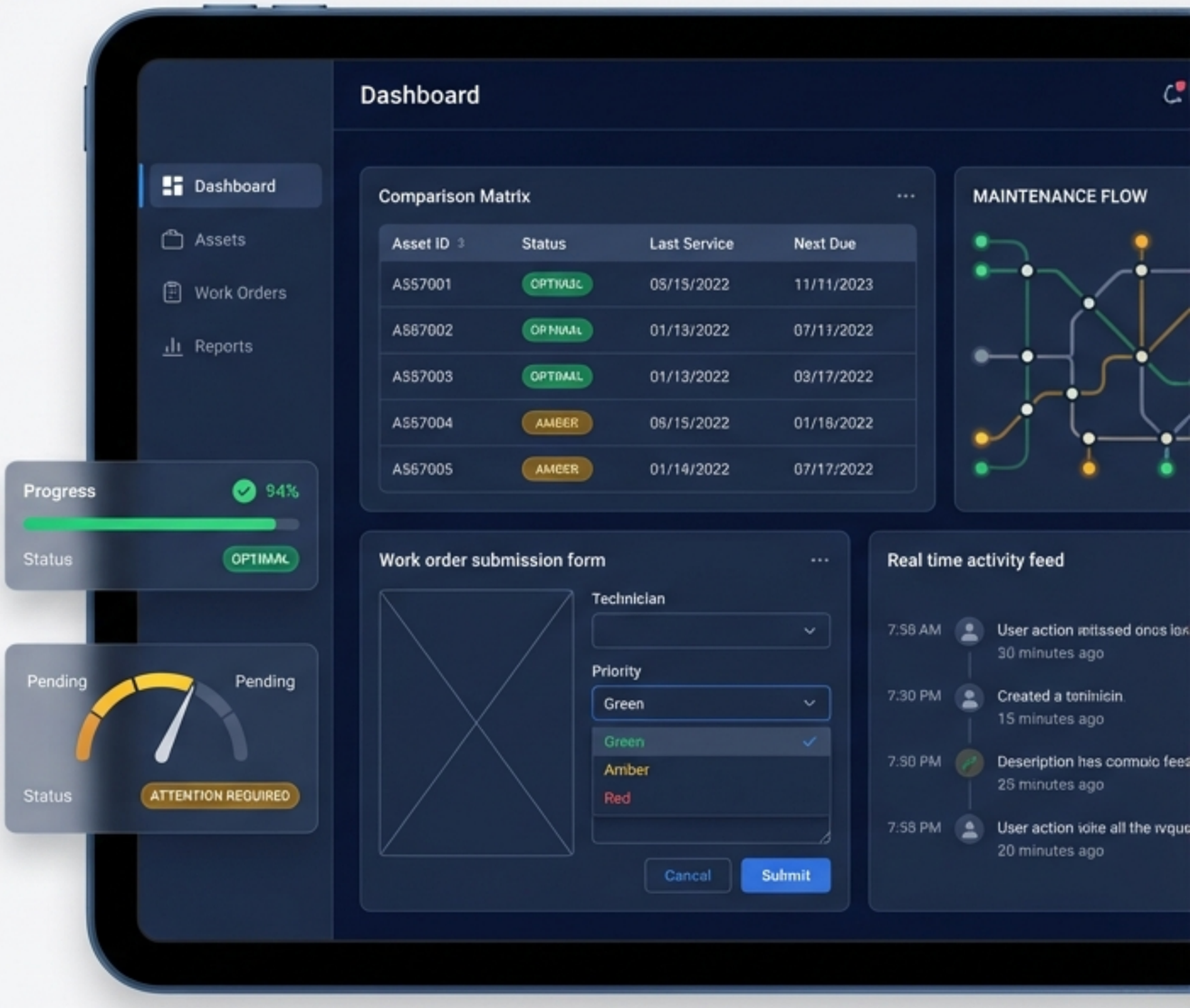
# Manual de Onboarding — Sidón Mantiz v1.5.0

