PGE
GESTIÓN ESCOLAR · COLOMBIA

Manual de uso

COMUNICACIÓN

Chat de soporte y tickets

Aprende a conversar con el personal de tu colegio, adjuntar capturas y reportar problemas de la plataforma con seguimiento por ticket.

Perfiles: usuario, personal autorizado, responsables de chats y tickets, administrador del colegio y superadministrador.

Edición del 25 de octubre de 2026
Capturas reales de la versión desplegada. Datos ficticios de demostración.

https://pgecolombia.com/manuales/

GUÍA PRÁCTICA

Comunicación con el colegio

El módulo de comunicación conecta a los usuarios con el personal autorizado de su institución. Cada conversación pertenece a un colegio y conserva su historial; desde ella se pueden crear tickets de bugs con las imágenes del chat como evidencia.

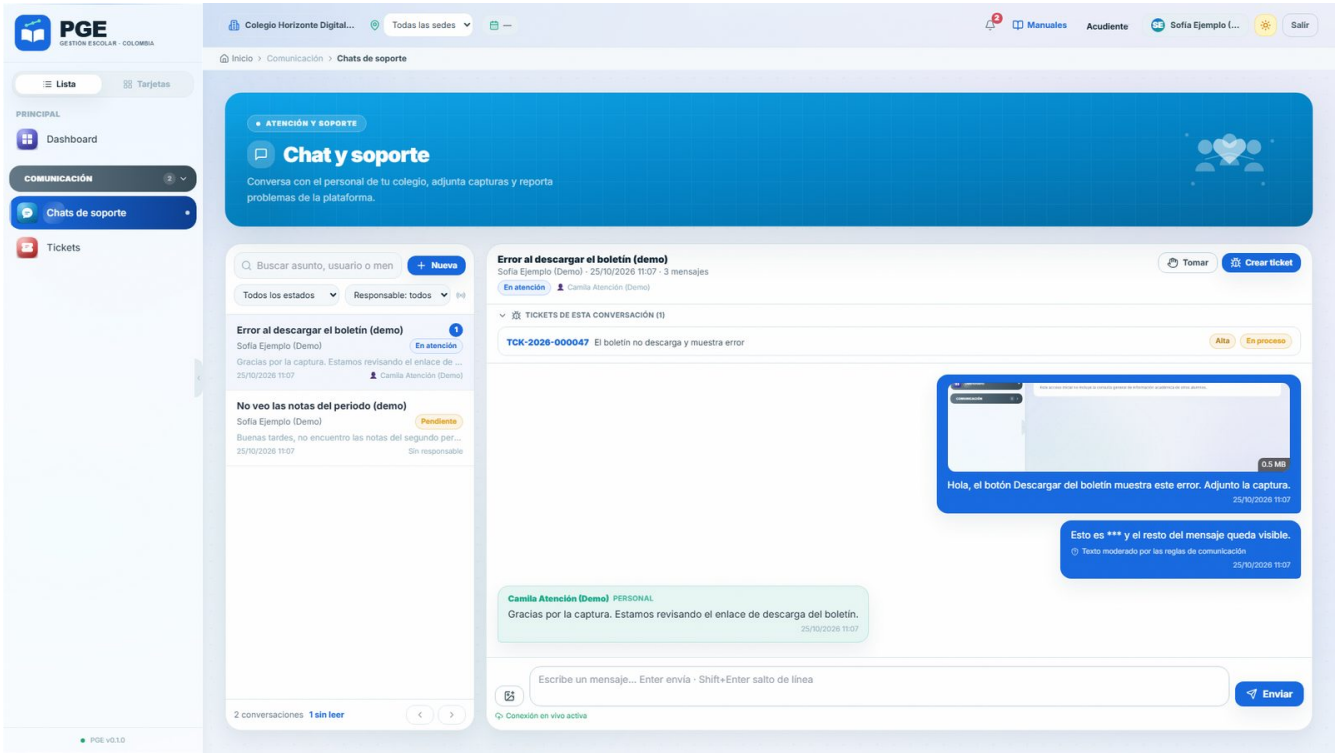
Pertenecer a un colegio no concede acceso automático a todas sus conversaciones: el personal debe estar configurado como responsable y su rol debe tener los permisos del módulo.

Roles y capacidades

Perfil	Puede hacer
Usuario	Iniciar conversaciones con su colegio, enviar texto e imágenes, reportar problemas y consultar sus conversaciones y tickets.
Personal autorizado	Atender conversaciones y gestionar tickets según sus permisos, solo dentro de su colegio.
Responsable de chats	Administrar la bandeja de atención, responder, tomar conversaciones y gestionar asignaciones según su configuración.
Responsable de tickets	Revisar, clasificar, asignar y actualizar tickets de su colegio según su configuración.
Administrador del colegio	Configurar quién administra chats y tickets y las reglas locales de censura. Su acceso al contenido también requiere permiso.
Superadministrador	Consultar y administrar conversaciones, tickets y configuraciones de todos los colegios.

