**UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**CURSO: Estadística II**

**Ing. Miguel catalán**



**Proyecto de semestre**

**Víctor Alexander Siquiej Chajon 7590-23-7284**

**SAN JUAN SACATEPÉQUEZ, 24-05-2025.**

**INDICE**

[MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TICKETS 3](#_Toc199023216)

[1. Introducción 3](#_Toc199023217)

[2. Ingreso al Sistema 3](#_Toc199023218)

[3. Crear Usuario Final 3](#_Toc199023219)

[4. Crear Ticket de Soporte 3](#_Toc199023220)

[5. Ver y Administrar Tickets 3](#_Toc199023221)

[6. Gestionar Técnicos 4](#_Toc199023222)

[7. Recomendaciones para el Usuario 4](#_Toc199023223)

# MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TICKETS

## 1. Introducción

Este sistema está diseñado para facilitar la creación, gestión y resolución de tickets de soporte. Está orientado tanto a usuarios finales como a personal técnico. La interfaz es amigable y está compuesta por múltiples ventanas que permiten realizar las funciones de forma rápida y sencilla.

## 2. Ingreso al Sistema

* Ejecutar el sistema desde NetBeans o directamente desde el archivo .jar si está compilado.
* Aparecerá la ventana principal con las opciones: Crear Usuario, Crear Ticket, Ver Tickets, etc.

## 3. Crear Usuario Final

1. Click en "Crear Usuario"
2. Llenar los campos: Nombre, Usuario, Contraseña
3. Click en "Guardar"
4. El usuario se almacena en la base de datos

## 4. Crear Ticket de Soporte

1. Click en "Crear Ticket"
2. Ingresar: Número, Título, Descripción, Prioridad
3. Seleccionar el usuario que reporta
4. Click en "Crear Ticket"
5. El ticket queda registrado como PENDIENTE

## 5. Ver y Administrar Tickets

1. Click en "Ver Tickets"
2. Se mostrará una lista de tickets existentes
3. Puedes actualizar su estado, o eliminar tickets

## 6. Gestionar Técnicos

1. Click en "Crear Técnico"
2. Ingresar los datos y su especialidad
3. Guardar
4. Se pueden asignar tickets a técnicos desde otras vistas

## 7. Recomendaciones para el Usuario

* Evitar campos vacíos al crear usuarios o tickets
* Usar contraseñas seguras
* Cerrar tickets una vez resueltos
* Revisar con frecuencia los tickets pendientes