



8-6-2025

Manual de Usuario – Plataforma NexLift

Guía completa para la gestión
técnica y operativa de ascensores

Daniel Alejandro Montes
NEXLIFT GESTION DE ASCENSORES

Índice

Introducción	Pág. 2
2. Módulo de Eventos (Alarmas)	Pág. 3
3. Módulo de Reparaciones	Pág. 6
4. Módulo de Mantenimientos	Pág. 10
5. Módulo de Edificios	Pág. 13
6. Módulo de Usuarios	Pág. 16
7. Módulo de Geolocalización (GPS)	Pág. 19
8. Panel de Empresa	Pág. 21
9. Configuración: Tema y Sonido	Pág. 25
10. Módulo de Manuales	Pág. 26
11. Módulo de Soporte Técnico	Pág. 29
12. Cierre y recomendaciones	Pág. 32

1. Introducción

1.1 Información general de la App

NexLift es una aplicación móvil y web desarrollada para la **gestión integral de ascensores**, orientada a empresas de mantenimiento, técnicos, administradores de edificios y supervisores. Su objetivo principal es **optimizar el control operativo y técnico** de los elevadores, brindando una plataforma centralizada para el seguimiento de eventos, reparaciones, mantenimientos preventivos, estados en tiempo real, ubicación GPS de técnicos, alertas y mucho más.

El sistema está pensado para funcionar en entornos multiempresa, permitiendo que cada compañía mantenga su información de forma aislada y segura, sin interferir con los datos de otras. Su diseño mobile-first, combinado con funcionalidades como notificaciones push, escaneo de códigos QR, carga de fotos y sincronización en tiempo real, lo convierte en una solución ágil y robusta para el entorno de campo.

1.2 Objetivo del manual

El objetivo de este manual es proporcionar una **guía clara y práctica** para el uso de la aplicación NexLift. Está dirigido tanto a **usuarios técnicos** como a **administradores** o **supervisores**, brindando instrucciones detalladas sobre cada módulo de la app: desde el registro de eventos, la creación de reparaciones, el seguimiento de mantenimientos y el uso de alertas, hasta funciones administrativas como gestión de empresas, técnicos y recursos.

Este documento busca:

- Explicar el propósito y funcionamiento de cada sección.
- Describir los flujos de trabajo habituales dentro de la App.
- Brindar orientación visual (acompañada por imágenes) para facilitar su uso.

1.3 Alcance

Este manual cubre **las funcionalidades principales** de la aplicación NexLift, incluyendo:

- Registro y gestión de **eventos técnicos**.
- Creación, edición y cierre de **reparaciones**.
- Seguimiento de **mantenimientos preventivos**.
- Geolocalización y estado de conexión de **técnicos**.
- Envío y recepción de **alertas** mediante notificaciones push.

- Administración de **empresas**, edificios, usuarios y recursos.

No se incluyen en este documento:

- Detalles internos del código fuente o implementación técnica avanzada (manual de desarrollador).
- Módulos futuros en desarrollo o funcionalidades beta.

2. Módulo de Eventos (Alarmas)

2.1 Propósito del módulo

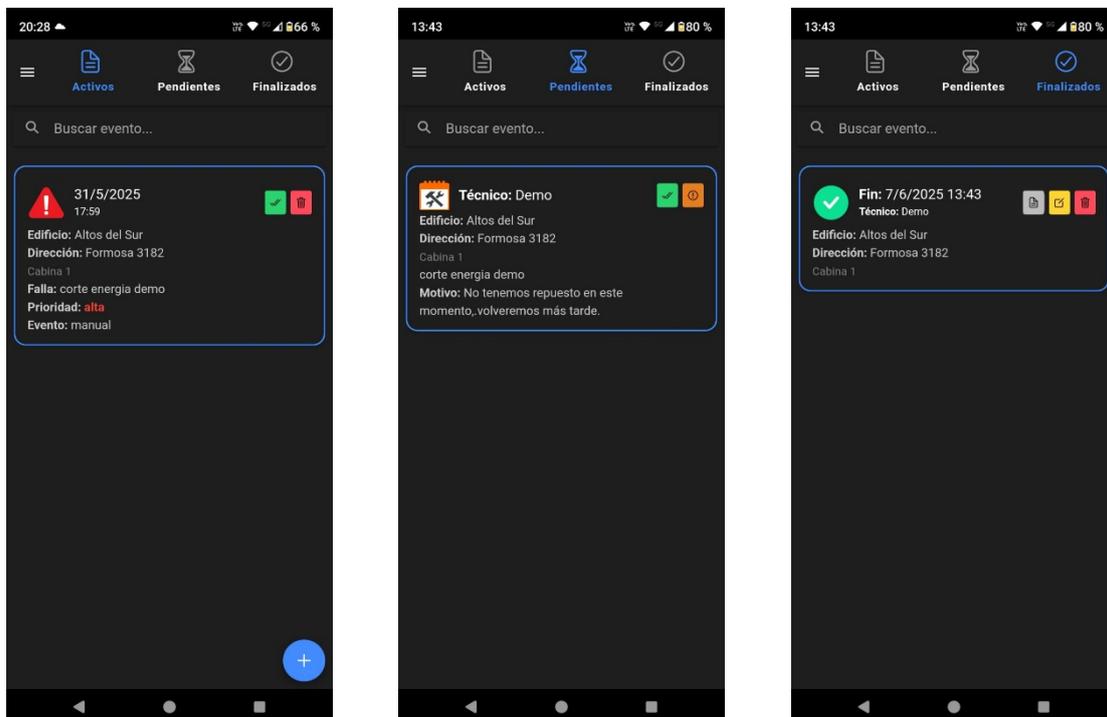
NexLift permite gestionar alarmas o fallas de ascensores mediante el módulo de **Eventos**. Estas pueden generarse automáticamente desde las placas conectadas o manualmente desde la App. El objetivo es que los técnicos puedan visualizar, aceptar, justificar, finalizar o eliminar eventos en función de su estado y prioridad.

2.2 Clasificación de eventos

Los eventos se agrupan automáticamente en tres categorías:

- **Activos:** aún no han sido tomados por un técnico.
- **Pendientes:** fueron aceptados, pero no finalizados.
- **Finalizados:** ya se resolvieron e incluyen registro y evidencia.

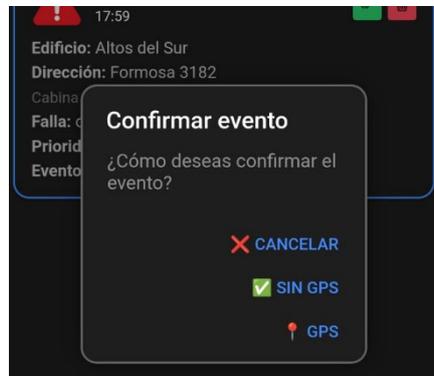
Se ordenan según prioridad (**alta, media, baja**) y por fecha/hora.



2.3 Acciones disponibles

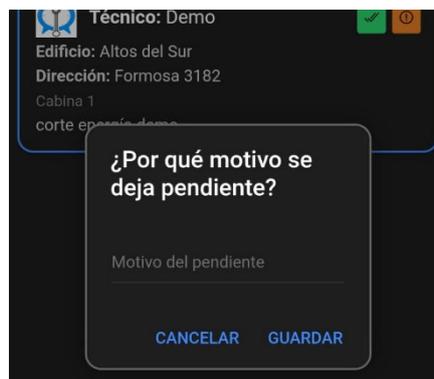
Aceptar un evento

Permite mover un evento de "Activos" a "Pendientes", con opción de abrir Google Maps (si es móvil).



