



Dacamo

SISTEMAS INFORMÁTICOS

MANUAL DE USUARIO



ÍNDICE

Introducción.....	Pág 03
Acceso a la plataforma.....	Pág 04
Creación de empresa.....	Pág 05
Creación de trabajadores.....	Pág 06
Acceso de trabajador a la App.....	Pág 10
Ver registros.....	Pág 12
Edición horas extra informe complementario.....	Pág 13
Programar alarmas.....	Pág 14
Recibir notificaciones por correo electrónico.....	Pág 15
Exportar documentos en PDF.....	Pág 16
Exportar documentos en PDF (email).....	Pág 16
Gestión de vacaciones, bajas y días de permiso.....	Pág 19
Control de días de asistencia mensuales.....	Pág 20
Órdenes de trabajo.....	Pág 20
Configuración de alarmas.....	Pág 21
Configuración horarios jornada laboral.....	Pág 21
Documentos.....	Pág 22
Servicio técnico.....	Pág 23

INTRODUCCIÓN

Dagamo es una herramienta completa, fácil de usar y económica para llevar a cabo la creación, el manejo y la gestión de **la jornada laboral de sus trabajadores**. Se divide en dos partes:

- Un panel de control web con acceso limitado para diferentes roles y permisos que usarán **los empleadores**.
- Terminales de registro con tarjetas de proximidad o una aplicación móvil de descarga gratuita que usarán **los empleados**.

Para hacer el registro de la entrada y la salida en el puesto de trabajo, se podrá utilizar tanto **los terminales de registro, como la aplicación**. Con este último método, además existe la posibilidad de **comunicar incidencias, leer y firmar documentos que son enviados, y recibir avisos** al comenzar la jornada laboral.

La aplicación puede ser **descargada en cualquier teléfono móvil**, mientras que **las máquinas serán instaladas en el puesto de trabajo** y se proporcionarán a los trabajadores **tarjetas de proximidad** vinculadas a sus perfiles.

Todos estos movimientos quedarán **reflejados en la web**, dentro de la cuenta de la empresa. Desde donde se pueden realizar una gran variedad de acciones. Gracias al sistema de geolocalización por GPS, la empresa podrá conocer **el lugar exacto** desde el que se realizan los registros de entrada, salida, o presencia.

ACCESO A LA PLATAFORMA

Una vez la contraseña ha sido proporcionada, podremos acceder a la plataforma con nuestra cuenta. Para ello seguiremos los siguientes pasos:

1. Encontrarnos en la página web de la plataforma:
<https://controldehoras.app>
2. Pulsar en el botón de **"Enlace al panel de control"**.
3. Se nos abrirá el formulario de acceso en el que sólo tenemos que introducir **el correo electrónico y la contraseña**.
4. Pulsar el botón **"Entrar"** para acceder a la plataforma.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

En el caso de querer **cambiar nuestra contraseña** de acceso a la plataforma, simplemente deberemos hacer clic en **"¿Olvidaste tu contraseña?"**. A continuación escribiremos nuestro email y pulsaremos en **"Recuperar contraseña"**.

Finalmente sólo tendremos que acceder al mensaje en nuestra bandeja de entrada del email para elegir la nueva contraseña.

CREACIÓN DE EMPRESA

Una de las primeras cosas que te interesará hacer será **crear una empresa** en la plataforma. De esta manera luego podrás **asignarla a los trabajadores**, así como gestionar diversos ámbitos: su registro, incidencias, vacaciones, stock... etc.

Serán necesarios los siguientes pasos:

1. Hacer clic sobre "**Empresas**" y a continuación a "**Listado de Empresas**" desde el menú principal o la barra de navegación a la izquierda.
2. A continuación hacer clic en el botón de "**Nueva empresa**", situado en la **esquina superior derecha**.
3. Finalmente debemos **rellenar el formulario** con los datos de nuestra empresa. Algunos campos son opcionales.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

CREACIÓN DE TRABAJADORES

También es esencial saber crear trabajadores y asignarlos a empresas, puesto que este **será el usuario que utilicen** a la hora de meterse en la aplicación y hacer el registro de la jornada, firmar documentos, recibir avisos... etc.

