

UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
LICENCIATURA EN INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CURSO: PROGRAMACIÓN 1

CATEDRÁTICO: Miguel Catalán



MANUAL DE USUARIO

NOMBRE DEL ALUMNO:

Carne No.:

Hilda Aileen Raymundo Diaz

7590-24-4365

SAN JUAN SACATEPEQUEZ, 24/05/2025

Introducción

El Sistema de gestión de tickets es una herramienta que permite a usuarios hacer solicitudes de servicios, los cuales se presentan mediante tickets y llegan a un grupo de técnicos que a través de un flujo de trabajo podrán hacer revisión de los mismos.

El sistema es flexible y permite a un administrador configurar todos los parámetros del sistema posibles a fin de adaptarse a sus necesidades. Este manual indica de manera más detallada lo que se puede realizar y el uso paso a paso del sistema.

Requisitos del sistema

- Nombre del sistema: Sistema de Gestión de Tickets
- Desarrollador: Hilda Aileen Raymundo Díaz
- Fecha de creación: 2025
- Lenguaje: Java
- Frameworks: JavaFX (Interfaz), JDBC (Conexión a Base de Datos)
- Base de Datos: PostgreSQL (Neon en la nube)

Inicio de sesión

1. Abre el programa.
2. Ingresa tus credenciales.
3. Presiona el botón LOGIN.
4. Si las credenciales son válidas, el sistema abrirá la ventana correspondiente a tu rol.



The screenshot shows a window titled "Login". Inside, there is a green banner at the top with the text "Bienvenido !". Below the banner, there are two input fields: one labeled "User:" and another labeled "Password:". At the bottom center, there is a green button with the text "LOGIN".

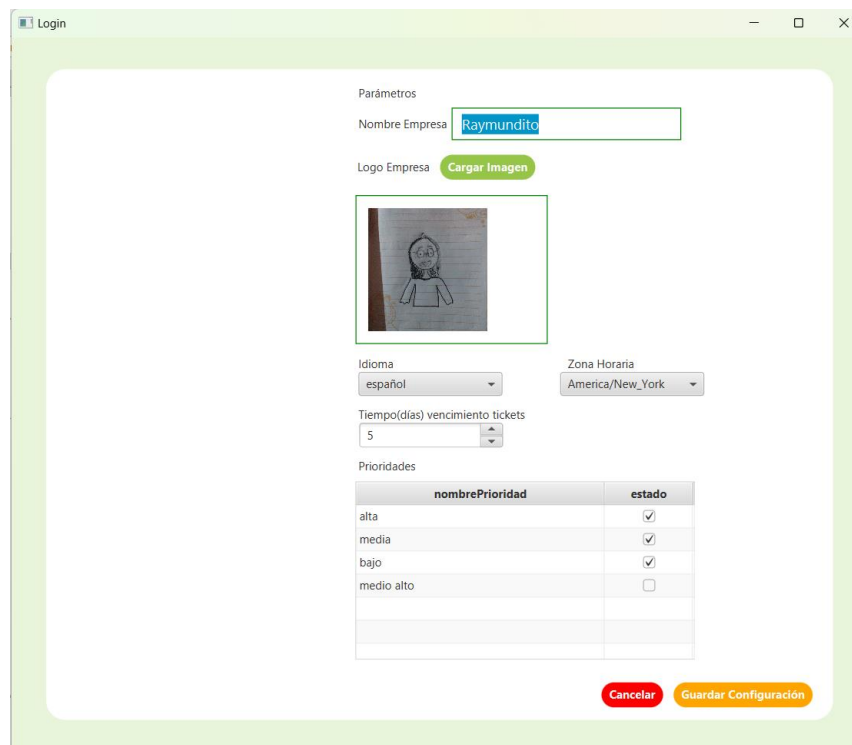
Interfaz para Administradores

Elementos:

- Configuración del sistema: permite la configuración de los parámetros del sistema.

Elementos:

1. TextBox nombreEmpresa: ingrese el nombre de la empresa.
2. Button para cargar imagen: presione el botón si quiere cambiar el logo, cuando se abra el explorador de archivos seleccione una imagen para su logo y presione abrir.
3. ComboBox idioma y zonaHoraria: seleccione de los comboBox el parámetro que desee para su sistema.
4. Tiempo vencimiento tickets inactivos: ingrese la cantidad de días en que los tickets inactivos se vencerán.
5. Tabla: seleccione las prioridades que quiera que se manejen en su sistema.
6. Botón cancelar: presione cancelar si desea descartar los cambios.
7. Botón guardar: presione guardar si quiere guardar los datos ingresados.



The screenshot shows a web application window titled "Login". Inside, there is a "Parámetros" (Parameters) section. It includes a text input for "Nombre Empresa" (Company Name) with the value "Raymundito". Below it is a "Logo Empresa" (Company Logo) section with a "Cargar Imagen" (Load Image) button and a preview of a logo. There are two dropdown menus: "Idioma" (Language) set to "español" and "Zona Horaria" (Time Zone) set to "America/New_York". A "Tiempo(días) vencimiento tickets" (Ticket expiration time in days) spinner is set to "5". Below these is a table for "Prioridades" (Priorities).

| nombrePrioridad | estado |
|-----------------|-------------------------------------|
| alta | <input checked="" type="checkbox"/> |
| media | <input checked="" type="checkbox"/> |
| bajo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| medio alto | <input type="checkbox"/> |

At the bottom right of the configuration area are two buttons: "Cancelar" (Cancel) and "Guardar Configuración" (Save Configuration).

