



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.