

# MANUAL DE USUARIO

## SYSTEM TASKFLOW



**TaskFlow**

# Manual de Usuario – Sistema de Gestión de Tickets

## Introducción

Bienvenido al **Sistema de Gestión de Tickets**, una herramienta desarrollada para facilitar el control, seguimiento y resolución de incidencias o solicitudes dentro de una organización.

Este sistema permite a los usuarios registrar problemas técnicos, realizar solicitudes, asignar responsables, establecer prioridades y dar seguimiento al estado de cada ticket hasta su resolución. Está diseñado para mejorar la comunicación entre usuarios y técnicos, optimizar los tiempos de respuesta y mantener un historial ordenado de todas las actividades realizadas.

## Objetivo del Manual

Este manual tiene como finalidad guiar al usuario en el uso del sistema, describiendo paso a paso cómo navegar por las distintas secciones, cómo registrar y gestionar tickets, y cómo aprovechar al máximo las funcionalidades ofrecidas.

## Público Objetivo

Este documento está dirigido a:

- **Usuarios generales** que reportan incidencias o solicitudes.
- **Técnicos** encargados de resolver los tickets asignados.
- **Administradores** que gestionan usuarios, roles y supervisan el funcionamiento del sistema.

## Ejecución del Sistema

El sistema de gestión de tickets puede ser ejecutado fácilmente a través de un archivo ejecutable (.exe), sin necesidad de abrir la terminal ni de instalar manualmente Java.

### Requisitos previos

- Tener el archivo ejecutable del sistema (por ejemplo: SistemaTickets.exe).
- Contar con los permisos necesarios para ejecutar programas en su equipo.
- El instalador ya incluye todo lo necesario para su funcionamiento (no se requiere instalar Java por separado si ya está embebido).

### Pasos para ejecutar el sistema

1. Busque el archivo llamado SistemaTickets.exe en su equipo (puede estar en el Escritorio, en una carpeta específica o en Archivos de Programa).
2. Haga doble clic sobre el archivo.
3. El sistema se abrirá automáticamente.

### Posibles errores comunes

- **El sistema no se abre:** Asegúrese de que su antivirus no esté bloqueando el archivo. Intente hacer clic derecho y seleccionar *"Ejecutar como administrador"*.
- **Error de conexión a la base de datos:** Verifique su conexión a Internet o consulte con el administrador si los parámetros de conexión fueron modificados.

## Inicio de Sesión

Al ejecutar el sistema, lo primero que se mostrará es la **pantalla de inicio de sesión**, la cual permite controlar el acceso de los usuarios registrados en el sistema.

### Objetivo

El objetivo del inicio de sesión es identificar al usuario para otorgarle los permisos correspondientes según su rol (administrador, técnico, usuario, etc.).

### Campos de la pantalla

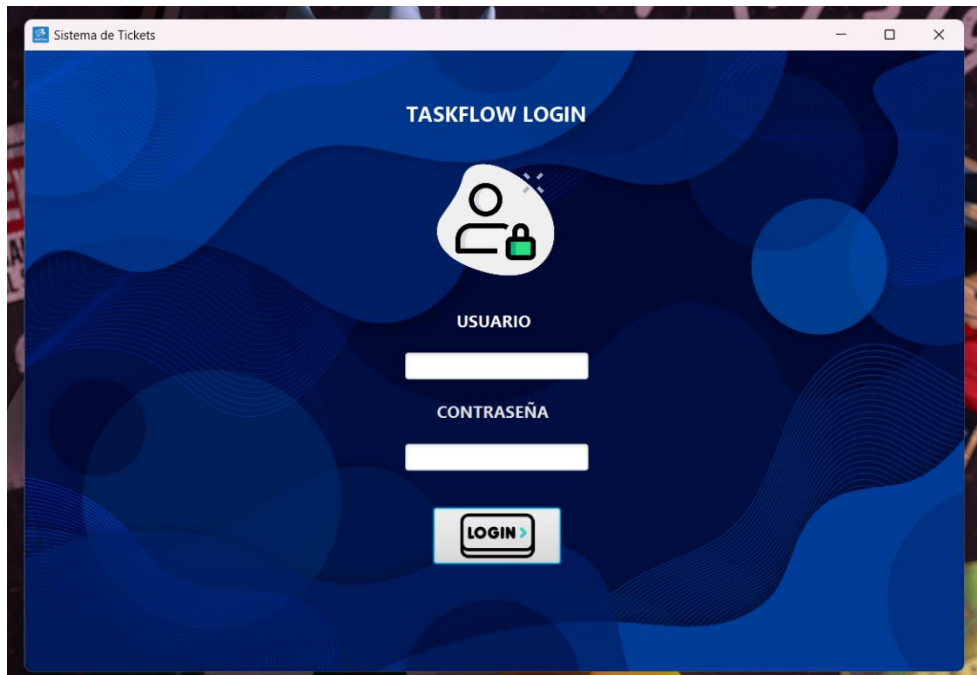
- **Usuario:** Aquí se debe ingresar el nombre de usuario registrado.
- **Contraseña:** Campo para escribir la contraseña correspondiente al usuario.

### Funcionamiento

1. El usuario debe ingresar sus credenciales.
2. Al hacer clic en el botón "**Iniciar sesión**", el sistema valida los datos:
  - Si las credenciales son correctas, se accede a la pantalla principal del sistema.
  - Si son incorrectas, se mostrará un mensaje de error indicando que el usuario o la contraseña no son válidos.

### Validaciones comunes

- Ambos campos deben estar completos antes de iniciar sesión.
- Se pueden mostrar mensajes como:
  - "Campos vacíos, por favor completar todos los campos."
  - "Usuario o contraseña incorrectos."



