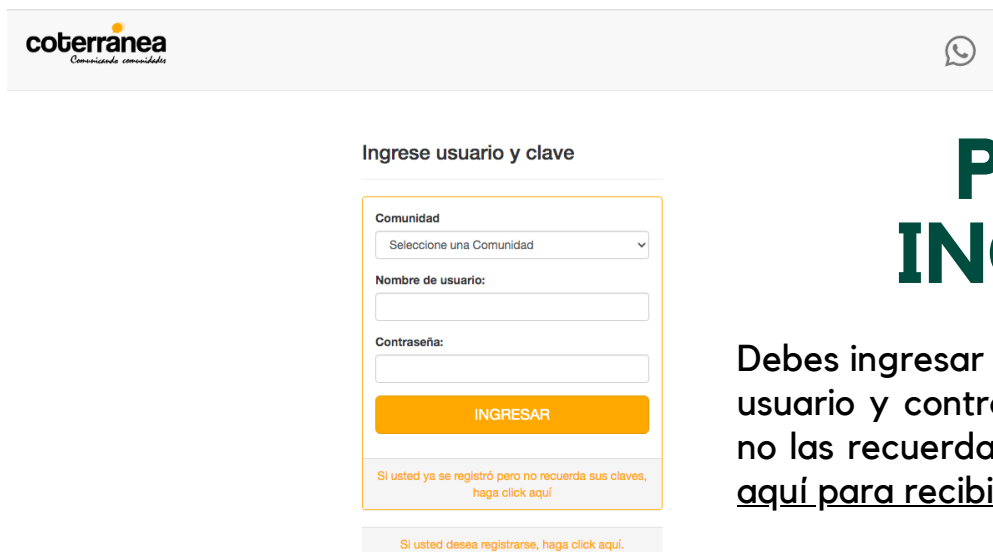


# ¿CÓMO ENVÍO MENSAJES A LA ADMINISTRACIÓN?

Recuerda que cuentas con una plataforma online que te permite comunicarte directamente con Fuster. ¡Utilizarla es muy fácil! A continuación, te mostramos cómo.



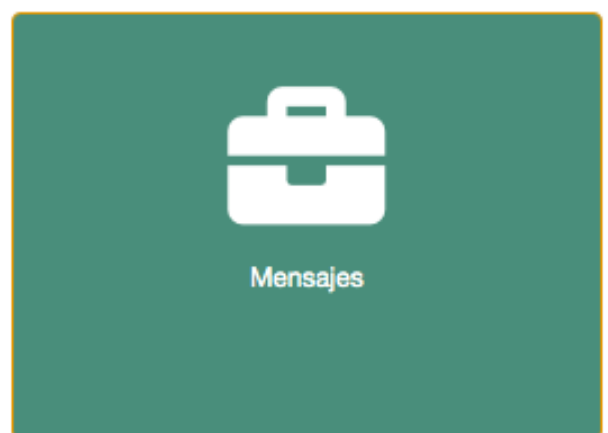
The screenshot shows the login interface for the coterranea platform. At the top left is the logo 'coterranea' with the tagline 'Conociendo comunidades'. At the top right is a WhatsApp icon. The main heading is 'Ingrese usuario y clave'. Below it is a form with three input fields: 'Comunidad' (a dropdown menu with 'Seleccione una Comunidad'), 'Nombre de usuario:', and 'Contraseña:'. A yellow 'INGRESAR' button is positioned below the password field. At the bottom of the form, there are two lines of text: 'Si usted ya se registró pero no recuerda sus claves, haga click aquí' and 'Si usted desea registrarse, haga click aquí.'

## PASO 1: INGRESAR

Debes ingresar al panel de autogestión con tu usuario y contraseña. Si aún no las posees o no las recuerdas, ¡no te preocupes! [Haz click aquí para recibir la información en tu correo.](#)

## PASO 2: MENSAJES

En tu panel de autogestión debes hacer click en "**MENSAJES**". Luego, clickea en "**+AGREGAR MENSAJES**".