- Gestion de Roles y Permisos: permite la creación de roles y su asignación de permisos, qué puede hacer cada rol en el sistema.

1. Botones: seleccione el botón que indique la operación que desea realizar.

Gestión Roles Y Permisos

Roles existentes:

| Nombre | Descripcion |
|---------------|--------------------------|
| administrador | acceso a todo el sistema |
| tecnico | resuelve tickets |
| usuario | gestiona sus tickets |
| p | nuevaDescripcion |
| q | qo |
| prueba | prueba |
| prueba | prueba |

Permisos existentes:

| Nombre | Descripcion |
|---------------------------|-------------------------|
| Crear tickets | Crear tickets |
| Ver tickets | consultar tickets |
| Editar tickets | Editar tickets |
| Eliminar tickets | Eliminar tickets |
| Asignar tickets | Asignar tickets |
| Cambiar estado de tick... | Cambiar estado de t... |
| Agregar notas a tickets | Agregar notas a tick... |

Crear Rol

Modificar Rol

Eliminar Rol

Gestionar Permiso

regresar

2. Botón crear rol: llene los espacios correspondientes y presione crear.

Crear Rol

Lista Roles existentes

| Nombre | Descripcion |
|---------------|--------------------------|
| administrador | acceso a todo el sistema |
| tecnico | resuelve tickets |
| usuario | gestiona sus tickets |
| p | nuevaDescripcion |
| q | qo |
| prueba | prueba |
| prueba | prueba |
| prueba3 | prueba3 |
| h | h |
| prueba | prueba |
| rol1 | rol1 |
| prueba4 | prueba4 |
| prueba5 | prueba5 |
| s | s |

Nombre:

Descripción:

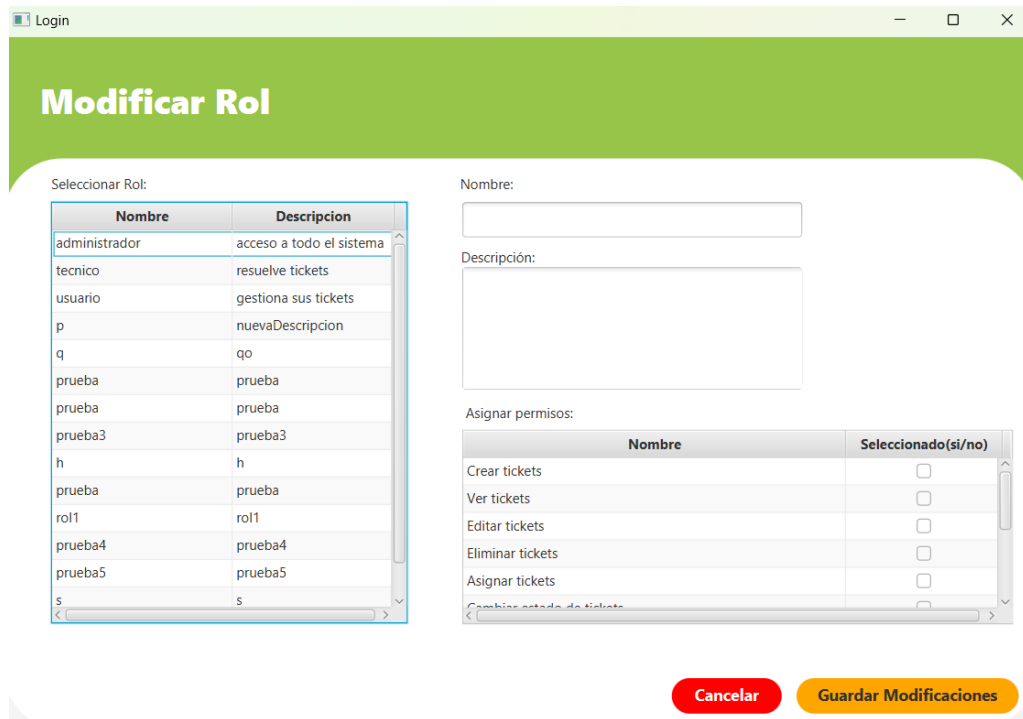
Asignar permisos:

| Nombre | Asignar(si/no) |
|---------------------------|--------------------------|
| Crear tickets | <input type="checkbox"/> |
| Ver tickets | <input type="checkbox"/> |
| Editar tickets | <input type="checkbox"/> |
| Eliminar tickets | <input type="checkbox"/> |
| Asignar tickets | <input type="checkbox"/> |
| Cambiar estado de tickets | <input type="checkbox"/> |

cancelar Crear

3. Botón Modificar Rol:

- Primero presione en la tabla el registro que quiera modificar (presione dos veces o seleccione y luego presione enter).
- Ingrese los nuevos valores y presione guardar Modificaciones para actualizar los datos.



