



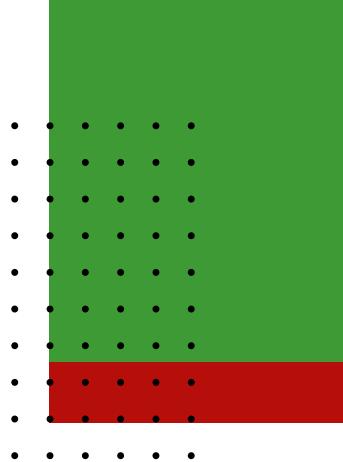
AULA POR MÉXICO

Impulsamos el desarrollo de programas educativos y competencias laborales para la integración laboral y social de jóvenes y adultos, en especial de aquellos que están fuera del sistema educativo, que no tienen empleo y que viven en situación de vulnerabilidad.

MANUAL DEL USUARIO

Sistema de tickets

TABLA DE CONTENIDO



01. General

02. Propósito y Dirección

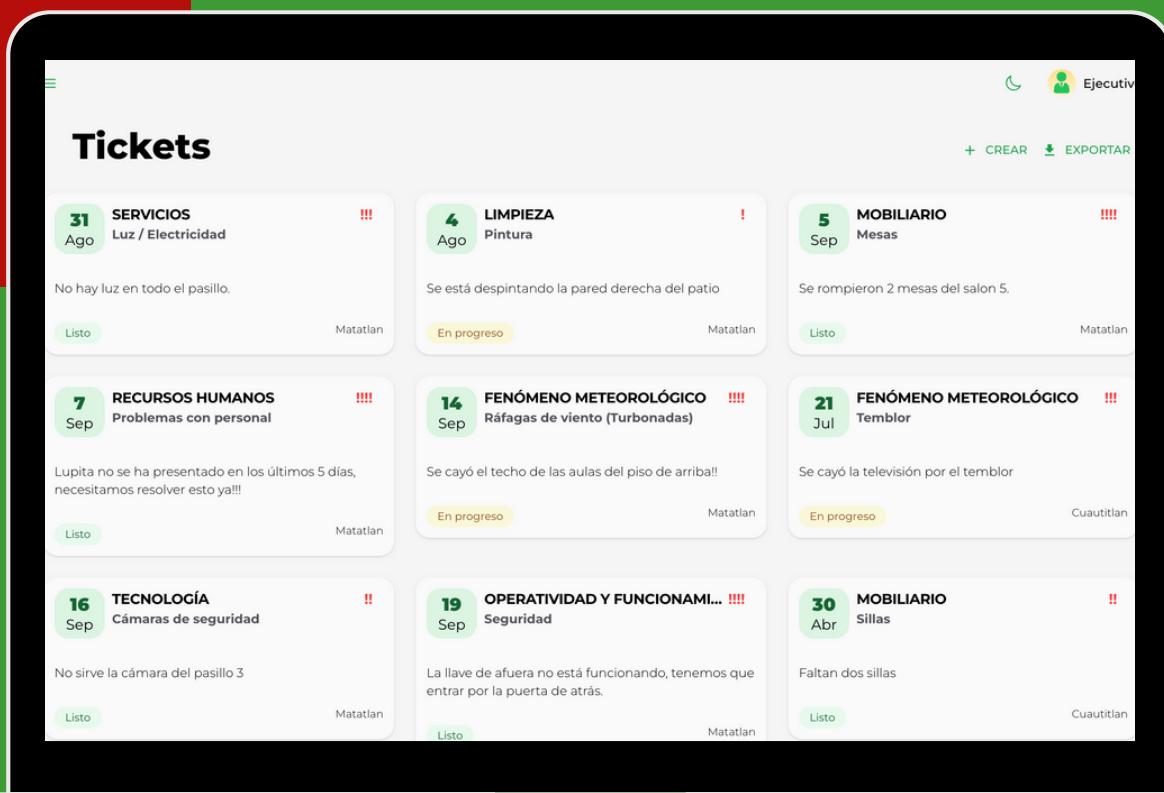
03. Guía de Funcionalidades

04. Roles de Usuario

05. Gestión de Tickets

08. Gestión de Reportes

09. Gestión de Usuarios



GENERAL

Sistema de tickets

La página web creada por la Fundación Por México se ha diseñado para optimizar y simplificar el proceso de creación y seguimiento de tickets de incidentes en las aulas. Su objetivo principal es mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión de problemas y situaciones que puedan surgir en el entorno educativo de la fundación.

