



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

CECyTEM Cuautitlán Izcalli



Versión 1.0

Fecha de creación: 02/02/2026

NOMBRE DE LOS DESARROLLADORES:

Aguilar Chávez Santiago

Alvarado Quintanilla Diego Alexis

Ascencio García Alison Abigail

Chavarría Toledo Ángel Gabriel

Gómez González Esteban

NOMBRE DEL NEGOCIO

Lic. Lourdes Verónica Cruz Pascual



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

CECyTEM Cuautitlán Izcalli

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Objetivo del sistema	2
3. Requisitos para usar el sistema	2
4. Acceso al sistema	2
5. Inicio de sesión	3
6. Módulo de Alumno / Maestro	5
7. Crear una incidencia	6
8. Ver mis incidencias	9
9. Estados de las incidencias	9
10. Módulo de Intendencia	11
11. Cambiar estado de incidencia	12
12. Módulo de Dirección	13
13. Ver incidencias generales	14
14. Administración de usuarios	15
15. Editar usuarios	15
16. Eliminar usuarios	17
17. Cerrar sesión	18
18. Problemas comunes y soluciones	19
19. Recomendaciones de uso	20
20. Soporte Técnico	20
21. GLOSARIO	22



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

ÍNDICE DE IMÁGENES

<u>1. Ilustración1 - Inicio de sesión</u>	3
<u>2. Ilustración2 - Inicio de sesión (Ejemplo)</u>	4
<u>3. Ilustración3 - Mensaje de error</u>	4
<u>4. Ilustración4 - Inicio de sesión Usuario Alumno</u>	4
<u>5. Ilustración5 - Inicio de sesión Usuario Docente</u>	5
<u>6. Ilustración6 – Interfaz Modulo Alumno/Docente</u>	6
<u>7. Ilustración7 - Registro de Incidencia (Ejemplo)</u>	7
<u>8. Ilustración8 - Incidencia Registrada</u>	8
<u>9. Ilustración9 - Mensaje de error</u>	8
<u>10. Ilustración10 – “Mis incidencias”</u>	9
<u>11. Ilustración11 – Incidencia solucionada</u>	10
<u>12. Ilustración12 – Modulo de Intendencia</u>	12
<u>13. Ilustración13 - Botones</u>	12
<u>14. Ilustración14 - Botón Finalizar</u>	12
<u>15. Ilustración15 – Reporte General</u>	13
<u>16. Ilustración16 – Tabla de Incidencias</u>	14
<u>17. Ilustración17 – Incidencias Registradas</u>	14
<u>18. Ilustración18 – Adm Usuarios</u>	15
<u>19. Ilustración19 – Editar Usuario</u>	16
<u>20. Ilustración20 – Eliminar Usuario</u>	17
<u>21. Ilustración 21 – Mensaje</u>	17
<u>22. Ilustración 22 – Cerrar sesión</u>	18
<u>23. Ilustración23 – Interfaz Principal</u>	18



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECYTEM Cuautitlán Izcalli

INTRODUCCIÓN

El Sistema Web de Gestión de Incidencias fue desarrollado como una solución tecnológica para mejorar la administración y seguimiento de problemas dentro de la institución educativa CECYTEM.

Actualmente, muchos reportes escolares se realizan de forma verbal o mediante hojas físicas, lo que provoca pérdida de información, retrasos en la atención y dificultad para llevar un control adecuado de las incidencias.

Con este sistema, los alumnos, docentes, personal de intendencia y dirección pueden interactuar mediante una plataforma web centralizada que permite registrar, consultar y administrar incidencias de manera rápida y organizada.

El sistema fue diseñado con una interfaz intuitiva y sencilla, permitiendo que cualquier usuario pueda utilizarlo incluso si cuenta con poca experiencia tecnológica.

Además, el sistema funciona desde distintos dispositivos como computadoras, celulares y tablets, facilitando su acceso dentro y fuera de la institución.

El Sistema Web de Gestión de Incidencias está dirigido a la comunidad educativa del CECYTEM y tiene como finalidad facilitar el registro, seguimiento y control de incidencias relacionadas con la infraestructura, limpieza y mobiliario dentro de la institución.