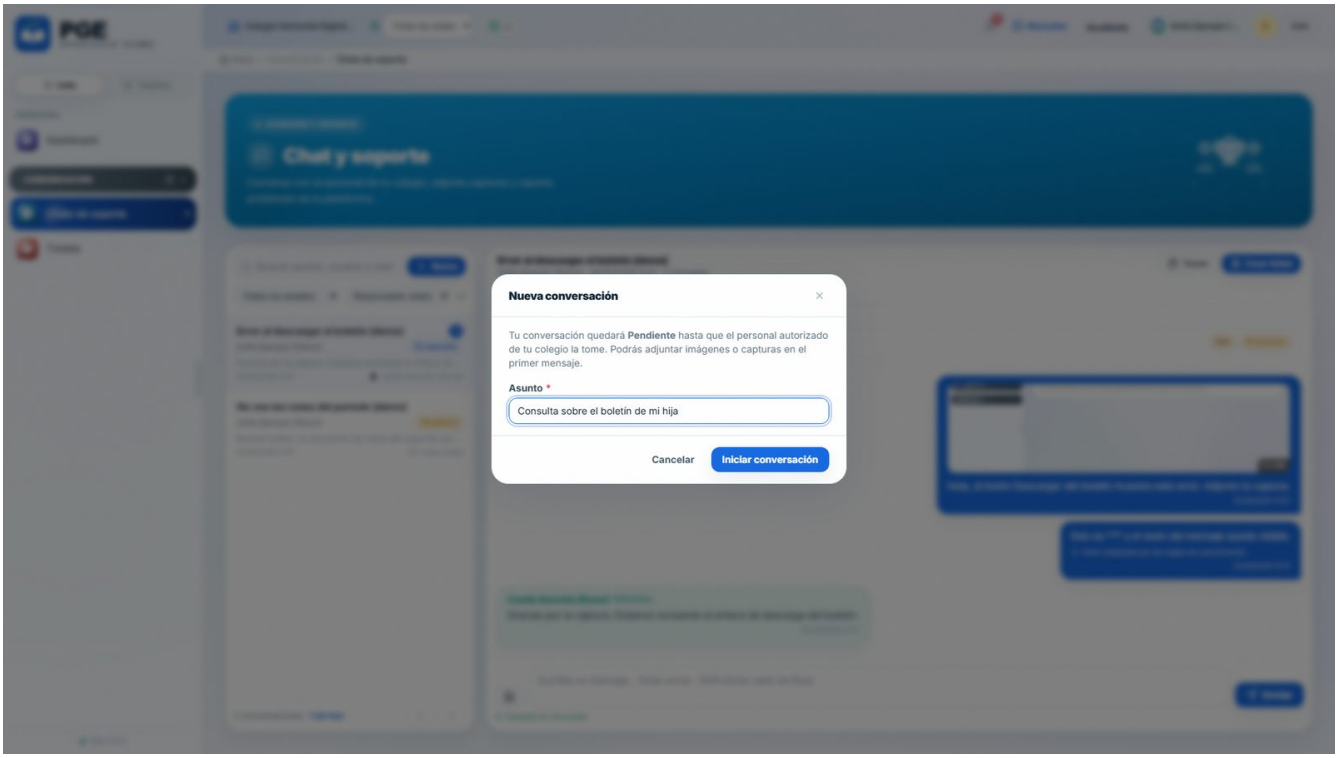
Cómo iniciar una conversación

Abre Comunicación → Chats de soporte. En escritorio verás la bandeja a la izquierda y el hilo a la derecha; en móvil se navega entre vistas. Pulsa Nueva, escribe un asunto claro y confirma.



Vista del chat: conversaciones propias a la izquierda e historial con el personal autorizado a la derecha.

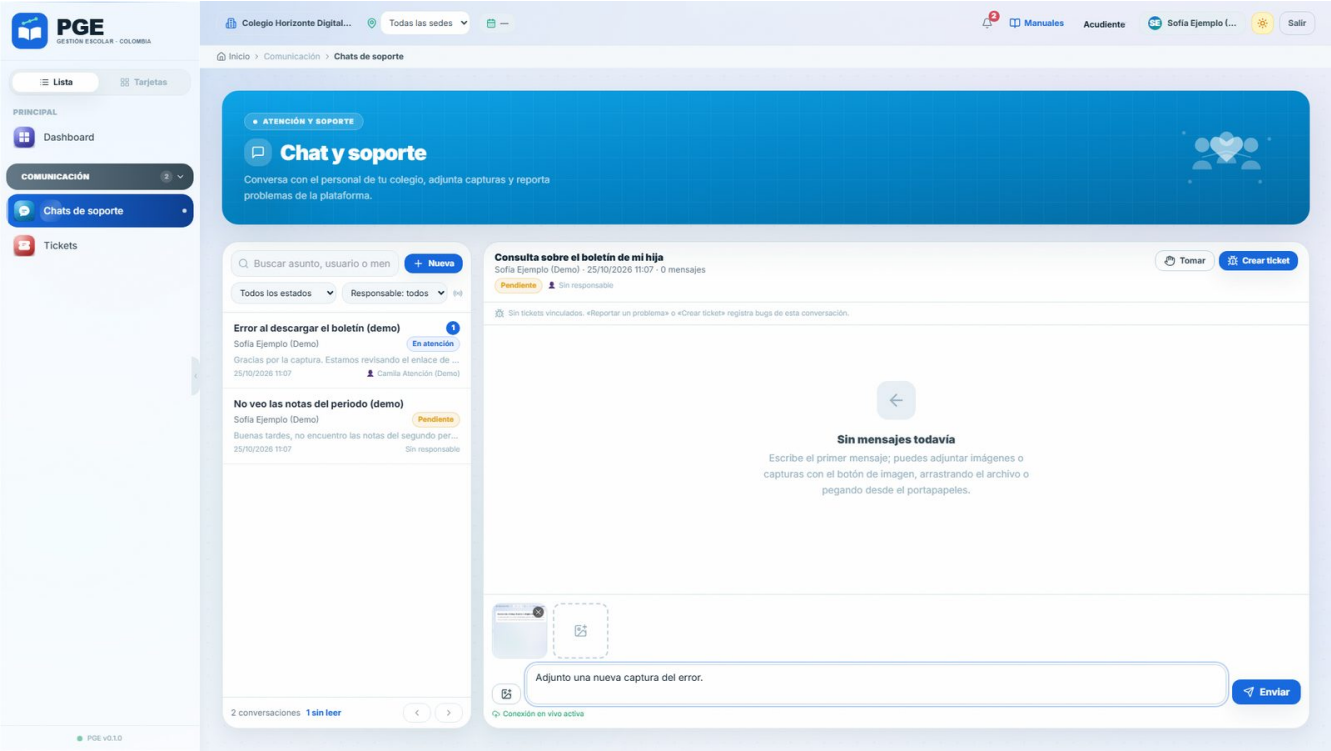
El estado Pendiente indica que aún no hay responsable. Cuando el personal toma el caso pasa a En atención; al resolverlo queda Resuelta y se reabre automáticamente si el usuario vuelve a escribir.



