

Introducción 4

¿Qué es WeCare? 4

Funcionalidades principales 5

¿Quién debería usar WeCare? 5

Sobre este manual del usuario 6

Registro de temas y debates 6

Gestión de temas y administración 6

Sobre roles de usuario y permisos 8

Permisos de usuarios normales 8

Permisos de usuarios institucionales (adicionales) 8

Permisos de administradores (adicionales) 8

Uso de la plataforma pública 9

Encontrar temas 10

Funciones del mapa 10

Filtrar temas 10

Ingresar temas 11

Qué sucede después de enviar un nuevo tema 11

Escribir aportes en temas existentes 12

Redactar un aporte 12

Editar y eliminar comentarios 12

Recibir notificaciones 13

Cuándo se envían notificaciones 13

Configuración de notificaciones 13

Gestión de temas 14

Organizar y buscar temas 16

Cómo mover un tema a otra carpeta 16

Cómo encontrar temas mediante la búsqueda de texto completo 16

Moderar temas 16

Cómo editar un tema 16

Cómo eliminar un tema [17](#)

Herramientas adicionales para administradores [18](#)

Gestión de usuarios [18](#)

Acceder a la gestión de usuarios [18](#)

Eliminar un usuario [18](#)

Asignar derechos de administrador a un usuario [19](#)

Diagnóstico [19](#)

Acceder al diagnóstico [19](#)

Configuración [20](#)

General [21](#)

Institución [21](#)

Configuración de los ajustes de la institución [21](#)

Subir un logotipo o escudo [22](#)

Definir el área de responsabilidad [22](#)

Dominio [23](#)

Cambiar el nombre de dominio [23](#)

Contenido [24](#)

Crear una nueva página [24](#)

Modificar la navegación del pie de página [24](#)

Sobre los fragmentos de texto [25](#)

Sobrescribir un fragmento de texto [25](#)

Uso de categorías [26](#)

Categorías superiores y subordinadas [26](#)

Usar categorías como título en lugar de un campo de texto libre [26](#)

Base de datos [27](#)

Configurar la conexión a la base de datos [27](#)

Probar la conexión [27](#)

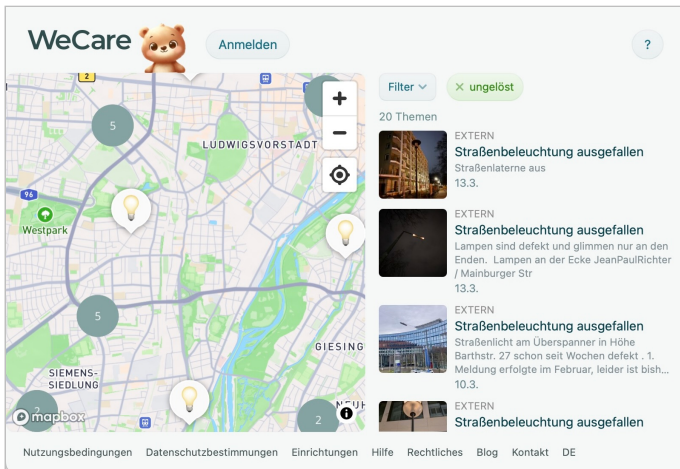
Correo electrónico [28](#)

Cambiar la configuración de SMTP [28](#)

Probar la conexión [28](#)

Definir direcciones de correo del remitente y de contacto	28
Mapa	29
Establecer proveedor de mapas	29
Revisión de contenido	30
Definir un programa local para la revisión automática de imágenes	30
Licencia	31
Registrar una nueva clave de licencia	31
Red WeCare	32
Activar o desactivar la Red WeCare	32
Actualización	33
Instalar una actualización de software	33
Resolución de problemas y ayuda adicional	34
Problemas y soluciones	34
Los correos electrónicos no se entregan.	34
El mapa no se muestra.	35
Los usuarios no pueden iniciar sesión.	35
Se muestra una página en blanco o un mensaje de no encontrado.	36
La conexión con la base de datos falla.	37
Más ayuda sobre WeCare	38
Cómo obtener más ayuda	38
Cuándo debe contactar con el soporte de WeCare	38

Introducción



El mapa de WeCare en el navegador

¿Qué es WeCare?