La plataforma permitirá a alumnos y docentes reportar incidencias de manera digital mediante formularios sencillos e intuitivos. Asimismo, el personal de intendencia podrá consultar los reportes asignados, actualizar su estado y adjuntar evidencias de solución.

La dirección tendrá acceso a información consolidada mediante un panel de control que permitirá supervisar el estado general de las incidencias, consultar estadísticas y administrar los usuarios registrados en el sistema.

Inicialmente el sistema será implementado en el turno matutino del plantel, con la posibilidad de ampliarse a otros turnos o instituciones educativas en futuras versiones.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

OBJETIVO DEL SISTEMA

El Sistema Web de Gestión de Incidencias fue desarrollado para facilitar el registro y seguimiento de problemas dentro de la institución educativa CECYTEM.

Este sistema permite reportar incidencias relacionadas con:

Limpieza

Infraestructura

Mobiliario dañado

Áreas escolares

Problemas generales dentro de la institución

El objetivo es mejorar la comunicación entre alumnos, personal de intendencia y dirección, permitiendo una atención más rápida y organizada.

REQUISITOS PARA USAR EL SISTEMA

Para utilizar el sistema se necesita:

Computadora, celular o tablet

Conexión a internet

Navegador web (Google Chrome, Edge o Firefox)

Usuario y contraseña proporcionados por la institución

ACCESO AL SISTEMA

Para ingresar al sistema

1. Abrir el navegador web.
2. Escribir la dirección del sistema
3. Esperar a que cargue la pantalla principal.

La primera pantalla que aparece es el inicio de sesión.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

INICIO DE SESIÓN

La pantalla de inicio de sesión es la primera interfaz del sistema y permite autenticar a los usuarios mediante un usuario y contraseña previamente registrados.

Cada usuario cuenta con permisos específicos dependiendo del rol asignado dentro del sistema.

Los roles disponibles son:

- ❖ Alumno
- ❖ Intendencia
- ❖ Dirección

Esto permite proteger la información y limitar las acciones que pueden realizar cada usuario.

Pasos Para iniciar sesión

1. Abrir el navegador web
2. Ingresar a la dirección del sistema.
 - <https://cecytem-incidencias.infinityfreeapp.com>
3. Escribir el nombre de usuario (Correspondiente).
4. Escribir la contraseña correcta.
5. Presionar el botón “Iniciar sesión”.

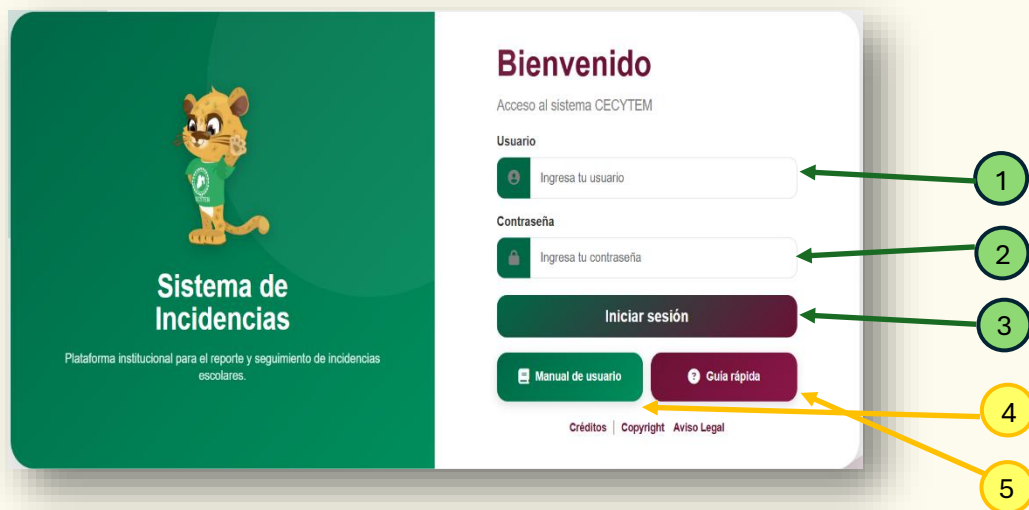


Ilustración 1 Inicio de sesión

“Manual de usuario” y “Guía rápida”
Son funciones que te pueden ayudar a
entender de manera completa como
funciona el sistema.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECYTEM Cuautitlán Izcalli

Si los datos son correctos:

El sistema permitirá el acceso.