## Menú Principal

Una vez que el usuario ha iniciado sesión correctamente, se carga la **pantalla principal** del sistema, donde se encuentra el **menú general**.

### ¿Qué es el menú principal?

El menú principal es la interfaz desde la cual el usuario puede acceder a las distintas funciones del sistema, dependiendo de los permisos asignados por su rol.

### Características del menú

- Está compuesto por **botones principales** (10 en total).
- Cada botón está claramente identificado con un nombre o ícono representativo.
- Al hacer clic en cualquiera de los botones, el sistema abrirá una nueva ventana correspondiente a la funcionalidad seleccionada.
- Las ventanas se abren dentro de la misma aplicación, conservando el menú como base de navegación.

## Funcionalidades comunes

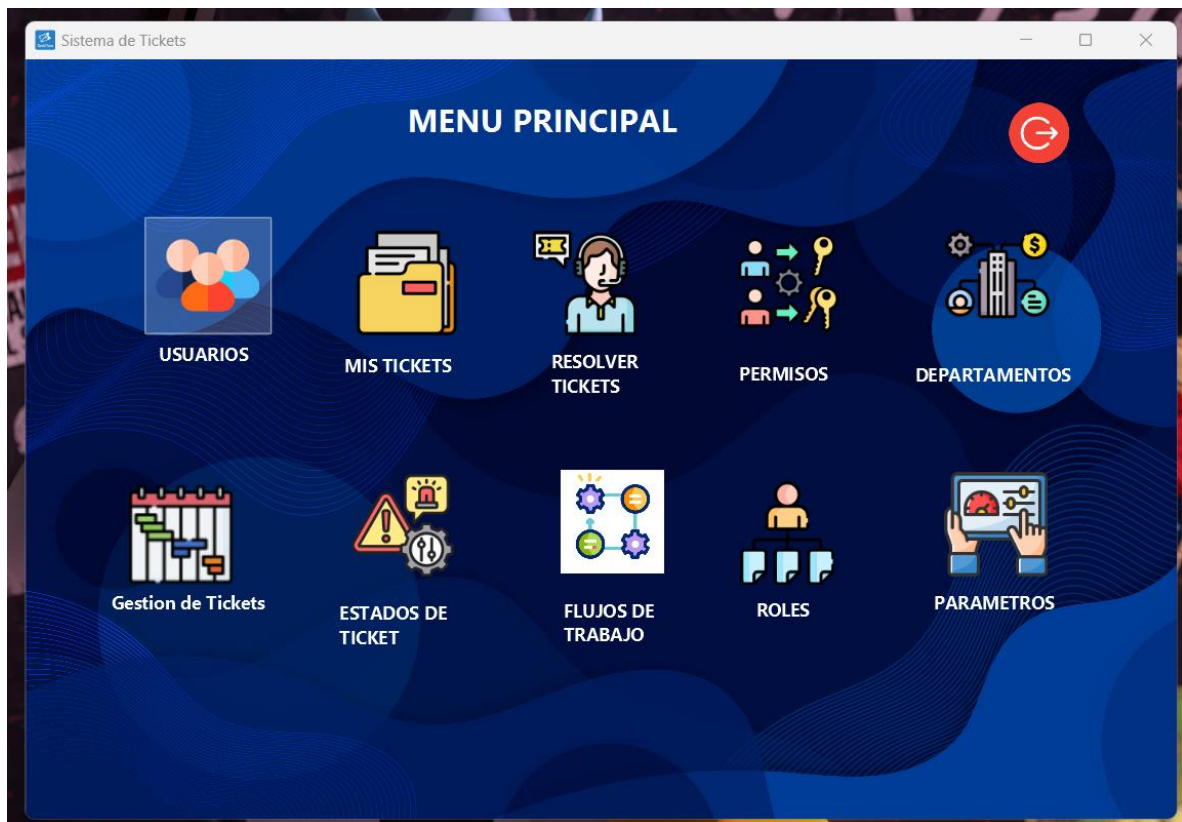
Entre los botones más comunes del menú se encuentran:

- **Usuarios:** Gestión de usuarios del sistema.
- **Parámetros:** Registro y edición de la empresa.
- **Departamentos:** Administración de departamentos.
- **Roles:** Definición de permisos según el tipo de usuario.
- **Permisos:** Visualización, creación y asignación permisos.
- **Gestión de tickets:** Consulta todos los tickets.
- **Flujos de estado:** Generación de flujos de estado del sistema.
- **Cerrar sesión:** Finaliza la sesión actual y regresa a la pantalla de login.
- **Resolver tickets:** Acceso a la lista de tickets por resolver.
- **Mis tickets:** Acceso a la visualización de tickets que creo el usuario.
- **Estados de ticket:** Acceso a la visualización, creación de la los estados para ticket
- .

**Nota:** Aunque todos los botones están presentes en el menú, **la funcionalidad disponible puede variar según el tipo de usuario** (administrador, técnico, etc.). Esto se explicará más adelante en la sección correspondiente a los roles.

## Uso del menú

- El usuario puede hacer clic sobre cualquiera de los botones disponibles.
- El sistema responde cargando la ventana relacionada sin necesidad de cerrar o reiniciar la aplicación.
- Esto permite una navegación fluida entre diferentes funcionalidades.



