



TRABUCO APPS

Manual de Usuario

Rev. Septiembre 2021

Índice

	<u>Página</u>
Introducción	3
¿De qué trata esta aplicación?	4
Instalación en un nuevo centro de trabajo.	5
Usuario normal.	8
Servicio Técnico	10
Administrador.	11

1. Introducción



Este documento contiene las instrucciones para usar la aplicación “Sistema de Control de Incidencias”. Es una aplicación que no funciona de forma aislada, debe estar funcionando dentro de una empresa o institución como por ejemplo un centro educativo. Una vez se configura su uso será bastante simple y fácil para un usuario normal. Por tanto este documento está separado en dos partes:

- En la primera parte pondremos en marcha la aplicación dentro de un centro, configurándola y preparándola para que los distintos tipos de usuarios puedan usarla.
- En la segunda parte analizaremos el funcionamiento normal de la aplicación según el tipo de usuario que la use.

Está disponible ahora mismo en Google Play, no estando disponible por el momento para usuarios de iOS. Puedes descargarla en el enlace de este código QR. La aplicación es la misma independientemente del rol que el usuario tenga en la empresa/institución.



Para los siguientes apartados partiremos de la base que ya tenemos descargada e instalada la aplicación en nuestro teléfono móvil. La pantalla que nos aparece es la que se puede ver a la izquierda de este texto.

Al pulsar sobre el icono de la aplicación nos aparecerán las distintas cuentas de Google que tenemos en el móvil. Debemos elegir una de ellas para acceder a nuestra aplicación. Ésta será la cuenta que la aplicación usará como usuario en el sistema. Esta es la forma indicada para acceder a la aplicación, no se puede acceder con usuario y contraseña.

2. ¿De qué trata esta aplicación?

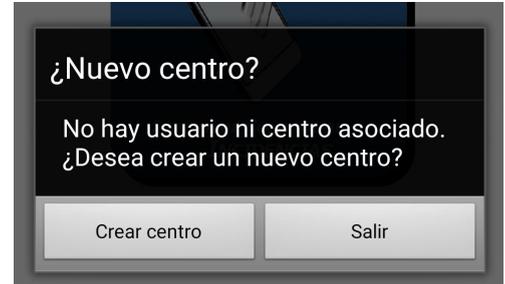
Esta aplicación permite controlar las incidencias dentro de un centro educativo.

Se pueden clasificar en distintos tipos, configurados al dar de alta el centro. Para cada tipo de incidencia hay que definir un usuario que será el responsable del servicio técnico de ese tipo. Se definen tres tipos de usuarios distintos:

- Los usuarios normales pueden dar de alta nuevas incidencias, incluyendo una fotografía o imagen de la galería si así lo desea. También pueden consultarlas, modificarlas o borrarlas si aún están en estado pendientes. En principio estos usuarios son personal del propio centro.
- Los usuarios que son de tipo "Servicio Técnico" son los responsables de cada tipo de incidencia. Pueden acceder a las incidencias de su categoría y modificarlas (nunca borrarlas) para cambiar su estado (solucionado, en espera, etc...) Este tipo de usuario pueden ser del mismo centro o ser personal externo.
- Hay un tercer tipo de usuario que es el coordinador de incidencias del propio centro. Éste tiene acceso a todos los tipos de incidencia y puede hacer modificaciones en cualquiera de ellas. También accede a distintos modelos de informes y resúmenes sobre las incidencias dadas de alta.

3. Instalación en un nuevo centro de trabajo.

Para configurar un nuevo centro de trabajo la cuenta elegida en el paso de identificación no es determinante para el sistema. Una vez seleccionamos una cuenta, si la aplicación no la reconoce, nos aparecerá la ventana que se muestra a continuación. En este caso la aplicación no ha reconocido la cuenta. Esto quiere decir que o bien no está configurada en nuestro centro de trabajo o, si lo está, no se reconoce al usuario elegido como perteneciente a la organización. En este último caso deberá ser el usuario con el rol de administrador el que integre al usuario en el sistema. Siguiendo nuestro objetivo suponemos que seleccionamos Crear centro.



