

# 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.

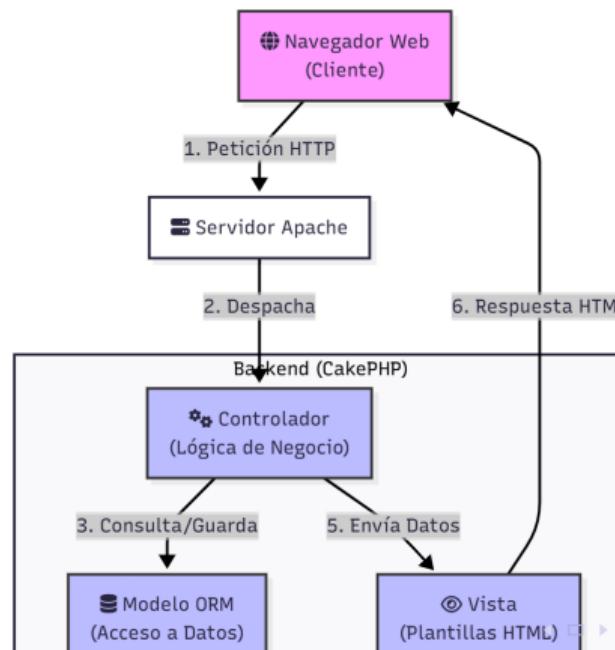
## Objetivos Específicos

- ▶ 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.



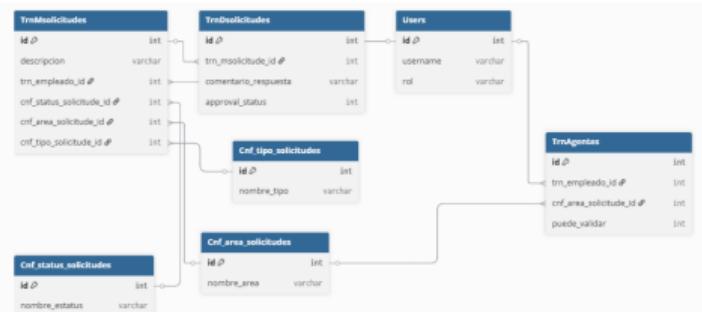
# Diseño de Base de Datos

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.

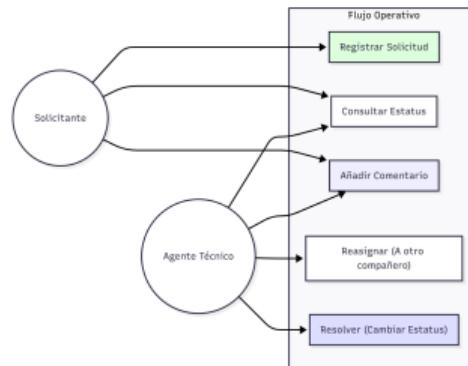


# Actores y Funcionalidades: Flujo Operativo

El sistema se basa en la interacción diaria entre quien tiene el problema y quien lo resuelve.

## Actores Operativos:

- ▶ **Solicitante:** Reporta incidencias y da seguimiento.
- ▶ **Agente Técnico:** Diagnostica, comenta y resuelve.

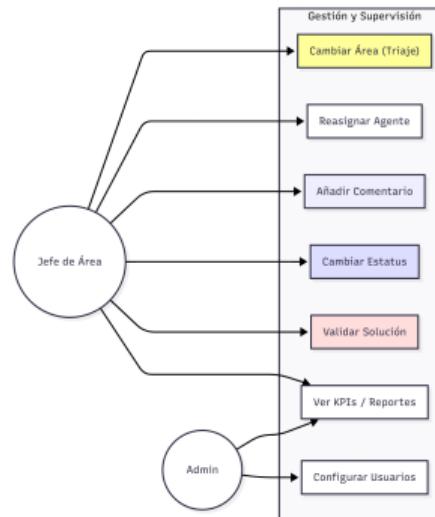


# Actores y Funcionalidades: Nivel de Gestión

Por encima del flujo operativo, existen roles de control y configuración para garantizar la calidad del servicio.

## Actores de Gestión:

- ▶ **Jefe de Área:** Realiza el triaje (cambio de área) y valida soluciones.
- ▶ **Administrador:** Configura catálogos y usuarios globales.