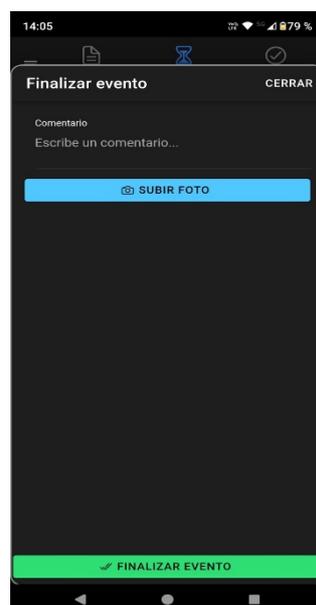
Justificar un evento pendiente

El técnico puede justificar por qué no lo puede resolver en el momento.



Finalizar un evento

Desde un modal se puede cargar un comentario y una imagen opcional.



Editar evento finalizado

Permite reemplazar la foto o modificar el comentario.

Eliminar evento finalizado

Elimina completamente el evento y su imagen del sistema (requiere confirmación).

2.4 Funcionalidades adicionales

- **Búsqueda local** por nombre del edificio.
- **Notificación de nuevos eventos** con vibración y sonido (si está habilitado).
- **Exportación mensual** a Excel.
- **Eliminación masiva por mes** (con confirmación).
- **Visualización de imágenes en modal**.

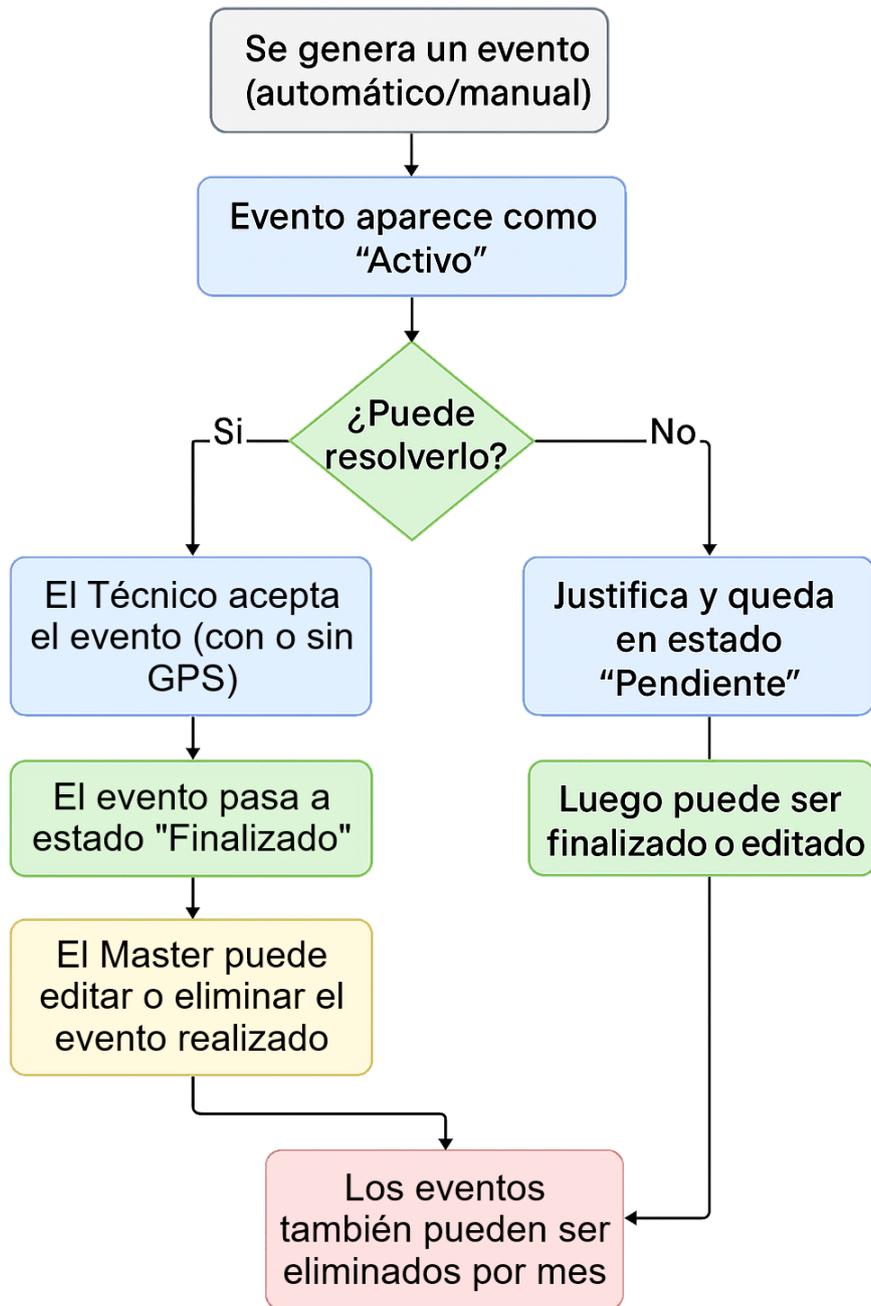


2.5 Visualización y experiencia

- Totalmente compatible con móviles y web.
 - Ajuste dinámico de botones según la plataforma.
 - Interface limpia, clara y con etiquetas visuales de estado y prioridad.
-

2.6 Flujo habitual de trabajo

1. Se genera un evento (automático o manual).
2. Aparece como "Activo".
3. El técnico lo acepta.
4. Si no puede resolverlo, lo justifica y pasa a "Pendiente".
5. Si lo resuelve, lo finaliza con comentario y/o foto.
6. Desde "Finalizados" puede editarse o eliminarse.



3. Módulo de Reparaciones

3.1 Propósito del módulo

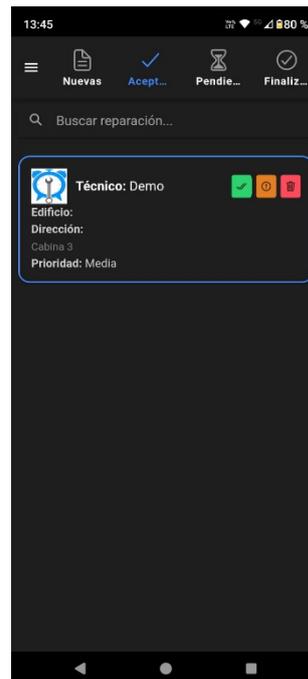
El módulo de **Reparaciones** permite a los técnicos y supervisores gestionar las solicitudes de reparación de fallas técnicas reportadas en los ascensores. Cada reparación puede estar vinculada a un evento anterior o ser creada directamente. Este módulo facilita el seguimiento del estado, la asignación, la resolución y el registro documental de cada intervención.

3.2 Clasificación de reparaciones

Las reparaciones se agrupan en cuatro estados:

- **Nuevas:** generadas recientemente, aún no aceptadas.
- **Aceptadas:** el técnico se asignó a la reparación, pero no la resolvió.
- **Pendientes:** se dejó constancia de que no se pudo resolver y se justificó.
- **Finalizadas:** se completó la reparación con comentario y/o evidencia.

