

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

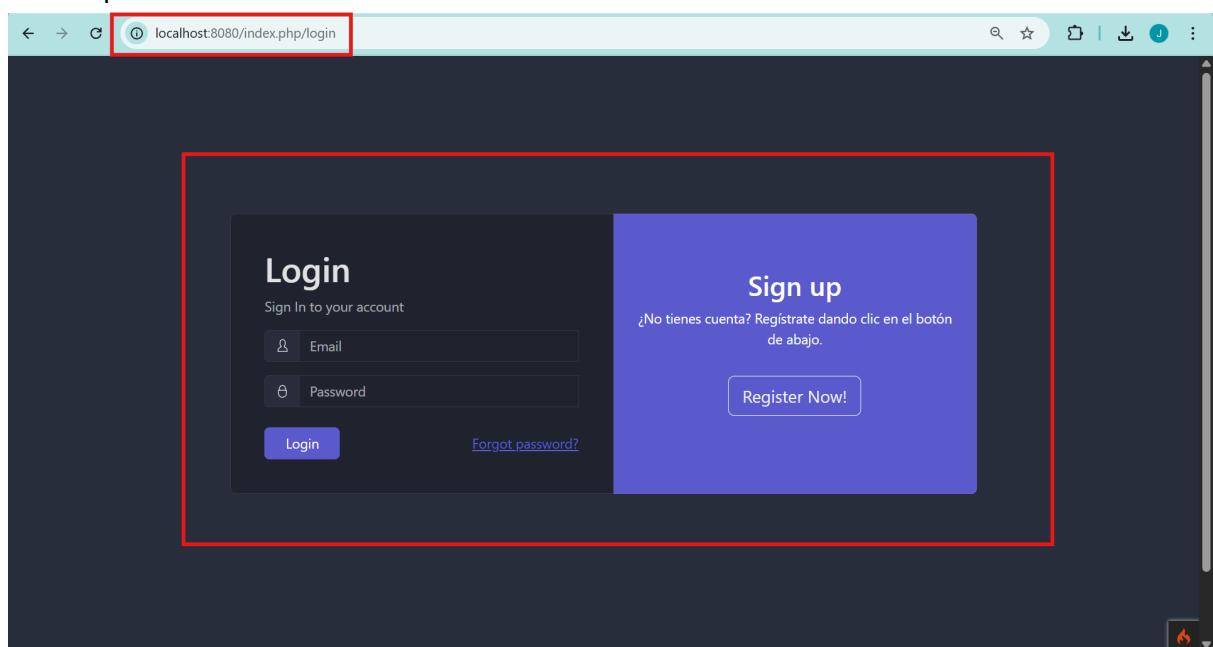
Versión: 1.0 Fecha: 10 de Diciembre de 2025

1. Introducción

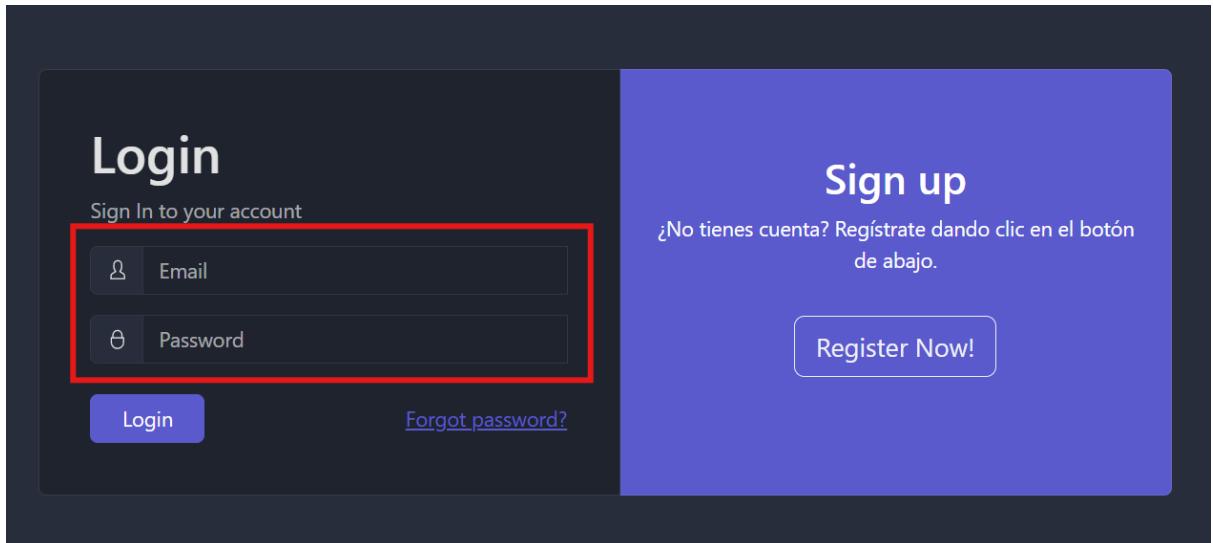
Bienvenido al sistema de gestión de tickets de soporte. Esta plataforma permite la gestión centralizada de incidentes y solicitudes de servicio. Este manual le guiará a través de las funciones disponibles según su rol en el sistema.