Centro

Nombre	Cargar logo
Nombre del centro	
CIF	Código Identificación F
Email Centro:	Email oficial del centro
Email Coord. incidencias:	Email coordinador inci
Web:	Página web del centro
Usuarios por dominio	Introduzca dominio asi
Teléfono:	Teléfono del centro
Dirección	Dirección
Código Postal	Código Postal

Tipos Incidencia Ubicaciones Usuarios



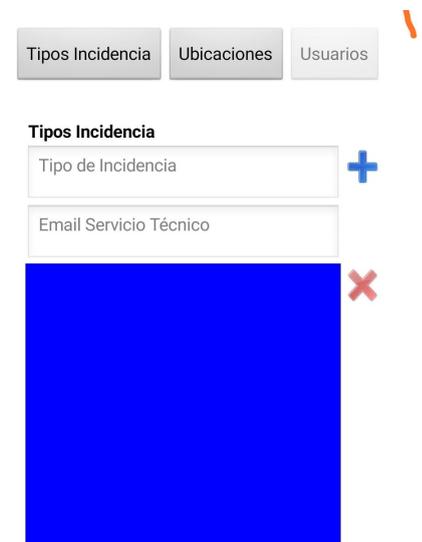
Nos aparecerá la ventana de creación de nuevo centro de trabajo, que podemos ver a la derecha. Habrá que cumplimentar unos campos con carácter obligatorio (en negrita) previamente para poder dar de alta el centro de trabajo. Los campos a cumplimentar son los siguientes:

- **Nombre del centro**, obligatorio. Es el nombre de la empresa o centro de trabajo.
- **Cargar logo**. No obligatorio. Permite cargar el logotipo del centro o empresa desde la galería de imágenes.
- **CIF**. Código de Identificación Fiscal. No obligatorio.
- **Email Centro**. Obligatorio, email oficial del centro o empresa que se usará para verificar el alta del centro.
- **Email Coordinador de Incidencias**. Email del responsable de incidencias en la empresa. Obligatorio. Será el usuario administrador dentro de la aplicación para ese centro.

- Web. Obligatorio. Página web del centro o empresa. Usado en la verificación.
- Usuarios por dominio propio. No obligatorio. Permite asignar a los usuarios del dominio de correo electrónico especificado como usuarios de la aplicación para este centro. Por ejemplo, si especificamos **tiger.org** cualquier usuario que elija una cuenta de este dominio la aplicación entenderá que pertenece a esta organización y le permitirá continuar con la entrada en el sistema, independientemente del nombre de usuario especificado. Por ejemplo la aplicación daría como válidos `administracion@tiger.org` o `juanlopez@tiger.org`
Lógicamente no se permite en este campo indicar dominios genéricos que no son propios de un centro en concreto como los de la junta de andalucía `g.educaand.es`, `m.educaand.es` o genéricos del tipo `gmail.com`
- Teléfono. Obligatorio. Teléfono de un responsable de la empresa, en caso de algún problema puntual se puede usar para contactar.
- Dirección. No obligatorio. Dirección del centro.
- Código Postal. No obligatorio. Código Postal de la localidad donde se ubica el centro

Seguidamente hay dos filas con 3 botones cada una. En la primera fila tenemos Tipos Incidencia, Ubicaciones y usuarios.

- Tipos de incidencia permite dar de alta los tipos de incidencia que el centro quiera registrar, teniendo en cuenta que asignado a cada uno de estos tipos habrá un email del técnico responsable de solventarla. Este email lo usará como cuenta de entrada a la aplicación el técnico para acceder a estos tipos de incidencia y poder modificarlas cuando sea necesario. Una vez introducido el tipo de incidencia y el email del técnico asociado se pulsará sobre el símbolo + y se repetirá el proceso tantas veces como sea necesario. Una vez introducidos pasan a la zona inferior, desde la que se pueden borrar si fuera necesario seleccionando el ítem y pulsando el botón X.



- Ubicaciones. Mediante el mismo sistema se permite la introducción de las distintas ubicaciones del centro donde las incidencias se podrán registrar. Pueden introducirse una a una o escribirse varias a la vez separadas con el carácter ;
- Usuarios. En este momento aparece inhabilitado. Permite dar de alta a los distintos usuarios con el mismo procedimiento que tipos de incidencia y ubicaciones. Se habilitará una vez verificada la solicitud de alta por parte del administrador o el coordinador de incidencias. Se puede usar conjuntamente junto con la opción de usuarios por dominio. En este caso permite dar de alta a

usuarios de forma individual (o varios cada vez separándolos con ;) independientemente del dominio de éste.

Por último hay tres botones para guardar los datos introducidos, imprimirlos a pdf (deshabilitado en esta ventana de creación de centro) o salir sin guardar



Si pulsamos guardar y hemos cumplimentado correctamente todos los campos nos aparecerá un mensaje avisándonos de que el alta se ha tramitado correctamente. Una vez recibidos los datos por el sistema, éste enviará un email al correo electrónico del centro para comprobar la identidad de la persona que ha solicitado el alta. Al recibirse la confirmación del email ya se podrá empezar a utilizar la aplicación. En este momento se deberán dar de alta, si es necesario, los distintos usuarios que podrán acceder al sistema. En los siguientes capítulos vamos a ver cómo los distintos tipos de usuario pueden interactuar con el sistema.

4. Usuario normal.

Una vez identificado a través de tu cuenta de Google se llega a la pantalla donde aparecen los listados de incidencias abiertas en el sistema (sean o no del propio usuario), con idea de no repetir incidencias ya abiertas...

