

INSTITUTO TECNOLOGICO DE CULIACAN

ING. SISTEMAS COMPUTACIONALES

GESTION DE OPERACIONES DE TI

10:00 A 11:00

PROYECTO DE GESTION DE INCIDENCIAS

JIMENEZ VELAZQUEZ ZETH ODIN ALFONSO

CAPTURAS DE PANTALLA

# INICIAR SESIÓN

Correo (usuarios) o Non

Contraseña (usuarios) o

Iniciar Sesión

[Inicio](#) [Base de conocimiento](#) [Empleados](#) [Encargados](#) [Equipo](#) [Solicitudes pendientes](#) [Gestionar Incidentes](#) [Cerrar Sesión](#)

**Bienvenido, Admin General**

Correo: admin@smartfit.com  
Tipo de usuario: admin

InicioIncidentesSolicitudesBase de conocimientoCerrar Sesión

Base de Conocimiento

Busc

Buscar

Limpiar

ID	Error	Solución	Técnico	Fecha
11	Error al acceder a base da datos	Se realizó un diagnóstico en el servidor de base de datos BD-01 debido a un error de conexión reportado. Al revisar el estado del servicio, se detectó que el servidor MySQL se encontraba detenido. Se procedió a iniciar manualmente el servicio MySQL y se confirmó su arranque exitoso. Posteriormente, se verificó que el puerto 3306 estuviera habilitado en el firewall, asegurando así que no hubiera bloqueos de red que impidieran la conexión.	Sofía Sánchez	2025-06-03 22:56:48
4	Sobrecalentamiento del CPU	Se limpió el disipador y se aplicó nueva pasta térmica.	Manuel Ruiz	2025-06-03 12:15:00
1	Pantalla azul al iniciar el equipo	Se reemplazó la memoria RAM dañada.	Manuel Ruiz	2025-06-03 10:00:00
5	Red no disponible	Se cambió el cable de red y se reinició el switch.	Carlos López	2025-06-02 16:10:00
2	El sistema no arranca	Se reinstaló el sistema operativo y se actualizó el BIOS.	José Pérez	2025-06-02 14:35:00
3	La impresora no responde	Se reinstaló el driver y se configuró como predeterminada.	Ana Martínez	2025-06-01 09:50:00

InicioBase de conocimientoEmpleadosEncargadosEquipoSolicitudes pendientesGestionar IncidentesCerrar Sesión

Gestionar Incidentes

Busc

-- Filtrar por estado --

Buscar

ID	Título	Descripción	Estado	Prioridad	Técnico Asignado	CI Afectado	ID CI	Responsable CI	Procesador	RAM	Display
1	Falla en Router	El router principal no responde.	en proceso	Crítica	Raúl Jiménez	Router Principal	1	Equipo TI	ARM Dual-Core	512 MB	Web Interface
8	Daño en display de cinta de correr	la pantalla se distorsiona	en proceso	Media	Manuel Ruiz	Cinta de correr	4	Mantenimiento	CPU interno	N/A	Pantalla LCD integrada
9	Instalacion de Office	Instalar paquete office, teamviewer y teams	terminado	Media	Pedro Fernández	PC de Oficina	6	Equipo TI	Intel Core i5	8 GB	Monitor 21"
10	Internet Lento	El internet tarda mucho en dar respuesta	en proceso	Media	Ana Martínez	Router Wi-Fi	7	Equipo TI	ARM Cortex	1 GB	LED Status
11	Cambio de cable ethernet	cambiar cables ethernet dañados	enviado	Media	Ana Martínez	Router Principal	1	Equipo TI	ARM Dual-Core	512 MB	Web Interface

[Inicio](#)[Base de conocimiento](#)[Empleados](#)[Encargados](#)[Equipo](#)[Solicitudes pendientes](#)[Gestionar Incidentes](#)[Cerrar Sesión](#)

## Lista de Técnicos

Buscar por nombre

Buscar

Técnico nuevo

ID Técnico	Nombre	Especialidad	Disponibilidad	RFC	Desempeño	Acción
1	José Pérez	Técnico en redes	En servicio	PERJ920101ABD	5.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
2	Manuel Ruiz	Técnico en mantenimiento de equipo de gym	En servicio	RUIIM910305XYZ	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
3	Carlos López	Técnico en redes	En servicio	LOPC900823DEF	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
4	Ana Martínez	Técnico en infraestructura	En servicio	MAAA880712LMN	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
5	Luis Gómez	Técnico en equipos de gimnasio	En servicio	GOML850419TUV	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
6	Pedro Fernández	Técnico en mantenimiento de computadoras	Disponible	FERP930615JKL	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
7	Sofía Sánchez	Técnico en mantenimiento de servidores	En servicio	SANS970201ZXC	4.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
8	Miguel Díaz	Técnico en mantenimiento de redes	En servicio	DIAM890725HJK	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
9	Claudia Rodríguez	Técnico en equipos de gimnasio	Disponible	RODC940318BNM	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
10	Fernando Torres	Técnico en equipos de red	Disponible	TORF960522POI	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
11	Javier Pérez	Técnico en mantenimiento de servidores	En servicio	PERJ930811QWE	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
12	Raúl Jiménez	Técnico en infraestructura y redes	En servicio	JIMR920920ASD	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
13	Mario Bros	Ingeniero de Redes	Disponible	PLRJ920101ABZ	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>
14	Joaquín López	Técnico en redes	Disponible	PERP930104ABK	0.00 / 5	<a href="#">Modificar</a>

