

# Manual de Usuario - Sistema de Gestión de Tickets (SGTS)

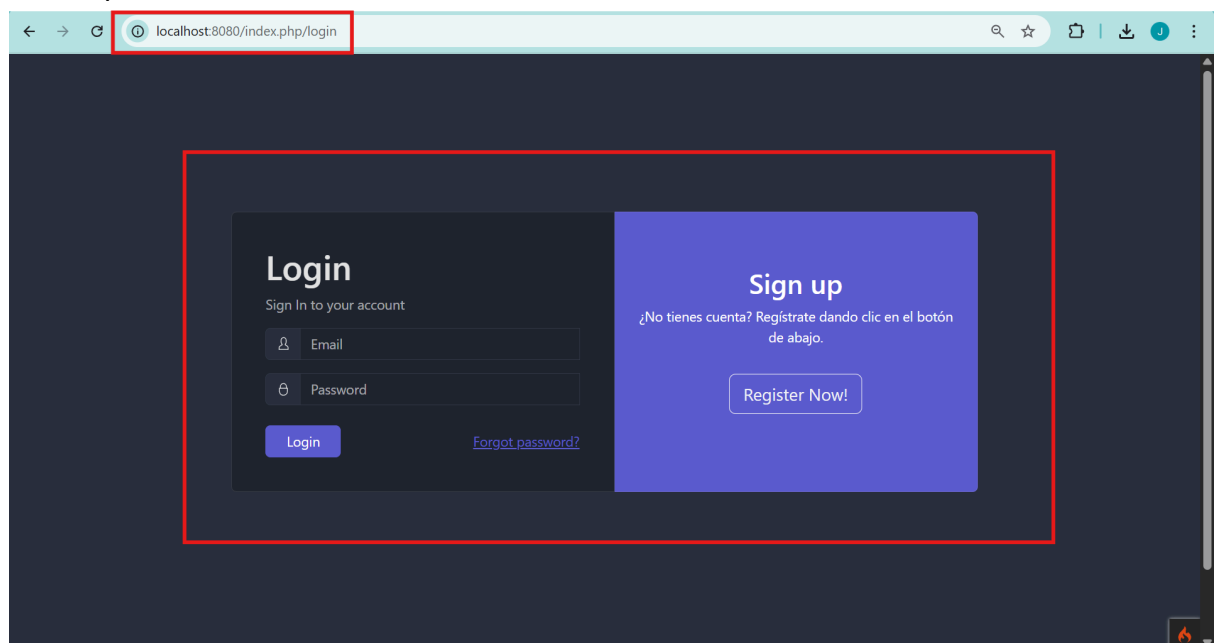
Versión: 1.0 Fecha: 10 de Diciembre de 2025

## 1. Introducción

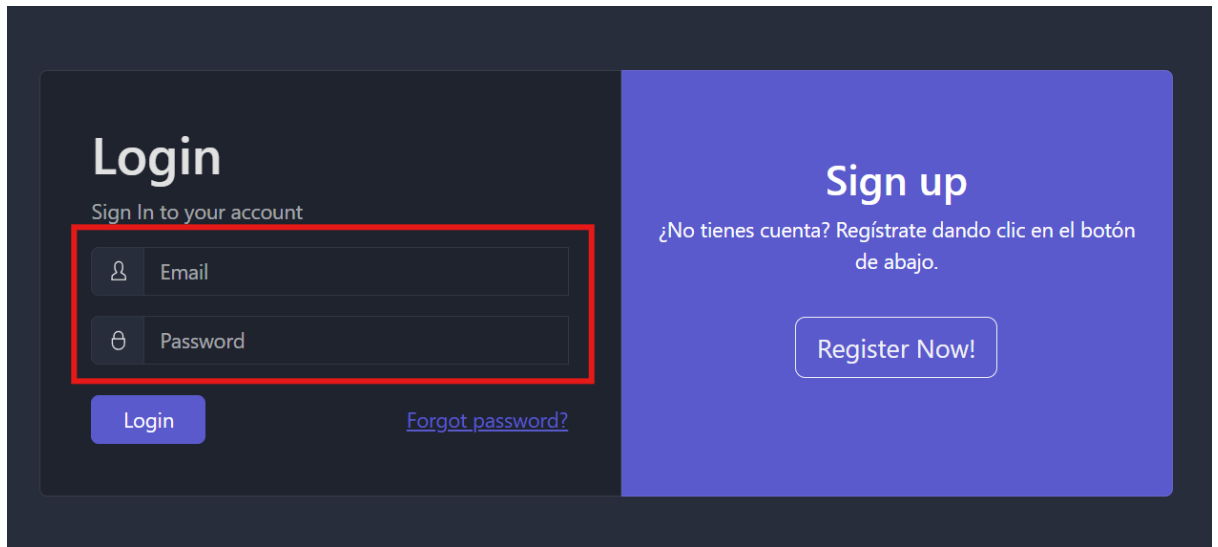
Bienvenido al sistema de gestión de tickets de soporte. Esta plataforma permite la gestión centralizada de incidentes y solicitudes de servicio. Este manual le guiará a través de las funciones disponibles según su rol en el sistema.

