

Sistema de Gestión de Tickets

Aplicación móvil desarrollada en Flutter que permite a los usuarios crear y visualizar tickets de soporte. Está integrada con Firebase (Firestore y Auth) y permite a los administradores gestionar los tickets en tiempo real.

link del repositorio

https://github.com/cristianquispelevano/sm2_examen_practico

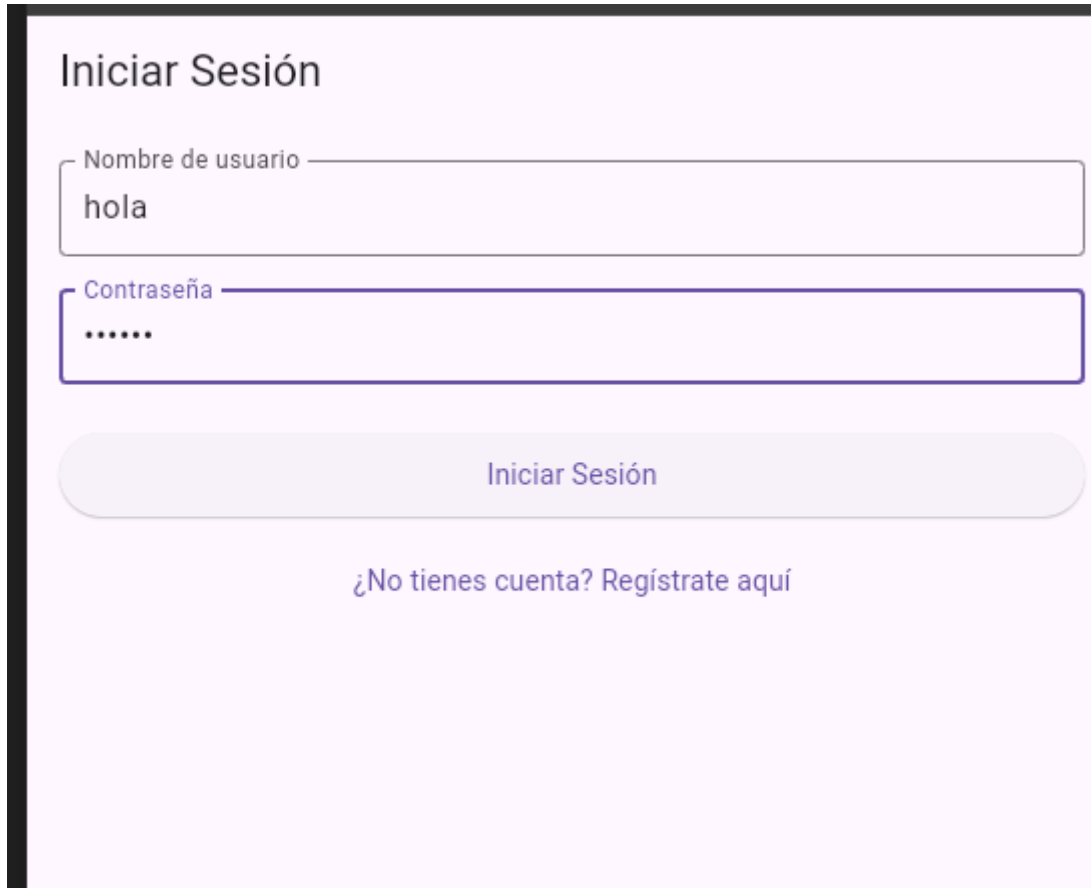
Descripción del Proyecto

Este sistema permite a los usuarios crear solicitudes de soporte (tickets), clasificarlos por prioridad y areas de la municipalidad de pocollay , y ver el estado en que se encuentran. Los administradores pueden revisar todos los tickets, actualizarlos, agregar comentarios y marcar su resolución.

