



# **Manual de web de gestión de incidencias**

# Índice

---

## **1. Instalación y configuración**

– Pág 3

1.1 Descarga del proyecto - **03**

1.2 Requisitos previos - **03**

1.3 Base de datos - **03**

1.4 Migración de tablas - **03**

1.5 Despliegue de la web - **03**

## **2. Panel de inicio** - Pág 4

2.1 Para usuarios normales - **04**

2.2 Para administradores - **04**

## **3. Administración de usuarios**

– Pág 6

3.1 Creación de usuarios - **06**

3.2 Panel de control de usuarios  
- **07**

3.3 Actualización de usuarios  
- **07**

## **4. Gestión de incidencias**

– Pág 8

4.1 Creación de incidencias - **08**

4.2 Panel de control de  
incidencias - **09**

4.3 Vista de la incidencia y  
estado actual - **09**

4.4 Actualización de incidencias  
– **11**

## **5. Gestión de categorías**

– Pág 12

5.1 Registro de categorías - **12**

5.2 Panel de control de categorías  
- **12**

5.3 Edición de categorías - **13**

## **6. Gestión de empresas**

– Pág 14

6.1 Registro de empresas - **14**

6.2 Panel de control de empresas  
- **15**

6.3 Edición de empresas - **15**

## **7. Configuraciones específicas**

– Pág 16

7.1 Gestión de campos de  
incidencias - **16**

7.2 Gestión de API keys - **16**

7.3 Envío de emails notificando  
las incidencias - **17**

# 1. Instalación y configuración

## 1.1 Descarga del proyecto

Descomprime los archivos en una nueva carpeta.

## 1.2 Requisitos previos

Asegúrate de tener PHP instalado en la versión mas reciente posible. Si no lo tienes, puedes descargarlo desde [aquí](#).

```
PHP 8.2.4 (cli) (built: Mar 14 2023 17:54:25) (ZTS Visual C++ 2019 x64)
Copyright (c) The PHP Group
Zend Engine v4.2.4, Copyright (c) Zend Technologies
```

## 1.3 Base de datos

Crea una base de datos con el nombre "webincidencias" en tu gestor de base de datos. Si deseas cambiar el nombre de la base de datos, modifica el archivo .env en el proyecto.

```
# Conexión a la base de datos
DB_CONNECTION=mysql
DB_HOST=127.0.0.1
DB_PORT=3306
DB_DATABASE=webincidencias
DB_USERNAME=root
DB_PASSWORD=
```

## 1.4 Migración de tablas

Abre la consola de comandos y navega a la carpeta del proyecto.

Ejecuta el comando “php artisan migrate:refresh” para generar las tablas en la base de datos.

```
WARN Migration table not found.
INFO Preparing database.
Creating migration table ..... 78ms DONE
INFO Running migrations.
0_create_empresas_table ..... 50ms DONE
2014_10_12_100000_create_password_resets_table ..... 152ms DONE
2019_08_19_000000_create_failed_jobs_table ..... 225ms DONE
2019_12_14_000001_create_personal_access_tokens_table ..... 405ms DONE
create_categorias_table ..... 391ms DONE
create_incidencias_table ..... 342ms DONE
create_users_table ..... 271ms DONE
```

## 1.5 Despliegue de la web

Ejecuta el comando “php artisan serve” para desplegar la web.

Accede a la web desde <http://localhost:8000>.

## 2. Panel de inicio

Al ingresar a la web, los usuarios se encuentran con un panel de inicio que se ajusta a sus roles. Las opciones varían entre usuarios normales y administradores.

