

# Manual de Usuario - Sistema AGEO - admin

---

## Plataforma de Gestión y Seguimiento de Solicitudes Ciudadanas

---

### Tabla de Contenidos

1. [Introducción al Sistema AGEO - admin](#)
  2. [Acceso al Sistema](#)
  3. [Panel Principal](#)
  4. [Gestión de Solicitudes](#)
  5. [Seguimiento de Trámites](#)
  6. [Comunicación con Ciudadanos](#)
  7. [Configuración de Perfil](#)
  8. [Preguntas Frecuentes](#)
- 

## Introducción al Sistema AGEO - admin

---

AGEO - admin es una plataforma diseñada para la **gestión centralizada de solicitudes ciudadanas**. Este sistema permite a los funcionarios municipales revisar, procesar y dar seguimiento a todas las solicitudes generadas desde el sistema DesUr, manteniendo una comunicación efectiva con los ciudadanos a través de notificaciones por email.

### Funcionalidades Principales:

- **Revisión de solicitudes pendientes** generadas desde DesUr
- **Gestión de solicitudes enviadas** a otras dependencias
- **Seguimiento completo** del estado de trámites
- **Comunicación automática** vía email con ciudadanos
- **Cierre y finalización** de procesos administrativos
- **Historial completo** de todas las gestiones realizadas
- **Gestión de documentos** de seguimiento

### Diferencia con AGEO:

- **AGEO:** Captura inicial de solicitudes ciudadanas
- **AGEO - admin:** Procesamiento, seguimiento y comunicación posterior

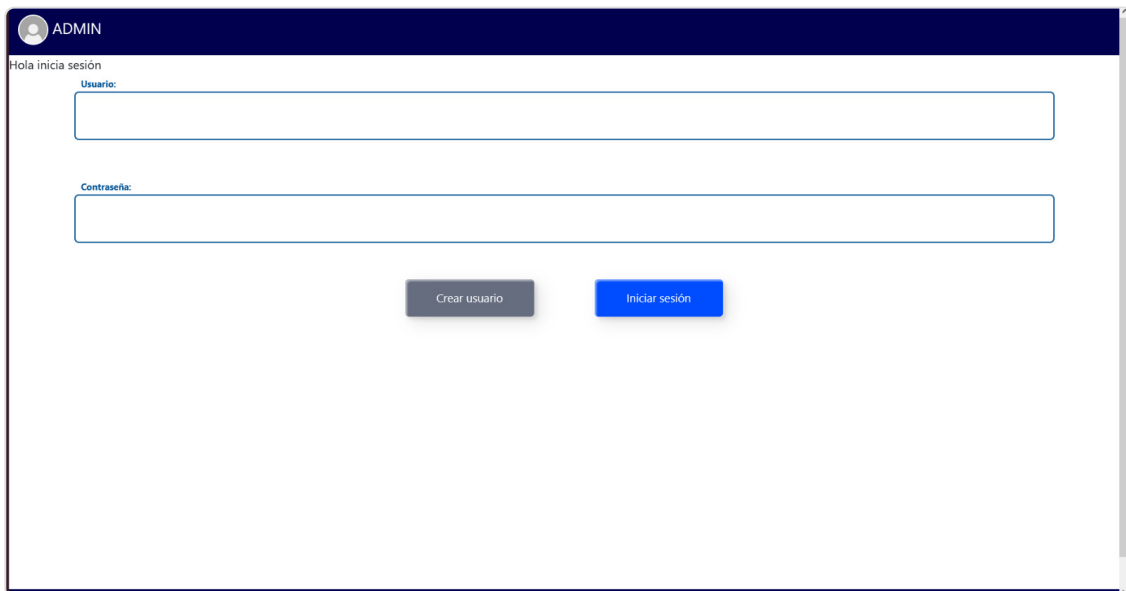


---

# Acceso al Sistema

---

## 1. Pantalla de Inicio de Sesión



ADMIN

Hola inicia sesión

Usuario:

Contraseña:

Crear usuario Iniciar sesión

Para acceder al sistema AGEO - admin, utilice sus credenciales de funcionario municipal:

**Campos requeridos:** - **Usuario:** Su nombre de usuario asignado - **Contraseña:** Su contraseña personal

**Opciones disponibles:** - **Botón "Iniciar Sesión":** Para acceder al sistema - **Enlace "Crear Cuenta":** Para registro de nuevos usuarios (solo administradores)

## 2. Registro de Nuevos Funcionarios



nombre1 Cerrar sesión

Bienvenido

Ver asuntos

Ver

Seguimiento

Ver



La pantalla de registro permite crear cuentas para nuevos funcionarios:

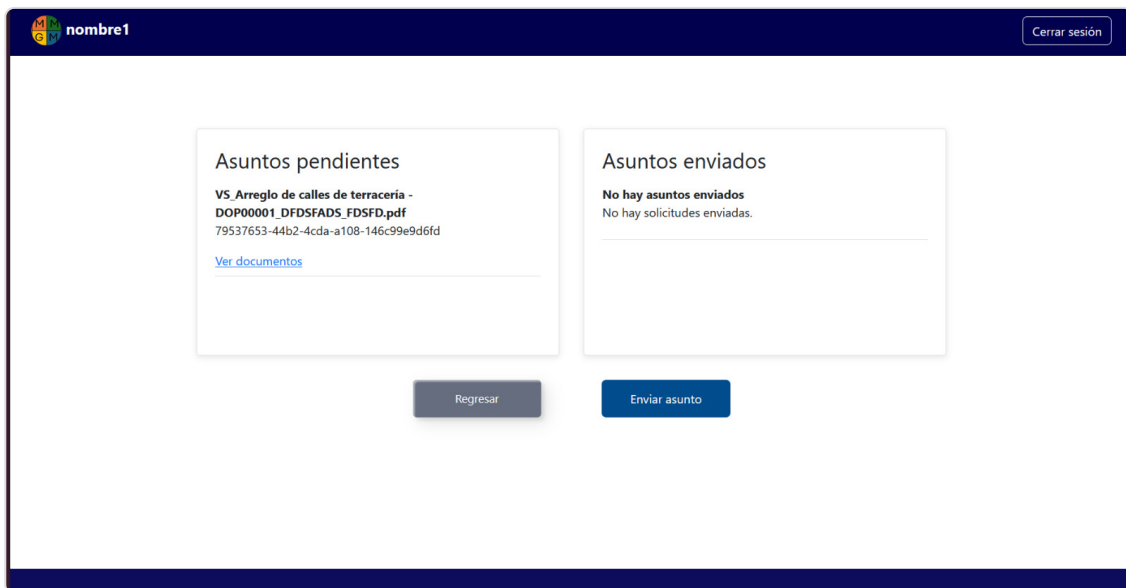
**Información requerida:** - Nombre de usuario - Email institucional - Contraseña segura - Confirmación de contraseña - Fecha de nacimiento - Fotografía oficial

---

## Panel Principal

---

### 3. Menú Principal del Sistema



Una vez autenticado, accederá al panel principal de AGEO - admin:

#### Opciones Principales:

- **Gestión de Solicitudes:** Revisar y procesar nuevas solicitudes
- **Seguimiento:** Monitorear el estado de trámites en proceso
- **Comunicaciones:** Enviar notificaciones a ciudadanos
- **Configuración:** Ajustes de perfil personal
- **Reportes:** Estadísticas y análisis de gestión

#### Panel de Estado:

- **Solicitudes Pendientes:** Cantidad de trámites por revisar
  - **En Proceso:** Solicitudes actualmente en seguimiento
  - **Finalizadas:** Trámites completados en el período
-



# Gestión de Solicitudes

## 4. Panel de Solicitudes Pendientes

The screenshot shows a web interface for sending a request. At the top, there's a dark blue header with the 'nombre1' logo and a 'Cerrar sesión' button. Below the header, a modal window titled 'Enviar solicitud' is displayed. It contains several input fields: 'Seleccione solicitud:' with a dropdown menu showing 'VS\_Arreglo de calles de terracería - DOP00001\_DFDSFADS\_FDSFD.pdf'; 'Seleccione una categoría:' with a dropdown menu showing 'Construcción'; 'Correo electrónico del destinatario:' with a text input field; and 'Mensaje:' with a larger text area. At the bottom of the modal is a blue 'Enviar' button.

Esta pantalla muestra todas las solicitudes generadas desde DesUr que requieren procesamiento:

**Información mostrada:** - **ID de Solicitud:** Número único del trámite - **Fecha de Creación:** Cuándo se generó la solicitud - **Ciudadano:** Nombre del solicitante - **Tipo de Trámite:** Categoría de la solicitud - **Documentos:** Archivos adjuntos disponibles - **Estado:** Pendiente, En Proceso, Finalizado

**Acciones disponibles:** - **Ver Detalles:** Revisar información completa - ☒ **Aceptar:** Procesar la solicitud - **Enviar:** Comunicar al ciudadano - **Documentos:** Ver archivos adjuntos

## 5. Procesamiento de Solicitudes

The screenshot shows a dashboard for processing requests. At the top, there's a dark blue header with the 'nombre1' logo and a 'Cerrar sesión' button. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Asuntos pendientes' and contains the text 'No hay asuntos pendientes. No hay nuevas solicitudes.' The right column is titled 'Asuntos enviados' and contains the following information: 'VS\_Arreglo de calles de terracería - DOP00001\_DFDSFADS\_FDSFD.pdf', 'Enviado: 01/08/25', 'Folio: GOP-OFI-00001-7953/25', 'Destinatario: arturovalruiz@gmail.com', and 'Enviado por: nombre1'. Below this information is a blue link 'Ver documento'. At the bottom of the dashboard are two buttons: 'Regresar' and 'Enviar asunto'.