WeCare es una plataforma de gestión de temas basada en la ubicación, diseñada para ciudades, municipios y empresas. Permite a los usuarios reportar, seguir y discutir temas, y proporciona herramientas a los administradores para gestionarlos de forma eficiente.

Funcionalidades principales

- *Registro de temas*: Los usuarios pueden ingresar temas con descripciones e imágenes.
- *Vista de mapa*: Todos los temas se muestran en un mapa interactivo para facilitar la navegación.
- *Debates*: Los usuarios pueden añadir comentarios y detalles adicionales a cualquier tema.
- *Notificaciones*: Se envían notificaciones cuando hay actualizaciones de estado o nuevos comentarios.
- *Área administrativa*: Los administradores pueden moderar temas, organizarlos en carpetas y gestionar usuarios.
- *Opciones de personalización*: Los administradores pueden configurar diversas opciones como apariencia, contenido, configuración de correo electrónico y proveedor de mapas.

¿Quién debería usar WeCare?

- *Municipios y administraciones locales* – para seguir de manera eficiente los asuntos comunitarios, implementar soluciones rápidamente e involucrar activamente a los ciudadanos en mejoras locales.
- *Empresas y organizaciones no gubernamentales* – para gestionar informes y soluciones de temas internos.

Sobre este manual del usuario

Este manual del usuario ofrece una visión general de las funciones de WeCare. Incluye instrucciones paso a paso para la instalación, configuración y uso de la plataforma, así como consejos para un uso eficiente.

Registro de temas y debates

Aprenda cómo registrar, buscar, filtrar y debatir temas. Descubra cuándo se envían notificaciones y qué permisos y restricciones existen dentro de la plataforma.

Gestión de temas y administración

Descubra cómo moderar temas y debates, cambiar el estado de los temas y gestionar usuarios. Conozca las opciones de personalización como la apariencia (nombre y logotipo propios), configuración de correo electrónico, configuración de la base de datos y selección del proveedor de mapas.

Copie esta URL y péguela en su navegador para continuar con la configuración.

Paso 4: Finalizar el asistente de configuración

El asistente de configuración basado en la web lo guiará a través de los últimos pasos de configuración:

- **Clave de producto** - Introduzca su clave de producto para activar el software.
- **Configuración de base de datos** - Ingrese su host de base de datos, nombre de usuario y contraseña.
- **Dominio** - Defina el nombre de dominio bajo el cual el software estará disponible en Internet.
- **Configuración de correo electrónico** - Configure un servidor SMTP para el envío de correos electrónicos.
- **Institución** - Indique el nombre de su organización.
- **Red WeCare** - Active la función de red WeCare para conectar su organización con otras instalaciones de WeCare (opcional).

Nota: Durante la instalación, el archivo binario de Node.js se copia en la carpeta `/opt/wecare` y se le asignan permisos para el usuario `wecare`.

Sobre roles de usuario y permisos

WeCare distingue entre tres roles de usuario: *usuarios normales*, *usuarios institucionales* y *administradores*. Cada rol tiene diferentes permisos dentro de la plataforma.