1.1 Acceso al Sistema

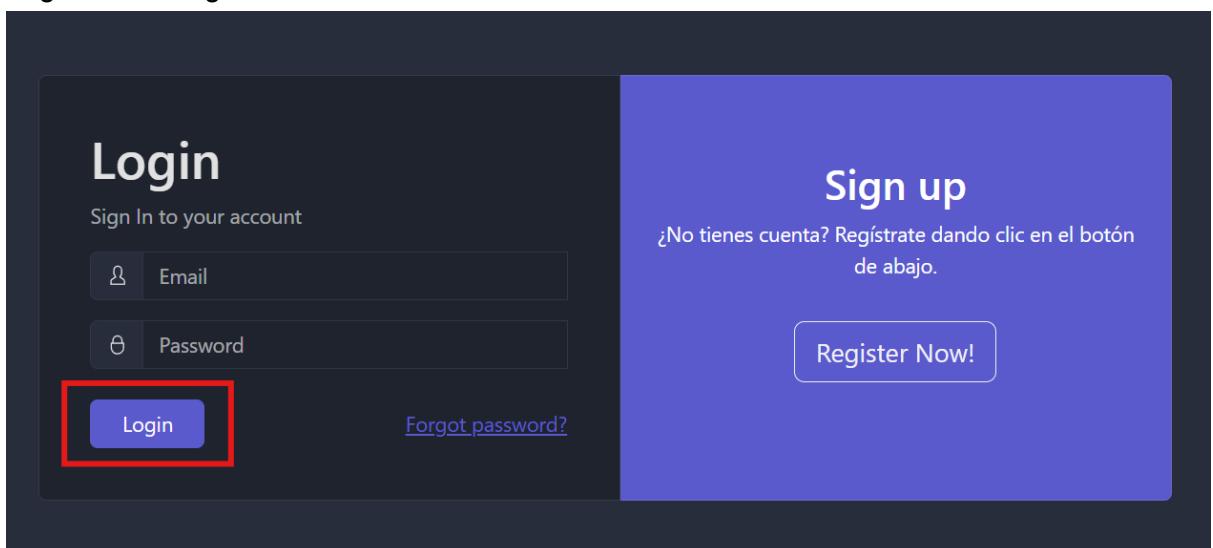
1. Ingrese a la dirección web del sistema: <http://localhost:8080/>
2. Verá la pantalla de inicio de sesión.



