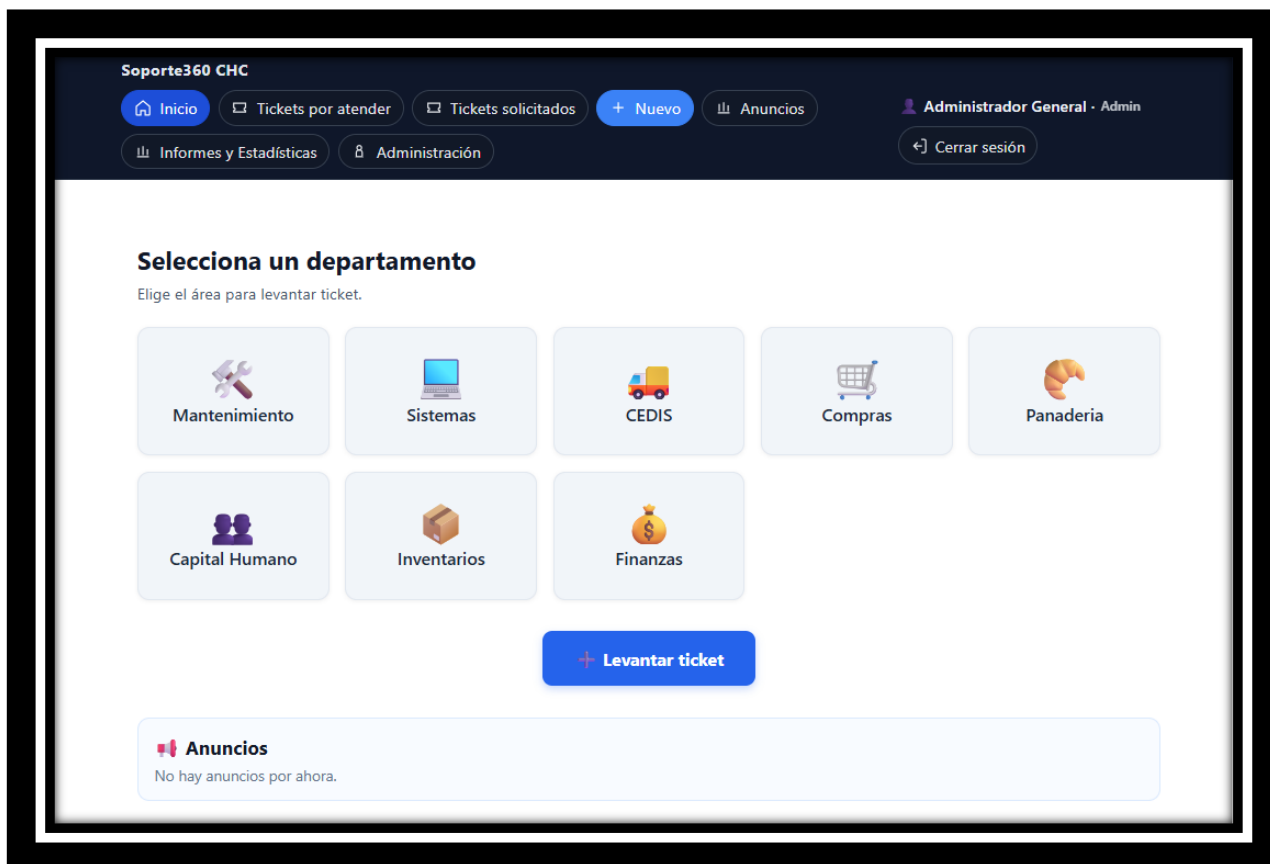




## Manual de Usuario Soporte360 CHC



**Versión: 0.9 Beta 2025**

**Desarrollado por: Rubén Saldaña Alvarado para Cremería Hermanos Coronel.**

**Correo: r.saldana@cremeriahermanoscoronel.com.mx**

**Ultima actualización 7 de Noviembre 2025**

## 1. ¿Qué es Soporte360 CHC?

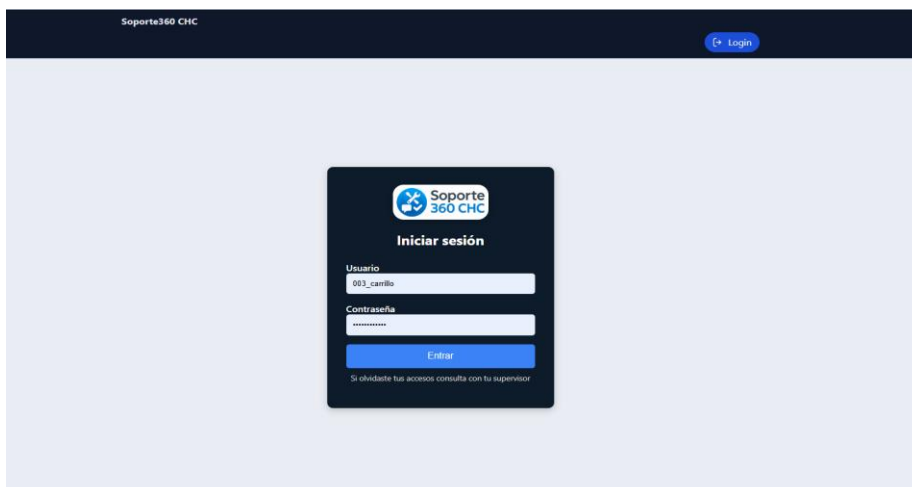
Soporte360 CHC es una plataforma web que centraliza todas las solicitudes de soporte de las áreas de una organización. Permite registrar incidencias y requerimientos, seguir cada ticket en un flujo estructurado y obtener métricas sobre tiempos de respuesta y solución. Con un repositorio único se evita perder información y se agiliza la comunicación entre usuarios y equipos de soporte.

## 2. Tipos de usuario

- **Usuario (user):** puede crear tickets, revisar el estado de sus solicitudes y cerrarlas, reabrirlos o cancelarlas. No ve los tickets de otras personas ni puede asignar casos.