Permisos de usuarios normales

- Registrar temas con descripción, ubicación y archivos adjuntos
- Buscar y filtrar en la lista de temas o en el mapa
- Agregar comentarios y detalles adicionales a los temas
- Recibir notificaciones cuando cambie el estado de un tema o se añadan nuevos comentarios
- Eliminar temas y publicaciones de los que son autores

Permisos de usuarios institucionales (adicionales)

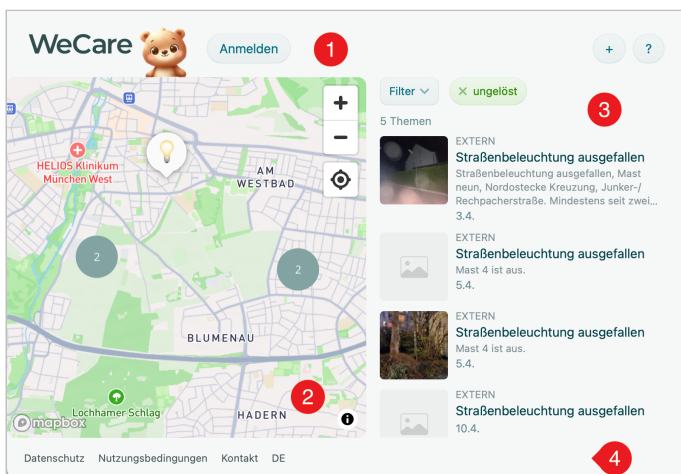
- Editar o eliminar temas y publicaciones, y cambiar el estado de edición de los temas
- Categorizar y mover temas a carpetas

Permisos de administradores (adicionales)

- Cambiar la configuración de la plataforma
- Listar, eliminar y gestionar los permisos de los usuarios registrados
- Ver información de diagnóstico

Uso de la plataforma pública

La plataforma WeCare ofrece un mapa interactivo que muestra todos los temas registrados. Los usuarios pueden explorar los temas según su ubicación y filtrarlos por diferentes criterios.



- 1 Encabezado 2 Mapa 3 Lista de temas 4 Pie de página

Encontrar temas

Los temas se muestran en el mapa como marcadores. Seleccione un marcador para abrir una vista detallada con diferentes datos, entre ellos:

- Título y descripción
- Imágenes adjuntas, si están disponibles
- Fecha de ingreso
- Estado (sin resolver, resuelto)

Funciones del mapa

- *Zoom y desplazamiento*: Navegue por el mapa usando el ratón o gestos táctiles.
- *Marcadores agrupados*: Si varios temas aparecen en la misma área, se pueden agrupar en clústeres. *(Nota: solo disponible con el servicio de mapas de Mapbox)*

Filtrar temas

Puede refinar la selección de los temas mostrados utilizando las opciones de filtro.

- Período (*"Mostrar temas registrados dentro de un período específico"*)
- Estado (*"Mostrar solo temas sin resolver o solo temas resueltos"*)

Ingresar temas

Siga estos pasos para ingresar un nuevo tema:

1. Seleccione el botón **+** en la parte superior derecha del encabezado para abrir la vista **Nuevo tema**.
2. Ingrese los datos del tema:
 - **Título y descripción:** Indique un título breve y claro que describa el tema o seleccione una categoría adecuada. Añada detalles relevantes sobre el tema.
 - **Ubicación:**

Use el botón **Seleccionar en el mapa** para definir la ubicación exacta del tema.

Además, puede utilizar el campo de texto **Descripción de la ubicación** para añadir detalles sobre el lugar.

3. Si lo desea, agregue *fotos* como **adjunto** para proporcionar un contexto visual más claro.
4. Seleccione el botón **Crear tema**.

Qué sucede después de enviar un nuevo tema

- El nuevo tema será visible en el mapa.
- El tema se marcará para el autor como "**Importante para mí**", lo que activará notificaciones cuando haya actividades como cambios de estado o nuevas publicaciones.

Escribir aportes en temas existentes

Los usuarios pueden participar en las discusiones y aportar detalles adicionales redactando **comentarios** en los temas.

Redactar un aporte

1. Asegúrese de haber iniciado sesión con su dirección de correo electrónico registrada y su contraseña.
2. Navegue hasta el tema sobre el cual desea escribir el comentario.
3. Ingrese su nuevo comentario en el campo de texto de la sección **Discusión**.
4. *Publicar aporte*: Seleccione **Enviar** para agregar su comentario a la discusión.

