

# Manual de Uso

**HelpDesk**

**telecom**

***Sistema de Gestión de Tickets***

**Versión inicial del Producto**

**Fecha: 10/12/2022**

# Introducción

Bienvenidos a nuestra aplicación de mesa de ayuda. Esta herramienta ha sido diseñada para facilitar la gestión de incidencias y tickets de soporte en una empresa. Con esta aplicación, los usuarios podrán crear, seguir y resolver incidencias de forma rápida y eficiente. Este manual de uso le ayudará a conocer la aplicación, así como también a realizar tareas básicas en ella. Si tiene algún problema o duda, no dude en consultar la sección de solución de problemas o en contactar con nuestro equipo de soporte.

## Requisitos

- Tener un equipo con un sistema operativo compatible con XAMPP, como Windows, MacOS o Linux.
- Tener acceso a internet
- Tener conocimientos básicos en ofimática

**Favor antes de continuar con la lectura asegúrese de haber leído el manual de instalación y haber realizado todos los pasos que se detallan ahí.**

# Roles del Sistema

Antes de iniciar con las instrucciones de uso es importante conocer los roles que existen en el sistema.

Existen los roles de Ejecutivo y técnico de área.

El **Ejecutivo** puede:

- Crear Tickets
- Consultar Tickets
- Cerrar Tickets

El **Técnico de área** puede:

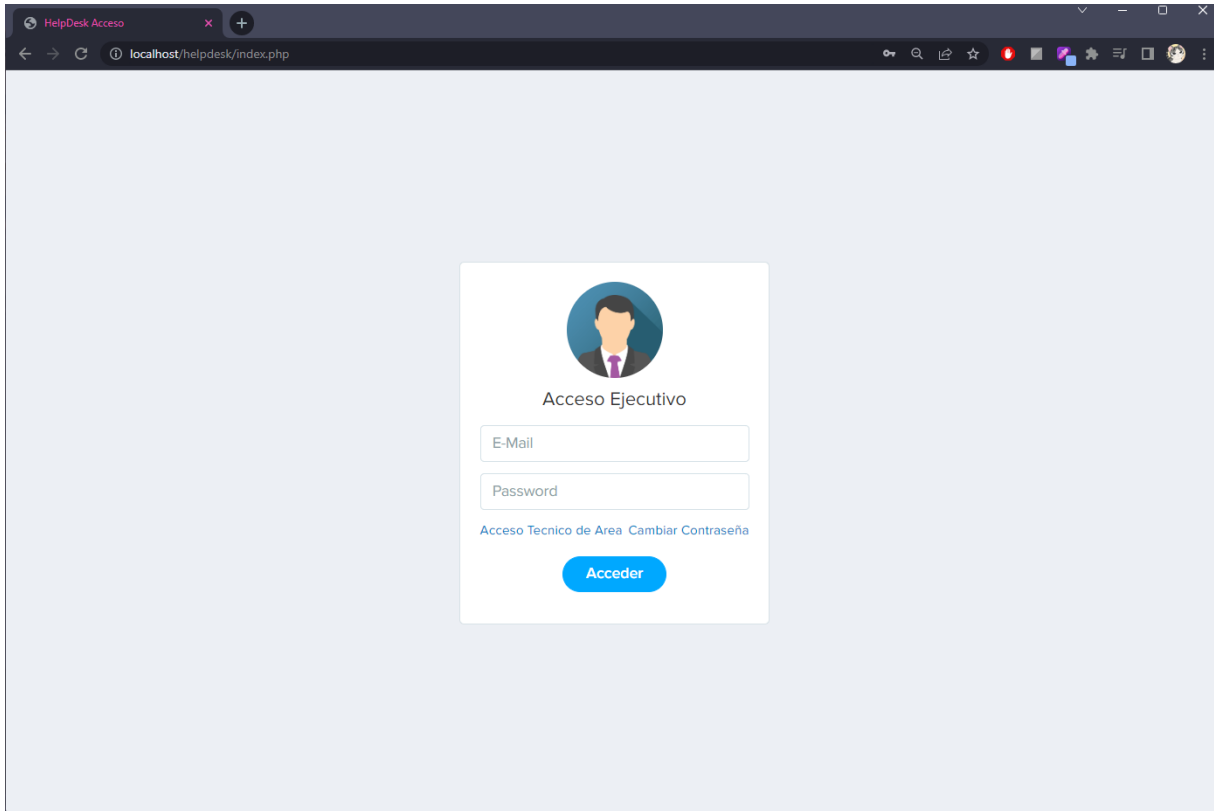
- Crear y Gestionar Usuarios del Sistema
- Consultar Tickets
- Cerrar Tickets

Teniendo en consideración lo que pueden realizar ambos perfiles de usuario al momento de haber realizado la instalación de nuestro sistema de mesa de ayuda se ha creado de manera automática un técnico de área llamado admin con contraseña admin.

**Esto con el fin de que pueda agregar los usuarios al sistema que estime conveniente.**

# Interfaz de inicio

Al iniciar la aplicación por primera vez nos encontramos con la siguiente Interfaz.

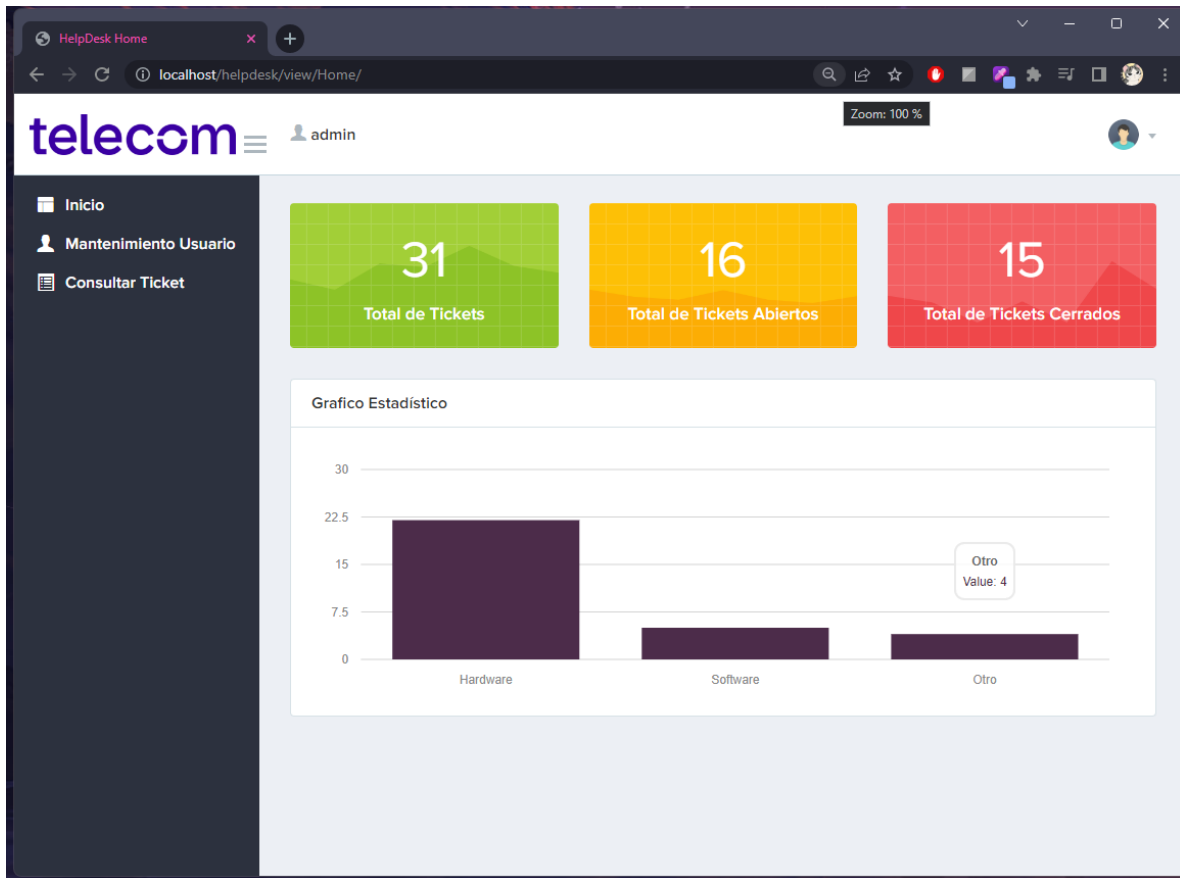


Como hemos explicado antes existen 2 roles de usuario. En este caso como será nuestra primera vez ingresando al sistema ingresaremos como “Tecnico de área” con las credenciales que se nos proporcionaron antes, siendo las siguientes:

Email: admin

Contraseña: admin

Ingresamos las credenciales mencionadas anteriormente y pasaremos a la siguiente pestaña.