## Sistema Inteligente de Gestión de Mantenimiento (CMMS)




NotebookLM

# De la dispersión al control centralizado

## Antes vs. Ahora

| ⚠ Caos | Mantiz |
| --- | --- |
| Reportes de fallas por WhatsApp sin seguimiento. | Trazabilidad completa y estados en tiempo real. |
| Historial perdido. | Registro histórico vinculado por número de serie. |
| Decisiones a ciegas. | Inteligencia Estratégica con IA. |




NotebookLM

# El vocabulario esencial de tu plataforma

## Ticket

Registro digital de una solicitud de mantenimiento. Contiene ID único (ej. #289BE5), ubicación, equipo afectado, prioridad y evidencia fotográfica.

## Zona

Región o estado geográfico donde operan tus sucursales (ej. Estado Chihuahua, Zona Norte).

## Sucursal

Ubicación física específica que pertenece a una Zona (ej. Matriz Chihuahua, Oficina Norte).

## Equipo

Activo tecnológico (cámaras, servidores, monitores) registrado con número de serie y catálogo de fallas predefinidas.

## Proveedor

Empresa o técnico especialista externo (CCTV, electricidad, etc.) que recibe y atiende tickets asignados.

## Roles (RBAC)

Control de Acceso Basado en Roles. Define exactamente quién puede ver, editar o aprobar dentro del sistema.

NotebookLM

# El ciclo de vida operativo de un Ticket




NotebookLM

# Tu primer acceso a Sidón Mantiz




**PASO ÚNICO AL INICIAR LA PLATAFORMA POR PRIMERA VEZ**

El Súper Usuario es el propietario de la cuenta con acceso total e irrestricto. Guarda estas credenciales con extremo cuidado; solo existe un registro de este nivel por organización.

- Nombre completo
- Correo electrónico de acceso
- Teléfono de contacto
- Contraseña (mín. 8 caracteres)
- Nombre oficial de la Organización

