

Manual de usuario de WeCare

Versión 1.0

Fecha: 20/01/2026

Introducción 6

¿Qué es WeCare? 6

Funcionalidades principales 7

¿Quién debería usar WeCare? 7

Sobre este manual del usuario 8

Registro de temas y debates 8

Gestión de temas y administración 8

Instalación 9

Requisitos del Sistema 9

Requisitos de Recursos 10

Instalación usando Docker Compose 12

Ejecutar WeCare con Docker Compose 12

Asistente de configuración 13

Pasos 13

Uso de la plataforma pública 15

Encontrar temas 16

Funciones del mapa 16

Filtrar temas 16

Ingresar temas 17

Qué sucede después de enviar un nuevo tema 17

Redactar comentarios en temas existentes 18

Redactar un comentario 18

Editar y eliminar comentarios 18

Recibir notificaciones 19

Cuándo se envían notificaciones 19

Configuración de notificaciones 19

Gestión de temas 20

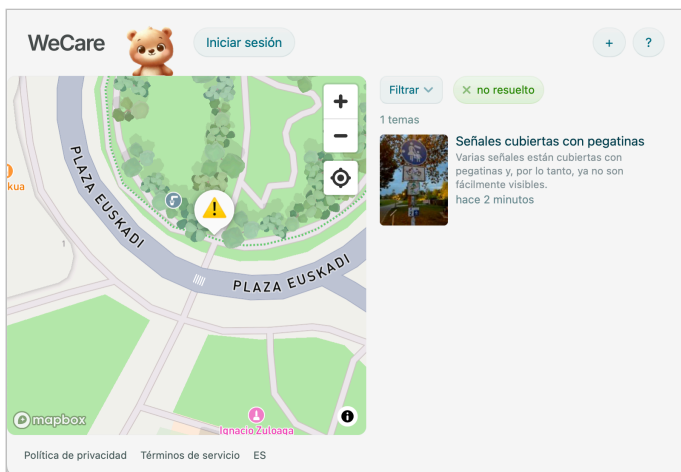
Organizar y buscar temas 22

Cómo mover un tema a otra carpeta 22

Cómo encontrar temas mediante la búsqueda de texto completo	22
Moderar temas	22
Cómo editar un tema	22
Cómo eliminar un tema	23
Herramientas adicionales para administradores	24
Ver estadísticas	24
Generar informes	24
Gestión de usuarios	25
Diagnóstico	25
Configuración	26
General	27
Personaliza el nombre y el encabezado de la aplicación	27
Institución	27
Configuración de los ajustes de la institución	27
Subir un logotipo o escudo	28
Definir el área de responsabilidad	28
Dominio	29
Cambiar el nombre de dominio	29
Contenido	30
Crear una nueva página	30
Modificar la navegación del pie de página	30
Sobre los fragmentos de texto	31
Sobrescribir un fragmento de texto	31
Uso de categorías	32
Categorías superiores y subordinadas	32
Usar categorías como título en lugar de un campo de texto libre	32
Correo electrónico	33
Cambiar la configuración de SMTP	33
Probar la conexión	33

Definir direcciones de correo del remitente y de contacto	33
Mapa	34
Establecer proveedor de mapas	34
Licencia	35
Registrar una nueva clave de licencia	35
Resolución de problemas y ayuda adicional	36
Problemas y soluciones	36
Los correos electrónicos no se entregan.	36
El mapa no se muestra.	37
Los usuarios no pueden iniciar sesión.	37
Se muestra una página en blanco o un mensaje de no encontrado.	38
La conexión con la base de datos falla.	39
Obtener soporte para WeCare	40
¿Necesita ayuda?	40
¿Cuándo debería contactar con el soporte?	40

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.

Instalación

Requisitos del Sistema

WeCare se distribuye como una imagen de contenedor Docker y es oficialmente compatible con todas las plataformas que cumplan los siguientes criterios:

- **Entorno de Contenedores:** Docker (con soporte para Docker Compose)
- **Arquitectura de CPU:** AMD64 (x86-64) o ARM64 (AArch64)

Además, se requieren ciertos recursos en el sistema anfitrión para garantizar un funcionamiento fluido.

Requisitos de Recursos

Los siguientes requisitos se aplican a una única instancia de WeCare ejecutándose mediante Docker.