Las opciones que aparecen abajo son: salir, añadir una nueva (+), ver en detalle incidencia (lupa, debemos haber seleccionado antes una) y borrar (solo podríamos borrar una incidencia que hemos creado nosotros y está en estado PENDIENTE). Si pulsamos el botón azul Ver mis incidencias nos aparece la misma pantalla pero en este caso listando nuestras incidencias, estén en el estado que estén. Si pulsamos Ver pendientes vuelvo a la pantalla anterior.

Lista Incidencias - IES SAVAGE LION

Lista de Incidencias
Ver Mis Incidencias

jbernalbr@gmail.com

Incidencias pendientes

Urgente	NO urgente	Cerrada
212	TIC - PENDIENTE - 18/12/2020 - Orientación - El ordenador pita nada más encenderlo y no arranca - (eduardocf@iessavagel...)	
142	Aluminio - PENDIENTE - 14/03/2020 - Secretaría - La manivela de la puerta está rota - (bibliotecamr@iessava...)	
110	Carpintería - PENDIENTE - 24/02/2020 - Secretaría - la puerta roza con el suelo y no abre bien - (aulaTIC@dextrell.com)	
86	aluminio - _ESPERANDO - 04/02/2020 - Sala_de_Reun - El marco de una ventana está doblado parece que ha recibi... - (aulaTIC@dextrell.com)	
159	Carpintería - _ESPERANDO - 08/10/2020 - Bibliotec - Hay que reparar una puerta rota - (eduardocf@iessavagel...)	

<
11 incidencias. Página 1/3
>








Si pulsamos añadir una nueva (+) nos aparecerá esta pantalla:

Los datos que nos pide de la nueva incidencia son:

- Si es urgente o no
- la ubicación (hay que elegir una de la lista)
- Id se refiere a identificación. Puede quedarse vacío (pc8, pc profesor, 3ª persiana...)
- Tipo: Aparecen las configuradas a la hora de crear la cuenta del centro. Podrían ser por ejemplo TIC o General. Cada tipo de incidencia se derivará al encargado correspondiente.
- Descripción: Una breve descripción de la incidencia.

Una vez rellenado podemos añadirle una foto desde la cámara de móvil o una foto de la galería pulsando sobre el icono de la cámara de fotos. Si no queremos añadir una foto pulsaremos directamente sobre el disco para guardar la incidencia. Si pulsamos el icono de la puerta nos saldremos a la pantalla anterior del listado de incidencias sin guardar los cambios.

Incidencia - IES SAVAGE LION

eduardocf@iessavagelion.org

Urgente

Dirección

Id:

Tipo TIC

Descripción

Describe al mayor detalle la incidencia por favor

Servicio Técnico

Estado PENDIENTE -/-

Comente la resolución de la incidencia

5. Servicio Técnico

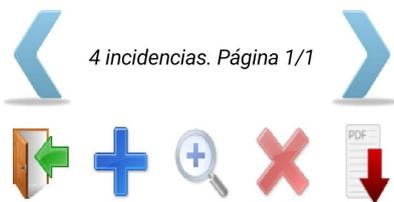
El funcionamiento es el mismo básicamente, con algunos cambios:

Lista de Incidencias Ver PENDIENTES

carpinteria@gmail.com

Todas las incidencias

Urgente	NO urgente	Cerrada
110	Carpintería - PENDIENTE - 24/02/2020 - Secretaría - la puerta roza con el suelo y no abre bien - (aulaTIC@dextrell.com)	
159	Carpintería - _ESPERANDO - 08/10/2020 - Bibliotec - Hay que reparar una puerta rota - (eduardocf@iessavagel...)	
143	Carpintería - RESUELTO - 14/03/2020 - Dirección - Hay que instalar una lámpara de madera en secretaria - (bibliotecamr@iessava...)	
85	carpintería - RESUELTO - 04/02/2020 - Orientación - Estante de la biblioteca está torcido - (aulaTIC@dextrell.com)	



Quando un usuario de este tipo crea una incidencia no puede modificarla ni borrarla, sólo puede modificarla de la forma descrita anteriormente. Para poder tener la funcionalidad de un usuario normal tendría que tener una cuenta independiente de ésta.

- El usuario encargado de un tipo de incidencias concreto solo ve las incidencias de su tipo.
- No puede borrar ninguna incidencia, ni modificar los datos que el usuario introdujo al crearla.
- Una vez ha actuado sobre la incidencia puede actualizar el estado de ésta (ponerla como resuelta, en espera, sin solución, error...) y escribir un comentario explicando lo que ha hecho. Al cambiar el estado el usuario que creó la incidencia recibe un email informándole de la actualización.
- El listado de “Mis incidencias”, no lista las incidencias que él dio de alta a diferencia de los usuarios normales. En su lugar lista en pantalla todas las incidencias de su tipo, independientemente del usuario que la creó.
- En esta misma pantalla de lista de incidencias aparece un botón pdf que pasa a un documento pdf esta lista que se ven en pantalla. Aquí aparecen un nuevo término con respecto a las incidencias, clasificándolas en abiertas y cerradas. Las abiertas son las que están en estado pendiente o esperando. El resto se consideran cerradas.

