



# Manual del Usuario – Sistema de Tickets

PcSoporti

Versión 1.0

Última actualización: 1 de Enero de 2026

## Índice

- 1. Introducción
- 2. Acceso al sistema
- 3. Panel principal
- 4. Crear un nuevo ticket
- 5. Seguimiento de tickets
- 6. Estados del ticket
- 7. Buenas prácticas
- 8. Seguridad
- 9. Soporte adicional
- 10. Aceptación de términos

## 1. Introducción

El Sistema de Tickets es una plataforma diseñada para facilitar la comunicación entre los usuarios y el equipo de soporte técnico, permitiendo reportar incidencias, dar seguimiento a solicitudes y mantener un historial organizado de cada caso.

Este manual está dirigido a **usuarios finales** que utilizan el sistema para reportar problemas, solicitudes o consultas relacionadas con los servicios proporcionados.

## 2. Acceso al sistema

Ingreso mediante correo electrónico y contraseña.

### 2.1 Inicio de sesión

Para acceder al sistema:

1. Ingresa a la URL oficial del sistema.
2. Introduce tu **correo electrónico y contraseña**.
3. Presiona **Iniciar sesión**.

Si tus credenciales son correctas, accederás al panel principal.

Recuperación segura de contraseña disponible.

### 2.2 Recuperación de contraseña

Si olvidaste tu contraseña:

1. Haz clic en **¿Olvidaste tu contraseña?**
2. Ingresa tu correo electrónico registrado.
3. Recibirás un enlace temporal para restablecer tu contraseña.

Los enlaces de recuperación tienen vigencia limitada por motivos de seguridad.

## 3. Panel principal

Resumen de actividad y acceso rápido a funciones.

El panel principal muestra un resumen de tu actividad:

- Total de tickets creados
- Tickets abiertos, en proceso y cerrados
- Acceso rápido a crear un nuevo ticket
- Listado de tickets recientes

Desde este panel puedes navegar a todas las funciones disponibles.

## 4. Crear un nuevo ticket

Registro de incidencias con asunto, descripción, prioridad y adjuntos.

### 4.1 Acceso

Selecciona la opción **Nuevo Ticket** desde el menú o el botón principal del panel.

### 4.2 Campos del formulario

Al crear un ticket deberás completar:

- **Asunto:** Título breve del problema o solicitud
- **Descripción:** Detalle claro del incidente
- **Categoría (si aplica):** Tipo de problema
- **Prioridad:** Baja, Media o Alta
- **Adjuntos (opcional):** Archivos de apoyo (imágenes, documentos, etc.) Una vez completado, presiona **Enviar ticket**.

## 5. Seguimiento de tickets

Historial completo y comunicación continua.

### 5.1 Listado de tickets

Desde la sección **Mis Tickets** puedes:

- Ver todos tus tickets
- Filtrar por estado o prioridad
- Consultar fechas y responsables

## 5.2 Detalle de un ticket

Al ingresar a un ticket podrás:

- Ver el historial completo
- Leer respuestas del equipo de soporte
- Agregar comentarios adicionales
- Adjuntar nuevos archivos
- Ver cambios de estado

Todo el historial queda registrado para referencia futura.

## 6. Estados del ticket

Abierto, En proceso, En espera y Cerrado.

Un ticket puede tener los siguientes estados:

- **Abierto:** Ticket recién creado
- **En proceso:** Está siendo atendido
- **En espera:** Requiere información adicional
- **Cerrado:** Caso resuelto

## 7. Buenas prácticas

Descripción clara, evidencia y seguimiento adecuado.

- Describe el problema con claridad.
- Adjunta evidencia cuando sea posible.

- Da seguimiento desde el sistema (evita duplicar reportes).
- Revisa respuestas antes de crear nuevos tickets.

## 8. Seguridad

Uso responsable y confidencialidad.

El usuario es responsable de:

- Mantener confidenciales sus credenciales
- No compartir accesos
- Usar el sistema de forma adecuada y responsable

## 9. Soporte adicional

Uso de la opción Reportar un problema.

Para dudas sobre el uso del sistema, utiliza la opción **Reportar un problema** disponible en la plataforma.

## 10. Aceptación de términos

El uso implica aceptación de políticas.

El uso del sistema implica la aceptación de los términos, políticas de privacidad y retención de datos vigentes.

## 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.