Esta es nuestra vista llamada Home. En esta vista encontraremos:

- Total, de Tickets
- Total, de Tickets Abiertos
- Total, de Tickets Cerrados
- Un Grafico estadístico con la cantidad de categorías que tienen más tickets.
- Un menú con las funcionalidades previamente descritas del rol en cuestión.

# Mantenimiento de Usuarios

Continuando con el rol de Tecnico de área nos encontramos con 2 funcionalidades ubicadas en el menú de la izquierda:

- Mantenimiento de Usuario
- Consultar Ticket

En este caso procederemos a explorar la funcionalidad de mantenimiento de usuario.

Al ingresar a la pestaña Mantenimiento de usuario nos encontramos con el siguiente menú:

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/helpdesk/view/MntUsuario/`. The application header includes the 'telecom' logo and a user profile labeled 'admin'. A dark sidebar on the left contains the menu items: 'Inicio', 'Mantenimiento Usuario', and 'Consultar Ticket'. The main content area is titled 'Mantenimiento Usuario' and includes a breadcrumb 'Home / Mantenimiento Usuario'. It features a 'Nuevo Registro' button, export options for 'Copy', 'Excel', 'CSV', and 'PDF', and a search bar labeled 'Buscar:'. Below these is a table with columns: 'Nombre', 'Apellido', 'Correo', 'Contraseña', 'Rol', 'Editar', and 'Eliminar'. The table contains one record for a user named 'admin' with the role 'Tecnico de Area'. At the bottom, it indicates 'Mostrando un total de 1 registros' and has pagination controls for 'Anterior', '1', and 'Siguiente'.

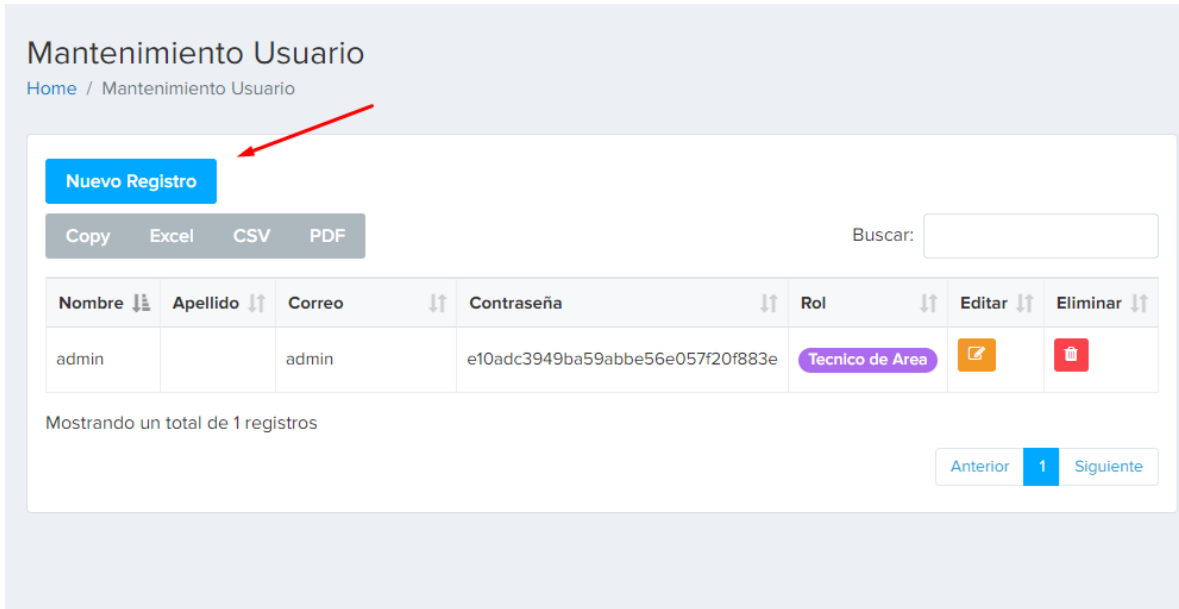
Nombre	Apellido	Correo	Contraseña	Rol	Editar	Eliminar
admin		admin	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Tecnico de Area		

Las funcionalidades presentes son:

- Agregar un Nuevo Registro
- Generar Documentos de Distinto tipo con la cantidad de usuarios existentes (Excel, Csv, Pdf)
- La posibilidad de editar los usuarios
- La posibilidad de eliminar los usuarios

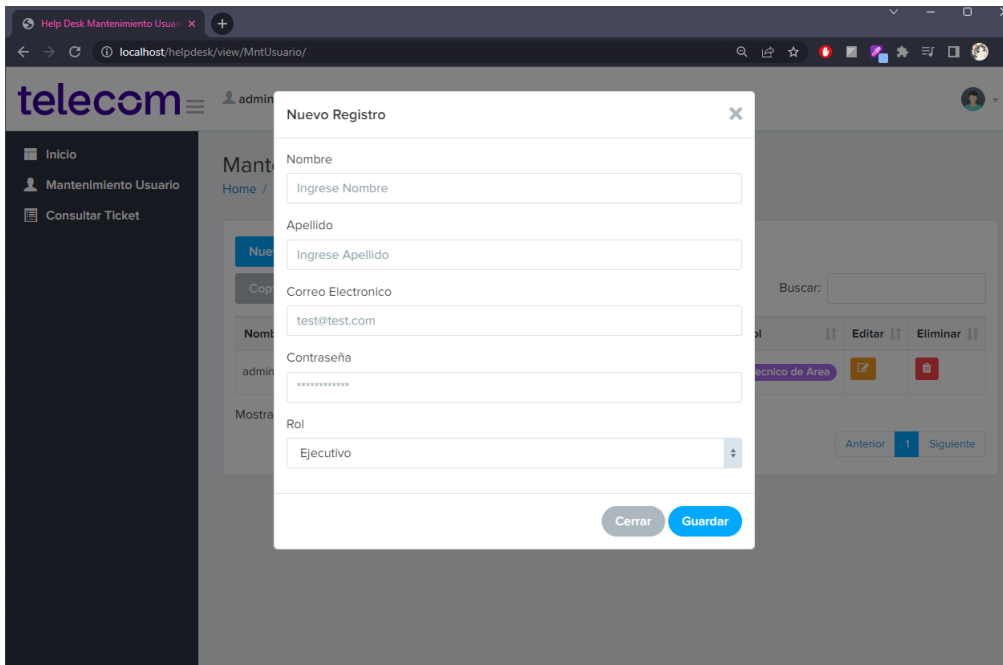
# Agregar un Nuevo Usuario

Para agregar un nuevo usuario presionamos el siguiente botón llamado “Nuevo Registro”.