Crear una conversación es explícito: el asunto resume el motivo y el equipo del colegio verá el estado inicial.

Mensajes e imágenes

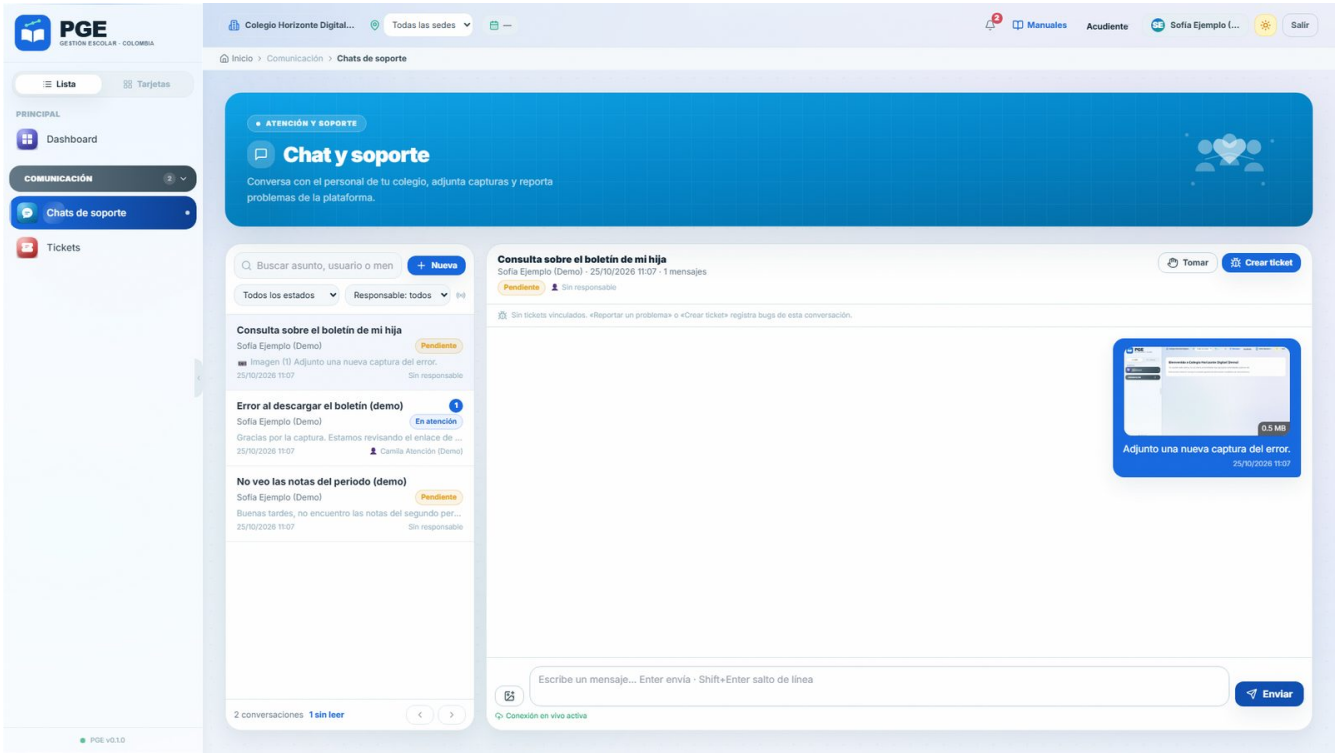
El campo de mensaje acepta texto, imágenes o ambos. Envía con Enter y usa Shift + Enter para un salto de línea. Puedes adjuntar imágenes con el botón, arrastrándolas o pegando una captura con Ctrl + V.



Vista previa del adjunto antes de enviar. El mensaje se confirma solo cuando la imagen quedó correctamente asociada.