### 2.1 Para usuarios normales

Los usuarios normales cuentan con una barra de navegación sencilla que les proporciona acceso rápido a las funciones esenciales:

- **Ingresar como administrador:** permite acceder a un conjunto más amplio de funciones administrativas.
- **Crear incidencia:** ofrece la posibilidad de crear incidencias de manera anónima para su pronta resolución. Es la vista que se muestra por defecto en la web.
- **Cambiar el idioma de la web.**

The screenshot shows the 'Incidentes' web application interface. At the top, there is a dark navigation bar with the 'Incidentes' logo on the left. On the right, there are three links: 'Crear nueva incidencia' (with a plus icon), 'Acceso Administrador' (with a key icon), and a language selector 'ESP' in a white button. Below the navigation bar, the main content area is split into two columns. The left column has a blue background and contains the text 'CREAR NUEVA INCIDENCIA' in white, followed by a white plus icon in a circle, and then the text '¿Qué error tienes?' and 'Apreciamos tu aporte'. The right column contains a form with several input fields: 'Nombre\*' with a person icon and placeholder 'Por favor introduce tu nombre'; 'Apellidos\*' with a document icon and placeholder 'Por favor introduce tus apellidos'; 'DNI\*' with an ID card icon and placeholder 'Por favor introduce tu DNI'; 'Teléfono\*' with a phone icon and placeholder 'Por favor introduce tu numero de teléfono'; 'Email\*' with an envelope icon and placeholder 'Introduce tu email'; 'Adjuntar imagen:' with a camera icon and two buttons 'Elegir archivos' and 'Ninguno archivo selec.'; 'Categoría:' with a tag icon and placeholder 'Hola'; and 'Descripción\*' with a document icon and a large text area. At the bottom of the form, there is a map showing a street view.

### 2.2 Para administradores

Los administradores disfrutan de un menú de navegación lateral que les proporciona control total sobre las funciones de gestión:

- **Inicio:** es la página principal del sistema.
- **Control de usuarios:** facilita la administración de usuarios y roles.
- **Gestión de incidencias:** brinda una vista completa y herramientas para facilitar la administración de incidencias. El panel de control donde se muestran todas las incidencias es la vista por defecto del administrador.
- **Gestión de categorías:** donde se permite registrar y editar categorías para una clasificación eficiente.

- **Gestión de empresas:** Facilita el registro y edición de empresas asociadas.
- **Opciones adicionales:** Incluye funciones específicas según los requisitos de que el administrador desee implementar en la web.

The screenshot displays a web application interface for managing incidents. The sidebar on the left provides navigation options under the 'Panel de gestión' (Management Panel), including 'Usuarios' (Users), 'Incidencias' (Incidents), 'Categorías' (Categories), 'Empresas' (Companies), and 'Opciones' (Options). The main content area is titled 'Incidentes' and features a table with the following columns: 'Nombre' (Name), 'Apellidos' (Surnames), 'DNI', 'Teléfono' (Phone), 'Email', 'Categoría' (Category), and 'Descripción' (Description). The table is currently empty, with a message 'No data available in table' displayed. Above the table, there are controls for 'Show 10 entries', a search bar, and a 'Ver todos' (View all) link. Below the table, it indicates 'Showing 0 to 0 of 0 entries' with 'Previous' and 'Next' navigation links. The top header includes a logo, the title 'Incidentes', and links for 'Inicio' (Home), 'Cerrar sesión' (Logout), and a language selector 'ESP'.

## 3. Administración de usuarios

El menú de gestión de usuarios está restringido a cualquier usuario no logeado y con ciertos privilegios. Por defecto, en la base de datos, ya existe un usuario con el rol de administrador. Puedes utilizar este usuario para iniciar sesión en la opción "Acceso administrador" de la barra de navegación. Aquí están los detalles:

