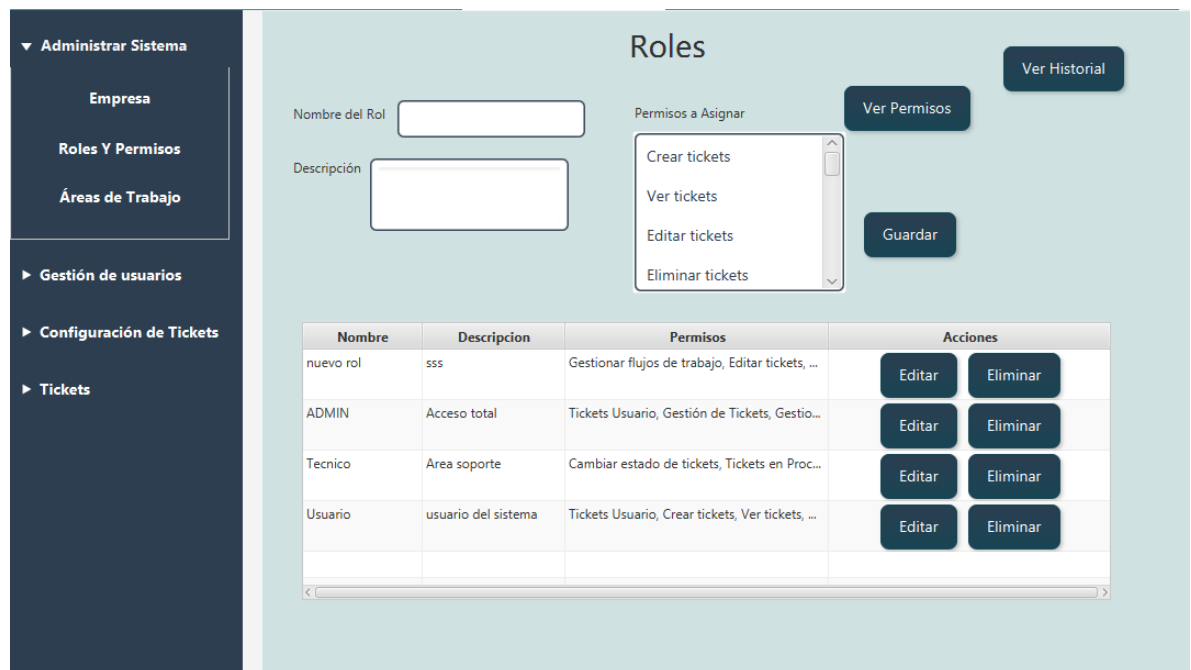
Opciones:

Administrar Sistema:

1. Empresa: en esta sección se configuran los datos principales de la empresa, los niveles de prioridad son los que se le asignan a la hora de crearlos.

