

Sistema de Tickets - Solicitudes Internas con Odoo

Sistema completo de gestión de tickets para solicitudes internas desarrollado como módulo personalizado de Odoo.

Tabla de Contenidos

1. [Requisitos Previos](#)
2. [Instalación de Docker](#)
3. [Instalación de Docker Compose](#)
4. [Configuración del Proyecto](#)
5. [Levantamiento del Contenedor](#)
6. [Configuración de Base de Datos](#)
7. [Acceso al Sistema](#)
8. [Activación del Módulo](#)
9. [Uso del Sistema](#)
10. [Tablas del Módulo](#)
11. [Características del Sistema](#)
12. [Solución de Problemas](#)

Requisitos Previos

- Windows 10/11 (64-bit)
- Al menos 4GB de RAM disponible
- 10GB de espacio libre en disco
- Conexión a internet para descargar las imágenes de Docker

Instalación de Docker

Paso 1: Descargar Docker Desktop

1. Visita <https://www.docker.com/products/docker-desktop>
2. Descarga Docker Desktop para Windows

3. Ejecuta el instalador descargado

Paso 2: Instalar Docker Desktop

1. Ejecuta el archivo `.exe` descargado como administrador
2. Sigue las instrucciones del instalador
3. Asegúrate de marcar la opción "Use WSL 2 instead of Hyper-V"
4. Reinicia tu computadora cuando se te solicite

Paso 3: Verificar la Instalación

1. Abre PowerShell como administrador
2. Ejecuta el siguiente comando:

```
docker --version
```

Deberías ver algo como: Docker version 24.0.x, build xxxxx

Instalación de Docker Compose

Docker Compose viene incluido con Docker Desktop, pero puedes verificar su instalación:

```
docker-compose --version
```

Deberías ver algo como: Docker Compose version v2.x.x

Configuración del Proyecto

Estructura del Proyecto

```
modulo_odoo/  
├── README.md  
├── docker-compose.yml      # Configuración de contenedores  
├── config/  
│   └── odoo.conf          # Configuración de Odoo  
└── addons/  
    ├── solicitud_interna/ # Módulo personalizado  
    │   ├── __manifest__.py  
    │   ├── models/  
    │   ├── views/  
    │   ├── security/  
    │   └── data/
```

Configuración de Puertos

- **Odoo:** Puerto 8200 (<http://localhost:8200>)
- **PostgreSQL:** Puerto 5432

Levantamiento del Contenedor

Paso 1: Navegar al Directorio del Proyecto

```
cd [RUTA_DE_TU_PROYECTO]\modulo_odoo
```

Nota: Reemplaza [RUTA_DE_TU_PROYECTO] con la ruta donde hayas descargado o clonado este proyecto.

Ejemplo:

```
cd C:\Users\TuUsuario\Desktop\modulo_odoo  
# o  
cd D:\Proyectos\modulo_odoo
```

Paso 2: Levantar los Servicios

```
docker-compose up -d
```

Este comando:

- Descarga las imágenes necesarias (Odoo y PostgreSQL)
- Crea y configura los contenedores
- Inicia los servicios en segundo plano

Paso 3: Verificar que los Contenedores Estén Ejecutándose

```
docker-compose ps
```

Deberías ver algo como:

NAME	IMAGE	COMMAND	SERVICE	CREATED	STATUS	PORTS
db	postgres:16.0	"docker-entrypoint.s..."	db	2 minutes ago	Up 2 minutes	0.0.0.0:
odoo	odoo:latest	"/entrypoint.sh odoo..."	odoo	2 minutes ago	Up 2 minutes	0.0.0.0:

Configuración de Base de Datos

La base de datos se configura automáticamente con los siguientes parámetros:

- **Base de datos:** odoo
- **Usuario:** odoo
- **Contraseña:** odoo
- **Host:** db (nombre del contenedor)

La configuración se encuentra en el archivo `docker-compose.yaml` y se aplica automáticamente al levantar los contenedores.

Acceso al Sistema

URL de Acceso

<http://localhost:8200>

Credenciales por Defecto

- **Usuario:** admin
- **Contraseña:** admin

Primer Acceso

1. Abre tu navegador web
2. Navega a `http://localhost:8200`
3. Espera a que Odoo termine de inicializar (puede tomar unos minutos la primera vez)
4. Ingresa las credenciales:
 - Usuario: admin
 - Contraseña: admin
5. Haz clic en "Log in"

Activación del Módulo

Paso 1: Acceder a la Lista de Aplicaciones

1. Una vez logueado, ve al menú principal
2. Haz clic en "Apps" (Aplicaciones)

Paso 2: Buscar el Módulo

1. En la barra de búsqueda, escribe: Sistema de Tickets
2. Busca el módulo "Sistema de Tickets - Solicitudes Internas"

Paso 3: Instalar el Módulo

1. Haz clic en el botón "Install" (Instalar)
2. Espera a que se complete la instalación
3. El sistema se recargará automáticamente

Paso 4: Verificar la Instalación

Una vez instalado, deberías ver en el menú principal:

- **Solicitudes Internas** (nuevo menú)





Guía de Uso para Usuario Final

Navegación Principal

Una vez que ingreses al sistema, verás el menú principal de Odoo. Busca y haz clic en **"Solicitudes Internas"** para acceder al sistema de tickets.

