

Sistema de Gestión de Solicituds Mesa de Ayuda "Helpdesk".

Tesina para obtener el grado de Ingeniería en Tecnologías de la Información.

Juan Daniel Guerrero Guerrero

Universidad Politécnica de Victoria

8 de Diciembre de 2025



Contenido

Introducción

Arquitectura y Diseño

Funcionamiento del Sistema

Módulos y Resultados

Pruebas y Validación

Conclusiones y Trabajo Futuro

Situación Actual en la DIT



- ▶ Actualmente, el proceso de atención en la DIT carece de un sistema organizado.
- ▶ Se utilizan canales informales (WhatsApp, verbal), lo que causa pérdida de información.
- ▶ Existe duplicidad de tareas y falta de indicadores para la toma de decisiones.



Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un sistema web que permita gestionar de manera eficiente, centralizada y trazable las solicitudes.

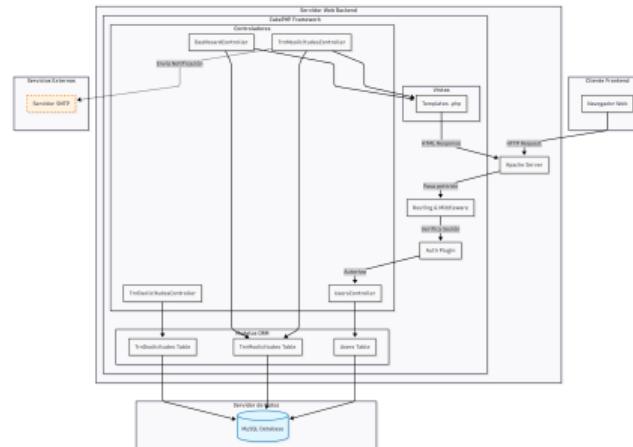
Objetivos Específicos

- ▶ Implementar módulos de autenticación y asignación.
- ▶ Generar reportes y visualización de indicadores (KPIs).

Arquitectura del Sistema (MVC)

Se utiliza una arquitectura Cliente-Servidor sobre el framework CakePHP.

- ▶ **Modelo:** Gestiona la lógica de datos y conexión a MySQL.
- ▶ **Vista:** Plantillas que generan la interfaz de usuario.
- ▶ **Controlador:** Intermediario que procesa las peticiones HTTP.

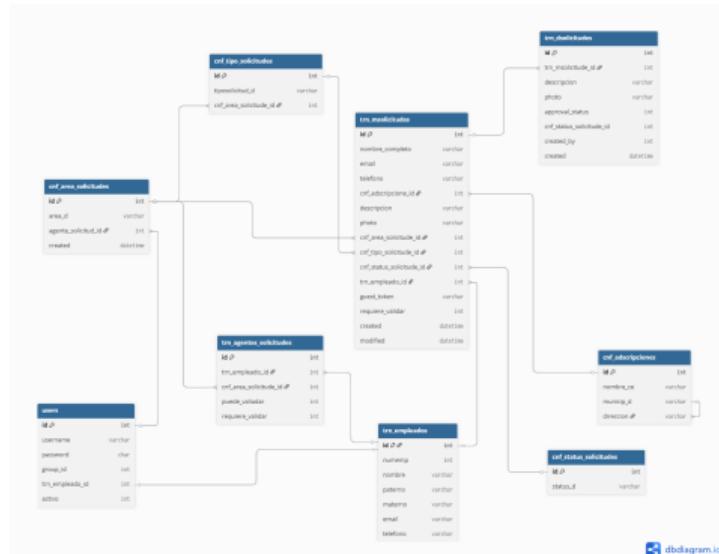


Diseño de Base de Datos

Se implementó un esquema relacional normalizado (3NF) en MySQL.

Entidades Principales:

- ▶ TrnMsolicitudes: Ticket maestro.
- ▶ TrnDsolicitudes: Bitácora de seguimiento (Detalle).
- ▶ Users y Roles: Control de acceso (RBAC).



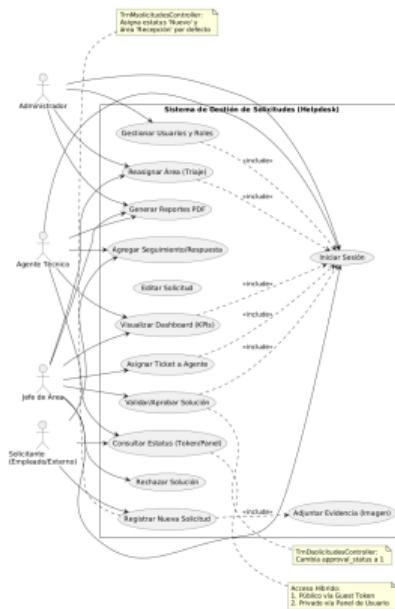
La relación maestro-detalle permite la trazabilidad completa del historial del ticket.

Actores y Funcionalidades

El sistema interactúa con 4 actores principales: **Administrador**, **Jefe de Área**, **Agente Técnico** y **Solicitante**.

Funcionalidades clave:

- ▶ Registrar solicitud, Asignar ticket, Validar solución y Visualizar Dashboard.



Autenticación y Control de Acceso

- ▶ Implementación de autenticación segura y control de acceso basado en roles (RBAC).
- ▶ Validación de identidad mediante usuario y contraseña encriptada.

The screenshot shows a simple login form titled "Login". The instructions "Por favor teclee su usuario y contraseña" are displayed above two input fields. The first field is labeled "Usuario" and the second is labeled "Contraseña". Below the password field is a blue rectangular button with the word "Acceder" in white. Underneath the "Acceder" button is a smaller link "Forgot User".

Registro de Solicitudes

- ▶ Formulario accesible para usuarios internos y externos.
- ▶ Captura de datos críticos: Descripción, tipo de solicitud y evidencia.
- ▶ Validación automática de archivos adjuntos.

The screenshot shows a web-based form titled 'Nuevo Solicitud de Soporte' (New Support Request). The form is divided into two main sections: 'Datos de Contacto' (Contact Information) and 'Tipo y Detalle de la Solicitud' (Type and Detail of the Request).

Datos de Contacto:

- Nombre del Solicitante: [Input field]
- Cuenta Electrónica de Correo: [Input field]
- Clave IANM: [Input field] (with placeholder '123456')
- Teléfono Móvil: [Input field] (with placeholder '9876543210')
- ¿De dónde nos recibiste? (Referencia): [Input field] (with placeholder 'Referencia')
- Seleccione una opción: [Dropdown menu]

Tipo y Detalle de la Solicitud:

- Tipo de Solicitud: [Input field] (with placeholder 'Por favor, especifique el tipo de solicitud')
- Adjunto imagen o archivo: [Input field]
- Adjuntar archivo: [Input field] (with placeholder 'Se adjuntará un archivo')
- Descripción del Problema: [Text area]

Buttons:

- Cancelar: [Red button]
- Enviar Solicitud: [Blue button]

Automatización y Notificaciones

- ▶ Envío automático de correos electrónicos al crear un ticket o cambiar su estatus.
- ▶ Incluye un enlace directo (token) para seguimiento sin necesidad de login.

Nuevo ticket en Recepción: #5 Recibidos ▼

◆ Resume este correo electrónico

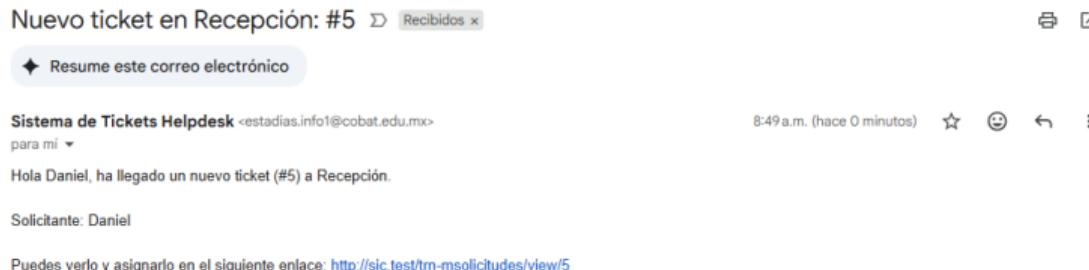
Sistema de Tickets Helpdesk <estadias.info1@cobat.edu.mx>
para mí ▾

8:49 a.m. (hace 0 minutos)

Hola Daniel, ha llegado un nuevo ticket (#5) a Recepción.

Solicitante: Daniel

Puedes verlo y asignarlo en el siguiente enlace: <http://sic.test/trn-msolicitudes/view/5>



Panel de Control (Dashboard)

- ▶ Visualización de KPIs en tiempo real.
- ▶ Contadores de tickets asignados, nuevos y pendientes.
- ▶ Acceso rápido a reportes por área o agente.

The screenshot shows the 'Panel de Control' (Dashboard) of the 'Sistema Integral Cobat'. The top navigation bar includes links for 'Accesos', 'Generar Reportes', 'Mi Reporte (Agente)', 'Reporte de mi Área', 'Reporte General (Todas las Áreas)', and 'Ir a Aprobar'. Below this, two summary boxes are displayed: 'Tickets Asignados' (5) and 'Tickets Nuevos en tus Áreas' (3). A section titled 'Últimas Actualizaciones en tus Tickets' lists five ticket entries with their descriptions, status, last modification time, and action buttons. The table has columns for Folio, Descripción Breve, Estado, Última Modificación, and Acciones.

Folio	Descripción Breve	Estado	Última Modificación	Acciones
5	No puedo iniciar windows, debido a que marca que la licencia esta caducada	Abierto	6 minutes ago	Ver Reabrir
4	asdas	Cerrado	1 hour, 7 minutes ago	Ver Reabrir
3	asdas	Cerrado	1 day ago	Ver Reabrir
1	asdas	En proceso	1 day, 18 hours ago	Ver Reabrir
2	sad	Cerrado	1 day, 19 hours ago	Ver Reabrir

Gestión y Asignación de Tickets

- ▶ Listado general de tickets en “Recepción” .
- ▶ **Flujo:** El jefe de área reasigna al departamento o técnico.
- ▶ Visualización de estatus: *Nuevo, En Proceso, Finalizado.*

The screenshot displays a software interface for managing tickets. At the top, there's a red header bar with the title 'Gestión y Asignación de Tickets'. Below it, a navigation bar includes 'User' and other icons. The main area shows a list of tickets:

ID	Email	Nombre	Área	Asunto	Estado	Ultimo	Count	Action Buttons	
4	2230055@upx.edu.mx	Daniel	COBAT	8341234567	asdas	Área de Recepción	Otro	4	View Reassignar Delete
5	2230055@upx.edu.mx	Daniel	COBAT	8341234567	No puedo iniciar windows, debido a que marca que la licencia esta caducada	Área de Recepción	Otro	4	View Reassignar Delete

At the bottom, a footer bar contains the text 'Copyright © 2024 MI & Asociados. Todos los derechos reservados.' and several navigation icons.

Seguimiento y Bitácora

- ▶ Historial detallado de cada incidencia.
- ▶ Interacción tipo chat entre técnico y solicitante.
- ▶ Validación obligatoria del jefe de área para cerrar tickets.

Detalles de tu Solicitud #5		Historial de Seguimiento	
Estatus	Finalizado	Respuesta de: 19008 -- Empleado/Empleado/Empleado	06/11/2015 14:58
Área Actual	Área de Recpción	Bueno, el problema ha sido resuelto	
Tu Descripción	No puedo iniciar windows, debido a que marca que la licencia esta caducada	Respuesta de: 18008 -- Daniel Guerrero Guerrero	06/11/2015 15:48
El problema ha sido resuelto, unido dia			
Añadir un Comentario			
Escribe tu comentario:			
<input type="text"/>			
Enviar Comentario			

Módulo Administrativo

- ▶ Gestión de catálogos: Usuarios, Áreas, Tipos y Estatus.
- ▶ Panel exclusivo para rol **Administrador**.
- ▶ Configuración global sin tocar código.

The screenshot shows a web-based administrative interface for 'Sistema Integral Cobat'. On the left, there's a sidebar with various actions like 'New Trn Molicitude', 'List Trn Empleados', etc. The main area has a header 'Inicia / Página actual' and a table titled 'Users'. The table columns are: Id, Email, Nombre Completo, Adrescion, Telefono, Descripcion, Trn Empleado, Cnf Area Solicitud, Cnf Tipo Solicitud, Cnf Status Solicitud, Requiere Validar, Created By, and Actions. There are three rows of data:

ID	Email	Nombre Completo	Adrescion	Telefono	Descripcion	Trn Empleado	Cnf Area Solicitud	Cnf Tipo Solicitud	Cnf Status Solicitud	Requiere Validar	Created By	Actions
1	jdamgro4@gmail.com	Daniel	COBAT	8341234567	dadas	Guerrero Guerrero Daniel	Area de Recpcion	Otro	2	1	190000 ... Daniel Guerrero Guerrero	View Resignar Delete
2	jdamgro4@gmail.com	Daniel	PLANTEL 14 CAMAROS	8341234567	sad		Area de Recpcion	Otro	4	Invitado	190000 ... Daniel Guerrero Guerrero	View Resignar Delete
3	2230055@upc.edu.mx	Daniel	COBAT	8341234567	dada		Area de Recpcion	Otro	4		190000 ... Daniel Guerrero Guerrero	View Resignar Delete

Vista del Técnico

- ▶ Bandeja personalizada filtrada por ID de empleado.
- ▶ Acciones rápidas: **Ver detalles** o **Cambiar estatus**.

The screenshot shows a web-based application interface for managing technical support tickets. At the top, there's a red header bar with the text "Inicia / Página actual". On the right side of the header, there are user profile icons and a dropdown menu labeled "Usuario". Below the header is a table with a light gray background and dark gray header rows. The table has columns for: Id, Email, Nombre Completo, Adscripción, Telefono, Descripción, Trn Empleado, Cnf Area Solicitud, Cnf Tipo Solicitud, Cnf Status Solicitud, Requiere Validar, Created By, and Actions. A single row of data is displayed, representing a ticket. The ticket details are as follows:

Id	Email	Nombre Completo	Adscripción	Telefono	Descripción	Trn Empleado	Cnf Area Solicitud	Cnf Tipo Solicitud	Cnf Status Solicitud	Requiere Validar	Created By	Actions
5	2230055@upv.edu.mx	Daniel	COBAT	8341234567	No puedo iniciar windows, debido a que marca que la licencia esta caducada	Empleado6 Empleado6 Empleado6	Area de Recpción	Otro	3	1	18000 ... Daniel Guerrero Guerrero	View Resignar Delete

At the bottom of the table, there are navigation arrows for "Page 1 of 1, showing 1 record(s) out of 1 total". Below the table, there is a footer area with various navigation icons: back, forward, search, and other system-related symbols. The entire interface has a clean, modern design with a white background.

Pruebas y Validación (Testing)

Se realizaron dos niveles de pruebas para garantizar la calidad del software:

1. Pruebas Unitarias e Integración (Backend)

- ▶ Validación de reglas de negocio en Modelos y Controladores (PHPUnit).
- ▶ Verificación de flujo de estados (Ej. *Nuevo* → *En Proceso*).

2. Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT)

- ▶ Validación funcional con personal de la DIT.
- ▶ **Resultado:** Se confirmó la trazabilidad y la correcta asignación de tickets entre áreas.

Conclusiones

- ▶ Se logró centralizar la información y eliminar la pérdida de datos.
- ▶ Se implementó exitosamente la trazabilidad y auditoría.
- ▶ El sistema provee métricas reales para evaluar la eficiencia de la DIT.

Universidad Politécnica de Victoria

Trabajo Futuro

- ▶ **Módulo de Inventarios:** Vinculación tickets - hardware.
- ▶ **Notificaciones Real-Time:** WebSockets para alertas instantáneas.
- ▶ **Aplicación Móvil:** App nativa para técnicos de campo.

Referencias I

- [1] Irv Englander y Wilson Wong. *The architecture of computer hardware, systems software, and networking: An information technology approach*. John Wiley & Sons, 2021.
- [2] Vladimir Khorikov. *Unit testing principles, practices, and patterns*. Simon y Schuster, 2020.
- [3] Carsten Windler y Alexandre Daubois. *Clean Code in PHP: Expert tips and best practices to write beautiful, human-friendly, and maintainable PHP*. Packt Publishing Ltd, 2022.
- [4] Gunnard Engebret. *PHP 8 Revealed*. Springer, 2021.
- [5] Ben Frain. *Responsive Web Design with HTML5 and CSS: Build future-proof responsive websites using the latest HTML5 and CSS techniques*. Packt Publishing Ltd, 2022.
- [6] Silvia Botros y Jeremy Tinley. *High Performance MySQL*. O'Reilly Media, Inc., 2021.
- [7] Joel Murach y Ray Harris. *Murach's PHP and MySQL*. Mike Murach & Associates, Incorporated, 2022.
- [8] Matt Zandstra. *PHP 8 objects, patterns, and practice: mastering OO enhancements, design patterns, and essential development tools*. Springer, 2021.
- [9] Satej Kumar Sahu. *Building Secure PHP Applications*. Springer, 2024.
- [10] Matt Smith. *PHP Crash Course: The Complete, Modern, Hands-On Guide*. No Starch Press, 2025.
- [11] Vinicius M Grippa y Sergey Kuzmichev. *Learning MySQL*. O'Reilly Media, Inc., 2021.
- [12] Robin Nixon. *Learning PHP, MySQL & JavaScript: a step-by-step guide to creating dynamic websites*. O'Reilly Media, Inc., 2021.
- [13] Kelly Meliza Ayasta Arellano y Anderson Hirwin Roy Camarena Salaverry. "Propuesta de un Sistema Web de Mesa de Ayuda Para la Atención al Usuario en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2021". Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Informáticas, 2023.

Referencias II

- [14] Fabián Fernando López Vera. "Implementación de un sistema de mesa de ayuda informático (HELP DESK) para el control de incidencias que se presentan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas". *Tesis doct.* 2014.
- [15] Alicia Maribel Ore Calderon y Samantha Mariela Antenucci Ruiz. "Implementación de una mesa de ayuda para mejorar la gestión de incidencias en una empresa de servicios". *Tesis de Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola*, 2024.
- [16] José Luis Almeida Vizcaíno. "Implementar un sistema de mesa de ayuda para el registro, gestión y control de incidencias tecnológicas del Hospital General Latacunga aplicando el marco de referencia ITIL V3". *B.S. thesis. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*, 2019.
- [17] Marlon Eduardo Diaz Zubiate y Eolo Arquímedes Arévalo Piña. "Software mesa de ayuda para mejorar los servicios de soporte de tecnología de la información en la empresa JVC Consultores y Ejecutores EIRL-Iquitos; 2019". *Tesis de Licenciatura. Universidad Científica del Perú*, 2020.
- [18] Rajkumar Banoth y Rekha Regar. *Classical and Modern Cryptography for Beginners*. Springer, 2023.
- [19] Andrew Hoffman. *Web application security*. O'Reilly Media, Inc., 2020.
- [20] Heather Adkins et al. *Building secure and reliable systems: best practices for designing, implementing, and maintaining systems*. O'Reilly Media, Inc., 2020.
- [21] Elvis Foster y Shripad Godbole. *Database systems: a pragmatic approach*. Auerbach Publications, 2022.
- [22] Mark L Gillenson. *Fundamentals of database management systems*. John Wiley & Sons, 2023.
- [23] Louis Davidson. *Pro SQL Server Relational Database Design and Implementation: Best Practices for Scalability and Performance*. Springer, 2021.
- [24] Mark Richards y Neal Ford. *Fundamentals of software architecture: an engineering approach*. O'Reilly Media, 2020.
- [25] Elvis Foster y Bradford Towle Jr. *Software engineering: a methodical approach*. Auerbach Publications, 2021.
- [26] Mauricio Aniche. *Effective Software Testing: A developer's guide*. Simon y Schuster, 2022.

Referencias III

- [27] Scott Alan Miller. *Linux Administration Best Practices: Practical solutions to approaching the design and management of Linux systems.* Packt Publishing Ltd, 2022.
- [28] Vlad Khononov. *Learning Domain-Driven Design.* O'Reilly Media, Inc., 2021.
- [29] Neal Ford et al. *Software architecture: The hard parts.* O'Reilly Media, Inc., 2021.
- [30] Keri E Pearson, Carol S Saunders y Dennis F Galletta. *Managing and using information systems: A strategic approach.* John Wiley & Sons, 2024.

GRACIAS



Tamaulipas