



SISGES

Sistema de Gestión de Solicitudes

**MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
SOLICITUDES**

**UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

VERSIÓN 1.0

21 de mayo de 2025, Tizayuca, Hidalgo

Manual de Usuario del Sistema SIGGES

1. Introducción

El Sistema de Seguimiento de Gestión (SIGGES) es una plataforma diseñada para gestionar solicitudes ciudadanas, acuerdos de gabinete y oficios de manera eficiente. Este manual proporciona una guía detallada sobre el uso del sistema.

2. Acceso al Sistema

2.1 Inicio de Sesión

1. Abra su navegador web e ingrese la dirección del sistema.
2. Ingrese sus credenciales (usuario y contraseña).
3. Haga clic en el botón "Iniciar Sesión".



La imagen muestra la interfaz de inicio de sesión del sistema SIGGES. En la parte superior, hay un encabezado de color rojo oscuro con el logo de SIGGES (tres bloques apilados) y el texto "SIGGES Sistema de Gestión de Solicitudes". Debajo del encabezado, hay un formulario con dos campos de entrada: el primero para el correo electrónico, que contiene "oficinadepresidencia@tizayuca.gob.mx", y el segundo para la contraseña, que muestra caracteres ocultos por puntos y un icono de ojo para alternar la visibilidad. En la parte inferior del formulario, hay un botón rojo oscuro con el texto "Acceder al sistema" y un icono de llave.