- **Agente (agente):** atiende tickets de los departamentos a los que pertenece. Puede aceptar un ticket abierto (estado “En progreso”), liberarlo, marcarlo como “Solucionado”, reabrirlo o cancelarlo. No asigna tickets a otros.
- **Manager (manager):** supervisa a un grupo de agentes y su departamento. Puede atender tickets, asignar tickets a agentes o managers, liberar, marcar como “Solucionado”, cerrar, reabrir o cancelar. Accede a informes de su área.
- **Administrador (admin):** tiene acceso a todos los departamentos. Puede administrar usuarios y roles además de todas las acciones anteriores.

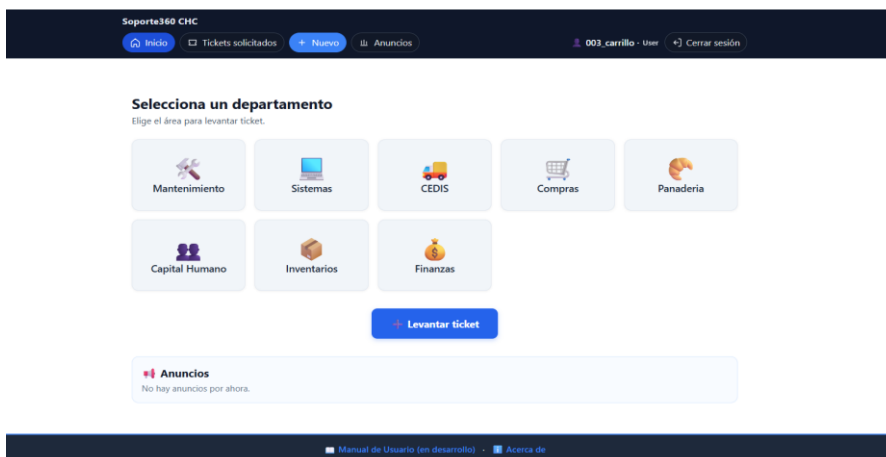
### 3. Acceso y pantalla inicial

1. **Iniciar sesión** – Abre el portal de Soporte360 CHC e ingresa tu nombre de usuario y contraseña. Si olvidaste tu contraseña, contacta a tu supervisor. La pantalla de autenticación es sencilla y muestra el logotipo del sistema.