The screenshot shows a web application interface for user management. At the top, there's a header with the title "Mantenimiento Usuario" and a breadcrumb "Home / Mantenimiento Usuario". Below the header, there's a blue button labeled "Nuevo Registro" which is highlighted by a red arrow. To the right of the button are tabs for "Copy", "Excel", "CSV", and "PDF". Further right is a search bar labeled "Buscar:". Below these elements is a table with columns: "Nombre", "Apellido", "Correo", "Contraseña", "Rol", "Editar", and "Eliminar". The table contains one row for a user named "admin" with a hashed password and the role "Tecnico de Area". Below the table, it says "Mostrando un total de 1 registros". At the bottom right, there are navigation buttons: "Anterior", "1", and "Siguiente".

Al presionar ese botón se nos desplegara el siguiente menú que debemos completar



The screenshot shows a modal form titled "Nuevo Registro" overlaid on the user management interface. The form has the following fields: "Nombre" (Name) with a placeholder "Ingrese Nombre", "Apellido" (Surname) with a placeholder "Ingrese Apellido", "Correo Electronico" (Email) with the value "test@test.com", "Contraseña" (Password) with a masked input "\*\*\*\*\*", and "Rol" (Role) with a dropdown menu showing "Ejecutivo". At the bottom of the form are two buttons: "Cerrar" (Close) and "Guardar" (Save).

En este caso haremos el test de ingreso de un usuario con las siguientes credenciales como medio de ejemplo:

The screenshot shows a web browser at localhost/helpdesk/view/MntUsuario/. A modal window titled 'Nuevo Registro' is open, displaying a form with the following fields and values:

- Nombre: test
- Apellido: test
- Correo Electronico: test@gmail.com
- Contraseña: 123456
- Rol: Ejecutivo

At the bottom of the modal are two buttons: 'Cerrar' and 'Guardar'.

Se nos desplegara una alerta que el registro ha sido ingresado correctamente.

The left screenshot shows a 'HelpDesk! Completado.' alert box with a green checkmark and an 'OK' button. The right screenshot shows the 'Mantenimiento Usuario' page with a table of users:

Nombre	Apellido	Correo	Contraseña	Rol	Editar	Eliminar
admin		admin	e10ac3948bu09ba0e56a05720883e	Tecnico de Area		
test	test	test@gmail.com	e10ac3948bu09ba0e56a05720883e	Ejecutivo		

Below the table, it says 'Mostrando un total de 2 registros'.

Y como se puede visualizar también ha sido agregado listándose de manera exitosa.



# Generar un Documento (Listado usuarios)

Como hemos explicado anteriormente otra de las funcionalidades importantes es la generación de documentos, en este caso un listado de usuarios del sistema.

Para realizarlo nos dirigimos al siguiente apartado:

## Mantenimiento Usuario

[Home](#) / [Mantenimiento Usuario](#)

[Nuevo Registro](#)

[Copy](#) [Excel](#) [CSV](#) [PDF](#)

Buscar:

Nombre	Apellido	Correo	Contraseña	Rol	Editar	Eliminar
admin		admin	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Tecnico de Area		
test	test	test@gmail.com	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Ejecutivo		

Mostrando un total de 2 registros

[Anterior](#) [1](#) [Siguiente](#)

Presionamos según el tipo de documento a generar en este caso generaremos un documento pdf. Podemos visualizar que una vez presionado el botón es descargado.

telecom

[Inicio](#)  
[Mantenimiento Usuario](#)  
[Consultar Ticket](#)

## Mantenimiento Usuario

[Home](#) / [Mantenimiento Usuario](#)

[Nuevo Registro](#)

[Copy](#) [Excel](#) [CSV](#) [PDF](#)

Buscar:

Nombre	Apellido	Correo	Contraseña	Rol	Editar	Eliminar
admin		admin	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Tecnico de Area		
test	test	test@gmail.com	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Ejecutivo		

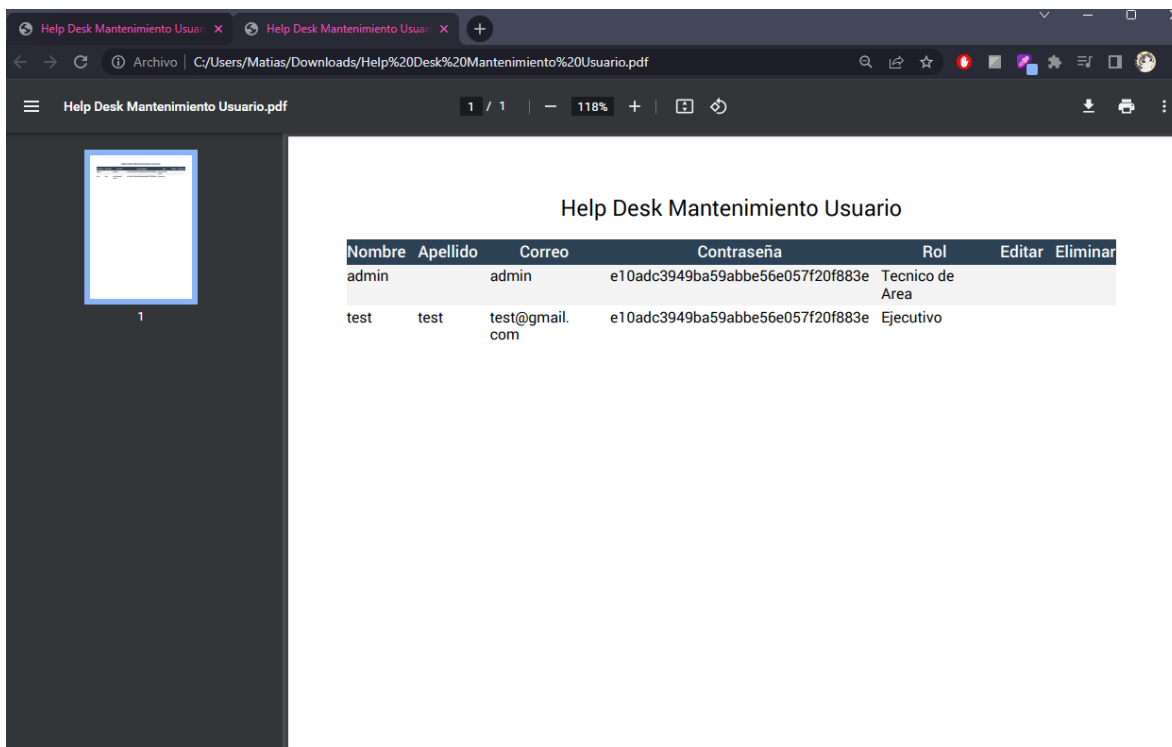
Mostrando un total de 2 registros

[Anterior](#) [1](#) [Siguiente](#)