### 1.1 Acceso al Sistema

1. Ingrese a la dirección web del sistema: <http://localhost:8080/>
2. Verá la pantalla de inicio de sesión.



3. Ingrese su **correo electrónico y contraseña**.



**Login**  
Sign In to your account

Email

Password

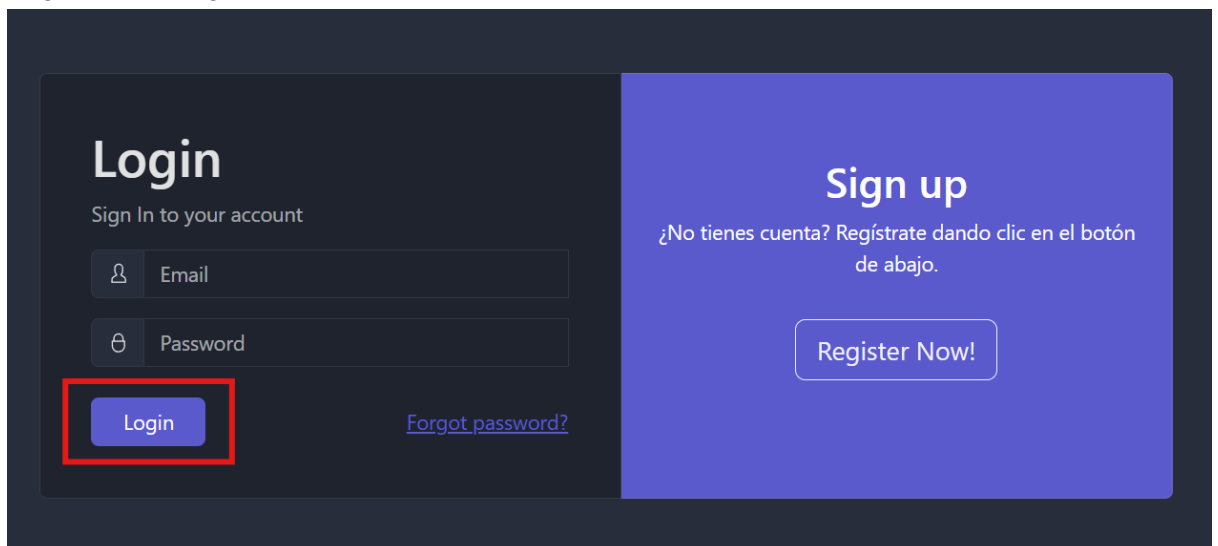
Login

[Forgot password?](#)

**Sign up**  
¿No tienes cuenta? Regístrate dando clic en el botón de abajo.

Register Now!

4. Haga clic en "login".



**Login**  
Sign In to your account

Email

Password

Login

[Forgot password?](#)

**Sign up**  
¿No tienes cuenta? Regístrate dando clic en el botón de abajo.

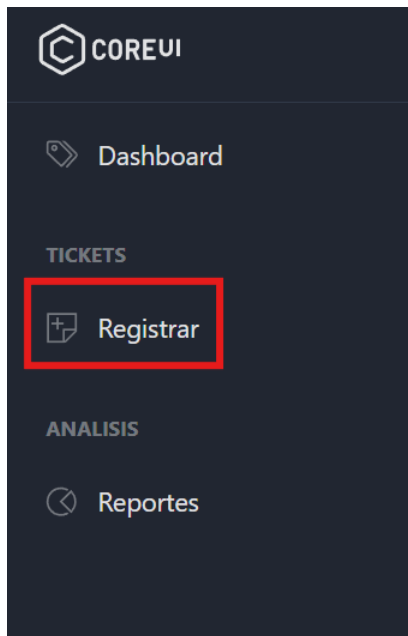
Register Now!