Seleccionar Rol:

| Nombre | Descripcion |
|---------------|--------------------------|
| administrador | acceso a todo el sistema |
| tecnico | resuelve tickets |
| usuario | gestiona sus tickets |
| p | nuevaDescripcion |
| q | qo |
| prueba | prueba |
| prueba | prueba |
| prueba3 | prueba3 |
| h | h |
| prueba | prueba |
| rol1 | rol1 |
| prueba4 | prueba4 |
| prueba5 | prueba5 |
| s | s |

Nombre:

Descripción:

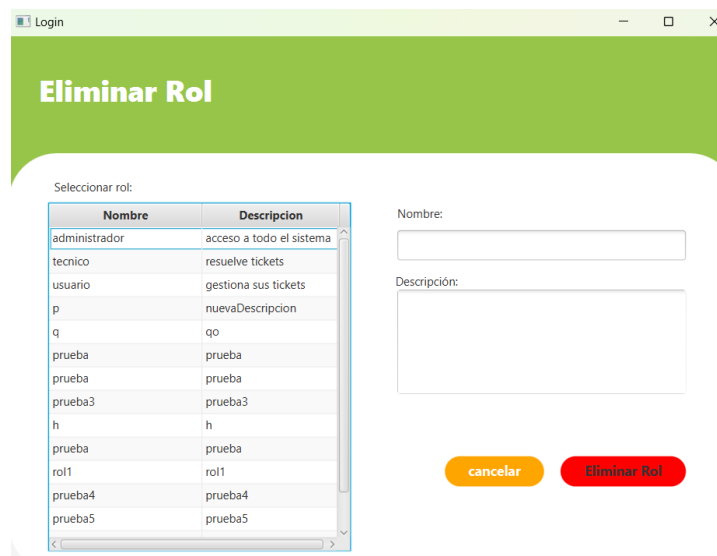
Asignar permisos:

| Nombre | Seleccionado(si/no) |
|---------------------------|--------------------------|
| Crear tickets | <input type="checkbox"/> |
| Ver tickets | <input type="checkbox"/> |
| Editar tickets | <input type="checkbox"/> |
| Eliminar tickets | <input type="checkbox"/> |
| Asignar tickets | <input type="checkbox"/> |
| Cambiar estado de tickets | <input type="checkbox"/> |

Cancelar **Guardar Modificaciones**

4. Botón eliminar.

- Seleccione el registro a eliminar de la tabla y presione enter.
- Presione eliminar rol si quiere eliminarlo.



Seleccionar rol:

| Nombre | Descripcion |
|---------------|--------------------------|
| administrador | acceso a todo el sistema |
| tecnico | resuelve tickets |
| usuario | gestiona sus tickets |
| p | nuevaDescripcion |
| q | qo |
| prueba | prueba |
| prueba | prueba |
| prueba3 | prueba3 |
| h | h |
| prueba | prueba |
| rol1 | rol1 |
| prueba4 | prueba4 |
| prueba5 | prueba5 |

Nombre:

Descripción:

cancelar **Eliminar Rol**

5. Boton Gestionar Permiso

- Ingrese nuevos valores y presione crear Permiso si quiere crear un nuevo permiso.
- Seleccione el registro de la tabla y presione enter, luego modifique los datos si quiere realizar una actualización.
- Seleccione el registro de la tabla y presione enter, luego presione eliminar si quiere eliminar el registro.

Permiso:

| Nombre | Descripción |
|-----------------------------|------------------------------|
| Crear tickets | Crear tickets |
| Ver tickets | consultar tickets |
| Editar tickets | Editar tickets |
| Eliminar tickets | Eliminar tickets |
| Asignar tickets | Asignar tickets |
| Cambiar estado de tickets | Cambiar estado de tickets |
| Agregar notas a tickets | Agregar notas a tickets |
| Gestionar usuarios | Gestionar usuarios |
| Gestionar departamentos | Gestionar departamentos |
| Gestionar flujos de trab... | Gestionar flujos de trabajo |
| Configurar parámetros ... | Configurar parámetros del... |
| | |
| | |
| | |
| | |

Nombre:

Descripción:

Crear Permiso

Modificar Permiso

Eliminar Permiso

cancelar

- Gestión de departamentos: permite la creación, modificación y eliminación de departamentos de trabajo.