Panel de Control - Mis Solicitudes

Al entrar al módulo, la primera pantalla que verás es **"Mis Solicitudes"**, donde puedes:

-  **Ver el resumen** de todas tus solicitudes
-  **Filtrar** por estado (Pendiente, En Proceso, Resuelto, etc.)
-  **Ordenar** por fecha, prioridad o estado
-  **Ver detalles** haciendo clic en cualquier solicitud










Cómo Crear una Nueva Solicitud












Paso 1: Acceder al Formulario

1. Haz clic en el botón **"Crear"** (generalmente en la esquina superior izquierda)
2. Se abrirá el formulario de nueva solicitud




Paso 2: Llenar la Información Básica

Campos Obligatorios:

-  **Título:** Escribe un título claro y descriptivo
 -  Ejemplo bueno: "Solicitud de papel para impresora oficina 3"
 -  Ejemplo malo: "Necesito algo"
-  **Descripción:** Explica detalladamente tu solicitud
 - Incluye: ¿Qué necesitas? ¿Para cuándo? ¿Cantidad? ¿Ubicación?
 - Ejemplo: "Necesito 5 resmas de papel tamaño carta para la impresora de la oficina 3, segundo piso. Es urgente porque se nos acabó y tenemos que imprimir reportes para la reunión del viernes."
-  **Categoría:** Selecciona la categoría que mejor describa tu solicitud:
 -  **Material de Oficina:** Papel, bolígrafos, carpetas, etc.
 -  **Soporte Técnico:** Problemas con computadora, impresora, software
 -  **Mantenimiento:** Reparaciones, limpieza, instalaciones
 -  **Permisos:** Solicitudes de autorización o permisos especiales

-  **Recursos Humanos:** Vacaciones, capacitaciones, documentos
-  **Finanzas:** Reembolsos, pagos, presupuestos
-  **Tecnología:** Software nuevo, accesos, equipos
-  **Otros:** Cualquier otra solicitud
-  **Departamento:** Selecciona tu departamento
-  **Prioridad:** Elige el nivel de urgencia:
 -  **Baja:** No es urgente, puede esperar semanas
 -  **Media:** Importante, necesario en unos días
 -  **Alta:** Urgente, necesario pronto
 -  **Urgente:** Muy urgente, necesario hoy o mañana
 -  **Crítica:** Emergencia, bloquea el trabajo

Paso 3: Información Adicional (Opcional)









-  **Fecha Límite:** Si tienes una fecha específica cuando lo necesitas
-  **Costo Estimado:** Si conoces el costo aproximado
-  **Adjuntos:** Puedes subir imágenes, documentos o archivos relacionados

Paso 4: Guardar la Solicitud

1. Haz clic en **"Guardar"**
2. Tu solicitud se creará con un número único (ej: SOL-2024-001)
3. Recibirás una notificación de confirmación

Estados de las Solicitudes - ¿Qué Significan?

Tus solicitudes pasarán por diferentes estados. Aquí te explicamos cada uno:






-  **Borrador:** Solicitud que estás creando pero aún no has enviado
-  **Pendiente:** Solicitud enviada, esperando ser asignada a un gestor
-  **Asignado:** Ya tiene un gestor responsable que se encargará
-  **En Proceso:** El gestor está trabajando en tu solicitud
-  **Esperando Respuesta:** Necesitan más información de tu parte
-  **Resuelto:** La solicitud está completa, esperando tu confirmación
-  **Cerrado:** Solicitud completamente terminada
-  **Cancelado:** Solicitud cancelada por algún motivo

Cómo Hacer Seguimiento a tus Solicitudes

Ver el Estado Actual

1. Ve a **"Mis Solicitudes"**
2. Busca tu solicitud en la lista
3. El estado actual aparece en una etiqueta de color

Ver Detalles Completos






1. Haz clic en el **título** de tu solicitud
2. Se abrirá la vista detallada donde puedes ver:
 -  Toda la información de la solicitud
 -  Historial de cambios
 -  Comentarios del gestor
 -  Archivos adjuntos
 -  Tiempos de respuesta

Agregar Comentarios





1. En la vista detallada, busca la sección **"Comentarios"**
2. Escribe tu comentario en el campo de texto
3. Haz clic en **"Enviar"**
4. El gestor recibirá una notificación

Comunicación con el Gestor

Cuándo Comentar:

-  Para proporcionar información adicional
-  Para aclarar dudas
-  Para cambiar algún detalle de la solicitud
-  Para preguntar sobre el progreso
-  Para agradecer cuando se resuelva

Cómo Escribir Buenos Comentarios:

-  Sé claro y específico
-  Menciona fechas si son importantes
-  Incluye ubicaciones si es relevante
-  Mantén un tono profesional y amable





Ejemplo de buen comentario:

"Hola, quería agregar que necesito el papel antes del jueves porque tenemos una presentación importante. Si no es posible, por favor avísame para buscar alternativas. ¡Gracias!"