## 2. Guía para Clientes

### 2.1 Crear un Nuevo Ticket

Si tiene un problema o requerimiento, siga estos pasos:


1. En el menú lateral, haga clic en "**Registrar**".





2. Llene el formulario:
  - **Asunto:** Un título breve del problema.
  - **Categoría:** Seleccione si es Hardware, Software, Redes, etc.
  - **Prioridad:** Indique la urgencia.
  - **Descripción:** Detalle ampliamente su problema.


# Crear Ticket

Create Ticket

 Asunto

 Descripción

 Seleccione Categoría


 Seleccione Prioridad


Guardar


3. Haga clic en **"Guardar"**.


# Crear Ticket

Create Ticket

 Asunto

 Descripción

 Seleccione Categoría

 Seleccione Prioridad

Guardar

4. El sistema le confirmará que el ticket fue creado mostrándolo en el dashboard.

### Dashboard Cliente

#### Tickets

ID	Asunto	Fecha Creación	Tecnico Asignado	Categoria	Estado	
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Sin técnico asignado	Tecnologia	Abierto	
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Carlos Castro	Finanzas	En Proceso	
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Marcela Salazar	Tecnologia	Abierto	
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado	

## 2.2 Ver el Estado de mis Tickets

1. Diríjase al **Dashboard**.

Dashboard Reportes

Home / Dashboard

### Dashboard Cliente


#### Tickets

ID	Asunto	Fecha Creación	Tecnico Asignado	Categoria	Estado	
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Sin técnico asignado	Tecnologia	Abierto	
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Carlos Castro	Finanzas	En Proceso	
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Marcela Salazar	Tecnologia	Abierto	
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado	

© 2025 DICO. Todos los derechos reservados.

2. Verá una tabla con todos sus tickets creados.

3. La columna **"Estado"** le indicará si su solicitud está: *Abierta, En Proceso o Resuelta*.



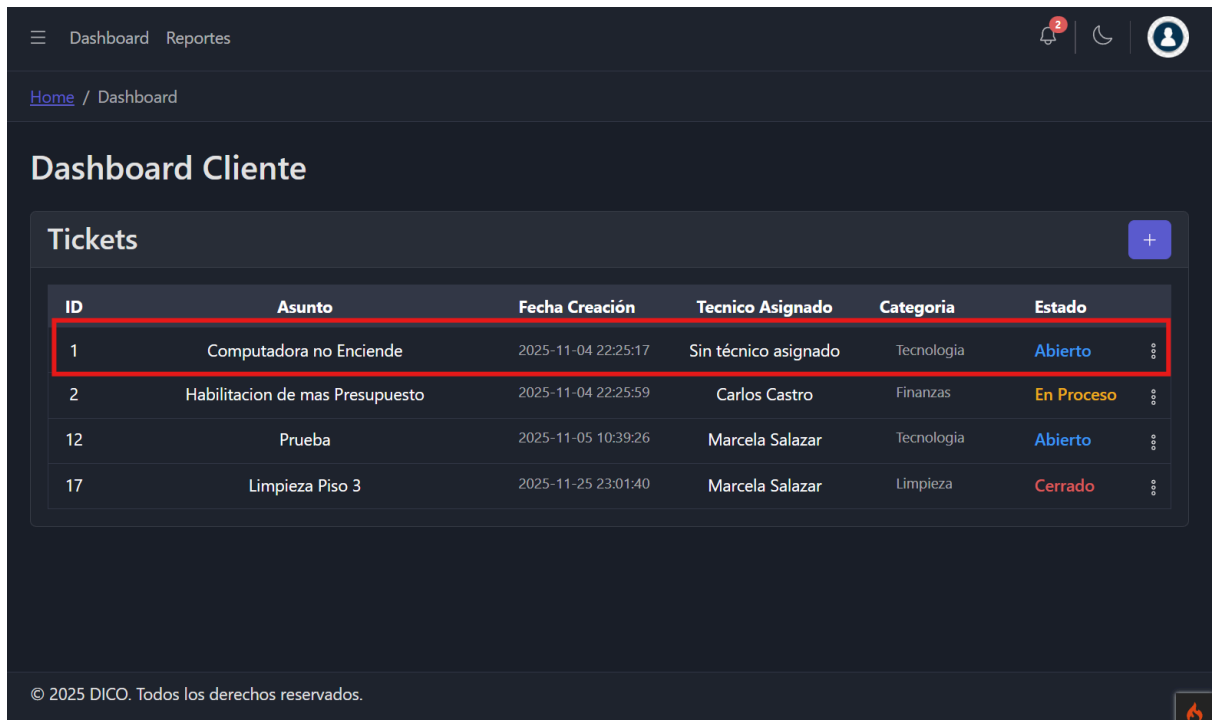
The screenshot shows the 'Dashboard Cliente' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard' and 'Reportes' links, a notification bell with a '2' badge, a moon icon for dark mode, and a user profile icon. Below the navigation bar is a breadcrumb trail 'Home / Dashboard'. The main heading is 'Dashboard Cliente'. Underneath, there's a 'Tickets' section with a table. The table has columns: ID, Asunto, Fecha Creación, Técnico Asignado, Categoría, and Estado. The 'Estado' column is highlighted with a red box. The table contains four rows of tickets.