Gestión Departamentos

Departamentos existentes:

| Nombre | Descripción |
|-------------------------------|--|
| soporte tecnico | Resuelve problemas técnicos de usuarios ... |
| Tecnologías de la Información | Encargado de infraestructura, sistemas, r... |
| no aplica | usuarios finales y administradores |
| prueba | prueba |
| prueba3 | prueba3 |
| prueba4 | prueba4 |
| call center | resuelven problemas sencillos por llamada |
| desarrollador | desarrollador |
| departamento1 | departamento1 |
| departamento2 | departamento2 |
| departamento3 | departamento3 |
| departamento4 | departamento4 |

regresar

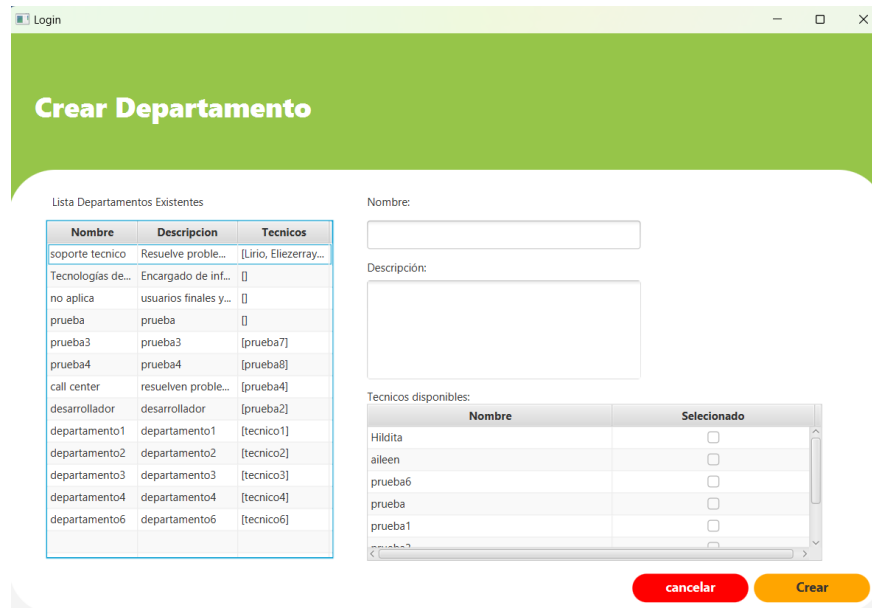
Crear Departamento

Modificar Departamento

Eliminar Departamento

Seleccione el botón que indique la operación que quiere realizar.

1. Crear departamento: Ingrese los datos y presione crear.



Lista Departamentos Existentes

| Nombre | Descripcion | Técnicos |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|
| soporte tecnico | Resuelve proble... | [Lirio, Eliezerray... |
| Tecnologías de... | Encargado de inf... | [] |
| no aplica | usuarios finales y... | [] |
| prueba | prueba | [] |
| prueba3 | prueba3 | [prueba7] |
| prueba4 | prueba4 | [prueba8] |
| call center | resuelven proble... | [prueba4] |
| desarrollador | desarrollador | [prueba2] |
| departamento1 | departamento1 | [tecnico1] |
| departamento2 | departamento2 | [tecnico2] |
| departamento3 | departamento3 | [tecnico3] |
| departamento4 | departamento4 | [tecnico4] |
| departamento6 | departamento6 | [tecnico6] |

Nombre:

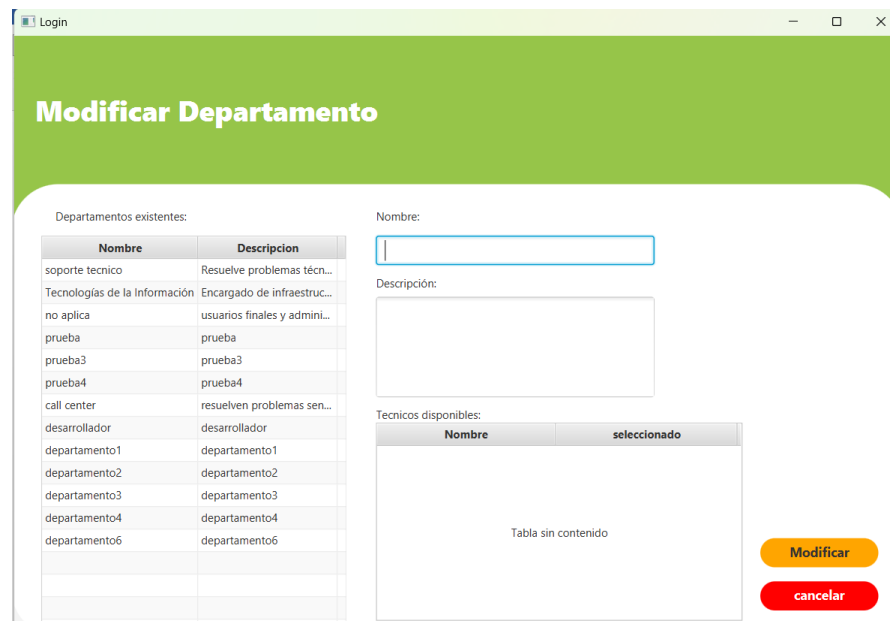
Descripción:

Técnicos disponibles:

| Nombre | Seleccionado |
|---------|--------------------------|
| Hildita | <input type="checkbox"/> |
| aileen | <input type="checkbox"/> |
| prueba6 | <input type="checkbox"/> |
| prueba | <input type="checkbox"/> |
| prueba1 | <input type="checkbox"/> |
| prueba2 | <input type="checkbox"/> |

cancelar Crear

2. Modificar departamento: Seleccione un registro y presione enter, luego realice las modificaciones y por último presione crear.