Cómo Subir Archivos Adjuntos






1. En el formulario de solicitud o en los comentarios
2. Busca el botón **"Adjuntar Archivo"** o el ícono 
3. Haz clic y selecciona el archivo desde tu computadora
4. Espera a que se suba completamente
5. El archivo aparecerá en la lista de adjuntos

Tipos de archivos útiles:

-  Fotos del problema (para soporte técnico)
-  Documentos de referencia
-  Cotizaciones o presupuestos
-  Capturas de pantalla

Notificaciones - Mantente Informado

Recibirás notificaciones automáticas cuando:

-  Tu solicitud sea asignada a un gestor
-  El gestor agregue comentarios
-  Cambie el estado de tu solicitud
-  Tu solicitud sea resuelta
-  Se requiera tu feedback

Vista Kanban - Visualización por Estados

1. En **"Mis Solicitudes"**, cambia a vista **"Kanban"**
2. Verás columnas por cada estado
3. Tus solicitudes aparecen como tarjetas
4. Puedes arrastrar y soltar para cambiar estados (si tienes permisos)

Plantillas - Solicitudes Rápidas

Si haces solicitudes similares frecuentemente:





1. Ve a **"Plantillas"** en el menú

2. Busca plantillas predefinidas para tu tipo de solicitud
3. Haz clic en **"Usar Plantilla"**
4. Se creará una solicitud con información prellenada
5. Solo modifica lo que necesites y guarda



Dashboard - Tu Resumen Personal




En el **Dashboard** puedes ver:

-  Gráficos de tus solicitudes por estado
-  Solicitudes recientes
-  Tiempos promedio de resolución
-  Estadísticas de satisfacción



Encuesta de Satisfacción

Cuando tu solicitud se resuelva:

1. Recibirás una invitación para evaluar el servicio
2. Califica del 1 al 5:
 -  Satisfacción general
 -  Tiempo de respuesta
 -  Calidad del servicio
3. Agrega comentarios opcionales
4. Tu feedback ayuda a mejorar el servicio



¿Necesitas Ayuda?

Si tu solicitud está tomando mucho tiempo:

1. Revisa el estado actual
2. Agrega un comentario preguntando por el progreso
3. Si es urgente, menciona la fecha límite

Si necesitas cambiar algo en tu solicitud:







1. Agrega un comentario explicando el cambio
2. Si es un cambio mayor, considera crear una nueva solicitud

Si no encuentras tu solicitud:






1. Usa los filtros en **"Mis Solicitudes"**
2. Busca por número de ticket o título
3. Revisa si está en estado "Borrador"

Consejos para Mejores Resultados

Buenas Prácticas:

-  Sé específico en títulos y descripciones
-  Proporciona fechas límite realistas
-  Adjunta fotos o documentos cuando sea útil
-  Responde rápidamente a las preguntas del gestor
-  Mantén comunicación profesional y amable
-  Completa las encuestas de satisfacción

Evita:

-  Títulos vagos como "Ayuda" o "Problema"
-  Marcar todo como "Crítico" si no lo es
-  Crear múltiples solicitudes para lo mismo
-  Comentarios innecesarios o muy frecuentes
-  Lenguaje agresivo o demandante

Acceso Móvil

Puedes acceder al sistema desde tu teléfono:

1. Abre el navegador en tu móvil
2. Ve a la misma dirección: <http://localhost:8200>
3. Inicia sesión normalmente
4. La interfaz se adaptará a tu pantalla

¡Recuerda!

El sistema está diseñado para hacer tu trabajo más fácil. Si tienes dudas, no dudes en crear una solicitud de "Soporte Técnico" para que te ayuden con el uso del sistema.