Se ordenan por prioridad (alta, media, baja) y cronológicamente.



3.3 Acciones disponibles

Aceptar una reparación

El técnico asignado puede aceptarla y pasa automáticamente a "Aceptadas".

Justificar una reparación

Si no se puede resolver, se permite dejarla en "Pendientes" con un motivo.



Finalizar una reparación

Desde un modal se agrega comentario y, opcionalmente, una foto. Pasa a "Finalizadas".



Editar una reparación

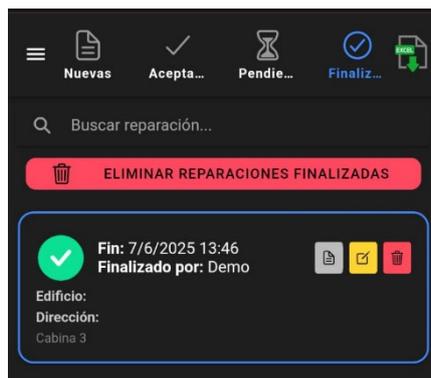
Permite modificar evento, prioridad, número de cabina, etc., desde "Finalizadas".

Eliminar reparación

Borra la reparación y su imagen si existe (requiere confirmación).

3.4 Funcionalidades adicionales

- **Buscar reparaciones** por edificio o dirección.
- **Exportar reparaciones finalizadas** a Excel por mes.
- **Eliminar reparaciones por mes** (con confirmación previa).
- **Ver foto** asociada desde un modal.
- **Ver comentarios** registrados.

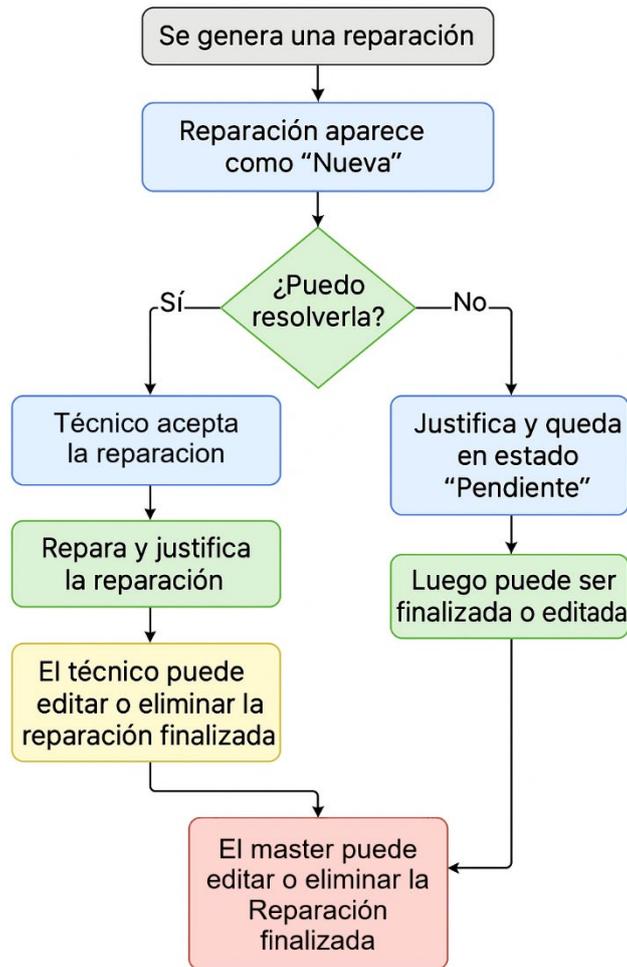


3.5 Visualización y experiencia

- Compatible con navegadores y Android.
- Iconos e indicadores de color para diferenciar el estado.
- Diseño responsivo y óptimo para uso en campo.

3.6 Flujo habitual de trabajo

1. Se genera una nueva reparación.
2. El técnico la acepta.
3. Si no puede resolverla, la deja pendiente con justificación.
4. Si la resuelve, la finaliza con comentario y/o foto.
5. Puede editarla luego o eliminarla si corresponde.



4. Módulo de Mantenimientos

Esta sección del manual describe el funcionamiento completo del módulo de mantenimientos, tal como se implementa en la App. Incluye la creación, visualización, aceptación, finalización, edición, eliminación y exportación de mantenimientos mensuales.

4.1 Propósito del módulo

El módulo de mantenimientos permite gestionar las visitas mensuales programadas a cada edificio. Estas visitas son planificadas automáticamente según la configuración de cada edificio (día programado) y son fundamentales para el correcto seguimiento de las tareas obligatorias de mantenimiento preventivo.

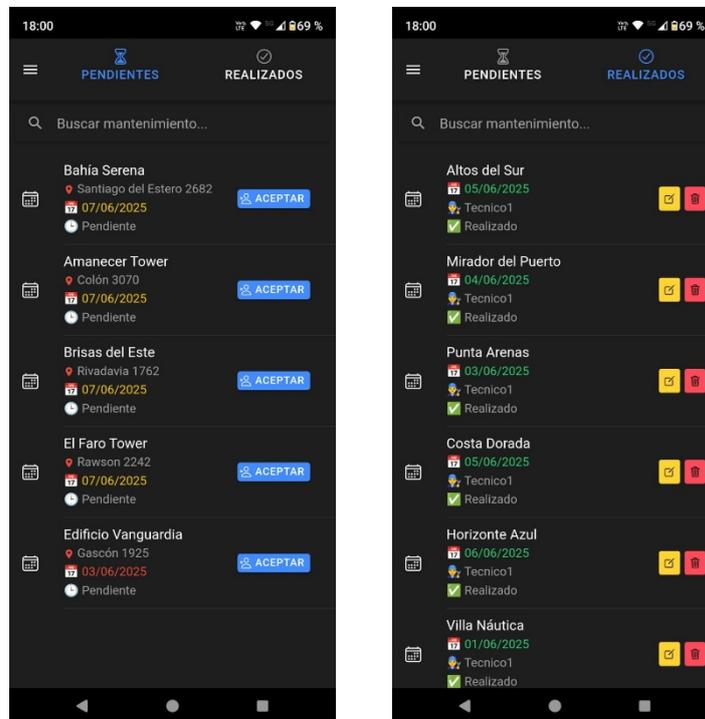
4.2 Interfaz principal y pestañas

Al acceder al módulo, el usuario verá dos pestañas claramente diferenciadas:

- **Pendientes:** Mantenimientos aún no realizados.
- **Realizados:** Mantenimientos finalizados por un técnico.

Cada mantenimiento muestra el nombre del edificio, la fecha programada, y su estado visual con color:

- ● Vencido (pasó la fecha y no se realizó)
- ● Activo hoy
- ● Realizado



4.3 Acciones disponibles

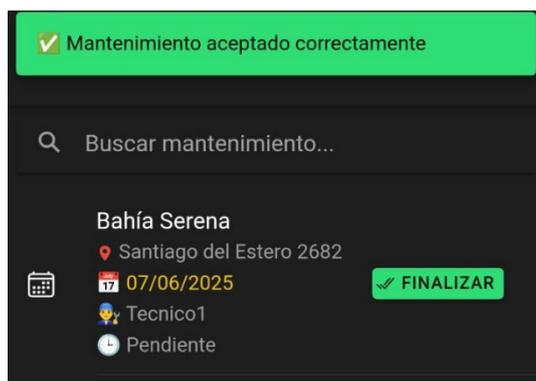
Según el rol del usuario, se habilitan distintas acciones:

Para técnicos y masters:

- **Aceptar mantenimiento:** Asigna el técnico actual al mantenimiento (si aún no lo tiene).
- **Realizar mantenimiento:** Abre un modal donde puede dejar un comentario y una foto (opcional) para darlo por finalizado.
- **Editar mantenimiento:** Si fue realizado, puede modificarse desde el mismo modal.
- **Ver foto o comentario:** Botones accesibles para revisar el detalle de lo hecho.