Departamentos existentes:

| Nombre | Descripcion |
|-------------------------------|------------------------------|
| soporte tecnico | Resuelve problemas técn... |
| Tecnologías de la Información | Encargado de infraestruc... |
| no aplica | usuarios finales y admini... |
| prueba | prueba |
| prueba3 | prueba3 |
| prueba4 | prueba4 |
| call center | resuelven problemas sen... |
| desarrollador | desarrollador |
| departamento1 | departamento1 |
| departamento2 | departamento2 |
| departamento3 | departamento3 |
| departamento4 | departamento4 |
| departamento6 | departamento6 |

Nombre:

Descripción:

Técnicos disponibles:

| Nombre | seleccionado |
|---------------------|--------------|
| Tabla sin contenido | |

Modificar cancelar

3. Eliminar departamento: seleccione el registro de la tabla y presione enter, luego presione eliminar.

Eliminar Departamento

Seleccionar departamento:

| Nombre | Descripción |
|-----------------------------|----------------------------------|
| soporte tecnico | Resuelve problemas técnicos. |
| Tecnologías de la Inform... | Encargado de infraestructura. |
| no aplica | usuarios finales y administra... |
| prueba | prueba |
| prueba3 | prueba3 |
| prueba4 | prueba4 |
| call center | resuelven problemas sencillo. |
| desarrollador | desarrollador |
| departamento1 | departamento1 |
| departamento2 | departamento2 |
| departamento3 | departamento3 |

Nombre:

Descripción:

Eliminar **cancelar**

- **Gestión de usuarios:** permite la creación de usuarios con credenciales, asignación de rol.
 1. Para crear un usuario solo ingrese los datos y presione crear.

Nuevo Usuario

Nombre:

Correo:

Nombre de Usuario:

Contraseña:

Rol: Departamento:

Cancelar **Crear**

2. Para modificar un usuario, seleccione el usuario de la tabla, presione enter y luego realice los cambios y presione modificar.

Login

Modificar Usuario

Seleccionar usuario:

| Nombre | Correo |
|----------|-------------------------|
| Hildita | h@miung.edu.gt |
| Lirio | lirioAnnette@gmail.com |
| gloria | graymundodiaz@gmail.com |
| aileen | a@gmail.com |
| prueba6 | hraymundodiaz@gmail.com |
| prueba | hraymundodiaz@gmail.com |
| prueba1 | hraymundodiaz@gmail.com |
| prueba3 | hraymundodiaz@gmail.com |
| tecnico4 | hraymundodiaz@gmail.com |
| prueba7 | hraymundodiaz@gmail.com |
| prueba8 | hraymundodiaz@gmail.com |
| prueba4 | hraymundodiaz@gmail.com |
| prueba2 | hraymundodiaz@gmail.com |

Nombre:

Correo:

Nombre de Usuario:

Contraseña:

Rol:

Departamento:

3. Activar/Desactivar usuario: seleccione el usuario de la tabla, presione enter, luego presione el icono de activar o desactivar según lo desee.

Login

Activar / Desactivar - Usuario

| Nombre | Estado |
|----------|-------------------------------------|
| Hildita | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Lirio | <input checked="" type="checkbox"/> |
| gloria | <input checked="" type="checkbox"/> |
| aileen | <input checked="" type="checkbox"/> |
| prueba6 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| prueba | <input checked="" type="checkbox"/> |
| prueba1 | <input type="checkbox"/> |
| prueba3 | <input type="checkbox"/> |
| tecnico4 | <input type="checkbox"/> |
| prueba7 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| prueba8 | <input checked="" type="checkbox"/> |

☐ activar

☐ desactivar

- Gestión de flujos de trabajo.
 - Para modificar o eliminar, seleccione el flujo que desee y reorganice en caso de modificar o presione eliminar en caso de quererlo.

- Para crear un nuevo flujo: ingrese el nuevo nombre y organice los estados y el flujo que quiera que tengan.

- Gestion estados de ticket: permite la creación, modificación y eliminación de estados disponibles para tickets según la necesidad, estos se podrán usar en la creación de flujos de trabajo.

Login

Gestión

Estados de Ticket

Regresar

Crear Nuevo Estado

Estado:

Nombre:

Descripción:

Final

Estados:

| Nombre | Seleccionado |
|------------|--------------------------|
| Resuelto | <input type="checkbox"/> |
| Cerrado | <input type="checkbox"/> |
| correccion | <input type="checkbox"/> |
| finalizado | <input type="checkbox"/> |
| prueba | <input type="checkbox"/> |
| Pendiente | <input type="checkbox"/> |
| En proceso | <input type="checkbox"/> |
| prueba2 | <input type="checkbox"/> |
| | |
| | |
| | |
| | |

Modificar Estado

Eliminar Estado

- Gestión de tickets: permite visualizar tickets, agregar notas, cambiar de estado, entre otras funciones.