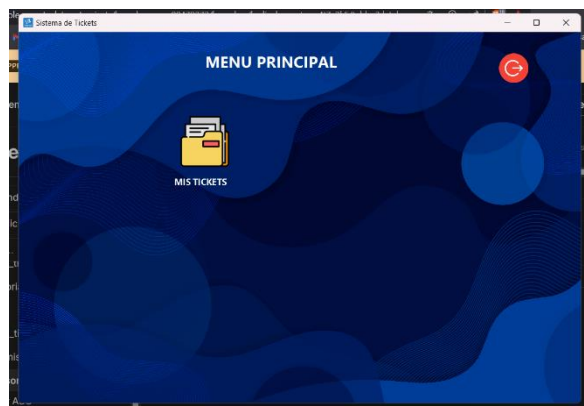
## Menú del Usuario – Gestión de Tickets

Una vez que un **usuario estándar** inicia sesión, el sistema mostrará una interfaz simplificada con acceso únicamente a las funciones correspondientes a su rol.

### Vista inicial del usuario

Al iniciar sesión, el usuario verá una única opción principal en el menú:

- **Mis Tickets**





- **Funcionalidad de “Mis Tickets”**

Al hacer clic en el botón **Mis Tickets**, se desplegará una nueva ventana con las siguientes características:

- Se mostrará una **lista con todos los tickets que el usuario ha creado previamente**.
- Cada ticket se muestra con información como: título, estado, fecha de creación, prioridad, entre otros detalles.

[illegible]



## Acciones disponibles

En esta vista, el usuario podrá realizar dos acciones principales mediante botones claramente visibles:

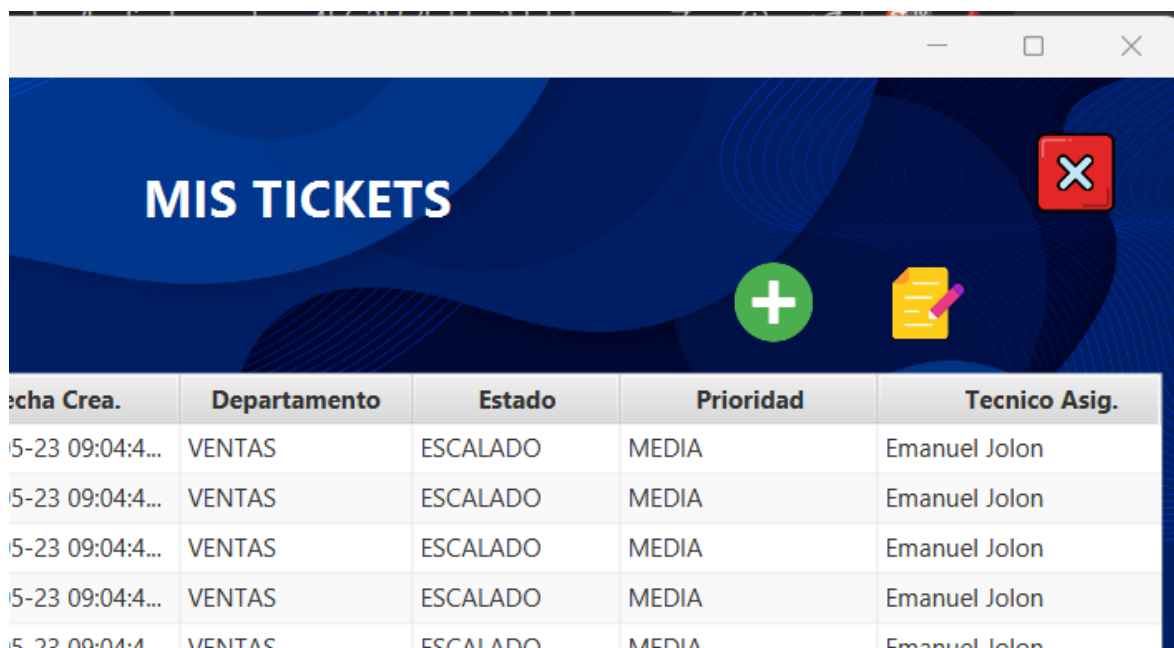
### 1. Crear Ticket

- Abre una nueva ventana donde el usuario podrá registrar un nuevo ticket.
- Deberá completar campos como el título del problema, la descripción, la prioridad y cualquier archivo adjunto si es necesario.

### 2. Editar Ticket

- Permite modificar un ticket ya existente que el usuario haya creado.
- Solo es posible editar tickets que aún no han sido atendidos o cerrados por un técnico.

**Nota:** El sistema restringe el acceso a tickets de otros usuarios para proteger la confidencialidad de la información.



The screenshot shows a web application interface titled "MIS TICKETS". At the top, there is a dark blue header with the title in white. Below the header, there are three icons: a green circle with a white plus sign, a yellow notepad icon, and a red square with a white 'X'. Below these icons is a table with five columns: "Fecha Crea.", "Departamento", "Estado", "Prioridad", and "Tecnico Asig.". The table contains five rows of data, all with the same values: "5-23 09:04:4...", "VENTAS", "ESCALADO", "MEDIA", and "Emanuel Jolon".

Fecha Crea.	Departamento	Estado	Prioridad	Tecnico Asig.
5-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
5-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
5-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
5-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
5-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon

## Crear un Ticket

Cuando el usuario hace clic en el botón **Crear Ticket**, el sistema desplegará una nueva ventana llamada **CREAR TICKET**, diseñada para registrar una nueva solicitud de soporte.

**CREAR TICKET**

**Titulo**

**Descripcion**

**Prioridad**

**Departamento**

id	Archivo	Fecha Subida
Tabla sin contenido		

ADJUNTOS

### Campos del formulario

En esta vista, el usuario deberá completar los siguientes campos obligatorios:

- **Título:**  
Un breve encabezado que resuma el problema o solicitud.
- **Descripción:**  
Un campo de texto amplio donde se debe detallar claramente el problema, situación o requerimiento.
- **Prioridad (ComboBox):**  
Un menú desplegable que permite seleccionar el nivel de urgencia del ticket.  
Por ejemplo: Baja, Media, Alta.