Regla	Valor inicial
Formatos permitidos	JPEG, PNG y WebP
Máximo por mensaje	5 imágenes
Tamaño máximo	10 MB por imagen
Validación	Contenido real en el servidor, almacenamiento privado y enlace firmado de corta duración

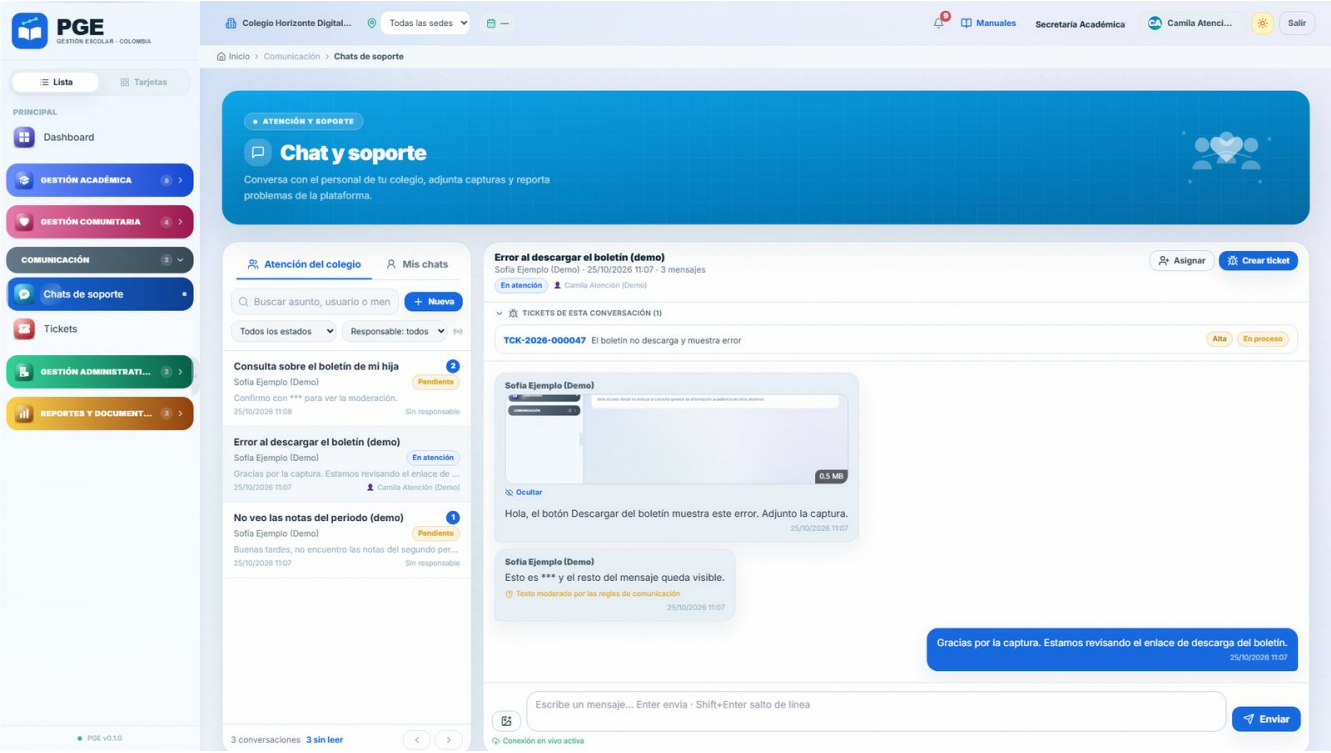
Si una carga falla, el error se muestra y los adjuntos pendientes se conservan para reintentar. El mensaje no se confirma hasta que todas las imágenes están asociadas.



Mensaje con la captura ya asociada. El indicador inferior muestra el estado de la conexión en vivo.

Reportar un problema y tickets

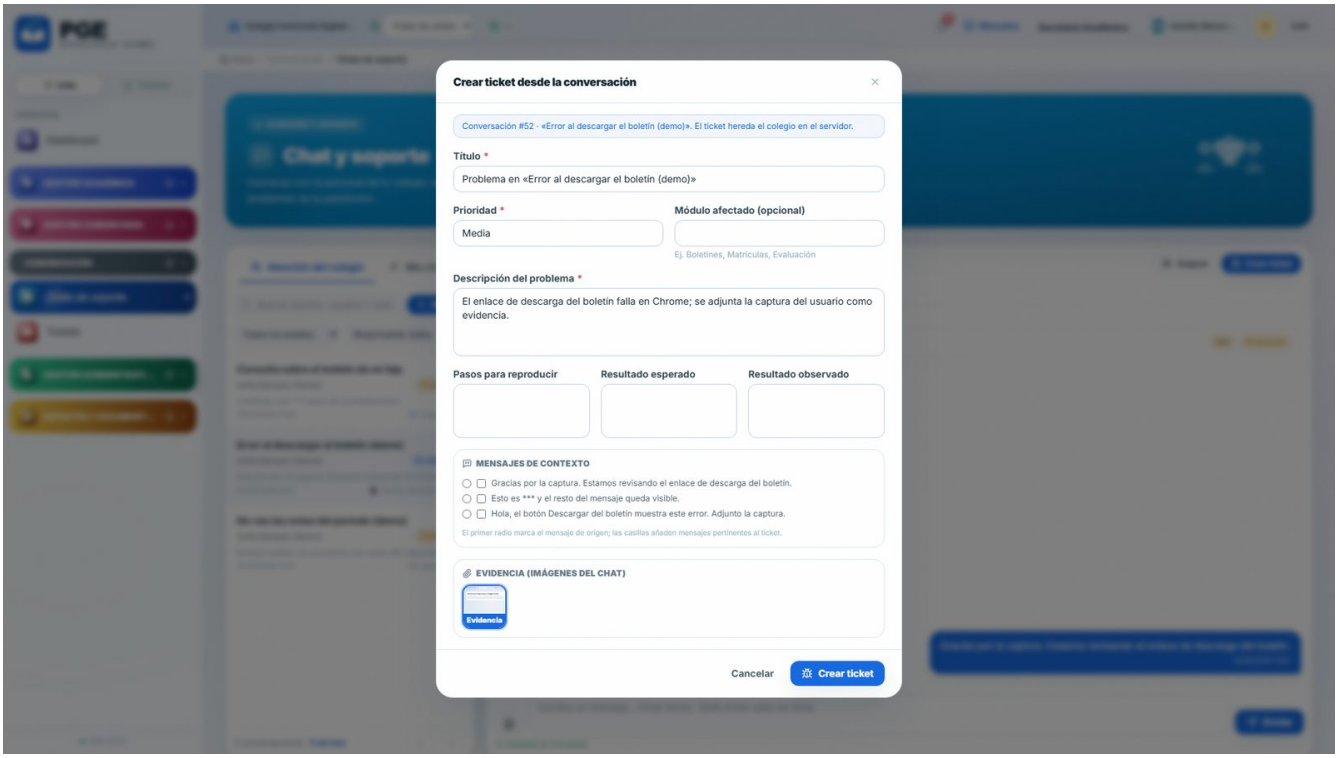
Desde una conversación el usuario dispone de “Reportar un problema”; el personal puede usar “Crear ticket” desde un mensaje. La creación es explícita, conserva la conversación, los mensajes elegidos y las imágenes como evidencia, y hereda el colegio en el servidor.



