



Manual del Usuario

Guía completa de la plataforma multi-tenant de gestión de solicitudes y operaciones — todas las funcionalidades, pantallas y ajustes.

VERSIÓN

Mayo de 2026

SOPORTE

support@resolve-facilities.com

WEB

resolve-facilities.com

Índice

1. Acerca de ReSOLVE Facilities

- 1.1 Qué hace la plataforma
- 1.2 Para quién está pensada
- 1.3 Conceptos esenciales

2. Crear cuenta

- 2.1 Antes de empezar
- 2.2 Paso a paso del registro
- 2.3 Qué carga cada elección
- 2.4 Plan Custom (a medida)
- 2.5 Aceptar una invitación

3. Iniciar sesión y recuperar contraseña

- 3.1 Iniciar sesión
- 3.2 Recuperar contraseña
- 3.3 Varias organizaciones

4. Instalar en el móvil

- 4.1 iOS (Safari)
- 4.2 Android (Chrome)
- 4.3 Permitir notificaciones

5. Dashboard

- 5.1 Saludo y logotipo
- 5.2 Indicadores (KPIs)
- 5.3 Gráfico de distribución
- 5.4 Carga del equipo
- 5.5 Checklist de onboarding

6. Solicitudes

- 6.1 Las ocho pestañas
- 6.2 Tarjeta de solicitud
- 6.3 Exportar CSV

7. Crear solicitud

- 7.1 Fotografía y análisis IA
- 7.2 Información principal
- 7.3 Ubicación

7.4 Prioridad

7.5 Campos dinámicos

8. Detalle de la solicitud

8.1 Anatomía de la pantalla

8.2 Acciones según el rol

8.3 Historial y notas

8.4 SLA — cuenta atrás

9. Comunicación

9.1 Tipos de conversación

9.2 Mensajes y adjuntos

9.3 Crear grupo

10. Ajustes personales

10.1 Perfil y estado

10.2 Idioma y tema

10.3 Notificaciones

10.4 Privacidad

10.5 Cerrar sesión

11. Equipo — usuarios, funciones, áreas técnicas

11.1 Invitar usuarios

11.2 Funciones de trabajo

11.3 Áreas técnicas

11.4 Varias organizaciones

11.5 Cliente externo (Portal Cliente)

12. Categorías y subcategorías

13. Infraestructura — propiedades, plantas y salas

14. Unidades (sectores)

15. Reglas de asignación automática

16. Permisos y roles

17. SLAs personalizados GROWTH+

18. White-label ENTERPRISE+

19. Facturación y planes

19.1 Comparativa de planes

19.2 Cambiar de plan

19.3 Portal de facturación Stripe

- 19.4 Facturas y reembolsos
- 19.5 Trial de 14 días
- 19.6 Add-ons — módulos adicionales

20. Idiomas compatibles

21. Notificaciones push

22. Gestión de Activos y Mantenimiento Preventivo (add-on)

- 22.1 Activación y precio
- 22.2 Tipos y familias
- 22.3 Registro de activos
- 22.4 Etiquetas QR y lectura
- 22.5 Importación masiva
- 22.6 Planes de mantenimiento preventivo
- 22.7 Órdenes preventivas generadas
- 22.8 Impresiones (PDF)

23. Portal de Comunidad

- 23.1 Activación
- 23.2 Para el gestor
- 23.3 Para el residente
- 23.4 Recordatorios de reunión

24. Glosario

25. Preguntas frecuentes

26. Soporte y contactos

Acerca de ReSOLVE Facilities

ReSOLVE Facilities es una plataforma multi-tenant para gestionar solicitudes de servicio, equipos técnicos y operaciones de mantenimiento. Pensada para comunidades de propietarios, hoteles, hospitales, escuelas, data centers y cualquier organización con unidades, sectores y equipos sobre el terreno.

Qué hace la plataforma

Cada cliente de ReSOLVE — llamado **tenant** — tiene su propio espacio aislado: usuarios, categorías de servicio, unidades organizativas (sectores), infraestructura (propiedades / plantas / salas), reglas de asignación y datos de solicitudes. Ningún tenant ve los datos de otro.

Dentro de cada tenant, los usuarios crean **solicitudes** (órdenes de servicio): una fuga de agua en una sala, un equipo averiado, un transporte a programar, un evento a preparar. Cada solicitud sigue un ciclo — *Abierta* → *En curso* → *Resuelta* — con prioridad, plazo de resolución (SLA), asignación a una unidad y a un técnico responsable.

Para quién está pensada

- **Gestores y administradores** — configuran la estructura (unidades, categorías, reglas), gestionan el equipo y siguen el rendimiento operativo en el Dashboard.
- **Supervisores** — distribuyen el trabajo, vigilan los SLAs y validan resoluciones.
- **Técnicos** — reciben solicitudes asignadas, registran avances, adjuntan fotos, se comunican.
- **Usuarios y residentes** — abren solicitudes desde el móvil o el portal, hacen seguimiento, reciben notificaciones.

Conceptos esenciales

Tenant (organización)

El cliente que contrata la plataforma. Cada tenant tiene sus propios usuarios, configuración y datos.

Unidad (sector)

Subdivisión organizativa dentro de un tenant — por ejemplo "Mantenimiento", "Limpieza", "Recepción". Cada solicitud se asigna a una unidad.

Infraestructura

Jerarquía física donde ocurren las solicitudes: *propiedad* → *planta* → *sala*. Permite ubicar con precisión dónde está el problema.

Categoría y subcategoría

Tipo de solicitud (Limpieza, Electricidad, Transporte, Evento...). Configurable por tenant. Puede incluir campos dinámicos extra (fechas, número de personas, etc.).

Solicitud (service request)

La unidad central de trabajo. Tiene título, descripción, categoría, ubicación, prioridad, plazo de SLA, técnico responsable, historial, adjuntos y mensajes asociados.

SLA

"Service Level Agreement" — plazo máximo de resolución por categoría y prioridad. Disponible en los planes Growth y superiores.

Plan

Free, Starter, Growth, Enterprise o Custom. Define límites (usuarios, unidades, solicitudes) y funcionalidades (IA, SLAs, white-label).

BUENA PRÁCTICA

Antes de invitar al equipo, dedica 15 minutos a configurar **unidades, infraestructura y categorías**. Un tenant bien configurado desde el principio reduce errores de asignación y acelera el trabajo diario.

Crear cuenta

El registro es self-service en app.resolve-facilities.com/signup. Cada decisión que tomas en este flujo define cómo se aprovisiona tu tenant — desde los límites del plan hasta el catálogo de categorías cargado por defecto.

Antes de empezar

Necesitas:

- Una dirección de email válida (será el login del primer administrador).
- El nombre legal o comercial de la organización — usado en emails, facturas y como logotipo por defecto.
- Saber el **tipo de organización** (comunidad, hotel, hospital, escuela, data center, residencial, empresa, otro). Esto determina el catálogo de categorías inicial.
- Si vas a pagar ya, una tarjeta (la facturación es en EUR, procesada por Stripe).

Paso a paso del registro

- 1 Tipo de organización** — elige en el desplegable (comunidad, hotel, hospital, etc.). La lista se traduce automáticamente al idioma de la interfaz.
- 2 Plan** — haz clic en la tarjeta del plan deseado. *Free* y *Trial 14 días* no requieren tarjeta; *Starter*, *Growth*, *Enterprise* y *Custom* abren el Stripe Checkout tras el siguiente paso.
- 3 Datos de la organización** — rellena:
 - Nombre de la empresa
 - Nombre del administrador (será el primer usuario)
 - Email (será el login)
 - Contraseña (mínimo 8 caracteres recomendado)
 - Idioma del sistema (PT / EN / FR / ES)
- 4 Consentimiento** — marca la aceptación de los Términos y la Política de Privacidad (disponibles en resolve-facilities.com/termos.html y [/privacidade.html](https://resolve-facilities.com/privacidade.html)).
- 5 Enviar** — el sistema crea la cuenta de autenticación, aprovisiona el tenant y carga el catálogo de categorías adecuado. Si el plan es de pago, se te redirige al Stripe Checkout; si es Free o Trial, vas directamente al Dashboard.

