



# Manual del usuario DRIS

**Aplicación Móvil de Reportes de Mantenimiento y Servicios**

## Dataware

**Julio 2025**



📍 QUERÉTARO ☎ (442) 245.1535

📍 ESTADO DE MÉXICO ☎ (555) 393.0064

1



## Definición Requerimientos

### Registro de datos

Cliente:	Dataware Soluciones
Título:	Aplicación Móvil de Reportes de Mantenimiento y Servicios
Proceso/Etapa:	Despliegue / Implementación
Actividad:	Reportes de Mantenimiento y Servicio
Última actualización:	27 / Julio / 2025

Para cualquier duda o aclaración enviar correo a [soportesitgro@dataware.com.mx](mailto:soportesitgro@dataware.com.mx).

Para más información consulta <https://github.com/EsCumDW/DRIS-Docs.git>.



## Contenido

Introducción .....	4
Diseño de la aplicación .....	4
Creación de Tickets de Mantenimiento .....	4
Creación de Tickets de Mantenimiento Bocar .....	4
Creación de Tickets de Servicio (SIT) .....	4
Creación de Reportes de Mantenimiento y Servicios .....	5
Funciones y responsabilidad de Usuarios .....	5
Reportes de mantenimiento .....	6
Vista previa de registros .....	10
Eliminar archivo de registro .....	14
Seleccionar archivo de registros .....	14
Reportes de mantenimiento Bocar .....	15
Eliminar archivo de registro .....	22
Seleccionar archivo de registros .....	23
Vista previa de registros .....	24
Descargar archivo de series autorizadas .....	27
Reportes de Servicio .....	28





## Introducción

### Diseño de la aplicación

La aplicación está diseñada para facilitar las funciones de reportaje del personal de Soporte Técnico y Servicios de Integración Tecnológica, según sea su rol dentro de la plataforma SIID.

Se han implementado varias interfaces que permiten al usuario generar reportes específicos según el cliente atendido. Actualmente, se pueden generar reportes de mantenimiento para Bocar y Otros Clientes, así como Reportes de Servicio para cualquier tipo de cliente en el formato Dataware.

- Conteo de registros
- Vista previa a registros, tickets pendientes y tickets Globales
- Mayor espacio en comentarios
- Reportes específicos dependiendo del cliente
- Reporte Excel (Bocar)
- Reporte PDF
- Reporte de Servicio por ticket
- Enviar reporte por correo electrónico
- Editar firmas antes de crear PDF
- Cambiar Cliente
- Crear Archivo de Registros
- Borrar Archivos de Registros
- Borrar registros individuales

A continuación, se detallan las restricciones y condiciones de uso para garantizar un funcionamiento correcto:

#### Creación de Tickets de Mantenimiento

- En Rol de técnico, los usuarios estarán habilitados para crear tickets cerrados de mantenimiento por impresora.

#### Creación de Tickets de Mantenimiento Bocar

- En Rol de técnico, los usuarios estarán habilitados para crear tickets cerrados de mantenimiento por impresora.

#### Creación de Tickets de Servicio (SIT)

- En rol de SIT, los usuarios estarán habilitados para generar un ticket abierto por cada servicio y cerrarlo cada vez que generen el reporte para cliente.



## Creación de Reportes de Mantenimiento y Servicios

- Los dos roles asignados en la app podrán generar un reporte final ya sea de mantenimiento o de servicio y compartirlo con el cliente por medio de correo. Además, este archivo PDF se adjuntará en SAP al ticket global en el caso de mantenimientos y al ticket en curso para servicios.

A continuación, se detallan los niveles de acceso que tienen los usuarios por roles

Rol	Tickets de Mantenimiento	Tickets de Mantenimiento Bocar	Tickets de Servicio	Creación de Reportes
Técnico	✓	✓		✓
SIT	✓	✓	✓	✓

## Funciones y responsabilidad de Usuarios

Si bien existen dos roles diferentes cada uno tiene la capacidad de acceder a todas las funciones de la aplicación. La única restricción es a la hora de levantar tickets. Los usuarios de SIT solo pueden levantar Tickets en Reportes de servicio y los Técnicos solo pueden levantar tickets en las actividades de Mantenimiento.



## Reportes de mantenimiento

La pantalla de reportes de mantenimiento es lo primero que el usuario ve al entrar a la app.

Lo primero que tiene que hacer el técnico es crear un archivo de registro, haciendo click en el botón del menú y luego en “Nuevo Archivo de Registros”.



Después aparecerá un formulario con los datos que tiene que llenar el técnico para crear

Crea un archivo de Registros

Selecciona el Técnico

Ingresa el Ticket Global

Ingresa el nombre del Cliente

Ingresa la localidad

Ingresa el asunto

CANCELAR GUARDAR



Después del llenado de esto y de dar click en botón “GUARDAR”, el técnico puede llenar el formulario de Mantenimiento, los campos que contiene son los siguientes.