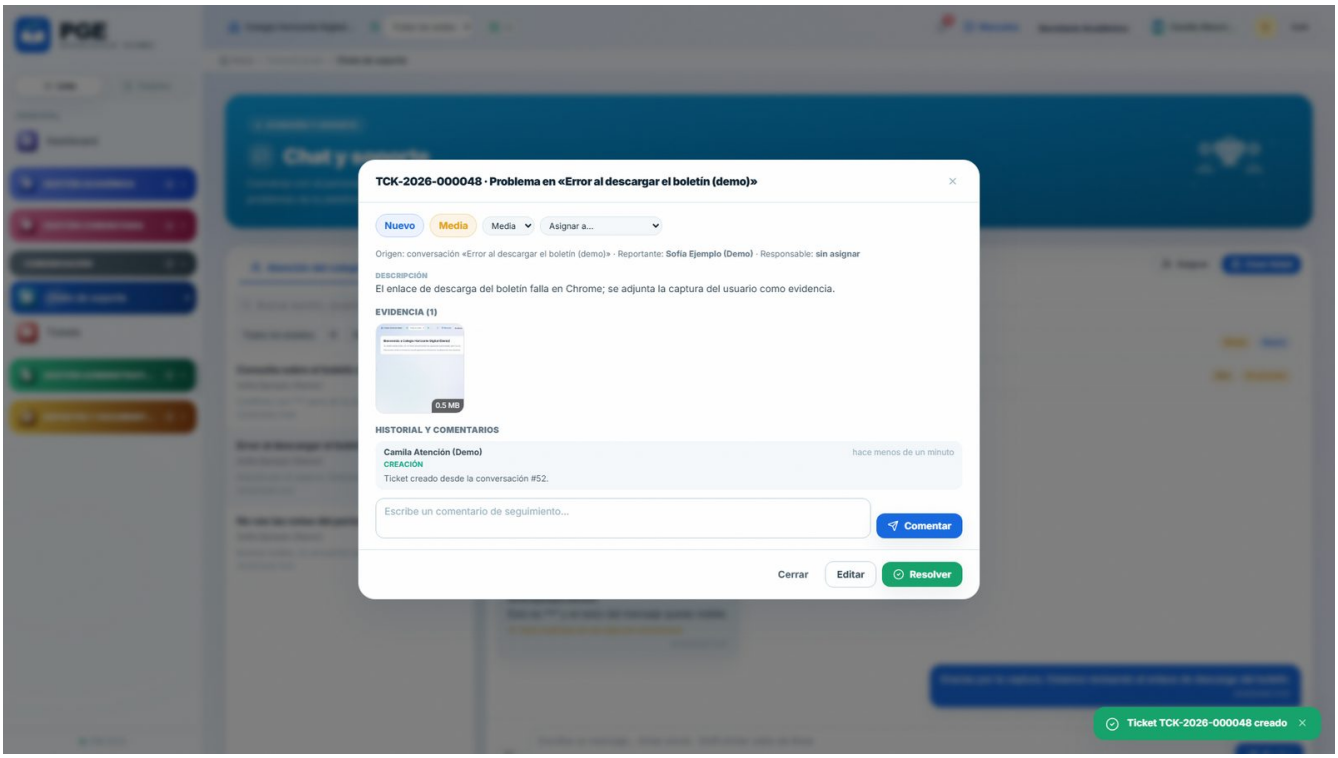
El personal atiende el hilo, toma o asigna el caso, responde y crea tickets conservando el contexto.

Estados del ticket	Prioridades
Nuevo → En proceso → Resuelto → Cerrado	Baja, Media (inicial), Alta y Crítica

Al marcar un ticket como resuelto se exige una breve descripción de la solución. Reabrir un ticket resuelto o cerrado exige un motivo y conserva todo el historial. Resolver la conversación no resuelve sus tickets, y cerrar un ticket no cierra otros.