ID	Asunto	Fecha Creación	Técnico Asignado	Categoría	Estado
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Sin técnico asignado	Tecnología	Abierto
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Carlos Castro	Finanzas	En Proceso
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Marcela Salazar	Tecnología	Abierto
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado

© 2025 DICO. Todos los derechos reservados.

## 2.3 Interactuar con el Técnico

1. En la tabla de tickets, localice el ticket deseado.



This screenshot is identical to the one above, showing the 'Dashboard Cliente' with the 'Tickets' table. In this instance, the first row of the table (ID 1) is highlighted with a red box, demonstrating how to locate a specific ticket.

ID	Asunto	Fecha Creación	Técnico Asignado	Categoría	Estado
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Sin técnico asignado	Tecnología	Abierto
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Carlos Castro	Finanzas	En Proceso
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Marcela Salazar	Tecnología	Abierto
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado

© 2025 DICO. Todos los derechos reservados.

- Haga clic en el botón de opciones (tres puntos) y seleccione **"Comentarios"**.

**Dashboard Cliente**

**Tickets** +

ID	Asunto	Fecha Creación	Tecnico Asignado	Categoría	Estado
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Sin técnico asignado	Tecnología	Abierto
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Carlos Castro	Finanzas	Ver Detalles <b>Comentarios</b>
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Marcela Salazar	Tecnología	
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado

- Se abrirá una ventana donde podrá ver el historial de respuestas del técnico y agregar nuevos comentarios si es necesario.

**Comentarios** ×

Mensaje:

Historial de Comentarios:

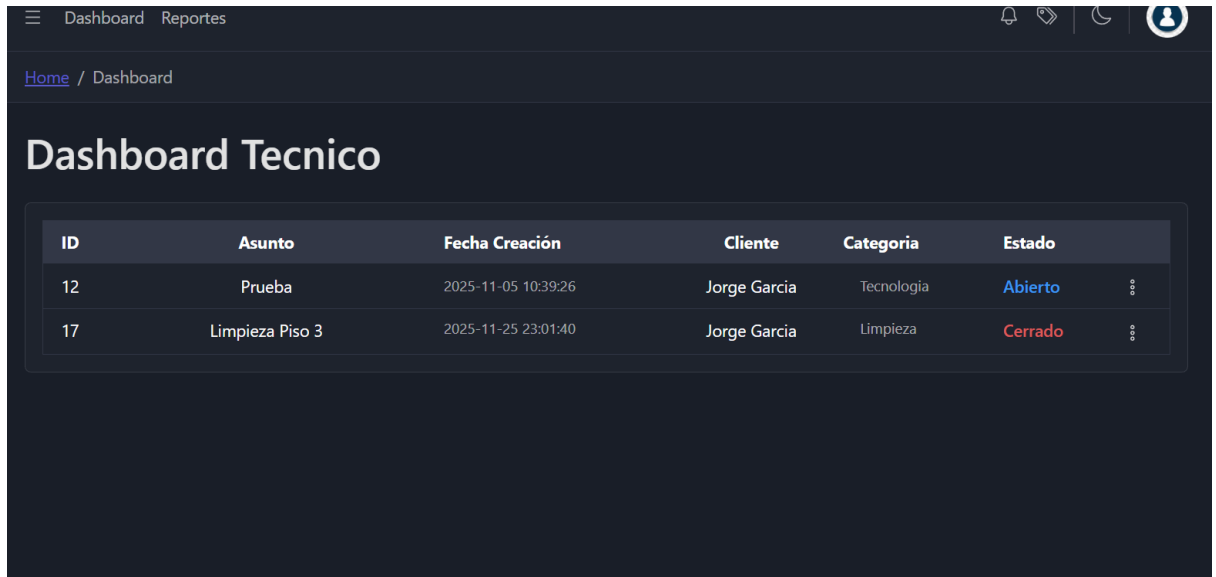
Jorge Garcia 2025-12-10 22:51:35  
Prueba de Comentario

