

# WEB GESTIÓN INCIDENCIAS

## MANUAL DE USUARIO

### Índice de contenidos:

- Descarga del programa y programas necesarios
- ¿Cuál es el propósito de esta aplicación?
- Configuración de la Base de datos
- Apartado de login
- Dashboard Admin
  - o Alta/baja/modificación de usuarios (clientes/técnicos)
  - o Asignación manual de incidencias a técnicos
  - o Visualización de todos los tickets
- Dashboard Cliente
  - o Crear nueva incidencia
  - o Consultar historial de incidencias propias
  - o Consultar el estado de una incidencia concreta
- Dashboard Trabajador
  - o Ver incidencias asignadas
  - o Marcar incidencia como resuelta (añadir descripción resolución)
  - o Cambiar estado

## Descarga del programa y programas necesarios

Debido a que en GitHub no se pueden subir archivos .jar de más de 25MB nos hemos visto obligados a subirlo a Google Drive mediante este enlace:

<https://drive.google.com/file/d/1GmHyLB3WQkXT2zfMhO0XAb9GiirW63r5/view?usp=sharing>

Necesitarás la última versión de JDK 24 aquí:

[https://download.oracle.com/java/24/latest/jdk-24\\_windows-x64\\_bin.exe](https://download.oracle.com/java/24/latest/jdk-24_windows-x64_bin.exe)

Por último un servidor MySQL de preferencia, te recomendamos MariaDB por su alto parecido a MySQL Server y su facilidad de instalación, en la página dale click en download:

[https://mariadb.org/download/?t=mariadb&p=mariadb&r=11.7.2&os=windows&cpu=x86\\_64&pkg=msi&mirror=raiolanetworks](https://mariadb.org/download/?t=mariadb&p=mariadb&r=11.7.2&os=windows&cpu=x86_64&pkg=msi&mirror=raiolanetworks)

Al descargar el primer rar de Google Drive, puedes descomprimirlo en cualquier lugar del ordenador que desees pero antes de usar el programa como tal debe mirar el tercer apartado de este manual.

## ¿Cuál es el propósito de esta aplicación?

Esta aplicación está destinada a la resolución y envío de tickets de incidencias en una empresa. Su funcionalidad está hecha al 100% en JAVA con el apoyo de HTML y CSS y con un uso mínimo de JavaScript, se basa en las solicitudes a una base de datos SQL donde se insertan actualizan los datos y configurada de forma que nunca se incumple la integridad referencial de los datos.

La aplicación cuenta con tres tipos de usuarios: El administrador (que tiene unos datos preestablecidos que se incluyen en la base de datos nada más comenzar la aplicación), el técnico y el cliente. El cliente será quien envíe las propias incidencias y el técnico será el que las gestione poniendo entre diferentes estados:

-Pendiente

-En curso

-Resuelta

La asignación de dichas incidencias de los clientes a los técnicos será realizada por el propio administrador, además de crear los usuarios.

A partir del cuarto apartado se empezará a hablar del funcionamiento general de esta aplicación web.

# Configuración de la Base de Datos

En los archivos de esta aplicación encontrarás un archivo de formato SQL que deberás importar a MySQL con el comando SOURCE. Este añadirá a tu MySQL la base de datos necesaria para que funcione el programa.

REQUISITOS PREVIOS → Tener instalado MySQL Server o en su defecto MariaDB y funcionando en el puerto 3306, además la contraseña y el usuario de la base de datos se pueden modificar en el archivo application.properties:

```
server.port=8082
usuarioBaseDatos=root
contraBaseDatos=root
```

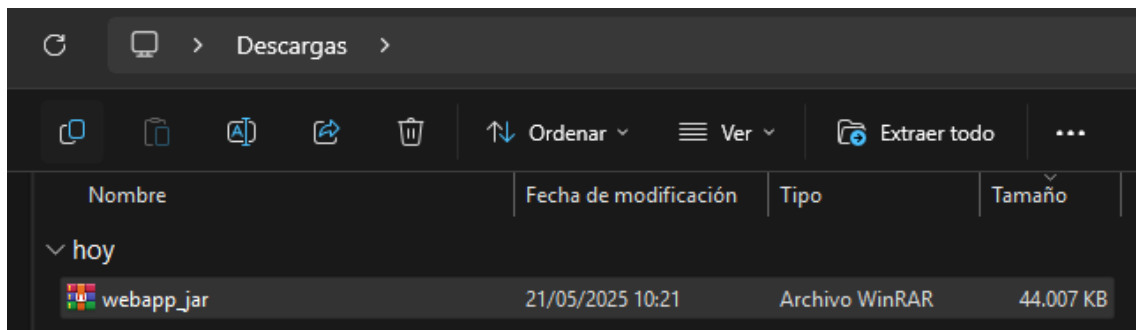
Una vez dentro de nuestro servidor MySQL pondremos:

“SOURCE <ruta del archivo sql>”

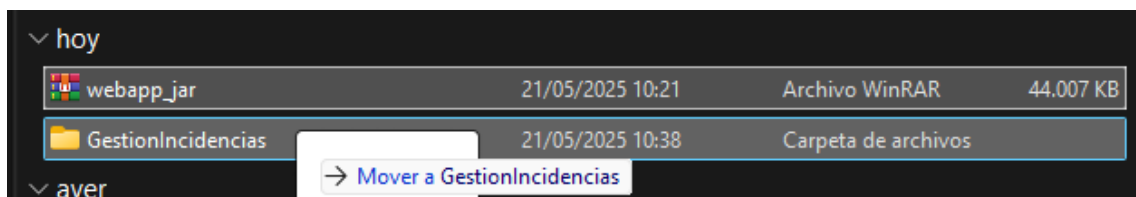
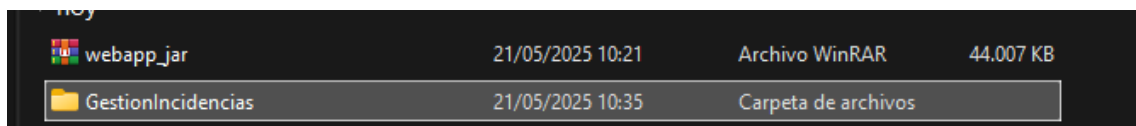
La ruta del archivo dependerá del lugar donde usted haya descomprimido el rar.