Editar y eliminar comentarios

- Los usuarios pueden **editar** o **eliminar** sus propios comentarios.
- Los administradores pueden **editar** o **eliminar** cualquier comentario si infringe las normas de la plataforma.

Recibir notificaciones

WeCare puede notificar a los usuarios sobre diversas actividades, lo que les permite mantenerse informados sobre el estado de los temas.

Cuándo se envían notificaciones

Los usuarios pueden marcar temas individuales con el botón **Importante para mí** para recibir las siguientes notificaciones:

- *Cambio de estado*: El estado de un tema ha cambiado (de *sin resolver* a *resuelto*).
- *Nuevos comentarios*: Alguien ha añadido un nuevo comentario al tema.

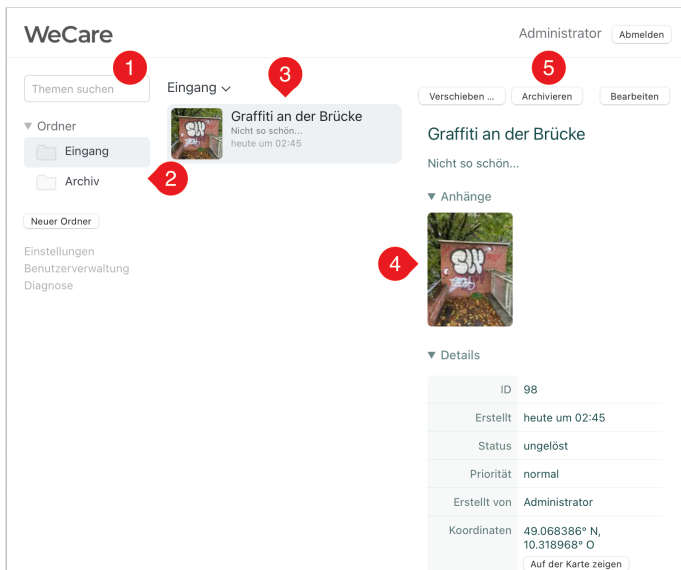
Configuración de notificaciones

Los usuarios pueden elegir cómo desean recibir notificaciones. Para cambiar la configuración,

1. abra el menú de cuenta a través del botón con su nombre en la parte superior izquierda del encabezado.
2. Seleccione **Notificaciones**.
3. Elija las opciones que desee.

Gestión de temas

Los usuarios institucionales pueden moderar temas y contribuciones, cambiar su estado y organizarlos en carpetas.



- 1 **Búsqueda** Introduzca aquí un término para buscar temas en todas las carpetas.
- 2 **Lista de carpetas** Aquí puede abrir y crear carpetas.
- 3 **Lista de temas** Aquí encontrará todos los temas almacenados en la carpeta seleccionada.
- 4 **Vista detallada / Vista de edición** Aquí puede ver los detalles de un tema y editarlo.
- 5 **Barra de funciones** Aquí encontrará los botones para editar, mover o eliminar temas.

Organizar y buscar temas

Cómo mover un tema a otra carpeta:

- Si es necesario, cree una nueva carpeta mediante el botón **Nueva carpeta** debajo de la lista de carpetas ②.
- Navegue hasta el tema que desea mover.
- Arrastre el tema desde la lista ③ a la carpeta deseada en la lista de carpetas ②.
- Alternativamente, puede usar el botón **Mover** en la barra de funciones ⑤.

Cómo encontrar temas mediante la búsqueda de texto completo:

- Introduzca un término de búsqueda en el campo de búsqueda ①.
- Encima de la lista de temas, elija si desea buscar en todas las carpetas o solo en la carpeta actual.

Moderar temas

Cómo editar un tema:

- Navegue hasta el tema que desea editar.
- Haga clic en el botón **Editar** en la barra de funciones ⑤.
- Realice los cambios deseados y confirme haciendo clic en el botón **Guardar** en la barra de funciones.