- MODELO (Caja de texto).
- NÚMERO DE SERIE (Caja de texto).
  - El técnico puede ingresar el número de serie manualmente o escanear la etiqueta con el número de serie del equipo en la ventana de cámara que se abre al presionar el botón “ESCANEAR”.



- Reemplazo o refacción (checkbox's).
  - Banda.
  - Cabezal.
    - Al seleccionar esta opción, aparecerá una ventana con espacio para que el técnico especifique los dpi del cabezal, los cuales se adjuntaran en los comentarios.
  - Rodillo.
  - Sensor.
- PULGADAS (Caja de texto).
- COMENTARIOS (Caja de texto).

Al presionar el botón “ACEPTAR”, se agrega a la lista de registros del servicio un registro con los datos que capturó el técnico sobre el mantenimiento de este equipo, este proceso se puede repetir por cada equipo al que se le haya dado mantenimiento.

El técnico puede editar un registro en el que haya capturado un dato erróneo, para esto hay que ir al desplegable que está arriba del todo en el formulario y ahí seleccionar el número de serie del registro en el que se haya equivocado.

## Seleccionar Serie

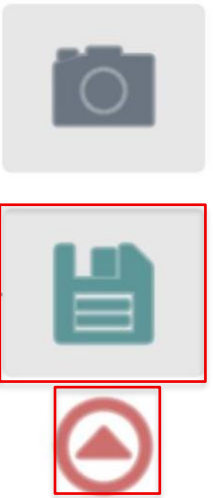




Adicional al formulario, el técnico puede tomar evidencia fotográfica de su actividad presionando el botón que se encuentra en la parte inferior derecha y luego en el ícono de la cámara.



Al terminar de capturar todos los registros, el técnico puede generar y firmar su reporte haciendo click en el mismo botón, pero en vez del ícono de la cámara, hay que hacer click en el ícono del floppy disk.



Al presionarlo aparecerá una pantalla para firmar el reporte junto con una serie de campos para rectificar los siguientes datos del técnico:







- El nombre del técnico.
- El asunto del reporte de mantenimiento.
- El tipo de servicio.
- El número del ticket global.

Después, al haber rellenado todos los campos y haber firmado, al presionar el botón “GUARDAR” que nos llevará a una pantalla similar pero ahora con campos para la firma del cliente y la rectificación de los datos del cliente como:

- El nombre del cliente.
- El responsable del cliente.
- La ubicación del cliente.

Luego de presionar “GUARDAR” el usuario será redirigido a una pantalla donde puede generar el archivo con los registros del mantenimiento en formato de Excel y pdf, y mandarlo por correo al responsable de la empresa.

ENVIA TU REPORTE

GENERAR Y ENVIAR

SALIR

Reporte en Excel creado con éxito.

Al presionar “GENERAR Y ENVIAR” aparecerá una ventana para que el técnico seleccione su sede.



Selecciona la sede

- ☒ CDMX
- ☐ Querétaro

CANCELAR ACEPTAR

Una vez seleccionada la sede hay que presionar “ACEPTAR” y después de esto dependiendo del sistema operativo del teléfono del usuario aparecerá una ventana preguntando que servicio de correo electrónico quiere usar.

Al seleccionar la aplicación que se va a usar, se abrirá una ventana de la misma con un correo ya preformado, con el asunto y el cuerpo del correo ya rellenos y el técnico únicamente tiene que elegir al destinatario, y a los usuarios que quiere poner en copia.

## Vista previa de registros

El técnico puede consultar los registros del archivo actual yendo al menú lateral y luego “Vista Previa de registros”.

Al hacerlo, un pequeño recuadro nos preguntará que es lo que se desea ver, hay dos opciones:

- Registros.
- Tickets pendientes.
- Tickets Globales

Si se selecciona registros, el usuario verá un listado de los registros que están en el archivo actual.





 BEPENSA S.A. DE C.V. ... 

Serie: 99J205000109 

Modelo: ZT411R

Comentarios: arreglado

MOSTRAR TABLA

Presionando cada registro de la lista, este se expandirá en una vista que mostrará los datos detallados que se hayan capturado en el formulario al momento de crear el registro.

BEPENSA S.A. DE C.V. ...

Registro: 

Modelo: ZT411R

Serie: 99J205000109

Cabezal: OK

Sensor: OK

Banda: OK

Rodillo: X

Pulgadas: 4

Comentarios: arreglado

VOLVER

BORRAR



En esta vista hay un botón con la opción de borrar ese registro, si se presiona este, la app pedirá una confirmación para borrar ese registro.

Si se presiona el botón “MOSTRAR TABLA”, la lista de registros se convertirá en una tabla que contiene exactamente los mismos registros, pero en formato de tabla.