- *Nombre de usuario:* admin
- *Contraseña:* Abc123.,

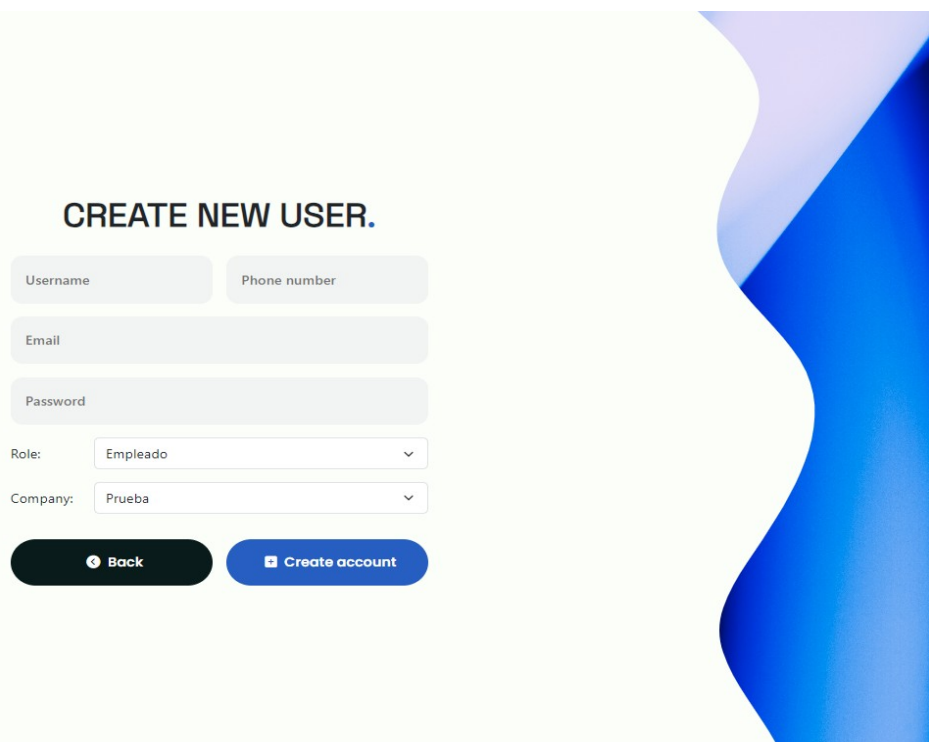
Puedes utilizar estas credenciales para acceder a la sección de administración de la aplicación desde el sistema gestor de la base de datos, o crear un nuevo usuario con los privilegios necesarios para usar los menús laterales.

### 3.1 Creación de usuarios

La creación de usuarios se realiza en un formulario con los siguientes campos:

- *Nombre:* campo obligatorio para ingresar el nombre del usuario.
- *Teléfono:* campo opcional para proporcionar el número de teléfono del usuario.
- *Email:* campo obligatorio para ingresar la dirección de correo electrónico del usuario.
- *Contraseña:* campo obligatorio para establecer una contraseña segura.
- *Rol de usuario:* selección del rol del usuario mediante un menú desplegable, definiendo sus permisos y acceso.
- *Asociación a empresa:* selección de la empresa a la que pertenece el usuario, facilitando la organización y gestión.

A mayores hay un botón de volver que permite regresar a la página principal y un botón de crear cuenta que inicia el proceso de creación del usuario.



**CREATE NEW USER.**

Username Phone number

Email

Password

Role: Empleado

Company: Prueba

Back Create account

## 3.2 Panel de control de usuarios



El panel de gestión de usuarios proporciona una visión completa de los usuarios registrados en la base de datos. Aquí se detalla su funcionamiento:


- Tiene una tabla con la información de todos los usuarios registrados que permite filtrar por el dato que se quiera buscar.

Al final de cada fila con información de un usuario hay una columna con dos botones con las siguientes funcionalidades:

- *Editar usuario*: al hacer clic en el botón de lápiz, se redirige a la página de edición del usuario correspondiente, donde se pueden realizar modificaciones.
- *Eliminar usuario*: al hacer clic en el botón de eliminar, se activa un modal de confirmación que solicita la confirmación para eliminar al usuario seleccionado. También se ofrece la opción de cancelar la operación o confirmar la eliminación.

Show  entries Search:

ID	Name	Phone number	Email	Role	Company	Actions
7	Prueba	123456789	prueba@gmail.com	Administrator	Prueba	 



Showing 1 to 1 of 1 entries Previous  Next

## 3.3 Actualización de usuarios

La página para actualizar un usuario es casi idéntica a la vista de creación. La diferencia principal radica en que al acceder a la actualización de un usuario, los campos del formulario se llenan automáticamente con los datos actuales de ese usuario en la base de datos, además de que desde este panel no se deja modificar la contraseña. El que los campos se llenen con los valores actuales, permite modificar la información existente de manera eficiente sin tener que ingresar todos los datos nuevamente.

