

# Tick-It: Estudiantes crean app para automatizar soporte técnico



Estudiantes de la **Ingeniería en Tecnologías Computacionales** del [Tec campus Cuernavaca](#) desarrollaron Tick-It, una **aplicación móvil** para automatizar la **gestión del soporte técnico** en el [Hospital del Niño Morelense](#).

Los **estudiantes** debían **proponer** y **desarrollar** una **app** para **optimizar** el **levantamiento**, **seguimiento** y **control** de los **tickets** del **soporte técnico** de **computadoras** e **impresoras** en el **hospital**.

Así como apoyar en la **gestión del inventario** de **refacciones** y el **análisis estadístico** del desempeño del **personal**.

La **propuesta** fue **creada** a lo largo de diez semanas dentro del [bloque con sentido humano: Integración de Seguridad Informática en Redes y Sistemas de Software](#), donde trabajaron **19 estudiantes** en diferentes equipos.

El equipo ganador de la propuesta **Tick-It**, estuvo integrado por los estudiantes de **quinto semestre**: Antonio Marbán, Dulce Bucio, Juan Pablo Escobar y Sahid García.



/> width="800" loading="lazy">

El desafío del Hospital

El **Hospital del Niño Morelense** contaba con un esquema de **solicitudes** basado en **formularios en papel** y **llamadas telefónicas**, lo que **ralentizaba** sus **operaciones** y no permitía tener un **seguimiento automatizado** e **histórico** de las mismas.

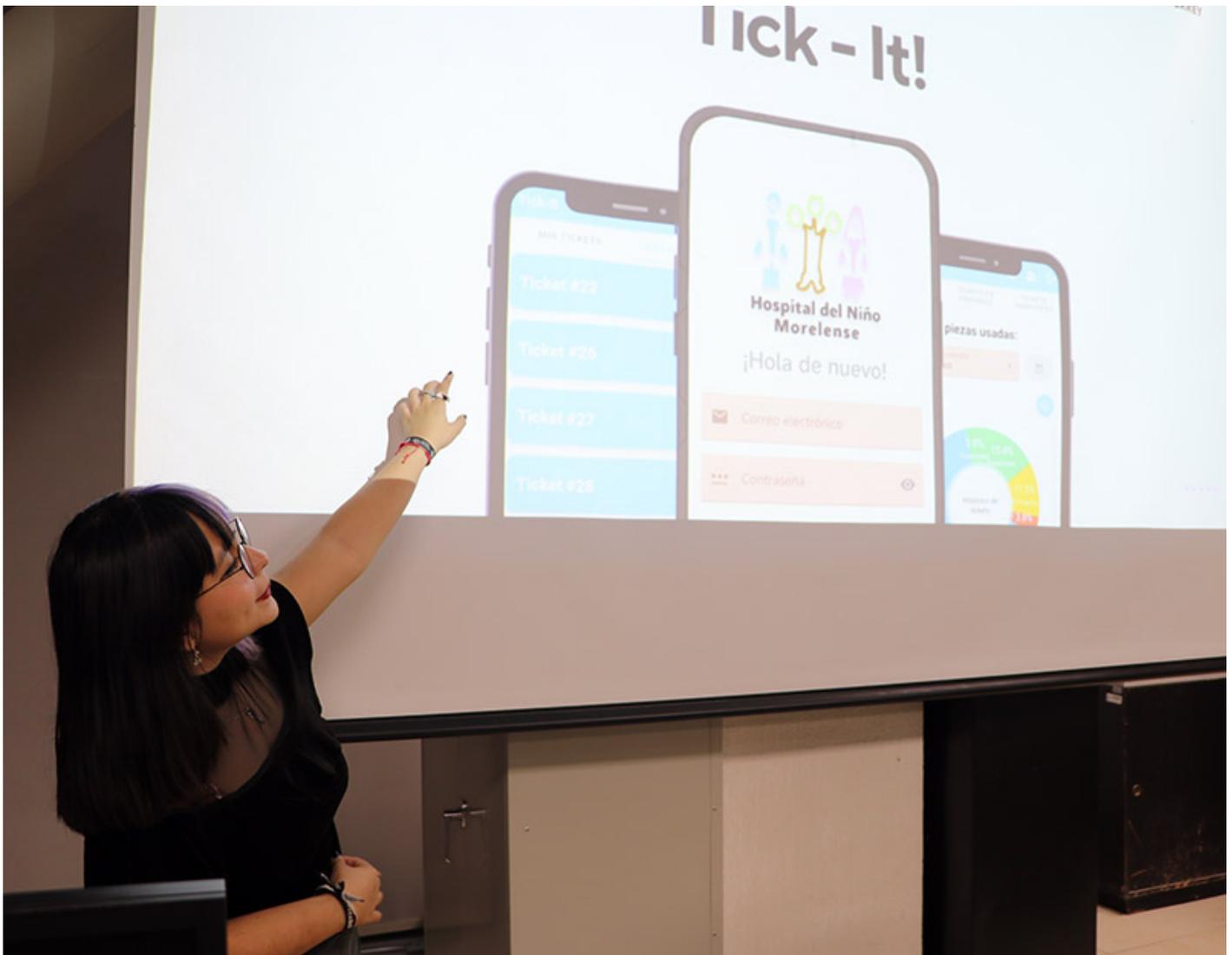
El **bloque** estuvo a cargo del **equipo de profesores** de la **Escuela de Ingeniería y Ciencias**, Beatriz Amado, Hugo Omar Alejandres y Julia Guadalupe Juárez.