Contamos con que este manual resulte de gran utilidad para facilitar la sencilla utilización de la página web

PROPÓSITO Y DIRECCIÓN

Misión

Nuestra misión es proporcionar una plataforma tecnológica de vanguardia que simplifique y optimice la gestión de incidentes en las aulas de la Fundación Por México.

Nos esforzamos por empoderar a los coordinadores de aula, coordinadores nacionales y ejecutivos para que trabajen de manera eficiente y transparente, brindando un entorno educativo más seguro y de mayor calidad.

Visión

Como plataforma en constante evolución en la gestión de incidentes educativos, aspiramos a ser un aliado de confianza para la Fundación Por México y su comunidad educativa. Nuestra visión es convertirnos en la herramienta predilecta para coordinadores de aula, coordinadores nacionales y ejecutivos, ofreciendo acceso sencillo y seguro a datos relevantes.

Buscamos ser un motor de mejora continua al proporcionar informes detallados que fomenten la toma de decisiones informadas, y al hacerlo, contribuir al crecimiento y al bienestar de las aulas y a la promoción de una educación de calidad.





GUÍA DE FUNCIONALIDADES

- ✓ **Inicio de Sesión y Panel de Control:** Permite a los usuarios acceder a la plataforma y proporciona un espacio centralizado para acceder a las herramientas. El usuario y contraseña deberá ser proporcionada por el ejecutivo o administrador del sitio.
- ✓ **Creación y Seguimiento de Tickets de Incidentes:** Permite reportar problemas y dar seguimiento a su resolución de manera eficiente.
- ✓ **Reportes Semanales:** Facilita el análisis y seguimiento de incidentes a lo largo del tiempo, proporcionando una visión general de la gestión de problemas.
- ✓ **Gestión de Usuarios y Aulas:** Permite controlar quién tiene acceso a la plataforma y cómo se asignan aulas y roles a los usuarios.
- ✓ **Roles de Usuario:** Define las responsabilidades específicas de cada usuario en la plataforma, garantizando una gestión efectiva de incidentes.

ROLES DE USUARIO



Coordinador de Aula

El coordinador de aula desempeña un papel fundamental en la identificación y reporte de incidentes en su aula. Sus responsabilidades son:

- **Crear tickets de incidentes relacionados con su aula.**
- **Seguir el estado de los incidentes reportados.**
- **Proporcionar detalles y documentación necesarios para resolver los problemas.**



Coordinador Nacional

El coordinador nacional es responsable de garantizar una pronta resolución de los tickets de incidentes y supervisar su seguimiento en todas las aulas.

- **Acceder a todos los tickets de incidentes de todas las aulas.**
- **Asignar incidentes a los responsables correspondientes.**
- **Supervisar el estado de resolución y asegurar tiempos de respuesta adecuados.**
- **Generar reportes que informen sobre el progreso y estadísticas de incidentes.**



Ejecutivo

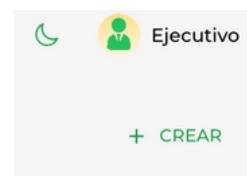
El ejecutivo tiene un rol de supervisión y administración en la plataforma, con un enfoque en la toma de decisiones y la gestión de usuarios y aulas.