El usuario será redirigido automáticamente a su módulo correspondiente.

Se mostrarán únicamente las funciones disponibles para ese rol.

Ejemplo de inicio de sesión con el usuario “Alumno01”



Ilustración 2 Inicio de sesión (Ejemplo)

Si los datos son incorrectos:

El sistema mostrará un mensaje de error.

El usuario deberá verificar los datos ingresados (Usuario y Contraseña).

No se permitirá el acceso hasta ingresar información válida.

Ejemplo:

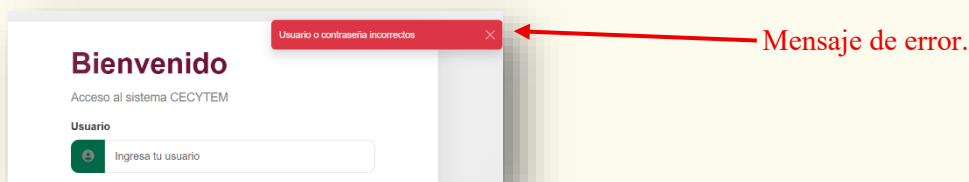


Ilustración 3 Mensaje de error

Recomendaciones de seguridad

No compartir contraseñas.

Utilizar datos personales seguros.

Cerrar sesión al terminar.

Evitar ingresar desde dispositivos desconocidos.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

MÓDULO DE ALUMNO/ MAESTRO

Pasos Para iniciar sesión

1. Ingresar el usuario (Correspondiente).
2. Ingresar la contraseña.
3. Presionar el botón “Iniciar sesión”.

Ilustración 4 Inicio de sesión Usuario Docente

Ilustración 5 Inicio de sesión Usuario Alumno

Si los datos son correctos:

- ✓ El sistema permitirá el acceso.
- ✓ El usuario será redirigido automáticamente a su módulo correspondiente.
- ✓ Se mostrarán únicamente las funciones disponibles para ese rol.

Si los datos son incorrectos:

- El sistema mostrará un mensaje de error.
- El usuario deberá verificar los datos ingresados (Usuario y Contraseña).
- No se permitirá el acceso hasta ingresar información válida.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

El módulo de alumno y maestro Permite

- ❖ Registrar incidencia
- ❖ Ver incidencias enviadas
- ❖ Consultar estados
- ❖ Visualizar evidencias

Ilustración 6 Interfaz Modulo Alumno/Docente

La interfaz fue diseñada para ser sencilla y fácil de usar.

CREAR UNA INCIDENCIA

El registro de incidencias es una de las funciones principales del sistema.

Esta sección permite que alumnos y maestros reporten problemas detectados dentro de la institución de forma rápida y organizada.

Tipos de incidencias que Pueden reportarse

- ❖ Mobiliario dañado
- ❖ Problemas de limpieza



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

- ❖ Fallas eléctricas
- ❖ Infraestructura dañada
- ❖ Problemas en salones
- ❖ Áreas en mal estado

Pasos Para registrar una incidencia

1. Ingresar al apartado “Registrar incidencia”.
2. Escribir un título corto que describa el problema.
3. Agregar una descripción detallada.
4. Seleccionar el salón o área donde ocurre.
5. Adjuntar una imagen como evidencia.
6. Revisar que la información sea correcta.
7. Presionar el botón “Enviar”.

The screenshot shows the 'Registrar incidencia' form with the following fields and steps indicated by numbered circles and arrows:

- 1** Titulo: Ventana rota
- 2** Descripción: Una de las ventanas del salón tiene el vidrio quebrado, representando un riesgo para los estudiantes.
- 3** Salón: 203 - A
- 4** Tipo de problema: Ventanas
- 5** Fotografía de evidencia: Elegir archivo Foto 1.jpg
- 6** Enviar incidencia

Below the file selection, it states: Solo se permiten imágenes JPG/JPEG

Ilustración 7 Registro de Incidencia (Ejemplo)



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

Una vez enviada la incidencia:

- ❖ El sistema guarda automáticamente la información.
- ❖ Se registra la fecha y hora.
- ❖ El reporte queda almacenado en la base de datos.
- ❖ El estado inicial será “Enviado”.