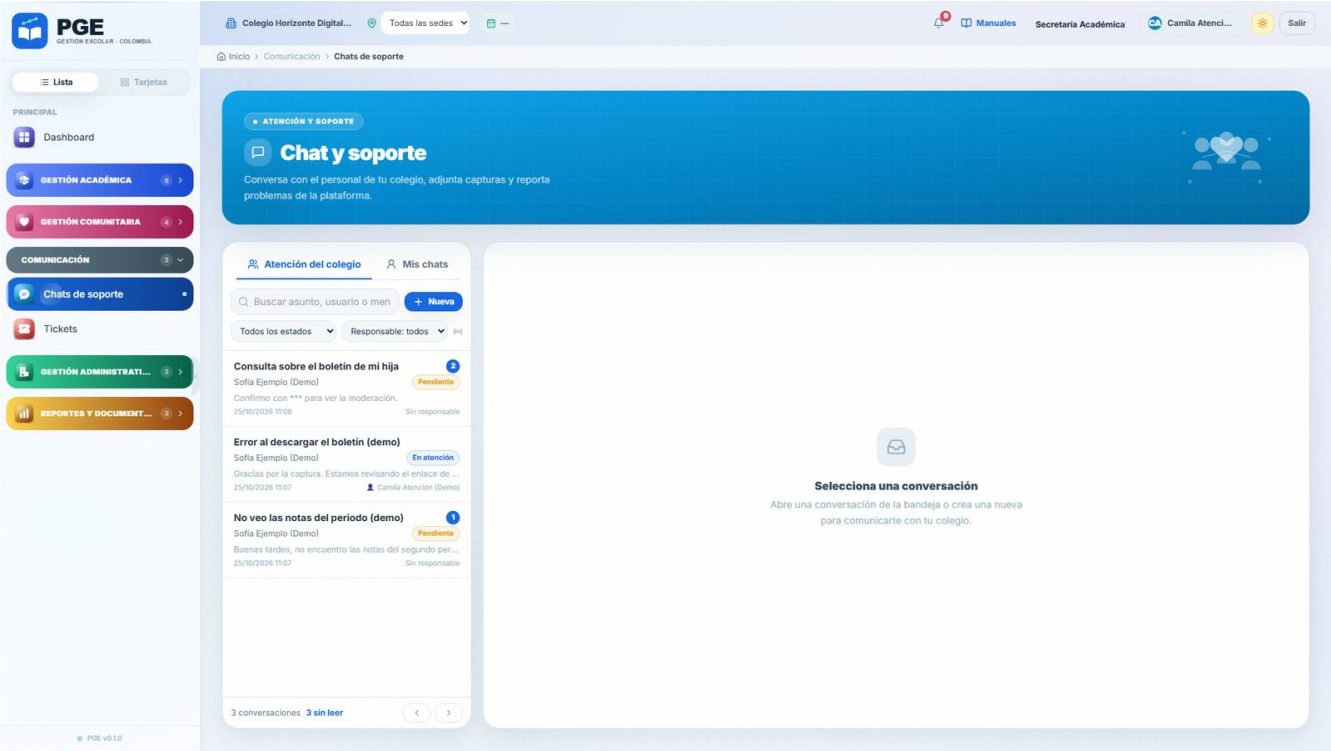
Formulario de ticket desde el chat: título, descripción, prioridad, módulo, pasos y evidencias del chat.



Detalle con prioridad, responsable, evidencias, historial de cambios y comentarios de seguimiento.