Confirmación por email — recibirás un email de bienvenida desde no-reply@resolve-facilities.com con los siguientes pasos.

Qué carga cada elección

Crear la cuenta ejecuta una transacción atómica en el servidor que crea varias filas de datos simultáneamente. La tabla siguiente resume qué se carga en función de tus elecciones:

ELECCIÓN	QUÉ SE CREA / CARGA
Tipo de organización	Catálogo inicial de categorías y subcategorías adaptado al sector. Por ejemplo, un <i>hotel</i> recibe categorías como "Habitaciones / Limpieza" y "Eventos"; un <i>hospital</i> recibe "Mantenimiento biomédico" e "Higiene clínica".
Idioma del sistema	El catálogo de categorías anterior se carga en el idioma elegido. Los emails transaccionales (bienvenida, invitaciones, dunning) también se envían en este idioma.
Plan	Límites del tenant: máximo de usuarios, máximo de unidades, máximo de solicitudes al mes. Funcionalidades activadas: IA, SLAs, white-label, integraciones (ver capítulo 19).
Trial 14 días	Crea la cuenta con límites de Starter (5 usuarios, 1 unidad, 1000 solicitudes) durante 14 días. El día 15, si no se ha activado ningún plan de pago, la cuenta se suspende (no pasa a Free automáticamente — pasar a Free es una elección explícita).
Nombre de la organización	Aparece en facturas, emails, y en el Dashboard hasta que cargues un logotipo propio (white-label, Enterprise+).
Nombre + email del administrador	Se crea el primer usuario con rol SYSTEM_ADMIN . Puedes invitar más usuarios después.
Unidad por defecto	Se crea automáticamente una unidad "General" (renombrable después) para recibir solicitudes mientras no configures sectores específicos.

ATENCIÓN — TRIAL

Al final de los 14 días del trial, la cuenta queda **suspendida** y los usuarios pierden acceso hasta que contraten un plan. Los datos no se borran, pero no se puede trabajar. Recomendamos poner una alarma para el día 12 y decidir a tiempo.

Plan Custom (a medida)

El plan **Custom** está dirigido a organizaciones que no encajan en los tramos fijos. Al elegir Custom en el registro, vas a una calculadora donde indicas:

- **Nº de usuarios** — entre 25 y 1000 (por encima, contacta con ventas).
- **Nº de unidades (sectores)** — mínimo 3, siempre inferior al número de usuarios.

El precio se calcula en tiempo real basándose en tramos marginales por usuario (€4 los primeros 199 usuarios, €3,75 entre 200 y 499, €3,50 por encima de 500) multiplicado por un factor de complejidad organizativa (más unidades por usuario = más aislamiento operativo = más sobrecarga de soporte). Incluye IA, SLAs, white-label, soporte por email y onboarding asistido.

Por encima de 1000 usuarios el registro self-service no está disponible — escribe a support@resolve-facilities.com y preparamos una propuesta personalizada.

| Aceptar una invitación

Si te han invitado a una organización existente, recibes un email de no-reply@resolve-facilities.com con el asunto "Has sido añadido a [Organización] en Resolve Facilities" y un botón "Iniciar sesión". Al hacer clic:

1. Se abre la pantalla de login en el idioma del email.
2. Inicias sesión con tu email habitual (o se crea la cuenta si es tu primer tenant).
3. Si ya perteneces a otras organizaciones, aparece el selector de organización (capítulo 3.3) con la nueva entrada disponible.

Tu administrador define el rol (admin, supervisor, técnico, usuario, residente) — puedes solicitar un cambio de rol directamente a quien te invitó.

Iniciar sesión y recuperar contraseña

El acceso a la plataforma es en app.resolve-facilities.com. El flujo es de dos pasos (email primero, contraseña después) y admite varias organizaciones por usuario.

Iniciar sesión

- 1 Accede a app.resolve-facilities.com.
- 2 Introduce el email y haz clic en *Continuar*.
- 3 Introduce la contraseña. Puedes marcar "Mantener sesión iniciada" para no repetir el login en cada visita.
- 4 Tras autenticarte, accedes al Dashboard. Si perteneces a varias organizaciones, primero se muestra el selector de organización.

Recuperar contraseña

Si has olvidado la contraseña:

- 1 En la pantalla de login, haz clic en *¿Olvidaste la contraseña?*.
- 2 Introduce el email asociado a la cuenta y envía.
- 3 Recibirás un email con un enlace de recuperación. **El enlace tiene validez limitada y solo puede usarse una vez.**
- 4 Haz clic en el enlace. Vas a una página de recuperación que define automáticamente el idioma elegido al solicitar el reinicio y te redirige a la pantalla de nueva contraseña.
- 5 Define la nueva contraseña (mínimo 8 caracteres recomendado), confirma y envía. Se te reenviará al login automáticamente.

ENLACE CADUCADO

Si el enlace de recuperación ha caducado o ya se utilizó, verás un mensaje claro — basta con repetir la solicitud desde "¿Olvidaste la contraseña?".

Varias organizaciones

Un mismo email puede estar asociado a varias organizaciones (por ejemplo, un técnico que presta servicios a dos comunidades). En ese caso, tras el login aparece el **Selector de organización**:

- Lista las organizaciones a las que perteneces, con el plan y el número de usuarios.
- Haz clic en la tarjeta de la organización deseada — vas al Dashboard de esa organización.
- Puedes cambiar de organización después en *Ajustes* → *Seleccionar organización*.

¿SABÍAS QUE...?

La contraseña es única por usuario (no por organización). Si cambias la contraseña, queda válida para todas las organizaciones a las que perteneces.

Instalar en el móvil

ReSOLVE Facilities es una **Progressive Web App (PWA)**. No está en las tiendas Apple o Google — se instala directamente desde el navegador en pocos segundos. Funciona como una app nativa: icono en la pantalla principal, pantalla completa sin barra de URL, notificaciones push.

iOS (Safari)

IPHONE Y IPAD

1. Abrir **Safari** (obligatorio — no funciona en Chrome o Firefox en iOS).
2. Navegar a `app.resolve-facilities.com`.
3. Iniciar sesión (recomendado, para que el icono asocie tu cuenta).
4. Tocar el botón **Compartir** en la barra inferior (cuadrado con flecha hacia arriba).
5. Deslizar hacia abajo y elegir **Añadir a pantalla de inicio**.
6. Confirmar el nombre ("ReSOLVE") y tocar **Añadir**.
7. El icono aparece en la pantalla principal — ábrelo como cualquier otra app.

ANDROID

1. Abrir **Chrome**.
2. Navegar a `app.resolve-facilities.com`.
3. Iniciar sesión.
4. Aparece automáticamente una sugerencia "*Instalar app*" — toca para aceptar.
5. Alternativa: menú de Chrome (tres puntos) → **Instalar aplicación**.
6. Confirmar — el icono se añade al cajón de apps y a la pantalla principal.

Android (Chrome)

Android es el camino más directo: Chrome detecta automáticamente que la app es instalable y muestra una sugerencia. Si la sugerencia desaparece o no llegó a aparecer:

1. Tocar los tres puntos en la esquina superior derecha de Chrome.
2. Elegir **Instalar aplicación** (o *Añadir a pantalla de inicio*, según la versión).
3. Confirmar.

CONSEJO PARA TABLETS

En iPads y tablets Android, el procedimiento es idéntico. En iPad, la barra de compartir está en la esquina superior derecha de Safari, no en la inferior.

Permitir notificaciones

Tras instalar e iniciar sesión por primera vez, el navegador pregunta si quieres permitir notificaciones. **Acepta** — son clave para recibir avisos de nuevas solicitudes, asignaciones y mensajes en tiempo real.

IMPORTANTE PARA IOS

En iPhone, las notificaciones push solo funcionan si la app se **instaló en la pantalla principal** (pasos anteriores). En Safari abierto como página web, iOS no permite push. Si no recibes notificaciones en iPhone, confirma que abres la app desde el icono de la pantalla principal y no desde Safari.