Este mensaje indica que la incidencia se registró correctamente.

Mis incidencias

CECyTEM

Reportar incidencia

Mis incidencias

Cerrar sesión

Ventana rota
Una de las ventanas del salón tiene el vidrio quebrado, representando un riesgo para los estudiantes.
Salón: 203 - A
Fecha: 2026-06-20 14:12:11
Estado: **Enviado**

Banca rallada
El día de hoy 10 de junio del 2026 se encontró una banca rallada por parte del grupo vespertino.
Salón: 201-C
Fecha: 2026-06-10 06:27:02
Estado: **Enviado**

Incidencia registrada correctamente

Ilustración 8 Incidencia Registrada

Salón

Tipo de problema

Ventanas

Fotografía de evidencia

Elegir archivo Foto 1.jpg

Solo se permiten imágenes JPG/JPEG

Enviar incidencia

¡ Rellena este campo.

Ilustración 9 Mensaje de error

Recomendaciones:

- Utilizar títulos claros y específicos.
- Explicar correctamente el problema.
- Evitar información incompleta.
- Subir imágenes visibles y de buena calidad.
- Verificar el salón correcto antes de enviar.

Posibles alertas: Es necesario que se llenen todos los campos requeridos, de lo contrario el sistema reconocerá un posible error dentro de los campos.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

VER MIS INCIDENCIAS

En la sección “Mis incidencias” el usuario Puede:

Ver todas las incidencias registradas.

Consultar el estado actual.

Revisar imágenes del problema.

Ver evidencias de solución.



Cada incidencia muestra:

Título

Descripción

Salón

Fecha

Estado

Ilustración 10 “Mis incidencias”

ESTADOS DE LAS INCIDENCIAS

En la sección “Mis incidencias” el usuario Puede:

- ❖ El sistema maneja tres estados principales:
- ❖ Enviado
- ❖ La incidencia fue registrada correctamente.

- ❖ Revisando
- ❖ El personal de intendencia ya está atendiendo el problema.
- ❖ Finalizado



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

- ❖ La incidencia fue solucionada y cerrada.

Cuando una incidencia es finalizada:

Se muestra una evidencia de solución.

El alumno puede verificar el resultado.



SALON SUCIO

Salon 201 se encontro con basura a la hora de entrada

Salón: 201

Fecha: 2026-05-25 09:32:12

Estado: Finalizado

Evidencia de solución



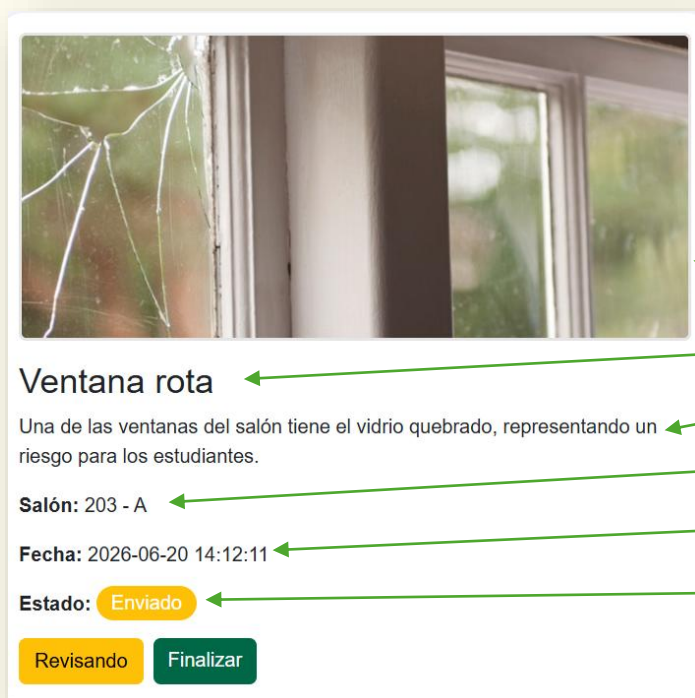
Ilustración 11 Incidencia solucionada

MÓDULO DE INTENDENCIA

El módulo de intendencia fue diseñado para facilitar el seguimiento y atención de las incidencias registradas por alumnos y maestros.