Tablas del Módulo

El módulo crea las siguientes tablas en la base de datos:

Tabla Principal

- `solicitud_interna` : Tabla principal de tickets/solicitudes

Tablas de Configuración

- `departamento_solicitud` : Departamentos que pueden hacer solicitudes
- `prioridad_solicitud` : Niveles de prioridad (Baja, Media, Alta, Urgente, Crítica)
- `tipo_material` : Catálogo de tipos de materiales de oficina
- `proveedor_servicio` : Proveedores externos de servicios
- `plantilla_solicitud` : Plantillas para crear solicitudes rápidamente

Tablas de Seguimiento

- `historial_estado_solicitud` : Historial completo de cambios de estado
- `comentario_solicitud` : Comentarios adicionales en las solicitudes
- `encuesta_satisfaccion` : Encuestas de satisfacción post-resolución

Campos Principales de `solicitud_interna`

- **Identificación:** `numero_ticket` , `name` (título)
- **Categorización:** `category` , `subcategory`
- **Estados:** `state` (borrador, pendiente, asignado, en_proceso, esperando_respuesta, resuelto, cerrado, cancelado)
- **Fechas:** `fecha_solicitud` , `fecha_asignacion` , `fecha_limite` , `fecha_resolucion` , `fecha_cierre`
- **Usuarios:** `solicitante_id` , `gestor_id` , `supervisor_id`
- **Relaciones:** `departamento_id` , `prioridad_id` , `tipo_material_id` , `proveedor_id`
- **Seguimiento:** `tiempo_resolucion` , `costo_estimado` , `costo_real`
- **Satisfacción:** `puntuacion_satisfaccion`

Características del Sistema

Funcionalidades Principales

- **Gestión Completa de Tickets:** Creación, asignación, seguimiento y cierre
- **Sistema de Estados Avanzado:** 8 estados diferentes con transiciones controladas
- **Múltiples Categorías:** Material de oficina, soporte técnico, mantenimiento, etc.
- **Sistema de Prioridades:** 5 niveles de prioridad con colores distintivos
- **Seguimiento de Tiempos:** Métricas de tiempo de resolución y SLA
- **Historial Completo:** Registro detallado de todos los cambios
- **Sistema de Comentarios:** Comentarios internos y públicos
- **Adjuntos:** Soporte para archivos adjuntos
- **Encuestas de Satisfacción:** Evaluación post-resolución
- **Plantillas:** Creación rápida de solicitudes recurrentes

Roles de Usuario

- **Solicitante:** Puede crear y seguir sus propias solicitudes
- **Gestor:** Puede gestionar todas las solicitudes y configuraciones
- **Administrador:** Acceso completo al sistema

Vistas Disponibles

- **Vista Kanban:** Tablero visual por estados
- **Vista Lista:** Listado detallado con filtros
- **Vista Formulario:** Formulario completo de solicitud
- **Vista Calendario:** Visualización por fechas
- **Vista Gráficos:** Reportes y análisis

Comandos Útiles

Gestión de Contenedores

```
# Levantar servicios
docker-compose up -d
```

```
# Detener servicios
docker-compose down
```

```
# Ver logs de Odoo
docker-compose logs odoo
```

```
# Ver logs de PostgreSQL
docker-compose logs db
```

```
# Reiniciar solo Odoo
docker-compose restart odoo
```

```
# Ver estado de contenedores
docker-compose ps
```

Acceso a Contenedores

```
# Acceder al contenedor de Odoo
docker-compose exec odoo bash
```

```
# Acceder al contenedor de PostgreSQL
docker-compose exec db psql -U odoo -d odoo
```

Solución de Problemas

Problema: No se puede acceder a <http://localhost:8200>

Solución:

1. Verificar que los contenedores estén ejecutándose: `docker-compose ps`
2. Verificar los logs: `docker-compose logs odoo`
3. Esperar unos minutos más (la primera inicialización puede ser lenta)

Problema: Error de conexión a la base de datos

Solución:

1. Verificar que el contenedor de PostgreSQL esté ejecutándose
2. Reiniciar los servicios: `docker-compose down && docker-compose up -d`

Problema: El módulo no aparece en la lista de aplicaciones

Solución:

1. Verificar que la carpeta `addons/solicitud_interna` esté presente
2. Actualizar la lista de aplicaciones en Odoo:
 - Ir a Apps → Update Apps List
3. Reiniciar Odoo: `docker-compose restart odoo`

Problema: Cambios en el código no se reflejan

Solución:

1. Reiniciar el contenedor de Odoo: `docker-compose restart odoo`
2. Si persiste, actualizar el módulo desde la interfaz de Odoo

Problema: Puertos ocupados

Solución:

1. Cambiar los puertos en `docker-compose.yaml`
2. Por ejemplo, cambiar `"8200:8069"` por `"8201:8069"`
3. Acceder entonces a `http://localhost:8201`

Soporte

Para soporte adicional:

1. Revisar los logs: `docker-compose logs`
2. Verificar la documentación oficial de Odoo
3. Consultar la comunidad de Odoo

¡El sistema está listo para usar! 🎉

Accede a <http://localhost:8200> con usuario `admin` y contraseña `admin` para comenzar a gestionar tus solicitudes internas.