Para gestionar notificaciones después de aceptar, ve a *Ajustes* → *Notificaciones* dentro de la app (capítulo 10.3) o a los ajustes del sistema operativo (Ajustes del iPhone / Android → Notificaciones → ReSOLVE).

Dashboard

El Dashboard es la página de inicio tras iniciar sesión. Muestra de un vistazo la salud operativa del día: solicitudes activas, críticas, atrasadas, distribución por categoría y carga del equipo.

Saludo y logotipo

En la parte superior aparece un saludo adaptado a la hora del día (*Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches*) seguido del logotipo de la organización. Si contrataste el plan Enterprise+ y configuraste white-label (capítulo 18), aparece tu propio logotipo.

Indicadores (KPIs)

Activas

Suma de solicitudes en estado *Abierta*, *En curso* y *Atrasada*. La mejor lectura instantánea de "trabajo abierto".

Críticas

Subconjunto de las activas con prioridad **CRÍTICA**. Deben tratarse de inmediato.

Atrasadas

Solicitudes cuya cuenta atrás de SLA ha superado el plazo definido (capítulo 17). Solo aparece si tienes SLAs configurados (Growth+).

Resueltas este mes

Cuenta de solicitudes resueltas en el mes en curso — métrica de productividad.

Asignadas a mí

Visible para técnicos y supervisores: solicitudes donde eres el responsable asignado y siguen activas.

Gráfico de distribución

Muestra la composición de las solicitudes activas en un gráfico circular, con un desplegable para elegir el criterio de agrupación:

- **Categoría** — Limpieza, Mantenimiento, IT, etc.
- **Ubicación** — propiedades / edificios.
- **Prioridad** — Crítica, Alta, Normal, Baja.
- **Estado** — Abierta, En curso, Atrasada.
- **Unidad** — sectores responsables. Incluye un segmento "Pendiente de asignación" para solicitudes sin distribuir.

| Carga del equipo

Visible únicamente para usuarios con rol `ADMIN`, `SYSTEM_ADMIN` o `SUPERVISOR`. Es un gráfico horizontal con el número de solicitudes activas por técnico — útil para identificar sobrecarga o desequilibrio en la distribución.

| Checklist de onboarding

Para organizaciones nuevas, aparece un checklist de seis pasos para acelerar la configuración inicial:

1. Invitar al primer usuario
2. Crear la primera unidad (sector)
3. Revisar categorías
4. Crear la primera solicitud
5. Asignar un técnico
6. Explorar el Dashboard

Puedes *Descartar* el checklist en cualquier momento — no bloquea ninguna funcionalidad. Reaparece si se restablece manualmente.

Solicitudes

La pantalla *Solicitudes* es el centro operativo: lista todas las solicitudes que puedes ver, filtradas en ocho pestañas. La visibilidad depende de tu rol y del ámbito definido en Permisos (capítulo 16).

Las ocho pestañas

PESTAÑA	MUESTRA
Todas	Todas las solicitudes visibles para tu usuario.
Asignadas a mí	Solicitudes activas donde eres el técnico responsable.
Abiertas	Estado <i>Abierta</i> y <i>Atrasada</i> .
En curso	Estado <i>En curso</i> (el técnico ya empezó a trabajar).
Críticas	Prioridad <i>CRÍTICA</i> y aún activas.
Atrasadas	Superaron el plazo de SLA (Growth+).
Resueltas	Ya cerradas con éxito.
Canceladas	Canceladas o rechazadas.

Tarjeta de solicitud

Cada solicitud aparece como una tarjeta con:

- Icono de la categoría + nombre.
- Título (clicable — abre el detalle).
- Etiqueta de prioridad (rojo = crítica, ámbar = alta, etc.).
- Estado actual.
- Ubicación (propiedad / planta / sala).
- Unidad responsable (o "Pendiente de asignación").
- Tiempo desde la creación (formato relativo: "hace 2 h").
- Avatar y nombre del técnico asignado.
- Etiqueta de SLA con cuenta atrás (si aplica).

Dos extras: las órdenes generadas por los planes de mantenimiento llevan el sello **Preventiva** (violeta — capítulo 22), y en la cabecera puede alternar entre la **vista de tarjetas** y la **vista condensada** (una línea por solicitud, 2-3x más elementos por pantalla). La elección se memoriza por dispositivo y también existe en las listas de Activos, Planes y Conversaciones.

Exportar CSV

El botón *Exportar CSV* descarga todas las solicitudes visibles en la pestaña actual en formato CSV. Útil para análisis externos (Excel, BI, contabilidad). Columnas incluidas:

- ID, Categoría, Subcategoría, Título, Descripción
- Prioridad, Estado
- Ubicación (propiedad / planta / sala)
- Unidad responsable, Técnico asignado
- Fecha de creación, Fecha de resolución
- **Tiempo de resolución (horas)** — duración efectiva entre apertura y resolución
- **SLA definido (horas)** — plazo máximo configurado para la categoría + prioridad
- **SLA cumplido** — Sí / No

ANÁLISIS DE RENDIMIENTO

Combinando "Tiempo de resolución" y "SLA definido" en Excel o en un BI, identificas fácilmente qué categorías o unidades superan plazos de forma sistemática — base para conversaciones de mejora continua.

Crear solicitud

La pantalla *Nueva Solicitud* recoge toda la información necesaria para abrir una orden de servicio. El formulario tiene cinco secciones expandibles — puedes rellenarlas en el orden que prefieras.

Fotografía y análisis IA

Es la primera sección del formulario. Puedes adjuntar una foto mediante:

- **Cámara** — tomar una foto al momento (móvil).
- **Galería / archivo** — elegir una imagen existente.

Análisis IA STARTER+

Tras adjuntar una foto, aparece el botón *Análisis IA*. Al hacer clic:

1. La imagen se envía al servicio de IA (Google Gemini).
2. La IA propone automáticamente la **categoría**, **subcategoría** y una **descripción** sugerida.
3. Puedes aceptar (rellena los campos), editar o ignorar.

FUNCIONALIDAD POR PLAN

El análisis IA está disponible en los planes **Starter**, **Growth**, **Enterprise** y **Custom**. No se incluye en el plan Free.

Información principal

Categoría *(obligatorio)*

Elige del catálogo configurado por tu organización (ver capítulo 12).

Subcategoría

Lista filtrada por la categoría elegida. Puede quedar en blanco si la categoría no tiene subcategorías.

Título *(obligatorio)*

Frase corta y descriptiva. Aparece en las tarjetas del listado.

Descripción *(obligatorio)*

Detalle libre. Incluye todo lo que el técnico necesita saber: síntoma, urgencia percibida, contexto, contactos.

Ubicación

Tres niveles jerárquicos:

1. **Propiedad** — edificio o ubicación general.
2. **Planta** — piso dentro de la propiedad (si la propiedad tiene plantas).
3. **Sala** — espacio específico dentro de la planta (si la planta tiene salas).

La estructura de ubicaciones se define en *Administración* → *Infraestructura* (capítulo 13). Si tu organización no configuró plantas o salas, esos niveles aparecen como "N/A".

Prioridad

- **BAJA** — sin urgencia, sin SLA aplicado.
- **NORMAL** — flujo regular, sujeto al SLA "normal" de la categoría.
- **ALTA** — atención rápida, sujeto al SLA "alta" de la categoría.
- **CRÍTICA** — emergencia. Mismo SLA que alta, pero con destaque visual (rojo) y visibilidad en la pestaña "Críticas".

Campos dinámicos

Algunas categorías tienen campos extra adaptados al tipo de solicitud. Aparecen automáticamente cuando eliges la categoría correspondiente:

Transporte

Fecha y hora de salida, fecha y hora de regreso, destino, número de pasajeros, observaciones del vuelo (si aplica).

Evento

Fecha del evento, número de personas, requisitos de montaje.

