

# Plataforma de Soporte a estudiantes

v.1.0

#>/<

**HACK**  
**A BOSS**

# **Soporte a estudiantes**

La plataforma de soporte es una herramienta que servirá de apoyo para que puedas resolver todas tus dudas. En ella, encontrarás respuestas a todas las preguntas que te puedan surgir a lo largo del bootcamp y si no están, el equipo de HACK A BOSS estará tras la pantalla para que ninguna duda se quede sin resolver.

En el siguiente manual te mostraremos cómo registrarte y utilizar la plataforma de soporte, para que puedas sacarle el máximo partido y que podamos ayudarte a resolver tus consultas y gestionar tus solicitudes de manera más ágil y eficiente

## **Índice temático**

1. Regístrate en la plataforma.
2. Página principal.
3. Hacer una consulta o solicitud.
4. Solicitud de tutoría.
5. Hacer seguimiento de la consulta.

# Regístrate en la plataforma

The screenshot shows a user interface for a student support platform. At the top, there's a logo for "HACK A BOSS" and a link to "Soporte a estudiantes". On the right, there are buttons for "INICIAR SESIÓN" and "REGÍSTRESE". The main area has two sections: "Iniciar sesión en el portal de asistencia" on the left and "Regístrate" on the right, which is circled in black. The "Regístrate" section includes a "REGÍSTRATE CON NOSOTROS" button and a descriptive text about the benefits of registering.

Regístrate utilizando tu nombre completo.

The screenshot shows a registration form for a "Soporte a estudiantes" account. It features fields for "Full name \*", "Email \*", and a reCAPTCHA verification. Below the form are "REGISTER" and "CANCEL" buttons. At the top right, there are "Welcome", "LOGIN", and "SIGN UP" buttons.

# Regístrate en la plataforma

Recibirás un correo electrónico de confirmación una vez tu cuenta haya sido activada. Desde ese momento, podrás acceder a la plataforma.

The screenshot shows a two-column layout. The left column contains the 'Iniciar sesión' (Login) form and the right column contains the 'Regístrate' (Register) information.

**Iniciar sesión en el portal de asistencia**  
Introduce los datos que utilizaste para registrarte con nosotros:

Su dirección de correo electrónico  
Contraseña

Recordarme en este ordenador  
¿Olvidó su contraseña?

**INICIAR SESIÓN**

¿Es usted un agente? [Iniciar sesión aquí](#)

**Regístrate**

**REGÍSTRATE CON NOSOTROS**

Una vez te hayas registrado, tendrás acceso total a nuestras soluciones y preguntas frecuentes, podrás hacer preguntas y aprender de nuestra comunidad de usuarios. También puedes resaltar problemas de ayuda y seguir su estado.

# Página principal

Lo primero que verás una vez accedas a la plataforma, será su página principal, donde te encontrarás con los siguientes apartados:

The screenshot shows the platform's main page. At the top, there's a header with the logo "HACK A BOSS" and the text "Soporte a estudiantes". On the right, it says "Bienvenido Carla", "Editar Perfil", and "Cerrar sesión". Below the header, there's a navigation bar with "Inicio", "Soluciones", and "Tickets". A large search bar is centered with the placeholder "Introduzca aquí su término de búsqueda...". Below the search bar are two buttons: "+ Nuevo Ticket De Ayuda" and "Revisar El Estado Del Ticket". A red circle highlights the "Nuevo Ticket De Ayuda" button. To the right of the search bar, there's a purple arrow pointing to the search icon. The main content area is titled "¿Cómo podemos ayudarte?". It features a section titled "Base de conocimientos" with categories like "Académico", "Metodología del Bootcamp (1)", "Proyecto (7)", "Hacking Day (3)", "Evaluación continua y controles obligatorios (3)", "Workshops (2)", and "Ver los 7 artículos". A purple arrow points from the "Nuevo Ticket De Ayuda" button towards the "Base de conocimientos" section. In the bottom right corner of the main content area, there's a black box containing text about using the search function and the knowledge base.

Utiliza el **buscador** para buscar tu duda o consulta, o explorar la **base de conocimientos**, donde encontrarás la información por temáticas y categorías.

Pulsa en (+) Nuevo Ticket de Ayuda:

- Si tu duda no ha sido resuelta y quieres hacer una **consulta específica que no aparece en la base de conocimientos**.
- Si has seguido el **protocolo de tutorías** y quieres solicitar una.

Si todavía no conoces el protocolo de tutorías, te animo a que hagas tu primera búsqueda en la plataforma 😊



# Hacer una consulta o solicitud

Tras pulsar (+) Nuevo Ticket de Ayuda, aparecerá la siguiente pantalla, donde podrás seleccionar el tipo de consulta (sobre carrera profesional o relacionado con el bootcamp) o solicitud (tutoría específica) que quieras hacer.

Te permitirá indicar la prioridad, que nos ayudará a resolver las solicitudes más urgentes primero.