### EDIT USER.

Role:

Company:

## 4. Gestión de incidencias

## 4.1 Creación de incidencias

La vista de creación de incidencias presenta un formulario con varios campos para recopilar información de la nueva incidencia. Aquí están los elementos clave:

- *Nombre, apellidos, DNI, teléfono, email:* son campos básicos para la recopilar la información personal de la persona que crea la incidencia y algunos campos pueden ser obligatorios según las condiciones definidas por el administrador de la web.
- *Adjuntar imágenes:* permite adjuntar imágenes relacionadas a la incidencia.
- *Categoría:* un menú desplegable que permite seleccionar una categoría para la incidencia. Las opciones se cargan dinámicamente desde la base de datos.
- *Descripción:* es un área de texto donde se puede proporcionar información adicional sobre la incidencia para que la persona que tenga que solucionarla pueda identificar el problema más fácilmente.
- *Ubicación:* es necesaria para saber donde se tiene que ir a solucionar la incidencia.
- *Políticas de privacidad:* se deben de aceptar antes de enviar la incidencia.
- *Captcha:* se utiliza reCAPTCHA para evitar envíos automáticos y garantizar la interacción humana. Un modal se activa si el captcha no se ha completado correctamente.
- *Botón de guardar incidencia.*

# CREATE NEW INCIDENCE

**+ What error do you have?**

We appreciate your contribution

Name\*: Please enter your name

Surnames: Please enter your surnames

DNI: Please enter your DNI

Phone number: Please enter your phone number

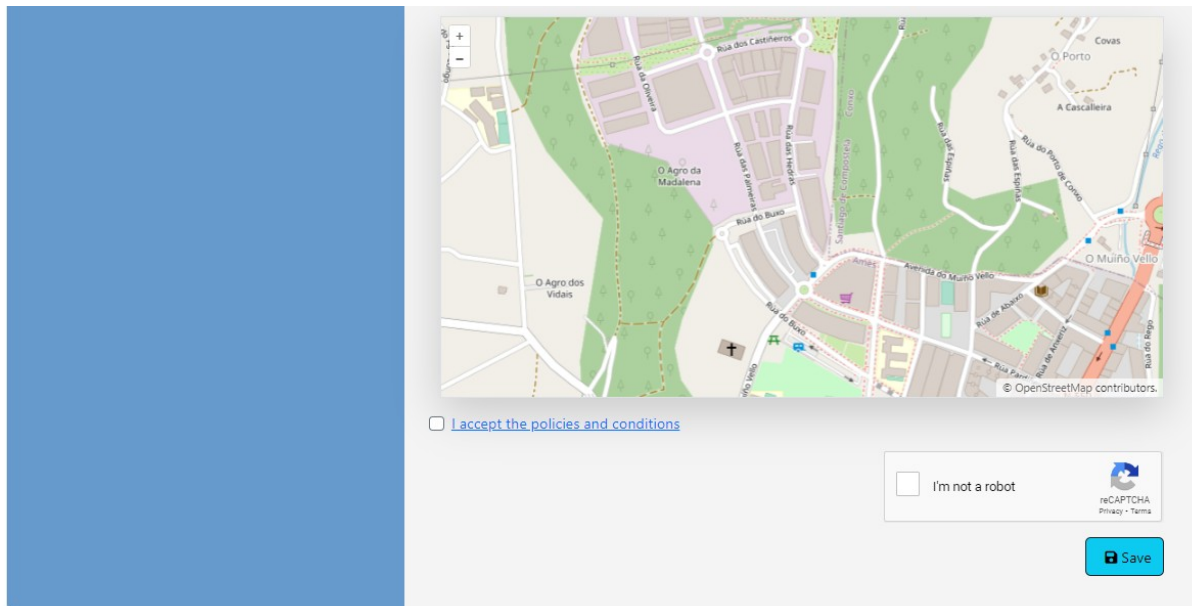
Email\*: Enter your email

Attach image: Elegir archivos Ninguno archivo selec.