*Pantalla de inicio de sesión*

2. **Seleccionar un departamento** – Tras iniciar sesión verás una cuadrícula de departamentos (Mantenimiento, Sistemas, CEDIS, Compras, Capital Humano, Inventarios, Finanzas, Panadería). Pulsa sobre el área de tu incidencia. Todos los roles ven la misma cuadrícula, pero los managers y administradores tienen accesos adicionales en la barra superior.



*Cuadrícula de departamentos*

### 3. Navegación general – La barra superior contiene enlaces a:

- **Inicio** (regresa a la cuadrícula)
- **Tickets solicitados** (tus tickets como solicitante)
- **Nuevo** (crear ticket)
- **Anuncios** (avisos corporativos)
- **Tickets por atender, Informes y estadísticas y Administración** (solo roles agente, manager o admin, según aplique).

El usuario final solo verá las opciones necesarias para levantar y revisar sus tickets.

### 4. Levantar un ticket

1. **Elegir el departamento adecuado** – Haz clic en la tarjeta del área responsable de resolver tu problema (por ejemplo, Sistemas para incidencias de red o equipos de cómputo). Se abrirá el formulario para ese departamento.
2. **Completar el formulario** – El formulario de “Nuevo Ticket” solicita:
  - **1 Datos de contacto:** nombre de quien levanta el ticket y, de forma opcional, teléfono.
  - **Departamento:** campo fijo según el área seleccionada.
  - **2 Detalle del problema:**
    - **Categoría y Asunto:** selecciona el tipo de incidencia (por ejemplo, Internet, Facturación, Báscula) y el asunto específico.
    - **Descripción:** describe qué pasó, desde cuándo, cuántas personas afecta y qué has intentado. Un buen reporte se basa en las 5 W (quién, qué, cuándo, dónde y por qué/para qué) e indica pasos para reproducir el error.
  - **Urgencia:** se establece automáticamente según la categoría, pero puede ajustarse si tu solicitud es crítica.
  - **3 Evidencias (opcional):** adjunta hasta dos fotos o capturas de pantalla (JPG o PNG) con un máximo de 5 MB cada una. Estas imágenes ayudan a diagnosticar el problema.

A la derecha verás un panel de “Soluciones frecuentes”, con artículos que pueden resolver problemas comunes antes de enviar tu ticket.

**Soporte360 CHC**

Inicio Tickets solicitados + Nuevo Anuncios

003\_carrillo • User Cerrar sesión

### Nuevo Ticket

**1) Contacto**

Nombre de quien levanta el ticket \*

Nombre y apellidos

Escribe tu nombre completo (mín. 3).

Teléfono de contacto (opcional)

Ej. 442 123 4567

Puedes incluir espacios, guiones o paréntesis.

Departamento \*

Sistemas

Fijado  
El ticket se asignará automáticamente al equipo de este departamento.

**2) Detalle del problema**

Categoría \*

— Selecciona —

Asunto \*

— Selecciona una categoría primero —

Elegida: —

Primero elige la categoría; después se habilitan los asuntos relacionados.  
Selecciona una categoría.

Elige el asunto relacionado con la categoría seleccionada.  
Selecciona un asunto.

Descripción \*

Describe qué pasó, desde cuándo, a cuántas personas afecta y qué ya intentaste...

0/2000 caracteres - mínimo 10

La descripción debe tener al menos 10 caracteres.

Urgencia

MEDIA

Se establece al elegir el asunto.

**3) Evidencias (opcional)**

Adjuntar imágenes (máx. 2)

Elegir archivos Sin archivos seleccionados

Puedes adjuntar hasta 2 fotos JPG o PNG (máx 5 MB cada una). Se optimizarán a JPG 800x600 al subirlas.

Crear ticket Limpiar Cancelar

### Soluciones frecuentes

Buscar en soluciones...