NO	MODELO	NÚMERO DE SERIE	CABEZAL	SENSOR	BAI
1	ZT411R	99J205000109	OK	OK	C

MOSTRAR LISTA

Si se presiona sobre un registro en cualquier parte de la fila, la app interpreta que se está tratando de eliminar ese registro y nos pedirá una confirmación de eliminación del registro, si se elige la opción “Sí”, el registro se elimina del archivo.

Otra funcionalidad de la vista como tabla, es, que dejando presionada una celda se copiará su contenido.

Si se seleccionan tickets pendientes o tickets globales la vista es prácticamente idéntica, solo cambian los tickets que se muestran.





En esta vista también está disponible la funcionalidad en la que, al presionar sobre un ticket se abre una vista con los detalles de ese ticket junto con una opción para borrar ese ticket de la app.



## Eliminar archivo de registro

El técnico puede eliminar el archivo de registros del servicio actual.

Para ello hay que ir al menú lateral y luego presionar “Eliminar Archivo de Registros”.

Al hacerlo aparecerá una ventana con tres opciones:

- “ARCHIVO Y EVIDENCIAS” Presionar esta opción eliminará el archivo de registros del servicio junto con sus evidencias.
- “CANCELAR” Presionar esta opción cerrará esta ventana.
- “SOLO EVIDENCIAS” Presionar esta opción eliminará solo las evidencias que se hayan adjuntado en los registros del archivo.

Borrar el archivo de registros

¿Qué deseas eliminar para: BOCAR S.A.  
DE C.V.\_CIRCUITO DE LA INDUSTRIA  
NORTE?

ARCHIVO Y EVIDENCIAS

CANCELAR

SOLO EVIDENCIAS

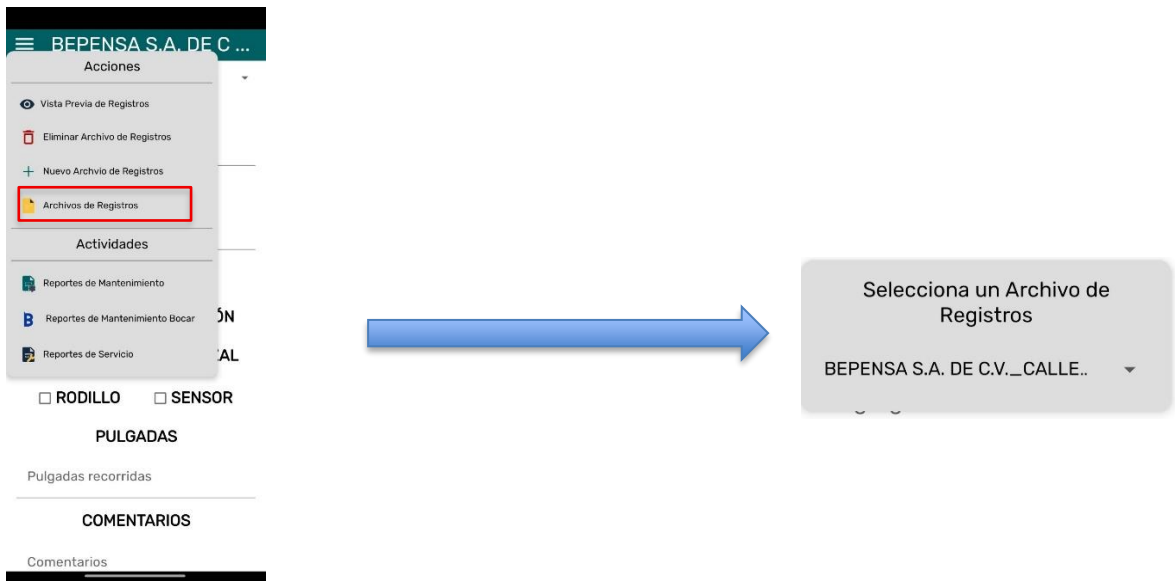
## Seleccionar archivo de registros

El técnico puede tener varios archivos de registro generados al mismo tiempo.

Para cambiar entre ellos puede ir al menú lateral y seleccionar la opción “Archivos de Registros”.

Al hacerlo, en la parte superior izquierda de la pantalla aparecerá un pequeño cuadro con una lista desplegable para seleccionar el archivo de registros deseado.