Técnico (con severidad)

Identificación del equipo, selector de severidad técnica (NORMAL / ALTA).

La configuración de estos campos se hace por categoría en *Administración* → *Categorías* (capítulo 12).

ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA

Si tu organización configuró **Reglas de asignación** (capítulo 15), la solicitud puede asignarse automáticamente a una unidad al enviarla — por ejemplo, todas las solicitudes de "Electricidad" van a la unidad "Mantenimiento". Si no hay regla, queda "Pendiente de asignación".

Detalle de la solicitud

Al hacer clic en una tarjeta del listado, se abre la pantalla de detalle. Aquí ocurre prácticamente todo el trabajo: comentarios, adjuntos, cambios de estado, reasignaciones, historial.

Anatomía de la pantalla

SECCIÓN	CONTENIDO
Cabecera	Título, etiqueta de prioridad, estado, cuenta atrás de SLA (si aplica).
Información	Categoría, subcategoría, descripción, foto adjunta, campos dinámicos (transporte, evento, etc.).
Ubicación	Propiedad / planta / sala.
Unidad responsable	Sector asignado. Botón "Transferir" para reasignar.
Técnico	Avatar + nombre del técnico. Desplegable para reasignar.
Historial	Línea temporal cronológica: creación, cambios de estado, reasignaciones, notas. Cada entrada indica quién y cuándo.
Notas y adjuntos	Campo para añadir nota o adjunto. Las notas son visibles para todos los usuarios autorizados.
Botones de acción	Varían según el rol y el estado actual (ver abajo).

Acciones según el rol

Las acciones disponibles dependen de tu rol y del estado de la solicitud. Resumen:

ACCIÓN	QUIÉN PUEDE	CUÁNDO
Iniciar	Técnico asignado, Admin	Estado = Abierta
Resolver	Técnico asignado, Admin	Estado = En curso
Reasignar unidad	Admin, Supervisor	En cualquier estado activo
Reasignar técnico	Admin, Supervisor	En cualquier estado activo
Cancelar	Admin, autor de la solicitud	Estado activo
Eliminar	SYSTEM_ADMIN	En cualquier estado

Historial y notas

El historial es inmutable — cada cambio de estado, reasignación o nueva nota queda registrada con marca de tiempo y autor. Útil para:

- Auditoría — saber exactamente quién hizo qué y cuándo.
- Análisis de tiempos — diagnosticar dónde se perdió tiempo en una solicitud.
- Continuidad entre turnos — un técnico que entra a la mañana siguiente ve todo lo ocurrido en la noche.

SLA — cuenta atrás

Si la categoría tiene SLA configurado (planes Growth+, ver capítulo 17), la cabecera muestra una etiqueta con:

- **Tiempo restante** — en horas / minutos hasta el plazo límite.
- **Color** — verde hasta $\frac{2}{3}$ del plazo, amarillo entre $\frac{2}{3}$ y el plazo, rojo tras superarlo.

Las solicitudes que superan el plazo pasan al estado *Atrasada* (visible en la pestaña "Atrasadas") y cuentan para el KPI "Atrasadas" del Dashboard.

Comunicación

La pantalla *Comunicación* es el chat operativo de la organización — conversaciones en tiempo real entre técnicos, supervisores, equipos y residentes. Sustituye a WhatsApp y al correo para la coordinación interna.

Tipos de conversación

- **Directa** — 1:1 entre dos usuarios.
- **Área técnica** — todos los miembros de un área (p. ej. todos los electricistas).
- **Ubicación** — todos los usuarios asociados a una propiedad/planta.
- **Solicitud** — conversación vinculada a una solicitud concreta; aparece en el detalle de la solicitud.

Mensajes y adjuntos

Puedes enviar:

- Texto plano (con emoji y formato básico).
- Imágenes (del móvil o archivo).
- PDFs (manuales, especificaciones).

Los mensajes llegan en tiempo real (notificación push, si has autorizado). Cada conversación marca cuántos mensajes no leídos tiene.

Crear grupo

Para crear una nueva conversación:

- 1 Haz clic en el botón + *Crear grupo* en la parte superior de la lista de conversaciones.
- 2 Elige el tipo (directa, área, ubicación, solicitud).
- 3 Selecciona los miembros (autocompletado sobre la lista de usuarios).
- 4 Pon un nombre (excepto para conversaciones directas, que usan el nombre del otro usuario).
- 5 Envía — el grupo aparece inmediatamente para todos los miembros.

Ajustes personales

La pantalla *Ajustes* agrupa todo lo relativo a la cuenta individual: avatar, nombre, idioma, tema, notificaciones, privacidad y cierre de sesión. Para usuarios con rol de administración, es también el punto de acceso a los menús de configuración de la organización.

Perfil y estado

Avatar

Foto del usuario (JPEG, PNG, WebP o GIF; máximo 2 MB). Aparece en mensajes, tarjetas de solicitud y listas de equipo.

Nombre

Nombre a mostrar. Se puede editar en cualquier momento.

Email

Solo lectura — el email es el identificador único de la cuenta. Para cambiarlo, contacta con tu administrador.

Estado

En línea — disponible para asignación.

Ocupado — exige motivo (en reunión, fuera de la oficina, etc.).

Sin conexión — no disponible; el sistema evita asignaciones automáticas.

Idioma y tema

Idioma de la interfaz

Portugués, Inglés, Francés o Español. El cambio es instantáneo — no hace falta cerrar sesión. El idioma también se usa en enlaces externos (política de privacidad) y en emails transaccionales.

Tema

Claro u oscuro. Persiste en el dispositivo (no se sincroniza entre dispositivos).

Notificaciones

Muestra el estado actual de la autorización de notificaciones:

- **Concedida** — estás recibiendo notificaciones push.
- **Por decidir** — aún no has decidido; puedes aceptar con el botón.
- **Bloqueada** — rechazaste antes; ve a los ajustes del navegador / sistema operativo para reactivar.

El botón *Probar suscripción* permite confirmar que tu dispositivo está bien registrado en el sistema. Muestra el final del endpoint de suscripción.

IOS

En iPhone, las notificaciones push solo funcionan si instalaste la app en la pantalla principal (ver capítulo 4). La pantalla de Ajustes muestra un aviso específico si detecta que estás usando la app en Safari sin instalarla.

Privacidad

Al hacer clic en *Política de privacidad* se abre el documento actualizado en resolve-facilities.com/privacidades.html en el idioma elegido. Para solicitudes al amparo del RGPD (acceso a datos, exportación, eliminación), escribe a support@resolve-facilities.com.

Cerrar sesión

El botón *Cerrar sesión* al final de la pantalla finaliza la sesión actual. Si "Mantener sesión iniciada" estaba marcado, también se desconecta en este dispositivo.

Equipo — usuarios, funciones, áreas técnicas

El menú *Equipo* agrupa toda la gestión de personas: invitar usuarios, asignar roles y áreas técnicas, gestionar afiliación multi-tenant. Accesible solo a usuarios con rol de administración.

Invitar usuarios

- 1 Haz clic en el botón *Invitar usuario*.
- 2 Rellena el email del invitado.
- 3 Elige el rol inicial (Admin, Supervisor, Técnico, Auxiliar, Usuario, Residente).
- 4 Envía — el sistema envía automáticamente un email con el enlace de aceptación.

Si el email ya pertenece a un usuario de la plataforma (en otras organizaciones), recibe un email "*Has sido añadido a [Organización]*" indicando que tiene una nueva organización disponible en el selector. Si es su primer tenant, se crea una nueva cuenta y recibe un email de bienvenida.

Funciones de trabajo

Distintas de los roles de sistema (Admin/Supervisor/etc.), las **funciones de trabajo** describen el puesto profesional: Electricista, Carpintero, Recepcionista, Gestor, etc. Sirven para filtrar la lista de equipo y asignar solicitudes con más claridad.

Para gestionarlas: *Equipo* → *Funciones de trabajo*. Añade, edita o elimina entradas en cualquier momento.