Cómo eliminar un tema:

- Navegue hasta el tema que desea eliminar.
- Haga clic en el botón **Editar** en la barra de funciones .
- Seleccione el botón **Eliminar** en la barra de funciones.

Herramientas adicionales para administradores

Los administradores pueden gestionar usuarios y acceder a información de diagnóstico.

Gestión de usuarios

Acceder a la gestión de usuarios

Abra la interfaz de administración y seleccione **Gestión de usuarios** debajo de la lista de carpetas.

Eliminar un usuario

Busque al usuario en la lista y haga clic en el botón **Eliminar**.

Atención: Esto eliminará al usuario y todos sus temas y contribuciones del sistema de forma permanente e irreversible.

Asignar derechos de administrador a un usuario

Busque al usuario en la lista y haga clic en el botón **Convertir en administrador**.

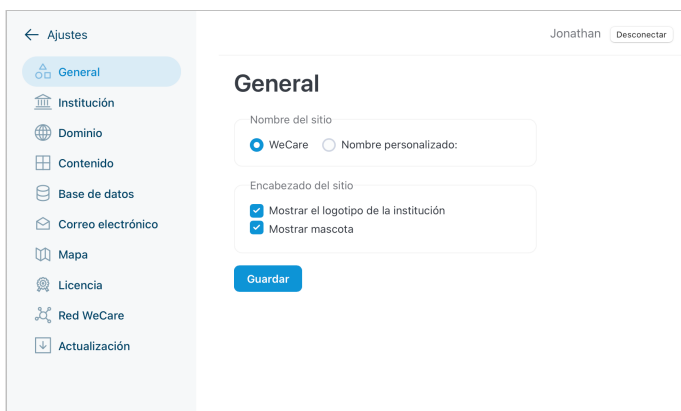
Diagnóstico

Acceder al diagnóstico

Abra la interfaz de administración y seleccione **Diagnóstico** debajo de la lista de carpetas. En la interfaz de diagnóstico, podrá ver una lista de notas, advertencias o errores que hayan ocurrido. Puede guardar esta lista como archivo utilizando el botón **Descargar registro**.

Configuración

Los administradores pueden modificar varias configuraciones para personalizar WeCare.



El menú de configuración

Abrir el menú de configuración

Para acceder a la configuración, inicie sesión como administrador y abra la interfaz de administración. Seleccione el enlace **Configuración** debajo de la lista de carpetas.

General

Personaliza el nombre y el encabezado de la aplicación

1. En la sección **Configuración > General**, busque las opciones **Nombre de la aplicación** y **Encabezado de página**.
2. Configure los siguientes ajustes de visualización:
 - **Nombre de la aplicación:** El nombre que se mostrará en el encabezado (*Predeterminado: vacío*)
 - **Mostrar el logotipo de la institución:** Active esta opción para mostrar u ocultar el logotipo de la institución. (*Predeterminado: logotipo de WeCare*)
 - **Mostrar la mascota:** Active o desactive la mascota de WeCare en el encabezado. (*Predeterminado: sí*)
3. Confirme los cambios haciendo clic en el botón **Guardar**.

Institución

Configuración de los ajustes de la institución

- **Personas con acceso:** Usuarios que deben tener acceso a la gestión de temas. Puede invitar a nuevas personas ingresando sus direcciones de correo electrónico. Estas personas recibirán una invitación por correo electrónico.
- **Logotipo y escudo:** El logotipo y el escudo de la institución
- **Nombre completo:** El nombre legal de la institución, si está disponible

- **Nombre común o abreviado:** Un nombre más corto o informal
- **Sobre la institución:** Una breve descripción de la institución
- **Área de responsabilidad:** La zona geográfica en la que opera la institución

Subir un logotipo o escudo

1. En la sección **Logotipo o Escudo:**
 - Haga clic en el botón **Seleccionar archivo** para elegir y subir una imagen.
2. Asegúrese de que la imagen subida tenga una resolución adecuada. Si no es así, se mostrará una advertencia.