Los pasos para hacerlo son los siguientes:

1. Hacer clic en "**Trabajadores**" y luego en "**Listado de Trabajadores**" desde el menú principal o la barra de navegación a la izquierda.
2. A continuación hacer clic en el botón de "**Nuevo trabajador**", situado en la **esquina superior derecha**.
3. Finalmente debemos **rellenar el formulario** con los datos del trabajador. Algunos campos son opcionales.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

A continuación se explican cada uno de los campos del formulario. Tras el listado también podrás encontrar otro método de **crear trabajadores vía Excel**.

Activo: Este campo contiene una casilla para marcar o desmarcar. En caso de estar marcado, significará que el usuario de este trabajador está activo y por lo tanto se puede utilizar. Si está desmarcado, no se podrá utilizar.

Empresas: Al pulsar en este campo se abrirá un listado en el que podemos elegir la empresa o empresas que queremos asignar a este trabajador. Podemos volver a hacer clic sobre una empresa asignada para desasignarla.

Nombre: Únicamente el nombre del trabajador.

Primer apellido: El primer apellido del trabajador.

Segundo apellido: El segundo apellido del trabajador.

DNI: El Documento Nacional de Identidad del trabajador, compuesto de 8 números y una letra mayúscula.

Número de teléfono: El número de teléfono del trabajador, compuesto por el prefijo del país (+34 para España) y 9 números.

Categoría: Al rellenar este campo, quedará reflejado en el informe de asistencia.

Nombre de usuario para registro: Aquí se escribirá el nombre de usuario para que un trabajador lo utilice para acceder desde la aplicación. Al hacerlo, el trabajador solo podrá estar en una empresa. Este campo no es necesario, puesto que existe otro método con el que un trabajador puede entrar a la aplicación desde su cuenta, que consiste en mandarles un código que se genera desde su perfil.

Contraseña para registro: Este campo también es opcional. Al escribir en él, estaremos indicando que el trabajador tendrá que poner lo que hemos escrito a modo de contraseña acompañando a su nombre de usuario o código para acceder desde su cuenta. Si lo dejamos en blanco, el trabajador solo necesitará insertar su nombre de usuario o código para acceder.

Geolocalización: Si dejamos esta casilla activada, cuando un trabajador haga los registros, estos vendrán acompañados de su geolocalización en ese preciso momento. Si la desactivamos, no veremos su geolocalización.

Notificaciones registros: Si activamos esta casilla, recibiremos una notificación cada vez que este trabajador haga registros. Si la desactivamos, no las recibiremos.

Notificaciones incidencias: Si activamos esta casilla, recibiremos una notificación cada vez que este trabajador haga incidencias. Si la desactivamos, no las recibiremos.

Permitir descarga registros: Si activamos esta casilla, será posible para el trabajador descargar sus registros en formato PDF desde la aplicación del teléfono.

Permitir descarga calendario: Si activamos esta casilla, será posible para el trabajador descargar el calendario con las vacaciones en formato PDF desde la aplicación del teléfono.

Alertas por tiempo: Si activamos esta casilla, recibiremos alertas si el trabajador realiza un registro dentro o fuera de un rango de horas. La alerta con geolocalización sólo funcionará si está activada la opción "Activar la geolocalización en el formulario de registro" en la ficha del trabajador.

Alertas por geoposición: Si activamos esta casilla, recibiremos alertas si el trabajador realiza un registro fuera de un rango o distancia de una posición prevista. Es necesario que esté activada la opción "Activar la geolocalización en el formulario de registro".

Alertas por duración de jornada: En este campo deberemos escribir un tiempo límite, cuando el trabajador pase de ese tiempo a la hora de hacer un registro, recibiremos una alerta. Deberemos escribirlo en horas y formato decimal. Por ejemplo, si quisiéramos poner cinco minutos, tendríamos que dividir 5 entre 60, dando lugar a 0,833.

Emails para notificaciones: Aquí se escribirá el correo o correos a los que queremos que lleguen las notificaciones que hemos indicado previamente. Para poner varios correos, deberemos separar cada uno con comas.