Funcionalidades implementadas (Historias de Usuario)

✓ autenticacion de usuario: nombre de usuario

nombre usuario - hola password - 456789

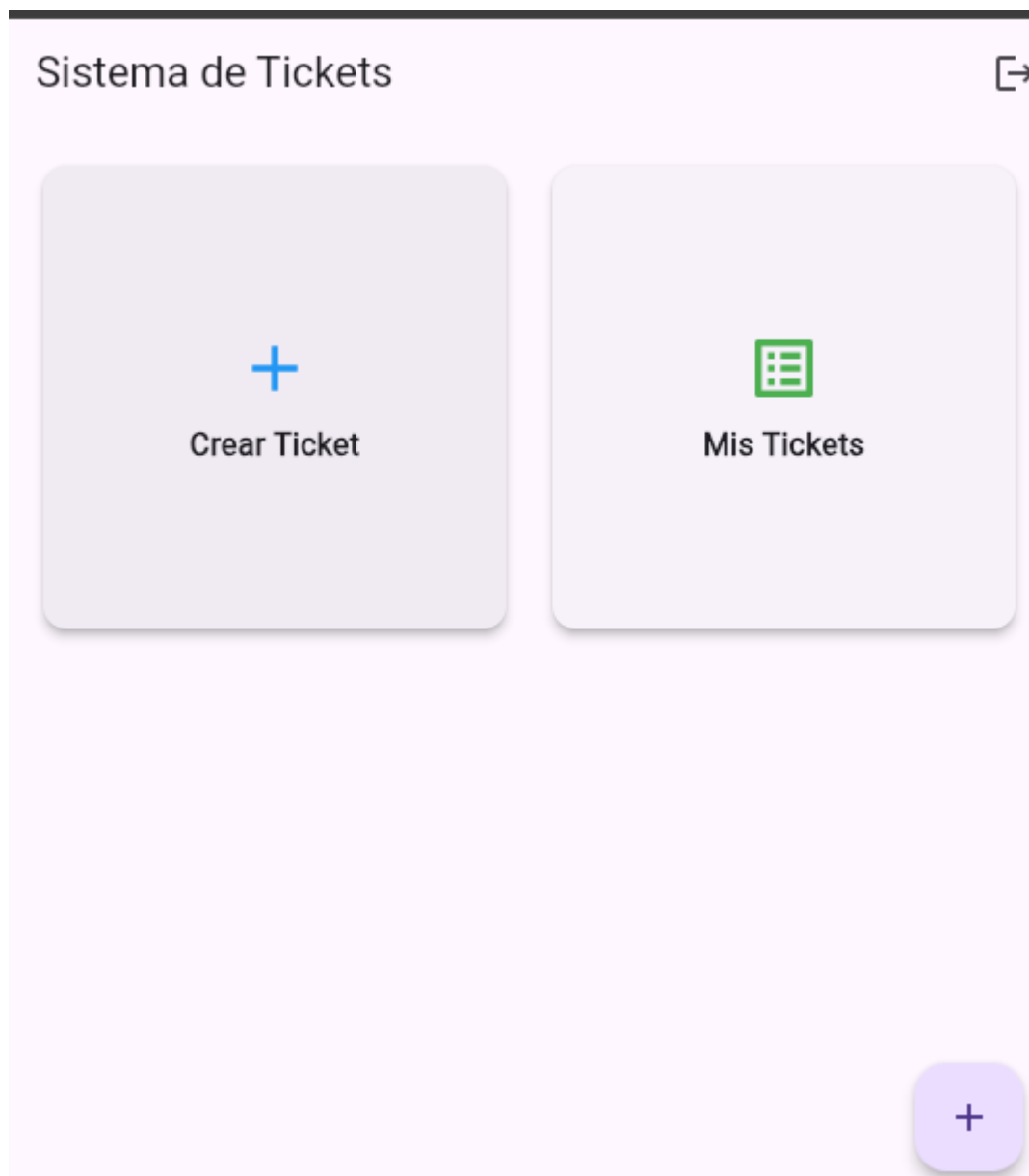


The screenshot shows a mobile application login screen with a light purple background. At the top, the title 'Iniciar Sesión' is displayed in a dark font. Below the title, there are two input fields: 'Nombre de usuario' with the text 'hola' and 'Contraseña' with masked characters '.....'. Both fields have a purple border. Below the input fields is a large, rounded button with the text 'Iniciar Sesión' in purple. At the bottom, there is a link that says '¿No tienes cuenta? Regístrate aquí' in purple.

