**Manual de Usuario del sistema “Votaciones para ONG”**

***Fecha: xx/10/2024***

### 

Índice

1. Introducción
2. Acceso al Sistema
   * Requisitos de acceso
   * Seguridad de acceso
3. Funcionalidades para los Usuarios
   * Registro y Validación
   * Recepción de URL para Votar
   * Realización de Votaciones
   * Visualización de Resultados
   * Reenvío de URL
4. Funcionalidades para los Administradores
   * Gestión de Votaciones
   * Visualización de Resultados en Tiempo Real
   * Monitoreo del Sistema
   * Configuración de Usuarios
   * Resolución de Problemas Comunes
5. Arquitectura del Sistema
   * Flujo de Trabajo del Sistema
   * Seguridad de Datos
6. Guía de Solución de Problemas Comunes
   * Problemas de Acceso
   * Enlace de Votación no Recibido
   * Errores en la Emisión del Voto
7. Buenas Prácticas de Uso
   * Recomendaciones para Usuarios
   * Recomendaciones para Administradores
8. Políticas de Seguridad y Privacidad
   * Confidencialidad de los Datos
   * Protección de Información Personal
   * Gestión de Incidentes
9. Escenarios de Uso Común
   * Votaciones Internas Regulares
   * Elección de Cargos en ONG
   * Encuestas de Opinión
10. Recursos de Soporte Técnico
    * Contacto para Soporte
    * FAQ (Preguntas Frecuentes)
    * Actualizaciones del Sistema
11. Glosario de Términos

### Manual de Usuario del Sistema de Votaciones para ONG

#### 1. Introducción

El sistema de votaciones para ONG desarrollado en Salesforce está diseñado para facilitar procesos de votación interna de manera transparente, segura y eficiente. Este sistema permite automatizar la gestión de votaciones, proteger la confidencialidad de los votantes y asegurar el cumplimiento de las regulaciones locales. A continuación, se detalla el uso y las funcionalidades del sistema para usuarios y administradores.

#### 2. Acceso al Sistema

**Requisitos de acceso**:

* Los usuarios deben contar con un RUT válido registrado previamente en el sistema.
* Se requiere acceso a un correo electrónico personal para recibir la URL de votación.

**Seguridad de acceso**

* Los datos de inicio de sesión y RUT están protegidos con altos estándares de seguridad.
* Se recomienda no compartir el enlace recibido para evitar accesos indebidos.

#### 3. Funcionalidades para los Usuarios

**Registro y Validación**:

* Los usuarios ingresan su RUT en la plataforma para validar su existencia en el sistema.

**Recepción de URL para Votar**:

* Una vez validado el RUT, el sistema envía un correo electrónico con el enlace único para votar.

**Realización de Votaciones**:

* Los usuarios pueden seleccionar una votación activa y emitir su voto de forma segura.

**Visualización de Resultados**:

* Los usuarios no pueden visualizar votos individuales, pero reciben notificaciones sobre el estado de las votaciones (finalizada o en curso).

**Reenvío de URL**:

* Si se pierde el enlace, los usuarios pueden solicitar el reenvío ingresando nuevamente su RUT.

#### 4. Funcionalidades para los Administradores

**Gestión de Votaciones**:

* Los administradores pueden crear nuevas votaciones y configurar opciones de elección.

**Visualización de Resultados en Tiempo Real**:

* El sistema permite a los administradores ver estadísticas de las votaciones al momento.

**Monitoreo del Sistema**:

* Los administradores supervisan el estado del sistema, verifican accesos y solucionan problemas reportados.

**Configuración de Usuarios**:

* Los administradores gestionan los registros de usuarios, garantizando que estén actualizados.

**Resolución de Problemas Comunes**:

* Se incluye la posibilidad de reconfigurar votaciones o reenviar enlaces según sea necesario.

#### 5. Arquitectura del Sistema

**Flujo de Trabajo del Sistema**:

* La arquitectura se basa en Salesforce, con un backend en APEX y un frontend en VisualForce.
* La comunicación entre el frontend y el backend garantiza la actualización y procesamiento de datos en tiempo real.

**Seguridad de Datos**:

* La información personal y los votos son encriptados y almacenados en una base de datos orientada a objetos, garantizando confidencialidad.

#### 6. Guía de Solución de Problemas Comunes

**Problemas de Acceso**:

* Si el usuario no puede acceder, se recomienda verificar su conexión a internet y su registro en el sistema.

**Enlace de Votación no Recibido**:

* Verificar la bandeja de spam o reenviar el enlace desde la opción habilitada en el sistema.

**Errores en la Emisión del Voto**:

* Si ocurre un error, se debe contactar con el administrador para reportar el problema.

#### 7. Buenas Prácticas de Uso

**Recomendaciones para Usuarios**:

* Asegurarse de acceder al sistema desde dispositivos seguros y evitar compartir el enlace.
* Emitir el voto dentro del tiempo establecido para evitar inconvenientes.

**Recomendaciones para Administradores**:

* Supervisar constantemente las votaciones activas.
* Realizar pruebas antes de habilitar nuevas votaciones para asegurar la funcionalidad.

#### 8. Políticas de Seguridad y Privacidad

**Confidencialidad de los Datos**:

* Los votos son completamente anónimos, y el sistema asegura que ningún usuario pueda ver el voto de otro.

**Protección de Información Personal**:

* Los datos personales están protegidos bajo las políticas de seguridad de Salesforce.

**Gestión de Incidentes**:

* El sistema está diseñado para recuperarse en menos de 10 minutos en caso de falla.

#### 9. Escenarios de Uso Común

**Votaciones Internas Regulares**:

* Uso para elegir representantes internos o tomar decisiones en la ONG.

**Elección de Cargos en ONG**:

* Permite la selección democrática de nuevos líderes o equipos de trabajo.

**Encuestas de Opinión**:

* Recolección de opiniones sobre temas relevantes para la organización.

#### 10. Recursos de Soporte Técnico

**Contacto para Soporte**:

* Se proporciona un correo o número de contacto en caso de problemas técnicos.

**FAQ (Preguntas Frecuentes)**:

* Se incluye una sección para responder preguntas frecuentes sobre el uso del sistema.

**Actualizaciones del Sistema**:

* Los administradores recibirán notificaciones sobre actualizaciones y mejoras en la plataforma.

#### 11. Glosario de Términos

* **RUT**: Identificación única de los usuarios.
* **VisualForce**: Herramienta de Salesforce utilizada para desarrollar la interfaz gráfica del sistema.
* **APEX**: Lenguaje de programación utilizado en el backend del sistema.

Este manual proporciona una descripción detallada y accesible de todas las funciones y aspectos del sistema, asegurando que los usuarios y administradores puedan maximizar su utilidad.