Vamos a poner un ejemplo con imagenes:

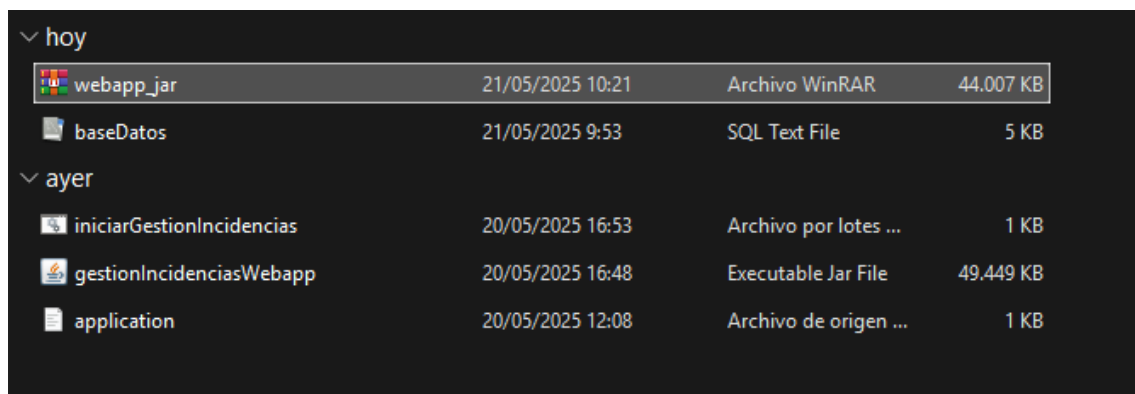
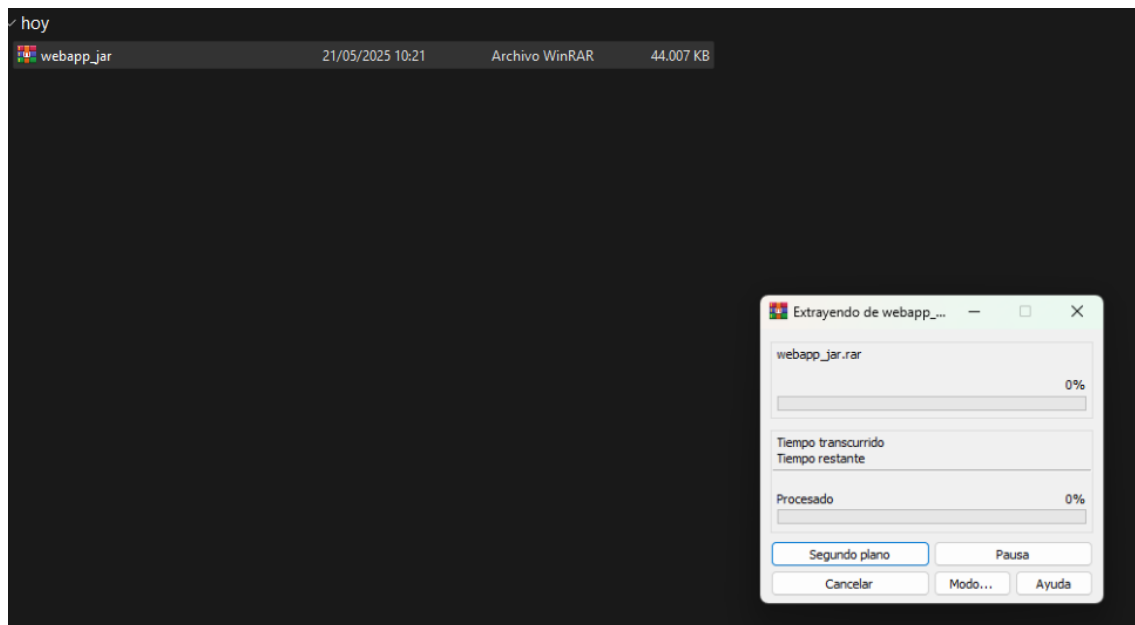
**Colocamos el rar en descargas:**



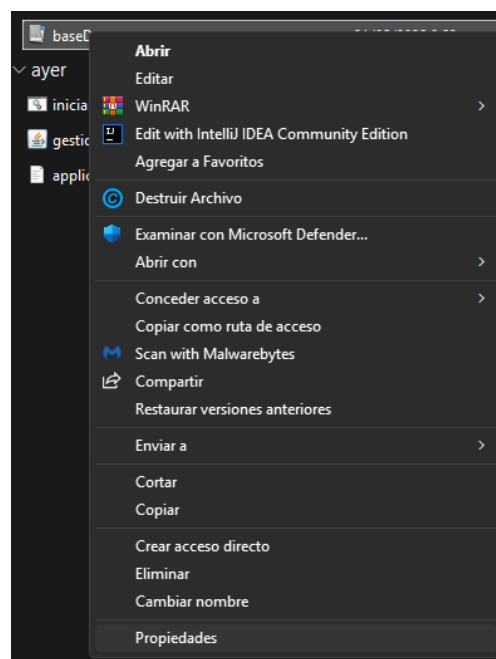
**Agregamos una carpeta nueva con el nombre que deseemos y metemos el winrar descargado:**