Espacio en Disco

- **Mínimo:** ~300 MB
 - Requerido para almacenar la imagen del contenedor.
- **Recomendado:** 1–2 GB o más
 - Las necesidades reales de almacenamiento variarán según el uso.

Memoria (RAM)

WeCare está implementado usando Java ejecutándose en la JVM. Debido a las características del entorno de ejecución de la JVM, se espera el siguiente consumo de memoria:

- **Uso de memoria al iniciar:** ~280 MB
- **Uso típico en ejecución:** Hasta ~500 MB

Para una operación estable, especialmente bajo carga, recomendamos al menos 500 MB de RAM disponible para el contenedor de la aplicación.

Base de Datos

WeCare utiliza una base de datos PostgreSQL (15 o posterior) con extensiones PostGIS. Al usar la configuración recomendada de Docker Compose, se proporciona una base de datos automáticamente.

Correo Electrónico

Se requiere un servidor SMTP para enviar correos electrónicos del sistema (por ejemplo, invitaciones, restablecimientos de contraseña, notificaciones).

Requisitos del Cliente (Uso)

La interfaz web es compatible con los siguientes dispositivos:

- Computadoras de escritorio y portátiles
- Tabletas
- Teléfonos inteligentes

Se recomienda un navegador web moderno y actualizado para obtener la mejor experiencia de usuario.

Instalación usando Docker Compose

WeCare se distribuye como una imagen de contenedor y puede instalarse usando Docker. Para mayor comodidad, proporcionamos un archivo `docker-compose.yml` de ejemplo que orquesta tanto la aplicación como el servicio de base de datos.

Ejecutar WeCare con Docker Compose

Descargue la configuración de ejemplo aquí:

<https://download.wecarecivic.com/docker-compose.yml>

Utilice el ejemplo mínimo de `docker-compose.yml` para iniciar la aplicación WeCare junto con una base de datos PostGIS. Puede adaptar este archivo a sus requisitos específicos (por ejemplo, volúmenes, puertos o credenciales).

Inicie los servicios ejecutando el siguiente comando en el directorio que contiene el archivo `docker-compose.yml`:

```
docker compose up -d
```

Una vez que todos los contenedores se hayan iniciado correctamente, abra su navegador y navegue a:

<http://localhost:8080/setup/>

Esto iniciará el **Asistente de configuración** guiado.

Asistente de configuración

El **Asistente de configuración** le guía a través de la configuración inicial del sistema.

Pasos

1. Configure la conexión a la base de datos

- Ingrese las credenciales de la base de datos (si está usando el `docker-compose.yml` proporcionado, establezca el **Anfitrión** en `db` y la **Contraseña** en `postgres`).
- Use el botón **Probar conexión** para verificar la conectividad.

Al proceder al siguiente paso, la base de datos se aprovisionará automáticamente. Esto puede tardar unos segundos.

2. Configure el Correo Electrónico / SMTP

Para obtener detalles sobre la configuración de correo electrónico, consulte el capítulo de **Ajustes**.

3. Cree la cuenta de administrador inicial

- Ingrese una dirección de correo electrónico válida.
- Elija una contraseña segura.

Esta cuenta servirá como el administrador principal para gestionar la configuración del sistema y los usuarios.

4. Ingrese el nombre de su empresa u organización

Este nombre se mostrará públicamente en los encabezados de la aplicación y los correos electrónicos.

5. Especifique el dominio / nombre del host

Este nombre de dominio se utilizará para todas las URL públicas generadas por el sistema. Para obtener detalles sobre la configuración del dominio, consulte el capítulo de **Ajustes**.

6. Seleccione y configure un proveedor de mapas

Para una configuración rápida o propósitos de prueba, puede usar la siguiente configuración:

- **Tipo de Mapa:** MapLibre
- **URL de Estilo:** <https://demotiles.maplibre.org/style.json>