En esta sección, el personal de intendencia puede visualizar todas las incidencias pendientes y consultar la información necesaria para atenderlas.

Las incidencias se muestran mediante tarjetas visuales que incluyen:



Las incidencias se muestran mediante tarjetas visuales que incluyen:

Imagen del problema

Título de la incidencia

Descripción

Salón o área

Fecha de registro

Estado actual

Esto permite identificar rápidamente los problemas prioritarios.

Ilustración 12 Modulo de Intendencia

Funciones disponibles

El personal de intendencia puede:

- ❖ Consultar incidencias
- ❖ Revisar evidencias
- ❖ Cambiar estados
- ❖ Subir evidencia de solución
- ❖ Dar seguimiento a los reportes

Flujo de atención

1. Revisar incidencia.
 2. Cambiar estado a “Revisando”.
 3. Atender el problema.
 4. Subir evidencia de solución.
 5. Cambiar estado a “Finalizado”.
- Cada acción queda registrada automáticamente dentro del sistema.

CAMBIAR ESTADO DE INCIDENCIA

Pasos Para cambiar el estado

1. Seleccionar una incidencia.

- ❖ Presionar el botón “Revisando” cuando se comience a atender.

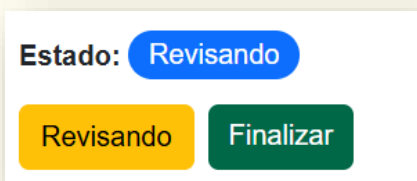


Ilustración 13 Botones

- ❖ Presionar el botón “Finalizar” cuando el problema haya sido solucionado.

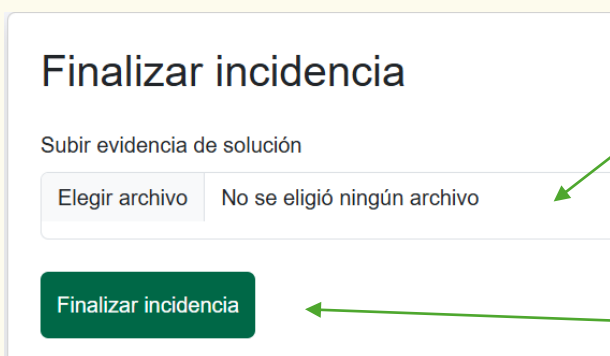


Ilustración14 Botón Finalizar

En el botón “Elegir archivo” Adjunta una foto/evidencia del incidente finalizado. De lo contrario saldrá un mensaje de error y no se podrá finalizar la incidencia.



La imagen quedará almacenada en el sistema.

Cada cambio:

- ✓ Se guarda automáticamente.
- ✓ Puede ser visualizado por alumnos y dirección.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

MÓDULO DE DIRECCIÓN

El módulo de dirección permite administrar y supervisar el funcionamiento general del sistema.

La directora cuenta con acceso completo a las incidencias registradas y puede monitorear el estado general de la institución mediante estadísticas y tablas de información.

Este módulo ayuda a mejorar la organización y facilita la toma de decisiones.

Funciones principales

La dirección puede:

- ❖ Ver todas las incidencias
- ❖ Consultar estadísticas generales
- ❖ Revisar imágenes del problema
- ❖ Revisar evidencias de solución
- ❖ Administrar usuarios
- ❖ Editar información de usuarios
- ❖ Eliminar usuarios
- ❖ Supervisar el avance de incidencias

El sistema anuncia mensajes de Incidencias por atender.