Category: Hornet

Description\*:





## 4.2 Panel de control de incidencias

El panel de gestión de incidencias proporciona una visión básica de las incidencias registradas en la base de datos. Aquí se detalla su funcionamiento:

- *Estado de la incidencia:* se muestra un indicador visual del estado de cada incidencia. El color representa el estado actual: el rojo representa pendiente, el amarillo anaranjado que está en proceso y el verde que está solucionada.
- Al final de cada fila con información de un usuario hay una columna con un *botón de detalles* que te lleva a una vista detallada de la incidencia, o también haciendo clic en una incidencia se redirige a una vista detallada.
- También en lo alto de la tabla hay un *menú desplegable que permite filtrar* las incidencias según su estado para hacer el mayor filtrado posible.

Showing 10 entries

Name	Surnames	DNI	Phone number	Email	Category	Description
Prueba	Prueba	12345678A	123456789	prueba@gmail.com	Test	Prueba

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

[Add incidence](#)

## 4.3 Vista de la incidencia y estado actual

La vista de mostrar incidencia proporciona detalles específicos sobre una incidencia en particular. A continuación, se explican las principales secciones y funcionalidades de esta vista:

### 4.3.1 Tarjeta de incidencia

- *Cabecera:* muestra el nombre y apellidos del usuario asociado a la incidencia.
- *Cuerpo:*
  - Mapa: muestra la ubicación de la incidencia mediante un mapa y el mensaje "Sin ubicación disponible" se muestra si no hay información de ubicación.

- Categoría: indica la categoría de la incidencia y si no está disponible, se muestra un mensaje indicando que no hay información disponible.
- Descripción: muestra la descripción detallada de la incidencia y si no hay descripción disponible, se indica que no hay información disponible.
- Datos ocultos: hay un botón con un ícono "+" que, al hacer clic, revela información adicional de la incidencia.
- Formulario de estado: permite cambiar el estado de la incidencia a través de un menú desplegable. Al seleccionar un nuevo estado y hacer clic en "Guardar", se actualiza el estado de la incidencia.

· *Pie*: muestra la fecha de creación de la incidencia.

#### 4.3.2 Carrusel de imágenes

· *Carrusel principal*: permite navegar por las imágenes adjuntas ya que incluye controles para avanzar y retroceder entre las imágenes. Si no hay imágenes adjuntas se muestra una imagen genérica.

· *Vista de miniaturas*: Muestra miniaturas de las imágenes adjuntas a la incidencia y también funciona para seleccionar la imagen actual del carrusel.

#### 4.3.3 Botones de Acción

· *Guardar estado*: permite guardar el nuevo estado seleccionado para la incidencia.

· *Editar incidencia*: redirige a la página de edición de la incidencia.

· *Borrar incidencia*: al hacer clic, se activa un modal de confirmación que solicita la confirmación para eliminar la incidencia en el que se ofrece la opción de cancelar la operación o confirmar la eliminación.

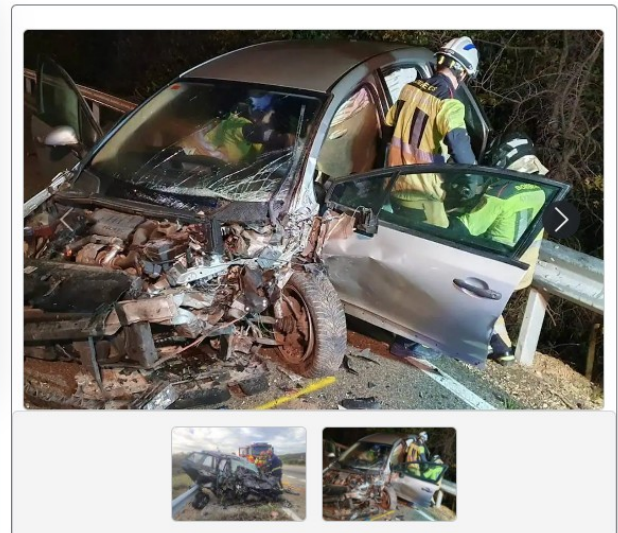
Prueba Prueba

Category: Hornet

Description: Prueba

State\*:

Creation date:  
14/11/2023




Save
 Edit
 Delete

## 4.4 Actualización de incidencias


La vista para actualizar una incidencia es casi idéntica a la vista de creación. La diferencia principal radica en que al acceder a la actualización de una incidencia, los campos del formulario se llenan automáticamente con los datos actuales de esa incidencia en la base de datos. Esto permite modificar la información existente de manera eficiente sin tener que ingresar todos los datos nuevamente.