## PASO 3: ENVIARLO

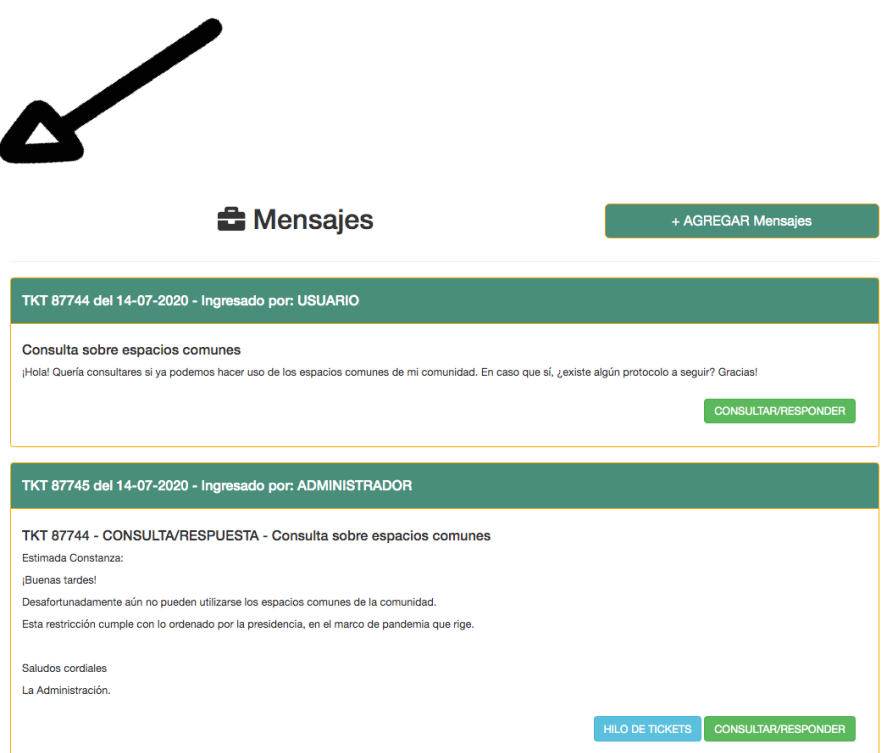
Para enviar tu mensaje deberás escribir el asunto de tu mensaje (**resumen**) y los detalles que desees (**mensaje**). También puedes adjuntar un archivo. Una vez que finalices, haz click en "**AGREGAR MENSAJE**". Este mensaje tendrá su propio número de ticket, que te permitirá tener un seguimiento sobre el mismo.



The screenshot shows the 'Agregar Mensajes' form. At the top left is a briefcase icon and the text 'Agregar Mensajes'. At the top right is a blue 'VOLVER' button. Below is a 'Resumen' section with the text 'Consulta sobre espacios comunes'. Below that is a 'Mensaje' section with a text area containing the message: 'Hola! Quería consultarles si ya podemos hacer uso de los espacios comunes de mi comunidad. En caso que sí, ¿existe algún protocolo a seguir? Gracias!'. Below the text area is a 'Path: p' field. At the bottom, there is a section for attachments with the text 'Puede Adjuntar Foto o Archivo' and a button 'Seleccionar archivo' next to 'Ningún archivo seleccionado'. Below this is a note: '(Formatos Soportados jpg, png, pdf hasta 4Mb)'. At the very bottom is a green 'Agregar Mensajes' button.

## PASO 4: LA RESPUESTA

Una vez que envíes tu mensaje, la administración lo responderá por la misma vía, es decir, a través del panel de autogestión. A pesar de que siempre puede leer las respuestas desde el panel, también recibirás una copia de la respuesta en tu correo electrónico



The screenshot shows a message thread in the 'Mensajes' section. At the top right is a green '+ AGREGAR Mensajes' button. The thread consists of two messages. The first message is from 'USUARIO' with ticket number 'TKT 87744 del 14-07-2020' and the subject 'Consulta sobre espacios comunes'. The message content is: '¡Hola! Quería consultarles si ya podemos hacer uso de los espacios comunes de mi comunidad. En caso que sí, ¿existe algún protocolo a seguir? Gracias!'. Below the message is a green 'CONSULTAR/RESPONDER' button. The second message is from 'ADMINISTRADOR' with ticket number 'TKT 87745 del 14-07-2020'. The subject is 'TKT 87744 - CONSULTA/RESPUESTA - Consulta sobre espacios comunes'. The message content is: 'Estimada Constanza: ¡Buenas tardes! Desafortunadamente aún no pueden utilizarse los espacios comunes de la comunidad. Esta restricción cumple con lo ordenado por la presidencia, en el marco de pandemia que rige. Saludos cordiales La Administración.' Below the message is a green 'HILO DE TICKETS' button and a green 'CONSULTAR/RESPONDER' button.



POWERED BY **coterranea**  
Soporte de gestión y comunicación para comunidades

Ante cualquier consulta, puedes enviarnos un WhatsApp al 3512 51-0593