Definir el área de responsabilidad

1. Busque la configuración **Área de responsabilidad**.
2. Haga clic en el botón **Elegir centro** para abrir el mapa y seleccionar el centro del área de responsabilidad.
3. Establezca el radio en metros mediante el botón **Cambiar radio**.



Cambiar el nombre de dominio

1. En el menú de configuración, seleccione **Dominio**.
2. Ingrese el nombre de dominio deseado.
3. Guarde los cambios haciendo clic en el botón **Guardar**.

Notas:

- Debe ser un nombre de dominio válido (por ejemplo: "wecare.example.com") o subdominio (por ejemplo: "temas.ciudad.gov").
- Asegúrese de que el dominio esté correctamente configurado en sus ajustes DNS y apunte al servidor de WeCare.
- Cambiar el dominio puede requerir configuraciones adicionales, como la configuración de un certificado SSL.

Contenido

En la sección **Contenido**, se pueden crear páginas personalizadas, sobrescribir fragmentos de texto, crear categorías y configurar la navegación del pie de página.

Crear una nueva página

1. Vaya a **Configuración > Contenido**.
2. En la sección **Páginas**, introduzca un identificador único (slug) en el campo de texto. *Ejemplo: **contacto** para la página "Contacto".* Abra la vista detallada con el botón **+**.
3. Edite el título y el contenido de la página en los campos correspondientes. *Puede usar texto normal, Markdown o HTML.*
4. Use el botón **Abrir página** para ver una vista previa de la página.
5. Si lo desea, agregue más traducciones usando el campo desplegable **Agregar idioma....**

Modificar la navegación del pie de página

Para agregar una página a la navegación del pie de página, introduzca su slug en el campo de texto y haga clic en el botón **+**. Para eliminar una página, haga clic en el botón **Eliminar**. Arrastre las páginas con el ratón o el dedo para cambiar el orden.

Sobre los fragmentos de texto

Puede sobrescribir individualmente fragmentos de texto para adaptar los textos de la aplicación web de WeCare según sus necesidades. Con el botón **Abrir aplicación con identificadores visibles de fragmentos de texto**, se pueden mostrar todos los fragmentos de texto utilizados directamente en la interfaz, lo que le permite encontrar fácilmente el identificador adecuado para su edición.

Sobrescribir un fragmento de texto

1. Navegue a **Configuración > Contenido**.
2. Si aún no ha identificado el fragmento de texto, haga clic o toque el botón **Abrir aplicación con identificadores visibles de fragmentos de texto** y busque el fragmento deseado.
3. Introduzca en el campo **Sobrescribir fragmento de texto** el identificador del fragmento que desea sobrescribir. *Ejemplo: **sign_in** para el texto del botón **Iniciar sesión**.*
4. Seleccione el botón **+** para crear la sobrescritura.
5. Introduzca el texto deseado en el campo de texto.
6. Si es necesario, añada más traducciones mediante el menú desplegable **Añadir idioma....**

Uso de categorías

Puede crear categorías personalizadas que estarán disponibles para que los usuarios las seleccionen más adelante:

1. Active la casilla de verificación **Usar categorías**.
2. Introduzca el nombre de una categoría en el campo de texto y confirme con el botón +.
3. En la vista detallada puede añadir variantes en otros idiomas y definir un símbolo (emoji) para la categoría, si lo desea.

Nota: Las categorías se muestran automáticamente en orden alfabético.

Categorías superiores y subordinadas

Puede estructurar jerárquicamente las categorías definiendo categorías superiores y subordinadas.

1. Abra una categoría en la vista detallada.
2. Active la casilla **Tiene categoría superior** y luego seleccione la categoría superior adecuada en el campo desplegable.

Usar categorías como título en lugar de un campo de texto libre

Si desea utilizar una categoría como título del tema en lugar de un campo de texto libre, active la casilla **Usar categoría como título del tema**.