Sistema de Control de Incidencias

Incidencias pendientes

Nº	Tipo	Urg	Fecha	Estado	Ubicación
Usuario	Descripción				
110	Carpintería	*	24-02-2020	PENDIENTE	Secretaría
aulaTIC@dextrell.com...	la puerta roza con el suelo y no abre bien				
159	Carpintería		08-10-2020	_ESPERANDO	Biblioteca
eduardocf@iessavagel...	Hay que reparar una puerta rota				

Total de incidencias listadas: 2.

Estadísticas

Por estado de las incidencias

ESTADO	Nº
PENDIENTE	1
RESUELTO	2
_ESPERANDO	1

Incidencias totales 4 Abiertas-> 2 Cerradas-> 2

6. Administrador.

Centro

Gestión de Centros

Nombre

Cargar logo

IES SAVAGE LION



Tipos Incidencia

Ubicaciones

Usuarios

Tipos Incidencia

Tipo de Incidencia

Email Servicio Técnico

TIC --- aulaTIC@dextrell.com

Carpintería --- carpinteria@gmail.com

Aluminio --- aluminio@gmail.com

Albañilería --- albanileria@gmail.com

Además de poder añadir una incidencia de la misma forma que un usuario normal, además tiene más posibilidades:

- Al acceder a la pantalla de lista de incidencias ve todas las incidencias pendientes por un lado y pulsando el botón “Ver mis incidencias” las ve todas las registradas, independientemente del tipo o el usuario que la creara.
- No puede borrar ninguna incidencia, ni modificar los datos que introdujo el usuario al crearla.
- Al igual que el servicio técnico también puede modificar el estado de las incidencias pendientes.
- También tiene el botón pasar a pdf para pasar directamente a imprimir la lista de incidencias en pantalla

Además de esto el administrador es el encargado de gestionar a los usuarios del sistema, las ubicaciones y los tipos de incidencia y sus correspondientes técnicos o encargados. Esto puede hacerlo accediendo a la pantalla de gestión del centro desde el listado de incidencias.

También dispone de un botón que le permite pedir distintos tipos de listados ordenados permitiendo seleccionar las incidencias a listar en función del tipo, estado, ubicación, fecha (desde) y/o fecha (hasta).

Listados_PDF

Generación de informes en PDF

Tipo TIC

Estado PENDIENTE

Ubicación Todas

Entre fechas Fecha Inicio

Fecha Fin

Ordenado por fecha_alta

-



Centro

Gestión de Centros

Nombre

Cargar logo

IES SAVAGE LION



CIF

S4111001F

Email Centro:

29000000.edu@juntad

Email Coord. incidencias:

jbernalbr@gmail.com

Web:

www.iessavagelion.co

Usuarios por dominio

Introduzca dominio as

Teléfono:

926 169 942

Dirección

Av. Jaula de Grillos 12

Código Postal

29004

Tipos Incidencia

Ubicaciones

Usuarios



jbernalbr@gmail.co...



Sistema de Control de Incidencias



Listado de Incidencias

Condiciones: codcentro=2, tipo=TIC, estado=PENDIEN...
Ordenado por: fecha_alta

Nº	Tipo	Urg	Fecha	Estado	Ubicación
Usuario	Descripción				
116	TIC		28-02-2020	PENDIENTE	Secretaría
aulaTIC@dextrell.com...	el ratón va a veces				
124	TIC		05-03-2020	PENDIENTE	Dirección
aulaTIC@dextrell.com...	El ordenador va muy lento desde hace unos dí...				
125	TIC		05-03-2020	PENDIENTE	Conserjería
aulaTIC@dextrell.com...	La tecla enter se queda pillada				
212	TIC	*	18-12-2020	PENDIENTE	Orientación
eduardocf@iessavagel...	El ordenador pita nada más encenderlo y no a...				

Total de incidencias listadas: 4.

Estadísticas

Por estado de las incidencias

ESTADO	Nº
PENDIENTE	8
RESUELTO	5
_ESPERANDO	3
SINSOLUCION	1
_ERROR	1

Por tipos de incidencias

TIPO	Nº
Albañilería	1
aluminio	3
Carpintería	1

Página 1/2

Sistema de Control de Incidencias



carpintería	4
TIC	9

Incidencias totales 18 Abiertas--> 11 Cerradas--> 7