

Manual de Usuario

Help Desk H2C

Sistema de Gestión de Tickets



1. Introducción

1.1. Propósito del Documento

El presente manual de usuario ha sido diseñado para ofrecer una guía completa sobre la operación, navegación y uso eficiente del sistema de gestión de tickets Help Desk H2C.

Este sistema ha sido desarrollado con el objetivo principal de optimizar y centralizar la gestión del soporte técnico. Mediante este manual, los usuarios aprenderán a:

- Crear, clasificar y dar seguimiento a las solicitudes de ayuda (tickets).
- Gestionar de manera eficiente la información clave de clientes y del personal de soporte asignado.
- Supervisar y controlar el flujo de trabajo de incidencias, desde su apertura hasta su resolución.
- Mejorar la trazabilidad y el control de los procesos administrativos y de seguimiento.

A lo largo de sus secciones, encontrará una explicación detallada de cada módulo y funcionalidad, junto a guías paso a paso que garantizan una rápida adopción y manejo intuitivo del sistema, maximizando así la productividad y calidad del servicio de soporte ofrecido por H2C.



1.2. Descripción general del sistema de gestión

El sistema de gestión de tickets de la empresa H2C tiene como objetivo principal abordar las dificultades actuales en el control y seguimiento de incidencias, con el fin de agilizar la resolución de problemas de administración y, por consiguiente, elevar la satisfacción del cliente.

De este modo, el presente sistema permite registrar, priorizar y responder rápidamente a las solicitudes, optimizando procesos internos y fortaleciendo la comunicación entre el equipo de soporte y los usuarios.

1.3. Objetivo del manual

El objetivo del manual de usuario es proporcionar tanto al personal de la empresa como a los clientes una guía completa y detallada sobre el funcionamiento del sistema de gestión de tickets Help Desk H2C. Este documento está diseñado primordialmente para ayudar a los técnicos encargados o personal administrativo, con el fin que puedan familiarizarse con las funcionalidades del sistema y optimizar su uso.

1.4. Introducción al sistema

Help Desk H2C —presentados como sistema web y aplicación móvil— es un sistema web y móvil cuya funcionalidad se enfoca en la gestión y asignación de tickets de soporte técnico, cuya propuesta se fundamenta en la optimización de operaciones en entornos profesionales de administración de solicitudes y atención al cliente.



Con el sistema Help Desk H2C, los profesionales pueden agilizar procesos, mejorar la organización de la información y acceder de manera sencilla a los datos esenciales a la disposición de los usuarios para ofrecer un servicio de calidad. Este sistema ha sido desarrollado con el objetivo de adaptarse a las necesidades del usuario como técnico, administrador o cliente, asegurándose que la funcionalidad general del sistema se alinee con los requerimientos de la empresa.

1.5. Requisitos del sistema

1.5.1. Requisitos mínimos – App Web

Hardware:

- Procesador Intel Core i3 de 7^a generación o equivalente AMD.
- 4GB de memoria RAM.
- Conexión a internet estable (mínimo 3 Mbps).
- Resolución de pantalla mínima 1024 x 768 pixeles.

Software:

- Sistema operativo Windows 10, macOS 10.14+
- Navegador web actualizado: Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.
- JavaScript y Cookies habilitadas.



1.5.2. Requisitos mínimos – App Móvil

Hardware

- Dispositivo con procesador Quad-Core de 1.4 GHz o superior.
- 2 GB de memoria RAM.
- 100 MB de espacio libre para instalación.
- Pantalla con resolución mínima 720 x 1280 pixeles (HD).
- Conectividad 3G o Wi-Fi estable.

Software

- Sistema operativo Android 8.0 (Oreo) o superior.
- Permisos básicos habilitados:
 - Acceso a cámara (para tomar fotos de incidencias).
 - Almacenamiento (para subir archivos o capturas).
 - Internet y notificaciones (para seguimiento de tickets).



1.6. Características del sistema Help Desk H2C

El sistema Help Desk H2C cuenta con las siguientes características:

Apartado de Gestión y Seguimiento de Tickets:

- Registro y mantenimiento de Tickets: Permite crear, modificar, eliminar y consultar registros detallados de los tickets en el sistema. Proporciona la opción para la aceptación, negación, o reasignación de tickets respectivos y disponibles dentro de su categoría al técnico encargado.
- Visualización de la información almacenada: Permite consultar plenamente tickets con filtros por estado y urgencia. La visualización de los datos es manejada por niveles de usuario (administrador, técnico, cliente) por motivos de privacidad, control de autoridad y seguridad.

Apartado de Gestión de Usuarios:

- Registro y acceso de usuario: Ofrece la creación y autenticación de usuario gestionadas mediante correo electrónico. Asimismo, el sistema permite gestionar y actualizar datos personales desde la información de cada perfil de usuario. Por motivos de lógica de negocio, la creación o registro de usuarios que poseen rol de técnico es un permiso exclusivamente otorgado a administradores dentro del sistema.

Apartado de Base de Conocimientos:

- Módulo de consultas: Permite almacenar y visualizar consultas de soluciones a problemas técnicos dentro de las categorías registradas en el sistema. Permite la creación y publicación de nuevos artículos y soluciones solamente para administradores y técnicos registrados en el sistema.



Apartado de Comunicación y Notificaciones:

- Módulo de notificaciones: Gestiona la comunicación en tiempo real dentro del sistema, alertando mediante la tecnología WebSocket sobre nuevas incidencias, asignaciones o cambios de estado. La recepción de notificaciones depende del rol que el usuario tenga.

Perfiles de Usuario:

- Niveles de usuario: El sistema está diseñado para perfiles con tres diferentes niveles de acceso: Administrador, técnico (sistema web) y cliente (plataforma móvil). El rol/nivel de acceso determina las acciones e interacciones permitidas dentro del sistema.



2. Configuración inicial

2.1. Primer uso de usuario:

Como primer paso del primer uso del sistema, se tiene un apartado en el cual se podrá ingresar los datos del usuario para poder registrarse. Se presentan los campos en los cuales se debe de ingresar el Nombre completo, Nombre de usuario, Dirección de correo electrónico, y Número de teléfono.

The screenshot shows a dark-themed web interface for user registration. At the top, there's a navigation bar with the H2C logo, links for 'Acerca de', 'Productos', and 'Recursos', and buttons for 'Registrarse' and 'Iniciar Sesión'. The main section is titled 'Crea tu cuenta' (Create your account) with a sub-instruction 'Bienvenido a una forma más inteligente de gestionar solicitudes' (Welcome to a smarter way to manage requests). It contains four input fields: 'Nombre completo' (Name), 'Nombre de usuario' (Username), 'Dirección de correo electrónico' (Email address), and 'Número de teléfono' (Phone number). Each field has a placeholder text: 'Ingresa tu nombre completo', 'Ingresa tu nombre de usuario', 'Ingresa tu email', and '+503 + ____'. Below these fields is a large orange button labeled 'Registrarse' (Register).

Interfaz Web — Registro de Usuario



Bienvenido/a
Estamos emocionados por tenerte aquí

Nombre completo

Usuario

Correo electrónico

Número de teléfono

+503

Registrarse

Ó regístrate con

Registrarse con Google

¿Ya tienes una cuenta?

Iniciar sesión

Interfaz App Móvil — Registro de Usuario



Al presionar el botón “Registrarse”, el sistema verificará si todos los campos requeridos han sido llenados correctamente. En el sistema web, en caso de validar todos los campos sin fallos, el sistema redirigirá a la interfaz de Primer Uso, para que el primer



usuario —registrado como administrador— pueda registrar los datos de la empresa, conformar su grupo de trabajo y confirmar sus credenciales e información ingresada.

Para entrar al proceso de Registro de empresa y equipo, se debe ingresar presionando el botón titulado “Crear equipo y asignar agentes”.

The screenshot shows the H2C web interface. At the top, there is a navigation bar with links for Inicio, Tickets, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, and Actividades. On the right side of the header are icons for notifications, settings, and user profile. The main content area features a large yellow circular graphic on the left. On the right, there is a section titled "Pon las solicitudes en las manos adecuadas en segundos" with a subtext about assigning tickets intelligently. A red box highlights the "Crear equipo y asignar agentes" button, which is also pointed to by a red arrow from below.

Interfaz Web — Registro de empresa y equipo

Luego, se redirigirá al usuario al inicio del proceso de registro. Se presentará una interfaz, cuyo propósito está en el almacenamiento de los datos esenciales de la empresa y los datos del administrador con fines de reconocimiento del propietario. Se debe de ingresar el Correo corporativo principal, Teléfono de contacto, Sitio web (opcional), Nombre completo, Correo electrónico y Número de contacto.



Al finalizar de llenar los campos con los datos requeridos, se presiona el botón “Siguiente” para proseguir con el proceso de registro.

The screenshot shows the "Bienvenido a H2C Help Desk" (Welcome to H2C Help Desk) page. At the top, there is a navigation bar with the H2C logo, links for Inicio, Tickets, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, and Actividades, and icons for notifications, settings, and user profile. Below the navigation, a progress bar indicates four steps: 1. Identidad de Empresa (Identity of Company), 2. Categorías (Categories), 3. Grupo de trabajo (Work Group), and 4. Confirmación (Confirmation). The main section is titled "Datos de Empresa" (Company Data) and "Datos de Administrador" (Administrator Data). The "Datos de Empresa" form includes fields for Nombre de la empresa (Company name), Correo corporativo principal (Primary corporate email), Teléfono de contacto (Contact phone), and Sitio web (opcional) (Optional website). The "Datos de Administrador" form includes fields for Nombre completo (Full name), Nombre del administrador (Administrator name), Correo electrónico (Email address), Número de contacto (Contact number), and Rol (Role). A red arrow points to the "Siguiente" (Next) button at the bottom right of the form, which is highlighted with a red border.

Interfaz Web — Primer paso de Registro

Posteriormente, se presentará la interfaz del segundo paso del proceso de registro, correspondiente a las categorías de la empresa y trabajadores. En este, se proporciona la opción de modificar o liminar categorías existentes, así como la de crear una nueva.



Inicio Tickets Clientes Analítica Base de conocimientos Actividades

1 Identidad de Empresa — 2 Categorías — 3 Grupo de trabajo — 4 Confirmación

Crea las categorías de tu empresa

Personaliza las categorías claves para tus trabajadores.

Nombre de la categoría	
Gestión de Productos	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Soporte Técnico	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Consultas	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Gestion de usuarios	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Redes	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

← Atrás Cancelar Siguiente +

Interfaz Web — Segundo paso de Registro



En caso de crear una nueva categoría o modificar una categoría predefinida, se deberá ingresar el nombre de la categoría a identificar.

The screenshot shows the software's navigation bar at the top with links for Inicio, Tickets, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, and Actividades. On the far right are icons for notifications, settings, and user profile. Below the navigation is a progress bar with four steps: 1. Identidad de Empresa, 2. Categorías (which is highlighted in blue), 3. Grupo de trabajo, and 4. Confirmación. The main content area has a title "Crea las categorías de tu empresa" (Create the categories of your company) and a subtitle "Personaliza las categorías clave para tus trabajadores." It features a search bar labeled "Nombre de la categoría" and a button "Agregar Categoría". A second screenshot below it shows the "Conforma tu equipo" (Configure your team) step, which lists three technicians: asdasd, José José, and Daniela Villalta, each with their contact information and a "Añadir al equipo" (Add to team) button. A red arrow points from the "Siguiente" (Next) button at the bottom right of the second screenshot towards the "Siguiente" button at the bottom right of the first screenshot.

Luego de haber registrado las categorías, se debe de presionar el botón “Siguiente” para seguir con el proceso de registro. Posterior a esto, se presentará la interfaz de conformación de equipo. En esta, es posible registrar nuevos usuarios con rol de técnico para la conformación del equipo de trabajo.

Interfaz Web — Tercer paso de Registro



Conforma tu equipo

Agregar Técnico

Técnico	Nombre	Acciones
asdasd		<button>Añadir al equipo</button>
José José	astrid.b.murgas@gmail.com +503 7777-7777	<button>Añadir al equipo</button>

Cancelar Guardar

Atrás Cancelar Siguiente +

Interfaz Web — Registro de Usuarios (Técnicos)

Luego, se debe seleccionar manualmente a aquellos técnicos que formarán parte del equipo de trabajo, presionando el botón “Añadir al equipo”. Se mostrará una ventana de confirmación, en la cual, se debe seleccionar la categoría para el usuario técnico.



The screenshot shows a software interface for managing team members. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Tickets, Clients, Analytics, Knowledge Base, and Activities. On the far right are icons for notifications, settings, and user profile.

The main area displays a list of team members on the left and a detailed confirmation dialog box on the right. The dialog box is titled "Confirmar miembro del equipo" (Confirm team member). It contains the following fields:

- User profile picture and name: Ingeniero Jorge
- Email address: ruuuuu@gmail.com
- Phone number: +50374598741
- Username: ingeniero.jorge
- Category assignment: A dropdown menu labeled "Selecciona una categoría" (Select a category).

Below the dialog box are four blue buttons with white icons: "Añadir al equipo" (Add to team), a pencil icon, and a trash icon. At the bottom of the dialog are "Cancelar" (Cancel) and "Confirmar" (Confirm) buttons.

On the left side of the screen, there is a list of team members with their profiles and contact information:

- José José (Profile picture, astrid.): Ingeniero Jorge (Profile picture, ruuuuu@gmail.com)
- Daniela Villalta (Profile picture, villalta.): Ingeniero Jorge (Profile picture, ruuuuu@gmail.com)
- Ingeniero Jorge (Profile picture, ruuuuu@gmail.com): Ingeniero Jorge (Profile picture, ruuuuu@gmail.com)
- Paquita la del Barrio (Profile picture, randoms2120@gmail.com): Ingeniero Jorge (Profile picture, randoms2120@gmail.com)

At the bottom right of the screen are navigation buttons: "← Atrás" (Back), "Cancelar" (Cancel), "Siguiente" (Next), and a large blue "+" button.

Interfaz Web — Conformación de Equipo de Trabajo

Al finalizar el proceso de registro, y conformación de equipo de trabajo, será posible continuar con el proceso de registro, presionando el botón “Siguiente”.



The screenshot shows a registration form for a company and its team. The top navigation bar includes links for Inicio, Tickets, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, Actividades, and user icons for notifications, settings, and profile.

The main section is titled "Conforma tu equipo" (Configure your team) with the sub-instruction "Invita a tu equipo y asígnales su categoría para empezar a trabajar juntos." (Invite your team and assign them their category to start working together.)

The table lists team members:

Técnico	Nombre	Correo	Teléfono	Acciones
	asdasd	jjorge.perez72@gmail.com	989898989898989898	<input checked="" type="checkbox"/> Parte de tu equipo (Gestión de Productos) X
	José José	astrid.b.murgas@gmail.com	+503 7777-7777	<input checked="" type="checkbox"/> Parte de tu equipo (Consultas) X
	Daniela Villalta	villaltadaniela0067@gmail.com	+503 7458-9621	<input checked="" type="checkbox"/> Parte de tu equipo (Soporte Técnico) X

At the bottom, there are buttons for "Atrás" (Back), "Cancelar" (Cancel), and a large blue "Siguiente" (Next) button, which is highlighted with a red box and has a red arrow pointing to it. A small "+" icon is also visible.

Interfaz Web — Tercer Paso de Registro Finalizado

Finalmente, se presentará con la última interfaz de registro para confirmar los datos e información ingresada en cada apartado. Se proporciona la opción de regresar un paso atrás, en caso de haber cometido un error o falta en la información ingresada. En caso de no haber correcciones, el administrador puede proceder a finalizar el proceso de Registro de Empresa y Equipo.



H2C Inicio Tickets Clientes Analítica Base de conocimientos Actividades

1 Identidad de Empresa — 2 Categorías — 3 Grupo de trabajo — 4 Confirmación

Casi listo...

Echale un vistazo a tu nuevo equipo. Confirma los datos para finalizar su creación

Datos de empresa

Nombre: H2C - Help To Comply
Correo corporativo: 20240057@ricaldone.edu.sv
Teléfono: +503 7845-9865
Sitio web: N/A

Datos del administrador

Nombre: jor
Correo: 20240057@ricaldone.edu.sv
Teléfono: +503 7845-9586

Integrantes del equipo

Añadir miembro

← Atrás Cancelar Siguiente

Interfaz Web — Cuarto paso de Registro

H2C Inicio Tickets Clientes Analítica Base de conocimientos Actividades

1 Identidad de Empresa — 2 Categorías — 3 Grupo de trabajo — 4 Confirmación

Soporte Técnico

Daniela Villalta
villaltadaniela0067@gmail.com
+503 7458-9621

Consultas

José José
astrid.b.murgas@gmail.com
+503 7777-7777

Ingeniero Jorge
ruuuuu@gmail.com
+503 7459-8741

← Atrás Cancelar Siguiente

Interfaz Web — Finalización del cuarto paso



2.2. Inicio de Sesión

Al momento de finalizar el proceso, se le notificará al usuario acerca de la empresa registrada, el número de técnicos registrados en el equipo y las categorías incluidas. Posteriormente, se redirigirá a la interfaz de inicio de sesión. En esta, el usuario deberá ingresar sus credenciales, usuario y contraseña, para luego presionar el botón de “Iniciar Sesión”. En caso de ser un técnico ingresando por primera vez, el usuario debe ingresar la contraseña temporal enviada al —correo electrónico del usuario correspondiente— en el campo de la contraseña, para que esta pueda ser cambiada posteriormente por motivos de seguridad.

Bienvenido

Nos alegra tenerte aquí. ¿Qué necesitas resolver hoy?

Usuario

Ingresa tu Usuario

Contraseña

Ingresa tu contraseña

¿Has olvidado tu contraseña?

Iniciar Sesión

Interfaz Web — Inicio de Sesión



The screenshot shows a login page with fields for 'Usuario' (UserTest) and 'Contraseña'. A central modal window displays the message: '¡Contraseña Expirada!' (Password Expired). It informs the user that their password has expired and they need to create a new one. Two input fields are provided for entering a new password: 'Nueva Contraseña' and 'Confirmar Contraseña'. A blue 'Cambiar Contraseña' (Change Password) button is at the bottom. Below the modal, there's a link '¿Has olvidado tu contraseña?' (Forgot your password?). At the top right, there are 'Registrarse' (Register) and 'Iniciar Sesión' (Log In) buttons.

Interfaz Web — Reinicio de contraseña expirada

The email subject is 'Credenciales de Acceso a Help Desk H2C'. It is sent to 'fernandomiguelvelasquezperez@gmail.com' with a reply-to address of 'para mí'. The message body starts with '¡Tu Cuenta Está Lista!' (Your Account is Ready!). It greets the recipient with 'Hola usuarioprueba lol equisde,' and states that the account was created successfully. It advises immediate access with the provided credentials. A blue box highlights the credentials: '► Usuario: UserTest' and '► Contraseña Temporal: [REDACTED]'. A note below says: 'IMPORTANTE: Por favor, no compartas estas credenciales con nadie. Se te pedirá que establezcas una nueva contraseña segura en tu primer inicio de sesión.' (IMPORTANT: Please do not share these credentials with anyone. You will be asked to set a new secure password during your first login session.). At the bottom, it says: 'Este es un correo electrónico automatizado del equipo de H2C. Por favor, no responda a este mensaje.' (This is an automated email from the H2C team. Please do not respond to this message.)

Correo electrónico — Mail de primer inicio de sesión



Interfaz App Móvil — Inicio de Sesión



The image shows a mobile application interface for changing a password. At the top, there is a large white padlock icon above a red rectangular field containing four asterisks and a dash. Below this, the title "Cambiar Contraseña" is displayed in white. A sub-instruction "Para acceder debes de cambiar la contraseña" follows. The interface includes three input fields with clear icons: "Contraseña", "Nueva contraseña", and "Confirmar Contraseña". At the bottom is a large orange button labeled "Cambiar Contraseña". A small link "Volver al Inicio de Sesión" is located at the very bottom.



Interfaz App Móvil — Reinicio de contraseña



3. Interfaces del sistema

3.1. Aplicación Web

3.1.1. Dashboard

En el apartado principal se tiene el Dashboard, en el cual se puede observar los datos registrados en el sistema alojados en tarjetas. En esta interfaz, se muestran de forma automática:

CARACTERÍSTICAS
App Web (Administrador, Técnicos)
<ul style="list-style-type: none">✓ Bienvenida personalizada.✓ Solicitudes (Tickets) en cada estado (Espera, En Proceso, Cerradas).✓ Gráfico de solicitudes (Tickets) en cada estado.✓ Gráfico de productividad con porcentajes en base al estado de las solicitudes.✓ Gráfico de rendimiento del usuario.



H2C Inicio Tickets Técnicos Clientes Analítica Base de conocimientos Actividades

Bienvenido, jor

Solicitudes en Espera 35 [Ver más →](#)

Solicitudes en Proceso 34 [Ver más →](#)

Solicitudes Cerradas 33 [Ver más →](#)

Solicitudes

Categoría	Cantidad
En Proceso	34
Cerrados	32
En Espera	33

Productividad

Categoría	Porcentaje
Tickets en Espera	34%
Tickets en Proceso	33%
Tickets Cerrados	32%

Rendimiento

32% ★★★★★ Aceptable

Interfaz Web — Dashboard

Adicionalmente, se proporciona la opción de redirigirse a la interfaz de tickets al presionar el botón de “Ver más” en cualquiera de las solicitudes contenidas en las tarjetas.

H2C Inicio Tickets Técnicos Clientes Analítica Base de conocimientos Actividades

Bienvenido, jor

Solicitudes en Espera 35 [Ver más →](#)

Solicitudes en Proceso 34 [Ver más →](#)

Solicitudes Cerradas 33 [Ver más →](#)

Solicitudes

Categoría	Cantidad
En Proceso	34
Cerrados	32
En Espera	33

Productividad

Categoría	Porcentaje
Tickets en Espera	34%
Tickets en Proceso	33%
Tickets Cerrados	32%

Rendimiento

32% ★★★★★ Aceptable



3.1.2. Gestión de Tickets

En el apartado de Tickets, se muestran los tickets registrados en el sistema, con la posibilidad de modificar su estado (En espera, En Progreso, Completado) y visualizar los detalles del ticket, mostrando los datos del usuario que generó la solicitud, así como del técnico encargado de su revisión y gestión. Los administradores tienen el permiso de visualizar y cambiar el estado de todos los tickets, mientras que los técnicos solo tienen el permiso de modificar y ver los datos de los tickets asignados a su persona.

The screenshot shows the 'Todos los tickets' (All Tickets) page. At the top, there's a navigation bar with links: H2C, Inicio, Tickets, Técnicos, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, and Actividades. On the right side of the header are icons for notifications, settings, and user profile. Below the header, there's a search bar labeled 'Filtrar por cantidad:' with a dropdown menu set to '10'. The main content area displays a grid of ticket cards. Each card contains the ticket number, creation date, status, and a brief description. The cards are grouped by status: 'Esperando Respuesta (4)', 'En progreso (3)', and 'Completado (3)'. Each group has a summary card at the top and individual ticket cards below. At the bottom of the grid, there are navigation arrows for pagination.

Ticket número 75	Ticket número 76	Ticket número 77
#0277 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 75 13/10/2025 En espera ▾	#0278 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 76 13/10/2025 En progreso ▾	#0279 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 77 13/10/2025 Completado ▾
Ticket número 78	Ticket número 79	Ticket número 80
#0280 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 78 13/10/2025 En espera ▾	#0281 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 79 13/10/2025 En progreso ▾	#0282 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 80 13/10/2025 Completado ▾
Ticket número 81	Ticket número 82	Ticket número 83
#0283 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 81 13/10/2025 En espera ▾	#0284 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 82 13/10/2025 En progreso ▾	#0285 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 83 13/10/2025 Completado ▾
Ticket número 84		
#0286 - Pedro Pascal Descripción de prueba para el ticket 84 13/10/2025 En espera ▾		

Interfaz Web — Gestión de Tickets



Todos los tickets

Filtrar por cantidad: 10

① Esperando Respuesta (4)

Ticket número 75
#0277 - Pedro Pascal
Descripción de prueba para el ticket 75
13/02/2025
En espera •

Ticket número 76
#0278 - Pedro Pascal
Descripción de prueba para el ticket 76
13/02/2025
En progreso •

Ticket número 77
#0279 - Pedro Pascal
Descripción de prueba para el ticket 77
13/02/2025
Completado •

Ticket número 81
#0283 - Pedro Pascal
Descripción de prueba para el ticket 81
13/02/2025
En espera •

Ticket número 82
#0284 - Pedro Pascal
Descripción de prueba para el ticket 82
13/02/2025
En progreso •

Ticket número 83
#0285 - Pedro Pascal
Descripción de prueba para el ticket 83
13/02/2025
Completado •

Ticket número 84
#0286 - Pedro Pascal
Descripción de prueba para el ticket 84
13/02/2025
En espera •

② En progreso (3)

③ Completado (3)

< 1 >

Interfaz Web — Actualización de Estado de Ticket

Todos los tickets

Filtrar por cantidad: 10

① Esperando Respuesta (4)

② En progreso (3)

③ Completado (3)

Detalles del Ticket #0277

Título: Ticket número 75

Categoría: Soporte Técnico

Prioridad: Crítica

Técnico Asignado: Paquita la del Barrio

Descripción: Descripción de prueba para el ticket 75

Datos del Cliente → Cerrar

Interfaz Web — Visualización de Detalles del Ticket



3.1.3. Gestión de Técnicos

En el apartado de Técnicos, se mostrarán los usuarios técnicos registrados en el sistema, además de proporcionar las opciones para modificar, registrar, y eliminar a los usuarios presentes. Este apartado permite el filtro de usuarios por categorías, cantidad, y fecha de registro (con opciones predefinidas). Este apartado está exclusivamente reservado para el administrador, por lo que no será visible para los técnicos

The screenshot shows the 'Todos los Técnicos' (All Technicians) page. At the top, there's a navigation bar with links for Inicio, Tickets, Técnicos, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, and Actividades. On the far right of the header are icons for notifications, settings, and user profile. Below the header, a button labeled '+ Agregar técnico' is visible.

The main content area displays a table of 5 technicians. Each row contains the technician's photo, name, email, username, registration date, category, and a 'More' (three dots) button. The columns are labeled: Foto, Nombre, Email, Usuario, Fecha de Registro, and Categoría.

Foto	Nombre	Email	Usuario	Fecha de Registro	Categoría
	Daniela Villalta	villaltadaniela0067@gmail.com	daniscomet	14 de octubre de 2025	Soporte Técnico
	asdasd	jjorge.perez72@gmail.com	probando	14 de octubre de 2025	Sistema
	José José	astrid.b.murgas@gmail.com	elprincipe	14 de octubre de 2025	Consultas
	Paquita la del Barrio	randoms2120@gmail.com	paquita.barrio	14 de octubre de 2025	Sistema
	Ingeniero Jorge	ruuuuu@gmail.com	ingeniero.jorge	14 de octubre de 2025	Redes

At the bottom of the table, there are navigation arrows for pagination.

Interfaz Web – Visualización de Técnicos



6 Técnicos
Basado en 0 Filtro(s) Buscar Usuario / Email / ID

Agregar Nuevo Técnico

Foto	Nombre	Apellido	Usuario	Email	Teléfono	Categoría Principal	Fecha de Registro	Categoría	Opciones
	jose martinez	asdasd	jose_martinez	jose.martinez@gmail.com	+503 - 7012 3456	Soporte Técnico	15 de octubre de 2025	Consultas	...
	Daniela Villalta	villaltadaniela0067	daniocomet	dani.villalta@gmail.com	+503 - 7012 3456	Sistema	14 de octubre de 2025	Soporte Técnico	...
	asdasd	jjorge.perez72	probando	jjorge.perez72@gmail.com	+503 - 7012 3456	Consultas	14 de octubre de 2025	Sistema	...
	José José	astrid.b.murgas	elprincipe	astrid.b.murgas@gmail.com	+503 - 7012 3456	Redes	14 de octubre de 2025	Consultas	...
	Paquita la del Barrio	randoms2120	paquita.barrio	paquita.barrio@gmail.com	14 de octubre de 2025	Sistema	14 de octubre de 2025	Redes	...
	Ingeniero Jorge	ruuuuu@gmail.com	ingeniero.jorge	ingeniero.jorge@gmail.com	14 de octubre de 2025	Consultas	14 de octubre de 2025	Soporte Técnico	...

Guardar Técnico

Interfaz Web – Registro de Técnico

6 Técnicos
Basado en 0 Filtro(s) Buscar Usuario / Email / ID

Todos los Técnicos

Foto	Nombre	Apellido	Usuario	Email	Fecha de Registro	Categoría	Opciones
	jose martinez	asdasd@gmail.com	jose_martinez	jose.martinez@gmail.com	15 de octubre de 2025	Consultas	...
	Daniela Villalta	villaltadaniela0067@gmail.com	daniocomet	dani.villalta@gmail.com	14 de octubre de 2025	Soporte Técnico	...
	asdasd	jjorge.perez72@gmail.com	probando	jjorge.perez72@gmail.com	14 de octubre de 2025	Sistema	...
	José José	astrid.b.murgas	elprincipe	astrid.b.murgas@gmail.com	14 de octubre de 2025	Consultas	...
	Paquita la del Barrio	randoms2120	paquita.barrio	paquita.barrio@gmail.com	14 de octubre de 2025	Sistema	...
	Ingeniero Jorge	ruuuuu@gmail.com	ingeniero.jorge	ingeniero.jorge@gmail.com	14 de octubre de 2025	Redes	...

< 1 >

Interfaz Web – Menú de opciones (Técnico)



3.1.4. Gestión de Clientes

En el apartado de Clientes, tanto el técnico como el administrador podrán visualizar los clientes registrados en el sistema en base a los tickets generados por ellos. Se proporciona la visualización de el nombre del cliente, el correo electrónico, la fecha de registro del ticket y el estado de la solicitud. Adicionalmente, se proporciona la opción para visualizar la actividad del ticket, mostrando una ventana con el cliente solicitante, su rol, fecha de registro del ticket, técnico encargado de la gestión del ticket, y el estado del ticket.

Foto	Nombre	Email	Registro	Solicitud	Actividad
	Pedro Pascal	athyx@gmail.com	13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
	Pedro Pascal	athyx@gmail.com	13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
	Pedro Pascal	athyx@gmail.com	13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
	Pedro Pascal	athyx@gmail.com	13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
	Pedro Pascal	athyx@gmail.com	13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
	Pedro Pascal	athyx@gmail.com	13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
	Pedro Pascal	athyx@gmail.com	13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad

Interfaz Web – Visualización de clientes



The screenshot shows a list of 102 users. A modal window is open for 'Ticket #203' with the following details:

Ticket #203	
Solicitante:	Pedro Pascal
Rol:	Cliente
Creación:	13 de octubre de 2025
Técnico encargado:	Paquita la del Barrio Reasignar Técnico
Estado de Ticket:	En Progreso

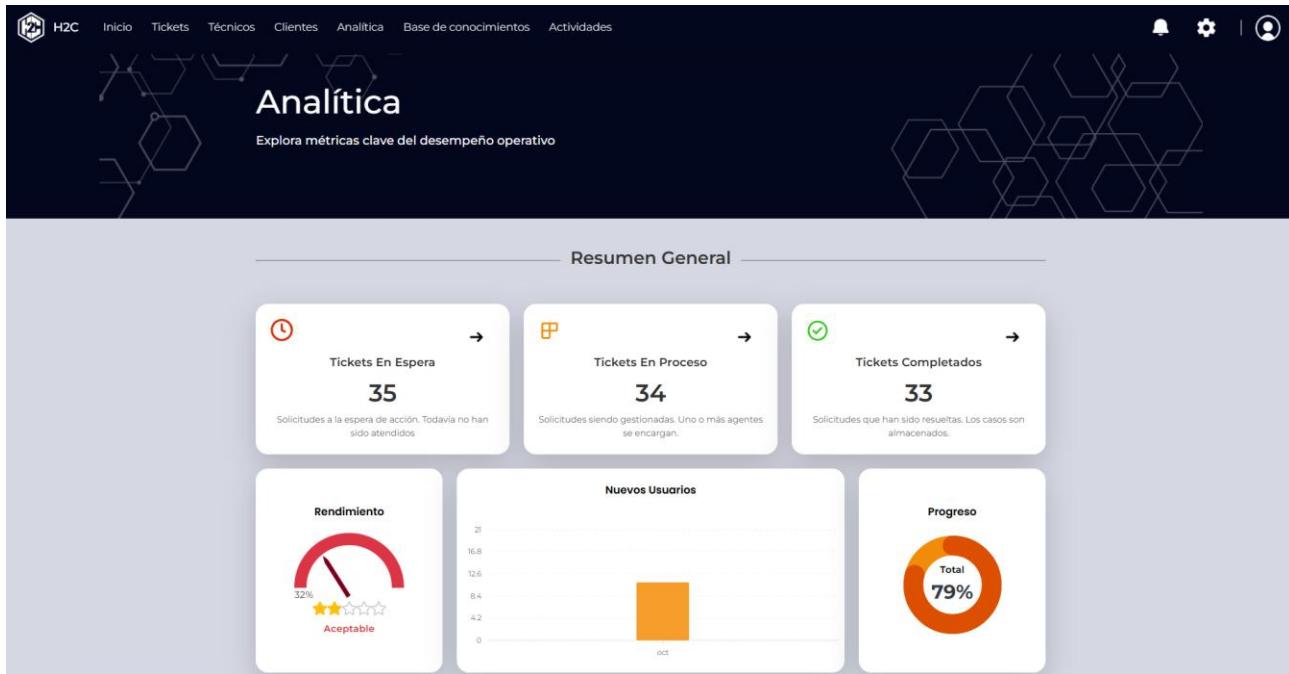
Below the modal, there is a table showing ticket activity:

Solicitud	Actividad	Ver Actividad
13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad
13 de octubre de 2025	En Progreso	Ver Actividad

Interfaz Web – Visualización de actividad del Ticket

3.1.5. Apartado de Analítica

En el apartado de Analítica, el técnico y administrador pueden visualizar todas las estadísticas y métricas de desempeño con respecto a los tickets. Se muestra la información planteada en el apartado de Dashboard de manera más detallada, mostrando el conteo de los tickets por cada estado, un gráfico de rendimiento del usuario, un gráfico de nuevos usuarios ordenados por mes, y un gráfico con el porcentaje transcurrido del año.



Interfaz Web – Visualización de Analítica

3.1.6. Apartado de Base de Conocimientos

El apartado de Base de Conocimientos es una interfaz orientada a la solución de problemas comunes que pueden de parte del cliente, en el cual, técnicos o administradores tiene acceso a la creación, modificación y eliminación de artículos que ayuden con los procesos de solución. Puede servir como apoyo a la resolución del problema o como alternativa al registro de una solicitud (ticket). Todos los roles de usuario son capaces de la lectura de datos, así como la filtración y búsqueda de artículos específicos.



The screenshot shows the H2C web interface with a dark header bar. The header includes the H2C logo, navigation links for Inicio, Tickets, Técnicos, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, Actividades, and user icons for notifications, settings, and profile.

The main content area displays a list of articles in a grid format:

- Reinicio del router para problemas de conexión** (Soporte Técnico)
Solución para restablecer la conexión de internet reiniciando el router de manera segura.
router, conexión, internet, reinicio
[Leer más](#) [...](#)
- Actualizar información del perfil de usuario** (Consultas)
Permite que los usuarios actualicen su información personal de manera correcta en el sistema.
perfil, usuario, actualizar, información
[Leer más](#) [...](#)
- Asignar roles a nuevos usuarios** (Gestión de Usuarios)
Permite asignar roles a usuarios recién creados para que tengan los permisos adecuados en el sistema.
roles, usuario, permisos, administraci...
[Leer más](#) [...](#)

At the bottom of the grid, there are navigation arrows (< 1 >) and a filter dropdown "Filtrar por cantidad: 4". On the right side of the grid, there are buttons for "Todos" and "+ Crear artículo".

Interfaz Web — Visualización de artículos (Base de Conocimientos)

The screenshot shows the H2C web interface with a dark header bar. The header includes the H2C logo, navigation links for Inicio, Tickets, Técnicos, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, Actividades, and user icons for notifications, settings, and profile.

A modal window titled "Crear Artículo" (Create Article) is open in the center of the screen. The modal contains fields for:

- Título (Title)
- Descripción (Description)
- Pasos de solución (Solution Steps)
- Palabras clave (Keywords)
- Categoría (Category)

At the bottom of the modal are "Cerrar" (Close) and "Crear" (Create) buttons.

Interfaz Web —Creación de artículo (Base de Conocimientos)



3.1.7. Apartado de Actividades

El apartado de Actividades tiene como propósito almacenar notas, pendientes diarios, o ideas importantes para el equipo de trabajo. Se proporciona la opción para buscar notas específicas, filtrar por cantidad, y crear, editar y eliminar notas. Asimismo, se pueden crear notas con diferentes formatos aplicados al texto, ya sea en negrita, subrayado o como lista (checklist).

The screenshot shows the H2C web interface with a dark header bar containing the logo, navigation links (Inicio, Tickets, Técnicos, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, Actividades), and user icons (bell, gear, profile). The main content area has a light background with a large red hexagonal watermark in the center. The title "Actividades" is displayed in red at the top, with the subtitle "Guarda notas personales, pendientes diarios o ideas importantes." Below this is a search bar labeled "Buscar nota" with a magnifying glass icon. A dropdown menu "Filtrar por cantidad:" is set to "4". Three activity cards are shown, each with a red "X" button and a red edit icon (pencil inside a circle):

Artículo 1	Artículo 2	Artículo 3
Descripción Art 1	Descripción Art 2	Descripción Art 3

At the bottom right of the card area is a "+ Crear nota" button.

Interfaz Web —Visualización de Actividades



Actividades

Guarda notas personales, pendientes diarios o ideas importantes.

Actualizar Actividad

Título
Artículo 2

Descripción
Descripción Art 2

Cancelar Actualizar

Interfaz Web — Modificación de Actividad

Actividades

Guarda notas personales, pendientes diarios o ideas importantes.

Crear Actividad

Título

Descripción

Cancelar Clear

Interfaz Web — Creación de Actividad



3.1.8. Apartado de Configuración (Perfil)

El apartado de Configuración esta primordialmente destinado a la visualización de datos/información del usuario almacenados en el perfil. En este, se muestra el rol de usuario, nombre, usuario, correo electrónico, teléfono, y contraseña. Se proporciona la opción de editar los datos del perfil o de subir una foto de reconocimiento.

Mi Perfil

jor

Se unió el 15/10/2025

ADMINISTRADOR

Información

Usuario: jor

Email: 20240057@ricaldone.edu.sv

Teléfono: 78459586

... Más

Interfaz Web — Visualización de datos de perfil



Interfaz Web — Menú de opciones de perfil

Interfaz Web — Modificación de datos de perfil



Finalmente, es posible cerrar sesión presionando el ícono de perfil, ubicado en la parte superior derecha (Barra de navegación). Se debe seleccionar la opción “Cerrar Sesión”, para luego confirmar la acción.

The screenshot shows the H2C web interface. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Tickets, Técnicos, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, and Actividades. On the far right of the navigation bar is a user profile icon, which is highlighted with a red box and has a red arrow pointing to it from the text above. Below the navigation bar, the main content area displays a "Configuración" (Configuration) page titled "Administra tu cuenta" (Manage your account). A large "Mi Perfil" (My Profile) card is shown, featuring a circular profile picture of a group of people, the name "jor", and the text "Se unió el 15/10/2025" (Joined on 15/10/2025). Below this, there is a "ADMINISTRADOR" (Administrator) badge. Under the profile card, there is a section titled "Información" (Information) with three fields: "Usuario" (User) with value "jor", "Email" with value "20240057@ricaldone.edu.sv", and "Teléfono" (Phone) with value "78459586".

Interfaz Web — Selección de opción “Cerrar Sesión” (Barra de Navegación)



The screenshot shows the 'Configuración' (Configuration) section of the H2C web application. At the top, there's a navigation bar with links: H2C, Inicio, Tickets, Técnicos, Clientes, Analítica, Base de conocimientos, and Actividades. On the right side of the header are icons for notifications, settings, and user profile.

The main content area displays a modal dialog titled '¿Cerrar sesión?' (Logout?). It asks if the user is sure they want to exit the application. Two buttons are present: 'Cancelar' (Cancel) and 'Sí, cerrar sesión' (Yes, logout). Below the dialog, there's a timestamp 'Se dirige en 10/10/2025' and a role indicator 'ADMINISTRADOR'. The background of the page shows a dark theme with a hexagonal grid pattern.

Below the modal, there's a section titled 'Información' (Information) containing three fields: 'Usuario' (User) with value 'jor.', 'Email' with value '20240057@ricaldone.edu.sv', and 'Teléfono' (Phone) with value '78459586'.

Interfaz Web — Mensaje de confirmación (Cerrar Sesión)





3.2. Aplicación Móvil

3.2.1. Dashboard

En el apartado principal se tiene el Dashboard, en el cual se puede observar los tickets registrados como cliente en el sistema. En esta interfaz, se muestran de forma automática:

CARACTERÍSTICAS	
App Móvil (Clientes)	
✓ Fecha del día.	
✓ Visualización de todos los tickets abiertos por el usuario (Con opción de filtro por estado).	
✓ Opción de creación de ticket	
✓ Visualización de los cambios realizados a los tickets generados por períodos de tiempo definidos.	



Dashboard
miércoles, 15 de octubre de 2025

Mis tickets Todos >

#302
⌚ 2025-10-13 0%
Ticket número 100
Descripción de prueba para el ticket 100
Asignado a:
Ingeniero Jorge En progreso

#301
⌚ 2025-10-13 0%
Ticket número 99
Descripción de prueba para el ticket 99
Asignado a:
Paquita la del Barrio En espera

#300
⌚ 2025-10-13 0%
Ticket número 98
Descripción de prueba para el ticket 98
Asignado a:
Ingeniero Jorge + Colaborador

+

Chat Notificaciones Casa Notificación Perfil

Interfaz App Móvil — Dashboard



3.2.2. Apartado de Creación de Ticket

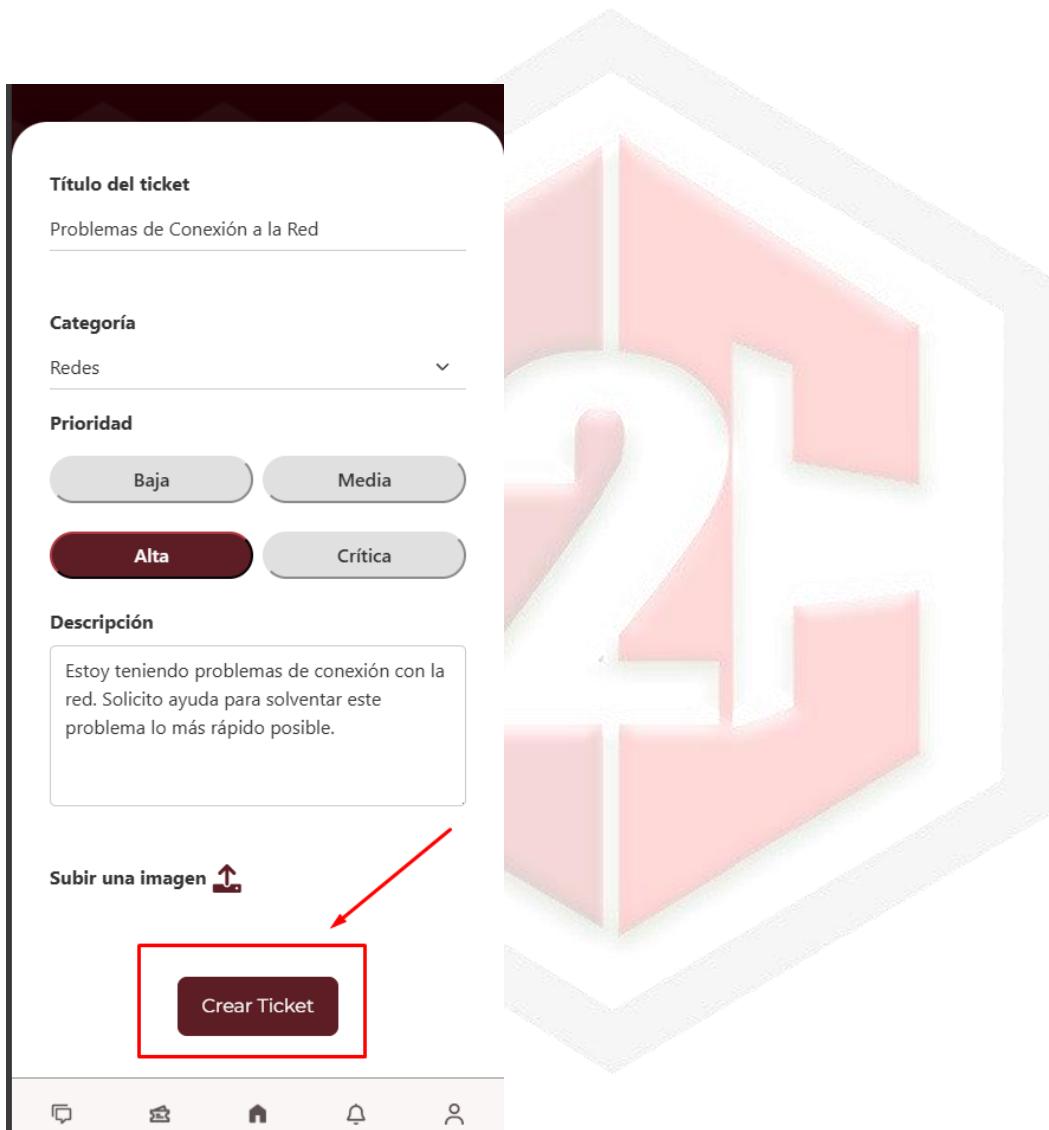
Este apartado está dedicado a la creación de un nuevo ticket como cliente. Para generar una nueva incidencia, se debe presionar el botón “+” ubicado en la parte inferior derecha.

The image shows the "Crear ticket" (Create ticket) screen of a mobile application. At the top, there is a back arrow, the title "Crear ticket", and a save icon. Below the title, there are fields for "Título del ticket" (Ticket title) with placeholder text "Coloca un título a tu problema" and "Categoría" (Category) with a dropdown menu showing "Selecciona la categoría". Under "Prioridad" (Priority), there are four buttons: "Baja" (Low), "Media" (Medium), "Alta" (High), and "Crítica" (Critical). A large text area for "Descripción" (Description) is below, with placeholder text "Descripción". At the bottom, there is a button "Subir una imagen" (Upload an image) with an upward arrow icon. A navigation bar at the very bottom includes icons for message, file, home, notifications, and user profile.

Interfaz App Móvil — Crear Ticket



En la interfaz de creación de ticket, el usuario cliente deberá llenar cada campo con la información solicitada (Título, Descripción), seleccionar la categoría y prioridad del ticket y subir una imagen relacionada con el problema (opcional). Al finalizar, deberá presionar el botón “Crear Ticket”, ubicado en la parte inferior de la interfaz.

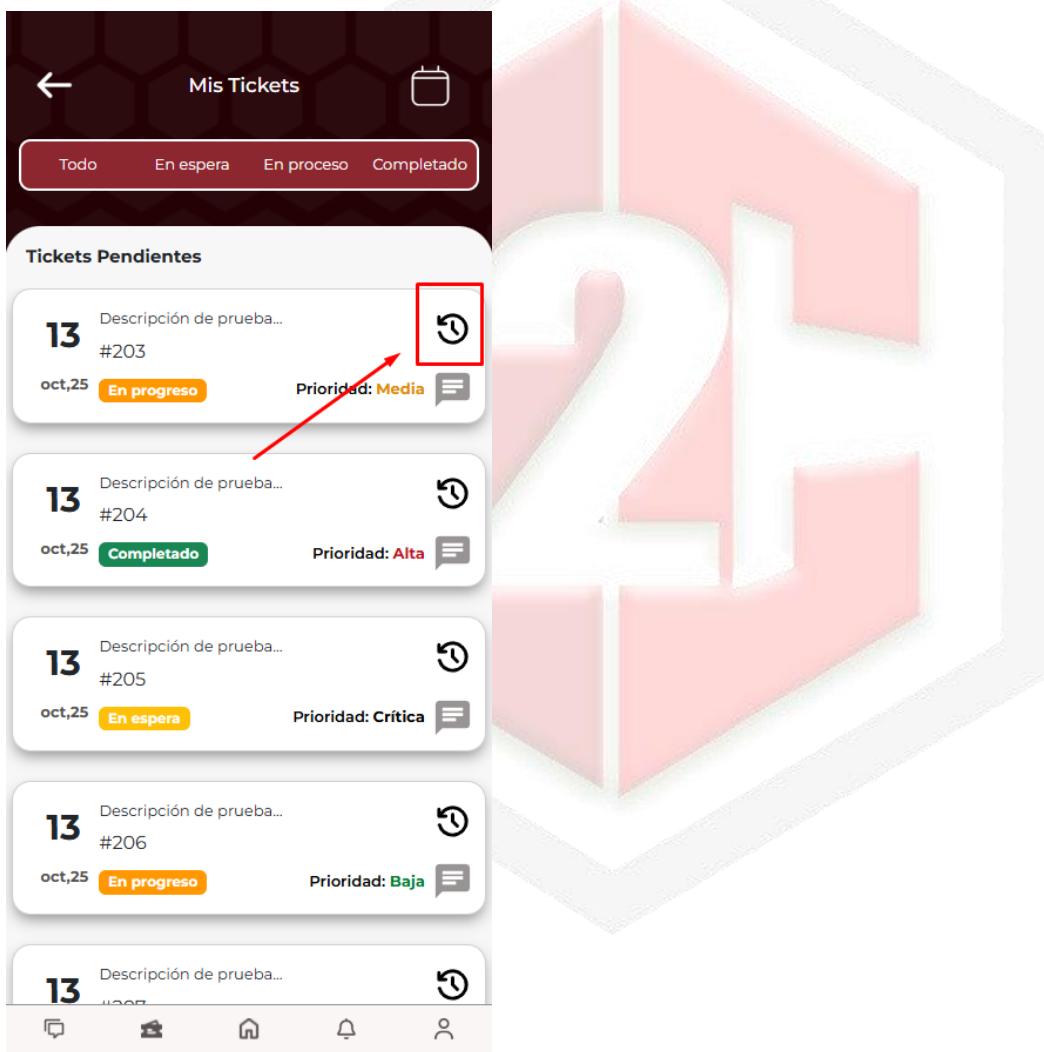


Interfaz App Móvil — Crear Ticket, Finalización

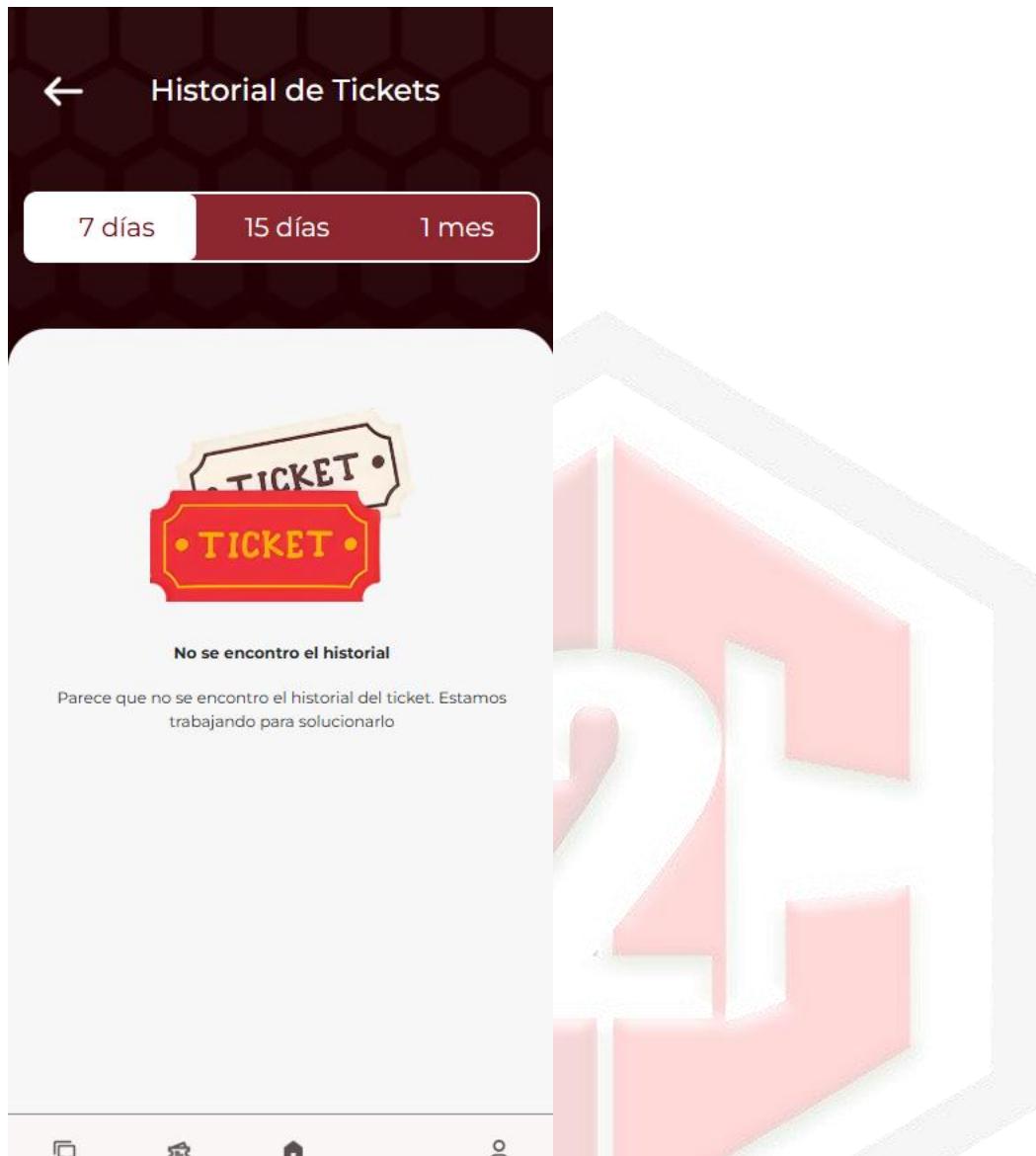


3.2.3. Apartado de Historial de Ticket

El apartado de Historial de Ticket posee como propósito mostrar los cambios realizados con respecto al ticket seleccionado, de manera que el cliente pueda conocer las variaciones del estado del ticket correspondiente. Da seguimiento al estado del ticket, modificados por el técnico encargado de la solicitud.



Interfaz App Móvil — Mis Tickets (Todos los Tickets)



Interfaz App Móvil — Historial de Ticket



3.2.4. Apartado de Información del Ticket

Este apartado permite ver toda la información relacionada al ticket seleccionado, de modo que se muestra el estado del ticket, ID único, fecha de creación, descripción del ticket, técnico asignado para la gestión de la solicitud, fecha de resolución, prioridad e imágenes adjuntas. Adicionalmente, se proporciona la opción de edición de la información almacenada en el ticket, así como la eliminación del ticket mostrado.



Interfaz App Móvil — Mis Tickets (Todos los Tickets)



← Información del Ticket

13/oct 25 EN PROGRESO

Ticket número 1
#203

Descripción:
Descripción de prueba para el ticket 1

Asignado a:
Paquita la del Barrio

Fecha de creación:
10/13/2025

Fecha de resolución:
No resuelto

Prioridad
Media

Imagenes Adjuntas
No hay imágenes adjuntas.

Iconos: ticket, historial, casa, notificación, usuario



Interfaz App Móvil — Información del Ticket



13/oct 25 EN PROGRESO

Ticket número 1
#203

Descripción:
Descripción de prueba para el ticket 1

Asignado a:
Paquita la del Barrio

Fecha de creación:
10/13/2025

Fecha de resolución:
No resuelto

Prioridad
Media

Imagenes Adjuntas
No hay imágenes adjuntas.

EDITAR TICKET | | | | |

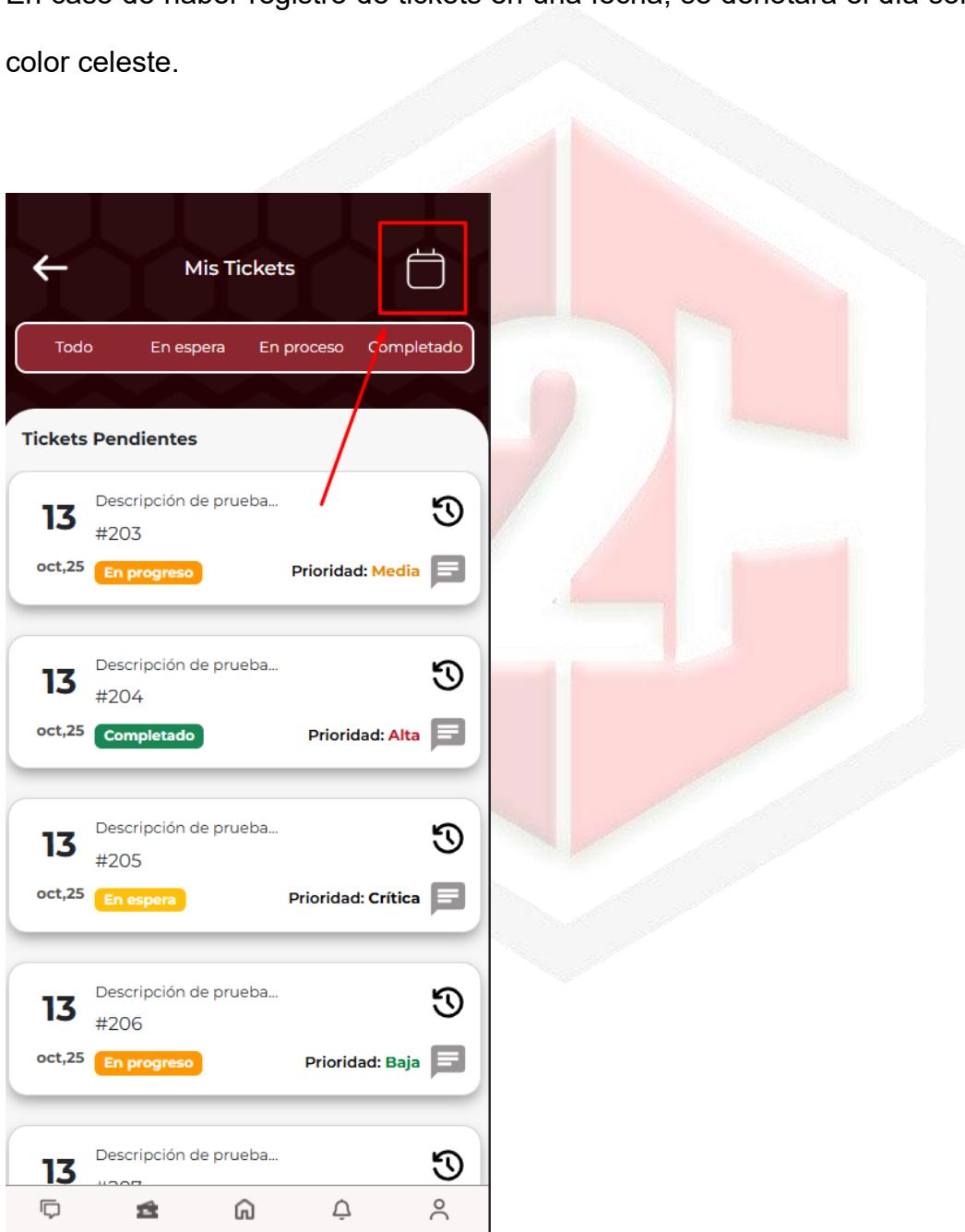
█

Interfaz App Móvil — Información del Ticket (Edición/Eliminación)



3.2.5. Apartado de Calendario de Tickets

El apartado de Calendario de Tickets es una interfaz cuyo propósito consiste en mostrar un registro de todos los tickets abiertos o cerrados en una fecha seleccionada. En caso de haber registro de tickets en una fecha, se denotará el día sombreándolo de color celeste.



Interfaz App Móvil — Mis Tickets (Todos los Tickets)



← Calendario de tickets

Mostrar por:
Octubre 2025

Creación ▾

LU	MA	MI	JU	VI	SÁ	DO
			1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Tickets creados en 2025-10-11:

No hay tickets.



Interfaz App Móvil — Calendario de Tickets



Calendario de tickets

← Octubre 2025 →

Mostrar por:

Creación ▾

Creación Cierre

LU	MA	MI	JU	VI	DO	FE
				1	2	3
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Tickets creados en 2025-10-13:

Ticket número 1
13 #0203 Prioridad: Media
Oct, 2025 En progreso

✉️ 📈 🏠 🚙 🚙

Interfaz App Móvil — Calendario de Tickets



3.2.6. Apartado de Base de Conocimiento

El apartado de Base de Conocimientos es una interfaz orientada a la solución de problemas comunes que pueden de parte del cliente, en el cual, técnicos o administradores tiene acceso a la administración de artículos. Puede servir como apoyo a la resolución del problema o como alternativa al registro de una solicitud (ticket). Todos los roles de usuario son capaces de la lectura de datos, así como la filtración y búsqueda de artículos específicos.

The screenshot shows the mobile application's knowledge base section. At the top, there is a large, stylized red and white 'H2C' logo. Below it, the interface has a dark header with the text 'Base de conocimiento'. A search bar contains the placeholder 'Busca un artículo'. Underneath the search bar, there is a section titled 'Tus soluciones rápidas' featuring a large question mark icon. Below this, a message says '¿Tienes preguntas? No dudes en recurrir a esta sección.' At the bottom of this section is a button labeled 'Todas las categorías ▾'. The main content area features a magnifying glass icon over a gear shape, with a question mark inside the lens. Below this icon, the text '¡Vaya!' is displayed. At the very bottom of the screen, there is a navigation bar with five icons: a square, a document, a person, a bell, and a gear.

Base de conocimiento

Busca un artículo

Tus soluciones rápidas

¿Tienes preguntas?
No dudes en recurrir a esta sección.

Todas las categorías ▾

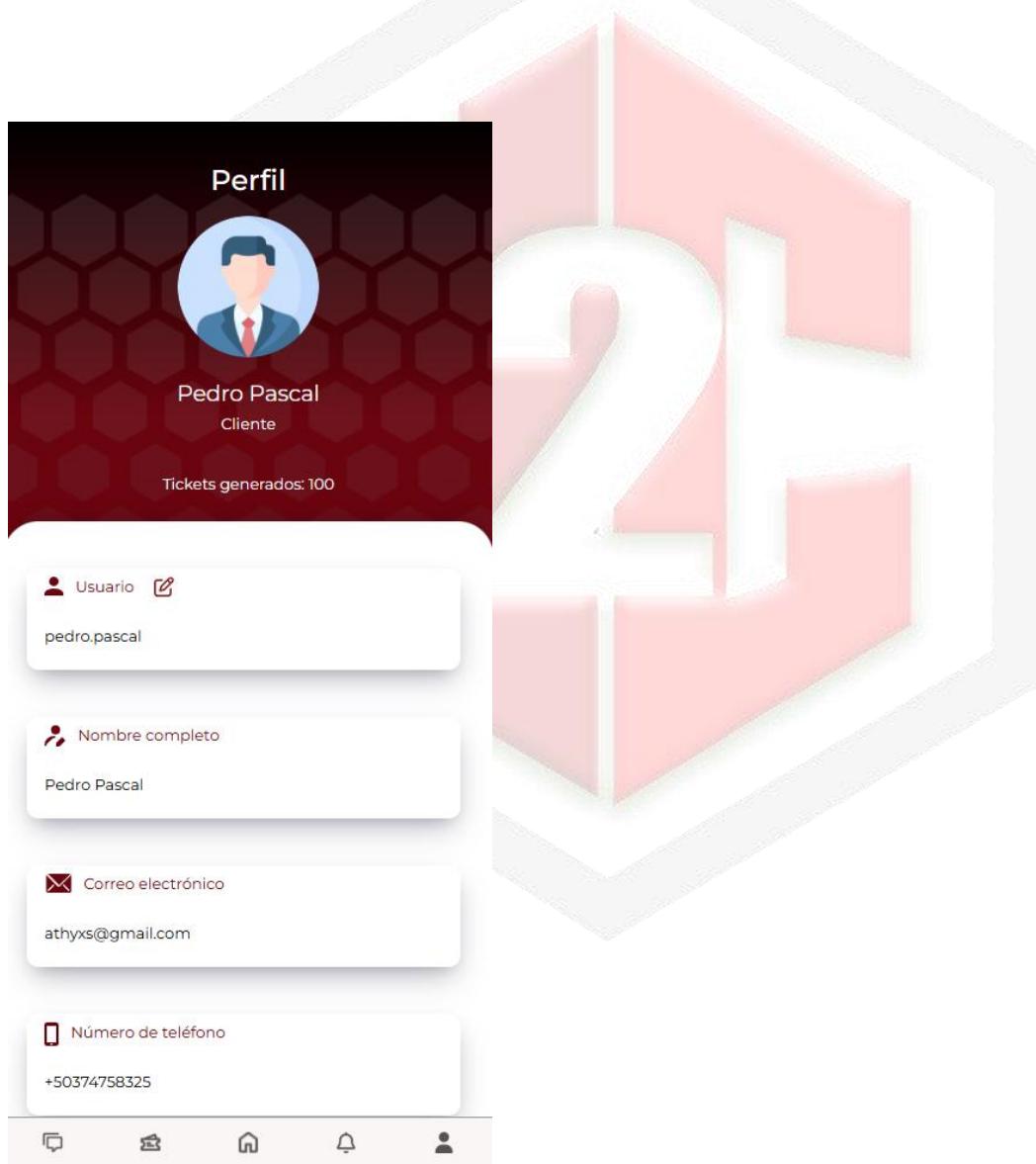
¡Vaya!

No se encontraron resultados que coincidan con tu búsqueda.



3.2.7. Apartado de Configuración (Perfil)

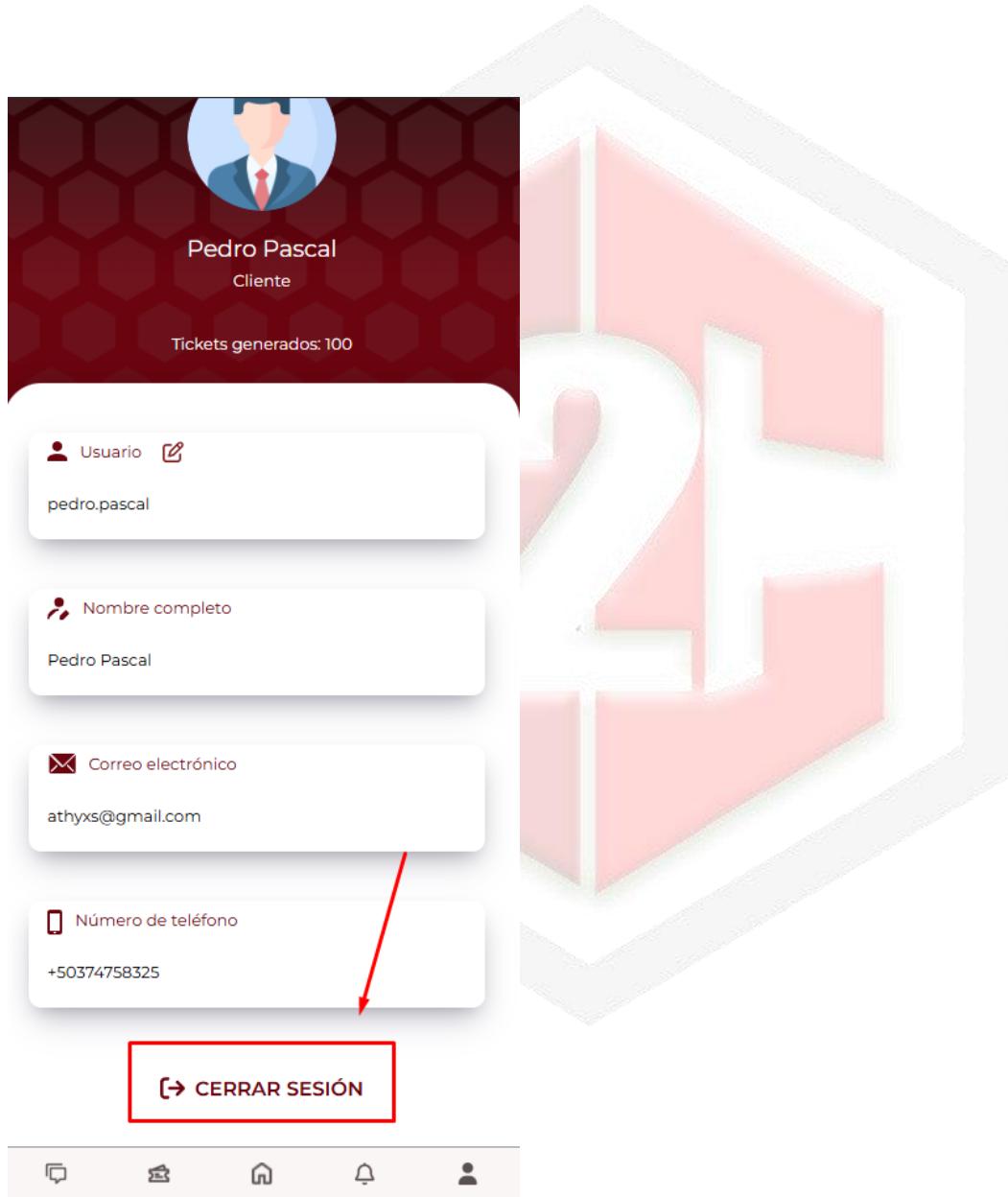
El apartado de Configuración esta primordialmente destinado a la visualización de datos/información del usuario almacenados en el perfil. En este, se muestra el rol de usuario, nombre, usuario, correo electrónico, teléfono, y contraseña. Se proporciona la opción de editar los datos del perfil o de subir una foto de reconocimiento.



Interfaz App Móvil — Perfil



Finalmente, se presenta la opción para cerrar la sesión del usuario actual, el cual esta ubicado en la parte inferior de la interfaz de Perfil. Se debe presionar el botón “Cerrar Sesión” para que el usuario salga del sistema y regrese a la interfaz de inicio de sesión.



Interfaz App Móvil — Perfil (Cerrar Sesión)



4. Soporte

Si el usuario tiene alguna pregunta o necesita asistencia técnica, puede ponerse en contacto con el equipo de trabajo de del Sistema de Gestión de Tickets Help Desk H2C mediante los siguientes correos electrónicos:

- Fernando Miguel Velásquez Pérez

Correo de contacto personal: 20240216@ricaldone.edu.sv

- Daniela Elizabeth Villalta Sorto

Correo de contacto personal: 20240286@ricaldone.edu.sv

- Astrid Berenice Murgas Herrera

Correo de contacto personal: 20240235@ricaldone.edu.sv

- Jorge Andrés Pérez Santos

Correo de contacto personal: 20240057@ricaldone.edu.sv

- Herbert Josué Cortez Alfaro

Correo de contacto personal: 20240101@ricaldone.edu.sv

Sitio Web del programa - <https://h2c-helpdesk-web.vercel.app/>