# 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.



# Registro de Solicituds

- ▶ 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 "Crear Nueva Solicitud de Soporte" (Create 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]
- Calle (AVN): [Input field] - Value: 123 AVN
- Teléfono Fijo: [Input field] - Value: 010000000000
- ¿De dónde nos recibiste? (Referencia): [Input field] - Value: Colegio una opción

**Tipo y Detalle de la Solicitud:**

- Tipo de Solicitud: [Input field] - Value: Por favor, especifica el tipo de solicitud
- Adjunto imagen o archivo: [Input field]
- Detalles de archivo: [Input field] - Value: Un archivo adjunto más tarde
- Descripción del Problema: [Text area]

**Buttons:**

- Cancelar
- Enviar Solicitud

# 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>

A screenshot of an email inbox interface. At the top, it says "Nuevo ticket en Recepción: #5" and "Recibidos". Below that is a button labeled "Resume este correo electrónico". The main body of the email shows the subject "Sistema de Tickets Helpdesk <estadias.info1@cobat.edu.mx>" and a "para mí" dropdown menu. To the right of the subject are icons for marking as important, replying, and more. The email content itself starts with "Hola Daniel, ha llegado un nuevo ticket (#5) a Recepción.", followed by "Solicitante: Daniel", and ends with a link "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, there are two summary boxes: 'Tickets Asignados' (5) and 'Tickets Nuevos en tus Áreas' (3). A section titled 'Últimas Actualizaciones en tus Tickets' displays a table of ticket updates:

| Folio | Descripción Breve  | Estatus    | Última Modificación   | Acciones         |
|-------|--|------------|-----------------------|------------------|
| 5     | No puedo iniciar windows, debido a que marca que la licencia esta caducada | Indicado   | 6 minutes ago         | <span>Ver</span> |
| 4     | asdas  | Nuevo      | 1 hour, 7 minutes ago | <span>Ver</span> |
| 3     | dasda  | Nuevo      | 1 day ago             | <span>Ver</span> |
| 1     | asdas  | En proceso | 1 day, 18 hours ago   | <span>Ver</span> |
| 2     | sad  | Nuevo      | 1 day, 19 hours ago   | <span>Ver</span> |

# 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 is a navigation bar with icons for back, forward, search, and other functions. The main area shows a list of tickets. Each ticket entry includes the following details:

| ID | Email              | Nombre | Área  | Teléfono   | Asunto   | Estado            | Ultimo | Creado | Acciones  |
|----|--------------------|--------|-------|------------|--|-------------------|--------|--------|---|
| 4  | 2230055@upx.edu.mx | Daniel | COBAT | 8341234567 | asdas  | Área de Recepción | Otro   | 4      | <a href="#">View</a> <a href="#">Reasignar</a> <a href="#">Delete</a> |
| 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      | <a href="#">View</a> <a href="#">Reasignar</a> <a href="#">Delete</a> |

At the bottom of the list, there's a footer message: 'Page 1 of 1, showing 5 record(s) out of 5 total'. The footer also includes the copyright notice: 'Copyright © 2024 MI & Consultores. Todos los derechos reservados.'

# 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 |  |
|-----------------------------|--|
| Estatus                     | Finalizado   |
| Área Actual                 | Área de Recpción   |
| Tu Descripción              | No puedo iniciar windows, debido a que marca que la licencia esta caducada |

**Historial de Seguimiento**

|   |                  |
|---|------------------|
| Respuesta de: 19000 -- Empleado/Empleado/Empleado | 09/11/2005 14:58 |
| Bueno, el problema ha sido resuelto               |                  |
| Respuesta de: 18000 -- Daniel Guerrero Guerrero   | 09/11/2005 15:48 |
| El problema ha sido resuelto, unico dia           |                  |

**Añadir un Comentario**

Escribe tu comentario:

**Enviar Comentario**

# Módulo Administrativo

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

| Sistema Integral Cobat |                    |        |                       |            |       |                                  |                      |      |   |  |  |
|------------------------|--------------------|--------|-----------------------|------------|-------|----------------------------------|----------------------|------|---|--|--|
| Início / Página actual |                    |        |                       |            |       |                                  |                      |      |   |  |  |
|                        |                    |        |                       |            |       |                                  |                      |      |   |  |  |
| Ações:                 | New Trn Molicitude |        |                       |            |       |                                  |                      |      |   |  |  |
| 1                      | jdamgro4@gmail.com | Daniel | COBAT                 | 8341234567 | dadas | Guerrerro<br>Guerrerro<br>Daniel | Área de<br>Recepción | Otro | 2 | 1  | 190000 ...<br>Daniel<br>Guerrerro<br>Guerrerro |
| 2                      | jdamgro4@gmail.com | Daniel | PLANTEl 14<br>CAMAROS | 8341234567 | sud   |                                  | Área de<br>Recepción | Otro | 4 | Invitado                                       | View<br>Resignar<br>Delete                     |
| 3                      | 2230055@upc.edu.mx | Daniel | COBAT                 | 8341234567 | dada  |                                  | Área de<br>Recepción | Otro | 4 | 190000 ...<br>Daniel<br>Guerrerro<br>Guerrerro | View<br>Resignar<br>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 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's a user profile icon 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 visible, 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<br>Empleado6<br>Empleado6 | Área de Recpción   | Otro               | 3                    | 1                | 18000 ...<br>Daniel Guerrero<br>Guerrero | <a href="#">View</a><br><a href="#">Resignar</a><br><a href="#">Delete</a> |

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's a footer area with various icons for navigation and search.

# 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