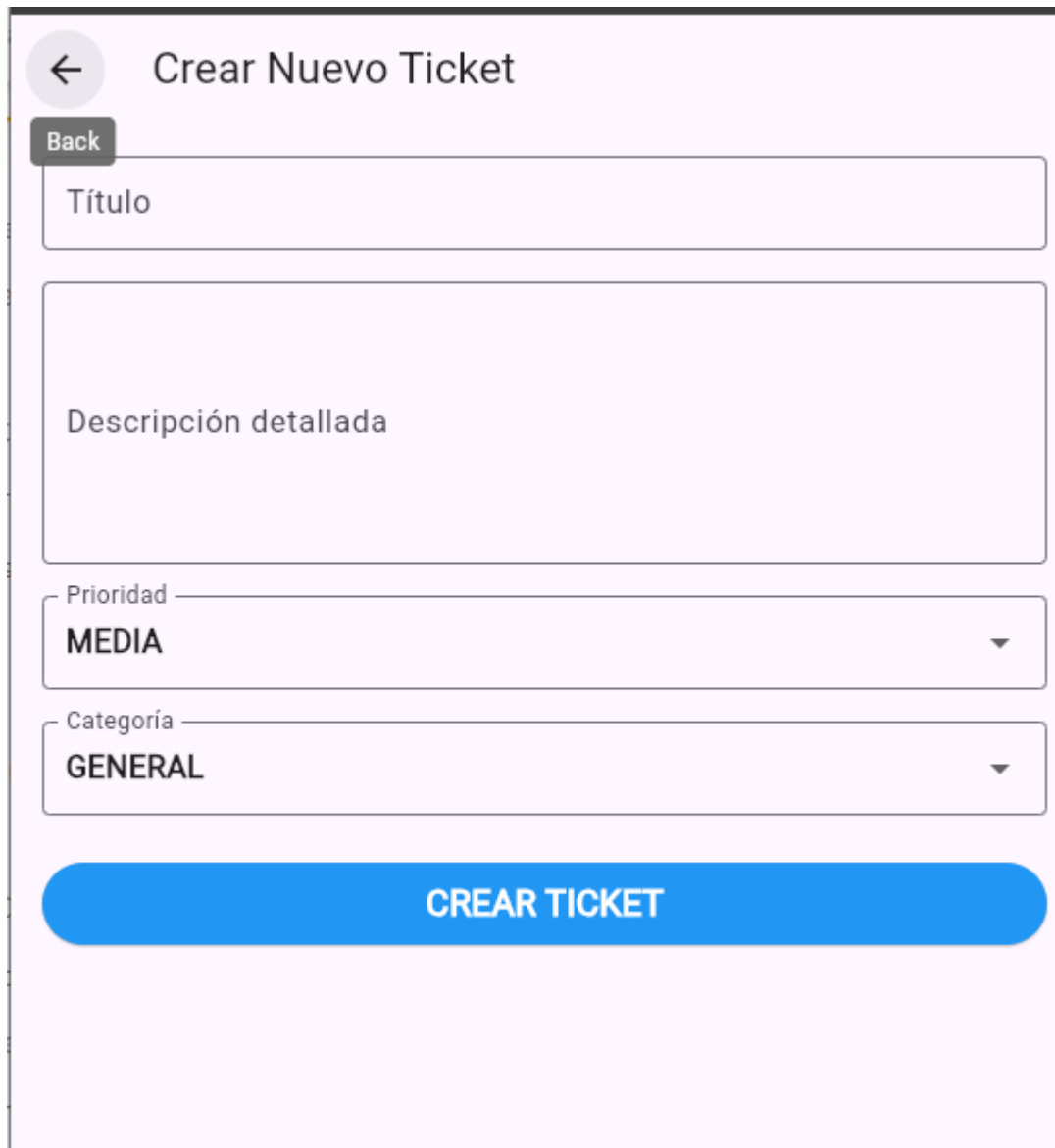
✓ Historia 1: Crear ticket

Como usuario, quiero poder registrar un ticket indicando un título, descripción, prioridad y categoría, para que el equipo de soporte atienda mi problema.

- Validación de campos en formulario
- Registro del ticket en Firestore
- Feedback visual al usuario 📷 **Captura de pantalla del home principal:**