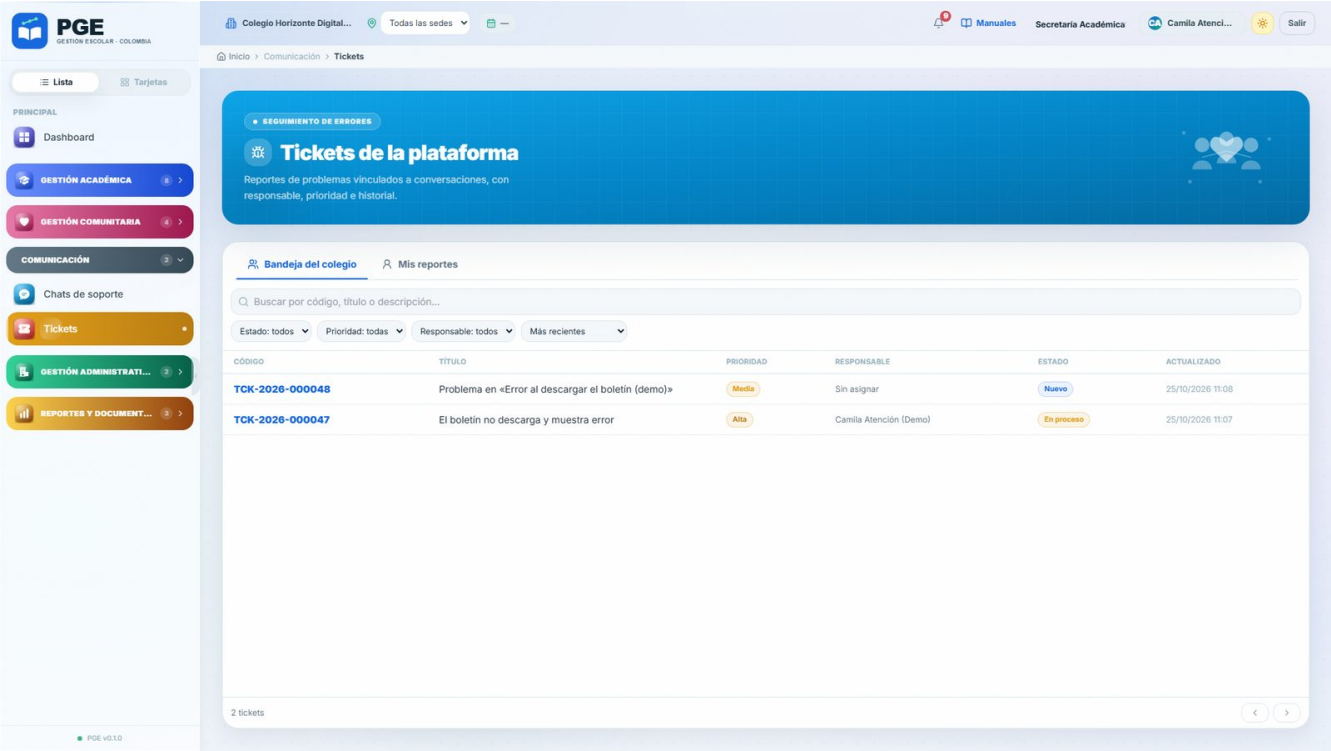
Seguimiento y bandejas

El personal autorizado consulta la bandeja del colegio con búsqueda y filtros por estado, responsable y fechas. El usuario consulta sus propios reportes y recibe notificaciones internas de los cambios relevantes.



Bandeja de atención del colegio con búsqueda, filtros y contadores de no leídos.

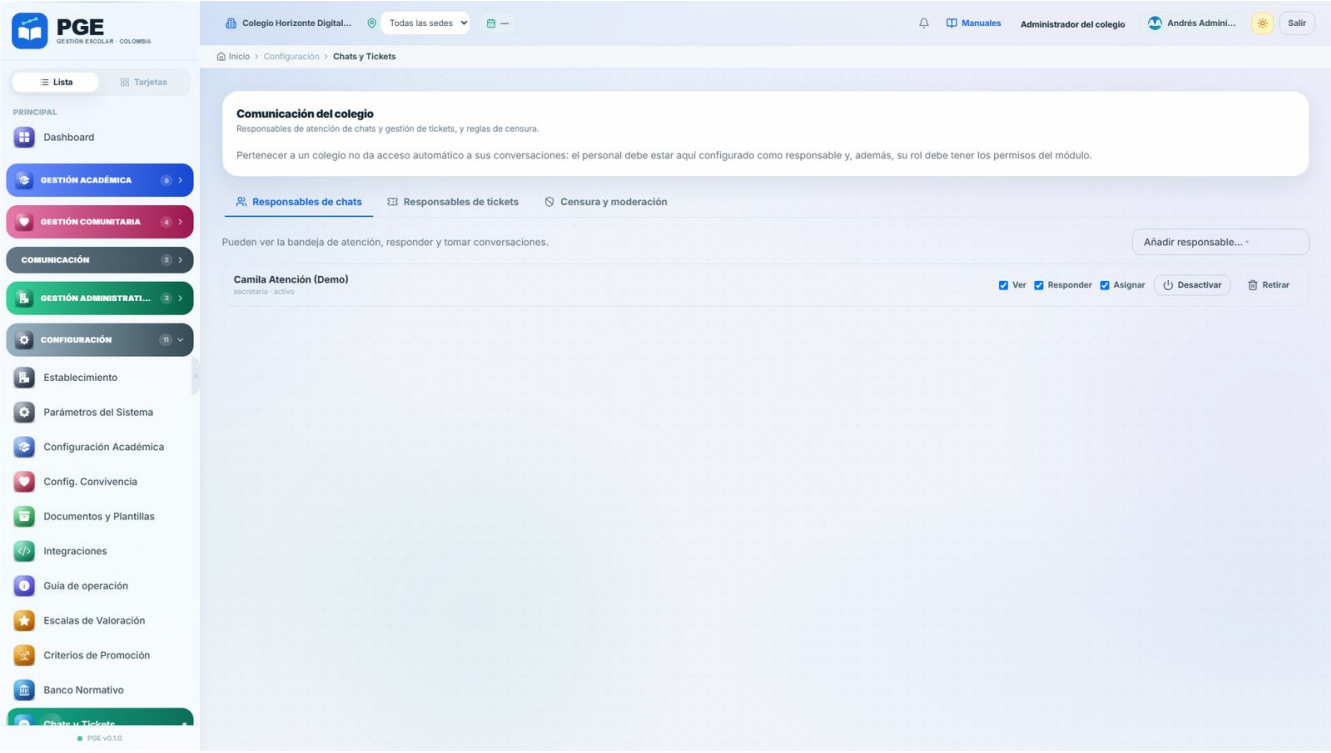
La bandeja de tickets permite buscar y filtrar por estado, prioridad, responsable y fecha. Los contadores de no leídos y la campana del encabezado mantienen informado al equipo y al usuario.



Bandeja de tickets con prioridad, responsable, estado y última actualización.

Configuración del colegio

El administrador del colegio define por separado quién atiende chats y quién gestiona tickets, con capacidades independientes de consulta, acción (responder/editar) y asignación. Retirar o desactivar un responsable devuelve sus pendientes a la bandeja sin asignar y conserva el historial.