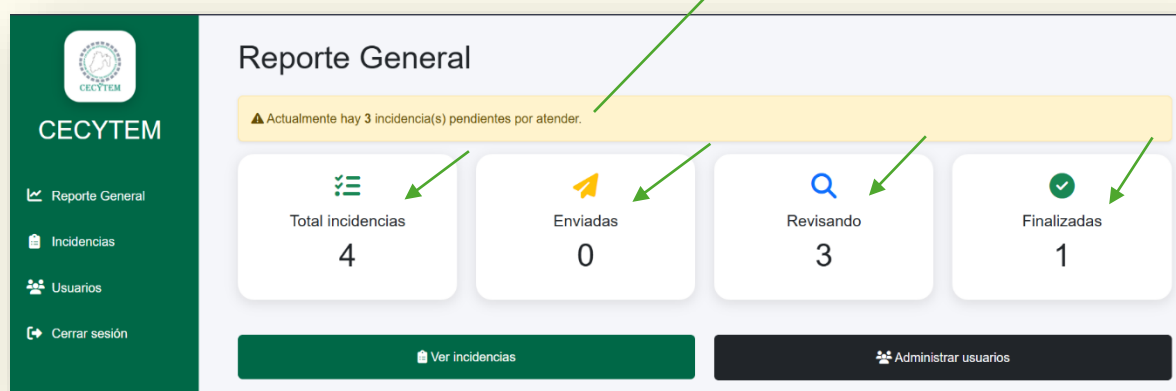


Ilustración 15 Reporte General

Dashboard Principal

El sistema muestra indicadores visuales con:

- ❖ Total de incidencias
- ❖ Incidencias enviadas
- ❖ Incidencias en revisión
- ❖ Incidencias finalizadas

Estos datos permiten conocer rápidamente la situación general de la institución.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

Tabla de incidencias

La dirección también puede visualizar una tabla con información detallada como:

Título

Descripción

Salón

Fecha

Estado

Evidencias

Incidencias pendientes recientes

ID	Título	Salón	Estado	Fecha
4	Ventana rota	203 - A	Revisando	2026-06-20 14:12:11
3	Banca rallada	201-C	Revisando	2026-06-10 06:27:02
1	Piso roto	362 M	Revisando	2026-05-25 07:27:56

Ilustración16 Tabla de Incidencias

Esto facilita el seguimiento de cada incidencia registrada.

VER INCIDENCIAS GENERALES

La dirección cuenta con un panel de control que permite supervisar el funcionamiento general del sistema.

Desde este módulo se Puede:

- ❖ Ver incidencias
- ❖ Administrar usuarios
- ❖ Revisar evidencias

La directora Puede visualizar:

- ❖ Total de incidencias
- ❖ Incidencias enviadas
- ❖ Incidencias en revisión
- ❖ Incidencias finalizadas

También Puede consultar:

- ❖ Imágenes del problema
- ❖ Imágenes de solución
- ❖ Estados actuales
- ❖ Información general de cada reporte

Incidencias registradas						
Todas Filtrar						
Total	Enviadas	Revisando	Finalizadas			
4	0	3	1			
Últimas incidencias						
ID	Imagen	Finalizado	Título	Salón	Estado	Fecha
4		Sin evidencia	Ventana rota	203 - A	Revisando	2026-06-20 14:12:11
3		Sin evidencia	Banca rallada	201-C	Revisando	2026-06-10 06:27:02
1		Sin evidencia	Piso roto	362 M	Revisando	2026-05-25 07:27:56
2			SALÓN SUCIO	201	Finalizado	2026-05-25 09:12:12

Ilustración 17 Incidencias Registradas



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

La dirección puede administrar las cuentas del sistema.

funciones disponibles: Agregar usuarios Editar usuarios Cambiar roles Eliminar usuarios

Usuarios registrados

[Nuevo usuario](#)

ID	Usuario	Contraseña	Rol	Acciones
5	Licenciada	123456	Docente	Editar Eliminar
4	ALUMNO02	12345	Alumno	Editar Eliminar
3	ALUMNO01	12345	Alumno	Editar Eliminar
2	INTENDENCIA01	12345	Intendencia	Editar Eliminar
1	DIRECTORA01	12345	Directora	Editar Eliminar

Ilustración 18 Adm Usuarios

Los roles disponibles son:

- ❖ Alumno
- ❖ Intendencia
- ❖ Dirección

EDITAR USUARIOS

Pasos Para editar usuarios

1. Ingresar al módulo “Usuarios”.
2. Seleccionar el usuario.
3. Presionar el botón “Editar”.
4. Modificar nombre o rol.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