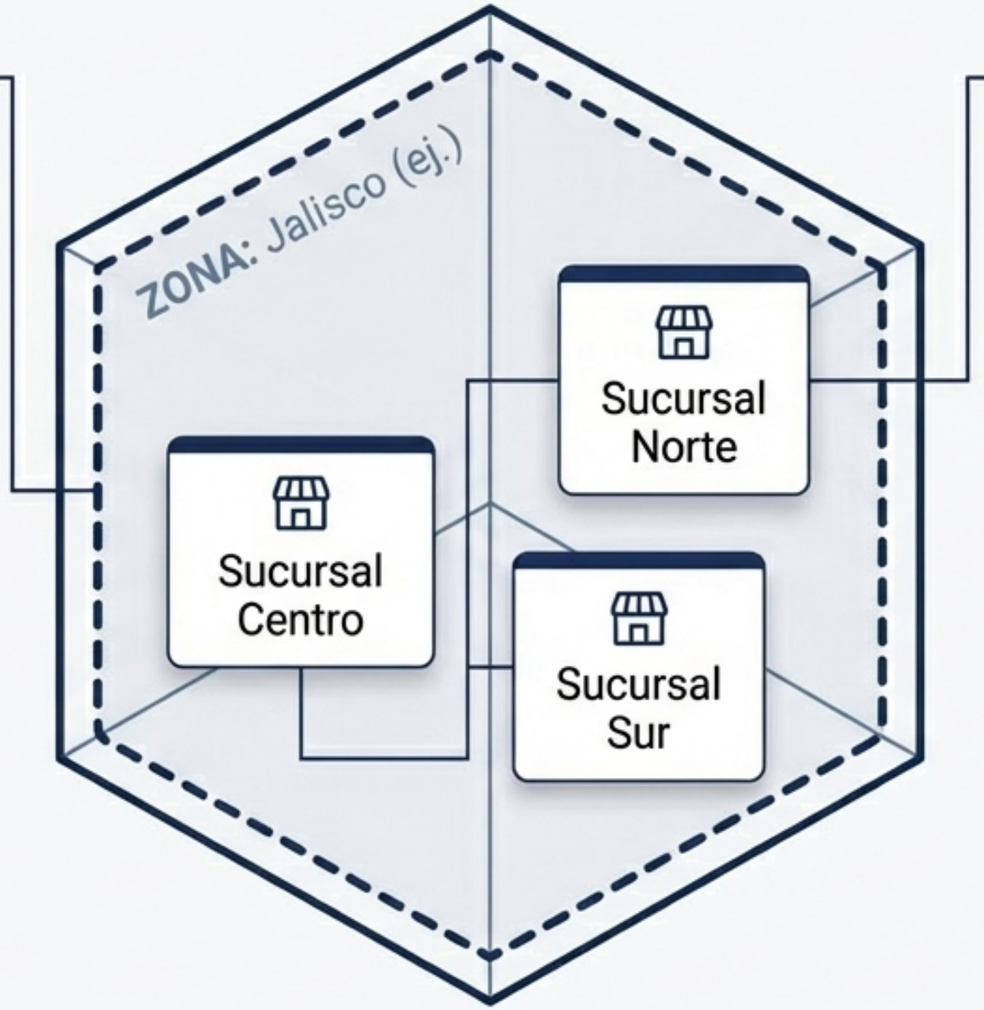
NotebookLM

# Modelando tu geografía operativa

## Organización > Zonas

Las Zonas son tu primer nivel jerárquico. Representan divisiones geográficas (ej. Estado de Jalisco).

**Paso 1:** Haz clic en + Nueva Zona, asigna un nombre y guárdala (Estado: Activo/Inactivo).




## Organización > Sucursales

Las Sucursales viven dentro del detalle de cada Zona.
Son las ubicaciones físicas donde ocurren las incidencias.

**Paso 2:** Entra al detalle de la Zona creada y haz clic en + Nueva Sucursal.

**Paso 3:** Completa los datos operativos: Nombre, Dirección, Responsable y Teléfono.

NotebookLM

# Integrando a tu equipo interno y externo

## Usuarios Internos

Ruta: Organización → Usuarios

Define Nombre completo, Correo electrónico (usuario de acceso) y asigna un Rol estratégico.

**Consejo Destacado:** Si dejas el campo de contraseña vacío, el sistema asignará por defecto: Mantiz2026! Notifica a tu personal para que la cambien al ingresar.

## Proveedores Externos

Ruta: Organización → Proveedores

Empresas o técnicos externos especializados (CCTV, Climatización, Eléctrico).

Registra la empresa, especialidad y contactos. Luego, agrega técnicos bajo este proveedor. Cada técnico tendrá credenciales propias para ver únicamente los tickets que se le asignen.

NotebookLM

# Matriz de control de acceso y permisos (RBAC)

| | Súper Administrador | Admin Organización | Usuario Sucursal | Proveedor |
|---|---|---|---|---|
| Acceso total e irrestricto al sistema | ✅ | [–] | [–] | [–] |
| Gestión de la Organización y Configuración Global | ✅ | ✅ | [–] | [–] |
| Ver y crear tickets de todas las sucursales | ✅ | ✅ | [–] | [–] |
| Crear y consultar tickets SOLO en su sucursal asignada | ✅ | ✅ | ✅ | [–] |
| Ver y gestionar ÚNICAMENTE tickets asignados a ellos | ✅ | ✅ | [–] | ✅ |
| Resolver tickets con evidencia fotográfica | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Aprobar o Cancelar tickets | ✅ | ✅ | [–] | [–] |

**ADVERTENCIA:** Al crear o modificar roles personalizados (Configuración → Permisos y Roles), los cambios afectarán inmediatamente a todos los usuarios que tengan ese rol asignado.