- Pinpad no manda la señal de cobro
- No pasan los tickets de báscula
- La báscula me marca precio manual
- El ticket de báscula no sale
- Me da error al facturar

#### Formulario de nuevo ticket

3. **Enviar** – Una vez completado el formulario pulsa **Crear ticket**. El sistema generará un folio y te enviará un correo de confirmación. Tu ticket quedará en estado **Abierto** a la espera de que un agente o manager lo acepte.

## 5. Atender un ticket

Esta sección aplica a agentes y managers encargados de resolver las solicitudes de soporte.

1. **Abrir la cola de tickets por atender** – Selecciona **Tickets por atender** en la barra superior. Verás una lista de tickets asignados a tus departamentos. Esta cola muestra campos clave como ID, asunto, categoría, departamento, estado, agente asignado y fechas de creación/solución. Puedes filtrar por estado (Abierto, En progreso, Solucionado, Reabierto, Cerrado, Cancelado) y rango de fechas.

**Soporte360 CHC**

Inicio Tickets por atender Tickets solicitados + Nuevo Anuncios Rubén Saldaña · Agent Cerrar sesión

### Tickets por atender

Buscar por ID, asunto, categoría, depto, estatus o reportante... 06/10/2025 04/11/2025 Buscar

Mostrar: ☒ Abierto ☒ En progreso ☒ Solucionado ☒ Reabierto ☒ Cerrado ☐ Cancelado

| ID | Asunto  | Categoría    | Departamento | Estatus     | Atendiendo           | Abierto ▼               | Solucionado            | Reportante                |
|----|---|--------------|--------------|-------------|----------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------|
| 90 | <a href="#">No hay Internet</a>                     | INTERNET     | Sistemas     | Abierto     | —                    | 10/31/2025, 3:16:21 PM  | —                      | 003_carrillo              |
| 89 | <a href="#">Otros (Facturación)</a>                 | FACTURACION  | Sistemas     | En Progreso | Rubén Saldaña        | 10/31/2025, 2:48:17 PM  | —                      | Rosa Maria Mejia Espinoza |
| 88 | <a href="#">Otros (Internet)</a>                    | INTERNET     | Sistemas     | En Progreso | Rubén Saldaña        | 10/31/2025, 12:43:57 PM | —                      | Rosa Maria Mejia Espinoza |
| 87 | <a href="#">No hay Internet</a>                     | INTERNET     | Sistemas     | En Progreso | Rubén Saldaña        | 10/30/2025, 12:23:25 PM | —                      | 122_santafe               |
| 86 | <a href="#">Otros (Miniprinter)</a>                 | Miniprinter  | Sistemas     | Cerrado     | Ernesto de León Pech | 10/29/2025, 5:04:34 PM  | 10/29/2025, 5:07:35 PM | 002_satelite              |
| 85 | <a href="#">Calibración de báscula</a>              | Báscula      | Sistemas     | Cerrado     | Rubén Saldaña        | 10/27/2025, 8:47:51 AM  | 10/27/2025, 8:49:57 AM | 003_carrillo              |
| 82 | <a href="#">No salen vouchers de la miniprinter</a> | Miniprinter  | Sistemas     | En Progreso | Rubén Saldaña        | 10/21/2025, 11:18:34 AM | —                      | 003_carrillo              |
| 81 | <a href="#">No hay Internet</a>                     | INTERNET     | Sistemas     | Abierto     | Rubén Saldaña        | 10/20/2025, 11:41:19 AM | —                      | 001_abastos               |
| 78 | <a href="#">Falla una o varias cámaras</a>          | CCTV y Audio | Sistemas     | Abierto     | Ernesto de León Pech | 10/20/2025, 10:50:33 AM | —                      | 001_abastos               |

### Cola de tickets por atender

2. **Aceptar un ticket** – Selecciona el ID o asunto para abrir el ticket y pulsa **Aceptar**. El estado cambiará a **En progreso** y el ticket quedará asignado a ti.
3. **Trabajar en el ticket** – En la vista de detalle encontrarás toda la información del reporte: departamento, categoría, estatus, fechas y contacto del solicitante. Realiza el diagnóstico, aplica la solución y mantén una comunicación clara con el usuario. Utiliza los botones:

- **Liberar:** devuelve el ticket a estado *Abierto* para que otro agente lo tome.
- **Solucionado:** indica que la solución ha sido aplicada. El solicitante revisará y podrá cerrar o reabrir el caso.
- **Cancelar:** finaliza el ticket cuando la solicitud ya no procede.