3. Interfaz Principal

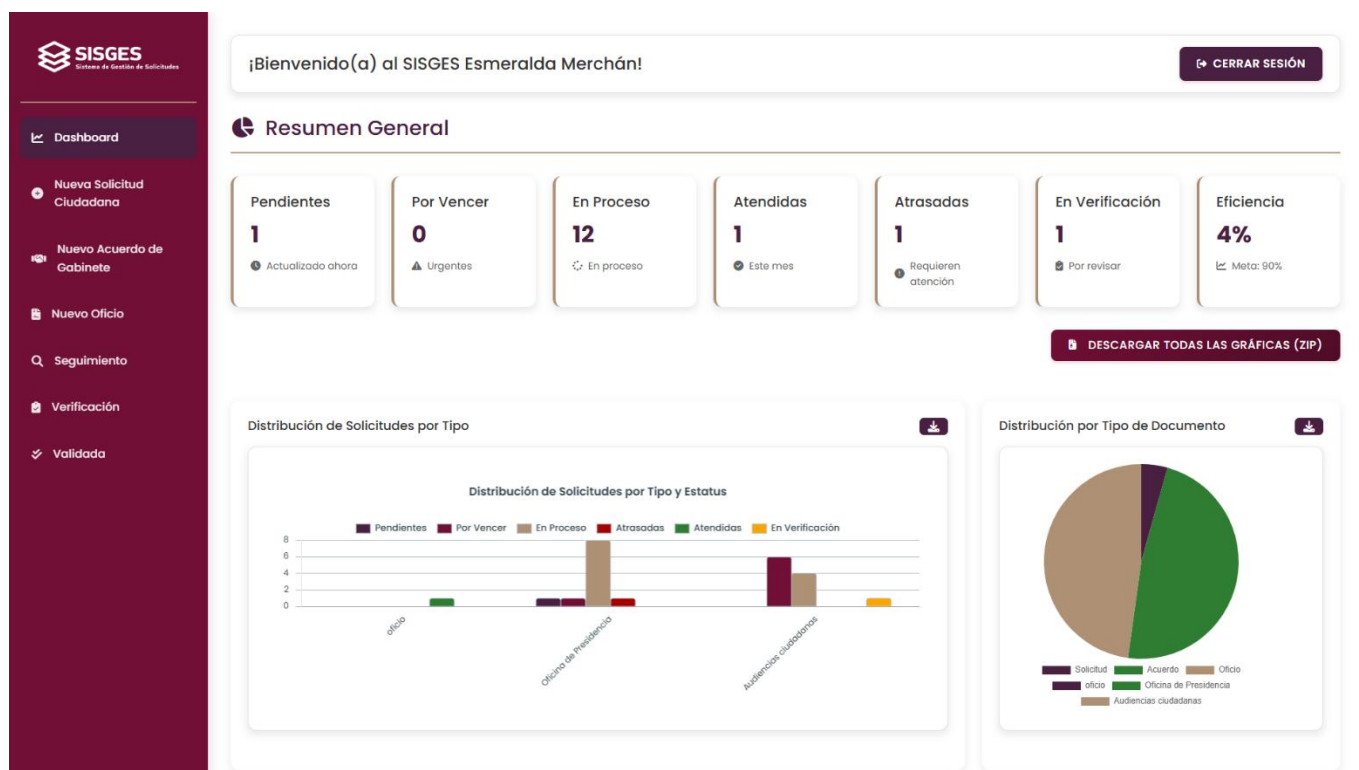
3.1 Barra Lateral

La barra lateral contiene las siguientes opciones:

- **Dashboard:** Vista general del sistema
- **Nueva Solicitud Ciudadana:** Crear nuevas solicitudes
- **Nuevo Acuerdo de Gabinete:** Crear acuerdos (solo para roles autorizados)
- **Nuevo Oficio:** Crear oficios (solo para roles autorizados)
- **Seguimiento:** Monitorear el estado de las solicitudes
- **Verificación:** Revisar solicitudes pendientes de verificación
- **Validadas:** Ver solicitudes aprobadas

3.2 Barra Superior

- Muestra el nombre del usuario y botón para cerrar sesión.
- Botón para mostrar/ocultar la barra lateral en dispositivos móviles.



21 de mayo de 2025, Tizayuca, Hidalgo

4. Funcionalidades Principales


4.1 Dashboard

Muestra estadísticas y gráficos sobre el estado de las solicitudes:

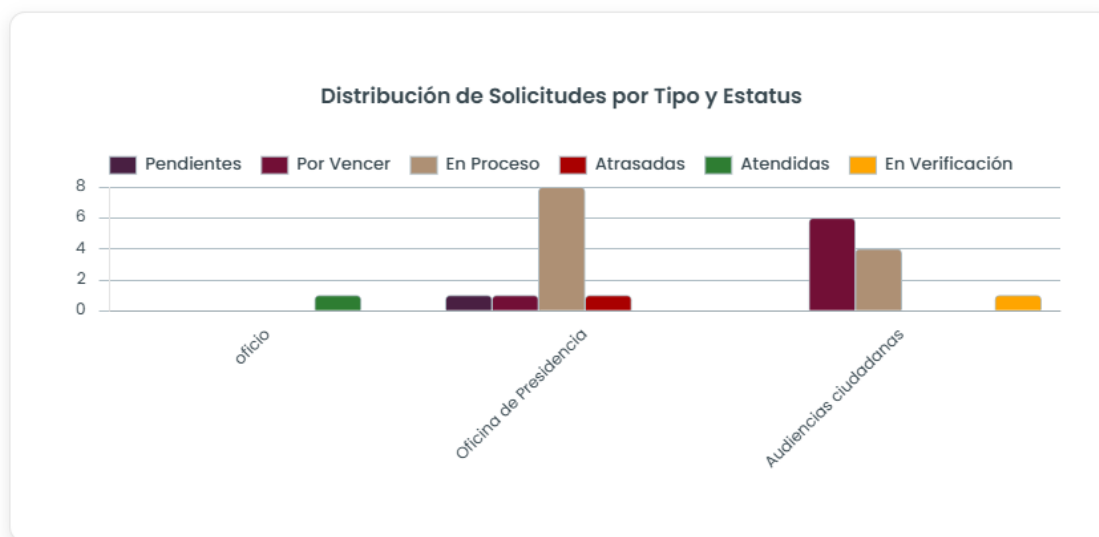
- Tarjetas con resumen de estados (pendientes, por vencer, en proceso, etc.)
- Gráficos de distribución por tipo, tendencias mensuales y eficiencia

Ejemplo: Para exportar un gráfico:

1. Localice el gráfico que desea exportar.
2. Haga clic en el icono de descarga en la esquina superior derecha del gráfico.
3. El gráfico se descargará como imagen PNG.