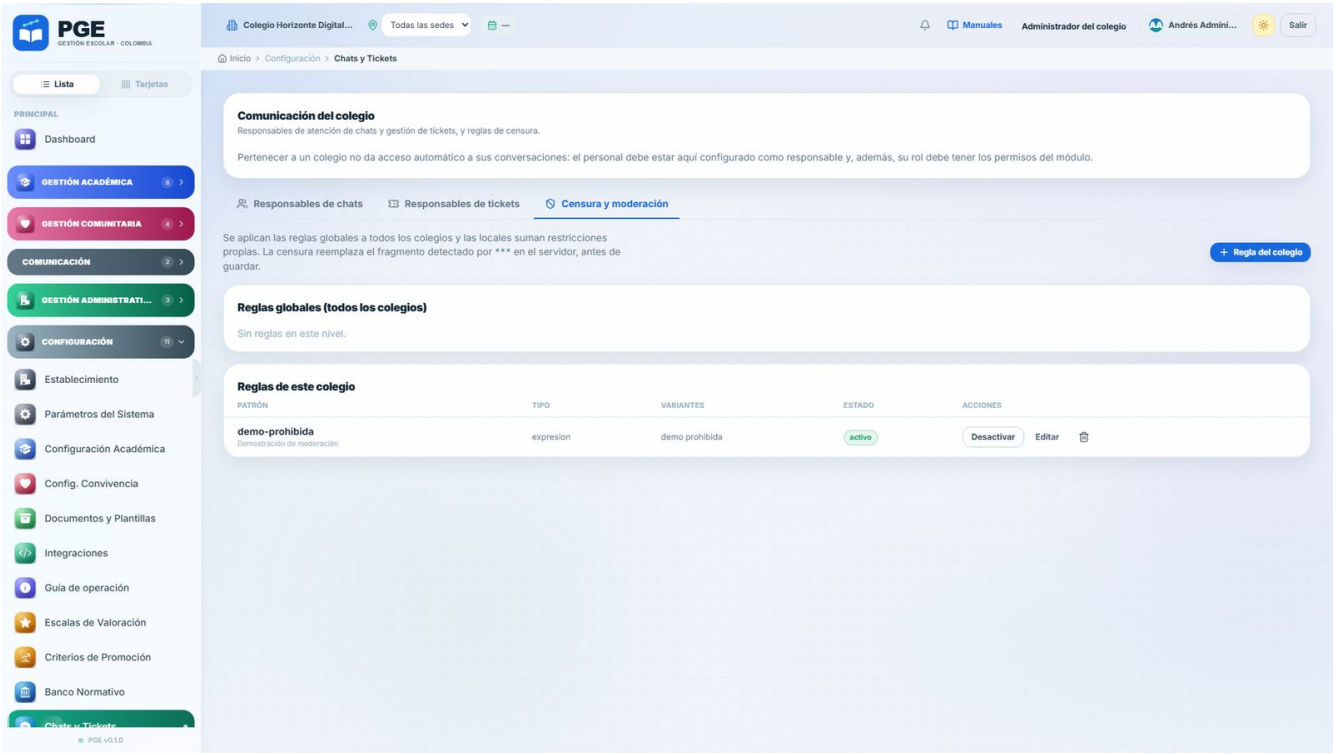


Responsables de chats con las capacidades Ver, Responder y Asignar.

Censura y moderación

El catálogo combina reglas globales (superadministrador) y locales del colegio. La detección normaliza mayúsculas, acentos y variantes leet, y evita coincidencias parciales en palabras legítimas. La censura se ejecuta en el servidor antes de guardar: el fragmento se reemplaza por *** y el remitente recibe un aviso discreto.

- Se aplica a mensajes, títulos y descripciones de tickets, comentarios y textos visibles.
- Solo se persiste el texto censurado y los metadatos de moderación; el texto original no se almacena.
- La moderación textual no detecta palabras escritas dentro de una captura. Por eso el personal autorizado puede ocultar imágenes inapropiadas, dejando registro de quién, cuándo y por qué.



Reglas globales y reglas propias del colegio, con activación y edición auditadas.

Tiempo real, privacidad y límites

• Los mensajes llegan en tiempo real; si la conexión se interrumpe, el sistema se reconecta y recupera los mensajes faltantes sin duplicarlos.

• Cada conversación y ticket valida el colegio activo en el servidor. Cambiar un identificador en la URL no permite acceder a otra institución.

• Las imágenes se guardan en almacenamiento privado y se descargan con enlaces firmados de corta duración ligados al usuario autorizado.

• El superadministrador puede consultar otros colegios; sus consultas globales quedan auditadas sin copiar el contenido de los mensajes.

• Frecuencia de envío limitada por usuario y validación de contenido vacío, longitudes y archivos.

Buenas prácticas

• Usa asuntos concretos y adjunta una captura cuando el error sea visual.

• Separa problemas distintos en tickets distintos para facilitar el seguimiento.

• Marca el ticket como resuelto solo con la solución verificada; reabre con un motivo claro si el problema persiste.

• Revisa la bandeja sin asignar al inicio de cada jornada y mantén actualizados los responsables.

Preguntas frecuentes

¿Por qué no veo la bandeja del colegio? El acceso al contenido requiere estar configurado como responsable activo del colegio y tener el permiso del módulo.

¿Una conversación resuelta pierde el historial? No. Se conserva y se reabre automáticamente cuando el usuario vuelve a escribir.

¿Puedo ocultar una imagen? Sí, el personal autorizado puede ocultarla con un motivo; la acción queda auditada y la imagen deja de mostrarse.

Documentación relacionada: ../PGEBack/docs/chat-tickets.md y el tutorial en video V35 dentro de la videoteca.