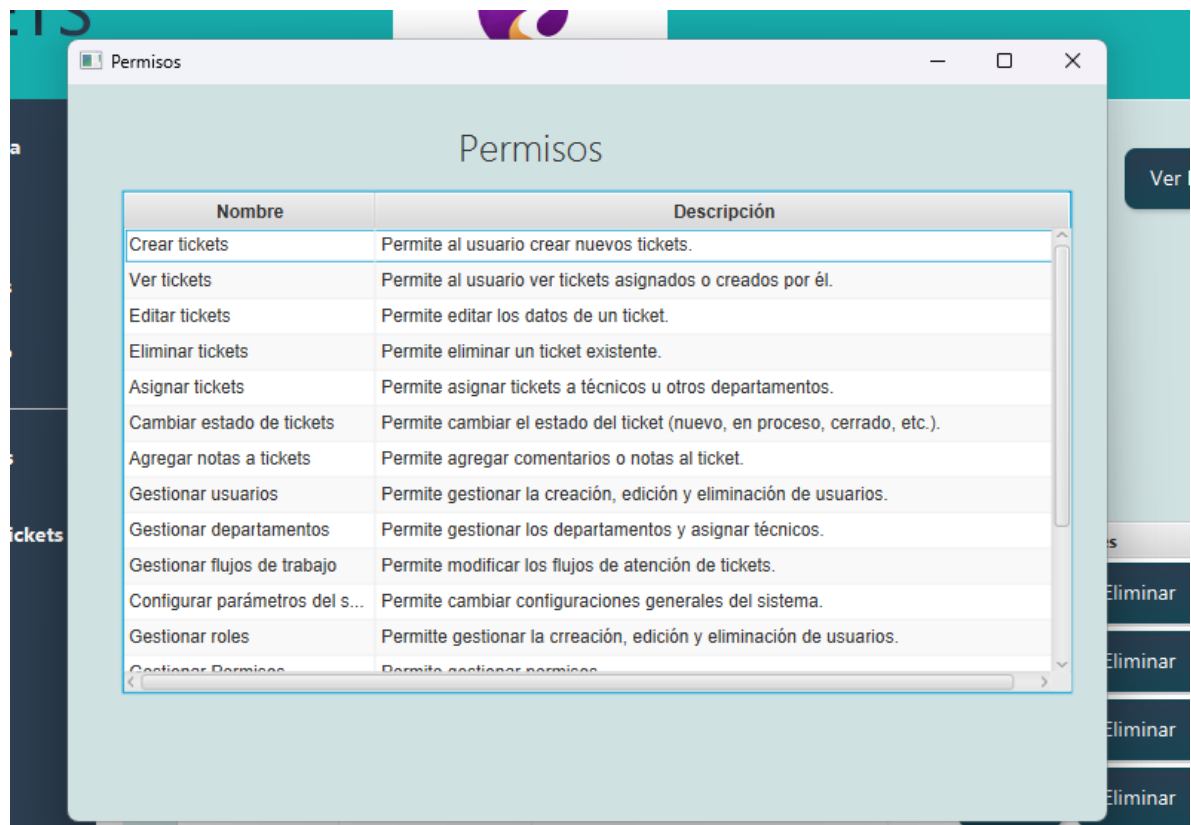
The screenshot shows the 'TICKETS' system interface. The top header is teal with the word 'TICKETS' on the left, a logo in the center, and a user greeting 'Bienvenido, Alejandra Arroyo' with a 'Salir' button on the right. A dark blue sidebar on the left contains a menu with 'Administrar Sistema' (expanded) and sub-items 'Empresa', 'Roles Y Permisos', and 'Áreas de Trabajo'. Below these are 'Gestión de usuarios', 'Configuración de Tickets', and 'Tickets'. The main content area is light blue and contains the 'Empresa' configuration form. The form includes: 'Nombre Empresa' (text input with 'TicketsSA'), 'Idioma' (dropdown with 'Español'), 'Zona Horaria' (dropdown with 'America/Guate...'), and 'Vencimiento de Tickets(días)' (text input with '30'). To the right, there is a 'Logo' section with a 'Seleccionar' button, and a 'Niveles de Prioridad' section with a dropdown menu showing 'Alta', 'Media', 'Baja', and 'ninguna', and an 'Add Nivel' button. At the bottom right are 'Guardar' and 'Ver Historial' buttons.

2. Roles Y permisos: En esta sección se gestionan los roles que serán utilizados dentro del sistema, a cada rol se le pueden asignar mas de un permiso(para agregar un permiso se selección control y se le da click dentro de la lista en el permiso a seleccionar)