Help Desk Manten...pdf

Mostrar todo

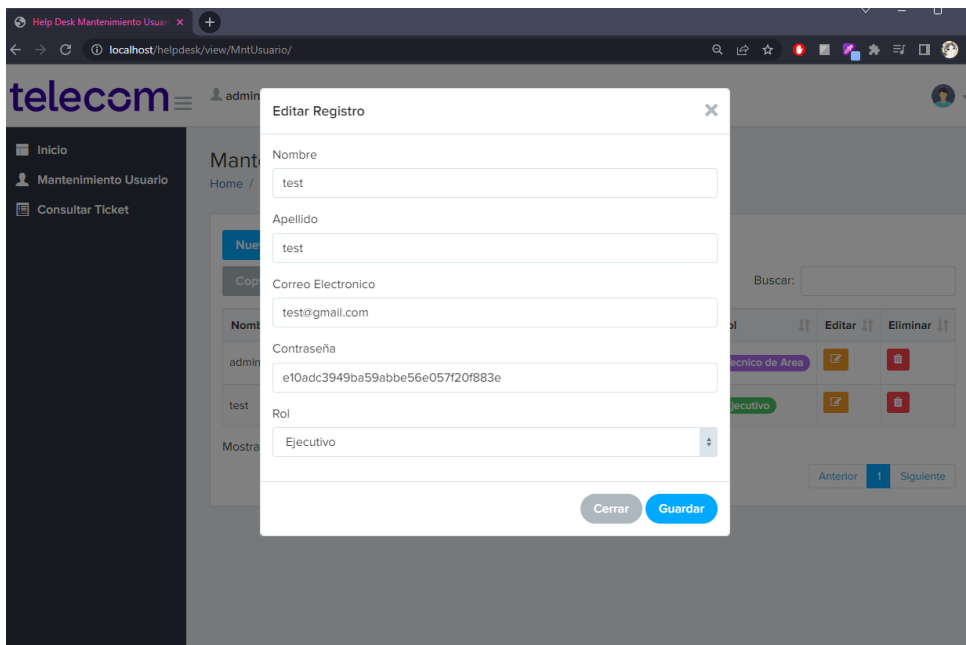
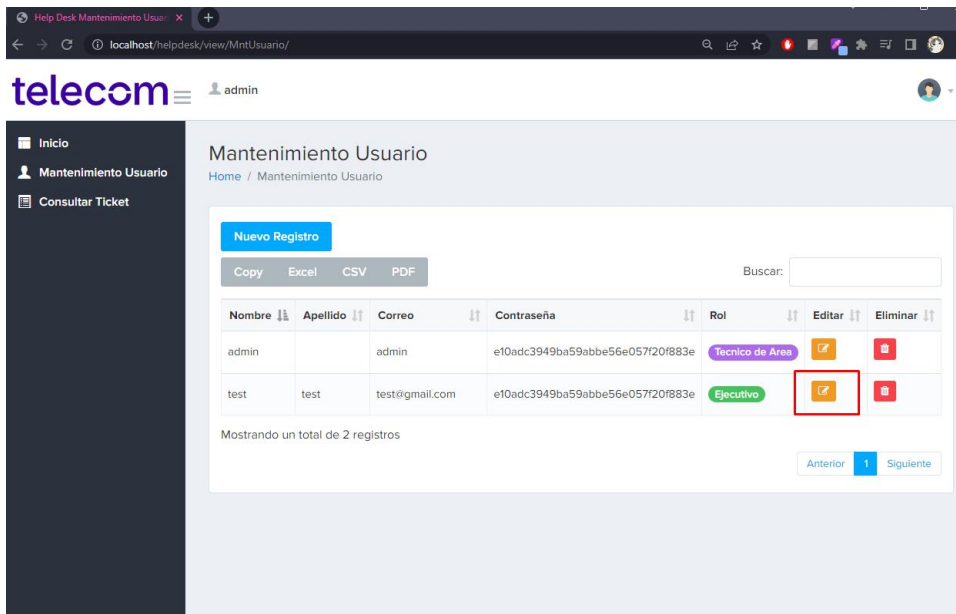
Y si hacemos click se nos despliega el documento en si con el listado total de los usuarios activos del sistema.



# Editar Usuarios

La función de editar usuarios tal como dice el nombre nos da la posibilidad de realizar cambios en los datos del usuario en cuestión.

En este caso si presionamos editar sobre el usuario creado en el ejemplo anterior se nos desplegara el siguiente menú:



Donde podremos hacer los cambios que se consideren necesarios.

# Eliminar usuarios

La función de eliminar usuarios tal como indica el nombre nos da la posibilidad de eliminar los usuarios del sistema. Es importante mencionar que el usuario no será eliminado completamente para dejar registro sobre los tickets creados.

Lo que realmente ocurre es que el usuario cambia su estado a 0 en la base de datos, pero sigue en el sistema, esto con el fin de evitar la aparición de errores y llevar un registro completo.

A continuación, se muestra el proceso.

### Mantenimiento Usuario

[Home](#) / [Mantenimiento Usuario](#)

[Nuevo Registro](#)

[Copy](#) [Excel](#) [CSV](#) [PDF](#)

Buscar:

Nombre	Apellido	Correo	Contraseña	Rol	Editar	Eliminar
admin		admin	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Tecnico de Area		
test	test	test@gmail.com	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Ejecutivo		

Mostrando un total de 2 registros

[Anterior](#) [1](#) [Siguiente](#)

### HelpDesk

Esta seguro de Eliminar el registro?

[No](#) [Si](#)

### HelpDesk!

Registro Eliminado.

[OK](#)

Y tal como se indico anteriormente el usuario sigue en la base de datos, solo que su estado cambio a 0:

<input type="checkbox"/>	Editar	Copiar	Borrar	13	test	test	test@gmail.com	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	1	2022-12-13 22:12:25	NULL	2022-12-13 22:27:26	0
--------------------------	--------	--------	--------	----	------	------	----------------	----------------------------------	---	---------------------	------	---------------------	---

Dando la posibilidad así de reactivarlo en caso de ser necesario desde la base de datos.

<input type="checkbox"/>	Editar	Copiar	Borrar	13	test	test	test@gmail.com	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	1	2022-12-13 22:12:25	NULL	2022-12-13 22:27:26	1
--------------------------	--------	--------	--------	----	------	------	----------------	----------------------------------	---	---------------------	------	---------------------	---

Y que de esta manera se pueda volver a visualizar y pueda volver a ingresar al sistema:

Help Desk Mantenimiento Usua

localhost/helpdesk/view/MntUsuario/

telecom

admin

Inicio

Mantenimiento Usuario

Consultar Ticket

Mantenimiento Usuario

Home / Mantenimiento Usuario

Nuevo Registro

Copy Excel CSV PDF

Buscar:

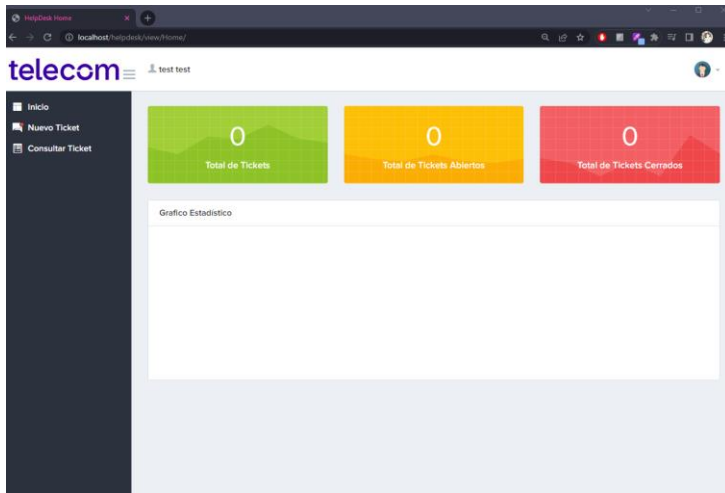
Nombre	Apellido	Correo	Contraseña	Rol	Editar	Eliminar
admin		admin	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Tecnico de Area		
test	test	test@gmail.com	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	Ejecutivo		

Mostrando un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

# Generación de un Nuevo Ticket

Para continuar explicando las funcionalidades del sistema. Ingresaremos con las credenciales previamente creadas (recordando cambiar el rol a ejecutivo en la interfaz de inicio).