Base de datos

Avanzada

Configurar la conexión a la base de datos

En la sección **Base de datos**, introduzca los datos de conexión para la base de datos PostgreSQL que desea que utilice WeCare.

- **Host** – La dirección del servidor de base de datos
- **Puerto** (opcional) – Si no se indica, se usará 5432
- **Nombre de usuario** – El usuario de la base de datos
- **Contraseña** – La contraseña del usuario
- **Nombre de la base de datos** – La base de datos a la que se debe conectar

Confirme su configuración haciendo clic en el botón **Guardar**.

Probar la conexión

Con el botón **Probar conexión** puede verificar si WeCare puede establecer conexión con la base de datos.



Correo electrónico

Avanzada

En la sección **Correo electrónico**, puede configurar los ajustes SMTP necesarios para enviar notificaciones por correo electrónico.

Cambiar la configuración de SMTP

- **Activar envío de correos electrónicos** – Active esta opción para habilitar las notificaciones por correo electrónico.
- **Tipo** – SMTPS (cifrado) o SMTP (sin cifrar)
- **Host** – La dirección del servidor SMTP. *Nota: al usar SMTP sin cifrado, solo se admite **localhost**.*
- **Puerto** (opcional)
- **Nombre de usuario** – El nombre de usuario de la cuenta SMTP
- **Contraseña** – La contraseña del usuario SMTP

Probar la conexión

Con el botón **Probar conexión** puede verificar si WeCare puede establecer conexión con el servidor SMTP.

Definir direcciones de correo del remitente y de contacto

La **dirección de correo electrónico del remitente** se utiliza para todos los correos electrónicos enviados automáticamente por la aplicación. La **dirección de correo electrónico de contacto** se usa para recibir comentarios de los usuarios, por ejemplo, a través de la función “Informar inquietudes”.

Mapa

En la sección **Proveedor de mapas**, los administradores pueden seleccionar qué servicio de mapas debe utilizar WeCare para mostrar el mapa.

Establecer proveedor de mapas

MapLibre:

- **Style-URL:** Una URL que apunta a un servidor de teselas compatible con MapLibre

Mapbox:

- **Access Token:** La clave necesaria para utilizar los servicios de Mapbox
- **Style URL:** Una URL para el estilo del mapa. Si se deja en blanco, se utilizará el estilo predeterminado de Mapbox.



Revisión de contenido

Avanzada

Definir un programa local para la revisión automática de imágenes

Puede definir un programa local para revisar automáticamente todas las imágenes que se suben a WeCare:

1. Vaya a **Configuración > Revisión de contenido**.
2. Active la opción **Revisión automática de contenido de imágenes**.
3. Ingrese la ruta completa al programa que desea utilizar.
4. Haga clic o toque en **Guardar** para aplicar la configuración.



Licencia

Registrar una nueva clave de licencia

1. Vaya a **Configuración > Licencia**.
2. Seleccione un archivo de licencia proporcionado por WeCare mediante el botón **Seleccionar archivo**.
3. Ingrese en **Licenciado para** el nombre del titular de la licencia.
4. Confirme los datos haciendo clic en **Guardar**.

La validez de la clave de licencia se verifica automáticamente. Si la clave no es válida o ha caducado, se mostrará una advertencia.

Red WeCare

La **Red WeCare** permite a los usuarios iniciar sesión en diferentes instalaciones de WeCare utilizando las mismas credenciales.

Activar o desactivar la Red WeCare

1. Vaya a **Configuración > Red WeCare**.
2. Active o desactive el interruptor **Red WeCare**.
3. Confirme la configuración haciendo clic en **Guardar**.



Actualización

Instalar una actualización de software

1. Vaya a **Configuración > Actualización**.
2. Verifique la **Versión instalada** para determinar si se necesita una actualización.
3. Descargue el paquete de actualización desde el sitio web de WeCare.
4. Seleccione el paquete de actualización mediante el botón **Seleccionar archivo**.
5. Haga clic o toque en **Iniciar actualización** para comenzar el proceso de instalación.
6. Espere hasta que se complete la instalación. La aplicación se reiniciará durante este proceso.