Jornada: En este campo podemos asignar las horas diarias de contrato del trabajador. Debemos escribir las horas en orden con respecto a los días de la semana, empezando por el lunes y terminando el domingo. Si por ejemplo quisiéramos indicar que debe trabajar 5 horas de lunes a viernes, escribiríamos: 5,5,5,5,5,0,0. Si queremos asignar el mismo número de horas para todos los días, podemos escribir un sólo número.

Estadísticas: Permite que se trabaje con el informe de horas extra.

Usar acciones de jornada: Si activamos esta casilla, permitiremos que este trabajador pueda usar las acciones de jornada.

Además del botón de “Nuevo trabajador”, existe **otro método para crear a un trabajador**, el cual es más efectivo para crear más trabajadores de golpe:

Tendremos que pulsar el botón justo al lado que dice **“Gestionar vía excel”**, a continuación le daremos al botón **“Descargar plantilla”** o **“Descargar listado”** para descargar un archivo. Lo abriremos con nuestro programa de **Microsoft Excel** u **Hojas de cálculo** de Google para editarlo.

Una vez relleno el archivo, podemos subirlo mediante el botón **“Gestionar vía excel”**, luego **“Seleccionar archivo”** y pulsar en **“Aceptar”** para importar los nuevos trabajadores.

ACCESO DE TRABAJADOR A LA APP

Cuando los trabajadores abran la **App**, necesitarán acceder desde sus cuentas, las cuales ya habremos creado previamente en el punto de **“Creación de Trabajadores”**.

Para iniciar sesión, tendrán que poner un **usuario y contraseña**, los cuales debemos elegir nosotros al crear su cuenta. Normalmente, el usuario será el **DNI del trabajador**, y la contraseña será **“1234”**.

No obstante, una vez el empleado accede a su cuenta, este podrá **cambiar la contraseña** a una más segura.

Si bien asignar un usuario es el método principal para acceder a una cuenta, también existen otras formas:

a) A través de un código: Contiene letras y números, se puede utilizar a modo de usuario y ser enviado por correo o ser tecleado manualmente.

b) A través de un código QR: Mediante el lector del teléfono móvil, se podrá escanear el código QR y acceder.

c) Enlace a formulario: Al hacer clic en enlace a formulario se nos abre en el navegador la pantalla de registro y lo único que tenemos que hacer es compartirlo por WhatsApp con el trabajador.

The screenshot shows the DAGAMO web application interface. The sidebar on the left contains a menu with categories: 'Inicio', 'EMPRESAS' (Listado de Empresas, Incidencias, Terminales, Segurímetros, Empresa de Prueba), 'TRABAJADORES' (Listado de trabajadores, Órdenes de trabajo, Listados Reg. recurrentes, Alarmas, Timelines, Documentos), and 'CONTROL DE STOCKS' (Almacenes, Categorías, Listado de productos, Historial). The main content area is titled 'Trabajador - Ficha' and shows the profile of 'Empresa de Prueba'. It includes a QR code (labeled 'b'), a worker ID code (labeled 'a'), and a link to the registration form (labeled 'c'). The right sidebar shows sections for 'Empresa de Prueba - Control de asistencia' (with a 'Gestionar' button), 'Empresa de Prueba - Vacaciones' (for the year 2025, showing 'Días disponibles' and 'Total días de vacaciones en 2025'), and 'Consumidos' (showing 'Total días de baja 2025' and 'Consumidos').

VER REGISTROS

Comprobar los registros desde la plataforma es sencillo, tan sólo es necesario seguir estos pasos:

1. Hacer clic en "**Empresas**" y luego en "**Listado de Empresas**".
2. Seleccionar el **botón con tres líneas situado a la derecha** de la empresa de la que queremos ver los registros.
3. Pulsar en "**Registro**".

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

En el caso de querer visualizar **la ubicación** desde la que se realizó el registro de entrada y salida, es posible hacer clic en el botón "**ver**", situado a la derecha del registro. Si la geolocalización del trabajador está **desactivada** en el gestor, o no se ha podido recoger, no aparecerá al ver el registro.

Para ver los **registros de un determinado trabajador** haz clic en el campo buscar y escribimos el nombre y apellidos del trabajador que queremos filtrar.

Para ver los **registros de un mes determinado** (dentro de los últimos 12) clic sobre "**Mostrar resultados para un mes**" y seleccionamos el mes que queremos revisar.