Solo para masters:

- **Eliminar mantenimiento individual.**
- **Eliminar mantenimientos por mes completo.**
- **Exportar Excel de mantenimientos.**



4.4 Modal de finalización

Cuando un técnico pulsa "Realizar", se abre un modal con:

- Campo para comentario obligatorio.
- Botón para subir una imagen.
- Botón para confirmar la finalización.

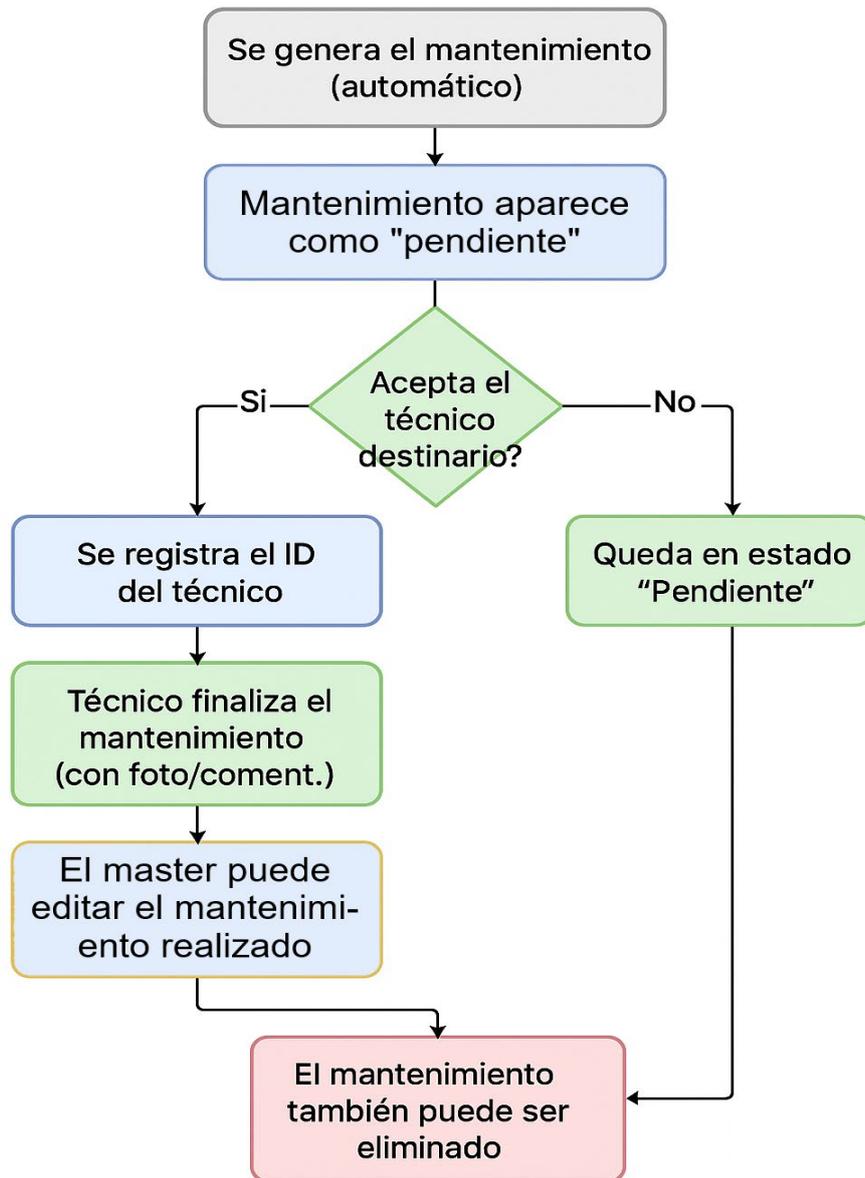
Una vez completado, el mantenimiento pasa a estado **realizado** y se muestra en la otra pestaña.



4.5 Generación automática vía CRON

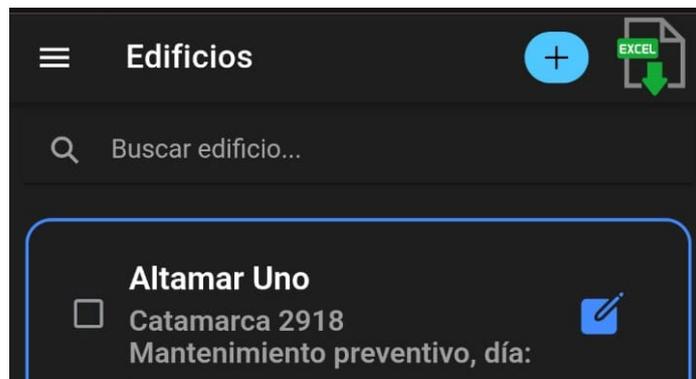
La app genera mantenimientos automáticamente desde el Servidor NexLift mediante un algoritmo propio que revisa todos los edificios con configuración de mantenimiento mensual. Si detecta que **no se generó uno nuevo** desde el primer día del mes hasta hoy, lo crea automáticamente con estado "pendiente".

4.6 Flujo habitual de trabajo



5. Módulo de Edificios

Esta sección del manual explica en detalle el funcionamiento del módulo de edificios, utilizado para crear, editar, importar y eliminar edificios asociados a una empresa dentro de la plataforma NexLift.



5.1 Propósito del módulo

El objetivo principal del módulo es permitir la administración completa de los edificios donde se encuentran los ascensores supervisados. Cada edificio puede contener uno o más ascensores y estar asociado a una administración con datos de contacto y configuración de mantenimiento mensual.

5.2 Creación y edición de edificios

Desde el botón "Nuevo edificio" se abre un modal que permite ingresar los siguientes datos:

- Nombre del edificio
- Dirección
- Administración
- Email y WhatsApp de contacto
- Fecha de vencimiento de inspección
- Día de mantenimiento mensual (1 a 31)
- Cantidad de ascensores
- Lista de ascensores (con número y ID de placa (IoT) si aplica)
 - **Número de ascensor:** identificador visible dentro del edificio (ej. "Ascensor 1").
 - **ID de placa IoT** (opcional): código único de la placa electrónica (como NexLift IoT) asociada al ascensor. Este campo se usa para la integración con hardware en tiempo real.
- Intercomunicador (checkbox)

Este mismo formulario se reutiliza para la edición. Si se selecciona un edificio existente, el modal se abre precargado.

23:24 35%
Edificios +
Nuevo Edificio X
Nombre:
Dirección:
Administración:
Email de Administración:
WhatsApp de Administración:
Vencimiento de Inspección:
Sin fecha
Mantenimiento mensual día:
Seleccionar día...
Cantidad de Ascensores:
1
Cabinas 1 - ID:
CREAR EDIFICIO

5.3 Carga masiva por Excel



El botón "Carga masiva" permite subir un archivo Excel con varios edificios a la vez. El servidor procesa el archivo y agrega todos los registros válidos, mostrando un mensaje de éxito o error según el caso.