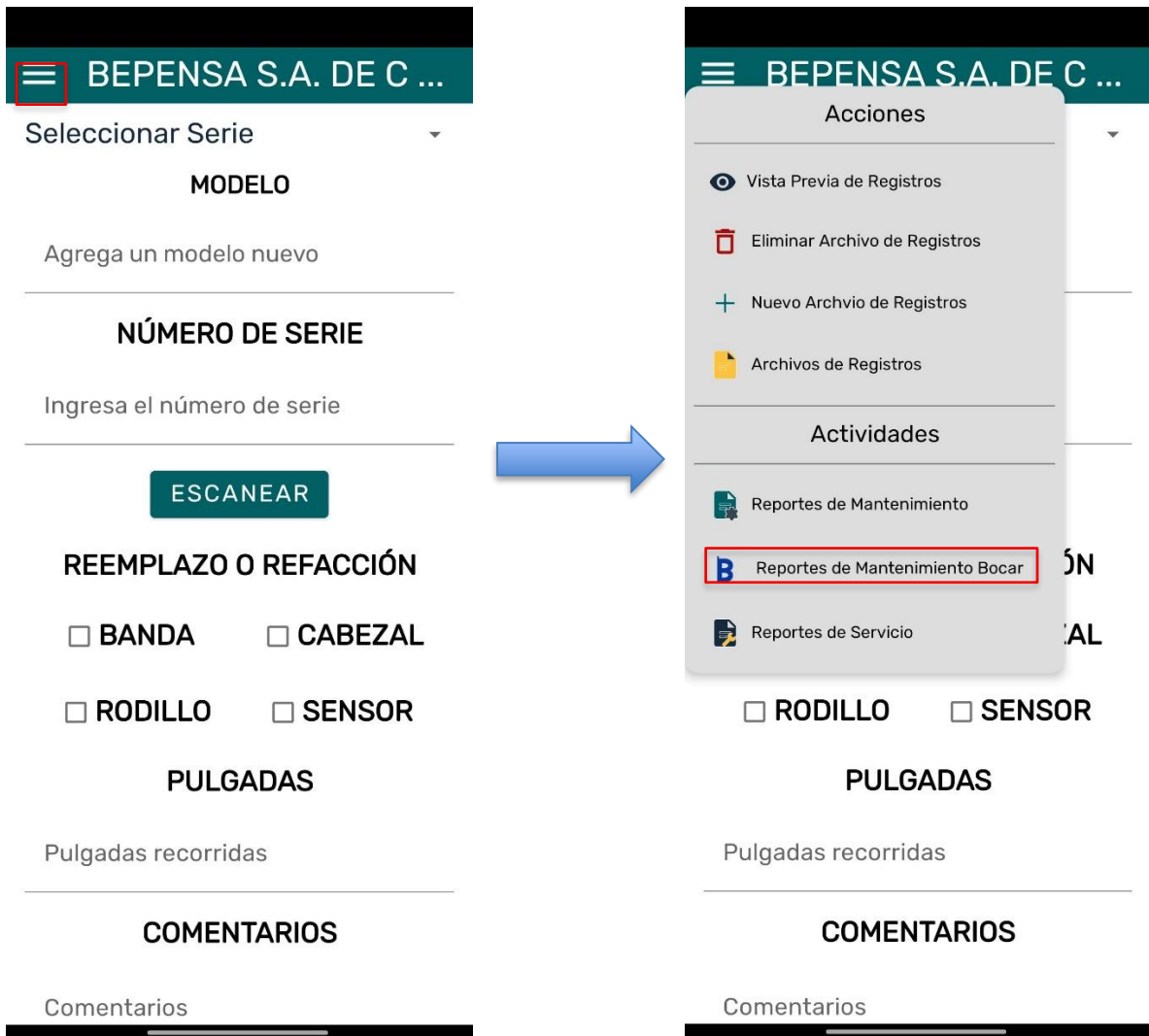




# Reportes de mantenimiento Bocar

Haciendo click en el botón de menú en la parte izquierda superior y luego en “Reportes de Mantenimiento Bocar”.





El usuario entrará a la pantalla de formulario para reportes de mantenimiento en Bocar.

Al ingresar a esta pantalla lo primero que tiene que hacer el técnico es crear un archivo de registro, haciendo click en el botón del menú y luego en "Nuevo Archivo de Registros".







Después aparecerá un formulario con los datos que tiene que llenar el técnico para crear

**Crea un archivo de Registros**

Selecciona el Técnico

Ingresa el Ticket Global

Ingresa el nombre del Cliente

Ingresa la localidad

Ingresa el asunto

CANCELAR GUARDAR

Una vez creado el archivo de registros, en la misma pantalla del formulario aparecerá otro formulario para que el técnico ingrese el ticket global.



Agrega el Ticket del  
Mantenimiento

Selecciona el Técnico

Número de ticket

Asunto

CANCELAR GUARDAR

Después del llenado de esto y de dar click en botón "GUARDAR", el técnico puede llenar el formulario de Mantenimiento, los campos que contiene son los siguientes.

- MODELO (Caja de texto).
- NÚMERO DE SERIE (Caja de texto).
  - El técnico puede ingresar el número de serie manualmente o escanear la etiqueta con el número de serie del equipo en la ventana de cámara que se abre al presionar el botón "ESCANEAR".