**Cerrar** **Comentar**

## 3. Guía para Técnicos

### 3.1 Gestionar mis Asignaciones

1. Al ingresar, verá el Dashboard con las métricas de sus tickets asignados por el administrador.



### 3.2 Registrar Avances

Para documentar su trabajo en un ticket:

1. Abra los detalles del ticket (Botón "Ver Detalles").





2. Vaya a la sección de **Avances/Observaciones**.

Detalles: Limpieza Piso 3

Estado:

Cerrado

Prioridad:

Alta

Descripción:

Por favor solicito limpiea del piso 3

Fecha Cierre:

2025-12-10 21:49:55

Observación:

Historial de Avances:

Avances

Cerrar

Guardar Cambios

3. Escriba su reporte.

Detalles: Limpieza Piso 3

Estado:

Cerrado

Prioridad:

Alta

Descripción:

Por favor solicito limpiea del piso 3

Fecha Cierre:

2025-12-10 21:49:55

Observación:

Prueba de Observación

Historial de Avances:

Avances

Cerrar

Guardar Cambios

4. **IMPORTANTE:**

- Si desea ver los registros de avances suyos o de otro técnico debe dar click en el botón avances.

Detalles: Prueba

Estado:

Abierto

Prioridad:

Alta

Descripción:

Este es un ticket de prueba

Fecha Cierre:

No disponible

Observación:

Historial de Avances:

Marcela Salazar

2025-11-18 16:42:45

Prueba

Avances

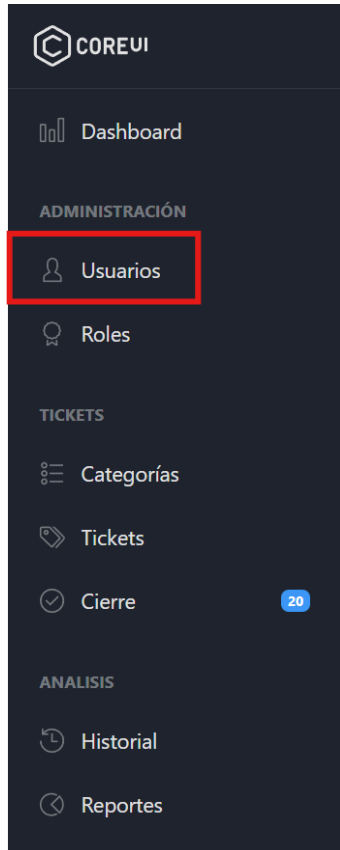
Cerrar

Guardar Cambios


## 4. Guía para Administradores

### 4.1 Gestión de Usuarios

1. Vaya al menú "Usuarios".



2. Aquí puede ver el listado de todos los usuarios (Clientes y Técnicos).

Lista de Usuarios					
		Nombre	Correo	Rol	Estado
52313194		Marcela Salazar Registered: Oct 14, 2025	marcela94sg@gmail.com	Técnico	Activo
80067922		Jorge Garcia Registered: Nov 12, 2025	enriquegarciar2015@gmail.com	Cliente	Activo
1030533364		Johan Garcia Registered: Oct 23, 2025	fgfernand2508@gmail.com	Administrador	Activo
1234567890		Carlos Castro Registered: Nov 13, 2025	carlos.castro@dicocolombia.com	Técnico	Activo