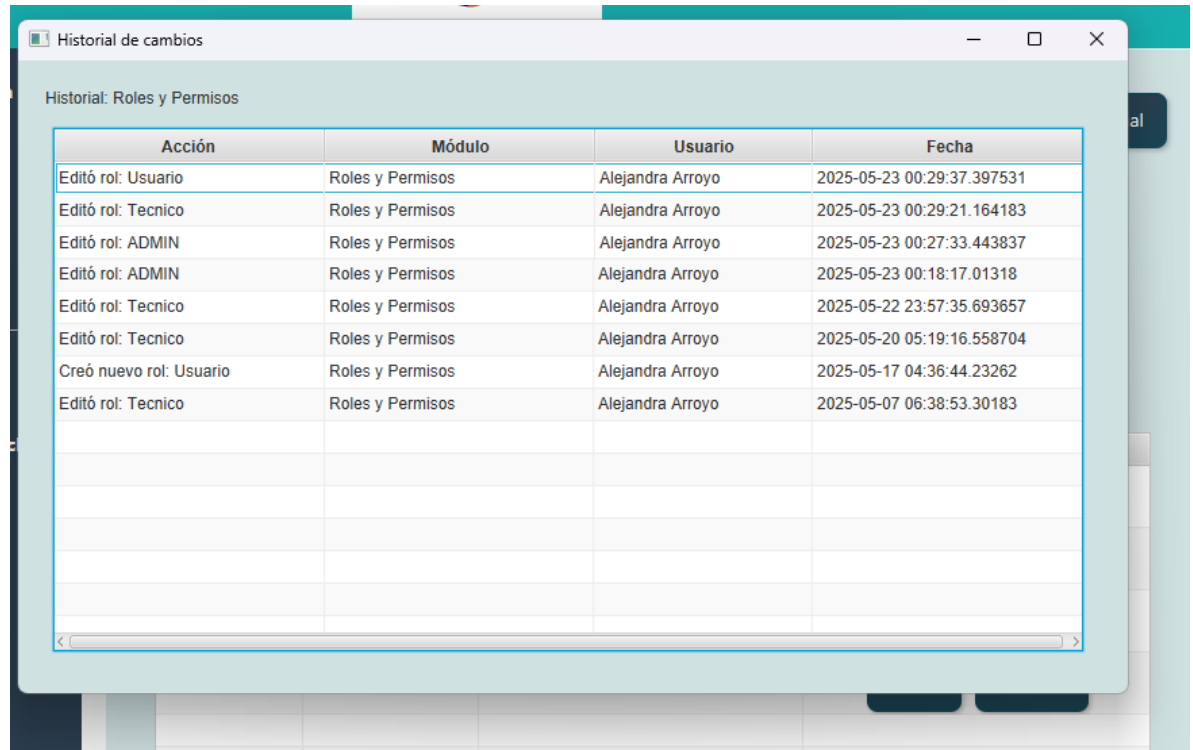


También se pueden eliminar y editar los roles ya creados.

Para ver el detalle de los permisos se presiona en “Ver Permisos”



En cada pantalla hay un botón para ver el historial de los cambios hechos en el módulo :




Historial: Roles y Permisos

Acción	Módulo	Usuario	Fecha
Editó rol: Usuario	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-23 00:29:37.397531
Editó rol: Tecnico	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-23 00:29:21.164183
Editó rol: ADMIN	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-23 00:27:33.443837
Editó rol: ADMIN	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-23 00:18:17.01318
Editó rol: Tecnico	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-22 23:57:35.693657
Editó rol: Tecnico	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-20 05:19:16.558704
Creó nuevo rol: Usuario	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-17 04:36:44.23262
Editó rol: Tecnico	Roles y Permisos	Alejandra Arroyo	2025-05-07 06:38:53.30183

3. Áreas de trabajo o departamentos: aquí se van a gestionar los departamentos que se quieren dentro del sistema en donde se van a asignar los técnicos para que tomen los tickets.
Dentro de esta pantalla se van a poder crear, editar, eliminar y también cuenta con su historial de cambios correspondiente.



TICKETS



Bienvenido, Alejandra Arroyo Salir

Administrar Sistema

Empresa

Roles Y Permisos

Áreas de Trabajo

Gestión de usuarios

Configuración de Tickets

Tickets

Departamentos

Ver Historial

Nombre

Descripción

Guar...

ID	Nombre	Descripción	Acciones	
4	Tecnología	prueba	<div>Editar</div> <div>Eliminar</div>	
5	RRH	.	<div>Editar</div> <div>Eliminar</div>	
6	Ventas	departamento de ve...	<div>Editar</div> <div>Eliminar</div>	

Gestión de Usuarios:

Gestionar usuarios: en este módulo se podrán crear nuevos usuarios para el sistema, en donde se le debe asignar un rol y solo si es un usuario de técnico se le asignará un departamento, se podrán editar y eliminar, así como también incluye el historial de cambios hechos en el módulo.


▼ Gestión de usuarios

Gestionar Usuarios

Configuración de Tickets: Esta sección contiene los módulos para configurar todo lo relacionado a los tickets.