#	B	C	D	E	F	G	H
1	direccion	administracion	email	whatsapp	vencimientoInspeccion	mantenimiento_dia	cantidadAscensores
2	España 1063	Bonet, Falcó and Solera	valeraazahara@araujo.net	+34662 554 673	2025-03-03	13	1
3	Colón 1489	Lledó, Almazán and Lloret	gpera@bernad.org	+34 718 899 383	2025-01-19	25	3
4	Castelli 4434	Espinosa, Guzmán and Serra	joelvalles@espana.org	+34 707 19 58 98	2024-08-31	26	5
5	Formosa 3182	Landa, Gelabert and Mata	sosimo94@haro.net	+34 986 04 52 54	2025-10-26	5	1
6	La Rioja 4179	Escudero Inc	javi40@baez.es	+34 889 34 05 86	2026-04-11	4	5
7	Av. Juan B. Justo 2341	Tovar, Ferrándiz and Sala	emiliano26@planas.es	+34 920 07 12 49	2026-04-16	13	1
8	Santiago del Estero 2682	Muñoz Inc	lunaferrero@amores.com	+34 711 95 48 07	2024-08-29	19	1
9	Colón 4040	Garzón-Solana	luztito@mendizabal-vidal.es	+34731 870 511	2026-04-18	18	5
10	Formosa 4155	Arévalo-Montesinos	hguerrero@vicens-priego.net	+34647 743 807	2025-01-18	3	1
11	España 2056	Puga, Pastor and Rios	qmurillo@donaire.es	+34 746 67 44 14	2026-04-15	23	3
12	Rivadavia 340	Tejada, Salvà and Mascaró	nvilalta@carvajal.net	+34 707783423	2024-06-03	22	4
13	Dorrego 3747	Planas, Ramírez and Lledó	climaco52@ochoa-nunez.com	+34711 161 968	2024-09-23	6	2
14	Colón 3070	Buendía, Villar and Mayol	gracianaarenas@pinilla.es	+34811 08 36 20	2025-04-03	23	4

5.4 Eliminación de edificios

Los edificios pueden eliminarse de dos formas:

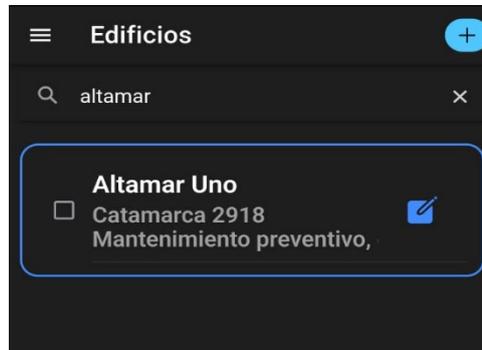
- Individualmente, desde el botón de "Eliminar" en cada tarjeta.
- En lote, seleccionando varios edificios desde el CheckBox en cada edificio y usando el botón "Eliminar seleccionados".

Al eliminar un edificio, también se eliminan sus ascensores asociados.

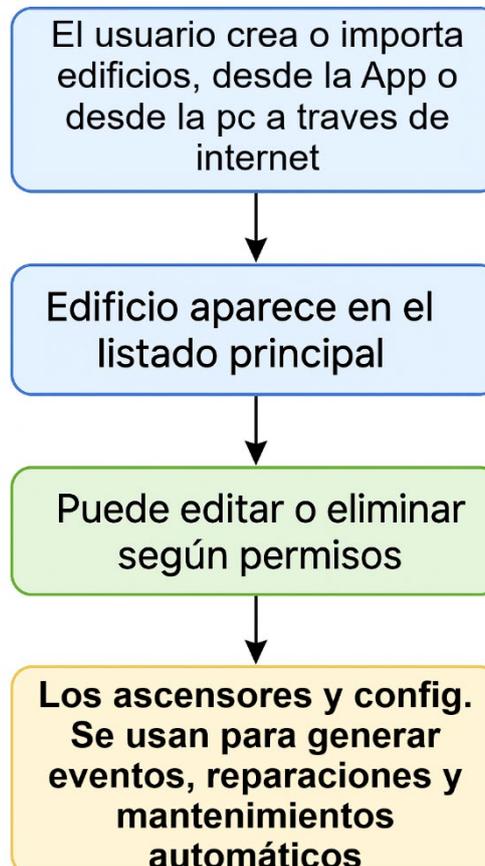


5.5 Filtros y búsqueda

El campo de búsqueda permite filtrar edificios por nombre, funcionando en tiempo real mientras el usuario escribe.



5.6 Flujo de trabajo habitual



6. Módulo de Usuarios

Esta sección describe cómo funciona la gestión de usuarios dentro de la App, especialmente en el contexto multiempresa. El módulo permite a los masters y técnicos visualizar, crear, editar o eliminar usuarios de su empresa.



6.1 Propósito del módulo

El módulo de usuarios tiene como objetivo administrar el personal técnico o visualizador de cada empresa. Gracias al diseño multiempresa, cada cuenta puede ver únicamente los usuarios de su propia organización.

6.2 Listado principal

La pantalla principal muestra una lista de los usuarios con su:

- Nombre
- Correo electrónico
- Rol (técnico, visualizador, etc.)
- Estado de conexión en tiempo real (conectado, desconectado)

¿Cómo funciona el estado en tiempo real?

El sistema actualiza automáticamente cada 50 segundos el estado de conexión de los usuarios, consultando si están activos en la App.

Si tienen una sesión iniciada y su última conexión es activa, se muestran como **Conectado**.

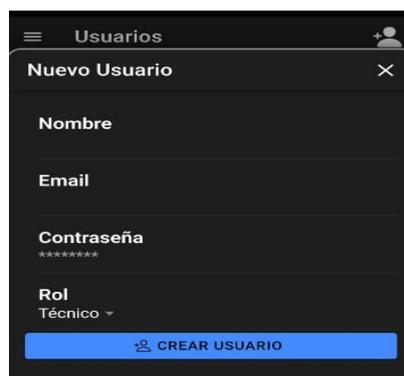
Si cierran la sesión, se los marca como **Desconectado**.

Este monitoreo se realiza desde el servidor sin necesidad de recargar la App.

6.3 Crear o editar usuario

Desde el botón "+" se abre un modal donde puede:

- Ingresar nombre, email y contraseña
- Seleccionar el rol (Master o técnico.)

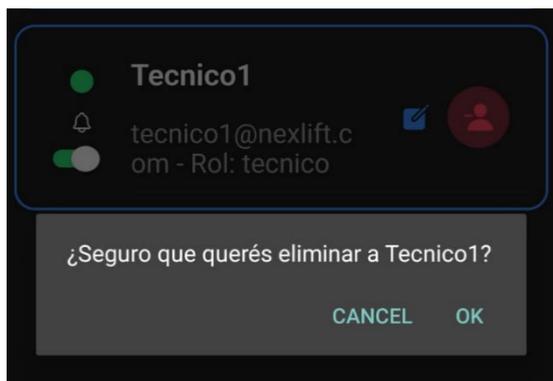


Cuando se edita un usuario ya existente:

- Solo se puede cambiar la contraseña y el rol
- El nombre y email no son modificables
- Todos los usuarios creados se vinculan automáticamente a la empresa del usuario logueado.