 **DESCARGAR TODAS LAS GRÁFICAS (ZIP)**

Distribución de Solicitudes por Tipo



4.2.1 *Solicitud Ciudadana*

- SISGES
Sistema de Gestión de Solicitudes

Dashboard

Nueva Solicitud Ciudadana

Nuevo Acuerdo de Gabinete

Nuevo Oficio

Seguimiento

Verificación

Validada

¡Bienvenido(a) al SISGES Esmeralda Merchán!

CERRAR SESIÓN

Agregar Solicitud Ciudadana

Fecha

21/05/2025

Tipo de Solicitud

Seleccionar...

Canal

Seleccionar...

Nombre del peticionario

Colonia

Número telefónico

Asunto

Comentarios

Secretaría Asignada

Seleccione una secretaria

Documento Inicial

Seleccionar archivo

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, ZIP, RAR (Máx. 10MB)

LIMPIAR GUARDAR SOLICITUD

21 de mayo de 2025, Tizayuca, Hidalgo

4.2.2 Acuerdo de Gabinete (solo para roles autorizados)

1. Seleccione "Nuevo Acuerdo de Gabinete".

2. Complete los campos:


- Fecha y asunto
- Descripción detallada
- Fecha límite
- Secretaría responsable
- Comentarios

3. Adjunte documento del acuerdo.

4. Haga clic en "Guardar Acuerdo".

4.2.3 Oficio (solo para roles autorizados)

Proceso similar al acuerdo de gabinete, adaptado para oficios.

 **SIGGES**
Sistema de Gestión de Solicitudes

Dashboard

Nueva Solicitud Ciudadana

Nuevo Acuerdo de Gabinete

Nuevo Oficio

Seguimiento

Verificación

Validada

¡Bienvenido(a) al SIGGES Esmeralda Merchán!

CERRAR SESIÓN

Agregar Acuerdo de Gabinete

Fecha

21/05/2025

Asunto

Descripción del acuerdo

Fecha Límite

dd/mm/aaaa

Secretaría Asignada

Seleccione una secretaria

Comentarios

Documento Inicial

Seleccionar archivo

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, ZIP, RAR (Máx. 10MB)

LIMPIAR

GUARDAR ACUERDO

21 de mayo de 2025, Tizayuca, Hidalgo

4.3 Seguimiento de Solicitudes

Permite monitorear el estado de todas las solicitudes:

1. Use el buscador para filtrar por folio, asunto o secretaría.
2. Seleccione estado en el filtro desplegable para ver solo solicitudes con ese estado.
3. Las columnas muestran:
 - Folio
 - Tipo
 - Asunto
 - Secretaría
 - Peticionario
 - Teléfono
 - Estado
 - Días restantes
 - Acciones disponibles

Q Seguimiento de Solicitudes

Q

Buscar por folio, asunto o secretaría...

Todos los estados

Folio	Tipo de Solicitud	Asunto	Secretaría	Nombre de Peticionario	Telefono	Estado	Días Rest.	Acciones
SO-0022	Oficina de Presidencia	Se turna oficio número MTH/OFDP/SP/0784/2025, solicitud de fecha 19 de mayo de 2025.	Secretaría de Obras Públicas	4 días 1 hrs 16 min	5622025919	Pendiente	4 días 1 hrs 22 min	<div>Documento Inicial</div> <div>Marcar Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0021	Oficina de Presidencia	Se turna oficio número MTH/OFDP/SP/0777/2025, solicitud de fecha 16 de mayo de 2025.	CAAMTH	3 días 9 hrs 22 min	7791175435	En Proceso	3 días 9 hrs 28 min	<div>Documento Inicial</div> <div>En Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0020	Oficina de Presidencia	Se turna oficio número MTH/OFDP/SP/0778/2025, solicitud de fecha 16 de mayo de 2025.	CAAMTH	3 días 9 hrs 19 min	7712439012	En Proceso	3 días 9 hrs 25 min	<div>Documento Inicial</div> <div>En Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0019	Audiencias ciudadanas	Se turna oficio número MTH/OFDP/SP/0764/2025, solicitud de fecha 15 de mayo de 2025.	Secretaría de Seguridad Ciudadana	3 días 9 hrs 07 min	7713825419	En Proceso	3 días 9 hrs 13 min	<div>Documento Inicial</div> <div>En Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0018	Audiencias ciudadanas	El ciudadano trae una propuesta de proyecto para la mejora de C2.	Secretaría de Seguridad Ciudadana	3 días 7 hrs 03 min	7711292962	En Proceso	3 días 7 hrs 09 min	<div>Documento Inicial</div> <div>En Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>