3. Use el botón **"Crear Usuario"** para registrar nuevo personal o clientes manualmente.

Lista de Usuarios

	Nombre	Correo	Rol	Estado
52313194	Marcela Salazar <small>Registered: Oct 14, 2025</small>	marcela94sg@gmail.com	Técnico	Activo
80067922	Jorge Garcia <small>Registered: Nov 12, 2025</small>	enriquegarciar2015@gmail.com	Cliente	Activo
1030533364	Johan Garcia <small>Registered: Oct 23, 2025</small>	fgfernan2508@gmail.com	Administrador	Activo
1234567890	Carlos Castro <small>Registered: Nov 13, 2025</small>	carlos.castro@dicocolombia.com	Técnico	Activo

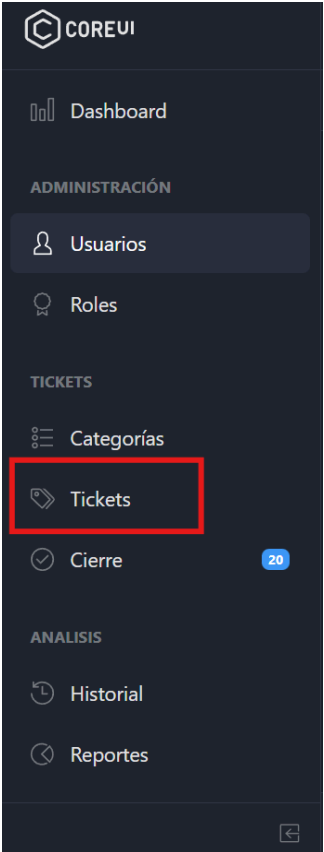
4. Puede editar o inactivar usuarios usando los botones de acción en cada fila.

Lista de Usuarios

	Nombre	Correo	Rol	Estado
52313194	Marcela Salazar <small>Registered: Oct 14, 2025</small>	marcela94sg@gmail.com	Técnico	Activo
80067922	Jorge Garcia <small>Registered: Nov 12, 2025</small>	enriquegarciar2015@gmail.com	Cliente	<div>Editar Inactivar</div>
1030533364	Johan Garcia <small>Registered: Oct 23, 2025</small>	fgfernan2508@gmail.com	Administrador	Activo
1234567890	Carlos Castro <small>Registered: Nov 13, 2025</small>	carlos.castro@dicocolombia.com	Técnico	Activo

## 4.2 Asignación de Tickets

1. Vaya al listado general de **Tickets**.



2. Identifique los tickets con estado "Sin Asignar" o técnico "Sin Asignar".

TOTAL ENCONTRADOS  
4

PENDIENTES / EN PROCESO  
3

RESUELTOS  
0

CERRADOS  
1

ID	Asunto	Fecha Creación	Cliente	Tecnico Asignado	Categoría	Estado
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Jorge Garcia	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Jorge Garcia	Marcela Salazar	Tecnología	Abierto
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Jorge Garcia	Carlos Castro	Finanzas	En Proceso
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Jorge Garcia	Sin Asignar	Tecnología	Abierto

© 2025 DICO. Todos los derechos reservados.



3. Abra los detalles del ticket.

TOTAL ENCONTRADOS		PENDIENTES / EN PROCESO		RESUELTOS		CERRADOS	
4		3		0		1	
ID	Asunto	Fecha Creación	Cliente	Tecnico Asignado	Categoría	Estado	
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Jorge Garcia	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado	
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Jorge Garcia	Marcela Salazar	Tecnologia	Abierto	
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Jorge Garcia	Carlos Castro	Finanzas	Ver Detalles	
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Jorge Garcia	Sin Asignar	Tecnologia	Abierto	

© 2025 DICO. Todos los derechos reservados.

4. En el campo "Técnico", seleccione al responsable del listado desplegable.

### Detalles: Computadora no Enciende

Técnico Asignado:

Sin Asignar

Sin Asignar

Marcela Salazar

Carlos Castro

Estado:

Abierto

Fecha Cierre:

No disponible

Prioridad:

Alta

Historial de Avances:

Avances

Cerrar

Guardar Cambios

5. Guarde los cambios. El técnico recibirá una notificación automática.

### Detalles: Computadora no Enciende

Técnico Asignado:  
Marcela Salazar

Estado:  
Abierto

Descripción:  
Buen día, requiero de su ayuda debido a que mi computadora no enciende y necesito urgente de su ayuda

Fecha Cierre:  
No disponible

Prioridad:  
Alta

Historial de Avances:

Avances

Cerrar

Guardar Cambios

## 4.3 Generación de Reportes

1. Vaya a la parte superior del apartado de "Tickets".

Dashboard Usuarios Reportes

Home / Dashboard

### Tickets

Filtros de Búsqueda

Fecha Inicio  
dd/mm/aaaa

Fecha Fin  
dd/mm/aaaa

Técnico  
Todos

Estado  
Todos

Categoría  
Todas

Limpiar Filtros

Generar Reporte

PDF

Excel

TOTAL ENCONTRADOS  
4

PENDIENTES / EN PROCESO  
3

RESUELTOS  
0

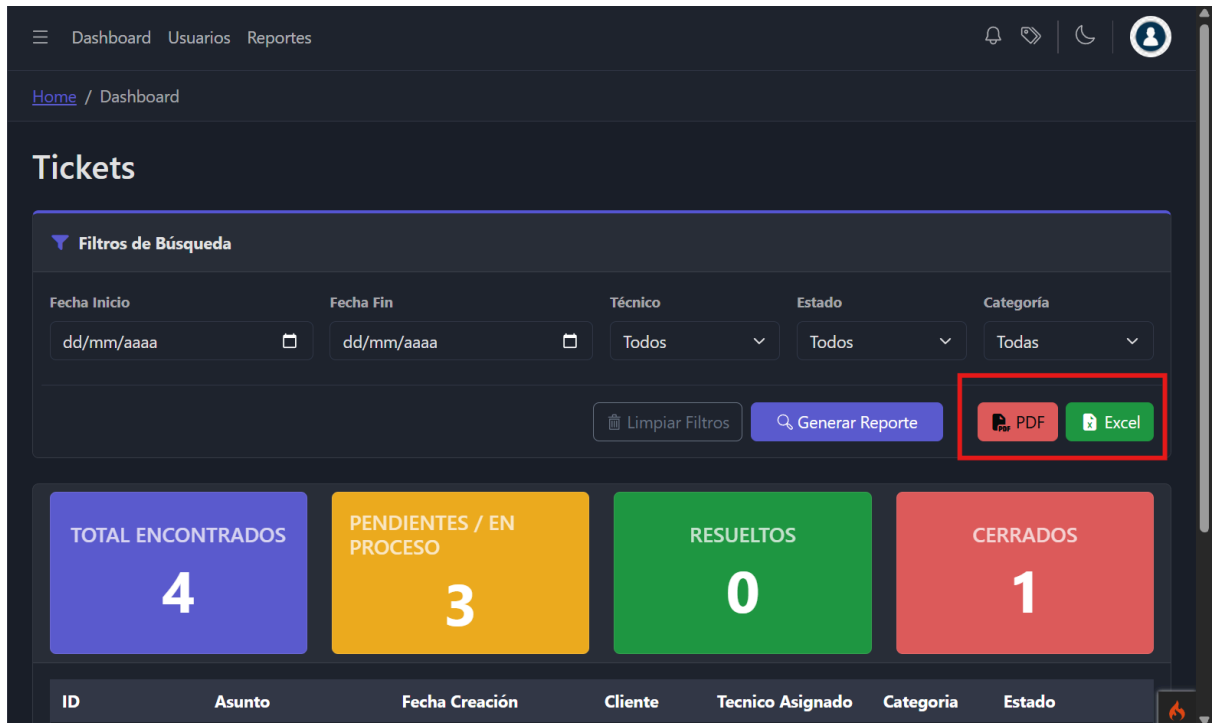
CERRADOS  
1

ID	Asunto	Fecha Creación	Cliente	Tecnico Asignado	Categoría	Estado
----	--------	----------------	---------	------------------	-----------	--------