Áreas técnicas

Las **áreas técnicas** son dominios operativos — Limpieza, Mantenimiento, IT, Seguridad, etc. Cada usuario puede pertenecer a una o varias áreas. Permiten:

- Crear grupos de comunicación automáticos por área.
- Filtrar la lista de equipo.
- Configurar reglas de asignación automática (capítulo 15) — p. ej. las solicitudes de IT van a usuarios del área IT.

Cada área puede tener su propio icono (elegido de una biblioteca Material Symbols).

Varias organizaciones

Un usuario puede pertenecer a varias organizaciones. En la lista del equipo, los usuarios multi-tenant aparecen marcados con una etiqueta. Cada organización ve únicamente el rol de ese usuario *dentro* de la propia organización — roles y datos no se comparten entre tenants.

Cliente externo (Portal Cliente)

El rol **CLIENTE** está destinado a personas *fuera* de tu equipo interno que necesitan interactuar con la plataforma — típicamente un cliente final, un residente en una comunidad gestionada por terceros, o un socio externo. Es la puerta al **Portal Cliente**: una vista deliberadamente reducida de la app que mantiene al cliente centrado en sus solicitudes sin exponer la estructura interna de la organización.

Qué puede hacer el CLIENTE

- Crear solicitudes (categoría, descripción, prioridad, foto, ubicación)
- Ver **sus** solicitudes (creadas por él) y las solicitudes donde sea el responsable asignado
- Iniciar y resolver solicitudes asignadas
- Cancelar solicitudes propias
- Intercambiar mensajes en los grupos de las solicitudes en las que participa
- Conversación directa con el **SYSTEM_ADMIN** de la organización (creada automáticamente — ver abajo)

Qué no ve el CLIENTE

- Solicitudes de otras unidades o de otros clientes
- Lista del equipo (técnicos, supervisores, otros clientes)
- Grupos de conversación por *área técnica* o por *ubicación*
- Menús de administración (Categorías, Infraestructura, Unidades, Reglas, Permisos, SLAs, Facturación, White-label)
- El botón "Crear grupo" en el menú Comunicación

Cómo invitar a un cliente

- 1 En *Equipo* → *Invitar usuario*, introduce el email del cliente.
- 2 En el desplegable de rol, elige **CLIENTE**.
- 3 (Opcional) Asociar a una unidad — útil si quieres que las solicitudes del cliente sigan la regla automática de esa unidad.

4

Enviar. El sistema envía la invitación por email; al aceptar, el cliente crea cuenta (si es nuevo) o gana acceso a la organización (si ya tenía cuenta en otra).

CONVERSACIÓN DE SOPORTE AUTOMÁTICA

Cuando se procesa la invitación, la plataforma crea automáticamente una **conversación directa** entre el cliente y el SYSTEM_ADMIN de la organización. Aparece inmediatamente en *Comunicación* con el nombre del administrador, dando al cliente un canal de soporte garantizado sin tener que buscarlo.

DIFERENCIAS FRENTE AL ROL UTILIZADOR

Los permisos operativos (crear, iniciar, resolver solicitudes propias y asignadas) son idénticos. Lo que distingue al CLIENTE es el **filtro de comunicación** — no ve al equipo ni grupos colectivos, solo sus solicitudes y el canal directo con el admin. Usa UTILIZADOR para colaboradores internos no técnicos; usa CLIENTE para terceros.

Categorías y subcategorías

Las categorías definen los tipos de solicitud que procesa tu organización. Se cargan inicialmente en función del tipo de organización elegido en el registro, pero puedes editar, añadir o eliminar libremente.

Estructura

- **Categoría** — agrupador principal (Limpieza, Mantenimiento, Electricidad, Transporte, Evento...).
- **Subcategoría** — subtipo dentro de la categoría (Fugas, Averías, Pintura, dentro de Mantenimiento).
- **Icono** — elegido de una biblioteca Material Symbols.

Campos dinámicos

Cada categoría puede activar campos extra en el formulario de solicitud (ver capítulo 7.5):

Requiere datos de transporte

Activa: fecha de salida, fecha de regreso, destino, nº de pasajeros.

Requiere datos de evento

Activa: fecha del evento, nº de personas, requisitos.

Es técnico

Activa: identificación del equipo, selector de severidad.

Asignación automática

Puedes asociar una categoría a una **unidad por defecto**. Cuando un usuario crea una solicitud en esa categoría, se asigna automáticamente a la unidad. Ver capítulo 15 para reglas más finas (multi-condición).

ELIMINAR CATEGORÍA

Eliminar una categoría que tiene solicitudes asociadas está bloqueado — primero hay que reclasificar esas solicitudes. Las categorías sin solicitudes se pueden eliminar sin restricción.

Infraestructura — propiedades, plantas y salas

La infraestructura define la jerarquía física donde se producen las solicitudes. Cuanto más detallada, más preciso es el registro y más útiles los análisis por ubicación.

Jerarquía

- 1 **Propiedad** — edificio, complejo, instalación (nombre + dirección opcional).
- 2 **Planta** — piso dentro de la propiedad. Puede dejarse en blanco si la estructura es de una sola planta.
- 3 **Sala** — espacio específico dentro de la planta (apartamento 3.º Izq., sala de servidores, suite 204...).

Buenas prácticas

- **Nomenclatura consistente** — define desde el principio un patrón (p. ej. "Bloque A / Planta 2 / Sala 204") y mantenlo en todas las entradas.
- **No exageres** — si nunca vas a necesitar ubicar por sala, no crees salas. Las plantas pueden bastar.
- **Salas N/A** — para zonas comunes (pasillo, escalera), puedes usar el nombre "Común" o "N/A".

Unidades (sectores)

Las unidades son los equipos / sectores que reciben solicitudes. Cada solicitud se asigna a una unidad. El número de unidades depende del plan (1 en Free y Starter, 3 en Growth, 10 en Enterprise, configurable en Custom).

Crear y gestionar

En *Administración* → *Unidades*:

- **Nombre** — Mantenimiento, Limpieza, Recepción, IT...
- **Área técnica asociada** — opcional; vincula la unidad a un área (capítulo 11.3) para reglas automáticas y comunicación.

Eliminar

Eliminar una unidad que tiene solicitudes asignadas exige confirmación — las solicitudes pasan a "Pendiente de asignación" y debes reasignarlas manualmente.

LÍMITES POR PLAN

Free: 1 unidad · Starter: 1 unidad · Growth: 3 unidades · Enterprise: 10 unidades · Custom: a medida (mínimo 3, siempre menor que el nº de usuarios).

Reglas de asignación automática

Las reglas automatizan el enrutamiento de solicitudes a unidades, eliminando el paso manual y reduciendo el tiempo hasta el primer contacto del técnico.

Mecánica

Cada regla define: "**Cuando** una solicitud tiene [condición], **asignar** a la unidad [X]". Condiciones admitidas:

- Categoría igual a...
- Subcategoría igual a...
- Propiedad igual a...
- Prioridad igual a...

Las reglas se evalúan por orden (de arriba abajo). La primera que coincide se aplica; el resto se ignora para esa solicitud. Puedes reordenar arrastrando.

REGLA DE RESPALDO

Coloca una regla "Genérica → Unidad General" al final de la lista para garantizar que ninguna solicitud quede huérfana. Las condiciones anteriores capturan los casos específicos; la de respaldo recoge el resto.

Permisos y roles

La matriz de permisos define lo que puede hacer cada rol: crear, ver, editar, cambiar de estado, eliminar, transferir, asignar y gestionar la configuración.

Roles disponibles

ROL	QUIÉN ES NORMALMENTE
SYSTEM_ADMIN	Administrador principal de la organización. Control total sobre el tenant.
ADMIN	Administrador delegado. Configuraciones operativas.
SUPERVISOR	Gestor de equipo. Distribuye solicitudes, supervisa SLAs.
TECNICO	Ejecuta solicitudes asignadas.
AUXILIAR	Apoyo técnico, sin responsabilidad sobre solicitudes asignadas.
UTILIZADOR	Crea solicitudes, consulta las propias.
MORADOR	Crea solicitudes en contexto de comunidad de propietarios.
CLIENTE	Cliente externo. Mismos permisos operativos que UTILIZADOR pero con comunicación limitada al SYSTEM_ADMIN — ver capítulo 11.5.