Anterior

Página 1 de 5

Siguiente

4.4 Verificación

Listado de solicitudes pendientes de verificación:

1. Busque por folio o asunto.
2. Para cada solicitud puede:
 - Ver documentos iniciales y evidencias
 - Aprobar o rechazar la solicitud

Proceso de aprobación:

1. Haga clic en "Aprobar".
2. Confirme en el modal que aparece.
3. La solicitud pasará a estado "Atendida".

Proceso de rechazo:

1. Haga clic en "Rechazar".
2. Ingrese un motivo detallado (20-500 caracteres).
3. Confirme el rechazo.
4. La solicitud volverá a estado "Pendiente".

4.5 Solicitudes Validadas

Listado de solicitudes aprobadas:

- Filtre por secretaría si desea ver solo las de un área específica.
- Vea documentos iniciales y evidencias haciendo clic en los botones correspondientes.

Verificación de Solicitudes

<div><div></div><div>Buscar por folio o asunto...</div></div>								
Folio	Asunto	Tipo	Secretaría	Nombre de Peticionario	Telefono	Fecha Envío	Evidencias	Acciones
SO-0016	Refiere que en su comunicada no tienen servicio de agua y drenaje, entonces solicitan de manera continua el vector.	Solicitud	CAAMTH	Anel Guadalupe Manilla Hernández	7792045347	21/5/2025	<div><div>Documento Inicial</div><div><div></div>Documento Evidencia</div></div>	<div><div>✓ Aprobar</div><div>✗ Rechazar</div></div>

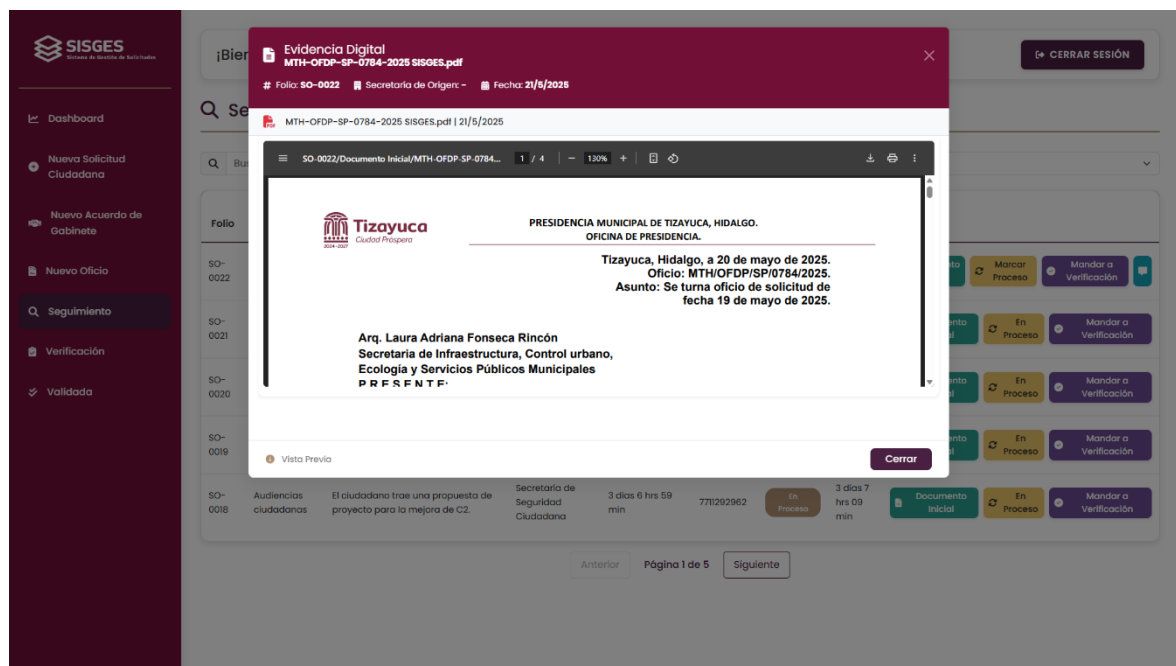
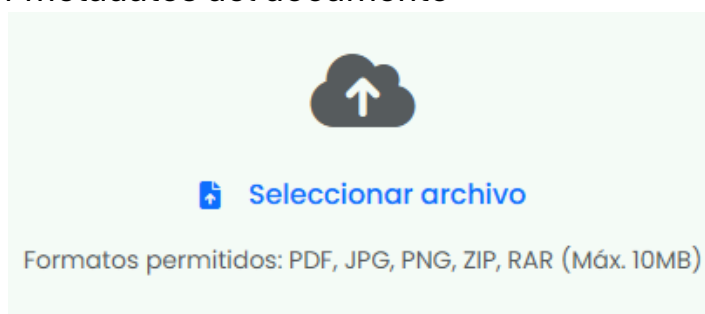
5. Gestión de Documentos