ESCANEAR

- Reemplazo o refacción (checkbox's).
  - Banda.
  - Cabezal.
    - Al seleccionar esta opción, aparecerá una ventana con espacio para que el técnico especifique los dpi del cabezal, los cuales se adjuntarán en los comentarios.





- Rodillo.
  - Sensor.
- DIRECCIÓN IP (caja de texto).
- ESTACIÓN (caja de texto).
- OPERADOR A CARGO (caja de texto).
- UBICACIÓN (caja de texto).
- COMENTARIOS (caja de texto).

Al presionar el botón “ACEPTAR”, se agrega a la lista de registros del servicio un registro con los datos que capturó el técnico sobre el mantenimiento de este equipo, este proceso se puede repetir por cada equipo al que se le haya dado mantenimiento.

El técnico puede editar un registro en el que haya capturado un dato erróneo, para esto hay que ir al desplegable que está arriba del todo en el formulario y ahí seleccionar el número de serie del registro en el que se haya equivocado.

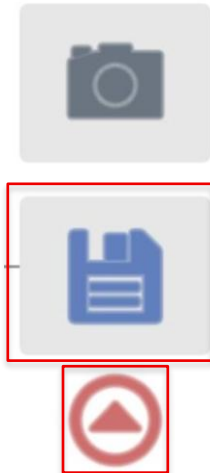
## Seleccionar Serie



Adicional al formulario, el técnico puede tomar evidencia fotográfica de su actividad presionando el botón que se encuentra en la parte inferior derecha y luego en el ícono de la cámara.



Al terminar de capturar todos los registros, el técnico puede generar y firmar su reporte haciendo click en el mismo botón, pero en vez del ícono de la cámara, hay que hacer click en el ícono del floppy disk.



Al presionarlo aparecerá una pantalla para firmar el reporte junto con una serie de campos para rectificar los siguientes datos del técnico:

- El nombre del técnico.  
El asunto del reporte de mantenimiento.
- El tipo de servicio.
- El número del ticket global.

Después, al haber rellenado todos los campos y haber firmado, hay que presionar el botón "GUARDAR" que nos llevará a una pantalla similar pero ahora con campos para la firma del cliente y la rectificación de los datos del cliente como:

- El nombre del cliente.
- El responsable del cliente.
- La ubicación del cliente.





Al rellenar todos los campos y presionar “GUARDAR”, aparecerá una ventana preguntando si se quiere reemplazar los datos en Excel que ya estaban ligados a los diferentes números de serie de los equipos que están en el servicio actual.

# El archivo de Excel ya existe

## ¿Deseas reemplazarlo?

NO      SI

Si se elige “NO”, el usuario será redirigido a la siguiente pantalla en la que se podrá generar y enviar el archivo tanto en Excel como en PDF sin cambios y enviarlo por correo al responsable de la empresa. En cambio, si se elige “SI”, el usuario será redirigido a una pantalla idéntica, pero al momento de generar y enviar los archivos, los archivos adjuntos del correo estarán actualizados con los datos del reporte que se acaba de firmar.

ENVIA TU REPORTE

GENERAR Y ENVIAR

SALIR

Reporte en Excel creado con éxito.



En ambos casos al presionar “GENERAR Y ENVIAR” aparecerá una ventana para que el técnico seleccione su sede.

Selecciona la sede

- ☒ CDMX
- ☐ Querétaro

CANCELAR ACEPTAR

Una vez seleccionada la sede hay que presionar “ACEPTAR” y cuando se haga esto dependiendo del sistema operativo del teléfono del usuario aparecerá una ventana preguntando que servicio de correo electrónico quiere usar.

Al seleccionar la aplicación que se va a usar a usar, se abrirá una ventana de la misma con un correo ya preformado, con el asunto y el cuerpo del correo ya rellenos y el técnico únicamente tiene que elegir al destinatario que es el responsable de la empresa, y a los usuarios que quiere poner en copia.

## Eliminar archivo de registro

El técnico puede eliminar el archivo de registros del servicio actual.

Para ello hay que ir al menú lateral y luego presionar “Eliminar Archivo de Registros”.

Al hacerlo aparecerá una ventana con tres opciones:

Eliminar Archivos

¿Qué acción deseas realizar?

ELIMINAR REGISTROS

CANCELAR

ELIMINAR SERIES

- “ELIMINAR REGISTROS”.

Al selecciona esta opción aparecerá una ventana con 3 opciones:



- “ARCHIVO Y EVIDENCIAS” Presionar esta opción eliminará el archivo de registros del servicio junto con sus evidencias.
- “CANCELAR” Presionar esta opción cerrará esta ventana.
- “SOLO EVIDENCIAS” Presionar esta opción eliminará solo las evidencias que se hayan adjuntado en los registros del archivo.