5. Guardar cambios.

Usuarios registrados

+ Nuevo usuario

ID	Usuario	Contraseña	Rol	Acciones
5	Licenciada	123456	Docente	 
4	ALUMNO02	12345	Alumno	 
3	ALUMNO01	12345	Alumno	 
2	INTENDENCIA01	12345	Intendencia	 
1	DIRECTORA01	12345	Directora	 

Editar usuario

Usuario

ALUMNO01

Contraseña

12345

Rol

Alumno

Guardar cambios **Cancelar**

Ilustración 19 Editar Usuario

✓ Los cambios se actualizarán automáticamente.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

ELIMINAR USUARIOS

Pasos Para eliminar usuarios

1. Ingresar al módulo “Usuarios”.
2. Seleccionar el usuario.
3. Presionar el botón “Eliminar”.
4. Confirmar la acción.

The screenshot shows the 'Usuarios registrados' page with a table of users. The user 'ALUMNO01' is selected. A confirmation dialog is displayed, asking '¿Seguro que deseas eliminar este usuario?' and 'Esta acción no se puede deshacer.' The dialog has 'Cancelar' and 'Eliminar' buttons. The 'Eliminar' button is highlighted with a yellow circle and labeled with a yellow '4'.

ID	Usuario	Contraseña	Rol	Acciones
5	Licenciada	123456	Docente	[Editar] [Eliminar]
4	ALUMNO02	12345	Alumno	[Editar] [Eliminar]
3	ALUMNO01	12345	Alumno	[Editar] [Eliminar]
2	INTENDENCIA01	12345	Intendencia	[Editar] [Eliminar]
1	DIRECTORA01	12345	Directora	[Editar] [Eliminar]

Ilustración 20 Eliminar Usuario

El sistema solicitará confirmación antes de eliminar.

Mensaje de confirmación exitosa



Ilustración 21 Mensaje



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

CERRAR SESIÓN

Para cerrar sesión:

1. Presionar el botón “Cerrar sesión”.
 2. Esperar a regresar a la pantalla principal.
- Esto ayuda a mantener segura la información del sistema.

ID	Título	Salón	Estado	Fecha
4	Ventana rota	203 - A	Revisando	2026-06-20 14:12:11
3	Banca rallada	201-C	Revisando	2026-06-10 06:27:02

Ilustración 22 Cerrar Sesión

Bienvenido
Acceso al sistema CECyTEM

Usuario
Ingresa tu usuario

Contraseña
Ingresa tu contraseña

Iniciar sesión

[Manual de usuario](#) [Guía rápida](#)

[Créditos](#) | [Copyright](#) | [Aviso Legal](#)

Ilustración 23 Interfaz Principal



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

PROBLEMAS COMUNES Y SOLUCIONES

A continuación, se presentan algunos problemas comunes que pueden ocurrir durante el uso del sistema y sus posibles soluciones.

No puedo iniciar sesión

Verificar:

- Que el usuario sea correcto.
- Que la contraseña esté bien escrita.
- Que las mayúsculas y minúsculas sean correctas.
- Que exista conexión a internet.

Si el problema continúa:

Contactar al administrador del sistema.

No carga la imagen

Verificar:

- Que la imagen exista en el dispositivo.
- Que el archivo tenga un formato válido.
- Que la conexión a internet sea estable.
- Que el tamaño del archivo no sea demasiado grande.

El sistema tarda en responder

Intentar:

- Recargar la página.
- Cerrar y abrir nuevamente el navegador.
- Revisar la conexión a internet.
- Esperar unos segundos mientras carga la información.

No aparecen incidencias

Verificar:

- Que existan incidencias registradas.
- Que el usuario tenga permisos para visualizarlas.
- Que no existan filtros activos.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

El sistema se cerró inesperadamente

- Volver a ingresar al sistema.
- Iniciar sesión nuevamente.
- Verificar estabilidad de internet.

RECOMENDACIONES DE USO

- ❖ No compartir contraseñas.
- ❖ Cerrar sesión al terminar.
- ❖ Registrar incidencias reales.
- ❖ Subir evidencias claras.
- ❖ Mantener actualizada la información.

SOPORTE TECNICO

En caso de presentar fallas que no puedan resolverse con las recomendaciones descritas en este manual, el usuario podrá comunicarse con el equipo de soporte técnico para recibir asistencia.