5.1 Subir Documentos

1. En cualquier formulario, haga clic para seleccionarlo.
2. Formatos aceptados: PDF, JPG, PNG, ZIP, RAR.
3. Tamaño máximo: 10MB.

5.2 Visualización de Documentos

1. Haga clic en cualquier botón de documento (inicial o evidencia).
2. Se abrirá un visor modal donde puede:
 - Ver PDFs e imágenes directamente
 - Descargar archivos en otros formatos
 - Ver metadatos del documento



21 de mayo de 2025, Tizayuca, Hidalgo

6.1 Proceso completo de una solicitud/documento

El sistema maneja tres tipos principales de documentos:

1. Solicitudes ciudadanas
2. Acuerdos de Gabinete
3. Oficios

Flujo general:

1. Creación y registro:

- El usuario completa el formulario correspondiente según el tipo de documento
- Se adjunta el documento inicial (formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, ZIP, RAR)
- El sistema genera automáticamente un folio único (ej. SO-0001, AG-0001, OF-0001)
- Se establece una fecha límite de 5 días hábiles para atención.

2. Etapas del proceso:

Pendiente → En Proceso → Verificación → Atendida

↘ Atrasada

6.2 Visualización para usuarios receptores

Los usuarios ven los documentos según su rol y dependencia asignada:

Para Jefatura de Gabinete:

- Solo ven Acuerdos de Gabinete
- Acceso completo al seguimiento y validación

Para Secretaría Particular:

- Ven Solicitudes y Oficios
- No tienen acceso a Acuerdos de Gabinete

Para Administradores:

- Acceso completo a todos los tipos de documentos
- Visibilidad de todas las dependencias

Seguimiento de Solicitudes

Q

Buscar por folio, asunto o secretaría...