- **Departamento (ComboBox):**

Permite seleccionar el departamento al que se debe dirigir el ticket. Esto garantiza que la solicitud llegue al área correcta para su atención.

## Guardar el ticket

Una vez completados todos los campos, el usuario debe hacer clic en el botón **Guardar**. Esto registrará la información en la base de datos y el nuevo ticket aparecerá en el listado de “Mis Tickets”.

**Nota:** Si algún campo obligatorio no está lleno, el sistema mostrará un mensaje de advertencia solicitando completarlo antes de guardar.

## Cargar Archivos Adjuntos

Adicionalmente, en la vista **CREAR TICKET**, se dispone de un botón llamado **Adjuntos** que permite al usuario agregar archivos relacionados con el ticket.



Al hacer clic en el botón **Adjuntos**, el sistema desplegará una ventana del explorador de archivos del sistema operativo, permitiendo al usuario seleccionar el archivo que desea cargar.

Este archivo puede ser, por ejemplo:

- Capturas de pantalla del error o problema.

- Documentos explicativos.
- Informes técnicos.
- Cualquier otro archivo relevante para el caso.

Una vez seleccionado, el archivo se asocia al ticket que se está creando y quedará disponible para consulta por parte del personal técnico que atienda la solicitud.

**Importante:** Asegúrese de subir archivos en formatos permitidos (como PDF, JPG, PNG, DOCX) y que no excedan el límite de tamaño definido por el sistema.

## Editar un Ticket

En el panel principal de **Mis Tickets**, el usuario puede seleccionar uno de los tickets listados para modificar su información.

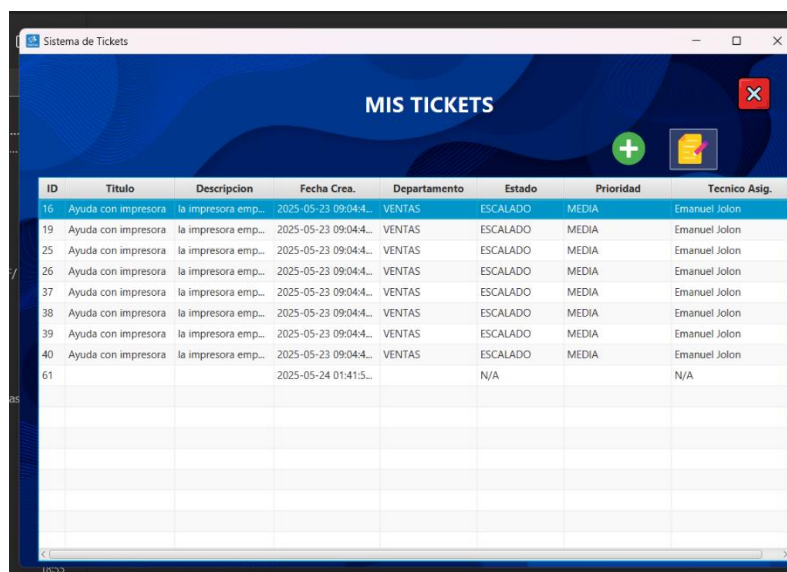
### Proceso para editar un ticket

#### 1. Seleccionar un ticket:

El usuario debe hacer clic sobre el ticket que desea modificar en la lista de “Mis Tickets”.

#### 2. Presionar el botón Editar:

Al darle clic al botón **Editar**, el sistema abrirá una ventana similar a la de creación, pero esta vez con los datos del ticket previamente cargados.



ID	Título	Descripción	Fecha Crea.	Departamento	Estado	Prioridad	Técnico Asig.
16	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
19	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
25	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
26	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
37	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
38	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
39	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
40	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
61			2025-05-24 01:41:5...		N/A		N/A

### 3. Modificar los datos:

El usuario podrá cambiar cualquiera de los campos disponibles, como:

- Título
- Descripción
- Prioridad (ComboBox)
- Departamento (ComboBox)
- Adjuntos (añadir o eliminar archivos)

The screenshot displays a web application window titled 'Sistema de Tickets'. The main heading is 'CREAR TICKET'. The form includes the following fields:

- Título:** A text input field containing 'Ayuda con impresora'.
- Descripción:** A text input field containing 'la impresora empezo a fallar a tirar tinta demá'.
- Prioridad:** A dropdown menu with 'MEDIA' selected.
- Departamento:** A dropdown menu with 'VENTAS' selected.

Below the form fields is a table with the following headers: 'id', 'Archivo', and 'Fecha Subida'. The table body is empty, with the text 'Tabla sin contenido' centered below it. To the right of the table is a section labeled 'ADJUNTOS' with a red trash icon.

### 4. Guardar cambios:

Al finalizar las modificaciones, el usuario debe hacer clic en **Guardar** para actualizar la información en el sistema.