Situaciones en las que se debe solicitar soporte

- ❖ No es posible iniciar sesión aun con las credenciales correctas.
- ❖ El sistema presenta errores al registrar una incidencia.
- ❖ No se cargan las imágenes de evidencia.
- ❖ Se detecta información incorrecta o pérdida de datos.
- ❖ El sistema deja de funcionar o presenta fallas constantes.
- ❖



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

Datos de contacto

Contacto de la empresa

Responsable: Lic. Lourdes Verónica Cruz Pascual

Teléfono: +52 56 2689 0838

Correo electrónico: subvero72@gmail.com

Dirección:

Calle Torre Satélite, Torre Frontera S/N,
Sta. María Guadalupe las Torres,
C.P. 54743, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Recomendaciones antes de solicitar soporte

Antes de contactar al soporte técnico, se recomienda:

- Verificar la conexión a Internet.
- Confirmar que el usuario y la contraseña sean correctos.
- Actualizar la página del navegador.
- Revisar el apartado "**Problemas comunes y soluciones**" de este manual.
- En caso de reportar un error, proporcionar una captura de pantalla y describir brevemente el problema para facilitar su atención.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

GLOSARIO

- ❖ **Administrador del sistema:** Persona encargada de gestionar el funcionamiento, configuración y usuarios del sistema.
- ❖ **Autenticación:** Proceso mediante el cual el sistema verifica la identidad de un usuario mediante credenciales de acceso.
- ❖ **Base de datos:** Conjunto organizado de información donde el sistema almacena los reportes, usuarios y registros.
- ❖ **Contraseña:** Clave de seguridad utilizada junto con el nombre de usuario para acceder al sistema.
- ❖ **Dashboard:** Panel principal que muestra información resumida, estadísticas e indicadores del sistema.
- ❖ **Dirección URL:** Dirección web utilizada para acceder a una página o sistema en Internet.
- ❖ **Evidencia:** Archivo o imagen que sirve para comprobar la existencia o solución de una incidencia.
- ❖ **Estado de incidencia:** Situación actual de un reporte, como Enviado, Revisando o Finalizado.
- ❖ **Formulario:** Conjunto de campos que permiten capturar información dentro del sistema.
- ❖ **Gestión de incidencias:** Proceso de registrar, dar seguimiento y resolver problemas reportados en el sistema.
- ❖ **Incidencia:** Problema o situación que requiere atención dentro de la institución.
- ❖ **Infraestructura:** Conjunto de instalaciones físicas de la institución, como edificios, aulas y servicios.
- ❖ **Interfaz:** Elementos visuales con los que interactúa el usuario dentro del sistema.



SISTEMA DE REPORTES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA CECyTEM Cuautitlán Izcalli

- ❖ **Intendencia:** Área encargada de atender y resolver las incidencias reportadas relacionadas con limpieza y mantenimiento.
- ❖ **Módulo:** Sección específica del sistema que agrupa funciones relacionadas.
- ❖ **Navegador web:** Programa utilizado para acceder a sitios web, como Google Chrome, Edge o Firefox.
- ❖ **Panel de control:** Área donde se visualiza información general, estadísticas y opciones administrativas.
- ❖ **Permisos:** Restricciones o autorizaciones asignadas a un usuario según su rol.
- ❖ **Plataforma web:** Aplicación accesible mediante Internet a través de un navegador.
- ❖ **Registro:** Acción de almacenar información dentro del sistema.
- ❖ **Reporte:** Documento o registro generado para informar sobre una incidencia.
- ❖ **Rol:** Categoría asignada a un usuario que determina las funciones que puede realizar.
- ❖ **Redirección:** Proceso mediante el cual el sistema envía automáticamente al usuario a otra sección después de iniciar sesión.
- ❖ **Seguimiento:** Proceso de monitorear el avance de una incidencia hasta su solución.
- ❖ **Sistema Web de Gestión de Incidencias:** Aplicación desarrollada para registrar, controlar y administrar reportes de mantenimiento y limpieza.
- ❖ **Usuario:** Persona autorizada para acceder y utilizar el sistema.
- ❖ **Visualización:** Acción de mostrar información en pantalla para su consulta.