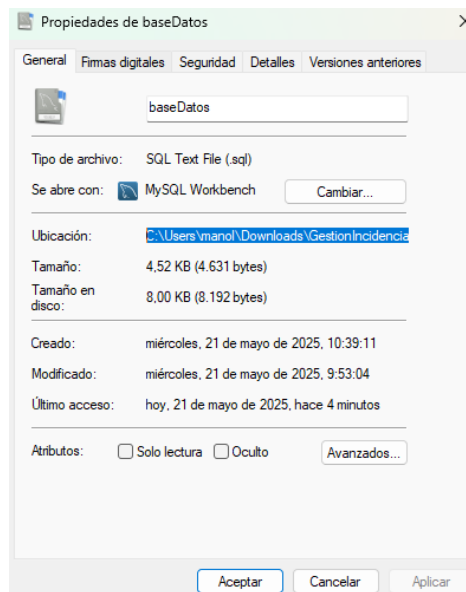
**Descomprimos en winrar dentro de la carpeta y borramos el rar si queremos:**



**Abrimos MySQL Server con el puerto configurado en 3306 y una vez dentro nos dirigiremos al archivo de la base de datos SQL y haremos click derecho y le daremos a propiedades:**



**Dentro de propiedades buscaremos la ruta absoluta del archivo:**



Una vez encontrada la copiaremos con click derecho → copiar, nos dirigiremos a la consola de MySQL Server y escribiremos “SOURCE <espacio>” y copiaremos justo después con CTRL + V la ruta recién copiada añadiendo el nombre del archivo sql con la extensión “.sql” al final tal que así:

```
mysql> SOURCE C:/Users/manol/Downloads/GestionIncidencias/baseDatos.sql
```

La ruta dependerá de donde pongas el winrar y extraigas los archivos.

Si ejecutamos el comando mostrado, se crearan las tablas y relaciones necesarias para el programa:

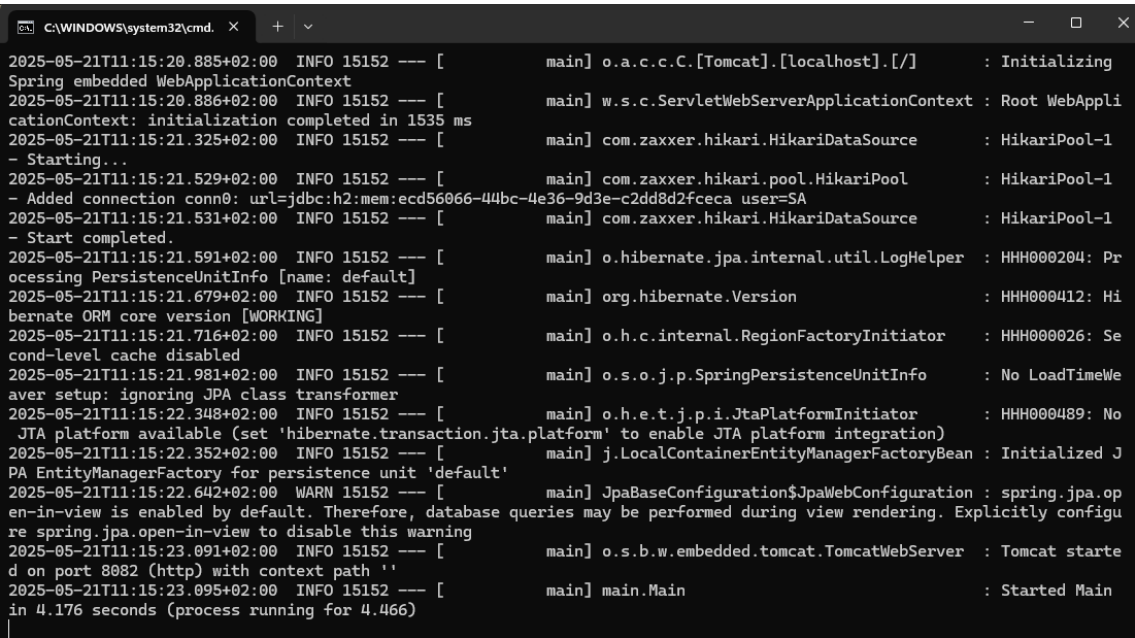
[illegible]

Con esta configuración hecha, podemos pasar al funcionamiento del programa en general.

## Apartado de login

Ya estamos en la parte principal de este manual y comenzaremos por el apartado más simple el apartado de login. Antes de nada debemos de tener MariaDB o tu server elegido de MySQL Server funcionando en el puerto 3306 y el JDK 24 ya instalado en el sistema. Con estos requisitos hechos iniciamos el ejecutable .bat llamado “iniciarGestionIncidencias”.

Una vez hecho doble click nos aparecerá una ventana de cmd de Windows que NO deberemos cerrar hasta que queramos cerrar el programa web:



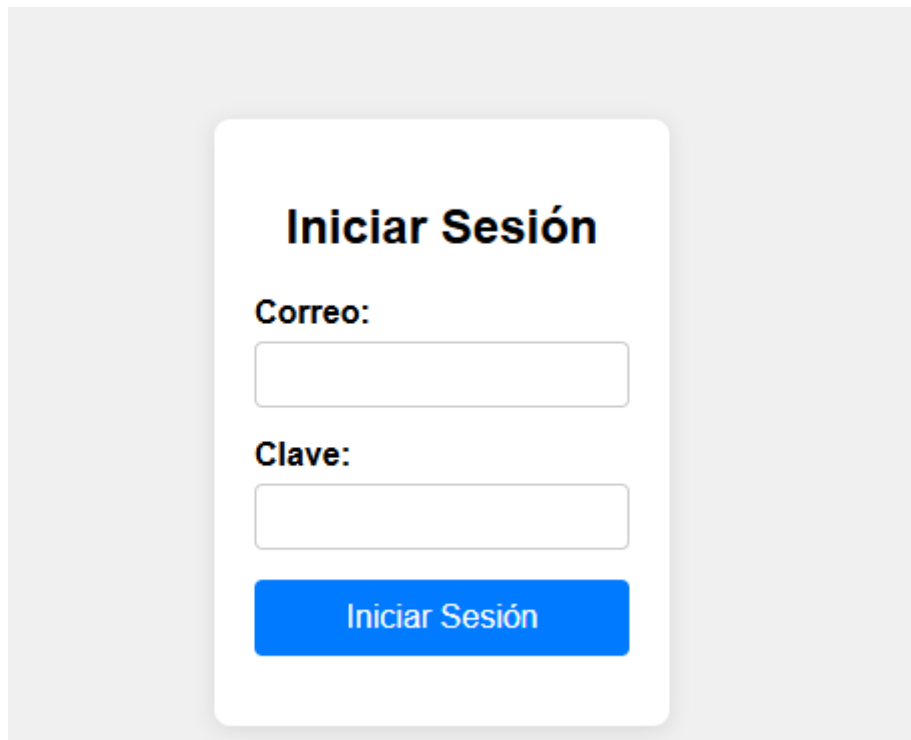
```
2025-05-21T11:15:20.885+02:00 INFO 15152 --- [main] o.a.c.c.C.[Tomcat].[localhost].[/] : Initializing
Spring embedded WebApplicationContext
2025-05-21T11:15:20.886+02:00 INFO 15152 --- [main] w.s.c.ServletWebServerApplicationContext : Root WebAppli
cationContext: initialization completed in 1535 ms
2025-05-21T11:15:21.325+02:00 INFO 15152 --- [main] com.zaxxer.hikari.HikariDataSource : HikariPool-1
- Starting...
2025-05-21T11:15:21.529+02:00 INFO 15152 --- [main] com.zaxxer.hikari.pool.HikariPool : HikariPool-1
- Added connection conn0: url=jdbc:h2:mem:ecd56066-44bc-4e36-9d3e-c2dd8d2fceca user=SA
2025-05-21T11:15:21.531+02:00 INFO 15152 --- [main] com.zaxxer.hikari.HikariDataSource : HikariPool-1
- Start completed.
2025-05-21T11:15:21.591+02:00 INFO 15152 --- [main] o.h.hibernate.jpa.internal.util.LogHelper : HHH000204: Pr
ocessing PersistenceUnitInfo [name: default]
2025-05-21T11:15:21.679+02:00 INFO 15152 --- [main] org.hibernate.Version : HHH000412: Hi
bernate ORM core version [WORKING]
2025-05-21T11:15:21.716+02:00 INFO 15152 --- [main] o.h.c.internal.RegionFactoryInitiator : HHH00026: Se
cond-level cache disabled
2025-05-21T11:15:21.981+02:00 INFO 15152 --- [main] o.s.o.j.p.SpringPersistenceUnitInfo : No LoadTimeWe
aver setup: ignoring JPA class transformer
2025-05-21T11:15:22.348+02:00 INFO 15152 --- [main] o.h.e.t.j.p.i.JtaPlatformInitiator : HHH000489: No
JTA platform available (set 'hibernate.transaction.jta.platform' to enable JTA platform integration)
2025-05-21T11:15:22.352+02:00 INFO 15152 --- [main] j.LocalContainerEntityManagerFactoryBean : Initialized J
PA EntityManagerFactory for persistence unit 'default'
2025-05-21T11:15:22.642+02:00 WARN 15152 --- [main] JpaBaseConfiguration$JpaWebConfiguration : spring.jpa.op
en-in-view is enabled by default. Therefore, database queries may be performed during view rendering. Explicitly configu
re spring.jpa.open-in-view to disable this warning
2025-05-21T11:15:23.091+02:00 INFO 15152 --- [main] o.s.b.w.embedded.tomcat.TomcatWebServer : Tomcat starte
d on port 8082 (http) with context path ''
2025-05-21T11:15:23.095+02:00 INFO 15152 --- [main] main.Main : Started Main
in 4.176 seconds (process running for 4.466)
```

Para acceder a la aplicación bastará con ir a cualquier navegador de nuestra preferencia, en nuestro caso usaremos Google Chrome y pondremos en el buscador de arriba localhost y el puerto deseado desde el archivo “application.properties”:

nombre	fecha de modificacion	tipo	tamano
application	22/05/2025 11:36	Archivo de origen ...	1 KB
baseDatos	21/05/2025 9:53	Archivo de origen ...	5 KB
gestionIncidenciasWebapp	22/05/2025 11:35	Executable Jar File	50.435 KB
iniciarGestionIncidencias	21/05/2025 16:53	Archivo por lotes ...	1 KB
webapp.jar	22/05/2025 11:42	Archivo WinRAR	43.971 KB

```
server.port=8082
```

Una vez accedido a localhost:8082 o el puerto deseado se nos abrirá una página de inicio de sesión:



**Iniciar Sesión**

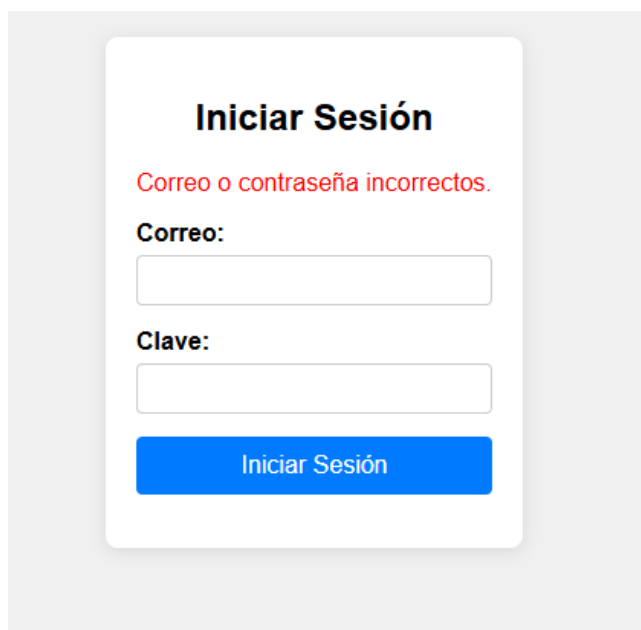
**Correo:**

**Clave:**

**Iniciar Sesión**

En este inicio de sesión es donde comienza el programa. En este inicio de sesión se pueden loguear tanto admins, clientes y técnicos.

Si se introducen los datos incorrectos sale el siguiente error:



**Iniciar Sesión**

Correo o contraseña incorrectos.

**Correo:**

**Clave:**

**Iniciar Sesión**



Si se ponen los datos correctos pasa al dashboard de dicho usuario:

## Dashboard de Administrador

Bienvenido, ROOT!

### Funcionalidades Disponibles:

Alta/baja/modificación de usuarios (clientes/técnicos)

Asignación manual de incidencias a técnicos

Visualización de todos los tickets

Cerrar Sesión

Lo primero que debemos hacer es acceder al dashboard del admin para que cree los clientes y los técnicos.

## Dashboard Admin

Para acceder al dashboard de admin hemos puesto un email y una contraseña específicas:

**Usuario:** root@root

**Contraseña:** 1234root

Una vez en el dashboard de Admin tras iniciar sesión tenemos tres acciones diferentes

## Dashboard de Administrador

Bienvenido, ROOT!

### Funcionalidades Disponibles:

Alta/baja/modificación de usuarios (clientes/técnicos)

Asignación manual de incidencias a técnicos

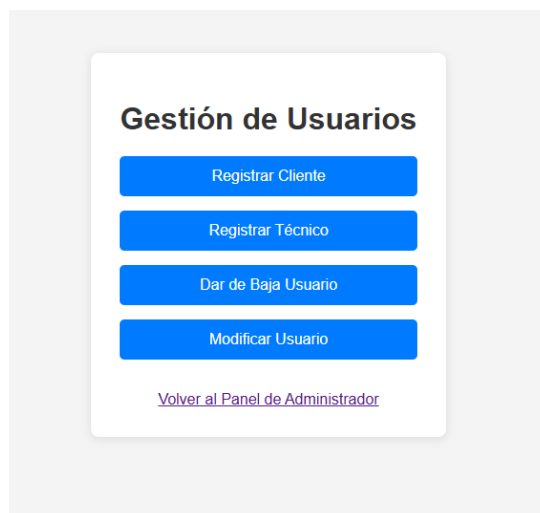
Visualización de todos los tickets

Cerrar Sesión

Las explicaremos en diferentes apartados

## Alta/baja/modificación de usuarios (clientes/técnicos)

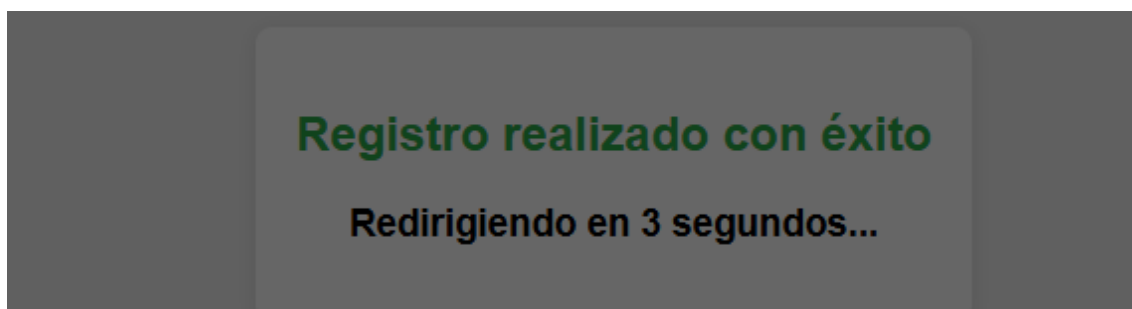
En este primer apartado del programa crearemos, borraremos y modificaremos clientes y técnicos, cuando hacemos click en la opción nos sale un submenú:



En el apartado de **Registrar Cliente**, nos pedirá todos los datos del cliente a insertar, su id se creará automáticamente:

A screenshot of a web application interface showing a form for client registration. The background is light gray. On the left, the text 'Registro de cliente' is displayed in a large, bold, dark blue font. On the right, there is a white rectangular form box. Inside the box, there are three input fields: 'Nombre:' with the value 'cliente', 'Correo:' with the value 'cliente@cliente', and 'Clave:' with a masked password '....'. Below these fields is a blue button with the text 'Registrar cliente'.