- **Acceder a todos los tickets de incidentes y reportes.**
- **Identificar patrones o incidentes inusuales que requieran atención especial.**
- **Resolver casos que el coordinador nacional no pudo solucionar.**
- **Administrar la creación de nuevos usuarios y la edición de usuarios existentes.**
- **Gestionar la estructura de las aulas y la asignación de roles a los usuarios.**

GESTIÓN DE TICKETS

Tablero

Botón para
generar un
nuevo ticket



The tablet screen shows a grid of 8 tickets:

- SERVICIOS** (Luz / Electricidad) - **31 Ago** - **!!!** - No hay luz en todo el pasillo.
- LIMPIEZA** (Pintura) - **4 Ago** - **!** - Se está despintando la pared derecha del patio.
- MOBILIARIO** (Mesas) - **5 Sep** - **!!** - Se rompieron 2 mesas del salon 5.
- RECURSOS HUMANOS** (Problemas con personal) - **7 Sep** - **!!!** - Lupita no se ha presentado en los últimos 5 días, necesitamos resolver esto ya!!!
- FENÓMENO METEOROLÓGICO** (Ráfagas de viento (Turbonadas)) - **14 Sep** - **!!!!** - Se cayó el techo de las aulas del piso de arriba!!
- FENÓMENO METEOROLÓGICO** (Tremor) - **21 Jul** - **!!!!** - Se cayó la televisión por el temblor
- TECNOLOGÍA** (Cámaras de seguridad) - **16 Sep** - **!!** - No sirve la cámara del pasillo 3.
- OPERATIVIDAD Y FUNCIONAMIENTO** (Seguridad) - **19 Sep** - **!!!!** - La llave de afuera no está funcionando, tenemos que entrar por la puerta de atrás.
- MOBILIARIO** (Sillas) - **30 Abr** - **!!** - Faltan dos sillas.



Icono de tablero
de tickets

Ticket de
incidente

MOBILIARIO (Sillas) - **30 Abr** - **!!**

Faltan dos sillas

Listo

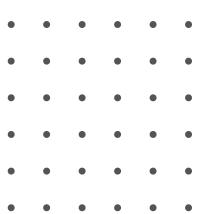
Cuauhtitlan

GESTIÓN DE TICKETS

Componentes de un ticket



Un ticket tiene diferentes elementos. Cada uno de estos elementos se presenta de manera gráfica utilizando colores o formas para un mejor entendimiento de los mismos.



Prioridad:

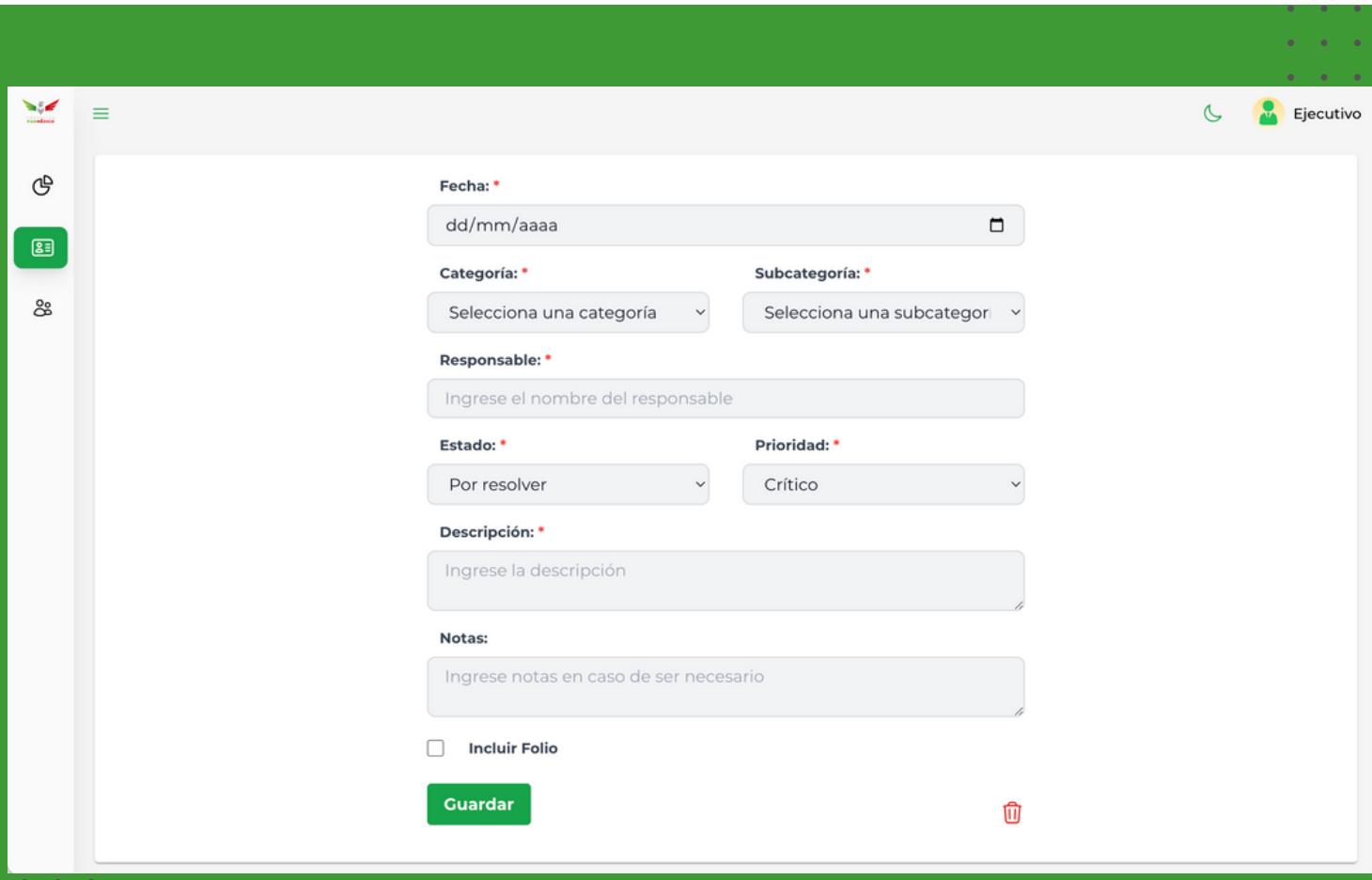
Baja (!)
Media (!!)
Alta (!!!)
Crítica (!!!!!)

Estatus:

Por resolver (naranja)
En proceso (amarillo)
Listo (verde)

GESTIÓN DE TICKETS

Generar un ticket



The screenshot shows a user interface for generating a ticket. At the top right, there is a user icon labeled "Ejecutivo". On the left, there are several icons: a gear, a document, and a person. The main form area contains the following fields:

- Fecha:** * (dd/mm/aaaa) - A date input field with a calendar icon.
- Categoría:** * (Selecciona una categoría) - A dropdown menu.
- Subcategoría:** * (Selecciona una subcategor) - A dropdown menu.
- Responsable:** * (Ingrese el nombre del responsable) - An input field.
- Estado:** * (Por resolver) - A dropdown menu.
- Prioridad:** * (Crítico) - A dropdown menu.
- Descripción:** * (Ingrese la descripción) - An input field.
- Notas:** (Ingrese notas en caso de ser necesario) - An input field.
- Incluir Folio** - A checkbox.
- Guardar** - A green button.
- Borrar** - A red trash can icon.