EDIT INCIDENCE





What error do you have?


We appreciate your contribution


Name\*:  Prueba


Surnames\*:  Prueba


DNI:  12345678A

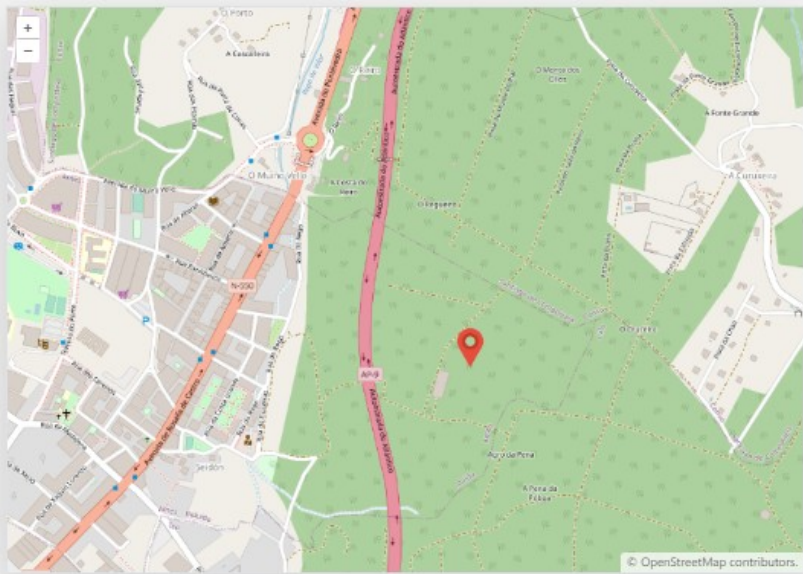
Phone number\*:  123456789

Email\*:  prueba@gmail.com

Attach image:  Elegir archivos Ninguno archivo selec.


Category\*:  Homet

Description\*:  Prueba



© OpenStreetMap contributors.

☒ [I accept the policies and conditions](#)

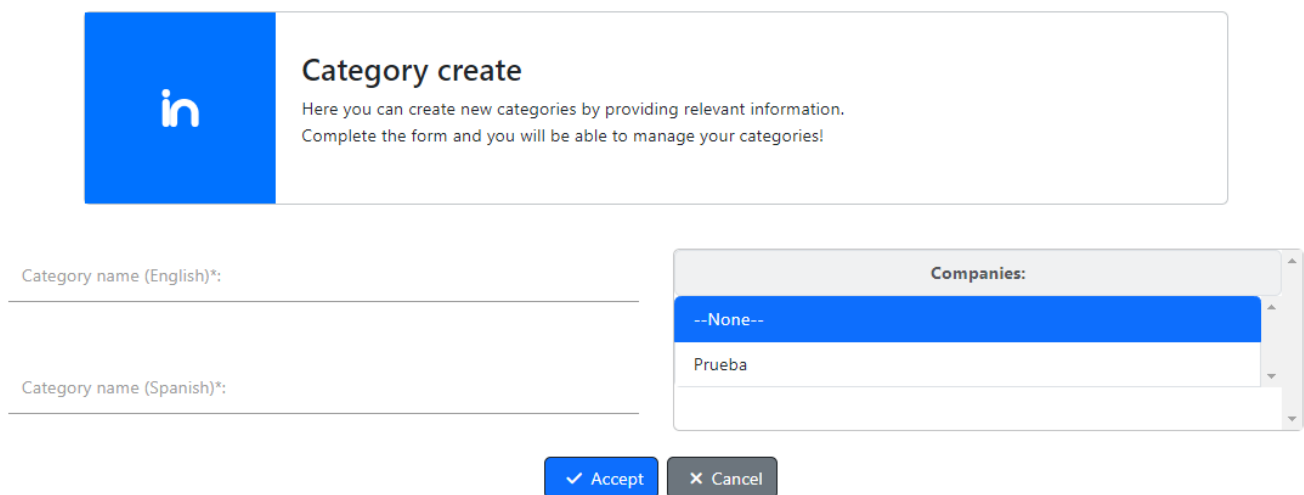


## 5. Gestión de categorías

### 5.1 Registro de categorías

La vista de creación de categorías presenta un formulario con los siguientes elementos:

- *Nombre en varios idiomas*: son campos para ingresar el nombre de la categoría en diferentes idiomas. Estos campos pueden ser obligatorios según las condiciones definidas.
- *Empresas relacionadas*: es una lista de todas las empresas para asociar una nueva categoría a una empresa. Esta lista se carga dinámicamente desde la base de datos.
- *Botón de aceptar y cancelar*: al hacer clic en "aceptar", se envía el formulario al servidor para el procesamiento si se ha rellenado correctamente. El botón "cancelar" permite volver atrás en la navegación.



**Category create**

Here you can create new categories by providing relevant information.  
Complete the form and you will be able to manage your categories!

Category name (English)\*: \_\_\_\_\_

Category name (Spanish)\*: \_\_\_\_\_

**Companies:**

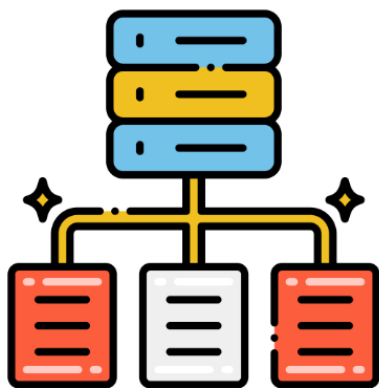
- None--
- Prueba

✓ Accept    ✕ Cancel

### 5.2 Panel de control de categorías

El panel de gestión de categorías proporciona una visión completa de las categorías registradas en la base de datos. Aquí se detalla su funcionamiento:

- Tiene una tabla con la información de todas las categorías registradas que permite filtrar por el dato que se quiera buscar. Al final de cada fila con información de una categoría, hay una columna con dos botones con las siguientes funcionalidades:
  - *Editar categoría*: al hacer clic en el botón de lápiz, se redirige a la página de edición de la categoría correspondiente, donde se pueden realizar modificaciones.
  - *Eliminar categoría*: al hacer clic en el botón de eliminar, se activa un modal de confirmación que solicita la confirmación para eliminar la categoría seleccionada, ofreciendo la opción de cancelar la operación o confirmar la eliminación.



Show 10 entries Search:

ID	Category	Company	Actions
11	Signage		
12	Others		
13	Test	Prueba	


Showing 11 to 13 of 13 entries

Previous 1 2 Next

Add categories

## 5.3 Edición de categorías

La vista para actualizar una categoría es muy similar a la vista de creación de categorías. La diferencia principal es que al acceder a la actualización de una categoría, los campos del formulario se completan automáticamente con los datos actuales de esa categoría provenientes de la base de datos. Esta funcionalidad permite editar la información existente de manera eficiente, evitando la necesidad de ingresar todos los datos nuevamente.



### Category edit

Edit the category you have created here.  
Update here to continue managing your categories!

Category name (English)\*:  
Test

Category name (Spanish)\*:  
Prueba

Companies:

--None--

Prueba

✓ Accept


✕ Cancel

## 6. Gestión de empresas

### 6.1 Registro de empresas

La creación de empresas se realiza en un formulario con los siguientes campos:

- *Nombre*: campo obligatorio para ingresar el nombre de la empresa.
- *CIF*: campo obligatorio para ingresar el Código de Identificación Fiscal de la empresa.
- *Teléfono*: campo opcional para proporcionar el número de teléfono del usuario.
- *Actividad*: área de texto opcional para proporcionar una descripción acerca de la actividad de la empresa.
- *Dirección*: campo opcional para registrar la ubicación física de la empresa registrada.
- *Email*: campo obligatorio para ingresar la dirección de correo electrónico de la empresa.
- *Asociación a categorías*: permite seleccionar categorías específicas mediante botones en una lista.
- *Botón de aceptar y cancelar*: al hacer clic en "aceptar", se envía el formulario al servidor para el procesamiento si se ha rellenado correctamente. El botón "cancelar" permite volver atrás en la navegación.