**“Este proyecto permitió a los estudiantes enfrentarse a un problema real”.** Beatriz Amado.

**“Este *proyecto* permitió a los *estudiantes* aplicar de forma *práctica* sus *conocimientos* y *enfrentarse* a un *problema real*”**, comentó la profesora y responsable del bloque Beatriz Amado.

Durante las diez **semanas**, los **estudiantes** tuvieron que **diseñar** y **proponer** una **solución** completa de **software**, misma que **desarrollaron** directamente con el **hospital** quien fue elegido como **socio formador** con **sentido humano**, por ser un **proyecto con impacto social**.

El **hospital** actualmente está **implementando** la aplicación móvil en su **red interna**, lo cual asegura la **privacidad** y **accesibilidad** de la **información**.



/> width="800" loading="lazy">

## Tick-It: la propuesta digital

Tick-It se diseñó para **digitalizar** y **centralizar** el proceso de **gestión de tickets de soporte técnico**, ofreciendo una **plataforma** que permite a los **técnicos** y **personal** del hospital, **gestionar** los **tickets** en tiempo real.

**“La comunicación y la colaboración fueron esenciales”.- Antonio Marbán.**

*“La **comunicación** y la **colaboración** fueron esenciales, especialmente ante la presión de tiempo y la **necesidad** del socio formador de **implementar la aplicación** ”, mencionó Antonio Marbán, integrante del equipo.*

Al **eliminar** el uso de **formularios en papel**, el hospital **ahorrará** recursos y **optimizará** sus tiempos de **respuesta**, facilitando el **acceso** a un historial completo de **tickets** y **piezas** utilizadas.

Así como proporcionando **estadísticas** detalladas sobre la **atención** del personal de **soporte**, lo que permitirá una mejor **evaluación** del **desempeño** y la **eficiencia** del **equipo**.

**Entre sus funcionalidades destacan:**

- **Registro y seguimiento:** Los técnicos pueden registrar tickets, monitorear su progreso y gestionar el inventario de piezas necesarias para las reparaciones.
- **Estadísticas en tiempo real:** Los administradores acceden a datos clave sobre el desempeño del equipo de TI, optimizando recursos y tiempos de respuesta.
- **Seguridad y accesibilidad:** La app opera en la intranet del hospital, garantizando la privacidad de la información y un acceso rápido y seguro.

Desarrollada con **Android Studio y Kotlin**, la aplicación utiliza un backend robusto implementado con **MySQL, Node.JS, Express, JavaScript y React**.

**SEGURO QUERRÁS LEER:**