Borrar el archivo de registros

¿Qué deseas eliminar para: BOCAR S.A.  
DE C.V.\_CIRCUITO DE LA INDUSTRIA  
NORTE?

ARCHIVO Y EVIDENCIAS

CANCELAR

SOLO EVIDENCIAS

- “CANCELAR”.
  - Al seleccionar esta opción se cerrará esta ventana.
- “ELIMINAR SERIES”.
  - Al seleccionar esta opción aparecerá una ventana preguntando si está seguro de borrar el archivo de series, si se selecciona “ACEPTAR” se borrará el archivo de series.

Borrar el archivo de Series

¿Seguro que deseas eliminar el archivo  
de Series?

CANCELAR ACEPTAR

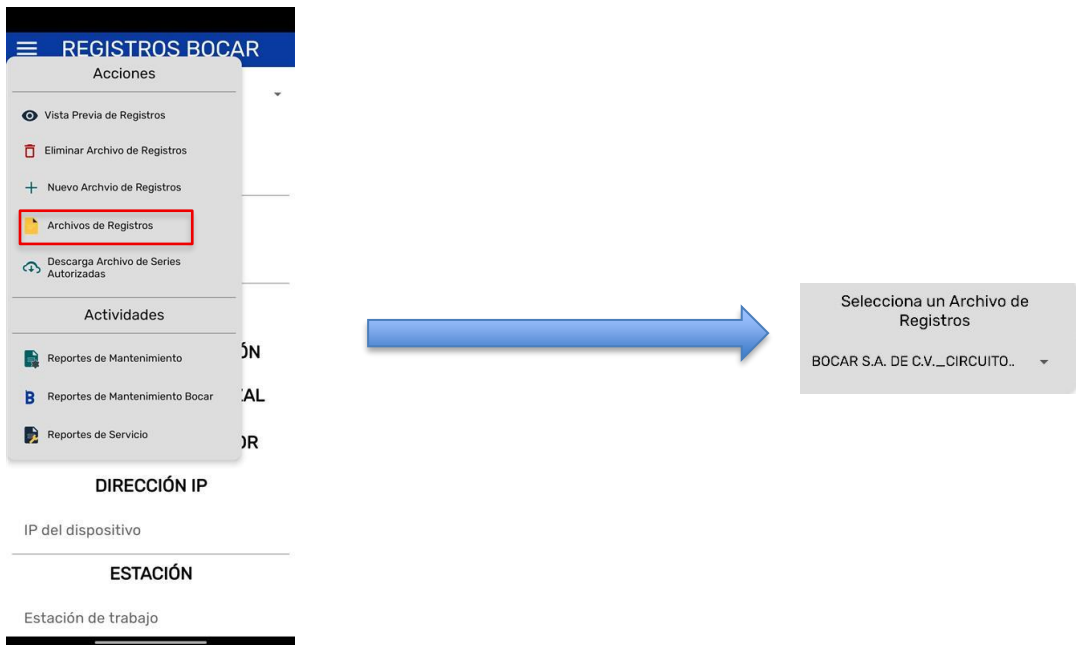
## Seleccionar archivo de registros

El técnico puede tener varios archivos de registro generados al mismo tiempo.

Para cambiar entre ellos puede ir al menú lateral y seleccionar la opción “Archivos de Registros”.

Al hacerlo, en la parte superior izquierda de la pantalla aparecerá un pequeño cuadro con una lista desplegable para seleccionar el archivo de registros deseado.





## Vista previa de registros

El técnico puede consultar los registros del archivo actual yendo al menú lateral y luego “Vista Previa de registros”.

Al hacerlo, un pequeño recuadro nos preguntará que se quiere ver, hay dos opciones:

- Registros.
- Tickets pendientes.

Si se seleccionan registros, el usuario será redirigido a una pantalla donde se podrán ver varias cosas.

De primeras, el usuario verá un listado de los registros que están en el archivo actual.







Serie: 224579 ✓  
Modelo: ZT411  
Comentarios: pruebas

MOSTRAR TABLA

Presionando cada registro de la lista, este se expandirá en una vista que mostrará los datos detallados que se hayan capturado en el formulario al momento de crear el registro.

BOCAR S.A. DE C.V. CI...

Registro:

Modelo: ZT411  
Serie: 224579  
Cabezal: X  
Sensor: OK  
Banda: OK  
Rodillo: OK  
IP: 192.168.0.11  
Zona: pruebas  
Operador: pruebas  
Ubicación: pruebas  
Fecha Inicio: -  
Fecha Final: -  
Comentarios: pruebas

VOLVER

BORRAR

MOSTRAR TABLA



En esta vista hay un botón con la opción de borrar ese registro, si se presiona este, la app pedirá una confirmación para borrar ese registro.

Si se presiona el botón "MOSTRAR TABLA", la lista de registros se convertirá en una tabla que contiene exactamente los mismos registros, pero en formato de tabla.