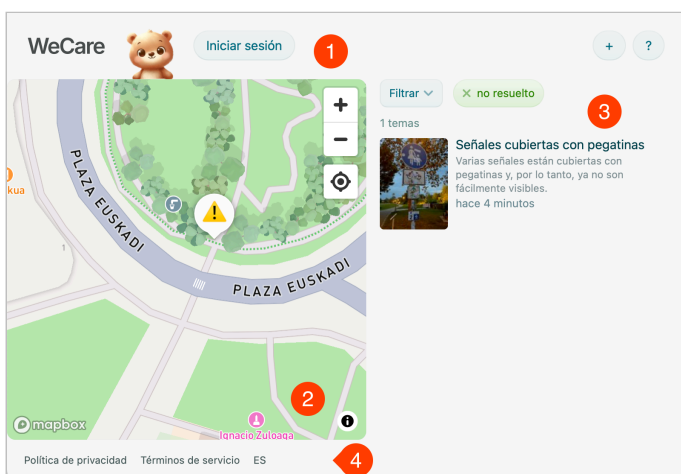
Este no es un estilo de mapa real y detallado. Para uso en producción, consulte el capítulo de **Ajustes** para configurar un estilo de mapa y proveedor adecuado.

Siguientes Pasos

Después de completar el paso final, aparecerá una pantalla de confirmación. El sistema ahora está listo para su uso y puede iniciar sesión usando la cuenta de administrador creada durante la configuración.

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 es necesario, añada *fotos* como **Adjunto** para proporcionar contexto visual.
4. Seleccione el botón **Crear tema**.

Qué sucede después de enviar un nuevo tema

- El nuevo tema se mostrará en el mapa.
- El tema se marcará para el autor como «**Temas que me interesan**», lo que activará notificaciones cuando haya actividades como cambios de estado o nuevas publicaciones.

Redactar comentarios en temas existentes

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

Redactar un comentario

1. Asegúrese de haber iniciado sesión con su dirección de correo electrónico registrada y su contraseña.
2. Navegue hasta el tema en el que desea escribir el comentario.
3. Ingrese su nuevo comentario en el campo de texto de la sección **Discusión**.
4. *Publicar comentario*: Seleccione **Añadir publicación** para añadir 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 políticas de la plataforma.

Recibir notificaciones

WeCare puede notificar a los usuarios sobre diversas actividades para mantenerlos informados sobre el estado de los temas.

Cuándo se envían notificaciones

Los usuarios pueden marcar temas individuales con el botón **¡Me importa!** para recibir las siguientes notificaciones:

- *Cambio de estado:* El estado de un tema ha cambiado (de *no resuelto* a *resuelto*).
- *Nuevos comentarios:* Alguien ha añadido un nuevo comentario al tema.

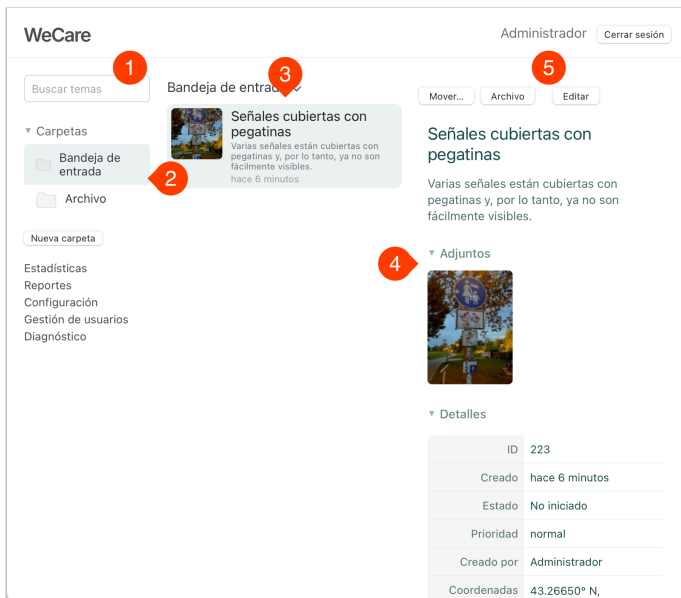
Configuración de notificaciones

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 **Configuración de 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 adicional.

Ver estadísticas

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

Obtendrá una visión general de diversas estadísticas, como el número de usuarios y temas, así como un desglose por categorías.

Generar informes

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

Puede generar distintos informes sobre temas no resueltos.

Gestión de usuarios

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

- Eliminar un usuario: Busque el usuario en la lista y haga clic en el botón **Eliminar**. *Advertencia: Esto elimina al usuario y todos sus temas y publicaciones del sistema de forma permanente e irreversible.*
- Asignar derechos de administrador a un usuario: Busque el usuario correspondiente en la lista y haga clic en el botón **Conceder derechos de administrador**.