6.4 Eliminar usuario

Cada usuario puede ser eliminado desde el ícono , previa confirmación. Solo los masters pueden realizar esta acción.

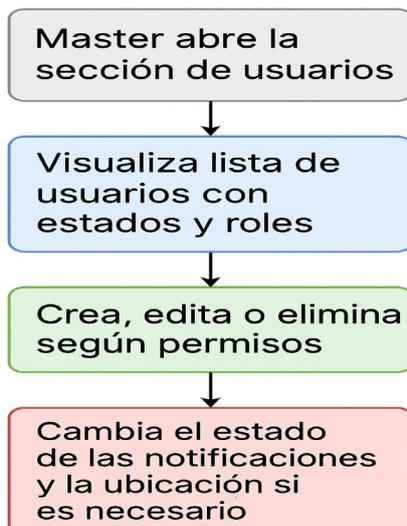


6.5 Notificaciones push y ubicación en el GPS

Desde el listado también se puede activar o desactivar el envío de notificaciones push al usuario y la recepción de la ubicación de este. Esto es útil para técnicos en campo que no desean recibir alertas durante ciertos períodos.



6.6 Flujo habitual de uso



7. Módulo de Geolocalización (GPS)

Esta sección describe cómo funciona el módulo de geolocalización de la app, que permite visualizar en un mapa en tiempo real la ubicación de los técnicos activos, así como la propia ubicación del usuario master.



7.1 Propósito del módulo

El módulo GPS tiene como fin brindar al usuario master una vista geográfica del posicionamiento actual de los técnicos activos en campo. Esto es especialmente útil para la gestión de eventos de emergencia o reparaciones de urgencia, permitiendo ubicar rápidamente a los operarios disponibles.

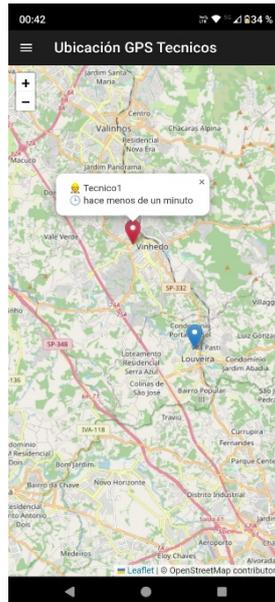
7.2 Funcionamiento general

Al ingresar al módulo, se muestra un mapa basado en OpenStreetMap (vía Leaflet) centrado inicialmente en coordenadas neutras. Luego, se ejecuta lo siguiente:

- Se consulta la ubicación actual del usuario (si es máster).
- Se marca su posición en el mapa con un ícono azul.
- Se consultan las ubicaciones de los técnicos activos cada 30 segundos.
- Se agregan al mapa con íconos rojos, desplazados mínimamente para evitar superposiciones.

7.3 Detalles técnicos

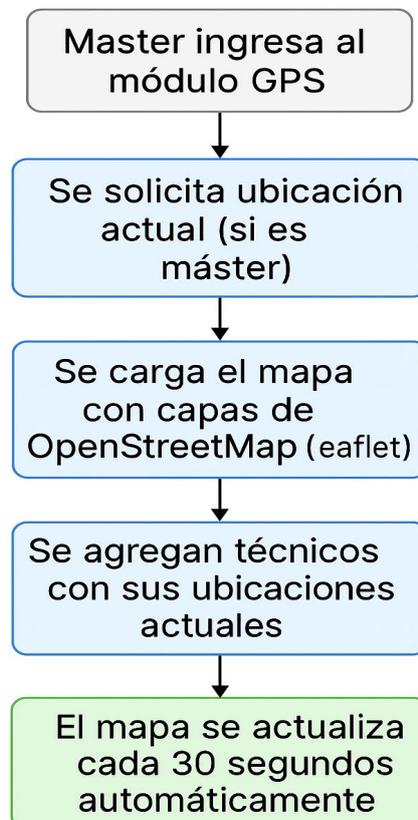
- Los íconos son personalizados para diferenciar entre máster (azul) y técnicos (rojo).
- Cada técnico muestra un pop-up con su nombre y el tiempo desde la última actualización.
- La ubicación del máster se obtiene mediante Geolocalización, solicitando permisos si es necesario.
- La API /usuarios/con-ubicación retorna los técnicos con latitud, longitud y última Actualización.



7.4 Reglas de visibilidad

- Solo los usuarios con rol master pueden acceder a esta vista.
- Solo se muestran técnicos con ubicación válida.
- Técnicos sin posición reciente (> 30 segundos) pueden no aparecer si no actualizan.

7.5 Flujo de interacción habitual



8. Panel de Empresa

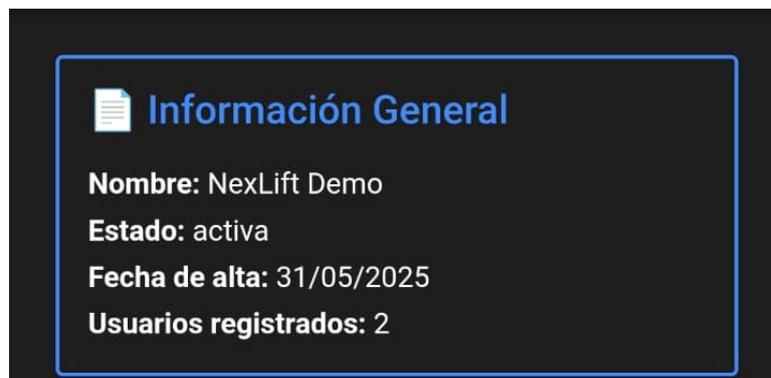
El Panel de Empresa está diseñado para brindar a los usuarios con rol **master** un acceso directo a toda la información de su cuenta, junto con herramientas para gestionar el uso de espacio, realizar descargas masivas, eliminar datos antiguos y solicitar ampliación de capacidad. Es una vista central de control y mantenimiento general de la empresa dentro del sistema NexLift.



8.1 Información general de la empresa

La primera sección del panel muestra un resumen de los datos principales de la empresa logueada:

- **Nombre de la empresa:** mostrado en forma directa desde los datos de sesión.
- **Estado actual:** puede ser “activa” o “inactiva”.
- **Fecha de alta:** se muestra en formato dd/mm/aaaa.
- **Cantidad de usuarios:** total de cuentas activas registradas en esa empresa.

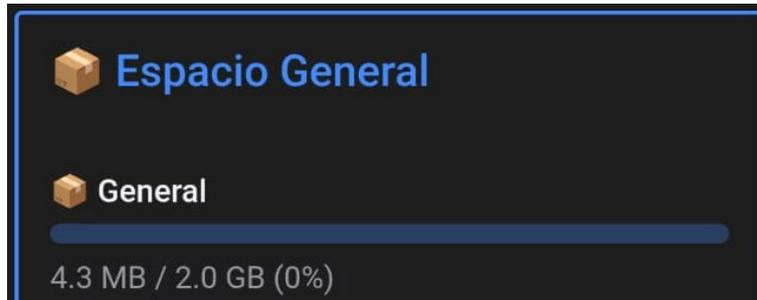


8.2 Monitor de espacio usado

El sistema ofrece una visualización detallada del uso de espacio en disco por parte de la empresa, dividido en cuatro partes:

8.2.1 Espacio general

Muestra el uso total de almacenamiento (en bytes, MB o GB), comparado con el máximo permitido. También incluye una barra de progreso para ver visualmente cuánto está ocupado.