Cada vez que finalice una acción similar a esta saldrá esta ventana, pidiendo que esperemos unos 3 segundos antes de continuar usando el programa:



Si revisamos la base de datos en la tabla de los clientes, vemos como se ha creado con los datos introducidos:

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from clientes;
+-----+-----+-----+-----+
| id      | correo          | clave | nombre |
+-----+-----+-----+-----+
| CLI3357 | cliente@cliente | 1234  | cliente |
+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.000 sec)
```

En el apartado de **Registrar Técnico**, ocurrirá lo mismo que con el anterior, solo que se creará un técnico:

## Registro de tecnico

Nombre:

Correo:

Clave:

Registrar tecnico

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from tecnico;
+-----+-----+-----+-----+
| id      | correo          | clave | nombre |
+-----+-----+-----+-----+
| TEC8259 | tecnico@tecnico | 1234  | tecnico |
+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.000 sec)
```

En el apartado **Dar de Baja Usuario**, nos saldrá una selección de usuario con el tipo de usuario, el nombre y el correo. Si seleccionamos dicho usuario y pulsamos “Dar de Baja Usuario” se eliminará de la base de datos:

**Seleccionar Usuario a Dar de Baja:**

tecnico (tecnico@tecnico) ▼

**Dar de Baja Usuario**

[Volver a Gestión de Usuarios](#)

**Seleccionar Usuario a Dar de Baja:**

Seleccionar usuario ▼

**Dar de Baja Usuario**

Técnico dado de baja correctamente

[Volver a Gestión de Usuarios](#)

ANTES:

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from tecnico;
+-----+-----+-----+-----+
| id      | correo          | clave | nombre |
+-----+-----+-----+-----+
| TEC8259 | tecnico@tecnico | 1234  | tecnico |
+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.000 sec)
```

DESPUÉS:

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from tecnico;
Empty set (0.000 sec)
```

“Empty set” significa que no hay ningún dato en la tabla

En el apartado de **Modificar Usuario**, nos volverá a salir una selección de usuario con el tipo de usuario, el nombre y el correo:



The screenshot shows a modal dialog titled "Seleccionar Usuario a Modificar". Inside, there is a label "Seleccionar Usuario:" followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of users. The first item is "Seleccionar usuario" with a downward arrow. The second item is "Seleccionar usuario". The third item is "Cliente: cliente (cliente@cliente)" and is highlighted in blue. Below the dropdown, there is a blue link that says "Volver a Gestion de Usuarios".

Si seleccionamos dicho usuario y pulsamos “Mostrar Formulario de Modificacion” nos saldrá un formulario para modificar los datos de dicho usuario, y podemos dejar en blanco la clave si no quisiéramos cambiarla:

## Modificar Datos de Usuario

### cliente

Nombre:

Correo Electronico:

Nueva Contraseña (opcional):

[Guardar Cambios](#)

[Volver a Gestion de Usuarios](#)

Si ponemos los cambios y pulsamos “Guardar Cambios” se cambiarán los datos de dicho usuario en la base de datos:

ANTES:

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from clientes;
+-----+-----+-----+-----+
| id      | correo          | clave | nombre |
+-----+-----+-----+-----+
| CLI3357 | cliente@cliente | 1234  | cliente |
+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.000 sec)
```

DESPUÉS:

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from clientes;
+-----+-----+-----+-----+
| id      | correo          | clave | nombre |
+-----+-----+-----+-----+
| CLI3357 | clientec@clientec | 4321  | clientec |
+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.000 sec)
```

## Asignación manual de incidencias a técnicos

Para probar está tendremos que tener creados un técnico y un cliente. En el cliente debe de haber una incidencia ya creada:

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from incidencias;
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| id | contenido          | estado | fechaCreacion | descripcionResolucion | id_cliente | id_tecnico |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| 7939 | Esto es una prueba | 0      | 2025-05-22 00:00:00 | NULL                  | CLI3009    | NULL      |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.001 sec)
```

Cuando abrimos la opción con incidencias creadas saldrá una lista de todas las que están sin asignar y un botón para asignarlo:

Incidencias Pendientes de Asignar				
ID	Contenido	Estado	Cliente	Acción
7939	Esto es una prueba	Pendiente	cliente	<button>Elegir para Asignar</button>

[Volver al Inicio](#)

Si no hay ninguna incidencia registrada o ya está asignada saldrá este mensaje:

## Incidencias Pendientes de Asignar

No hay incidencias pendientes de asignar.

[Volver al Inicio](#)

**ADVERTENCIA: SI UNA INCIDENCIA YA HA SIDO RESUELTA, EL TECNICO LA SEGUIRÁ TENIENDO AUNQUE NO PODRÁ VOLVER A CAMBIAR EL ESTADO NI PODRÁ VOLVER A SER ASIGNADA POR OTRO TRABAJADOR**

Si le damos click a “Elegir para Asignar” a cualquier incidencia, saldrá una ventana como está para elegir con un desplegable el técnico que queremos:

### Asignar Técnico a Incidencia

ID Incidencia: 7939

Contenido: Esto es una prueba

Estado: Pendiente

Seleccionar Técnico:

-- Seleccione un técnico --

-- Seleccione un técnico --

técnico (TEC445)

Confirmar Asignación

[Volver a la lista de Incidencias Sin Asignar](#)

[Volver al Inicio](#)

Vamos a elegir el técnico que sale en la captura de antes y le damos a Confirmar Asignación:

**La incidencia ha sido asignada con éxito**

**Redirigiendo en 3 segundos...**

Saldrá una página con el mensaje “La incidencia ha sido asignada con éxito” y redigirá al inicio del administrador en 3 segundos.

Si miramos ahora la base de datos de Incidencias vemos que en el id del técnico tiene el mismo id del técnico de la captura:

```
MariaDB [IncidenciasDB]> select * from incidencias;
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| id | contenido | estado | fechaCreacion | descripcionResolucion | id_cliente | id_tecnico |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| 7939 | Esto es una prueba | 0 | 2025-05-22 00:00:00 | NULL | CLI3009 | TEC445 |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
1 row in set (0.001 sec)
```

Si vamos al técnico y vemos las incidencias asignadas ya aparece:

ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Reportada por Cliente	Descripción resolución
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	Esta incidencia no ha sido resuelta

## Visualización de todos los tickets

Esta opción solamente mostrará la información de todos los tickets de incidencias:

Todas las Incidencias						
Aquí puedes ver una lista de todas las incidencias reportadas.						
ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Reportada por Cliente	Técnico Asignado	Descripción Resolución
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	tecnico	Esta incidencia no ha sido resuelta
<a href="#">Volver al inicio</a>						

## Dashboard Cliente

El cliente, como hemos dicho anteriormente, debe haber sido creado por el administrador, mientras que el administrador no cree el usuario no podrá acceder a las funciones.

Cuando iniciamos sesión en el login con los datos del cliente, nos saldrá el dashboard de cliente:

### Dashboard de Cliente

Bienvenido, cliente!

#### Funcionalidades Disponibles:

- Crear nueva incidencia
- Consultar historial de incidencias propias
- Consultar el estado de una incidencia concreta

[Cerrar Sesión](#)



## Crear nueva incidencia

Cuando hacemos click en esta funcionalidad nos aparecerá un área texto donde introducir detalladamente la incidencia.

### Reportar Nueva Incidencia

Por favor, describe detalladamente la incidencia que deseas reportar en el campo de contenido:

Contenido de la Incidencia:

Enviar Incidencia

[Cancelar y volver al inicio](#)

Cuando introducimos los datos en el área de texto y pulsamos “Enviar Incidencia” nos volverá a salir una página con este mensaje y redirección al inicio del usuario en 3 segundos:

Contenido de la Incidencia:

Incidencia de prueba

Enviar Incidencia

**La incidencia ha sido registrada con éxito**

**Redirigiendo en 3 segundos...**

## Consultar historial incidencias propias

La siguiente funcionalidad del cliente es ver las incidencias que ya ha realizado, esto nos sirve para ver si el ejemplo del apartado de crear nueva incidencia ha sido registrado. Hacemos click en la función y vemos que se ha registrado correctamente:

Mi Historial de Incidencias					
Aquí puedes ver el estado de las incidencias que has reportado.					
ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Técnico Asignado	Descripción resolución
1009	Incendencia de prueba	Pendiente	2025-05-22	Sin asignar	Esta incidencia no ha sido resuelta
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	tecnico	Esta incidencia no ha sido resuelta

[Volver al inicio](#)

## Consultar el estado de una incidencia concreta

Muy similar a la anterior función, solo que tendremos que introducir la id de la incidencia para ver su estado. Hacemos click en esta función y nos pedirá la ID de una incidencia que el cliente haya realizado:

### Consultar Estado de Incidencia

Introduce el ID de la incidencia que deseas consultar.

Introduce el ID de la incidencia:

Consultar

[Volver al inicio](#)

Introducimos una de las IDs que aparecen en la función anterior y le damos en “Consultar” y nos aparecerá esto:

### Estado de la Incidencia

**Estado: Pendiente**

**Detalles de la Incidencia: ID 1009**

Contenido:	Incidencia de prueba
Fecha Creación:	2025-05-22
Reportada por Cliente:	cliente
Técnico Asignado:	Sin asignar

[Consultar otra incidencia](#)  
[Volver al inicio](#)

Sale el estado de la incidencia arriba del todo en grande y los datos de la incidencia en lista y de forma ordenada.

## Dashboard Técnico

El técnico, también debe ser creado por el administrador y se encargará de la gestión de las incidencias. Cuando iniciamos sesión con los datos del técnico en el login, nos saldrá su dashboard:

### Dashboard de Técnico

Bienvenido, tecnico!

#### Funcionalidades Disponibles:

Ver incidencias asignadas

Marcar la incidencia como resuelta (añadir descripción de resolución)

Cambiar estado

Cerrar Sesión

## Ver incidencias asignadas

La primera funcionalidad del técnico será la de ver sus incidencias asignadas por el administrador. Cuando hacemos click en dicha opción, aparecerán de forma ordenada:

### Incidencias Asignadas

Aquí puedes ver las incidencias que te han sido asignadas.

ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Reportada por Cliente	Descripcion resolucion
1009	Incidencia de prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	Esta incidencia no ha sido resuelta
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	Esta incidencia no ha sido resuelta

[Volver a mi inicio](#)