Volver al Dashboard

[Inicio](#)[Base de conocimiento](#)[Empleados](#)[Encargados](#)[Equipo](#)[Incidentes](#)[Solicitudes Pendientes](#)[Cerrar Sesión](#)

## Solicitudes de Nuevos Servicios

No hay solicitudes de servicios.

## Solicitudes de Recursos

No hay solicitudes de recursos.

## Solicitudes de Base de Conocimiento

No hay solicitudes de base de conocimiento.

Volver al Dashboard

InicioBase de conocimientoVer Reportes AsignadosCerrar Sesión

Bienvenido, José Pérez

Especialidad: Técnico en redes

InicioBase de conocimientoVer ReportesCerrar Sesión

Reportes Asignados

ID	Título	Descripción	Estado	Prioridad	Fecha de Reporte	Tiempo Estimado (min)	Acciones
12	No se escuchan los altavoces de la laptop	la latop de oficina no se escuchan los altavoces para nada	en proceso	Alta	2025-06-01 20:43:06	95	<a href="#">Atender</a> <a href="#">Terminar</a>

InicioBase de conocimientoVer ReportesCerrar Sesión

Atendiendo Incidente #12

Información del Incidente

Descripción: la latop de oficina no se escuchan los altavoces para nada

Estado: en proceso

Reportado por: zeth jimenez (Sucursal B)

CI Afectado

- Nombre: Laptop de oficina
- Responsable: Equipo TI
- Procesador: Intel Core i7
- RAM: 16 GB
- Display: Pantalla 15.6"

Diagnóstico

Descripción del diagnóstico:

el equipo no tiene los drivers de audio correctamente instalados.

Guardar Diagnóstico

Tiempo Estimado Total

95 minutos

- Instalación de drivers generales (2025-06-03 18:13:07)
- Instalación de software administrativo (2025-06-03 21:35:39)

Recursos (Refacciones) asignados

Sin recursos asignados.

Buscar y Solicitar Recurso

Buscar recurso...

Cantidad:

Solicitar Recurso

Asignar un Servicio

Servicio:

Guardar Diagnóstico

Tiempo Estimado Total

95 minutos

- Instalación de drivers generales (2025-06-03 18:13:07)
- Instalación de software administrativo (2025-06-03 21:35:39)

Recursos (Refacciones) asignados

Sin recursos asignados.

Buscar y Solicitar Recurso

Buscar recurso...

Cantidad:

Solicitar Recurso

Asignar un Servicio

Servicio:

Selecciona un servicio...

Asignar Servicio

Solicitar servicio nuevo

InicioBase de conocimientoVer ReportesCerrar Sesión

Finalizar Incidente #12

Escribe la resolución final del incidente:

Se instalaron los drivers de Realtek Audio para posteriormente hacer pruebas con el usuario.

Terminar IncidenteSolicitar agregar a base de conocimientoCancelar

InicioReportar IncidenteMis ReportesCerrar Sesión

Mis Reportes

ID	Título	Descripción	Estado	Prioridad	Fecha de Reporte	Acción
12	No se escuchan los altavoces de la laptop	la latop de oficina no se escuchan los altavoces para nada	en proceso	Alta	2025-06-01 20:43:06	-
14	Error al acceder a base da datos	Al cceder ala base de datos se presenta el error: Can't connect to MySQL server on 'localhost' (10061)	evaluado	Crítica	2025-06-03 22:42:13	-

InicioReportar IncidenteVer mis reportesCambiar ContraseñaCerrar Sesión

Bienvenido,zeth jimenez

Correo: zeth@gmail.com

Tipo de usuario: encargado

Sucursal: Sucursal B

[Inicio](#) [Reportar Incidente](#) [Ver mis reportes](#) [Cambiar Contraseña](#) [Cerrar Sesión](#)

## Reportar Nuevo Incidente

Título del incidente

Título del incidente

Descripción

Descripción detallada

Equipo o CI afectado

Servidor de Base de Datos

Reportar

Volver al Dashboard

[Inicio](#) [Reportar Incidente](#) [Ver mis reportes](#) [Cambiar Contraseña](#) [Cerrar Sesión](#)

## Cambiar Contraseña

Contraseña Actual:

Nueva Contraseña:

Actualizar Contraseña

Volver al Dashboard