Resolución de problemas y ayuda adicional

Problemas y soluciones

Los correos electrónicos no se entregan.

Posibles causas:

- La configuración SMTP es inválida.
- El servidor de correo bloquea los mensajes salientes.
- Los correos electrónicos se marcan como spam.

Solución:

- Verifique la **configuración de correo electrónico de WeCare** y pruebe la conexión con el botón **Probar conexión**.
- Asegúrese de que el servidor SMTP permita mensajes salientes desde la dirección del remitente configurada.
- Asegúrese de que la configuración DNS esté correctamente definida (SPF, DKIM, DMARC).
- Pida a los usuarios que revisen sus carpetas de spam y marquen los correos de WeCare como "No es spam".

El mapa no se muestra.

Posibles causas:

- Falta el **token de acceso** para **Mapbox** o no es válido.
- La **URL de estilo** proporcionada para **MapLibre** es incorrecta.

Solución:

- Vaya a **Mapa** en la configuración y asegúrese de que todos los campos requeridos estén completos.
- Si utiliza **Mapbox**, verifique que el **token de acceso** sea válido y esté correctamente ingresado.
- Si utiliza **MapLibre**, asegúrese de que la **URL de estilo** sea accesible y esté correctamente introducida.

Los usuarios no pueden iniciar sesión.

Posibles causas:

- La dirección de correo electrónico o la contraseña ingresadas no coinciden con los datos en la base de datos.
- La cuenta de usuario no está registrada o ha sido desactivada.
- La red de WeCare está activada, pero la cuenta de usuario correspondiente no forma parte de la red.

Solución:

- Solicite a los usuarios que restablezcan sus contraseñas utilizando la función **¿Olvidó su contraseña?**
- Verifique en la página de **Gestión de usuarios** si el usuario especificado existe.

- Solicite a los usuarios de instalaciones externas de WeCare que registren una nueva cuenta en su instalación si esta o la instalación externa no forma parte de la red WeCare.

Se muestra una página en blanco o un mensaje de no encontrado.

Posibles causas:

- La configuración DNS para el nombre de dominio configurado no es correcta.
- Los certificados SSL/TLS necesarios no están instalados.

Solución:

- Asegúrese de que el dominio o subdominio apunte a la IP correcta del servidor y que los registros DNS estén correctamente configurados.
- Si utiliza HTTPS, asegúrese de que los certificados SSL/TLS estén correctamente instalados.

La conexión con la base de datos falla.

Posibles causas:

- Los datos de conexión a la base de datos (host, usuario, contraseña) son incorrectos.
- El servidor de base de datos no está en funcionamiento.
- Las reglas del firewall están bloqueando la conexión.

Solución:

- Verifique la **configuración de la base de datos** y use el botón **Probar conexión**.
- Intente reiniciar el servidor de base de datos.
- Revise la configuración de la base de datos y las reglas del firewall, y permita conexiones externas a la base de datos si es necesario.

Más ayuda sobre WeCare

Cómo obtener más ayuda

Visite el sitio web de WeCare en wecare.works.

Cuándo debe contactar con el soporte de WeCare:

- Si surge un problema que no está descrito en la sección **Problemas y soluciones**.
- Si no puede resolver un problema técnico, a pesar de seguir los pasos de solución indicados.
- Si sospecha que hay un error en el software.

Por favor, proporcione la siguiente información en su solicitud:

- Una *descripción* breve pero precisa del problema
- Todos los *mensajes de error* que se hayan mostrado
- Si es posible: los pasos para reproducir el problema
- El *número de versión de WeCare* utilizado (se encuentra en **Configuración > Actualizaciones**)
- Opcional: *capturas de pantalla* para ilustrar el problema