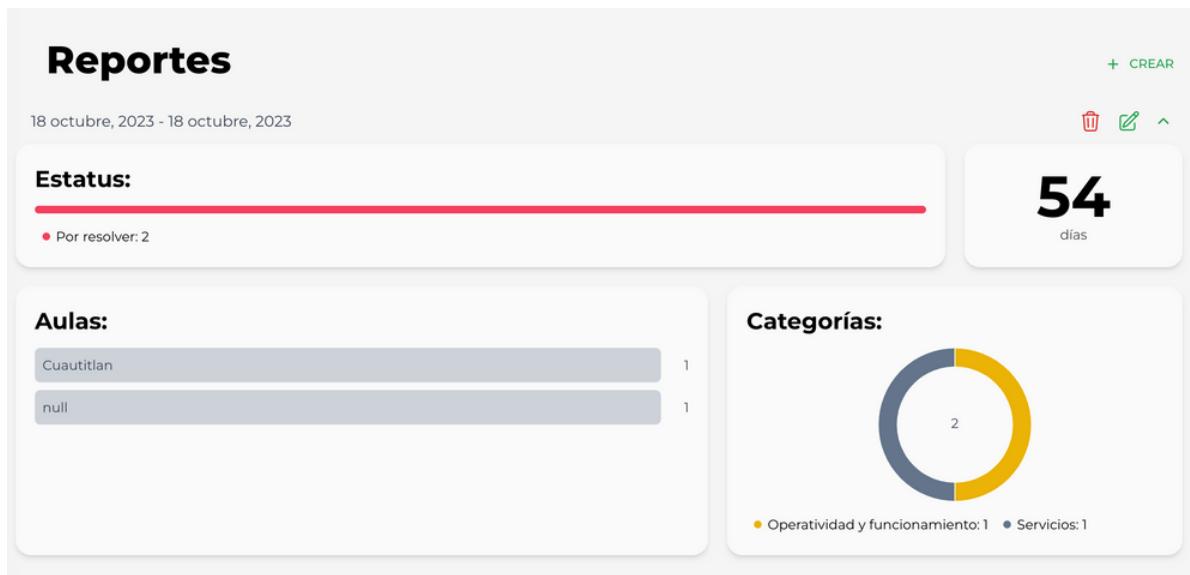
Para que un ticket pueda ser generado correctamente, se deben responder todas las entradas obligatorias, que son las que cuentan con un asterisco (*) enseguida del texto.

En las notas se puede escribir el avance de la situación en caso de que sea necesario.

La casilla de folio despliega una entrada de texto que debe ser llenada con el folio otorgado por el gobierno si este es el caso.

GESTIÓN DE REPORTES

Para generar reportes, simplemente haz clic en el botón 'crear' en la esquina superior derecha. Luego, introduce la fecha de inicio y la fecha de finalización para seleccionar el período que deseas analizar.



Los reportes muestran las estadísticas de:

- Estatus de tickets
- Promedio de días para la resolución de los tickets
- Tickets por aula
- Categorías reportadas

Icono de tablero de reportes



GESTÓN DE USUARIOS

La creación y modificación de usuarios es una función exclusiva del Ejecutivo. Para agregar un nuevo usuario, solo tienes que hacer clic en 'crear' y completar la información requerida. También debes asignar roles y permisos a los usuarios en esta sección

Usuarios					+ CREAR
<input type="checkbox"/>	Usuario	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Aula
<input type="checkbox"/>	chamito813	Samuel	Acevedo	Sandoval	Matatlán
<input type="checkbox"/>	fernandacor	Fernanda	Cantú	Ortega	Cuautitlán
<input type="checkbox"/>	alinarosasasm	Alina	Rosas	Macedo	
<input type="checkbox"/>	sebas21mg	Ejecutivo	Coordinador	Prueba	
<input type="checkbox"/>	CoordinadorAula	Aula	Aulita	Aulota	Interlomas
<input type="checkbox"/>	CoordinadorNacional	Carlos	Jorge	Liz	

Interfaz para crear usuarios

The screenshot shows the 'Crear Usuario' (Create User) form. On the left, there's a vertical sidebar with icons: a green bird logo, a pie chart, a person icon, and a group of people icon. The main form has the following fields:

- Usuario:** CoordinadorNacional
- Nombre:** Carlos
- Apellido paterno:** Jorge
- Apellido materno:** Liz
- Permissions:** A dropdown menu shows 'Nacional' selected, with other options like 'Ejecutivo' and 'Coordinador' available.

At the bottom right of the form is a red 'ELIMINAR' (Delete) button.

Icono de tablero
de usuarios



[+ 52 55 7095 7133](tel:+525570957133)



contacto@pormexicofundacion.org



<https://www.pormexicofundacion.org/>