Ámbito (scope)

Cada permiso tiene un *ámbito*:

- **Misma unidad** — solo ve solicitudes de su unidad.
- **Otras unidades** — ve solicitudes de otras unidades.
- **Propias creadas** — solo las que ha creado.
- **Propias asignadas** — solo las asignadas a ella.

Dónde se ve la matriz

La pantalla *Administración* → *Permisos* muestra la matriz completa en modo lectura. Los cambios están centralizados por el equipo ReSOLVE — para solicitar ajustes al perfil de permisos de tu organización, contacta con support@resolve-facilities.com.

SLAs personalizados GROWTH+

Los SLAs (*Service Level Agreements*) definen el plazo máximo de resolución por categoría y prioridad. Permiten medir el rendimiento operativo, marcar solicitudes atrasadas y dar visibilidad a los clientes del tiempo esperado de respuesta.

Cómo funciona

Para cada categoría configuras dos valores:

- **Prioridad Alta + Crítica** — número máximo de horas para resolver.
- **Prioridad Normal** — número máximo de horas para resolver.
- **Prioridad Baja** — sin SLA (decisión de producto — para evitar saturar al equipo con solicitudes de menor valor).

Aplicación

Una vez configurados:

- Cada nueva solicitud hereda el SLA de su categoría + prioridad.
- El detalle de la solicitud muestra una cuenta atrás.
- Las solicitudes que superan el plazo pasan al estado *Atrasada*.
- La exportación CSV (capítulo 6.3) incluye las columnas "SLA definido" y "SLA cumplido".

DISPONIBILIDAD

Los SLAs personalizados están incluidos en los planes **Growth**, **Enterprise** y **Custom**. En los planes **Free** y **Starter**, las solicitudes no tienen SLA y la pestaña "Atrasadas" queda oculta.

White-label ENTERPRISE+

El white-label permite personalizar la apariencia de la plataforma con el logotipo y el color principal de tu organización — útil para comunidades premium, hoteles, hospitales y cualquier cliente que quiera proyectar su marca a los usuarios finales.

Qué personalizar

Logotipo

Sustituye el logotipo ReSOLVE en el Dashboard, en la pantalla de login (si se accede directamente a la organización) y en los emails transaccionales. Formato PNG, SVG o JPEG, máximo 2 MB.

Color principal

Define el color de botones, enlaces y destacados. Se aplica en toda la app. Se puede introducir en hexadecimal o elegir en el selector de color.

Aplicación

Los cambios de white-label se aplican **de inmediato** a todos los usuarios de la organización — no hace falta cerrar y abrir sesión. El botón *Restablecer* recupera el logotipo y color ReSOLVE por defecto.

DISPONIBILIDAD

White-label está incluido en los planes **Enterprise** y **Custom**. En los planes Free, Starter y Growth, este menú muestra solo la invitación a hacer upgrade.

Facturación y planes

Toda la gestión financiera de la organización se concentra en *Ajustes* → *Facturación*: plan actual, cambio de plan, gestión del método de pago, historial de facturas y reembolsos.

Comparativa de planes

	FREE	STARTER	GROWTH	ENTERPRISE	CUSTOM
Precio mensual (EUR)	€0	€19	€109	€439	variable
Precio anual (EUR)	€0	€190	€1090	€4390	variable
Usuarios máximos	3	5	25	100	a medida
Unidades máximas	1	1	3	10	a medida
Solicitudes / mes	20	1000	ilimitado	ilimitado	ilimitado
Sugerencias IA (Gemini)	—	✓	✓	✓	✓
Notificaciones push	✓	✓	✓	✓	✓
SLAs personalizados	—	—	✓	✓	✓
White-label	—	—	—	✓	✓
Onboarding asistido	—	—	—	✓	✓
Módulo Activos y Preventivo (add-on)	—	—	+250 €/mes	+850 €/mes	+9 €/usuario
Soporte	Comunidad	Email	Email	Email	Email

ANUAL VS MENSUAL

La facturación anual ofrece aproximadamente 2 meses gratis frente a la mensual (€190 vs €228 anuales en Starter, por ejemplo). El ciclo se elige al contratar y se puede cambiar después (capítulo 19.2).

Cambiar de plan

En *Ajustes* → *Facturación*, haz clic en *Cambiar plan*. Aparece la tabla de planes con las tarjetas clicables.

- **Upgrade** (Starter → Growth, Growth → Enterprise...) — cambio inmediato. La diferencia se cobra proporcionalmente en el próximo ciclo (prorratio automático de Stripe).
- **Cambio de ciclo** (mensual ↔ anual en el mismo plan) — permitido. Se aplica prorratio.
- **Downgrade** (Growth → Starter, Enterprise → Growth...) — **no está permitido en self-service**. Para hacer downgrade, cancela la suscripción actual (sigue activa hasta el final del ciclo pagado) y contrata el plan inferior después. En casos especiales, contacta con support@resolve-facilities.com.

Portal de facturación Stripe

El botón *Gestionar facturación* abre el portal seguro de Stripe — fuera de nuestra plataforma — donde puedes:

- Actualizar el método de pago (tarjeta).
- Actualizar la dirección de facturación.
- Actualizar el NIF / VAT ID.
- Descargar facturas en PDF.
- Cancelar la suscripción (la cancelación se aplica al final del ciclo pagado actual).

Facturas y reembolsos

La tabla "Historial de facturas" muestra los últimos 12 cargos, con:

- Fecha de creación
- Plan (Starter, Growth, etc.)
- Ciclo (mensual / anual)
- Importe en EUR
- Estado: **Pagada**, **Fallida** o **Reembolsada**
- Enlace para descargar el PDF

Las facturas reembolsadas (total o parcial) aparecen con etiqueta clara, evitando confusiones con facturas pagadas.

Trial de 14 días

El trial es una elección explícita en el registro: da 14 días con límites Starter (5 usuarios, 1 unidad, 1000 solicitudes, IA activa). El día 15:

- Si has contratado un plan de pago — pasa automáticamente a ese plan.

- Si no has contratado — la cuenta queda **suspendida**. Los datos se conservan pero el acceso está bloqueado hasta contratar.

IMPORTANTE

El trial no migra automáticamente a Free al final. Free es una elección explícita hecha en el registro — quien quiera Free elige Free desde el inicio. Quien eligió Trial se comprometió a evaluar el producto de pago.

Add-ons — módulos adicionales

Además del plan base, la organización puede activar módulos adicionales en la misma suscripción. El primero disponible es **Gestión de Activos y Mantenimiento Preventivo** (capítulo 22):

- **Growth:** +250 €/mes (o +2500 €/año).
- **Enterprise:** +850 €/mes (o +8500 €/año).
- **Custom:** +9 €/usuario/mes (+90 €/usuario/año), por los usuarios contratados.
- **Free, Trial y Starter:** no disponible — haga upgrade a Growth o superior.

Para activar: *Ajustes* → *Facturación* → *Add-ons* → *Activar módulo* (requiere una suscripción activa). El módulo se activa en segundos; el importe prorrateado del período actual aparece en la próxima factura (prorrateo de Stripe — sin cargo inmediato). Para quitarlo, use *Quitar módulo* en la misma tarjeta: el acceso se desactiva de inmediato y el crédito prorrateado aparece en la próxima factura. **Los datos nunca se eliminan** — al reactivar, todo vuelve como estaba.

OFERTA MANUAL

Las organizaciones con condiciones especiales pueden tener el módulo activado directamente por el equipo de ReSOLVE — en ese caso la tarjeta muestra el sello *Oferta*, sin cargo y sin botón de eliminación.

Idiomas compatibles

La plataforma está traducida a cuatro idiomas: Portugués, Inglés, Francés y Español. El cambio es instantáneo y se propaga a toda la aplicación.