Puedes adjuntar evidencias adicionales usando el botón **Subir evidencia** mientras el ticket esté activo. Estas acciones se registran en el historial.

The screenshot shows the 'Soporte360 CHC' web interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inicio', 'Tickets por atender', 'Tickets solicitados', '+ Nuevo', 'Anuncios', and a user profile for 'Rubén Saldaña - Agent' with a 'Cerrar sesión' button. The main content area displays 'Ticket #88 — Otros (Internet)'. Below the title are three buttons: 'Liberar', 'Solucionado' (highlighted in blue), and 'Cancelar'. The ticket details include: 'Departamento: Sistemas', 'Categoría: INTERNET', 'Estatus: en progreso', 'Abierto: 10/31/2025, 12:43:57 PM', and 'Actualizado: 10/31/2025, 2:50:38 PM'. On the right, it lists: 'Creado por: Rosa María Mejía Espinoza', 'Asignado a: Rubén Saldaña', 'Reportante: Rubén Saldaña Alvarado', and 'Teléfono: 4422009395'. The 'Descripción' section contains the text 'no tengo internet'. The 'Evidencias' section has a button 'Elegir archivos' and a note 'Sin archivos seleccionados', with a 'Subir evidencia' button on the right. Below this is the 'Historial' section, showing a log entry: '10/31/2025, 2:50:38 PM AGENTE Rubén Saldaña pasó de Abierto a En progreso'. At the bottom of the ticket view is a button 'Volver al listado'. The footer contains links for 'Manual de Usuario (en desarrollo)' and 'Acerca de'.

### *Detalle del ticket en progreso*

4. **Cerrar, reabrir o cancelar** – Una vez marcada la solicitud como *Solucionado*, el manager, administrador o usuario solicitante puede:
  - **Cerrar:** confirma que la solución fue satisfactoria. El ticket pasa a estado **Cerrado**.
  - **Reabrir:** si el problema persiste, el ticket regresa a **Reabierto** y se asigna de nuevo a un agente.
  - **Cancelar:** si la solicitud es irrelevante o no corresponde, se marca como **Cancelado** en cualquier estado activo.

## **6. Seguimiento como usuario solicitante**

El usuario que generó el ticket puede revisar su progreso desde la pestaña **Tickets solicitados**. Esta lista muestra todos sus casos con filtros

por estado y fechas. Desde aquí puede abrir el ticket para añadir comentarios, cerrar, reabrir o cancelar según corresponda.

Soporte360 CHC

Inicio

Tickets solicitados

+ Nuevo

Anuncios

003\_carrillo · User

Cerrar sesión

### Tickets solicitados

Buscar por ID, asunto, categoría, depto, estatus o reportante...

06/10/202504/11/2025Buscar

Mostrar: ☒ Abierto ☒ En progreso ☒ Solucionado ☒ Reabierto ☒ Cerrado ☐ Cancelado

| ID | Asunto  | Categoría   | Departamento | Estatus     | Atendiendo    | Abierto ▼               | Solucionado            | Reportante   |
|----|---|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------------------|------------------------|--------------|
| 90 | <a href="#">No hay Internet</a>                     | INTERNET    | Sistemas     | Abierto     | —             | 10/31/2025, 3:16:21 PM  | —                      | 003_carrillo |
| 85 | <a href="#">Calibración de báscula</a>              | Báscula     | Sistemas     | Cerrado     | Rubén Saldaña | 10/27/2025, 8:47:51 AM  | 10/27/2025, 8:49:57 AM | 003_carrillo |
| 82 | <a href="#">No salen vouchers de la miniprinter</a> | Miniprinter | Sistemas     | En Progreso | Rubén Saldaña | 10/21/2025, 11:18:34 AM | —                      | 003_carrillo |

Manual de Usuario (en desarrollo)

Acerca de

*Lista de tickets solicitados*