The screenshot shows a web form titled 'Enviar una consulta' (Send a query). The form fields are as follows:

- Nombre \***: crochado@gmail.com
- Tipo \***: A dropdown menu showing an ellipsis (...).
- Prioridad \***: A dropdown menu showing 'Bajo' (Low).
- Grupo \***: A dropdown menu showing an ellipsis (...).
- Asunto \***: An empty input field.
- Descripción \***: A rich text editor with a toolbar containing bold (B), italic (I), underline (U), and other formatting options like lists and alignment.
- + Adjuntar archivo**: A link to attach files.
- ENVIAR**: A black button to submit the form.
- CANCELAR**: A blue button to cancel the form.

En el asunto podrás especificar sobre qué es tu consulta o solicitud y en la descripción podrás detallarlo.

### **Hacer una consulta o solicitud**

Tendrás varios desplegables en los que tendrás que seleccionar una opción concreta:

**HACK A BOSS** Soporte a estudiantes

Inicio Soluciones Tickets

### Enviar una consulta

Nombre \*

Tipo \*

Prioridad \*

Grupo \*

Asunto \*

Descripción \*   
 + Adjuntar archivo   
 [ENVIAR] [CANCELAR]

Selección de Tipo de consulta:

- Consulta académica (certificados, horarios, docencias, ausencias, sugerencias, etc.)
- Consulta sobre Carrera profesional
- Solicitud de tutoría HTML/CSS
- Solicitud de tutoría JavaScript
- Solicitud de tutoría SQL
- Solicitud de tutoría Node.JS (Backend)
- Solicitud de tutoría React.JS (Frontend)

Selección de Grupo:

- Bajo
- ...
- JSB01PIE
- JSB03RT
- JSB07VI
- JSB09CO

En la sección **GRUPO**, selecciona el nombre de tu Bootcamp.

# Solicitud de tutoría

En el caso de que hagas una solicitud de tutoría, deberás detallar lo siguiente en la caja de descripción:

1. La duda concreta explicada lo más detalladamente posible.
2. La disponibilidad para que se agende la tutoría. Por ejemplo:  
"Disponibilidad de mañana, entre las 10-12h de lunes a jueves"
3. Si es una tutoría vinculada con el proyecto y por lo tanto será con el equipo de trabajo.

**HACK A BOSS** Soporte a estudiantes

Inicio Soluciones Tickets

### Enviar una consulta

Nombre \*

Tipo \*

Prioridad \*

Grupo \*

Asunto \*

Descripción \*

+ Adjuntar archivo

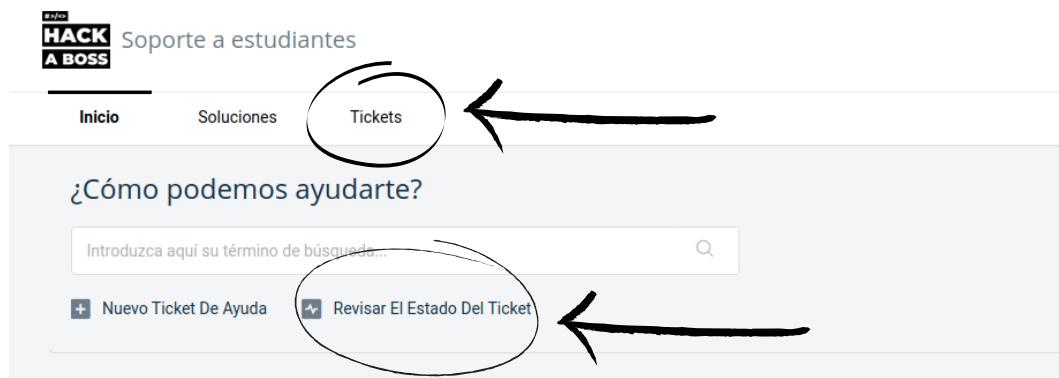
**ENVIAR** CANCELAR

# Hacer seguimiento de la consulta

Recibirás un correo cuando tu consulta o solicitud se haya procesado.

Cualquier cambio en el estado de la consulta se te notificará a través del correo electrónico con el que te registraste en la plataforma.

Además, desde la página principal de la plataforma podrás hacer un seguimiento de todas las consultas realizadas, pulsando en alguno de los siguientes botones:



Además, podrás añadir notas a tu consulta o editarla, en el caso de que quieras añadir o modificar lo que has escrito.

Para ello, deberás pinchar sobre la consulta que quieras editar.

The screenshot shows a ticket detail page for ticket #35. The ticket subject is 'Faltas asistencia'. The ticket body contains messages between users 'Carla' and 'C'. A circled button 'Pulsar aquí para responder a este ticket' is highlighted with a black arrow. To the right, a sidebar titled 'Datos del ticket' contains fields for 'Tipo', 'Status', 'Prioridad', and 'Grupo', each with a dropdown menu. A large black arrow points from the ticket body area to the 'ACTUALIZAR' button at the bottom of the sidebar.

Comentar, añadir notas o cancelar la consulta

Modificar datos de la consulta