**Nota:**

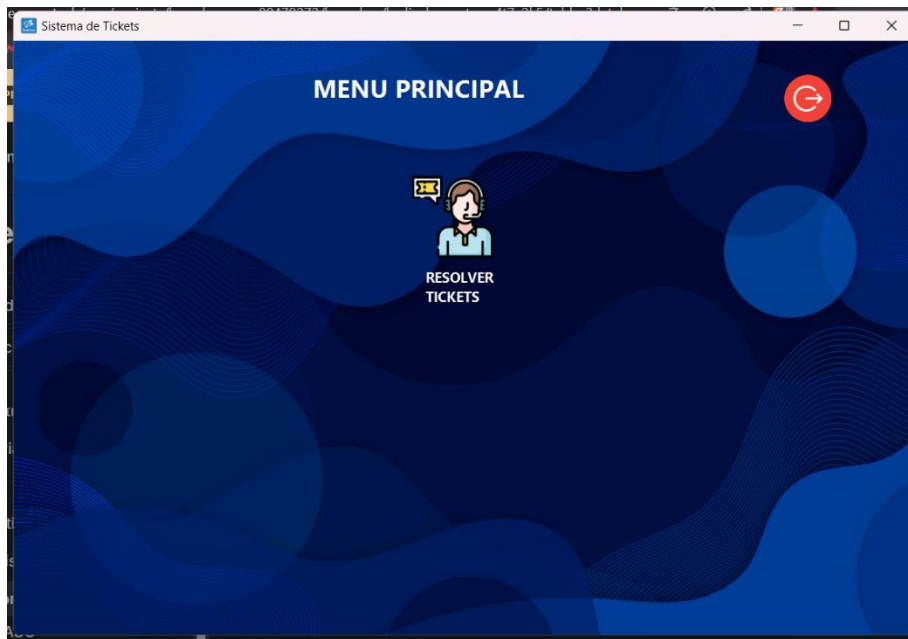
- Solo se podrán editar tickets que estén en estados permitidos (por ejemplo, no cerrados o finalizados).
- El sistema validará que los campos obligatorios estén completos antes de guardar los cambios.

## Vista del Técnico

Al iniciar sesión, el técnico verá una pantalla de menú simplificada con una única opción llamada **Resolver Tickets**.

### Acceso a la gestión de tickets

- Al hacer clic en **Resolver Tickets**, se desplegará una ventana que mostrará la lista de tickets asignados al departamento del técnico.
- Esta lista contendrá únicamente los tickets relacionados con el área a la que pertenece el técnico, facilitando su seguimiento y atención.



## Funciones principales en la vista de tickets

En la ventana para atender tickets, cada ticket tendrá dos botones principales para la gestión:

- **Notas:**

Permite agregar o consultar anotaciones relacionadas con el ticket, facilitando el seguimiento y comunicación entre técnicos y usuarios.

- **Cambio de Estado:**

Permite modificar el estado del ticket, por ejemplo, de "Pendiente" a "En Proceso", o a "Resuelto", según el avance en la atención.



## Botón Notas

Para acceder a la vista de **Notas**, el técnico debe seguir estos pasos:

1. **Seleccionar un ticket:**

Desde el listado de tickets asignados, seleccionar el ticket al cual desea agregar o consultar notas.

2. **Hacer clic en el botón “Notas”:**

Al pulsar este botón, se abrirá una nueva ventana donde se podrá gestionar la información relacionada con las notas del ticket seleccionado.



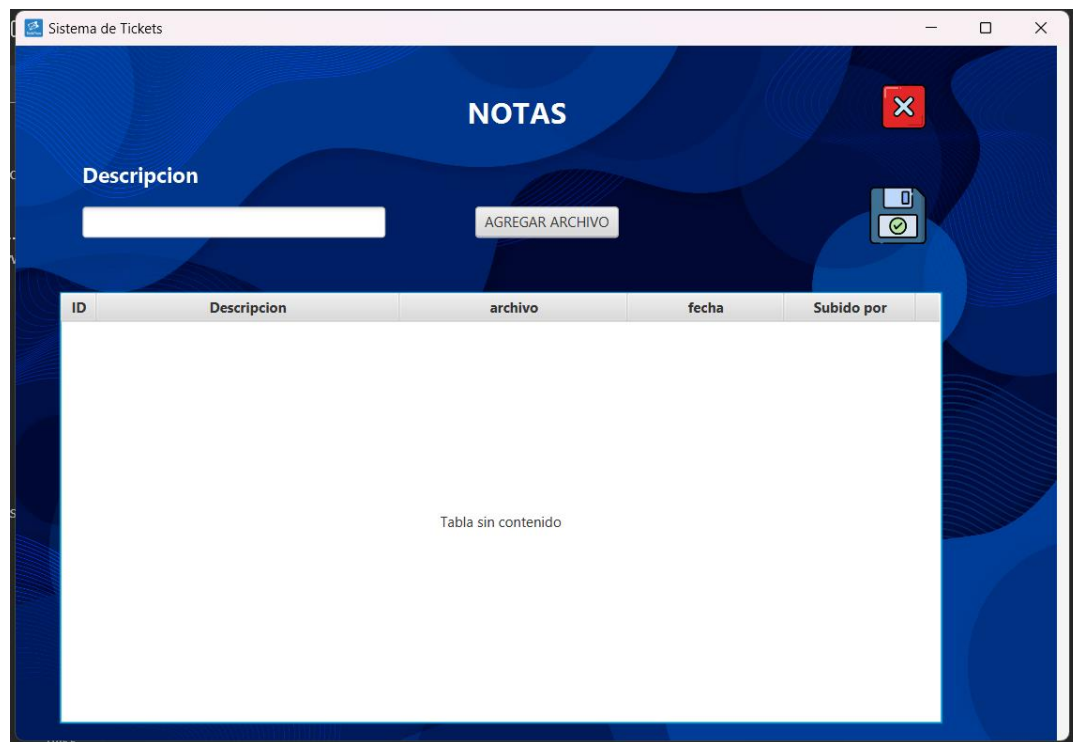
The screenshot shows a web interface titled "RESOLVER TICKET" with a blue header and a yellow sticky note icon. Below the header is a table with the following data:

ID	Titulo	Descripcion	Fecha Crea.	Departamento	Estado	
12	Hola asdf	praksfdm	2025-05-23 07:22:4...	VENTAS	ESCALADO	AL1
16	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	ME

3. **Agregar una nueva nota:**

En la ventana de notas, se solicitará ingresar:

- **Descripción:** Un campo de texto para escribir la información o comentario relacionado con el ticket.
- **Archivo adjunto:** Mediante el botón **Agregar Archivo**, se desplegará una ventana para seleccionar un archivo desde el sistema operativo que se desee cargar y asociar a la nota.



