

Contenido
Introducción
Acceso al Sistema
Registro de Usuario
Inicio de Sesión
Roles de Usuario
Rol Administrador
Rol Usuario
Gestión de Trámites
Crear Trámite
Listar Trámites
Gestión de Solicitudes
Crear Solicitud
Ver Solicitudes
Estados de Solicitud
Sistema de Chatbot
Usar el Chatbot
Administrar el Chatbot
Chat en Tiempo Real
Códigos QR

Manual de Usuario - MuniApp

Introducción

MuniApp es una aplicación web diseñada para facilitar la gestión de trámites y solicitudes municipales, permitiendo una comunicación eficiente entre los ciudadanos y la administración municipal. Este manual proporciona una guía detallada sobre cómo utilizar todas las funcionalidades del sistema.

Acceso al Sistema

Registro de Usuario

Para registrarse en el sistema:

- Haga clic en el enlace "Registro" en la página principal
- Complete el formulario con sus datos personales:
 - Nombre completo
 - Correo electrónico
 - Contraseña
 - Confirmación de contraseña
- Haga clic en "Registrar" para crear su cuenta

Inicio de Sesión

Para acceder al sistema:

- Ingrese su correo electrónico
- Ingrese su contraseña
- Haga clic en "Iniciar Sesión"

Roles de Usuario

Rol Administrador

Como administrador del sistema, usted tiene acceso a:

- Gestión completa de trámites (crear, editar, eliminar)
- Visualización y gestión de todas las solicitudes
- Administración del chatbot
- Gestión de usuarios
- Acceso al panel de administración
- Gestión de estados de solicitudes
- Administración del chat en tiempo real

Rol Usuario

Como usuario regular del sistema, usted puede:

- Ver trámites disponibles
- Crear nuevas solicitudes
- Ver el estado de sus solicitudes
- Utilizar el chatbot para consultas
- Participar en el chat en tiempo real
- Generar códigos QR de sus solicitudes

Gestión de Trámites

Crear Trámite (Solo Administradores)

Para crear un nuevo trámite:

- Acceda a la sección "Trámites"
- Haga clic en "Crear Nuevo Trámite"
- Complete el formulario con:
 - Nombre del trámite
 - Descripción detallada
 - Requisitos necesarios
- Haga clic en "Guardar" para crear el trámite

Listar Trámites

Para ver los trámites disponibles:

- Acceda a la sección "Trámites" desde el menú principal
- Visualizará una lista con todos los trámites disponibles
- Puede hacer clic en cada trámite para ver más detalles

Gestión de Solicitudes

Crear Solicitud

Para crear una nueva solicitud:

- Seleccione el trámite deseado de la lista
- Haga clic en "Crear Solicitud"
- Complete el formulario con la información requerida:
 - Datos personales
 - Documentos necesarios
 - Detalles específicos del trámite
- Opcionalmente, proporcione su ubicación
- Haga clic en "Enviar Solicitud"

Ver Solicitudes

Para ver sus solicitudes:

- Acceda a la sección "Mis Solicitudes"
- Visualizará una lista con todas sus solicitudes
- Puede hacer clic en cada solicitud para ver:
 - Detalles completos
 - Estado actual
 - Comentarios de la administración
 - Historial de cambios

Estados de Solicitud

Las solicitudes pueden tener los siguientes estados:

- Pendiente:** Solicitud recién creada
- En Proceso:** La municipalidad está trabajando en su solicitud
- Completada:** El trámite ha sido finalizado
- Rechazada:** La solicitud no pudo ser procesada

Sistema de Chatbot

Usar el Chatbot

Para utilizar el chatbot:

- Haga clic en el ícono del chatbot en la esquina inferior derecha
- Escriba su pregunta en el campo de texto
- El chatbot responderá automáticamente con la información relevante
- Puede hacer preguntas sobre:
 - Trámites disponibles
 - Requisitos
 - Horarios de atención
 - Estados de solicitudes
 - Información general de la municipalidad

Administrar el Chatbot (Solo Administradores)

Para administrar el chatbot:

- Acceda a la sección "Administración del Chatbot"
- Aquí puede:
 - Agregar nuevas respuestas
 - Editar respuestas existentes
 - Eliminar respuestas
 - Categorizar preguntas y respuestas
 - Ver estadísticas de uso

Chat en Tiempo Real

El sistema incluye un chat en tiempo real para comunicación directa:

- Acceda a la sección "Chat"
- Como usuario puede:
 - Iniciar conversaciones con la municipalidad
 - Enviar mensajes y consultas
 - Adjuntar archivos relevantes
 - Ver historial de conversaciones
- Como administrador puede:
 - Ver todas las conversaciones activas
 - Responder a consultas de usuarios
 - Asignar conversaciones a otros administradores
 - Cerrar conversaciones resueltas

Códigos QR

El sistema permite generar códigos QR para sus solicitudes:

- Acceda a los detalles de una solicitud
- Haga clic en "Generar QR"
- El código QR contendrá:
 - Número de solicitud
 - Estado actual
 - Enlace directo a los detalles
- Puede:
 - Descargar el código QR
 - Compartirlo digitalmente
 - Utilizarlo para consultas presenciales