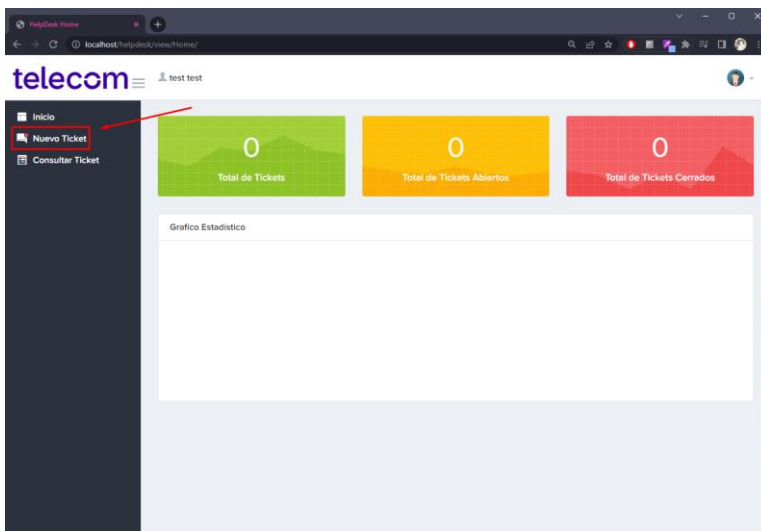


Se puede visualizar que se indica un total de 0 en cada una de las categorías.

Esto es así porque es importante llevar un recuento del total de tickets desde que el usuario ingreso al sistema, el total de tickets que el ha abierto y el ha cerrado.

Esto con el fin de que cada Ejecutivo controle solo sus tickets generados **siendo el Tecnico de área el único que puede ver todos los tickets de todos los usuarios.**

Continuemos con la explicación de la generación de un nuevo ticket. Nos dirigimos al menú de la izquierda al apartado "Nuevo Ticket".



Nos encontramos con la siguiente vista.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'localhost/helpdesk/view/NuevoTicket/'. The page title is 'Nuevo Ticket'. On the left, there is a dark sidebar with navigation links: 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Consultar Ticket'. The main content area has a header 'Nuevo Ticket' and a breadcrumb 'Home / Nuevo Ticket'. Below this, a message states: 'Desde esta ventana podra generar nuevos tickets de HelpDesk.' The form is titled 'Ingresar Información' and contains the following fields: 'Titulo' (text input), 'Categoria' (dropdown menu), 'SubCategoria' (dropdown menu), 'Prioridad' (dropdown menu), and 'Documentos Adicionales' (file upload area with a button 'Elegir archivos' and the text 'Ninguno archivo selec.'). At the bottom of the form is a 'Descripción' text area with a rich text editor toolbar. A blue 'Guardar' button is located at the bottom left of the form.

Tal y como indica cada apartado se deben ingresar los datos que se solicitan.

En este caso se encuentran:

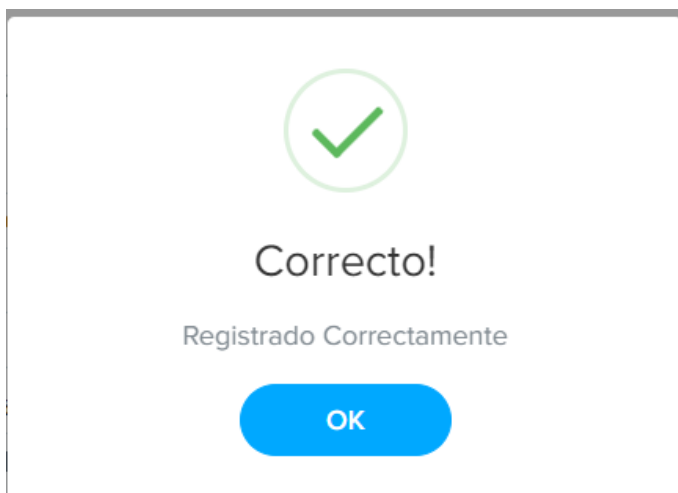
- Titulo
- categoría
- Subcategoría
- Prioridad
- Documentos Adicionales (Documentos adjuntos que se deseen agregar)
- Descripción

También un botón para Guardar para que el Ticket sea enviado.

Procedemos a realizar un ejemplo de demostración:

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/helpdesk/view/NuevoTicket/`. The page has a dark sidebar on the left with the 'telecom' logo and navigation links: 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Consultar Ticket'. The main content area is titled 'Nuevo Ticket' and includes a breadcrumb 'Home / Nuevo Ticket'. Below the title, there is a message: 'Desde esta ventana podra generar nuevos tickets de HelpDesk.' followed by the heading 'Ingresar Información'. The form contains several fields: 'Titulo' with the value 'Test 13/12/2022'; 'Categoria' set to 'Hardware'; 'SubCategoria' set to 'Pantalla'; 'Prioridad' set to 'Media'; and 'Documentos Adicionales' with a file named 'Manual de instalación HelpDesk pdf.pdf'. A rich text editor for 'Descripción' contains the text 'Test de agregado de nuevo Ticket'. At the bottom of the form is a blue 'Guardar' button.

Y presionamos el botón Guardar.



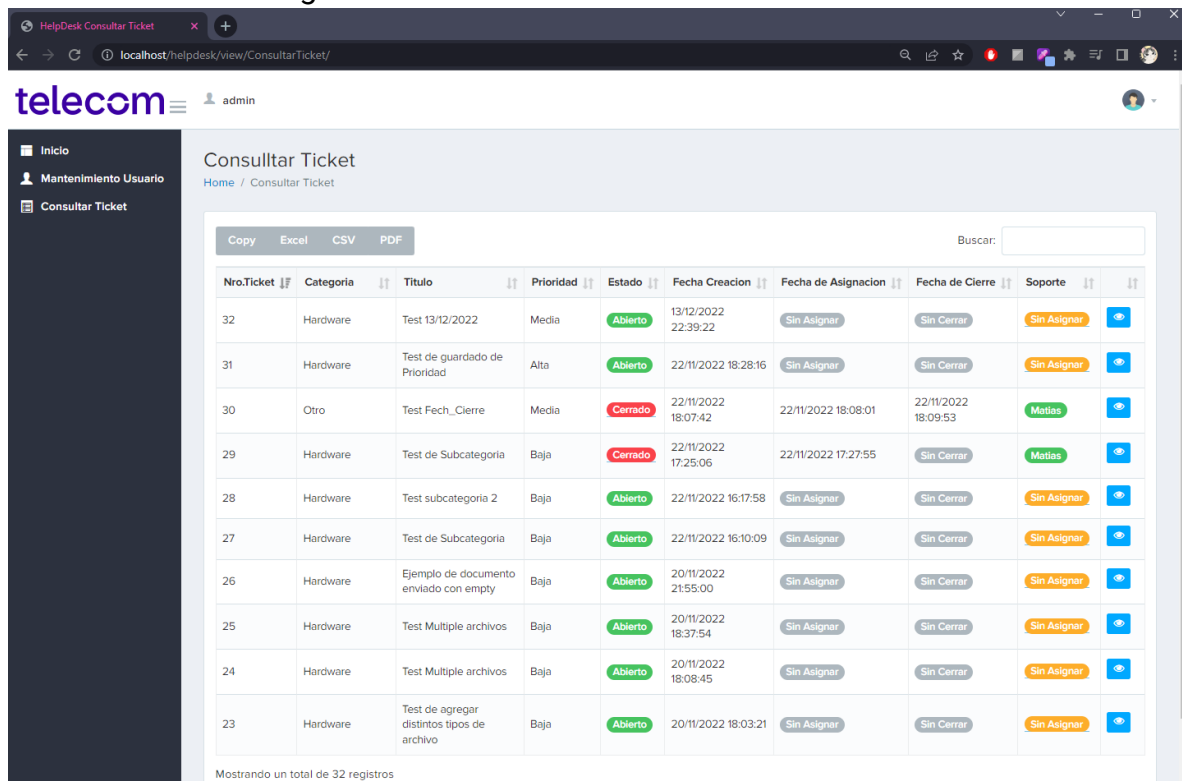


# Consultar Ticket

Continuando con el apartado más importante nos encontramos con “Consultar Ticket”. Ubicado también a la izquierda como todas las demás funcionalidades tal y como dice el nombre nos permite visualizar el total de tickets ingresados en el sistema.