#### 4. Guardar la nota:

Una vez ingresada la descripción y cargado el archivo (opcional), se debe hacer clic en el botón **Guardar** para almacenar la nota y el archivo en el sistema.

## Cambiar Estado del Ticket

En la vista del técnico, luego de haber seleccionado un ticket del listado, el usuario puede realizar un **cambio de estado** del mismo. Esta funcionalidad permite registrar la evolución del ticket a través del tiempo (por ejemplo: de "Pendiente" a "En Proceso", o de "En Proceso" a "Resuelto").

### ¿Cómo cambiar el estado?

1. **Seleccionar el ticket** deseado en el listado principal.
2. Dar clic en el botón **"Cambiar Estado"**.
3. Se desplegará una vista donde debe completarse lo siguiente:

- **Estado anterior:** seleccionar el estado actual del ticket.
- **Nuevo estado:** seleccionar el estado al que se desea cambiar.
- **Comentario:** escribir una breve explicación del motivo del cambio de estado.

4. Finalmente, dar clic en el **botón verde con el símbolo "+"** para guardar el cambio.

Este cambio se verá reflejado en la tabla de historial de estados del ticket.

## Eliminar un estado registrado

Si se ha ingresado un estado por error o se desea eliminar uno, el técnico puede hacerlo de la siguiente manera:

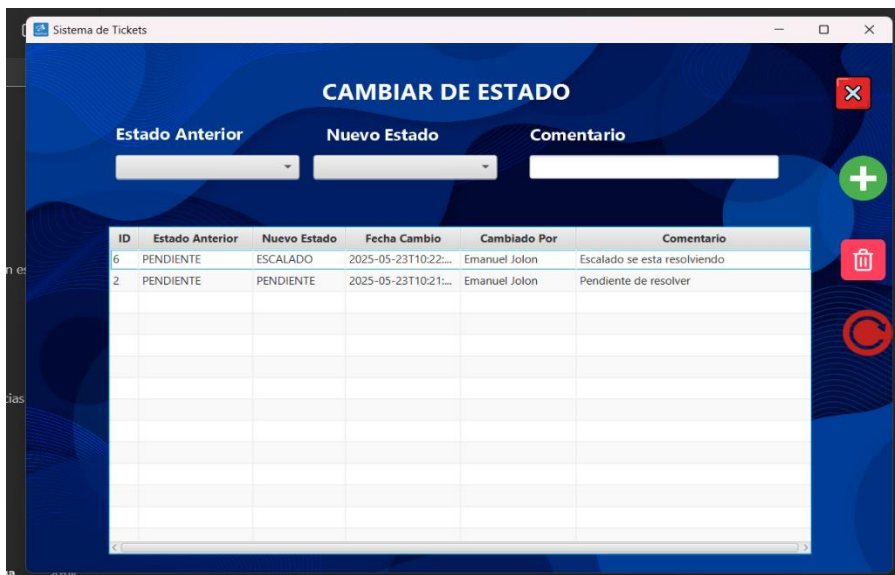
1. Seleccionar el estado que se desea eliminar desde la tabla de historial.
2. Dar clic en el **botón rojo con el ícono de basurero**.

El estado se eliminará, pero puede ser recuperado inmediatamente si fue un error.

## Revertir un cambio eliminado

Si el usuario eliminó un estado por accidente, puede usar el botón de recuperación:

- Dar clic en el **botón rojo con una flecha en retroceso**.
- Esto **restaurará el último cambio de estado eliminado**.



The screenshot shows a web application window titled "Sistema de Tickets". The main content area is titled "CAMBIAR DE ESTADO". It features three input fields: "Estado Anterior" (a dropdown menu), "Nuevo Estado" (a dropdown menu), and "Comentario" (a text input field). Below these fields is a table with the following columns: ID, Estado Anterior, Nuevo Estado, Fecha Cambio, Cambiado Por, and Comentario. The table contains two rows of data. To the right of the table, there are three circular buttons: a red one with a trash icon, a green one with a plus icon, and a red one with a circular arrow icon.