## Marcar la incidencia como resuelta (añadir descripción resolución)

Esta funcionalidad es de las más importantes, el técnico en esta opción pondrá la incidencia como resuelta y añadirá una descripción de cual era el problema o como se arregló.

Cuando hacemos click nos saldrá una lista con las incidencias disponibles y un botón para elegir cual queremos marcar como resuelta:

### Incidencias Disponibles

ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Cliente	Técnico Asignado	Descripcion Resolucion	Acción
1009	Incidencia de prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	tecnico	Esta incidencia no ha sido resuelta	<a href="#">Marcar como resuelta</a>
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	tecnico	Esta incidencia no ha sido resuelta	<a href="#">Marcar como resuelta</a>

[Volver al Inicio](#)

Damos click en la primera por ejemplo, nos saldrá una página con los datos de la incidencia y un área de texto donde poner la información de la resolución de la incidencia:

## Marcar Incidencia como Resuelta

Completa la descripción de la resolución para cerrar esta incidencia.

**Detalles de la Incidencia: ID 1009**

Contenido:	Incidencia de prueba
Estado Actual:	Pendiente
Fecha Creación:	2025-05-22
Reportada por Cliente:	cliente

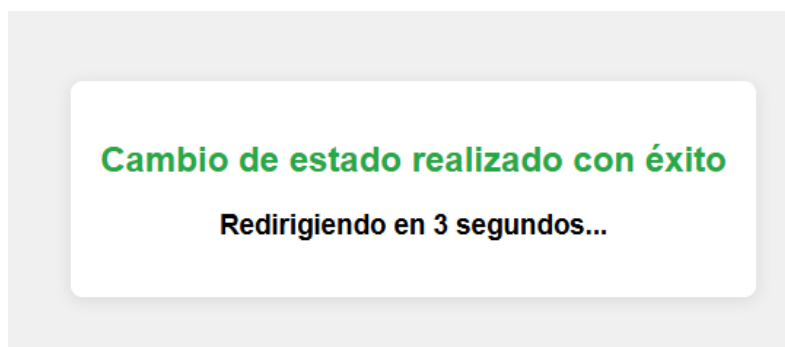
**Descripción de la Resolución**

Describe cómo se resolvió la incidencia:

Marcar como Resuelta

[Volver a la lista de incidencias asignadas](#)

Si introducimos la información en el área de texto y pulsamos “Marcar como Resuelta”, nos volverá a salir otra página con este mensaje y un redirección de 3 segundos al inicio de nuestro usuario:



Si volvemos a la primera función de ver incidencias asignadas podemos ver que sigue estando asignada pero como resuelta. De hecho si volvemos a la opción de marcar incidencia como resuelta, no nos volverá a salir la incidencia ya que está resuelta:

### Incidencias Asignadas

Aquí puedes ver las incidencias que te han sido asignadas.

ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Reportada por Cliente	Descripción resolución
1009	Incidencia de prueba	Resuelta	2025-05-22	cliente	Descripción resolución de prueba
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	Esta incidencia no ha sido resuelta

[Volver a mi inicio](#)

### Incidencias Disponibles

ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Cliente	Técnico Asignado	Descripción Resolución	Acción
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	cliente	tecnico	Esta incidencia no ha sido resuelta	<a href="#">Marcar como resuelta</a>

[Volver al Inicio](#)

Si volvemos a la administración, vemos que no hay incidencias que asignar ya que una ya está asignada y la otra ya está resuelta:

### Incidencias Pendientes de Asignar

No hay incidencias pendientes de asignar.

[Volver al Inicio](#)

Si vamos ahora al cliente que realizó la incidencia podemos ver que sale como resuelta y la descripción resolución introducida anteriormente:

## Mi Historial de Incidencias

Aquí puedes ver el estado de las incidencias que has reportado.

ID	Contenido	Estado	Fecha Creación	Técnico Asignado	Descripcion resolucion
1009	Incidencia de prueba	Resuelta	2025-05-22	tecnico	Descripción resolución de prueba
7939	Esto es una prueba	Pendiente	2025-05-22	tecnico	Esta incidencia no ha sido resuelta

[Volver al inicio](#)

## Cambiar estado

Hace la misma función que el anterior, solo que se pueden cambiar entre estados diferentes (pendiente / en curso y resuelta)

Hacemos click en la última función del técnico y nos volverá a salir una lista con las incidencias asignadas y un botón que pone “Cambiar estado”.

## Incidencias Disponibles

ID	Contenido	Estado	Fecha creación	Cliente	Descripción Resolución	Acción
7939	Esto es una prueba	En Curso	2025-05-22	cliente	Esta incidencia no ha sido resuelta	<button>Cambiar estado</button>

[Volver al Inicio](#)

Si hacemos click en cambiar estado a la incidencia concreta nos saldrá un formulario donde poner el estado nuevo de dicha incidencia:

### Cambiar Estado de Incidencia

Selecciona el nuevo estado para la Incidencia ID 7939.

#### Detalles de la Incidencia: ID 7939

**Contenido:** Esto es una prueba

**Estado Actual:** Pendiente

**Fecha Creación:** 2025-05-22

**Reportada por Cliente:** cliente

**Técnico Asignado:** tecnico

**Nuevo Estado:**

En curso

Actualizar Estado

[Volver a la lista de incidencias asignadas](#)

Si ponemos el nuevo estado como resuelto en la selección del formulario, automáticamente saldrá un área de texto donde poner la descripción de la resolución de la incidencia:

**Nuevo Estado:**

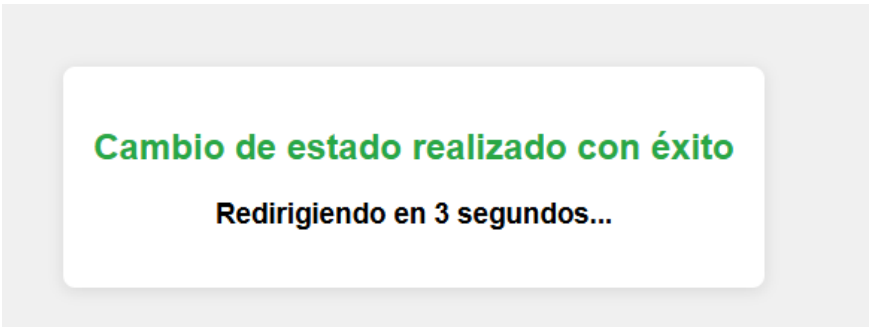
Resuelta

**Descripción de la Resolución:**

Actualizar Estado



Vamos a probar a poner el estado “en curso” y le damos a actualizar, nos volverá a salir la misma página con este mensaje y un redirección de 3 segundos al inicio de nuestro usuario:



Vemos que efectivamente se ha cambiado:

7939	Esto es una prueba	En curso	2025-05-22	cliente	Esta incidencia no ha sido resuelta
------	--------------------	----------	------------	---------	-------------------------------------

Un técnico podrá seguir cambiando el estado de la incidencia hasta que se ponga como resuelta.