1. Estados de ticket: en este modulo se podrán configurar los estados a los cuales puede pasar un ticket en el proceso.

TICKETS



Bienvenido, Alejandra Arroyo [Salir](#)

► Administrar Sistema

► Gestión de usuarios

▼ Configuración de Tickets

Estados de Ticket

Flujos de trabajo

► Tickets

Estados De Ticket

Nombre Estado

Estado Final

Historial

Descripción

Guardar

Nombre	Descripción
Pendiente	indica que el ticket no se ha re...
Resuelto	
En proceso	en proceso
Final	s
Cerrado	
Nuevo	recien creado
En cola	s

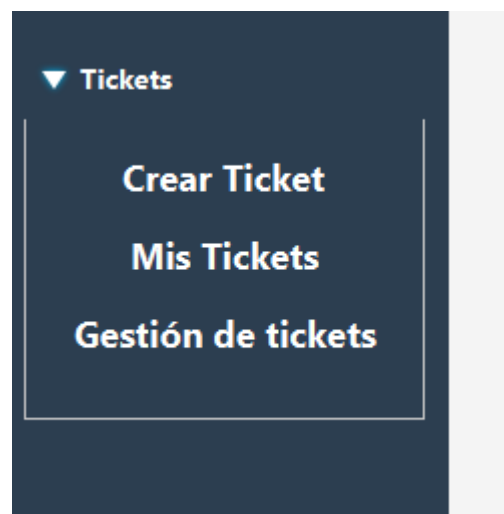
Flujos de Trabajo: en esta sección se podrán configurar los flujos que van a existir dentro del sistema, como a que estados puede pasar un ticket etc.

The screenshot shows a web interface for configuring workflows. The title is 'Configuración de Flujos de Trabajo'. There is a 'Historial' button in the top right. The main form has several sections:

- Nombre del Flujo:** A text input field.
- Estados Involucrados:** A list box containing 'Pendiente', 'Resuelto', 'En proceso', 'Final', and 'Cerrado'.
- Acciones Automáticas:** A checkbox labeled 'Notificar por correo' and a text input field labeled 'Otra acción automática'.
- Transiciones Permitidas:** A section with two dropdown menus labeled 'Desde' and 'Hacia', and an 'Agregar' button. Below these is a table with columns 'Desde', 'Hacia', and 'Re'. The table is currently empty, displaying the message 'Tabla sin contenido'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Guardar Flujo' and 'Cancelar'.

Tickets: esta pestaña contiene los módulos para crear y gestionar los tickets dentro del sistema, esta opción solo esta disponible para el administrador.



1. Crear ticket : en esta pantalla se podrá crear el ticket necesario, en el cual se podrá elegir el departamento y prioridad correspondiente, además se pueden agregar adjuntos que sea necesario para una mejor comprensión.

The screenshot shows a web application titled 'TICKETS' with a teal header. The header includes a logo and a user greeting 'Bienvenido, Alejandra Arroyo' with a 'Salir' button. A dark blue sidebar on the left contains a menu with options: 'Administrar Sistema', 'Gestión de usuarios', 'Configuración de Tickets', and 'Tickets' (expanded). Under 'Tickets', there are links for 'Crear Ticket', 'Mis Tickets', and 'Gestión de tickets'. The main content area is titled 'Creación de Tickets' and contains a form with the following fields: 'Título' (text input), 'Descripción' (text area), 'Departamento' (dropdown menu), 'Prioridad' (dropdown menu), and 'Adjuntos' (file upload button labeled 'Agregar' with the text '(Ningún archivo seleccionado)'). A 'Crear Ticket' button is located at the bottom of the form.

2. Tickets creados por el usuario logueado:

The screenshot displays a web interface titled "Mis Tickets". At the top, there is a filter section labeled "Filtrar por Estado:" with a dropdown menu. Below this is a table with four columns: "Título", "Estado", "Prioridad", and "Fecha". The table contains four rows of ticket data, with the last row highlighted in blue. Below the table is a button labeled "Ver Detalles". At the bottom, there is a section titled "Historial de Estados:" containing three entries showing the state changes of a ticket over time.

Título	Estado	Prioridad	Fecha
prueba de ticket	Nuevo	Alta	2025-05-19T23:03:47.353...
ticket	Cerrado	Alta	2025-05-21T20:29:15.050...
otra prueba de ticket	Pendiente	Media	2025-05-19T23:15:51.036...
sss	Pendiente	Alta	2025-05-21T00:10:18.857...

Ver Detalles

Historial de Estados:

- [2025-05-21T06:10:28.137770] Estado: Nuevo
- [2025-05-23T06:04:33.519724] Estado: Nuevo
- [2025-05-23T06:36:55.004434] Estado: Pendiente

3. Gestión de tickets

Acá el administrador tiene acceso a ver todos los tickets que hay dentro del sistema, en el cual podrá cambiar de departamento así como también cambiar de estado a cualquier ticket existente, en esta parte también existe una bitácora de cambios realizados dentro del sistema.

Técnico: