

28-8-2025



Administración de Redes 16:00 – 17:00

Flores Soto, Gael Eduardo
N DE CONTROL: 20170661

Índice

Introducción	1
Instalación/URL	1
Requisitos mínimos (1.18.x)	2
Documentación, Implementación y Configuración	4
Documentación	4
Implementación.....	4
Configuración	5
Funcionalidades	5
Costos.....	6
Código Abierto (Open Source)	7
Alojado en la Nube (Cloud Hosted).....	8
Dispositivo Virtual (Virtual Appliance)	8
Conclusiones	9
Bibliografía	10

Introducción

La atención al cliente es un aspecto fundamental para cualquier organización. Ya sea una empresa, una institución educativa o un servicio público, todas deben contar con mecanismos para atender las solicitudes, dudas, problemas o quejas de los usuarios. Para lograr esto, existen herramientas llamadas **sistemas de mesa de ayuda (help desk)**.

En este trabajo abordé el caso de **osTicket**, una de las herramientas más populares y gratuitas para gestionar solicitudes de soporte mediante tickets. Analizaremos qué es, cómo se instala, qué funciones ofrece y si es conveniente utilizarla.

osTicket es un sistema de mesa de ayuda **open source** para gestión de tickets (PHP + MySQL/MariaDB). Se instala on-premise o se consume como servicio en la nube del propio proveedor. La versión estable actual (serie 1.18) exige PHP moderno y mantiene un núcleo sencillo con extensiones vía plugins (autenticación, almacenamiento de adjuntos, etc.).

En otras palabras, es un sistema de soporte técnico que permite recibir, organizar y gestionar solicitudes de ayuda a través de "tickets". Cada vez que un usuario tiene un problema, llena un formulario y se genera un ticket que el equipo técnico puede atender.

Instalación/URL

osTicket se puede instalar en un servidor propio (por ejemplo, en una computadora o servidor con Windows o Linux) o se puede contratar como servicio en la nube. osTicket incluye su propio instalador web para guiarte durante el proceso de instalación sin frustraciones. Si bien el instalador proporciona una guía paso a paso, es importante y útil tener conocimientos generales sobre servidores web, PHP y MySQL.

Una vez instalado, accedes a osTicket escribiendo una dirección como: <http://localhost/upload> o la dirección pública de tu servidor.

Requisitos mínimos (1.18.x)

- **Servidor web:** IIS o Apache (con reescritura de URL).
- **PHP:** 8.2–8.4 (recomendado 8.4). Que es el lenguaje en que está escrito osTicket.
- **Base de datos:** MySQL ≥ 5.5 (o MariaDB), donde se guarda toda la información.
- **Extensiones PHP recomendadas:** mysqli (obligatoria), ctype, fileinfo, gd, gettext, iconv, imap, intl, json, mbstring, OPcache, phar, xml, dom, zip; APCu sugerido.
(Módulos que permiten funciones extra como adjuntar archivos o enviar correos.)

PERSONALIZAR 

PAQUETES DE IDIOMAS 

COMPLEMENTOS 

1 **Versión principal**
Elija la versión de osTicket

2 **Idiomas**
Elija paquetes de idiomas

3 **Complementos**
Elegir complementos

4 **Descargar**
Descargar osTicket personalizado

Núcleo de osTicket, v1.17.6

Publicado el 4 de febrero de 2025

Requisitos:
Servidor HTTP que ejecute Microsoft® IIS o Apache, PHP versión 8.2-8.4, base de datos MySQL versión 5.5



Núcleo de osTicket, v1.18.2

Publicado el 4 de febrero de 2025

Requisitos:
Servidor HTTP que ejecute Microsoft® IIS o Apache, PHP versión 8.2-8.4, base de datos MySQL versión 5.5



Próximo paso

✓

Versión principal

Elija la versión de osTicket

2

Idiomas

Elija paquetes de idiomas

3

Complementos

Elegir complementos

4

Descargar

Descargar osTicket personalizado

Disponible

Chino (Taiwán) (中文 (台灣))

Croata (hrvatski)

Checo (čeština)

danés (dansk)

holandés (Nederlands)

Estonio (eesti)

filipino

finlandés (suomi)

francés (français)

>>

>

<

<<

Seleccionado

Inglés (Gran Bretaña)

Español - México (Méjico)

Próximo paso

Volver

✓

Versión principal

Elija la versión de osTicket

✓

Idiomas

Elija paquetes de idiomas

✓

Complementos

Elegir complementos

4

Descargar

Descargar osTicket personalizado

Disponible

2FA :: Autenticador (Requiere osTicket v1.15+)

Auditoría :: Registro de auditoría (Requiere osTicket v1.14+)

Autenticación:: Paso a través de HTTP

Autenticación:: LDAP y Active Directory

Autenticación:: Oauth2 (Requiere osTicket v1.17.x)

Autenticación :: Política de contraseñas (Requiere osTicket v1.15)

Almacenamiento:: Adjuntos en Amazon S3 (Requiere osTicket v1.17.x)

Almacenamiento:: Adjuntos en el sistema de archivos

>>

>

<

<<

Seleccionado

Próximo paso

Volver

✓ Versión principal
Elija la versión de osTicket

✓ Idiomas
Elija paquetes de Idiomas

✓ Complementos
Elegir complementos

✓ Descargar
Descargar osTicket personalizado

Gracias por descargar

Espere pacientemente mientras empaquetamos los archivos y su descarga debería comenzar automáticamente.

Nota: Los tiempos del proceso de empaquetado pueden variar según los archivos que haya seleccionado.

[Volver a descargar](#)

¿Que sigue?

Gracias por elegir el sistema de tickets de código abierto más popular del mundo . Aquí tienes algunos consejos sobre qué hacer a continuación:

REQUISITOS DEL SISTEMA

osTicket es una aplicación web independiente de la plataforma, lo que significa que es compatible con todos los sistemas operativos. Para instalar y ejecutar osTicket se requieren los siguientes componentes:

Servidor web: Apache o IIS
Versiones de PHP:
Serie osTicket 1.17: 8.0-8.2
osTicket 1.18 Serie: 8.1-8.2
Base de datos MySQL: 5.5+

GUÍA DE INSTALACIÓN

Visita nuestra wiki para obtener un esquema detallado de la instalación.

[VISITA NUESTRA WIKI](#)

Documentación, Implementación y Configuración

Documentación

osTicket tiene buena documentación oficial en inglés que explica paso a paso cómo instalar, configurar y utilizar el sistema. Hay tutoriales en video y foros donde la comunidad ayuda.

Implementación

Una vez instalado, puedes adaptar el sistema a tus necesidades:

- Cambiar el logo de tu empresa.
- Crear departamentos (por ejemplo: Soporte Técnico, Ventas, Recursos Humanos).
- Agregar usuarios con diferentes permisos (por ejemplo: administrador, agente de soporte, usuario final).

Configuración

- **Correos electrónicos:** Puedes conectar **osTicket** a una cuenta de correo (por ejemplo Gmail), para que los tickets lleguen al sistema automáticamente.
- **Formularios personalizados:** Puedes decidir qué información debe llenar el usuario al enviar un ticket (por ejemplo: nombre, problema, urgencia).
- **Respuestas automáticas:** Cuando alguien envía un ticket, el sistema puede enviar un correo automático confirmando la recepción.

Funcionalidades

osTicket ofrece muchas funciones útiles, entre ellas:

- **Sistema de tickets:** Cada solicitud se convierte en un ticket con número único para hacer seguimiento.
- **Departamentos y agentes:** Puedes asignar tickets a diferentes áreas o personas.
- **Estados de los tickets:** Un ticket puede estar "abierto", "en progreso", "cerrado", etc.
- **Historial y seguimiento:** Se guarda todo lo que ocurre con un ticket (quién respondió, cuándo, qué dijo).
- **Adjuntos:** Los usuarios pueden subir imágenes, documentos o capturas de pantalla.
- **Filtros de correo:** Si alguien envía un correo a soporte, se convierte automáticamente en ticket.
- **Informes y estadísticas:** Puedes ver cuántos tickets se resuelven al día, cuánto tardan, etc.

- **Traducciones:** osTicket está disponible en varios idiomas, incluido el español.

Todas estas funciones ayudan a que el equipo de soporte trabaje de forma organizada y eficiente.

Costos

osTicket ofrece tres modalidades para utilizar el sistema, dependiendo del tipo de usuario, conocimientos técnicos y necesidades de la organización.

	Código abierto	Alojado en la nube	Dispositivo virtual
	Gratis	No requiere instalación. ¡Comienza rápido!	Contáctenos para conocer los precios
	Apoyo comunitario	A partir de \$12/agente/mes	Desarrollado por SupportSystem
Integración de correo electrónico compatible	✓	Desarrollado por SupportSystem	Desarrollado por SupportSystem
Soporte continuo por correo electrónico y teléfono	✗	✓	✓
Sesión de recorrido gratuita	✗	✓	✓
Actualizaciones y mantenimiento gestionados	✗	✓	✓
Infraestructura sólida, tiempo de actividad garantizado	✗	✓	✓
Copias de seguridad diarias, plataforma redundante	✗	✓	✓
Personalizado para adaptarse a las necesidades de su negocio	✗	✗	✓
	Descargar	Pruébalo gratis durante	MÁS INFORMACIÓN

Código Abierto (Open Source)






- **Costo:** Gratis

Ideal para: Escuelas, pequeñas empresas o instituciones que tienen conocimientos técnicos o personal de TI.

- **Descripción:**

Esta versión se descarga desde la página oficial y se instala manualmente en un servidor propio. Requiere conocimientos de informática para la instalación y configuración, pero una vez instalado, no tiene ningún costo adicional.

Incluye:

-  Integración de correos electrónicos (por ejemplo, Gmail o Outlook).
-  No incluye soporte técnico oficial por teléfono o correo (solo foros y comunidad).
-  No tiene sesiones guiadas ni asistencia personalizada.
-  El mantenimiento, actualizaciones y respaldo corren por tu cuenta.
-  No hay garantía de que el sistema esté activo todo el tiempo (depende del servidor que tú uses).

Ventaja principal: Completamente gratuito.

Desventaja: Necesitas saber de servidores, bases de datos y configuración web.

Alojado en la Nube (Cloud Hosted)

- **Costo:** A partir de \$12 USD por agente/mes

Ideal para: Empresas que no quieren preocuparse por instalar ni mantener el sistema.

- **Descripción:**

Esta opción te permite usar osTicket como un servicio ya listo para funcionar. No tienes que instalar nada; solo creas una cuenta y comienzas a usarlo desde tu navegador.

Incluye:

- ✓ Soporte técnico oficial (correo y teléfono).
- ✓ Sesión gratuita para conocer cómo usar el sistema.
- ✓ Actualizaciones automáticas y mantenimiento.
- ✓ Copias de seguridad diarias y sistema estable.
- ✗ No es tan flexible para personalizar según necesidades muy específicas.

Ventaja principal: Fácil y rápido de usar sin conocimientos técnicos.

Desventaja: Tiene un costo mensual.

Dispositivo Virtual (Virtual Appliance)

- **Costo:** Depende del tamaño de la empresa (hay que pedir cotización).

Ideal para: Empresas grandes que necesitan una solución privada, pero sin encargarse de instalar desde cero.

- **Descripción:**

Es un paquete completo que incluye osTicket preinstalado en un “dispositivo virtual”, que puede cargarse en servidores como si fuera una máquina virtual (por ejemplo, en VMware o VirtualBox). Es útil para organizaciones que quieren el sistema funcionando rápidamente, pero en sus propios servidores.

Incluye:

- ✔ Todo lo que tiene el plan en la nube.
- ✔ Se puede personalizar según las necesidades del cliente.
- ✔ Requiere instalación, pero viene casi listo para usar.

Ventaja principal: Solución flexible y robusta para empresas grandes.

Desventaja: Requiere negociación previa y no es gratis.

Conclusiones

En conclusión, podemos decir que **osTicket** es una excelente solución para organizaciones que quieren mejorar la atención al cliente o soporte técnico sin gastar dinero en software. Aunque su instalación puede requerir algo de conocimientos técnicos, una vez en funcionamiento es fácil de usar y muy potente.

Entre sus ventajas se encuentran:

- Es gratis y de código abierto.
- Tiene muchas funciones útiles.

- Permite una gestión ordenada de los problemas de los usuarios.

Como desventaja, podría mencionarse que no tiene aplicación móvil oficial ni una interfaz muy moderna, pero su funcionalidad compensa esas limitaciones.

Bibliografía

- ❖ osTicket. (s.f.). *Sitio oficial de osTicket*. <https://osticket.com>
- ❖ osTicket. (s.f.). *Documentación oficial*. <https://docs.osticket.com>
- ❖ osTicket. (s.f.). *Comunidad y foros*. <https://forum.osticket.com>
- ❖ osTicket. (s.f.). *Repositorio en GitHub*. <https://github.com/osTicket/osTicket>
- ❖ osTicket. (2025). *Features – osTicket’s core features*. Recuperado de <https://osticket.com/features/>