NotebookLM

# Catálogo global de equipos y activos

Centraliza todos los activos tecnológicos de tu organización por sucursal. Para registrar un equipo haz clic en **+ Nuevo Equipo** y define: Nombre, Categoría, Número de Serie y Sucursal de instalación.




NotebookLM

# Control de inventario y refacciones

Esta función está en desarrollo. ¡Próximamente podrás gestionar tus inventarios y refacciones aquí!



## EN CONSTRUCCIÓN

Trabajando para brindarte el mejor control.

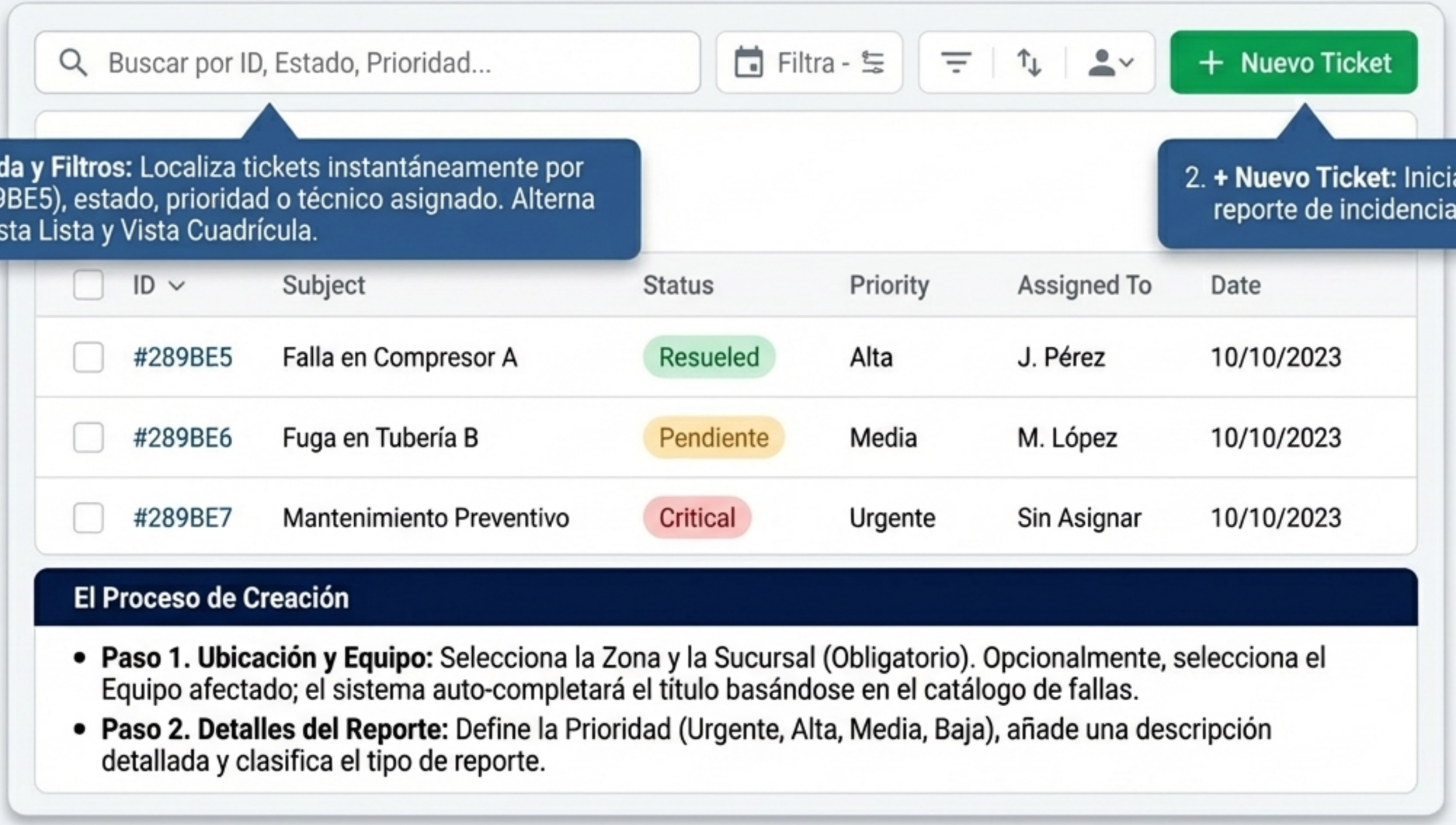
NotebookLM

# Configuración del entorno del sistema




NotebookLM

# El corazón operativo: Gestión de Tickets




## El Proceso de Creación

- **Paso 1. Ubicación y Equipo:** Selecciona la Zona y la Sucursal (Obligatorio). Opcionalmente, selecciona el Equipo afectado; el sistema auto-completará el título basándose en el catálogo de fallas.
- **Paso 2. Detalles del Reporte:** Define la Prioridad (Urgente, Alta, Media, Baja), añade una descripción detallada y clasifica el tipo de reporte.

ℹ Al hacer clic en Guardar, el sistema dispara automáticamente notificaciones Push al personal correspondiente según la zona y prioridad.

NotebookLM

# Resolución, trazabilidad y seguimiento

1

## Encabezado

Información vital anclada en la parte superior. Muestra ID, Título, Estado actual, Prioridad y la ruta de Ubicación (Zona → Sucursal → Equipo).

2

## Asignación y Chat

Visualiza al técnico responsable (con opción de reasignar). Incluye una sección de Comentarios estilo chat para seguimiento en tiempo real entre usuarios y técnicos.

3

## Historial de Cambios

Registro cronológico inmutable de cada actualización, cambio de estado y nota añadida al ticket.

## REGLA ESTRICTA DE RESOLUCIÓN

Para que un Técnico o Proveedor pueda cambiar el estado a Resuelto, es OBLIGATORIO subir evidencia fotográfica de la reparación.