### Create new companies

Here you can create your own company by providing relevant information.  
By associating the company with previously created categories, you can filter and view specific incidents related to that category.  
Complete the form and you will be able to start managing your company!

Name\*:

CIF\*:

Phone number:

Activity:

Address:

Email\*:

Categories:

Hornet

Lighting

Sewer

Gardening

Sidewalks

✓ Accept

✕ Cancel

## 6.2 Panel de control de empresas

El panel de gestión de categorías proporciona una visión completa de las empresas registradas en la base de datos. Aquí se detalla su funcionamiento:

- Tiene una tabla con la información de todas las empresas registradas que permite filtrar por el dato que se quiera buscar. Al final de cada fila con información de una empresa hay una columna con dos botones con las siguientes funcionalidades:
  - *Editar empresa*: al hacer clic en el botón de lápiz, se redirige a la página de edición de la empresa correspondiente, donde se pueden realizar modificaciones.
  - *Eliminar empresa*: al hacer clic en el botón de eliminar, se activa un modal de confirmación que solicita la confirmación para eliminar a la empresa seleccionada. Se ofrece la opción de cancelar la operación o confirmar la eliminación.

Show  entries Search:


ID	Name	CIF	Email	Categories	Actions
4	Prueba	B14507610	prueba@gmail.com	<span>Test</span>	<span>✎</span> <span>✖</span>

➕ Add company

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

## 6.3 Edición de empresas

La vista para actualizar una empresa es muy similar a la vista de creación de empresas. La diferencia principal es que al acceder a la actualización de una empresa, los campos del formulario se completan automáticamente con los datos actuales de esa empresa provenientes de la base de datos. Esta funcionalidad permite editar la información existente de manera eficiente, evitando la necesidad de ingresar todos los datos nuevamente.



### Edit company

Here you can edit the previously created company.  
By associating the company with previously created categories, you can filter and view specific incidents related to that category.  
Update here to continue managing your companies!

Name\*:  
Prueba

CIF\*:  
B14507610

Phone number:  
123456789

Activity:  
Prueba

Address:  
Prueba

Email\*:  
prueba@gmail.com

Categories:

Test

Hornet

Lighting

Sewer

Gardening

✓ Accept

✕ Cancel



## 7. Configuraciones específicas

### 7.1 Gestión de campos de incidencias

La vista presenta un formulario con una tabla que muestra los campos de incidencias que pueden ser modificables para ser nulos, ya que cada campo tiene una casilla de verificación para determinar si puede ser nulo o no.

Al seleccionar los campos y su estado de nulabilidad, se envía el formulario para actualizar la configuración de los campos. Una vez realizada la actualización, se muestra un mensaje de éxito para confirmar que la modificación se realizó correctamente.

#### INCIDENCE FIELDS MANAGEMENT



#	Field	Admit nulls
1	Name	<input type="checkbox"/>
2	Surnames	<input checked="" type="checkbox"/>
3	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Phone number	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Email	<input type="checkbox"/>
6	Attach image	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Description	<input type="checkbox"/>
10	Ubication	<input type="checkbox"/>

 Update

### 7.2 Gestión de API keys

Para que la web funcione correctamente hace falta introducir las API key de Google Cloud en el archivo “.env”, el cual está ubicado en la raíz del proyecto.

Con tal de introducir las claves en ese archivo se tendrá en cuenta en todo el proyecto.

```
# Claves APIs Google Cloud
GOOGLE_MAP_KEY=
RECAPTCHA_SITE_KEY=
RECAPTCHA_SECRET_KEY=|
```



## 7.3 Envío de emails notificando las incidencias

Cada vez que se crea una incidencia, se envía un email personalizado a los usuarios afectados, dependiendo de su rol, para notificarles sobre la nueva incidencia.

Aviso de incidencia Recibidos x

webincidencias  
para

**Hola,**

Este es un ejemplo de un correo HTML.

Saludo: Hola,

Para obtener más información, visita nuestro [sitio web](#).

Este es un párrafo azul.

Gracias,  
Tu Nombre

---