Para **periodos anteriores al último año**, o diferentes a un mes (2 días, 18 meses, etc) clic en "**Avanzado**" y "**Mostrar resultados entre fechas**". En el calendario de la izquierda clic sobre fecha de inicio y en el calendario de la derecha clic sobre la fecha de finalización del periodo a filtrar/aplicar.

Para ver los registros de horas extras, habrá que activar el botón de "**Horas Extras**" justo debajo de "**Avanzado**".

EDICIÓN HORAS EXTRA

INFORME COMPLEMENTARIO

Dagamo proporciona la posibilidad de que los registros realizados **se puedan modificar en el informe H2** sin que ello suponga un cambio que anule la validez del sistema ante una posible inspección:

1. Primero, debemos acceder a **los registros de una empresa** (explicado en la página anterior).
2. A continuación, haremos clic sobre **las 3 líneas** situadas en la zona derecha. Luego pulsaremos **"Informe de complemento (H2)"**.
3. Finalmente, pulsaremos en **"Incidencia diaria"**, donde podremos en una nueva ventana introducir **en minutos** el valor que queremos aumentar o reducir del registro. Además se puede añadir **el motivo de la modificación** que también quedará grabado al aceptar.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

PROGRAMAR ALARMAS

A través de la plataforma también es posible **programar alarmas** que llegarán al trabajador en forma de **notificaciones** cuando este haga el registro de entrada. Podemos seleccionar que sea una sola notificación, o bien que se repita cada cierto tiempo. Los pasos a seguir son:

1. Hacer clic en "**Alarmas**" y luego en "**Nueva alarma**".
2. A continuación, **rellenaremos el formulario** como nos interese: si está activa o inactiva, a qué empleados va dirigida, durante qué días, a qué hora, si se repite, el texto de la alarma y sí queremos enlazarlo con el registro.
3. Finalmente, sólo debemos pulsar en **aceptar** para guardar la alarma.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí.](#)

Para enviar otro aviso al mismo trabajador es conveniente antes **desactivar los avisos** que estén activos y que aparecerán con letras blancas sobre fondo azul y los desactivados con letras blancas sobre fondo rojo. No debe haber ninguno en azul del trabajador cuando le pongamos el nuevo aviso.

RECIBIR NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO

La plataforma Dagamo permite que se **reciban notificaciones por correo electrónico** de diferentes registros de los trabajadores:

- **Notificaciones de entradas, salidas y presencias.**
- **Notificaciones de incidencias.**
- **Notificaciones de alertas de puntualidad y geolocalización.**

Pasos a seguir para activar las notificaciones por correo electrónico:

1. Hacer clic en "**Trabajadores**" y luego en "**Listado de Trabajadores**".
2. Pulsar en el botón de "**Editar**" situado en la derecha del trabajador del que queremos activar las notificaciones.
3. **Marcar las casillas** que nos interesen para recibir ese tipo de notificación.
4. En el campo "**Emails para notificaciones**" debemos escribir el email o emails a los que queremos que lleguen estas notificaciones. Si ponemos más de un email para recibir estas notificaciones debemos separarlos por una coma "," sin espacios.
5. **Tras aceptar**, y cada vez que el trabajador realice alguno de estos registros llegará un correo electrónico indicando que se ha producido tal registro. Ese correo electrónico además llevará un enlace al registro concreto de tal modo que si tenemos sesión abierta en la cuenta bastará con hacer clic en el enlace para ver el registro del que se trata.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí.](#)

EXPORTAR DOCUMENTOS EN PDF

La plataforma Dagamo permite que se generen documentos en formato PDF:

- Registros de **jornadas laborales**.
- Registros de **incidencias**.
- **Geolocalizaciones de los registros** (*Sólo se pueden descargar de uno en uno*).

En todos los casos primero se ha de seleccionar el contenido concreto que se quiere exportar y en segundo lugar en la parte superior derecha de la página encontraremos un icono con la lectura **“Exportar a PDF”**.