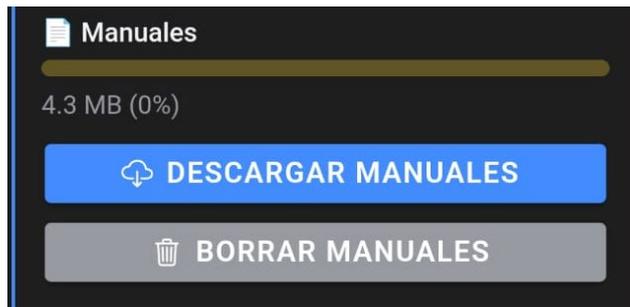
8.2.2 Fotos

- Muestra cuánto espacio ocupan las fotos subidas desde eventos, reparaciones y mantenimientos.
- Indica el porcentaje que representan dentro del espacio total de la empresa.
- Incluye dos botones:
 -  **Descargar fotos:** descarga un archivo .zip con todas las imágenes agrupadas.
 -  **Borrar fotos:** elimina todas las fotos de la empresa. Requiere confirmación.



8.2.3 Manuales

- Indica el espacio ocupado por manuales técnicos (PDF o DOC).
- Se muestra el porcentaje respecto al total disponible.
- Incluye:
 -  **Descargar manuales:** genera un .zip con todos los documentos.
 -  **Borrar manuales:** elimina todos los manuales almacenados.



8.2.4 Base de datos

- Representa el espacio utilizado por los datos de eventos, reparaciones y mantenimientos en MongoDB.
- Se muestra también el porcentaje ocupado.
- Acciones disponibles:
 -  **Exportar datos:** genera y descarga un ZIP con archivos .xlsx (uno por cada tipo de dato).
 -  **Borrar datos:** elimina todos los registros de la base, conservando los edificios y usuarios.



8.3 Herramientas de gestión

Esta última tarjeta agrupa acciones importantes para el mantenimiento global de la empresa:

8.3.1 Descargar todo

Permite descargar en un único archivo ZIP todo el contenido de la empresa: fotos, manuales y base de datos. Es útil para realizar backups o migraciones.



8.3.2 Eliminar archivos antiguos

Borra **todos los datos relacionados con la empresa**, incluyendo fotos, manuales, eventos, reparaciones y mantenimientos. Solo se conservan los edificios y usuarios. Está protegido por una doble confirmación para evitar errores.



8.3.3 Solicitar ampliación de espacio

Abre un formulario donde el usuario puede indicar cuántos GB adicionales necesita. El sistema genera un mensaje automático al equipo de soporte, incluyendo:



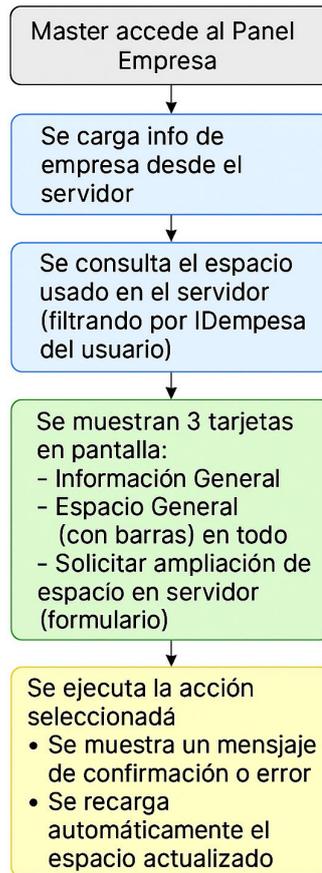
- Nombre del usuario
- Email
- Nombre de la empresa
- Espacio utilizado actual y máximo
- Cantidad solicitada

8.4 Comportamiento visual

- Las barras de progreso cambian de color según el tipo de dato (general, fotos, manuales, base de datos).
- Todos los botones están bien diferenciados: azul para descargas, rojo para eliminaciones, gris para solicitudes.
- La interfaz es **totalmente responsiva**, optimizada para pantallas móviles y escritorio.
- Al ejecutar cualquier acción, se muestran mensajes flotantes confirmando o advirtiendo sobre el resultado.

8.5 Flujo habitual de uso

1. El usuario master entra al panel.
2. El sistema carga automáticamente la información de la empresa y su espacio utilizado.
3. El usuario visualiza qué tipo de archivo ocupa más lugar.
4. Puede descargar copias de seguridad, borrar archivos obsoletos o pedir más espacio.
5. Todo cambio realizado actualiza inmediatamente los valores mostrados en pantalla.



9. Configuración: Tema y Sonido

9.1 Propósito del módulo

La sección de **Configuración** permite al usuario ajustar dos preferencias personales clave dentro de la aplicación: el **modo visual (claro u oscuro)** y la activación o desactivación de los **sonidos del sistema**. Estas configuraciones se guardan localmente en el dispositivo y se aplican automáticamente al abrir la App.

9.2 Modos disponibles

9.2.1 Modo Oscuro (🌙 / ☀️)



Esta opción permite al usuario alternar entre dos esquemas de colores:

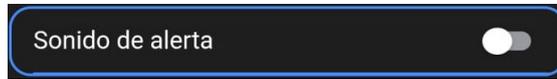
- **Modo claro (por defecto):** fondo blanco, textos oscuros.
- **Modo oscuro:** fondo negro o gris oscuro, textos claros.

9.2.2 Sonido del sistema (🔔 / 🔕)

Este switch permite activar o silenciar los sonidos que genera la App (como notificaciones o alertas internas).

Funcionamiento técnico:

- Se guarda la preferencia en memoria interna.
- Si se encuentra en desactivado, se considera que los sonidos están deshabilitados.
- Si no existe o está en true, los sonidos están activos.



9.3 Comportamiento al iniciar la App

Cuando se abre la App:

1. Se cargan automáticamente ambas configuraciones desde la memoria interna.
2. Se aplican inmediatamente al sistema sin requerir acción del usuario.
3. Si no hay valores guardados, se utilizan los predeterminados:
 - **Modo claro**
 - **Sonido activado**

Esto garantiza que la experiencia del usuario se mantenga consistente entre sesiones.

9.4 Visualización y experiencia

- La vista está optimizada tanto para dispositivos móviles como para web.
- El diseño es simple, con dos toggles visibles, uno para cada configuración.
- Cada cambio se aplica de forma instantánea y sin necesidad de recargar la App.

10. Módulo de Manuales

10.1 Propósito del módulo

El módulo de **Manuales** permite a los usuarios acceder rápidamente a documentación técnica, instructivos, guías de mantenimiento o cualquier otro archivo relevante en formato digital. Es un repositorio centralizado accesible desde la App, ideal para técnicos o administradores que necesiten consultar información en campo o durante una reparación.

10.2 Acceso según rol

- Los usuarios con rol **master** tienen acceso completo: pueden subir y eliminar manuales.
- Los usuarios técnicos solo pueden visualizar y abrir los archivos disponibles.

La visibilidad de las funciones está controlada desde la aplicación al detectar el rol activo.