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



4. Haga clic en "login".

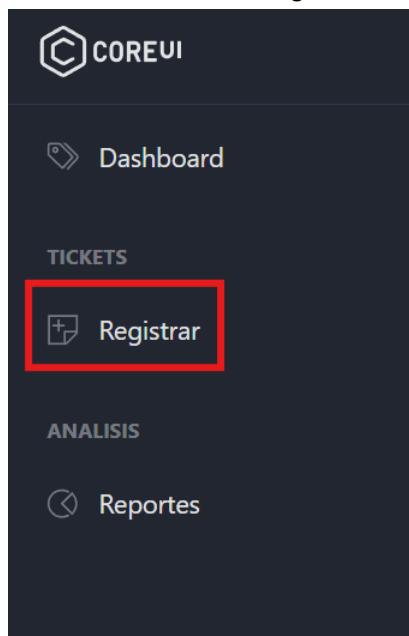


2. Guía para Clientes

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

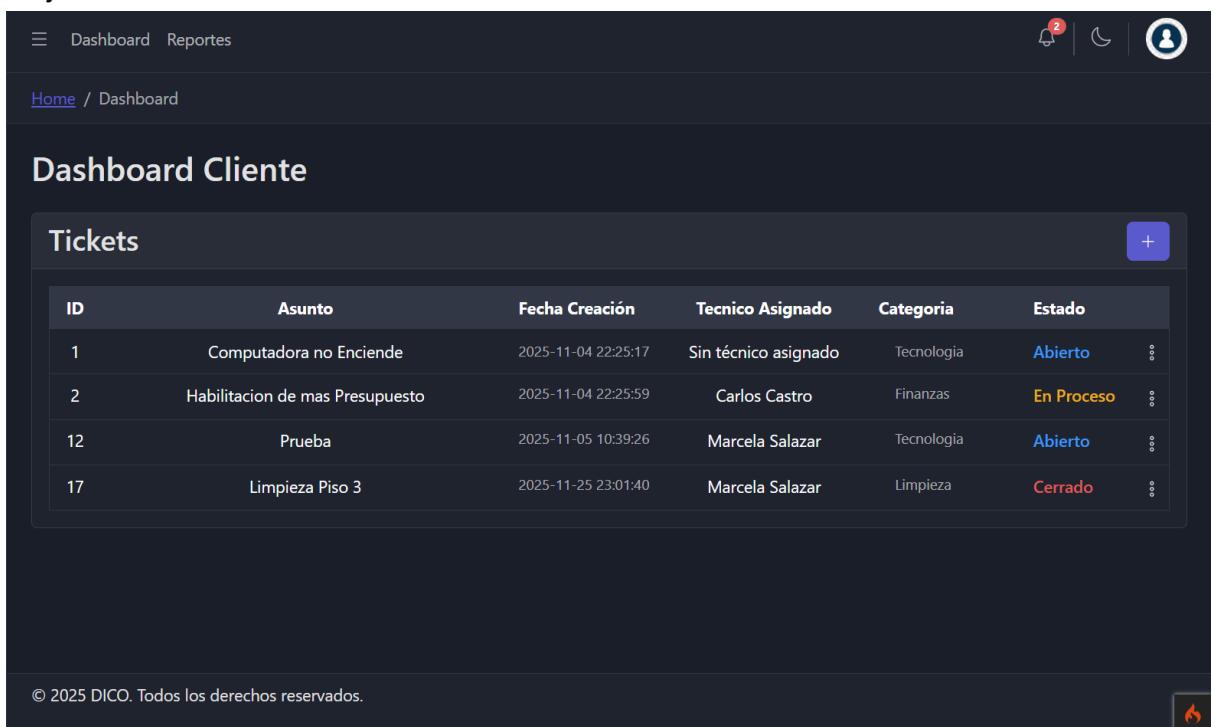
Guardar

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

Dashboard Cliente						
Tickets						
ID	Asunto	Fecha Creación	Tecnico Asignado	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	⋮

2.2 Ver el Estado de mis Tickets

1. Diríjase al Dashboard.



The screenshot shows the 'Dashboard Cliente' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard' and 'Reportes' on the left, and a user icon with a '2' notification badge on the right. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Home / Dashboard'. The main title 'Dashboard Cliente' is centered above a 'Tickets' section. The 'Tickets' section has a header row with columns: ID, Asunto, Fecha Creación, Tecnico Asignado, Categoría, Estado, and an empty column. Below the header is a table with four rows of ticket data, matching the structure shown in the first screenshot. At the bottom of the page, there's a copyright notice: '© 2025 DICO. Todos los derechos reservados.' and a small fire icon.

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	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	⋮

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 a dark-themed dashboard titled "Dashboard Cliente". At the top, there are navigation links for "Home" and "Dashboard", along with icons for notifications (with 2), a moon, and a user profile. Below the header is a section titled "Tickets" with a table. The table has columns: ID, Asunto, Fecha Creación, Técnico Asignado, Categoría, and Estado. The "Estado" column is highlighted with a red border. The data in the table is as follows:

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

At the bottom left, there is a copyright notice: "© 2025 DICO. Todos los derechos reservados." and a small fire icon at the bottom right.

2.3 Interactuar con el Técnico

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

The screenshot shows the same dark-themed dashboard and "Tickets" table as the previous one. A red box highlights the first row of the table, corresponding to Ticket ID 1. The data in the table is identical to the previous screenshot.

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

At the bottom left, there is a copyright notice: "© 2025 DICO. Todos los derechos reservados." and a small fire icon at the bottom right.