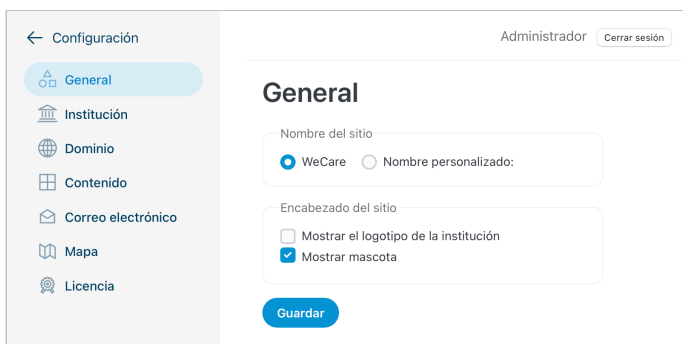
Diagnóstico

Abra la interfaz de administración y seleccione **Diagnóstico** debajo de la lista de carpetas. Dentro de la interfaz de diagnóstico puede ver una lista de avisos, advertencias o errores que se hayan producido.

Mediante el botón **Descargar registro** puede solicitar una copia del registro como archivo.

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 del sitio** y **Encabezado del sitio**.
2. Configure los siguientes ajustes de visualización:
 - **Nombre del sitio:** 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 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.
- **Logo y Escudo:** El logotipo y el escudo de la institución
- **Nombre oficial:** El nombre legal de la institución, si está disponible

- **Nombre común / forma abreviada:** Un nombre más corto o informal
- **Sobre la institución: tipo, área de responsabilidad:** 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 **Logo o Escudo:**
 - Haga clic en el botón **Elegir 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 **Seleccionar 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: «laciudad-wecare.es») o subdominio (por ejemplo: «wecare.laciudad.es»).
- 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 variante de 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 la aplicación con claves de texto visibles**, 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 la aplicación con claves de texto visibles** y busque el fragmento deseado.
3. Introduzca en el campo **Anular módulo 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 **Agregar variante de 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 principal?** 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 **Reemplace el campo de título por un selector de categoría**.



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 correo electrónico** – Active esta opción para habilitar las notificaciones por correo electrónico.
- **Tipo** – SMTPS (cifrado) o SMTP (sin cifrar)
- **Anfitrión** – 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

Remitente se utiliza para todos los correos electrónicos enviados automáticamente por la aplicación. **Contacto** se usa para recibir comentarios de los usuarios, por ejemplo, a través de la función «Levantar una preocupación».

Mapa

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

Establecer proveedor de mapas

MapLibre:

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

Mapbox:

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



Licencia

Registrar una nueva clave de licencia

1. Vaya a **Configuración > Licencia**.
2. Seleccione un archivo de licencia proporcionado por WeCare mediante el botón **Elegir archivo**.
3. Ingrese en **Licenciado a** 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.

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 información en **Configuración > Correo electrónico** y pruebe la conexión utilizando 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.

Solución:

- Solicite a los usuarios que restablezcan sus contraseñas utilizando la función **¿Olvidaste tu contraseña?**.

- Verifique en la página de **Gestión de usuarios** si el usuario especificado existe.

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:

- Reinicie el **Asistente de configuración** para verificar que los datos sean correctos.
- 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.

Obtener soporte para WeCare

¿Necesita ayuda?

Si tiene alguna pregunta o algo no funciona como esperaba, estamos aquí para ayudarle. La forma más rápida de obtener soporte es visitar nuestro sitio web: wecarecivic.com.

¿Cuándo debería contactar con el soporte?

Puede ponerse en contacto con el equipo de soporte de WeCare si:

- Se enfrenta a un problema que no está cubierto en la sección de **Problemas y soluciones**
- Ha seguido los pasos de resolución recomendados, pero el problema continúa
- Cree que ha encontrado un error o que algo no funciona correctamente

Para resolver su solicitud lo antes posible, es útil que incluya:

- Una descripción breve y clara del problema
- Cualquier mensaje de error que haya aparecido
- Los pasos que llevaron al problema (si los conoce)
- Capturas de pantalla o grabaciones de pantalla, si están disponibles