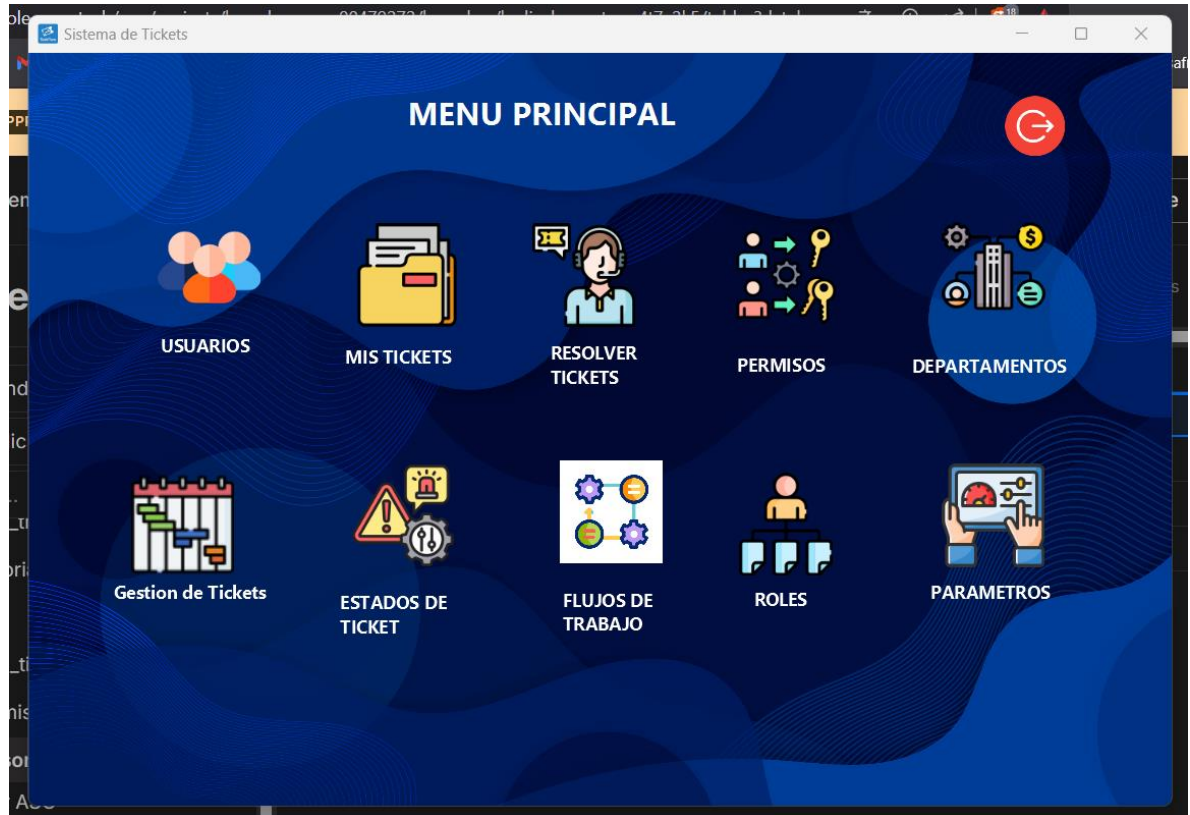
ID	Estado Anterior	Nuevo Estado	Fecha Cambio	Cambiado Por	Comentario
6	PENDIENTE	ESCALADO	2025-05-23T10:22...	Emanuel Jolon	Escalado se esta resolviendo
2	PENDIENTE	PENDIENTE	2025-05-23T10:21...	Emanuel Jolon	Pendiente de resolver

## Vista del Administrador

La vista del administrador es el panel más completo del sistema. Desde aquí, los usuarios con privilegios administrativos tienen acceso a una **amplia gama de herramientas** que les permite gestionar y configurar distintos aspectos del sistema de tickets, garantizando así su correcto funcionamiento y adaptación a las necesidades de la organización.

Al iniciar sesión como administrador, se despliega una interfaz con **diez botones principales**, cada uno vinculado a una funcionalidad específica. Estas opciones permiten realizar acciones como la creación de roles, definición de parámetros, administración de tickets en cola, gestión de departamentos, y configuración de flujos de trabajo, entre otras tareas.

A continuación, se describen detalladamente cada uno de estos botones y lo que permiten hacer dentro del sistema:



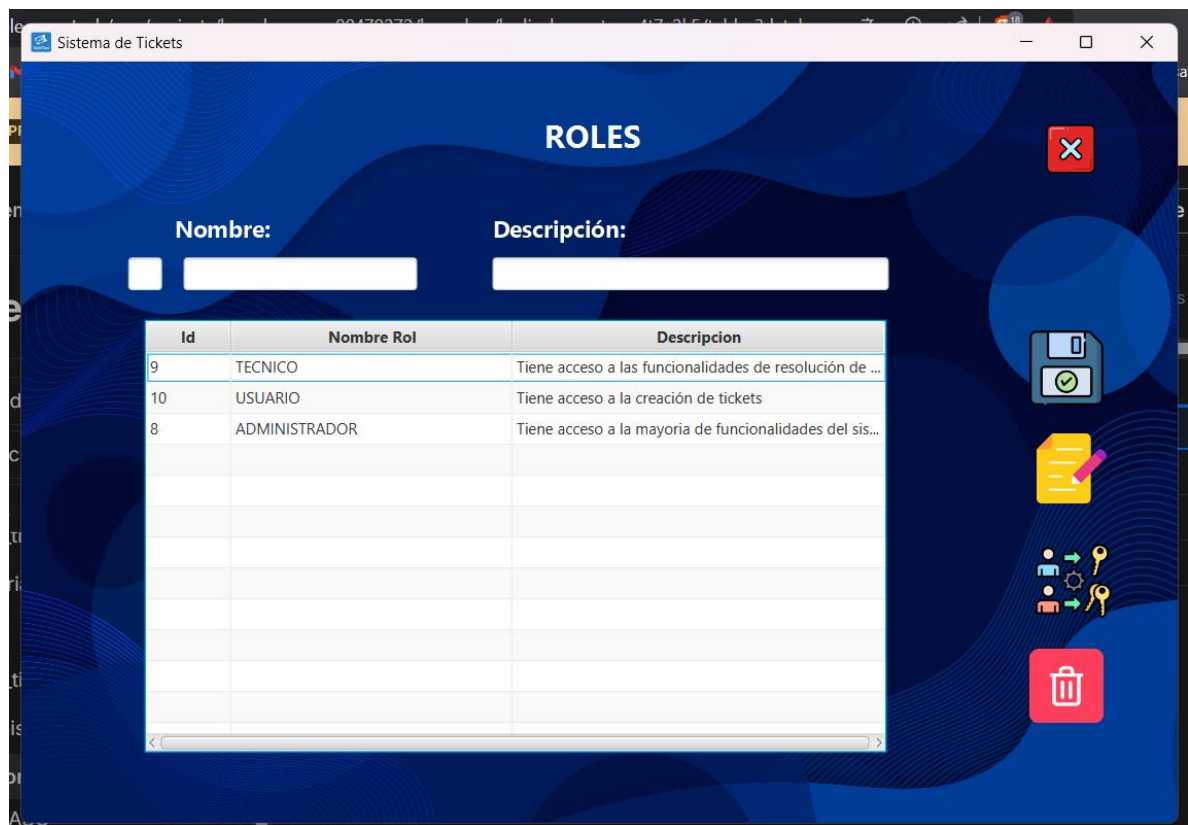
## 1. Crear Roles

Este botón abre una vista en la cual se pueden definir y registrar nuevos roles dentro del sistema. Los roles determinan los permisos y funcionalidades a las que un usuario puede acceder.

Por ejemplo:

- Rol "Usuario": acceso limitado para crear y visualizar sus tickets.
- Rol "Técnico": acceso para gestionar y resolver tickets asignados.
- Rol "Administrador": acceso total al sistema.

Desde esta vista también es posible modificar o eliminar roles existentes.



## 2. Parámetros del Sistema

En esta sección el administrador puede definir ciertos parámetros generales del sistema, tales como:

- Configuraciones globales.
- Reglas de negocio.
- Límites de carga de archivos.
- Estados permitidos para los tickets, entre otros.

Esto asegura que el sistema se adapte a las políticas y procesos internos de la organización.

Sistema de Tickets

### PARAMETROS DEL SISTEMA

**Nombre de la Empresa:**  
CONTROL SYSTEMS

**Idioma Predeterminado:**  
es

**Tiempo de Vencimiento de Tickets (Días):**  
23

**Zona Horaria:**  
America/Guatemala

**Logo:**

NIVELES DE PRIORIDAD



### 3. Gestión de Tickets

Al presionar este botón, se abre una vista que muestra **todos los tickets del sistema**, sin importar su estado ni a qué usuario pertenecen. Desde aquí, el administrador puede:

- Buscar tickets por filtro.
- Ver detalles completos.
- Asignar técnicos.
- Cambiar estados.
- Eliminar o editar tickets en caso necesario.

Esta vista centralizada es clave para el monitoreo y control de todos los procesos de soporte en la empresa.



ID	Título	Descripcion	Fecha Crea.	Departamento	Estado	Prioridad	Tecnico Asig
61			2025-05-24 01:41:5...		N/A		N/A
26	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
25	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
38	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
19	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
37	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
16	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
39	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
40	Ayuda con impresora	la impresora emp...	2025-05-23 09:04:4...	VENTAS	ESCALADO	MEDIA	Emanuel Jolon
41			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A
20			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A
27			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A
28			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A
15			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A
42			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A
43			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A
44			2025-05-23 08:08:4...		N/A		N/A



#### 4. Departamentos

Este botón permite acceder a una vista para crear, editar o eliminar departamentos.

Los departamentos son importantes porque los tickets se asignan a técnicos según el área de trabajo.

Por ejemplo:

- Soporte Técnico.
- Recursos Humanos.
- Desarrollo de Software.

Los técnicos deben pertenecer a un departamento para que puedan recibir y gestionar tickets asignados a esa área.

The screenshot shows a web application window titled "Sistema de Tickets". The main content area has a dark blue background with the word "DEPARTAMENTOS" in white. Below the title, there are two input fields: "Nombre:" and "Descripción:". Below these fields is a table with the following data:

Id	Nombre del departamento	Descripción
5	VENTAS	Departamento encargado de verificar y coordinar t...
7	COMPRAS	Departamento que se encargará de las compras de l...

On the right side of the interface, there is a vertical sidebar with several icons: a red square with a white 'X' (close), a blue circle with a white floppy disk icon (save), a yellow square with a white notepad icon (edit), a green circle with a white group of people icon (users), and a red square with a white trash can icon (delete).

## 5. Flujos de Trabajo

La opción de flujos de trabajo es una funcionalidad avanzada que permite definir **circuitos o pasos que seguirá un ticket desde su creación hasta su resolución**. Estos flujos pueden incluir varios estados personalizados, condiciones, y responsables asignados por cada paso.

Desde esta vista se pueden realizar operaciones tipo CRUD (crear, leer, actualizar, eliminar) sobre los flujos de trabajo existentes, adaptándolos según cambien los procesos internos de la empresa.

[illegible]

## 6 a 10. Otros Botones Administrativos

Además de los botones mencionados, el administrador cuenta con otras herramientas complementarias como:

- **Gestión de usuarios:** para crear, editar o eliminar cuentas de usuario.
- **Reportes:** para generar estadísticas sobre el uso del sistema y el desempeño del equipo.
- **Bitácoras o logs:** para consultar los registros de actividad.
- **Respaldo de datos:** para realizar copias de seguridad.
- **Configuración de correos electrónicos:** para notificaciones automáticas del sistema.

Cada uno de estos botones abre vistas específicas, diseñadas para facilitar la administración del sistema de forma segura y eficiente.

Con esta vista, el administrador tiene control total del sistema, permitiéndole mantener la plataforma operativa, ordenada, segura y ajustada a los procesos de la organización. La interfaz es clara e intuitiva, lo que facilita su uso incluso para usuarios que no son expertos en tecnología.