2. 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	Ver Detalles
2	Habilitacion de mas Presupuesto	2025-11-04 22:25:59	Carlos Castro	Finanzas	Ver Detalles	Comentarios
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Marcela Salazar	Tecnología	Ver Detalles	Comentarios
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Marcela Salazar	Limpieza	Cerrado	Ver Detalles

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

Comentarios

Mensaje:

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

Cerrar Comentar

Prueba 2025-11-05 10:39:26 Marcela

3. Guía para Técnicos

3.1 Gestionar mis Asignaciones

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

The screenshot shows a dark-themed dashboard titled "Dashboard Técnico". At the top, there are navigation links for "Home" and "Dashboard", along with icons for notifications, search, and user profile. Below the header is a table with the following data:

ID	Asunto	Fecha Creación	Cliente	Categoría	Estado	⋮
12	Prueba	2025-11-05 10:39:26	Jorge Garcia	Tecnología	Abierto	⋮
17	Limpieza Piso 3	2025-11-25 23:01:40	Jorge Garcia	Limpieza	Cerrado	⋮

3.2 Registrar Avances

Para documentar su trabajo en un ticket:

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

The screenshot shows the same dashboard as before, but now the "Ver Detalles" button for ticket ID 12 is highlighted with a red box. The table data remains the same as in the previous screenshot.

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

Detalles: Limpieza Piso 3 X

Estado: Cerrado Prioridad: Alta

Descripción:
Por favor solicito limpia 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 X

Estado: Cerrado Prioridad: Alta

Descripción:
Por favor solicito limpia del piso 3

Fecha Cierre: 2025-12-10 21:49:55

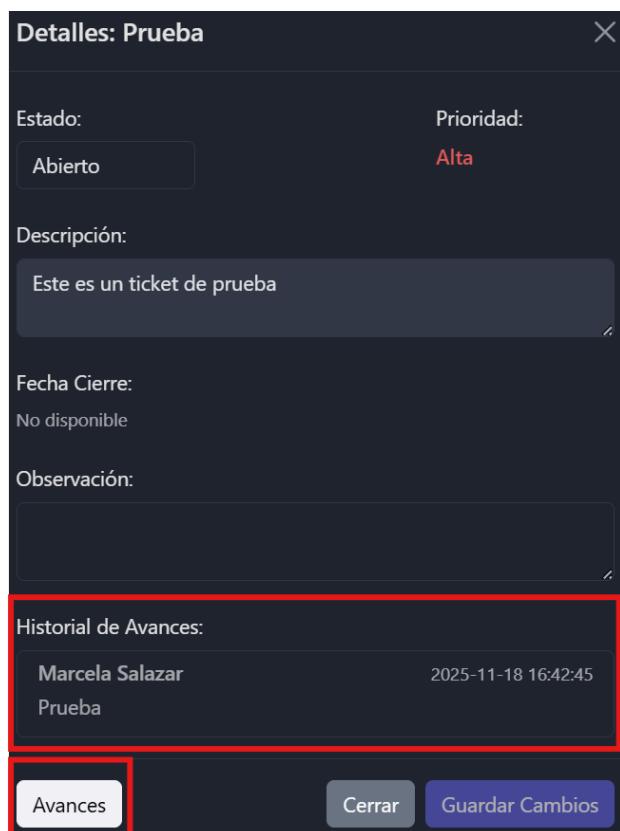
Observación:
Prueba de Observación

Historial de Avances:

Avances Cerrar Guardar Cambios

4. **IMPORTANTE:**

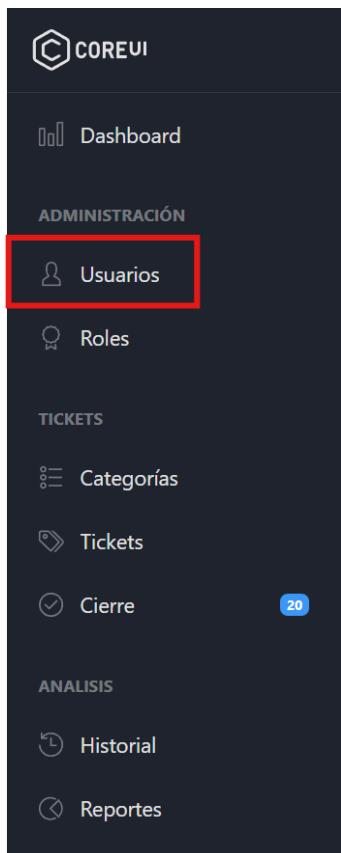
- Si desea ver los registros de avances suyos o de otro técnico debe dar click en el botón avances.



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 García Registered: Nov 12, 2025	enriquegarciar2015@gmail.com	Cliente	Activo	⋮
1030533364	Johan García 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.