En este caso a modo de ejemplo lo visualizaremos como Ejecutivo de área para mostrar que los datos ingresados anteriormente fueron registrados en el sistema y son visibles para los otros usuarios.

Viéndose así de la siguiente manera:



Nro.Ticket	Categoría	Título	Prioridad	Estado	Fecha Creacion	Fecha de Asignacion	Fecha de Cierre	Soporte	
32	Hardware	Test 13/12/2022	Media	Abierto	13/12/2022 22:39:22	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	
31	Hardware	Test de guardado de Prioridad	Alta	Abierto	22/11/2022 18:28:16	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	
30	Otro	Test Fech_Cierre	Media	Cerrado	22/11/2022 18:07:42	22/11/2022 18:08:01	22/11/2022 18:09:53	Matias	
29	Hardware	Test de Subcategoria	Baja	Cerrado	22/11/2022 17:25:06	22/11/2022 17:27:55	Sin Cerrar	Matias	
28	Hardware	Test subcategoria 2	Baja	Abierto	22/11/2022 16:17:58	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	
27	Hardware	Test de Subcategoria	Baja	Abierto	22/11/2022 16:10:09	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	
26	Hardware	Ejemplo de documento enviado con empty	Baja	Abierto	20/11/2022 21:55:00	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	
25	Hardware	Test Multiple archivos	Baja	Abierto	20/11/2022 18:37:54	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	
24	Hardware	Test Multiple archivos	Baja	Abierto	20/11/2022 18:08:45	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	
23	Hardware	Test de agregar distintos tipos de archivo	Baja	Abierto	20/11/2022 18:03:21	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar	

Mostrando un total de 32 registros

A modo de ejemplo en este caso hemos realizado el ingreso de diferentes tickets para así poder visualizar de mejor manera como se vería cuando existen varios tickets ingresados.

**Es importante mencionar que el técnico de área es quien se asigna los tickets, debido a que él debe gestionar que puede y que no puede resolver.**

Continuando con la explicación nos encontramos con una tabla con los siguientes apartados

- **Nro. Ticket:** Que indica el numero de Ticket al que corresponde
- **Categoría:** Que corresponde a las 3 categorías existentes en el sistema (Hardware – Software – Otro)
- **Título:** Que corresponde al titulo ingresado al generar el ticket
- **Prioridad:** Que corresponde al nivel de prioridad que tiene el ticket
- **Estado:** Que indica el estado actual del ticket (Abierto o Cerrado)
- **Fecha de Creación:** La fecha en la cual el ticket se creo
- **Fecha de Asignación:** La fecha en la cual el ejecutivo de área se asigna el ticket.
- **Fecha de Cierre:** La fecha en que el Ejecutivo o el Tecnico de área realiza el cierre del ticket.
- **Soporte:** Que corresponde al nombre del Ejecutivo que se asignó el ticket.

Y también el siguiente botón que permite visualizar el ticket.



# Asignar Ticket

Tal y como se indico anteriormente, el Tecnico de área es quien se asigna el ticket debido a que solo el puede ver si tiene la facultad o el conocimiento para resolver el ticket.

Para asignar un ticket debe presionar el botón “Sin Asignar” Y Elegir su nombre tal cual se muestra en el siguiente apartado continuando con el ejemplo de “admin”.

Consultar Ticket

[Home](#) / [Consultar Ticket](#)

Copy Excel CSV PDF

Buscar:

Nro.Ticket	Categoria	Titulo	Prioridad	Estado	Fecha Creacion	Fecha de Asignacion	Fecha de Cierre	Soporte
32	Hardware	Test 13/12/2022	Media	Abierto	13/12/2022 22:39:22	Sin Asignar	Sin Cerrar	Sin Asignar

HelpDesk Consultar Ticket

localhost/helpdesk/view/ConsultarTicket/

telecom

Inicio

Mantenimiento Usuario

Consultar Ticket

Asignar Agente

Soporte

admin

Cerrar Asignar

Nro.Ticket	Categoria	Titulo	Prioridad	Estado	Fecha Creacion	Fecha de Asignacion
32	Hardware	Test 13/12/2022	Media	Abierto	13/12/2022 22:39:22	Sin Asignar
31	Hardware	Test de guardado de Prioridad	Alta	Abierto	22/11/2022 18:28:16	Sin Asignar
30	Otro	Test Fech_Cierre	Media	Cerrado	22/11/2022 18:07:42	22/11/2022 18:08:01
29	Hardware	Test de Subcategoria	Baja	Cerrado	22/11/2022 17:25:06	22/11/2022 17:27:55
28	Hardware	Test subcategoria 2	Baja	Abierto	22/11/2022 16:17:58	Sin Asignar
27	Hardware	Test de Subcateoria	Baja	Abierto	22/11/2022 16:10:09	Sin Asignar

Se presiona el botón asignar y se puede ver que ha sido asignado cambiando los siguientes apartados:

Nro.Ticket	Categoria	Titulo	Prioridad	Estado	Fecha Creacion	Fecha de Asignacion	Fecha de Cierre	Soporte
32	Hardware	Test 13/12/2022	Media	Abierto	13/12/2022 22:39:22	13/12/2022 22:53:20	Sin Cerrar	admin

# Visualización de un ticket

Para poder visualizar un ticket se debe presionar el botón azul mencionado previamente:

admin

### Consultar Ticket

Home / Consultar Ticket

Copy Excel CSV PDF

Buscar:

Nro.Ticket	Categoría	Título	Prioridad	Estado	Fecha Creacion	Fecha de Asignacion	Fecha de Cierre	Soporte
32	Hardware	Test 13/12/2022	Media	Abierto	13/12/2022 22:39:22	13/12/2022 22:53:20	Sin Cerrar	admin

Se nos desplegara la siguiente ventana:

Donde se detallan todos los apartados previamente mencionados:

- **Nro. Ticket:** Que indica el número de Ticket al que corresponde
- **Categoría:** Que corresponde a las 3 categorías existentes en el sistema (Hardware – Software – Otro)
- **Título:** Que corresponde al título ingresado al generar el ticket
- **Prioridad:** Que corresponde al nivel de prioridad que tiene el ticket
- **Estado:** Que indica el estado actual del ticket (Abierto o Cerrado)
- **Fecha de Creación:** La fecha en la cual el ticket se creo
- **Fecha de Asignación:** La fecha en la cual el ejecutivo de área se asigna el ticket.
- **Fecha de Cierre:** La fecha en que el Ejecutivo o el Tecnico de área realiza el cierra del ticket.
- **Soporte:** Que corresponde al nombre del Ejecutivo que se asignó el ticket.

### Detalle Ticket - 32

Abierto 13/12/2022 22:39:22

Home / Detalle Ticket

Título: Test 13/12/2022

Categoría: Hardware SubCategoría: Pantalla Prioridad: Media

Documentos Adicionales

Copy Excel CSV PDF

Buscar:

Nombre: Manual de instalación HelpDesk pdf.pdf

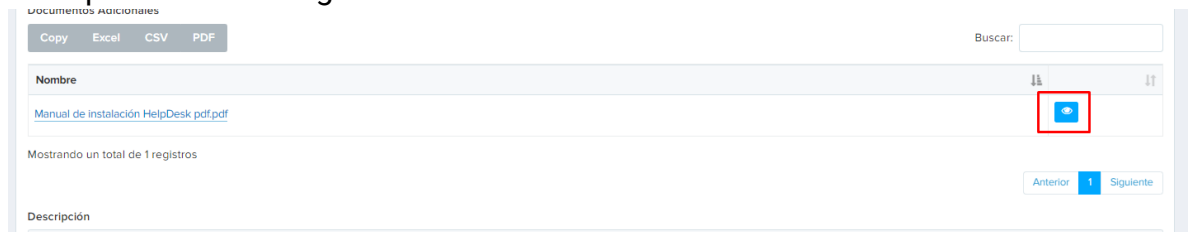
Mostrando un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

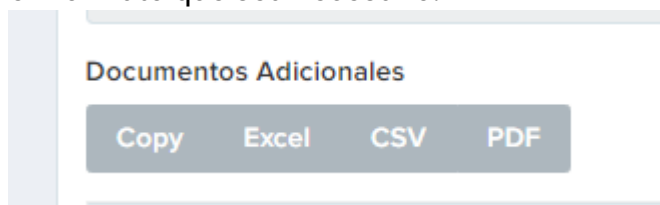
Descripción

Es importante mencionar en este apartado que una de las funcionalidades de nuestro sistema corresponde a la posibilidad de ver los documentos adjuntos de una manera fácil.