2. Utilice la barra superior para filtrar por:
  - Rango de Fechas.
  - Técnico específico.
  - Estado del ticket.

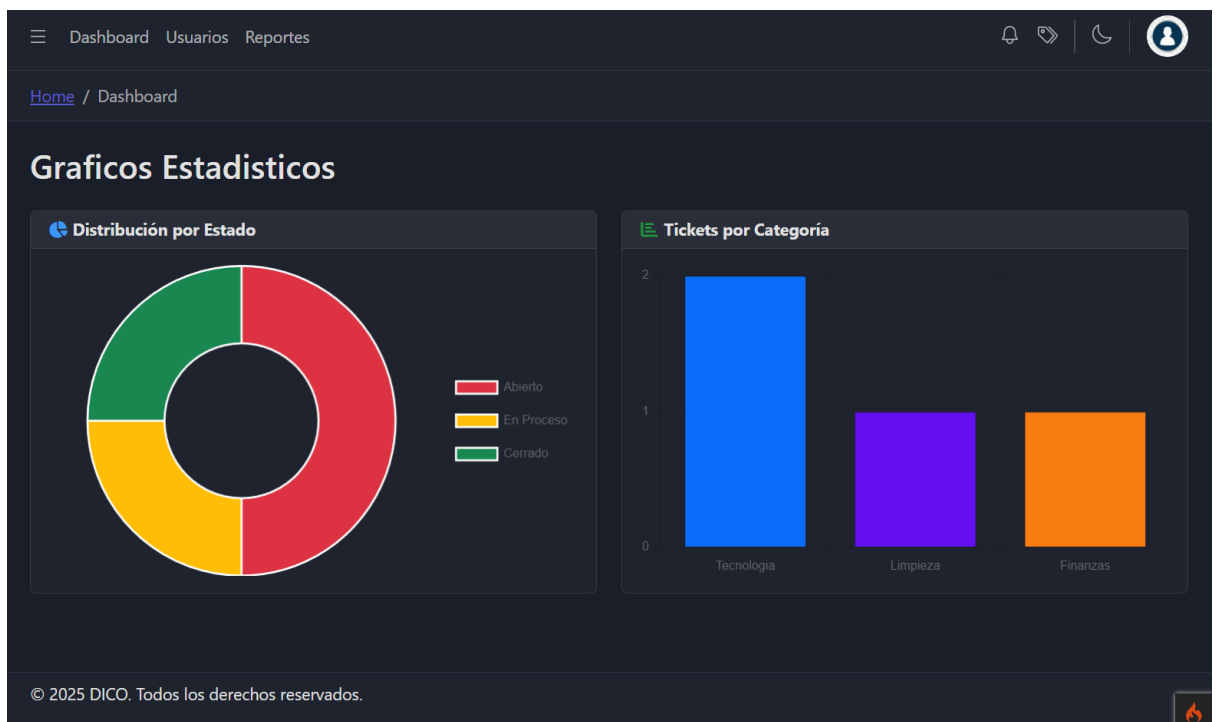
### 3. Exportación:

- Haga clic en el botón **"PDF"** para descargar un documento formal imprimible.
- Haga clic en el botón **"Excel"** para descargar los datos y realizar análisis externos.



### 4. Gráficos:

- Observe los gráficos de pastel y columnas para analizar rápidamente la carga de trabajo por estado y categoría.





## 5. Preguntas Frecuentes (FAQ)

**P: ¿Qué hago si me equivoqué al crear un ticket?** R: Si el ticket aún no ha sido cerrado, puede agregar un comentario con la corrección.

**P: ¿Cómo sé si ya atendieron mi solicitud?** R: Revise la columna "Estado" en su dashboard o espere la notificación en el sistema.

**P: Mi ticket aparece como "Cerrado" pero el problema persiste. ¿Puedo reabrirlo?** R: No, un ticket cerrado es un proceso finalizado. En este caso, debe crear un **nuevo ticket** y, en la descripción, puede mencionar el número del ticket anterior (ID) como referencia para que el técnico tenga el contexto.

**P: ¿Cuánto tiempo tardan en responderme?** R: El tiempo de respuesta depende de la **Prioridad** que seleccionó (Baja, Media, Alta) y de la carga de trabajo actual. Puede verificar el estado en tiempo real en su Dashboard; si cambia a "En Proceso", significa que un técnico ya está trabajando en ello.

**P: Me asignaron un ticket que no corresponde a mi área de conocimiento. ¿Qué hago?** R: No cambie el estado del ticket. Debe comunicarse inmediatamente con el Administrador para que reasigne el ticket al técnico correcto o cambie la categoría del mismo.

**P: ¿Puedo eliminar un ticket definitivamente?** R: El sistema está diseñado para conservar la trazabilidad, por lo que no existe un botón de "Eliminar Ticket" en la interfaz estándar. Si hubo un error grave (ej: ticket duplicado o spam), se recomienda cambiar su estado a "Cerrado" y agregar una nota interna explicando la razón.