10.3 Visualización de manuales

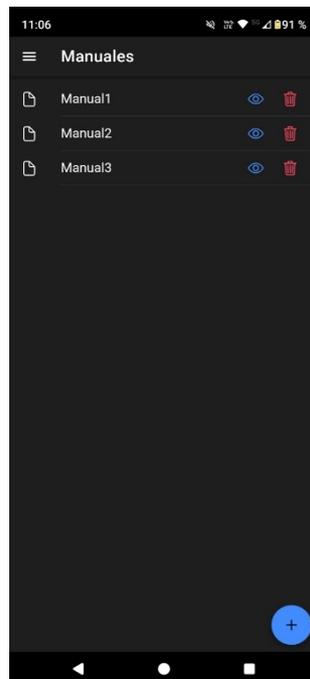
Al ingresar al módulo, se carga automáticamente la lista de manuales desde el servidor mediante una petición autenticada del usuario.

Cada ítem muestra:

-  Título del archivo
- Ícono representativo del tipo (PDF o Word)
- Botón para abrir

Al hacer clic sobre un manual:

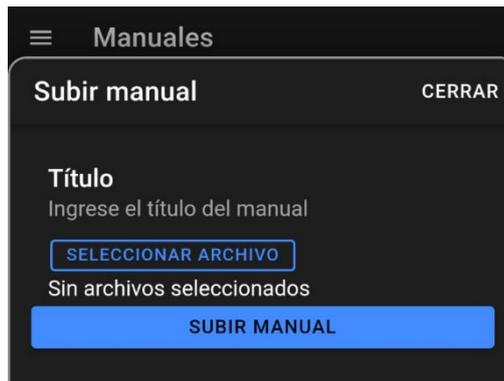
- Si es un **PDF**, se abre directamente en el navegador.
- Si es un **DOC o DOCX**, se abre utilizando el visor de Google Docs (requiere que el archivo sea público o accesible por URL).
- Si el formato no es compatible, se muestra un mensaje de error.



10.4 Subida de nuevos manuales

Los usuarios master pueden subir nuevos manuales mediante un botón flotante:

- Al presionar el botón "+", se abre un modal con un formulario para seleccionar y cargar el archivo.
- Al cerrar el modal (si se subió correctamente), se recarga la lista automáticamente.



10.5 Eliminación de manuales

Para cada manual listado, si el usuario tiene rol master, se muestra un ícono o botón de eliminación.

- Al hacer clic, se muestra un diálogo de confirmación con el nombre del manual.
- Si se confirma, se envía la petición DELETE al servidor.
- En caso de éxito, se muestra un mensaje y se refresca la lista.
- Si falla, se muestra una alerta con opción a reintentar.



10.6 Mensajes y errores

- Si hay errores al cargar la lista inicial, se muestra un mensaje “ ⚠ Error al cargar manuales”.
- Al eliminar, si falla, se muestra una alerta que permite reintentar la acción.

Todos los mensajes están diseñados para que el usuario sepa qué pasó, sin interrumpir el flujo de uso.

10.7 Flujo habitual de uso

1. El usuario accede al módulo.
2. Se cargan los manuales desde el servidor.
3. Puede hacer clic para visualizar el contenido.
4. Si es master, puede subir nuevos manuales o eliminar existentes.
5. Cualquier acción se confirma con mensajes visuales y actualiza la lista en tiempo real.

11. Módulo de Soporte Técnico

11.1 Propósito del módulo

El módulo de **Soporte Técnico** permite a cualquier usuario enviar un reporte directo al equipo de NexLift para informar fallas, errores, sugerencias o inconvenientes. El objetivo es brindar un canal de contacto integrado en la App, sin depender de correos externos ni formularios web.

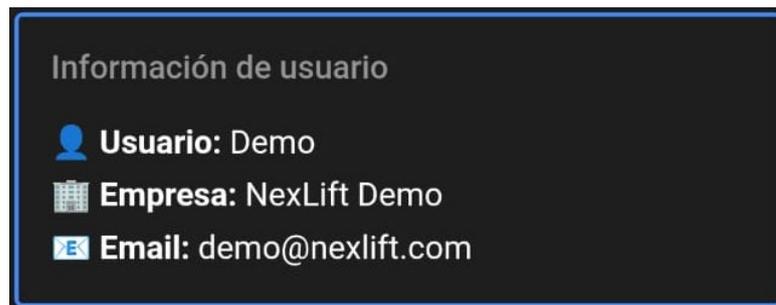
Esta función es accesible desde la interfaz de la aplicación, y el formulario se completa automáticamente con los datos del usuario activo.

11.2 Datos cargados automáticamente

Al ingresar al módulo, se precargan los siguientes campos desde la memoria interna:

- **Nombre del usuario**
- **Correo electrónico**
- **Nombre de la empresa**

Estos datos no son editables desde la vista, ya que se envían junto con el reporte para identificar al usuario dentro del sistema.



11.3 Campos del formulario

El formulario requiere completar los siguientes elementos:

- **Asunto:** selector con opciones predefinidas (Ej: "Falla técnica", "Bug visual", "Sugerencia" y "Otro"). Si se elige "Otro", aparece un campo adicional para escribir el asunto manualmente.
- **Descripción:** campo obligatorio donde el usuario describe el problema con el mayor detalle posible.
- **Imagen adjunta (opcional):** se puede seleccionar una foto desde la galería del dispositivo para ilustrar visualmente el error o falla. La imagen se convierte a Base64 y se muestra como vista previa.



11.4 Adjuntar imagen

El botón “Seleccionar archivo” abre la galería del dispositivo utilizando Capacitor. Si se elige una imagen, se genera una vista previa directamente dentro del formulario.

También existe un botón para eliminar la imagen seleccionada en caso de que se desee reemplazar o quitar.



11.5 Validación y envío

Al presionar el botón “Enviar”:

- Se valida que los campos obligatorios estén completos.
- Si se seleccionó “Otro” como asunto, se exige completar el campo adicional.
- Si falta algún dato requerido, se muestra un mensaje indicando “ ⚠ Completa todos los campos”.

Si los datos son válidos:

1. Se arma un objeto con:
 - Nombre, email, empresa
 - Asunto final
 - Descripción
 - Imagen adjunta (si existe)
 2. Se envía al soporte de NexLift directamente.
 3. Al finalizar:
 - Si fue exitoso: muestra mensaje “✅ Reporte enviado” y limpia el formulario.
 - Si falla: muestra mensaje “ ⚠ Error al enviar”.
-

11.7 Flujo habitual de uso

1. El usuario accede al módulo Soporte.
2. El sistema carga sus datos automáticamente.
3. Elige un asunto o selecciona “Otro” y lo completa.
4. Describe el problema.
5. Opcional: agrega una imagen desde su galería.
6. Presiona “Enviar”.
7. El sistema muestra un mensaje de confirmación.
8. Se envía el reporte al soporte y se vacía el formulario.

12. Cierre y recomendaciones

El uso correcto de NexLift no solo facilita la gestión de ascensores, sino que también mejora la eficiencia operativa, la trazabilidad de acciones y la calidad del servicio técnico. Recomendamos a todos los usuarios:

- Mantener actualizada la información de edificios, técnicos y recursos.
- Documentar con precisión cada evento o reparación, incluyendo fotos cuando sea posible.
- Revisar periódicamente el espacio utilizado para optimizar el almacenamiento.
- Contactar al soporte técnico ante cualquier inconveniente o sugerencia de mejora.

La aplicación está en evolución constante. Agradecemos cualquier tipo de feedback para continuar perfeccionando la herramienta y adaptándola a las necesidades reales del sector.

Gracias por utilizar NexLift

Gestión inteligente, servicio eficiente.