Si se presiona en el siguiente botón:



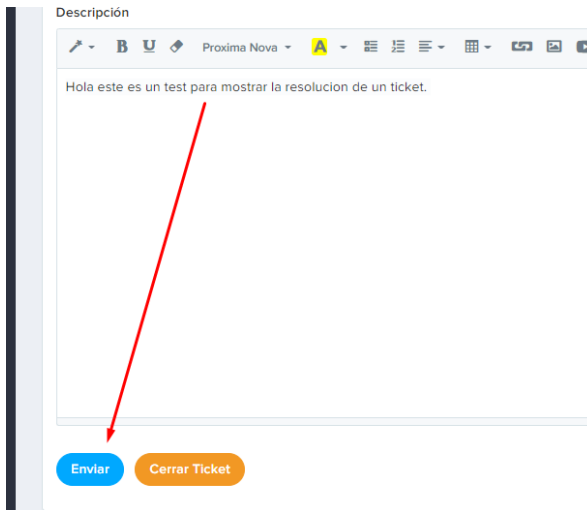
También otra de las funcionalidades es listar todos los documentos adjuntos en formato que sea necesario:



# Resolución de un Ticket

Para la resolución de un ticket simularemos un proceso de cómo se debería realizar.

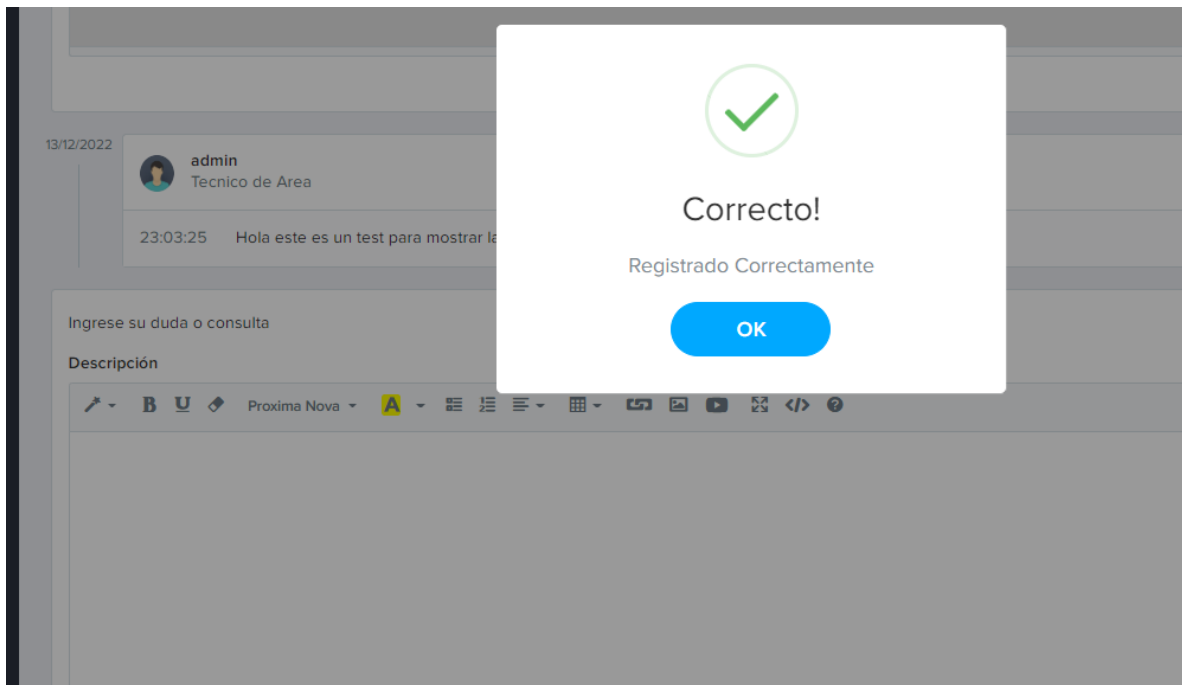
Primero se contesta algo (No se pueden dejar campos vacíos)



Descripción

Hola este es un test para mostrar la resolución de un ticket.


Enviar Cerrar Ticket



Y podemos visualizar que la respuesta ahora es visible tanto para el Ejecutivo como para el técnico de área.


Luego de que en este caso se haya realizado la resolución del problema es posible realizar el cierre del ticket simplemente presionando el botón que indica la instrucción correspondiente:

13/12/2022

 **admin**  
Tecnico de Area

23:03:25    Hola este es un test para mostrar la resolucion de un ticket.


13/12/2022



 **test test**  
Ejecutivo


23:05:58    Ese era el problema, Favor de realizar el cierre del ticket

Ingrese su duda o consulta

Descripción

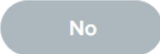




 



**HelpDesk**


Esta seguro de Cerrar el Ticket?



**HelpDesk!**

Ticket Cerrado correctamente.



## **Anexo**

Espero que esto te ayude a resolver cualquier problema que puedas tener durante el uso de la mesa de ayuda Helpdesk. Si necesitas más ayuda, no dudes en preguntar a nuestro correo:

[helpdesksoporte@gmail.com](mailto:helpdesksoporte@gmail.com)



## **Términos y condiciones**

¡Bienvenido a HelpDesk.com!

Estos términos y condiciones describen las reglas y regulaciones para el uso del sitio web de Telecom, ubicado en <https://www.helpdesktelecom.com>.

Al acceder a este sitio web, asumimos que aceptas estos términos y condiciones. No continúes usando HelpDesk.com si no estás de acuerdo con todos los términos y condiciones establecidos en esta página.

### **Cookies:**

El sitio web utiliza cookies para ayudar a personalizar tu experiencia en línea. Al acceder a HelpDesk.com, aceptaste utilizar las cookies necesarias.

Una cookie es un archivo de texto que un servidor de páginas web coloca en tu disco duro. Las cookies no se pueden utilizar para ejecutar programas o enviar virus a tu computadora. Las cookies se te asignan de forma exclusiva y solo un servidor web en el dominio que emitió la cookie puede leerlas.

Podemos utilizar cookies para recopilar, almacenar y rastrear información con fines estadísticos o de marketing para operar nuestro sitio web. Tienes la capacidad de aceptar o rechazar cookies opcionales. Hay algunas cookies obligatorias que son necesarias para el funcionamiento de nuestro sitio web. Estas cookies no requieren tu consentimiento ya que siempre funcionan. Ten en cuenta que al aceptar las cookies requeridas, también aceptas las cookies de terceros, que podrían usarse a través de servicios proporcionados por terceros si utilizas dichos servicios en nuestro sitio web, por ejemplo, una ventana de visualización de video proporcionada por terceros e integrada en nuestro sitio web.

### **Licencia:**

A menos que se indique lo contrario, Telecom y/o sus licenciantes poseen los derechos de propiedad intelectual de todo el material en HelpDesk.com. Todos los derechos de propiedad intelectual son reservados. Puedes acceder desde HelpDesk.com para tu uso personal sujeto a las restricciones establecidas en estos términos y condiciones.