Idiomas disponibles

- **Português (PT)** — Portugués europeo, idioma principal.
- **English (EN)**
- **Français (FR)**
- **Español (ES)**

Dónde se cambia

Hay tres lugares donde aparece el selector de idioma:

1. **Pantalla de login** — esquina superior derecha. Útil antes de entrar.
2. **Ajustes → Idioma** — tras iniciar sesión.
3. **Registro** — elegido al crear la organización (también define el idioma del catálogo inicial y de los emails).

Qué cambia

- Toda la interfaz de la aplicación.
- Los emails transaccionales (bienvenida, invitaciones, recuperación de contraseña, dunning).
- La política de privacidad y los términos cuando se abren desde la app.

Qué no cambia

- El contenido introducido por los usuarios (títulos, descripciones, mensajes) — permanece en el idioma en que se escribió.
- El catálogo inicial de categorías — se cargó en el idioma elegido en el registro. Para cambiarlo, edita manualmente las categorías.

DETECCIÓN AUTOMÁTICA

Cuando un usuario accede al sitio por primera vez (sin preferencia guardada), la plataforma intenta detectar el idioma del navegador. Si es uno de los cuatro compatibles, se usa; en caso contrario, recurre al Inglés.

Notificaciones push

Las notificaciones push te avisan de eventos importantes incluso cuando no tienes la aplicación abierta — solicitudes asignadas, nuevos mensajes, cambios de estado críticos.

Cómo funcionan

- 1 Al iniciar sesión, el navegador pide autorización para enviar notificaciones. Acepta.
- 2 El dispositivo se registra en el servidor (suscripción push).
- 3 Cuando ocurre un evento que te concierne, el servidor envía la notificación al dispositivo (incluso con la app cerrada).
- 4 Al tocar la notificación se abre la app en la pantalla relevante (p. ej. la solicitud en cuestión).

Eventos que generan notificaciones

- Te han asignado una nueva solicitud.
- Has recibido un nuevo mensaje en una conversación de la que formas parte.
- El estado de una de tus solicitudes ha cambiado (resuelta, cancelada).
- Una solicitud en la que estás involucrado se acerca al plazo de SLA.

Gestionar permisos

Para cambiar la autorización tras aceptar/rechazar:

Navegador (escritorio)

Candado junto a la URL → Permisos → Notificaciones.

iOS

Ajustes del iPhone → Notificaciones → ReSOLVE → activar / desactivar.

Android

Ajustes → Aplicaciones → ReSOLVE → Notificaciones.

IOS — SIN INSTALACIÓN NO HAY PUSH

Repitiendo el aviso del capítulo 4: en iPhone, sin haber hecho "Añadir a pantalla de inicio" en Safari, **no hay notificaciones push**. Es una restricción de iOS, no de nuestra plataforma. Instala la app en la pantalla principal antes de aceptar notificaciones.

Gestión de Activos y Mantenimiento Preventivo

ADD-ON · GROWTH+

Módulo add-on que incorpora a la plataforma el registro de equipos con etiquetas QR y el mantenimiento preventivo planificado: los planes generan órdenes de trabajo de forma automática, con un procedimiento paso a paso y detección de no conformidades. Se gestiona en *Ajustes* → *Gestión de Activos*.

Activación y precio

El módulo es un add-on de pago sobre el plan base (capítulo 19.6): **Growth +250 €/mes**, **Enterprise +850 €/mes**, **Custom +9 €/usuario/mes** (facturación anual con ~2 meses gratis). Actívalo en *Ajustes* → *Facturación* → *Add-ons*; requiere una suscripción activa en un plan Growth o superior. Al quitarlo, los datos se conservan — la lectura sigue disponible, la creación y la edición quedan bloqueadas — y al reactivarlo todo vuelve como estaba.

Tipos y familias

Antes de registrar activos, defina el catálogo en *Gestión de Activos* → *Tipos y Familias* — por ejemplo, el tipo *Climatización* con las familias *Chillers*, *UTAs* y *Splits*. Los tipos alimentan los filtros, las agrupaciones y el ámbito de los planes preventivos. Un tipo con activos o planes vinculados no se puede eliminar (actualícelos primero).

Registro de activos

Cada activo tiene: nombre, tipo y familia, ubicación (propiedad / planta / sala), sector responsable, fabricante, modelo, número de serie, fechas de compra y garantía, criticidad (baja / media / alta), notas y una foto (almacenada de forma privada — solo los miembros de la organización pueden verla). El **estado** sigue el ciclo de vida:

- **Activo** — en operación normal.
- **Inactivo** — parado temporalmente.
- **En mantenimiento** — en intervención.
- **Dado de baja** — fin de vida; deja de recibir órdenes preventivas.

La lista tiene búsqueda, filtros (estado, criticidad, propiedad), agrupaciones en cascada (tipo → familia, ubicación → planta, estado) y una vista condensada. Un activo con solicitudes vinculadas no se puede eliminar — cambie su estado a *Dado de baja*, que conserva el historial. Al eliminar un activo se eliminan también los planes preventivos específicos de ese activo.

Etiquetas QR y lectura

Genere etiquetas adhesivas en PDF (una por activo, con código QR e identificación) y aplíquelas a los equipos. Cualquier miembro del equipo apunta la cámara del teléfono al QR — se abre directamente la ficha del activo, con el historial de intervenciones y los planes. Desde la ficha, el botón *Crear solicitud* abre una solicitud correctiva ya vinculada al activo y con la ubicación rellena.

Importación masiva

En *Gestión de Activos* → *Activos* → *Importar*, descargue la plantilla CSV (incluye una fila de ayuda por columna), rellénela e importe cientos de activos de una vez. La validación es fila a fila — una fila con error no bloquea el resto, y un segundo clic en *Importar* solo reintenta las filas que fallaron. Existe un importador equivalente para los planes de mantenimiento.

Planes de mantenimiento preventivo

Un plan define *qué, dónde, cuándo y cómo*:

- **Ámbito** — un activo concreto; todos los activos de un tipo; de una familia; o de una ubicación (con planta y sala opcionales). En ámbitos amplios, cada ejecución genera una orden por cada activo cubierto.
- **Frecuencia** — cada X días, semanas o meses, a partir de la próxima fecha definida.
- **Responsabilidad** — sector asignado, prioridad y categoría (la orden hereda el SLA de la categoría).
- **Procedimiento** — una lista de tareas estructuradas: verificación (✓), inspección de estado (Operativo / Degradado / Avería), pregunta Sí / No / N.A., lectura de valor (p. ej. presión, horas de funcionamiento) y texto libre.

Las tarjetas de plan muestran la próxima fecha y el número de tareas; al hacer clic se abre en modo de solo lectura, el lápiz edita. Editar el procedimiento no cambia las órdenes ya generadas — cada orden conserva su propia copia.

Órdenes preventivas generadas

Cada día (05:00 UTC) la plataforma genera las órdenes vencidas como solicitudes normales con el sello **Preventiva** — entran en el flujo habitual (asignación, SLA, chat, informes). El sector responsable recibe una notificación push y los responsables un email agregado ("N órdenes generadas"). En el detalle de la solicitud, el técnico ejecuta el procedimiento tarea a tarea; las respuestas se pueden guardar en cualquier momento, sin cambiar el estado de la solicitud.

NO CONFORMIDADES

Si una inspección registra *Degradado / Avería*, o una pregunta se responde *No*, la plataforma ofrece crear de inmediato una **solicitud correctiva** vinculada al mismo activo — el puente automático entre el trabajo preventivo y el correctivo.

Un plan detenido (módulo desactivado, plan inactivo) no acumula órdenes atrasadas: al reanudarse, genera **una** orden de recuperación y salta a la próxima fecha futura.

| Impresiones (PDF)

- **Calendario preventivo** — mapa semanal, mensual o anual de los planes y de los activos cubiertos, con filtros de ámbito (botón PDF en la pantalla de planes).
- **Ficha del activo** — documento con identificación, código QR, datos técnicos y planes vinculados (en la ficha del activo).
- **Etiquetas QR** — hoja de adhesivos (sección 22.4).