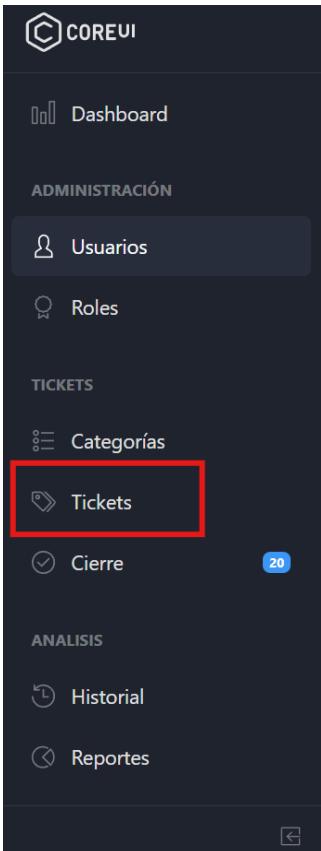
Lista de Usuarios						
	Nombre	Correo	Rol	Estado	Acción	
52313194	Marcela Salazar Registered: Oct 14, 2025	marcela94sg@gmail.com	Técnico	Activo		
80067922	Jorge Garcia Registered: Nov 12, 2025	enriquegarciar2015@gmail.com	Cliente	Activo		
1030533364	Johan Garcia Registered: Oct 23, 2025	fgfernand2508@gmail.com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

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

Lista de Usuarios						
	Nombre	Correo	Rol	Estado	Acción	
52313194	Marcela Salazar Registered: Oct 14, 2025	marcela94sg@gmail.com	Técnico	Activo		
80067922	Jorge Garcia Registered: Nov 12, 2025	enriquegarciar2015@gmail.com	Cliente	 Editar	 Inactivar	
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		

4.2 Asignación de Tickets

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



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

The screenshot shows the Tickets dashboard. At the top, there are four colored boxes displaying statistics: 'TOTAL ENCONTRADOS' (4), 'PENDIENTES / EN PROCESO' (3), 'RESUELTO' (0), and 'CERRADOS' (1). Below these are two tables. The first table lists ticket counts by category: Limpieza (4), Tecnología (3), Finanzas (0), and Cerrados (1). The second table is a detailed list of tickets:

ID	Asunto	Fecha Creación	Cliente	Técnico Asignado	Categoría	Estado	Acciones
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
4

PENDIENTES / EN PROCESO
3

RESUELTO
0

CERRADOS
1

ID	Asunto	Fecha Creación	Cliente	Técnico 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	
1	Computadora no Enciende	2025-11-04 22:25:17	Jorge Garcia	Sin Asignar	Tecnología	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:	Estado:	
Marcela Salazar	Abierto	
Descripción:		
Buen día, requiero de su ayuda debido a que mi computadora no enciende y necesito urgente de su ayuda		
Fecha Cierre:	Prioridad:	
No disponible	Alta	
Historial de Avances:		
Avances	Cerrar	Guardar Cambios

4.3 Generación de Reportes

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

The screenshot shows the 'Tickets' section of a software interface. A red box highlights the search filters at the top. Below the filters, four summary boxes provide a quick overview of ticket status: 'TOTAL ENCONTRADOS' (4), 'PENDIENTES / EN PROCESO' (3), 'RESUELTOS' (0), and 'CERRADOS' (1). At the bottom, a table header is visible with columns: ID, Asunto, Fecha Creación, Cliente, Técnico Asignado, Categoría, and Estado.

ID	Asunto	Fecha Creación	Cliente	Técnico 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.

The screenshot shows the 'Tickets' section of a dashboard. At the top, there are search filters for 'Fecha Inicio', 'Fecha Fin', 'Técnico', 'Estado', and 'Categoría'. Below the filters are four summary boxes: 'TOTAL ENCONTRADOS' (4), 'PENDIENTES / EN PROCESO' (3), 'RESUELTO' (0), and 'CERRADOS' (1). At the bottom, there is a table header with columns: ID, Asunto, Fecha Creación, Cliente, Técnico Asignado, Categoría, and Estado. Two buttons are highlighted with a red box: a blue button labeled 'PDF' and a green button labeled 'Excel'.

4. Gráficos:

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

The screenshot shows the 'Graficos Estadisticos' section. It features two charts: a donut chart titled 'Distribución por Estado' with three segments (Abierto, En Proceso, Cerrado) and a bar chart titled 'Tickets por Categoría' showing the count of tickets for Tecnología, Limpieza, and Finanzas.

Categoría	Cantidad
Tecnología	2
Limpieza	1
Finanzas	1

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.