EXPORTAR DOCUMENTOS EN PDF (EMAIL)

Existe otra posibilidad de exportar pdf: **“Solicitar registro completo”**, a través de la cual tenemos distintas opciones, y una vez hecha la petición, al día siguiente se le remite una carpeta comprimida con todos los trabajadores separados por pdf al correo o correos que indique en la solicitud. Podemos elegir de **qué tramo de tiempo** queremos el registro.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

GESTIÓN DE VACACIONES, BAJAS Y DÍAS DE PERMISO

La plataforma Dagamo cuenta con una herramienta llamada **Gestor de vacaciones**, que permite configurar vacaciones, bajas y días de permiso para que todo quede registrado e incluso pueda ser descargado por el trabajador desde la aplicación. Para asignar vacaciones, días de baja y permisos:

1. En el **Listado de Trabajadores**, debemos hacer clic en el botón **"Ver"**, situado a la derecha del trabajador.
2. Utilizando el apartado situado a la derecha de **"Días disponibles"**, podemos **añadir manualmente un número determinado de días disponibles** para que el trabajador solicite sus vacaciones.
3. En la esquina inferior derecha veremos el apartado de Vacaciones de la empresa. Haremos clic en **"Gestionar"**.
4. Podemos pulsar el botón **"Año"** para elegir un mes diferente al que estamos.
5. Habiendo seleccionado **"Vacaciones"**, **"Bajas"** u **"Otros días de permiso"**, haremos clic en los días del mes para elegirlos como tal. Una vez asignados, debemos pulsar en **"Aceptar"** para que se guarden.

Para **ver las vacaciones** de todos los trabajadores, en la pantalla de Gestión en la parte superior derecha clic sobre **"Todos los trabajadores"**.

Para activar la descarga de las vacaciones del trabajador en menú de navegación clic en **"Listado de trabajadores"** y **"editar"** (a la derecha del trabajador), luego activar **"Permitir descarga de calendario"** y **"Aceptar"**.

Esta función tiene incorporada una herramienta sumamente útil: **permite a los empleados solicitar a través de la aplicación** días para vacaciones, asuntos particulares, consultas médicas, cursos exteriores, horas sindicales, enfermedad grave... etc. **Siempre y cuando esta opción la haya habilitado la empresa a través del gestor.**

Para que el trabajador pueda hacer una de estas solicitudes, debe seguir los siguientes pasos:

1. Acceder a la aplicación con su cuenta.
2. Pulsar en el apartado de **"Solicitud de licencias/vacaciones"**.
3. Abajo a la derecha, pulsar en el icono con el símbolo **"+"**, para hacer **una nueva solicitud**.
4. Una vez en el calendario, se deberá pulsar **el primer y último día** del periodo de vacaciones/asuntos particulares... etc. Esto seleccionará **todos los días entre esas dos fechas**. Es decir, si se quieren seleccionar dos semanas enteras, se tendrá que pulsar en el lunes de la primera semana y el domingo de la segunda, marcando así esos catorce días.

* Si sólo se quiere solicitar **un día**, basta con pulsar una vez en ese día.
5. Con los días seleccionados, se pulsará nuevamente en el icono de **"+"**. Se mostrará una pantalla con **la fecha de inicio y de fin**, así como **un botón** para elegir el tipo de permiso que se solicita, y **un espacio** para escribir un comentario.
6. Finalmente, darle al botón de **"Aceptar"** hará que la solicitud se envíe a la empresa.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

Cuando los trabajadores **ya han solicitado** a través de la aplicación los días para vacaciones, asuntos particulares, consultas médicas, cursos exteriores, horas sindicales, enfermedad grave... etc, ahora es el momento por parte de la empresa de **aceptarla o rechazarla**.

Para hacerlo, es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Acceder al apartado de **"Listado de Empresas"** a través de los botones del menú principal o la barra de navegación de la izquierda.
2. Pulsar en **el botón de tres líneas** situado a la derecha de la empresa de la que nos interesa ver las solicitudes.
3. A continuación, pulsar en el apartado **"Solicitudes vacaciones"**.
4. Veremos **un listado** con las solicitudes enviadas, tanto las pendientes, como las que ya se han aceptado y rechazado.
5. Para gestionar las solicitudes y aceptarlas o rechazarlas, debemos pulsar en **"Opciones"** en el lateral derecho de la misma.
6. Aparecerá la solicitud al completo, detallando varios campos como **el tipo de petición, el trabajador que la hace, las fechas de inicio y fin, los comentarios adjuntados... etc.**
7. Haciendo clic sobre el menú desplegable de **"Opciones"**, podremos elegir si **aceptar o rechazar** la solicitud.
8. Aunque opcional, también podemos escribir comentarios al trabajador junto con la gestión de la solicitud.
9. Al pulsar en **"Aceptar"**, habremos resuelto la solicitud, y una notificación llegará al teléfono del empleado con la respuesta.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí.](#)