Todos los estados

Folio	Tipo de Solicitud	Asunto	Secretaría	Nombre de Peticionario	Telefono	Estado	Días Rest.	Acciones
AG-0005	Acuerdo de Gabinete	Festival Internacional Ignacio Rodríguez Galván	Secretaría de Bienestar Social	N/A	N/A	Atrasada	Expirado	<div>Documento Inicial</div> <div>Marcar Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0010	Audiencias ciudadanas	La ciudadana solicito que la presidenta sea madrina de generación para el 14 de julio de 2025 de la escuela Eliza Rosetti turno vespertino, son 65 alumnos, ya ingreso un oficio.	Secretaría de Bienestar Social	Martha Flores	5513957414	Por Vencer	3 días 1 hrs 47 min	<div>Documento Inicial</div> <div>Marcar Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0009	Audiencias ciudadanas	El ciudadano solicita espacio para impartir sus clases en el auditorio esperanza de Huitzila	Secretaría de Bienestar Social	Edmundo Gutiérrez	5543595481	En Proceso	3 días 0 hrs 14 min	<div>Documento Inicial</div> <div>En Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0003	Oficina de Presidencia	Se turna oficio No. MTH/OFDP/SP/0758/2025	Secretaría de Bienestar Social	Rodrigo Pérez Escalante	5539140047	En Proceso	0 días 0 hrs 20 min	<div>Documento Inicial</div> <div>En Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>
SO-0001	Oficina de Presidencia	Solicitud de apertura de la lechería, comedor comunitario y dispensario médico en Villa Magna	Secretaría de Bienestar Social	Vecinos unidos de Villa Magna	5527829403	En Proceso	Expirado	<div>Documento Inicial</div> <div>En Proceso</div> <div>Mandar a Verificación</div>

Anterior

Página 1 de 1

Siguiente

6.3 Estados y acciones disponibles

Cada documento pasa por diferentes estados con acciones específicas:

Estado	Descripción	Acciones disponibles
Pendiente	Recién creado o rechazado	Marcar como "En proceso"
En Proceso	En atención	Subir evidencia / Enviar a verificación
Verificación	Listo para revisión final	Aprobar / Rechazar
Atendida	Proceso completado	Solo consulta
Atrasada	Excedió fecha límite	Urgencia máxima

6.4 Proceso detallado por estado

1. Documento Pendiente

- Quién lo ve: Dependencia asignada
- Acciones:
 - El responsable puede cambiar el estado a "En proceso"
 - Si es rechazado, muestra motivo y usuario que lo rechazó

2. Documento En Proceso

- Quién lo ve: Dependencia asignada
- Acciones:
 - Subir evidencias (documentos de respuesta)
 - Enviar a verificación cuando esté listo
 - Visualizar tiempo restante (se actualiza automáticamente)

3. Documento en Verificación

- Quién lo ve: Dependencia asignada + usuarios con rol de validación
- Acciones:
 - Validar documentos adjuntos
 - Aprobar (pasa a "Atendida") o Rechazar (vuelve a "Pendiente")
 - Ver historial completo

4. Documento Atendido

- Quién lo ve: Todos los usuarios autorizados
- Características:
 - Se archiva automáticamente
 - Disponible para consulta histórica
 - Cuenta para estadísticas de eficiencia

6.5 Visualización en tablas

Cada tipo de usuario ve diferentes vistas:

Tabla de Seguimiento:

- Muestra documentos activos (no atendidos)
- Filtros por estado y dependencia
- Indicadores visuales de urgencia

Tabla de Validados:

- Muestra documentos completados
- Permite búsqueda por folio, asunto o dependencia
- Opción de descargar documentos

Tabla de Verificación:

- Muestra documentos listos para aprobación final
- Acciones rápidas de aprobación/rechazo
- Visualización previa de documentos

7. Configuración y Seguridad

7.1 Cerrar Sesión

1. Haga clic en el botón "Cerrar Sesión" en la esquina superior derecha.
2. Confirme en el modal que aparece.

7.2 Tiempo de Inactividad

La sesión se cierra automáticamente después de 10 minutos de inactividad.

8. Solución de Problemas

8.1 Problemas Comunes

- **No puedo iniciar sesión:** Verifique que su usuario y contraseña sean correctos. Si persiste, use la opción de recuperación.
- **Error al subir archivos:** Verifique que el archivo no exceda 10MB y sea de un formato aceptado.
- **No veo todas las opciones:** Algunas funciones están restringidas según su rol. Consulte con el administrador.

Nota: Este manual está sujeto a actualizaciones. La versión más reciente siempre estará disponible en la plataforma.