**INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC**

**ESCUELA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES**

Logotipo

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**Capstone**

Manual de Usuario

Contenido

[1. Introducción 3](#_Toc211524759)

[2. Panel de Control 4](#_Toc211524760)

[3. Observaciones 5](#_Toc211524761)

[a. Creación de Observación 6](#_Toc211524762)

[b. Visualización de Observación 8](#_Toc211524763)

[c. Modificación de Estado Observación 10](#_Toc211524764)

# Introducción

El sistema de TECHO Chile permite registrar las observaciones o problemas detectados en la vivienda entregada.

El objetivo es notificar estas observaciones a la constructora responsable, para que sean revisadas y resueltas oportunamente.

# Panel de Control

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Al ingresar al sistema, el usuario accede a una pantalla principal que funciona como **Panel de Control**. En esta sección puede visualizar la información principal de su vivienda, como el **código del proyecto**, **nombre**, **estado**, **dirección** y **tipología**.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Los usuarios con rol de **familia beneficiada** tienen acceso tanto a este **Panel de Control**, como a un módulo adicional llamado **“Observaciones”**, ubicado en la parte superior de la plataforma. Este módulo se describe en la siguiente sección.

Por otro lado, en el **Panel de Control** también se muestra un tablero con indicaciones que reflejan:

* **El número total de observaciones.**
* **Las observaciones abiertas.**
* **Las observaciones urgentes.**
* **Las observaciones resueltas.**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# Observaciones

En el módulo **Observaciones**, la familia beneficiada puede registrar cualquier inconveniente detectado en la vivienda.

Cada observación incluye distintos datos, tales como el **elemento**, **detalle**, **tipo**, **prioridad**, **estado**, **vencimiento**, entre otros datos.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Teams

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

* 1. Creación de Observación

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

El módulo **“Mis Observaciones”** permite registrar cualquier inconveniente o problema detectado en la vivienda entregada por TECHO Chile.

Desde esta sección, la familia beneficiada puede describir la situación, indicar su ubicación y adjuntar evidencia si es necesario.

Para crear una observación, siga los siguientes pasos:

1. **Seleccione el recinto**

En el campo *Recinto*, elija el lugar donde se presenta la observación (por ejemplo: cocina, baño, dormitorio, etc.).

1. **Seleccione o escriba el elemento**

En el campo *Elemento del recinto*, seleccione el componente afectado (por ejemplo: lavamanos, ventana, muro, etc.). Si el elemento no aparece en la lista, puede escribirlo manualmente activando la opción **“o escribir manualmente”**.

1. **Describa el detalle de la observación**

En el campo *Detalle de la Observación*, escriba una descripción clara y breve del problema detectado. Ejemplo: “La llave del lavaplatos presenta una fuga de agua.”

1. **Seleccione el tipo y prioridad**
   1. En *Tipo*, seleccione la categoría que mejor describa la observación.
   2. En *Prioridad*, elija entre baja, media o alta, según la gravedad del inconveniente.
2. **(Opcional) Marcar como urgente**

Si la situación requiere atención inmediata, marque la opción **“Marcar como Urgente”**.

* 1. Las observaciones urgentes se resolverán en un plazo de **48 horas**.
  2. Las observaciones normales tienen un plazo máximo de **120 días**.

1. **Adjunte archivos o fotografías**

Si dispone de imágenes o documentos que respalden la observación, selecciónelos en el botón **“Elegir archivos”**.

* 1. Se admiten formatos como PDF, DOC, JPG, PNG, GIF, entre otros.
  2. El tamaño máximo total es de **10 MB**.

1. **Cree la observación**

Una vez completada toda la información, presione el botón **“Crear Observación”**.  
Si desea cancelar el registro, puede usar el botón **“Cancelar”**.

**Nota:**  
Las observaciones creadas aparecerán en el tablero principal del módulo, donde podrá hacer seguimiento de su estado (abierta, urgente, resuelta, etc.).

* 1. Visualización de Observación

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Una vez que la familia beneficiada registra una observación, el sistema muestra automáticamente el **detalle completo del registro**.

Desde esta pantalla es posible revisar toda la información asociada a la observación, su estado actual y los documentos adjuntos.

**Detalle de la Observación**

En la parte izquierda de la pantalla se presentan los datos principales del reporte, tales como:

* **Proyecto:** nombre del proyecto habitacional al que pertenece la vivienda.
* **Vivienda:** código o identificador de la vivienda.
* **Recinto:** lugar de la vivienda donde se detectó el problema (por ejemplo: baño, cocina, estar-comedor).
* **Elemento:** componente específico afectado (por ejemplo: puerta, muro, lavamanos).
* **Tipo:** categoría del problema, según la clasificación utilizada por TECHO Chile.
* **Prioridad:** indica el nivel de urgencia asignado a la observación (*Normal* o *Urgente*).

Debajo de estos datos se muestra el **detalle de la descripción**, donde se puede leer el texto ingresado por la familia al momento de crear la observación.

**Información Adicional**

En el panel derecho se encuentra la información complementaria:

* **Estado Actual:** muestra si la observación está *Abierta*, *En proceso* o *Resuelta*.
* **Fecha de Creación:** día y hora en que se registró la observación.
* **Creado por:** nombre del usuario que realizó el registro.
* **Fecha de Vencimiento:** fecha límite para la resolución del caso.

**Archivos Adjuntos**

En la sección inferior se listan los archivos asociados a la observación.  
El usuario puede:

* **Descargar** los documentos o imágenes ya cargados.
* **Eliminar** archivos si se agregaron por error.
* **Adjuntar nuevos archivos** mediante el botón **“Agregar Archivo”**.

Los formatos admitidos incluyen PDF, DOC, JPG, PNG, GIF, entre otros, con un tamaño máximo total de 10 MB.

* 1. Modificación de Estado Observación

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Una vez que la constructora ha realizado la revisión o reparación correspondiente, la familia beneficiada puede **actualizar el estado de la observación** para indicar que el problema ha sido solucionado.

**Acceso al cambio de estado**

Desde el módulo **“Mis Observaciones”**, en la lista de observaciones registradas, el usuario debe ubicar la observación que desea actualizar y hacer clic en el botón **“Cambiar Estado”** ubicado en la columna **Acciones**.

Al hacerlo, el sistema mostrará una ventana emergente con el formulario **“Cambiar Estado de Observación”**.

**Actualización de la información**

En esta ventana se deben completar los siguientes campos:

1. **Nuevo Estado**

Seleccione el estado correspondiente al avance del caso.

* *Resuelto:* cuando el problema ya ha sido atendido por la constructora y la familia confirma que está solucionado.
* *Abierto:* si la observación aún no ha sido atendida o persiste el inconveniente.

1. **Comentario (opcional)**

Se recomienda escribir una breve descripción sobre la atención recibida o el resultado final.  
Ejemplo:

“Vinieron trabajadores de la constructora para reparar la puerta; ahora cierra correctamente y nos sentimos más seguros.”

Este campo es opcional, pero útil para dejar registro del seguimiento o las observaciones adicionales.

**Confirmación del cambio**

Una vez completados los campos, presione el botón **“Cambiar Estado”** para guardar la actualización.  
Si no desea continuar, puede hacer clic en **“Cancelar”** para cerrar la ventana sin aplicar cambios.

**Nota:**  
El cambio de estado permitirá a TECHO Chile y a la constructora llevar un mejor control del avance de las observaciones.