NO	MODELO	NÚMERO DE SERIE	CABEZAL	SENSOR	BAI
1	7T411	224579	X	OK	C

MOSTRAR LISTA

Si se presiona sobre un registro en cualquier parte de la fila, la app interpreta que se está tratando de eliminar ese registro y nos pedirá una confirmación de eliminación del registro, si se elige la opción "Sí", el registro se elimina del archivo.

Otra funcionalidad de la vista como tabla, es, que dejando presionada una celda se copiará su contenido.

La opción de vista de registros también permite visualizar los registros del archivo de series autorizadas activando el toggle que está en la barra superior de la vista.



Con la lista de registros del archivo de series autorizadas el usuario puede realizar exactamente las mismas acciones, descritas anteriormente, que con la lista de registros del archivo de registros.



## Descargar archivo de series autorizadas

Esta opción le permite al usuario descargar el archivo con los números de serie que ya se tiene de los equipos de grupo Bocar.

Para acceder a ella hay que ir al menú lateral y luego seleccionar “Descarga Archivo de Series Autorizadas”.

Si el técnico aún no ha descargado este archivo, al presionar esta opción aparecerá una ventana preguntando si quiere descargar el archivo.

### Series Autorizadas

¿Qué deseas hacer?

DESCARGAR ARCHIVO

CANCELAR

Si el técnico ya ha ejecutado este paso anteriormente, al seleccionar esta opción, la app intentará nuevamente abrir un servicio de correo electrónico para enviar un correo a Paulina xxxxxxxx con el archivo de series actualizado con los cambios que se detecten en un número de serie del archivo en base a lo que esté capturado en el archivo de registros.

### Series Autorizadas

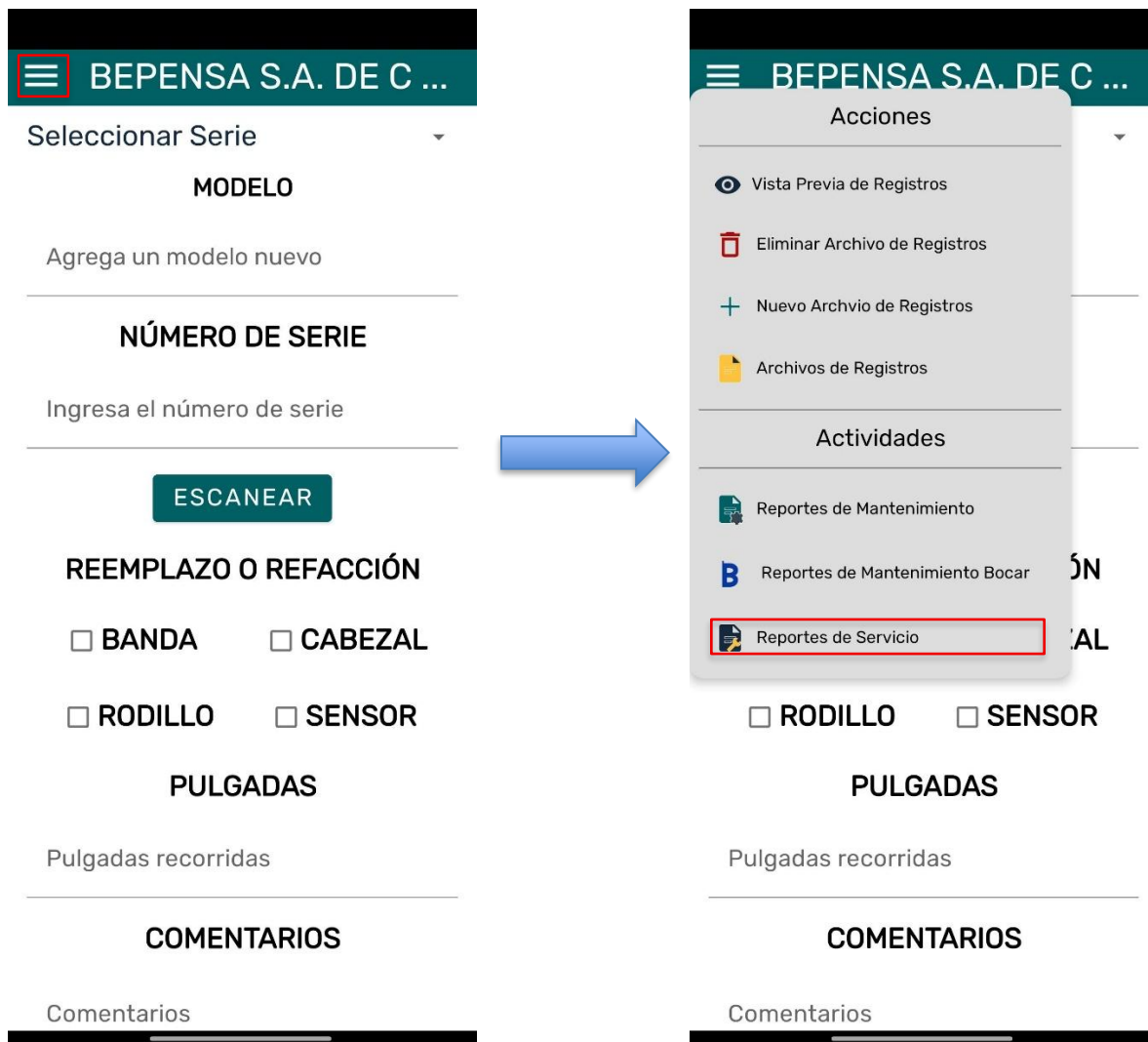
¿Qué deseas hacer?