Portal de Comunidad

El canal oficial entre la administración y los residentes: avisos, reuniones con recordatorios automáticos, actas y documentos — en el teléfono de cada residente, sin grupos de mensajería informales.

Activación

El portal se activa automáticamente para las organizaciones creadas con el tipo **Comunidad** (capítulo 2) — está incluido en el plan, sin coste adicional. Para otros tipos de organización, contacte con soporte.

Para el gestor

En *Ajustes* → *Comunidad*, cuatro pestañas:

- **Avisos** — comunicaciones publicadas a los residentes (texto, con un archivo opcional).
- **Reuniones** — convocatorias de reunión con fecha, hora y lugar; recordatorio automático la víspera.
- **Actas** — registro de las decisiones; cada acta puede vincularse a su reunión.
- **Documentos** — reglamentos, presupuestos y otros archivos de la comunidad.

Cada publicación tiene un **ámbito**: general (toda la comunidad) o un edificio concreto — cada residente solo ve lo que le concierne. Archivos aceptados: PDF, imágenes, Word (.docx) y Excel (.xlsx), hasta 10 MB, almacenados de forma privada y abiertos mediante un enlace seguro temporal.

Para el residente

Los residentes disponen de una entrada **Comunidad** en la navegación principal, en modo de solo lectura: consultan los avisos, reuniones, actas y documentos del ámbito general y de su edificio, y descargan los archivos de forma segura. (La creación de solicitudes de mantenimiento sigue en el flujo normal — capítulo 7.)

Recordatorios de reunión

La víspera de cada reunión (hacia las 08:00), los residentes cubiertos reciben una notificación push y un email con el título, la fecha, la hora y el lugar. Si la reunión se aplaza, el recordatorio se rearma automáticamente para la víspera de la nueva fecha.

REUNIONES DE ÚLTIMA HORA

Las reuniones creadas después de que ya se haya enviado el aviso de la víspera (por ejemplo, hoy para mañana por la mañana) pueden no recibir un recordatorio automático — en ese caso, publique también un aviso.

Glosario

Definición de los principales términos usados en esta plataforma y en este manual.

Tenant

Cliente de la plataforma — una organización con su propio espacio aislado de usuarios, configuración y datos. Cada cliente de ReSOLVE es un tenant.

Unidad (sector)

Subdivisión organizativa dentro de un tenant: Mantenimiento, Limpieza, Recepción, IT. Cada solicitud pertenece a una unidad.

Activo (equipo)

Equipo o instalación registrado en el módulo de Gestión de Activos — chiller, ascensor, cuadro eléctrico... Identificado por etiqueta QR y con historial de intervenciones propio (capítulo 22).

Plan de mantenimiento preventivo

Regla que genera órdenes de trabajo automáticas con una frecuencia definida, para un ámbito de activos (un activo, un tipo, una familia o una ubicación), con procedimiento paso a paso.

Orden preventiva

Solicitud generada automáticamente por un plan de mantenimiento — lleva el sello "Preventiva" y el procedimiento a ejecutar.

No conformidad

Respuesta negativa en una tarea del procedimiento (avería, degradado, "no"). Origina la propuesta de una solicitud correctiva vinculada al activo.

Add-on

Módulo adicional de pago sobre el plan base — por ejemplo, Gestión de Activos y Mantenimiento Preventivo. Se activa en Ajustes → Facturación.

Categoría

Tipo de solicitud (Limpieza, Electricidad, Transporte). Configurable por el administrador.

Subcategoría

Subtipo dentro de una categoría (Averías, Fugas — dentro de Mantenimiento).

SLA

"Service Level Agreement" — plazo máximo de resolución por categoría y prioridad. Disponible a partir del plan Growth.

Solicitud (service request)

Orden de servicio abierta por un usuario. Ciclo: Abierta → En curso → Resuelta / Cancelada.

Área técnica

Dominio operativo al que pertenece un usuario (Limpieza, IT, Seguridad...). Permite reglas de asignación y grupos de comunicación.

Función de trabajo

Puesto profesional del usuario (Electricista, Carpintero, Recepcionista). Distinto del rol de sistema (Admin / Técnico / etc.).

PWA

"Progressive Web App" — aplicación que se instala desde el navegador y funciona como app nativa, sin pasar por la App Store o Google Play.

White-label

Personalización visual de la plataforma (logo + color) con la marca del cliente. Disponible Enterprise+.

Plan Custom

Plan con límites y precio calculados a medida del número de usuarios y unidades. Disponible en self-service hasta 1000 usuarios; por encima, contacto comercial.

Prorrateo

Cálculo proporcional al tiempo. Se aplica al hacer upgrade en mitad de un ciclo de facturación — pagas solo la diferencia por el tiempo restante.

Stripe Checkout / Portal

Herramientas de Stripe (nuestro socio de pagos) donde se realiza la suscripción inicial (Checkout) y la gestión posterior (Portal: cambiar tarjeta, descargar facturas).

Dunning

Secuencia de avisos automáticos cuando falla un pago. La plataforma envía emails antes de suspender el servicio para dar tiempo a corregir el problema.

Preguntas frecuentes

Las dudas más habituales de los nuevos usuarios.

No recibo notificaciones en iPhone.

Comprueba que abriste la app desde el icono de la pantalla principal, no desde Safari. Si aún no la has instalado, ve al capítulo 4 y sigue los pasos de "Añadir a pantalla de inicio". iOS no permite notificaciones push sin esa instalación.

Olvidé la contraseña.

En la pantalla de login, haz clic en *¿Olvidaste la contraseña?*, introduce el email y sigue el enlace que recibas. El enlace tiene validez limitada — si caduca, basta con repetir la solicitud.

¿Puedo usar el mismo email en varias organizaciones?

Sí. Tras el login se muestra el selector de organización (capítulo 3.3). El rol puede ser distinto en cada organización (p. ej. admin en una, técnico en otra).

¿Cómo descargo las facturas?

En *Ajustes* → *Facturación*, en la tabla del historial, haz clic en el enlace "PDF" de cada factura. También puedes abrir el Portal Stripe (*Gestionar facturación*) para acceder a todas las facturas históricas.

Quiero hacer downgrade del plan.

Los downgrades self-service están bloqueados. Cancela la suscripción actual (sigue activa hasta el final del ciclo pagado) y contrata el plan inferior después, o contacta con support@resolve-facilities.com para asistencia.

El catálogo de categorías está incompleto o no se ajusta a mi negocio.

El catálogo inicial se cargó en función del tipo de organización elegido en el registro. Puedes editar libremente: añadir, renombrar, eliminar categorías y subcategorías en *Administración* → *Categorías* (capítulo 12).

¿Cómo elimino datos personales (RGPD)?

Las solicitudes al amparo del RGPD deben enviarse por escrito a support@resolve-facilities.com. El administrador de la organización puede eliminar usuarios en *Equipo*; para la eliminación total del tenant y sus datos, se requiere una solicitud formal.

¿Cuánto cuesta cada plan y qué incluye?

Ver capítulo 19.1 (Comparativa de planes). Resumen: Free €0, Starter €19/mes, Growth €109/mes, Enterprise €439/mes, Custom variable. Facturación en EUR, procesada por Stripe.

¿Puedo pagar en otra moneda?

No — vendemos exclusivamente en EUR. Stripe puede hacer la conversión automática en la tarjeta del cliente según el banco emisor, pero la factura se emite en EUR.



Soporte y contactos

Para cualquier duda operativa, problema técnico, sugerencia o solicitud formal de protección de datos, contáctanos. Respondemos en horario laboral (lunes a viernes, 9-18 h hora de Lisboa) y las solicitudes críticas se priorizan.

ReSOLVE Facilities

support@resolve-facilities.com

resolve-facilities.com

app.resolve-facilities.com

© 2026 ReSOLVE Facilities. Todos los derechos reservados.

Este manual describe la versión actual de la plataforma. Funcionalidades y pantallas pueden evolucionar.