📷 **Captura de pantalla del formulario de creación:**



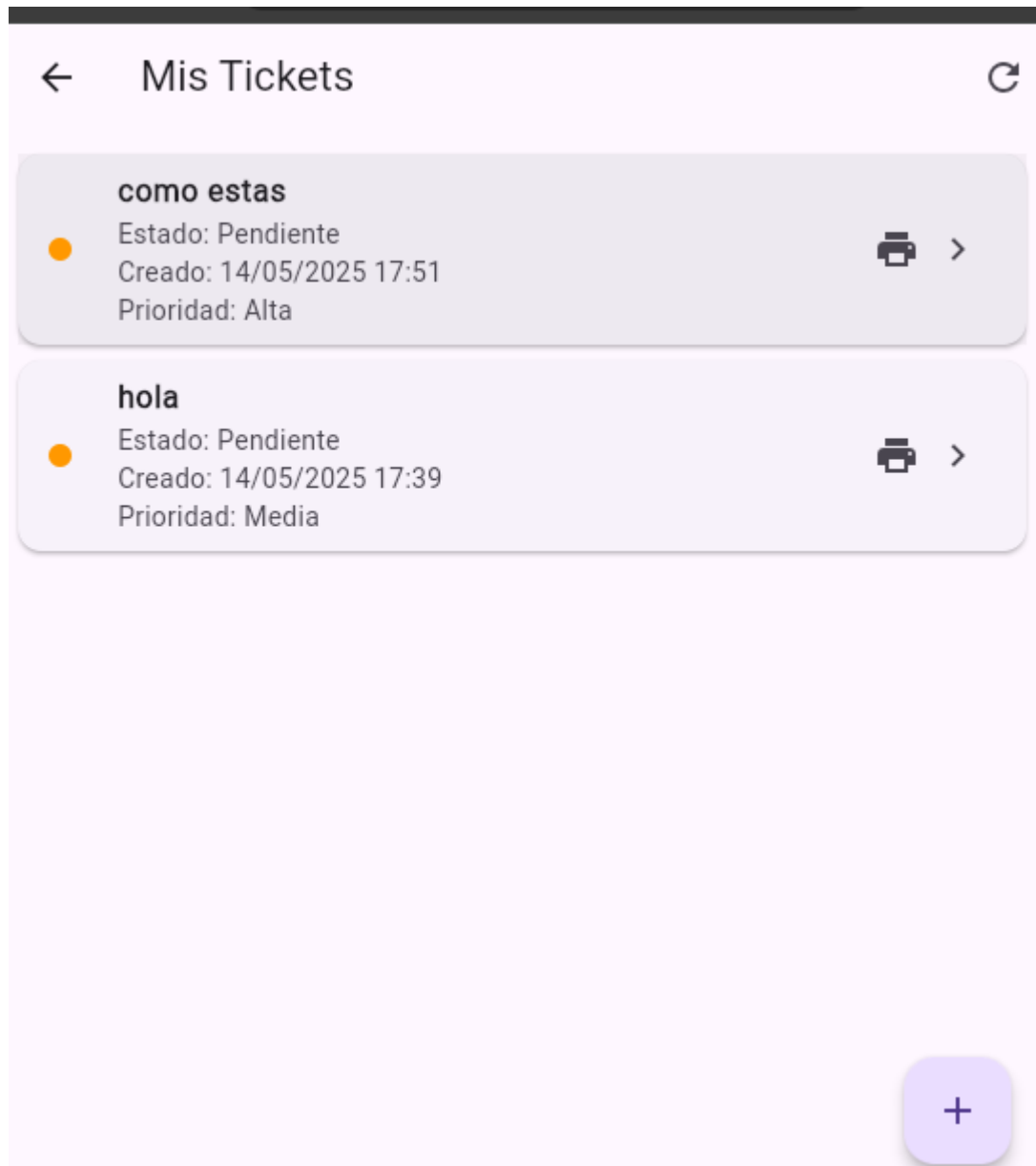
The screenshot shows a mobile application screen titled "Crear Nuevo Ticket". At the top left is a back arrow icon and a "Back" button. Below the title is a text input field for "Título". This is followed by a larger text area for "Descripción detallada". Below the description are two dropdown menus: "Prioridad" with "MEDIA" selected, and "Categoría" with "GENERAL" selected. At the bottom is a large blue button labeled "CREAR TICKET".

✓ Historia 2: Listar mis tickets

Como usuario, quiero poder ver la lista de todos los tickets que he creado, para hacer seguimiento del estado de mis solicitudes.

- Lista dinámica desde Firestore
- Visualización de estado, prioridad y fecha
- Exportación a PDF

📷 **Captura de pantalla del listado de tickets:**



Tecnologías utilizadas

- **Flutter** – Framework principal
- **Firebase Auth** – Autenticación de usuarios
- **Cloud Firestore** – Almacenamiento de tickets y comentarios
- **PDF + path_provider** – Generación de archivos PDF

Estructura del proyecto

lib/ | — model/ | — ticket_model.dart # Modelos Ticket y Comentario | — services/ | — ticket_service.dart # Lógica de Firestore para tickets | — screens/ | — create_ticket_screen.dart # Pantalla de creación de tickets | — view_tickets_screen.dart # Listado de tickets del usuario