



Manual de Usuario Soporte360 CHC

A screenshot of the Soporte360 CHC web application. The top navigation bar includes links for Inicio, Tickets por atender, Tickets solicitados, Nuevo (New), Anuncios, Administrador General - Admin, Informes y Estadísticas, Administración, and Cerrar sesión (Logout). The main content area has a heading "Selecciona un departamento" (Select a department) and a sub-instruction "Elige el área para levantar ticket." Below this are seven departmental buttons arranged in two rows of four: Mantenimiento (wrench and screwdriver icon), Sistemas (laptop icon), CEDIS (truck icon), Compras (shopping cart icon), Capital Humano (two people icon), Inventarios (box icon), and Finanzas (money bag icon). A blue button labeled "Levantar ticket" with a plus sign is centered below the grid. At the bottom, a section titled "Anuncios" (Announcements) displays the message "No hay anuncios por ahora." (There are no announcements now.)

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?

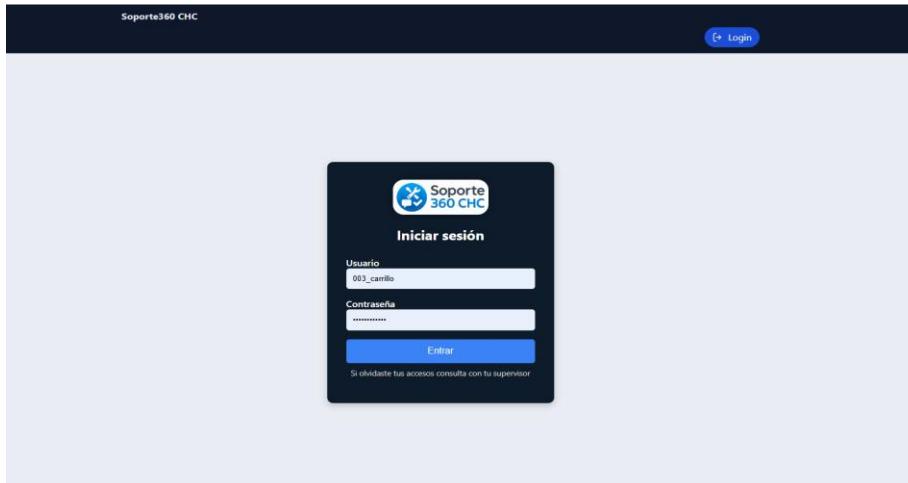
Soporte360 CHC es una plataforma web que centraliza todas las solicitudes de soporte de las áreas de una organización. Permite registrar incidencias y requerimientos, seguir cada ticket en un flujo estructurado y obtener métricas sobre tiempos de respuesta y solución. Con un repositorio único se evita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

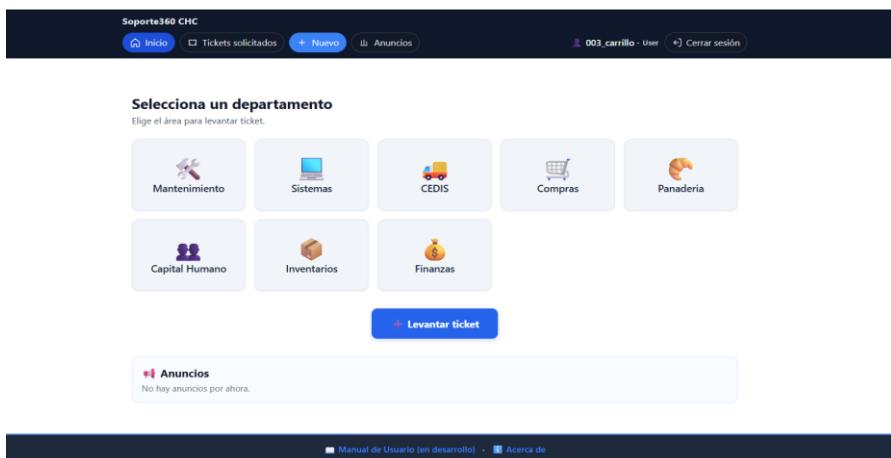
3. Acceso y pantalla inicial

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.

The screenshot shows the Soporte360 CHC ticket creation interface. On the left, there's a large form titled "Nuevo Ticket". It has three main sections: 1) Contacto, which includes fields for Nombre de quien levanta el ticket * (with a placeholder "Nombre y apellidos") and Teléfono de contacto (opcional) (with a placeholder "Ej. 442 123 4567"). 2) Detalle del problema, which includes Categoría * (with a dropdown menu showing "— Selecciona —" and a note "Primero elige la categoría; después se habilitan los asuntos relacionados."), Asunto * (with a dropdown menu showing "— Selecciona una categoría primero —" and notes "Elige el asunto relacionado con la categoría seleccionada." and "Selecciona un asunto."), and a large Description * text area with a placeholder "Describe qué pasó, desde cuándo, a cuántas personas afecta y qué ya intentaste...". 3) Evidencias (opcional), which includes a section for Adjuntar imágenes (máx. 2) with a note "Puedes adjuntar hasta 2 fotos JPG o PNG (máx 5 MB cada una). Se optimizarán a JPG 800x600 al subirlas." At the bottom of the form are buttons for "Crear ticket", "Limpiar", and "Cancelar". On the right, there's a sidebar titled "Soluciones frecuentes" with a list of common issues: "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", and "Me da error al facturar". There's also a search bar labeled "Buscar en soluciones...".

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, estatus, agente asignado y fechas de creación/solución. Puedes filtrar por estado (Abierto, En progreso, Solucionado, Reabierto, Cerrado, Cancelado) y rango de fechas.

The screenshot shows the Soporte360 CHC software interface. At the top, there's a navigation bar with links for Inicio, Tickets por atender (which is highlighted), Tickets solicitados, Nuevo, Anuncios, user profile (Rubén Saldaña - Agent), and Cerrar sesión. Below the navigation is a search bar and date filters (06/10/2025 to 04/11/2025). A checkbox section allows filtering by status: Abierto, En progreso, Solucionado, Reabierto, Cerrado, and Cancelado. The main area is titled 'Tickets por atender' and displays a table of pending tickets. The columns are: ID, Asunto, Categoría, Departamento, Estatus, Atendiendo, Abierto ▾, Solucionado, and Reportante. The table contains 9 rows of ticket information:

ID	Asunto	Categoría	Departamento	Estatus	Atendiendo	Abierto ▾	Solucionado	Reportante
90	No hay Internet	INTERNET	Sistemas	Abierto	—	10/31/2025, 3:16:21 PM	—	003_carrillo
89	Otros (Facturación)	FACTURACION	Sistemas	En Progreso	Rubén Saldaña	10/31/2025, 2:48:17 PM	—	Rosa Maria Mejia Espinoza
88	Otros.(Internet)	INTERNET	Sistemas	En Progreso	Rubén Saldaña	10/31/2025, 12:43:57 PM	—	Rosa Maria Mejia Espinoza
87	No hay Internet	INTERNET	Sistemas	En Progreso	Rubén Saldaña	10/30/2025, 12:23:25 PM	—	122_santafe
86	Otros.(Miniprinter)	Miniprinter	Sistemas	Cerrado	Ernesto de León Pech	10/29/2025, 5:04:34 PM	10/29/2025, 5:07:35 PM	002_satelite
85	Calibración de báscula	Báscula	Sistemas	Cerrado	Rubén Saldaña	10/27/2025, 8:47:51 AM	10/27/2025, 8:49:57 AM	003_carrillo
82	No salen vouchers de la miniprinter	Miniprinter	Sistemas	En Progreso	Rubén Saldaña	10/21/2025, 11:18:34 AM	—	003_carrillo
81	No hay Internet	INTERNET	Sistemas	Abierto	Rubén Saldaña	10/20/2025, 11:41:19 AM	—	001_abastos
78	Falla una o varias cámaras	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 estatus 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 a ticket detail page for ticket #88, categorized as 'Otros (Internet)'. The ticket status is 'Solucionado'. The description field contains the text 'no tengo internet'. There is a file upload section with a button 'Subir evidencia' (Upload evidence). The history section shows a recent update from 'Rubén Saldaña' at 10:31/2025, 2:50:38 PM, changing the status from 'Abierto' to 'En progreso'. A link 'Volver al listado' (Return to list) is visible at the bottom.

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.

The screenshot shows the 'Tickets solicitados' (Requested Tickets) page of the Soporte360 CHC software. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Tickets solicitados' (which is highlighted), '+ Nuevo', and 'Anuncios'. On the right side of the navigation bar, it shows the user '003_carrillo · User' and a 'Cerrar sesión' (Logout) button. Below the navigation bar, there is a search bar with placeholder text 'Buscar por ID, asunto, categoría, depto, estatus o reportante...' and date filters for '06/10/2025' and '04/11/2025'. A 'Buscar' (Search) button is also present. Underneath the search area, there is a section titled 'Mostrar:' with checkboxes for filtering tickets by status: 'Abierto' (Open) is checked, while 'En progreso' (In Progress), 'Solucionado' (Solved), 'Reabierto' (Reopened), 'Cerrado' (Closed), and 'Cancelado' (Cancelled) are unchecked. The main content area is a table titled 'Tickets solicitados' with the following columns: 'ID', 'Asunto' (Subject), 'Categoría' (Category), 'Departamento' (Department), 'Estatus' (Status), 'Atendiendo' (Assigned To), 'Abierto ▾' (Open ▾), 'Solucionado' (Solved), and 'Reportante' (Reporter). The table contains three rows of data:

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

At the bottom of the page, there is a footer bar with links for 'Manual de Usuario (en desarrollo)' and 'Acerca de'.

Lista de tickets solicitados