CONTROL DE DÍAS DE ASISTENCIA MENSUALES

La función **control de asistencia** en la plataforma Dagamo contabiliza de forma automática **los días de asistencia** de cada empleado. El usuario de la plataforma no tiene que configurar nada pues el registro de la asistencia se produce de forma automática cuando los empleados realizan los registros de jornada.

El sistema **suma los días de asistencia mensual y anualmente** y en el calendario muestra **coloreados** los días de asistencia así como los de vacaciones (estos si han sido configurados por el usuario). en caso de que se produzca un registro de jornada **en un día configurado de vacaciones** en el computo prevalecerá como asistencia en detrimento del día de vacaciones.

Para ir al gestor de asistencia clic en "**Ver**", dentro del listado de trabajadores. Luego pulsar en "**Gestionar**" en el apartado de **Control de asistencia**. Y para imprimir sugerimos la utilización de navegador **Google Chrome u Opera**.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

ÓRDENES DE TRABAJO

Debido a que se trata de un apartado complejo, se han creado **documentos externos** para explicar su funcionamiento. A continuación se disponen dos enlaces para acceder al documento explicativo tanto para **web**, así como para la **aplicación**:

- [Web](#).
- [Aplicación](#).

CONFIGURACIÓN HORARIOS JORNADA LABORAL

La plataforma permite que se **configure la jornada laboral de los trabajadores**. Se realiza por **cada día de la semana en formato hora y los días se separan por comas**. Por ejemplo, pongamos un trabajador que en su contrato trabaja de lunes a viernes durante 4 horas cada día. Se expresa de la siguiente forma: 4,4,4,4,4,0,0 y en el caso de que no sean horas exactas **hemos de traducir los minutos a horas**, por ejemplo si un trabajador los lunes está contratado por 2 horas y 45 minutos se expresará como 2.75 (para los decimales utilizamos el punto ya que las comas se utilizan para separar los días). Para poder configurar los horarios:

1. Hacer clic en "**Trabajadores**" y luego en "**Listado de trabajadores**".
2. Pulsar el botón "**Editar**", situado a la derecha del nombre del trabajador.
3. Navegar hasta el final del formulario para escribir el horario.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

DOCUMENTOS

Mediante el apartado **"Documentos"**, tendremos la posibilidad de mandar archivos a los trabajadores, los cuales **podrán firmar** desde la App en sus teléfonos móviles. Hay que seguir los siguientes pasos:

1. Hacer clic en **"Documentos"** en la barra de navegación lateral.
2. A continuación, pulsar sobre **"Nuevo documento"**, situado en la esquina superior derecha.
3. Se empezará a **rellenar el formulario**, es importante que el documento sea **"Borrador"**, puesto que con la otra opción estará desactivado.

*Si fuera necesario, se puede **añadir o modificar la región de la firma** pulsando sobre las tres líneas horizontales y luego en **"Configurar firma"**.

4. Para enviar el documento, tendremos que pulsar en las tres líneas horizontales y luego en **"Finalizar y enviar a trabajador"**.

Cuando el documento llegue al trabajador, podrá firmarlo a través de **"Documentos"** en la aplicación.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).

SOPORTE TÉCNICO

A través de la herramienta **"Tickets"** es muy fácil contactar con soporte técnico de Dagamo. Ante cualquier duda **puede comunicarse con el soporte técnico** sin necesidad de recurrir a correo electrónico o llamada telefónica. Pasos a seguir:

1. Hacer clic en **"Soporte"** y luego en **"Tickets"**.
2. A continuación, pulsar sobre **"Nuevo ticket"**, situado en la esquina superior derecha.
3. Finalmente, sólo queda rellenar el ticket con la duda y enviarlo al pulsar **Aceptar**.

Para acceder a un video explicativo, [haz clic aquí](#).