CANCELAR ENVIAR SERIES



## Reportes de Servicio

Haciendo click en el botón de menú en la parte izquierda superior y luego en "Reportes de Servicio".



El usuario entrará a la pantalla de formulario para reportes de servicio.

Lo primero que tiene que hacer el técnico es agregar el ticket de mantenimiento, esto mediante el formulario que aparecerá apenas se habrá esta pantalla.



Después del llenado de esto y de dar click en botón “GUARDAR”, el técnico puede llenar el formulario de servicio, los campos que contiene son los siguientes.

- NÚMERO DE SERIE (Caja de texto).
  - El técnico puede ingresar el número de serie manualmente o escanear la etiqueta con el número de serie del equipo en la ventana de cámara que se abre al presionar el botón “ESCANEAR”.



ESCANEAR

- CLIENTE (Caja de texto).
- USUARIO RESPONSABLE (Caja de texto).
- TELÉFONO (Caja de texto).
- CORREO (Caja de texto).
- DIRECCIÓN (Caja de texto).
- MODELO (Caja de texto).
- ASUNTO (Caja de texto).
- TIPO DE SERVICIO (Caja de texto).
- COMENTARIOS (Caja de texto).
- RESOLUCIÓN Y RECOMENDACIONES (Caja de texto).

Al presionar el botón “ACEPTAR”, se agrega a la lista de registros del servicio un registro con los datos que capturó el técnico sobre el mantenimiento de este equipo, este proceso se puede repetir por cada equipo al que se le haya dado mantenimiento.

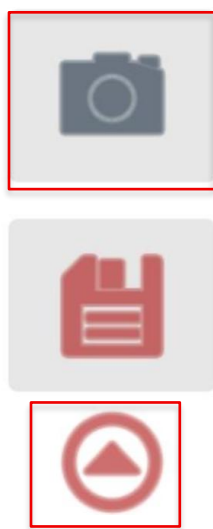
El técnico puede editar un registro en el que haya capturado un dato erróneo, para esto hay que ir al desplegable que está arriba del todo en el formulario y ahí seleccionar el ticket en el que se haya equivocado en los datos.

## Seleccionar Serie



Adicional al formulario, el técnico puede tomar evidencia fotográfica de su actividad presionando el botón que se encuentra en la parte inferior derecha y luego en el ícono de la cámara.





Al terminar de capturar todos los registros, el técnico puede generar y firmar su reporte haciendo click en el mismo botón, pero en vez del ícono de la cámara, hay que hacer click en el ícono del floppy disk.



Al presionarlo aparecerá una pantalla para firmar el reporte junto con una serie de campos para rectificar los siguientes datos del técnico:

- El nombre del técnico.
- El asunto del reporte de mantenimiento.
- El tipo de servicio.
- El número del ticket.



Después, al haber rellenado todos los campos y haber firmado, hay que presionar el botón “GUARDAR” que nos llevará a una pantalla similar pero ahora con campos para la firma del cliente y la rectificación de los datos del cliente como:

- El nombre del cliente.
- El responsable del cliente.
- La ubicación del cliente.

Después de presionar el botón “Guardar” nos enviará a una pantalla en donde se podrán exportar los registros del servicio en archivos con formato pdf y Excel y mandarlos por correo.

En esta pantalla lo primero que se verá será una pequeña ventana que nos preguntará si el servicio que se va a reportar es un servicio de preventa o de postventa.

## Tipo de Servicio

¿Este servicio es para un proyecto nuevo o PostVenta?

PROYECTO NUEVO (PREVENTA)

POSTVENTA

Luego de ello, al presionar generar y enviar, aparecerá una pequeña ventana para que el técnico elija su sede, después de haber elegido la sede, la aplicación intentará abrir un servicio de correo electrónico.

Al seleccionar la aplicación que se va a usar, se abrirá una ventana de la misma con un correo ya preformado, con el asunto y el cuerpo del correo ya rellenados y el técnico únicamente tiene que elegir al destinatario, y a los usuarios que quiere poner en copia.

