



Manual del Administrador – Sistema de Tickets

PcSoporti

Versión 1.0

Última actualización: 1 de Enero de 2026

Índice

- 1. Introducción
- 2. Roles
- 3. Gestión de tickets
- 4. Gestión de usuarios
- 5. Catálogos
- 6. Seguridad y auditoría
- 7. Buenas prácticas
- 8. Responsabilidad

1. Introducción

Manual para administradores del sistema.

Este manual está dirigido a **administradores y personal técnico** responsables de la gestión, configuración y operación del Sistema de Tickets.

2. Roles

Usuario, Técnico, Administrador y Superadmin.

El sistema maneja los siguientes roles:

- **Usuario:** Crea y consulta tickets
- **Técnico:** Gestiona tickets, usuarios
- **Administrador:** Gestiona tickets, usuarios y catálogos
- **Superadmin:** Control total del sistema y configuraciones críticas

3. Gestión de tickets

Asignación, seguimiento y cierre.

Los administradores pueden:

- Ver todos los tickets del sistema
- Cambiar estados y prioridades
- Asignar responsables
- Agregar comentarios internos o públicos
- Cerrar tickets

Todas las acciones quedan registradas en el historial.

4. Gestión de usuarios

Alta, baja, roles y control.

Desde el panel administrativo se puede:

- Crear nuevos usuarios
- Asignar roles
- Activar o desactivar cuentas
- Restablecer contraseñas
- Consultar última sesión

5. Catálogos

Configuraciones operativas.

Dependiendo de la implementación:

- Categorías
- Empresas
- Departamentos
- Prioridades

Los cambios impactan directamente en la operación del sistema.

6. Seguridad y auditoría

Control de accesos y acciones.

El sistema registra:

- Accesos
- Cambios críticos
- Acciones administrativas

Solo usuarios autorizados pueden acceder a funciones sensibles.

7. Buenas prácticas

Gestión responsable.

- No compartir cuentas administrativas
- Asignar roles mínimos necesarios
- Revisar logs periódicamente
- Mantener respaldos actualizados

8. Responsabilidad

Cumplimiento legal y operativo.

El administrador es responsable de:

- La correcta operación del sistema
- La protección de datos
- El cumplimiento de políticas internas y legales

Aviso Legal

Este documento es propiedad de PcSorias y Valkiria Tech. Su contenido es informativo y puede ser modificado sin previo aviso. El uso del sistema implica la aceptación de los términos, políticas de privacidad y retención de datos vigentes.