Login

Gestión de Tickets

Salir

Número de ticket:

Estado:

Prioridad:

Departamento:

Fecha de creación:

Cambiar Estado

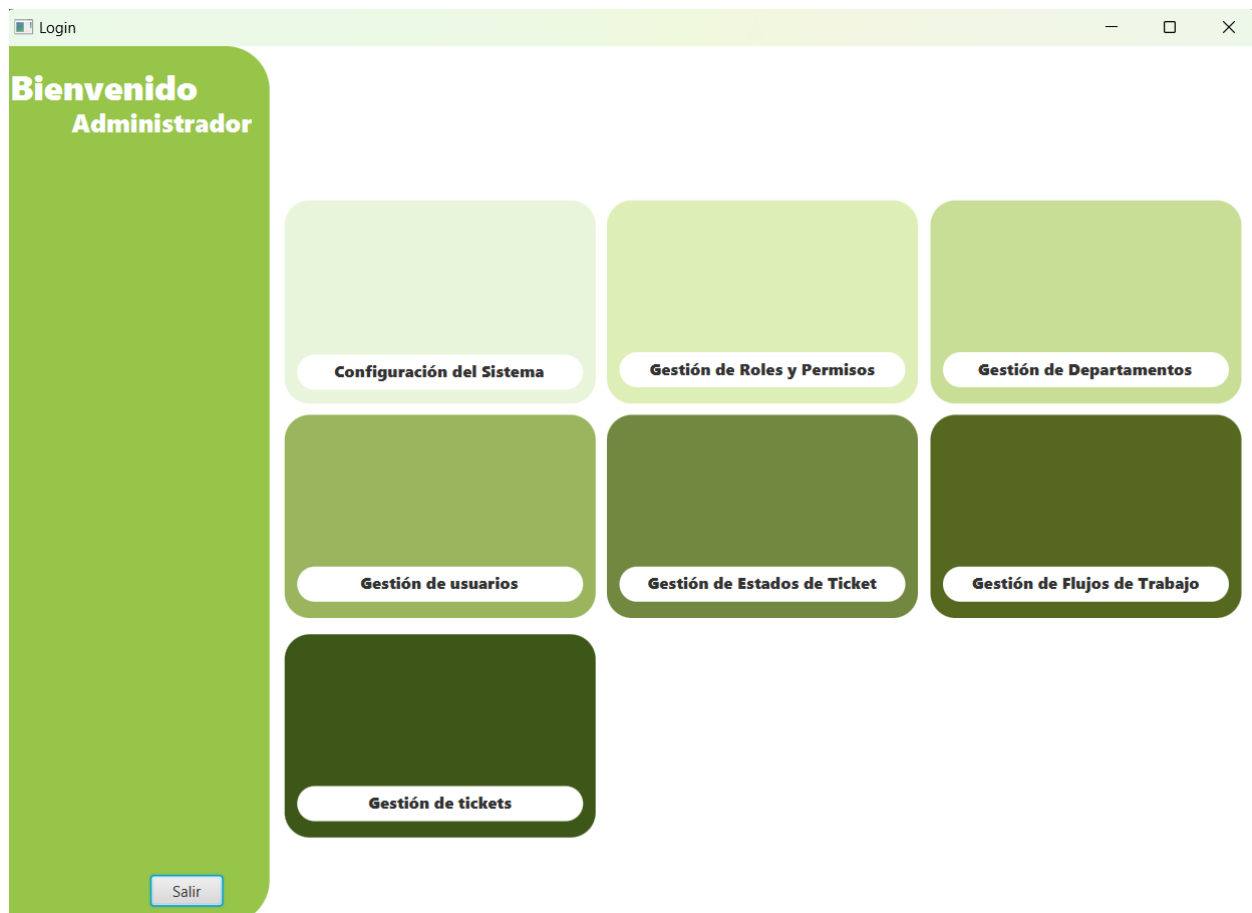
Agregar Nota

Adjuntar Doc...

Reasignar Tic...

Ver Reporte

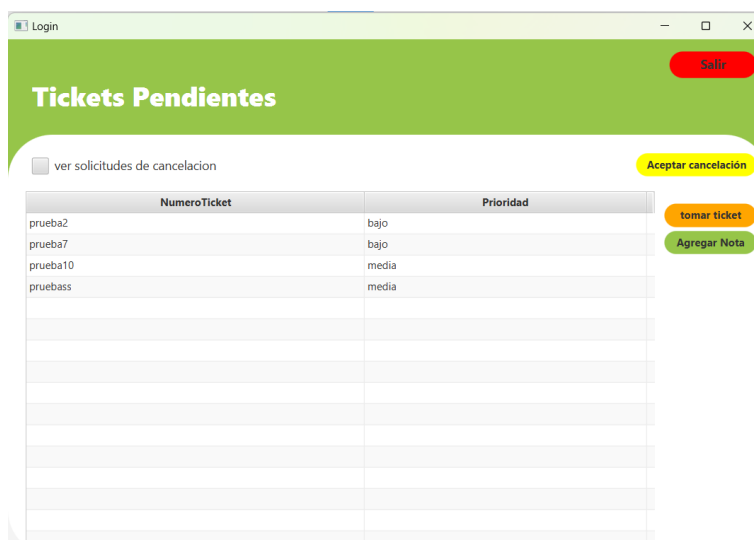
| NumeroTicket | Estado | FechaCreacion | Departamento | Prioridad | Resumen |
|---------------------|--------|---------------|--------------|-----------|---------|
| Tabla sin contenido | | | | | |