Sin fotografías, el ticket no avanza.

Una vez resuelto, el Administrador evalúa la evidencia y lo marca como Aprobado para cerrarlo.

NotebookLM

# Inteligencia estratégica y visión ejecutiva

Total de Tickets:
**248**

Zonas Activas:
**15**

Tickets Urgentes:
**3**

**Tarjetas de Resumen**: Visión instantánea del volumen operativo: Total de Tickets, Zonas Activas y Tickets Urgentes que requieren atención crítica.

## IA Proactiva: Inteligencia Estratégica.

El sistema analiza datos sin intervención humana para generar alertas:

- **Renovación:** Equipos con fallas crónicas que exigen reemplazo.
- **Alerta de Sucursal:** Picos anómalos de reportes en ubicaciones específicas.
- **Preventivo:** Patrones de falla que sugieren mantenimiento anticipado.

## Barras de Estatus




de tickets (Abierto, En Progreso, Agendado, Resuelto).

Informe

**Exportación Ejecutiva**: Un solo clic para descargar un reporte ejecutivo con análisis de salud, riesgos y métricas del período.

NotebookLM

# Flujo de trabajo inicial y soporte

1. **Crear Súper Usuario** (Paso único en Login)
2. **Configurar Información General de la Empresa**
3. **Crear Zonas Geográficas**
4. **Crear Sucursales dentro de las Zonas**
5. **Registrar Equipos (con sus fallas comunes)**
6. **Agregar Proveedores Externos**
7. **Crear Usuarios de Mantenimiento**
8. **Asignar Roles Correctos a cada usuario**

**(Resultado: ¡Sistema listo para recibir tickets!)**

## Preguntas Frecuentes y Soporte

**¿Los técnicos ven todo?**

No, los Proveedores solo ven los tickets que les han sido asignados específicamente.

**¿Puedo tener múltiples zonas?**

Sí, el sistema soporta estructuras multi-nivel ilimitadas.

**Soporte Técnico Oficial:** ¿Dudas operativas? Contacta a tu representante en ecosat.com.mx o llama al 800 326 0728.

NotebookLM