No debes:

- Copiar o volver a publicar material de HelpDesk.com
- Vender, alquilar o sublicenciar material de HelpDesk.com
- Reproducir, duplicar o copiar material de HelpDesk.com
- Redistribuir contenido de HelpDesk.com

Este acuerdo comenzará el fecha presente.

Partes de este sitio web ofrecen a los usuarios la oportunidad de publicar e intercambiar opiniones e información en determinadas áreas. Telecom no filtra, edita, publica ni revisa los comentarios antes de su presencia en el sitio web. Los comentarios no reflejan los puntos de vista ni las opiniones de Telecom, sus agentes y/o afiliados. Los comentarios reflejan los puntos de vista y opiniones de la persona que publica. En la medida en que lo permitan las leyes aplicables, Telecom no será responsable de los comentarios ni de ninguna

responsabilidad, daños o gastos causados o sufridos como resultado de cualquier uso o publicación o apariencia de comentarios en este sitio web.

Telecom se reserva el derecho de monitorear todos los comentarios y eliminar los que puedan considerarse inapropiados, ofensivos o que incumplan estos Términos y Condiciones.

Garantizas y declaras que:

- Tienes derecho a publicar comentarios en nuestro sitio web y tienes todas las licencias y consentimientos necesarios para hacerlo;
- Los comentarios no invaden ningún derecho de propiedad intelectual, incluidos, entre otros, los derechos de autor, patentes o marcas comerciales de terceros;
- Los comentarios no contienen ningún material difamatorio, calumnioso, ofensivo, indecente o ilegal de otro modo, que sea una invasión de la privacidad.
- Los comentarios no se utilizarán para solicitar o promover negocios o actividades comerciales personalizadas o presentes o actividades ilegales.

Por la presente, otorgas a Telecom una licencia no exclusiva para usar, reproducir, editar y autorizar a otros a usar, reproducir y editar cualquiera de tus comentarios en todas y cada una de las formas, formatos, o medios.

#### **Hipervínculos a nuestro contenido:**

Las siguientes organizaciones pueden vincularse a nuestro sitio web sin aprobación previa por escrito:

- Agencias gubernamentales;
- Motores de búsqueda;
- Organizaciones de noticias;
- Los distribuidores de directorios en línea pueden vincularse a nuestro sitio web de la misma manera que hacen hipervínculos a los sitios web de otras empresas que figuran en la lista; y
- Empresas acreditadas en todo el sistema, excepto que soliciten organizaciones sin fines de lucro, centros comerciales de caridad y grupos de recaudación de fondos de caridad que no pueden hacer hipervínculos a nuestro sitio web.

Estas organizaciones pueden enlazar a nuestra página de inicio, a publicaciones o a otra información del sitio siempre que el enlace: (a) no sea engañoso de ninguna manera; (b) no implique falsamente patrocinio, respaldo o aprobación de la parte vinculante y sus productos y/o servicios; y (c) encaja en el contexto del sitio de la parte vinculante.

Podemos considerar y aprobar otras solicitudes de enlaces de los siguientes tipos de organizaciones:

- fuentes de información de consumidores y/o empresas comúnmente conocidas;
- sitios de la comunidad .com;
- asociaciones u otros grupos que representan organizaciones benéficas;
- distribuidores de directorios en línea;
- portales de Internet;
- firmas de contabilidad, derecho y consultoría; y
- instituciones educativas y asociaciones comerciales.

Aprobaremos las solicitudes de enlace de estas organizaciones si: (a) el enlace no nos haría vernos desfavorablemente a nosotros mismos ni a nuestras empresas acreditadas; (b) la

organización no tiene registros negativos con nosotros; (c) el beneficio para nosotros de la visibilidad del hipervínculo compensa la ausencia de Telecom; y (d) el enlace está en el contexto de información general de recursos.

Estas organizaciones pueden enlazar a nuestra página de inicio siempre que el enlace: (a) no sea engañoso de ninguna manera; (b) no implique falsamente patrocinio, respaldo o aprobación de la parte vinculante y sus productos o servicios; y (c) encaja en el contexto del sitio de la parte vinculante.

Si eres una de las organizaciones enumeradas en el párrafo 2 y estás interesada en vincularte a nuestro sitio web, debes informarnos enviando un correo electrónico a Telecom. Incluye tu nombre, el nombre de tu organización, la información de contacto, así como la URL de tu sitio, una lista de las URL desde las que tienes la intención de vincular a nuestro sitio web y una lista de las URL de nuestro sitio a las que te gustaría acceder. Espera 2-3 semanas para recibir una respuesta.

Las organizaciones aprobadas pueden hacer hipervínculos a nuestro sitio web de la siguiente manera:

- Mediante el uso de nuestro nombre corporativo; o
- Mediante el uso del localizador uniforme de recursos al que se está vinculando; o
- Usar cualquier otra descripción de nuestro sitio web al que está vinculado que tenga sentido dentro del contexto y formato del contenido en el sitio de la parte vinculante.

No se permitirá el uso del logotipo de Telecom u otro material gráfico para vincular sin un acuerdo de licencia de marca comercial.

#### **Responsabilidad del contenido:**

No seremos responsables de ningún contenido que aparezca en tu sitio web. Aceptas protegernos y defendernos contra todas las reclamaciones que se presenten en tu sitio web. Ningún enlace(s) debe aparecer en ningún sitio web que pueda interpretarse como difamatorio, obsceno o criminal, o que infrinja, de otra manera viole o defienda la infracción u otra violación de los derechos de terceros.

#### **Reserva de derechos:**

Nos reservamos el derecho de solicitar que elimines todos los enlaces o cualquier enlace en particular a nuestro sitio web. Apruebas eliminar de inmediato todos los enlaces a nuestro sitio web cuando se solicite. También nos reservamos el derecho de modificar estos términos y condiciones y su política de enlaces en cualquier momento. Al vincular continuamente a nuestro sitio web, aceptas estar vinculado y seguir estos términos y condiciones de vinculación.

#### **Eliminación de enlaces de nuestro sitio web:**

Si encuentras algún enlace en nuestro sitio que sea ofensivo por cualquier motivo, puedes contactarnos e informarnos en cualquier momento. Consideraremos las solicitudes para eliminar enlaces, pero no estamos obligados a hacerlo ni a responder directamente.

No nos aseguramos de que la información de este sitio web sea correcta. No garantizamos su integridad o precisión, ni prometemos asegurarnos de que el sitio web permanezca disponible o que el material en el sitio se mantenga actualizado.

**Exención de responsabilidad:**

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, excluimos todas las representaciones, garantías y condiciones relacionadas con nuestro sitio web y el uso de este. Nada en este descargo de responsabilidad:

- limitará o excluirá nuestra responsabilidad o la tuya por muerte o lesiones personales;
- limitará o excluirá nuestra responsabilidad o la tuya por fraude o tergiversación fraudulenta;
- limitará cualquiera de nuestras responsabilidades o las tuyas de cualquier manera que no esté permitida por la ley aplicable; o
- excluirá cualquiera de nuestras responsabilidades o las tuyas que no puedan estar excluidas según la ley aplicable.

Las limitaciones y prohibiciones de responsabilidad establecidas en esta sección y en otras partes de este descargo de responsabilidad: (a) están sujetas al párrafo anterior; y (b) regirá todas las responsabilidades que surjan en virtud de la exención de responsabilidad, incluidas las responsabilidades que surjan en el contrato, en agravio y por incumplimiento de la obligación legal.

Siempre que el sitio web y la información y los servicios en el sitio se proporcionen de forma gratuita, no seremos responsables de ninguna pérdida o daño de cualquier naturaleza.