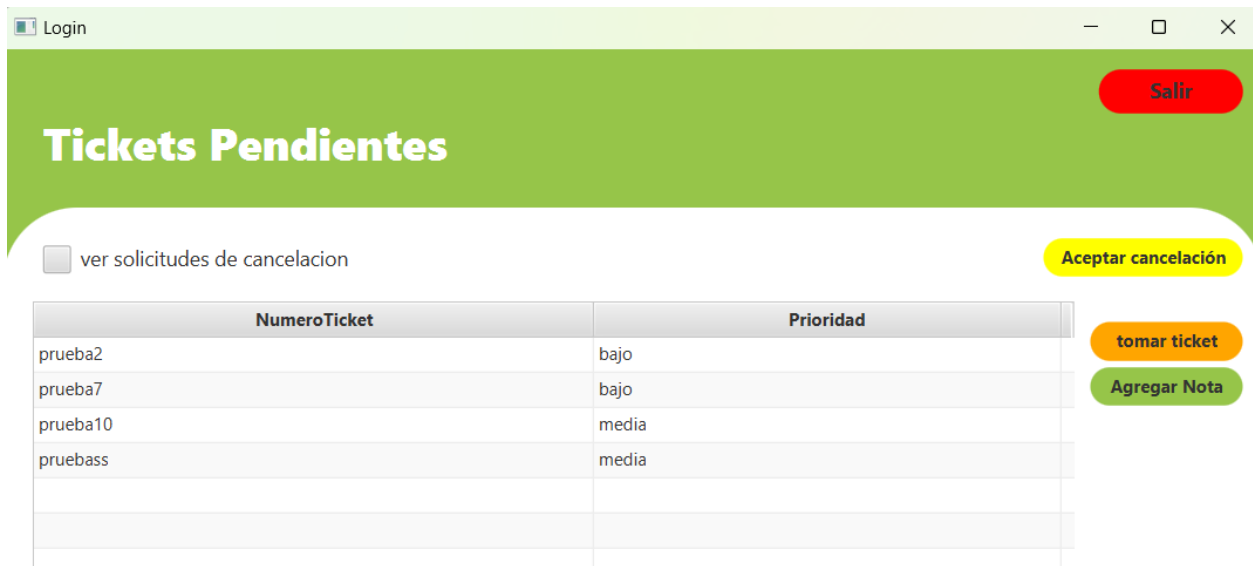
Interfaz para técnico

Elementos:

- Tomar ticket: permite al usuario visualizar tickets y tomar tickets.



- Tickets pendientes: permite al técnico visualizar qué tickets de su departamento aún no están cerrados o resueltos, dependiendo de el flujo de trabajo del sistema.



| NumeroTicket | Prioridad |
|--------------|-----------|
| prueba2 | bajo |
| prueba7 | bajo |
| prueba10 | media |
| pruebass | media |
| | |
| | |

- Resolver tickets: permite al técnico indicar que un ticket está resuelto.



- Agregar nota a ticket: permite que el técnico agregue notas a tickets de ser necesario.

Login

Agregar Nota

Ticket:

Nota:

Cancelar

Agregar Nota

- Gestionar solicitud de ticket: permite a un técnico aceptar o rechazar una solicitud de cancelación de ticket.

Login

Salir

Tickets Pendientes

☐ ver solicitudes de cancelacion

Aceptar cancelación

| NumeroTicket | Prioridad |
|--------------|-----------|
| prueba2 | bajo |
| prueba7 | bajo |
| prueba10 | media |
| pruebass | media |
| | |
| | |

tomar ticket

Agregar Nota



Interfaz para usuario

Elementos:

- Crear ticket: permite al usuario crear una solicitud de servicio.
- Consultar ticket: permite al usuario visualizar los tickets que ha creado.
- Agregar nota: permite que el usuario agregue notas a un ticket de ser necesario.

Login

Agregar Nota

Ticket:

Nota:

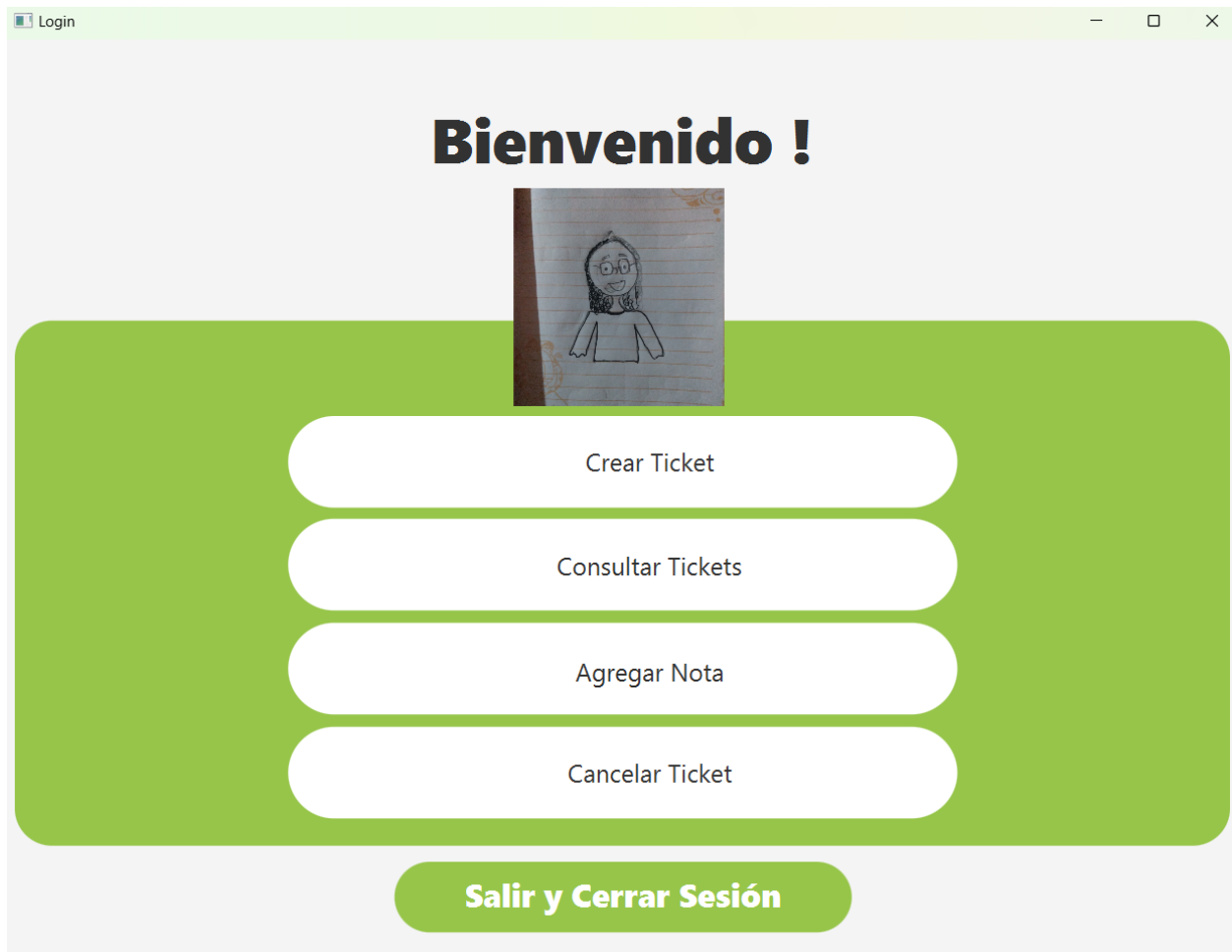
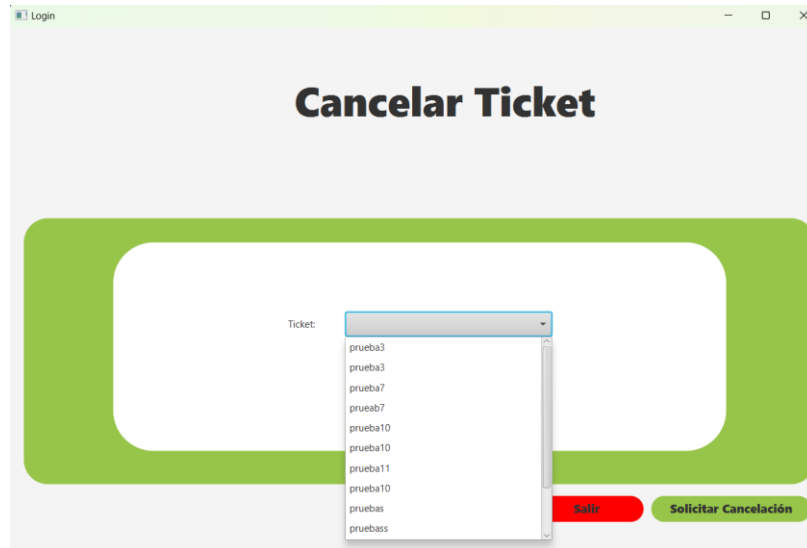
Cancelar Agregar Nota

- Cancelar ticket: permite que el usuario realice una solicitud de cancelación de tickets.

El sistema muestra un listado de los tickets que tiene a su disposición, seleccione uno y presione solicitar cancelación.

Si el sistema le muestra un mensaje: Se solicito la cancelación, significa que el técnico debe de aceptar la cancelación para que esto suceda.

Si el sistema le muestra un mensaje: cancelación exitosa, significa que el ticket se cancelo.



Recomendaciones de Uso

- No presione más de una vez un botón, espere a que termine de realizar la acción y el sistema le indique que la operación se realizó con éxito para continuar.
- Cree parámetros lógicos que sean funcionales.
- Agregue notas solo cuando es necesario.

Soporte Técnico

haymundodiaz@gmail.com

502 4035 - 9654

Glosario Básico

Ticket: solicitud de servicio.

Flujo de trabajo: solicitud que se realizará, incluye una serie de pasos que el sistema seguirá para la resolución de un ticket.

Estado: Indica la situación actual del ticket.

Nota: comentario adicional.