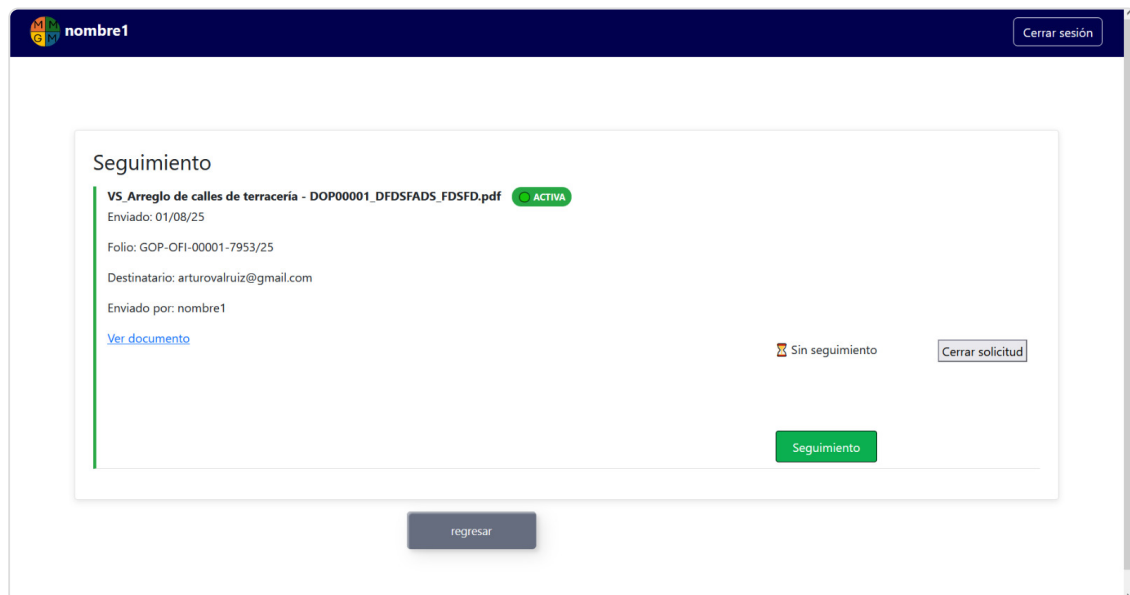
Al seleccionar una solicitud para procesar:

**Pasos del proceso:** 1. **Revisión de Documentos:** Verificar que la documentación esté completa 2. **Asignación de Folio:** El sistema genera un número único de seguimiento 3. **Clasificación:** Determinar la dependencia responsable 4. **Envío:** Transferir la solicitud para atención especializada

**Campos editables:** - **Destinatario:** Dependencia que atenderá el trámite - **Observaciones:** Comentarios del funcionario - **Prioridad:** Nivel de urgencia del trámite - **Fecha estimada:** Tiempo proyectado de resolución

## Seguimiento de Trámites

### 6. Panel de Seguimiento



Esta sección permite monitorear el progreso de todas las solicitudes en proceso:

**Información de seguimiento:** - **Folio:** Número único del trámite - **Estado Actual:** Fase en que se encuentra - **Responsable:** Funcionario asignado - **Última Actualización:** Fecha del último movimiento - **Tiempo Transcurrido:** Días desde el inicio

**Estados posibles:** - ☐ **Pendiente:** Esperando asignación - ☐ **En Proceso:** Siendo atendido por la dependencia - ☐ **Resuelto:** Trámite completado - ☐ **Requerimiento:** Necesita información adicional



## 7. Actualización de Estado

### Seguimiento

**VS\_Arreglo de calles de terracería - DOP00001\_DDFSFADS\_FDSFD.pdf** ACTIVA

Enviado: 01/08/25

Folio: GOP-OFI-00001-7953/25

Destinatario: arturovalruiz@gmail.com

Enviado por: nombre1

[Ver documento](#)

☒ Con seguimiento

Cerrar solicitud

Seguimiento

Para actualizar el progreso de un trámite:

**Acciones disponibles:** - **Agregar Comentario:** Registrar avances o incidencias - **Subir Documento:** Adjuntar evidencia del progreso - **Notificar Ciudadano:** Enviar actualización automática - **Marcar como Completado:** Finalizar el trámite

**Campos del seguimiento:** - **Fecha:** Automática del sistema - **Funcionario:** Usuario que realiza la actualización - **Comentario:** Descripción del avance o incidencia - **Documento:** Archivo de respaldo (opcional)

## Comunicación con Ciudadanos

## 8. Sistema de Notificaciones

**nombre1** Cerrar sesión

### Seguimiento

**VS\_Arreglo de calles de terracería - DOP00001\_DDFSFADS\_FDSFD.pdf** CERRADA

Enviado: 01/08/25

Folio: GOP-OFI-00001-7953/25

Destinatario: arturovalruiz@gmail.com

Enviado por: nombre1

**Solicitud cerrada el 01/08/2025**

Cerrada por: nombre1

[Ver documento](#)

Ver seguimiento

regresar

AGEO - admin incluye un sistema automatizado de comunicación con los ciudadanos:



**Tipos de notificaciones automáticas:** - **Confirmación de recepción:** Al recibir la solicitud - **Asignación de folio:** Cuando se procesa inicialmente - **Actualizaciones de estado:** En cada cambio significativo - **Solicitud de información:** Si se requieren datos adicionales - **Notificación de resolución:** Al completar el trámite

**Personalización de mensajes:** - **Plantillas predefinidas** para cada tipo de comunicación - **Variables automáticas** (nombre, folio, fecha, etc.) - **Firma institucional** estándar - **Información de contacto** para consultas

---

## Configuración de Perfil

---

### 9. Gestión de Perfil Personal

Los funcionarios pueden actualizar su información personal desde el sistema:

**Datos modificables:** - **Información de contacto** personal - **Fotografía de perfil** oficial - **Contraseña** de acceso - **Configuraciones de notificaciones** - **Firma digital** para comunicaciones

**Seguridad:** - **Cambio de contraseña** periódico recomendado - **Autenticación de dos factores** (si está habilitada) - **Registro de accesos** para auditoría

---

## Flujo Completo del Sistema

---

### Proceso Integral: De AGE0 a AGE0 - admin

1. **En AGE0:** El ciudadano genera una solicitud con todos sus datos
  2. **Transferencia automática:** La solicitud llega a AGE0 - admin como "Pendiente"
  3. **En AGE0 - admin:** El funcionario revisa y procesa la solicitud
  4. **Asignación:** Se genera folio y se envía a la dependencia responsable
  5. **Seguimiento:** Se monitorea el progreso del trámite
  6. **Comunicación:** Se mantiene informado al ciudadano
  7. **Cierre:** Se finaliza el proceso y se archiva
- 

## Reportes y Estadísticas

---

### Análisis de Gestión

El sistema AGE0 - admin genera automáticamente:



**Reportes disponibles:** - **Solicitudes por período** (diario, semanal, mensual) - **Tiempo promedio de resolución** por tipo de trámite - **Productividad por funcionario** - **Solicitudes por dependencia** - **Índices de satisfacción ciudadana**

**Exportación de datos:** - **Formato Excel** para análisis detallado - **PDF** para reportes ejecutivos - **CSV** para integración con otros sistemas

---

## Preguntas Frecuentes

---

### ¿Cómo priorizo una solicitud urgente?

En el panel de procesamiento, seleccione "Alta Prioridad" y agregue un comentario justificando la urgencia.

### ¿Qué hago si un ciudadano no proporcionó información completa?

Use la función "Solicitar Información" que enviará automáticamente un email al ciudadano solicitando los datos faltantes.

### ¿Puedo reasignar una solicitud a otra dependencia?

Sí, desde el panel de seguimiento puede cambiar el destinatario y agregar un comentario explicando el motivo.

### ¿Cómo genero un reporte de mi productividad?

Vaya a la sección "Reportes" y seleccione "Productividad Personal" con el rango de fechas deseado.

### ¿El sistema envía notificaciones automáticamente?

No, AGEO - admin solamente envía emails cada vez que un administrador envía un trámite.

---

## Integración con Otros Sistemas

---

### Conexión con AGEO

- **Sincronización automática** de nuevas solicitudes
- **Compartición de documentos** y fotografías
- **Trazabilidad completa** desde captura hasta resolución



## APIs y Servicios Externos

- **Servicio de email** para notificaciones
  - **Integración con WhatsApp** (configuración avanzada)
  - **Servicios de geolocalización** para verificación de direcciones
- 

## Soporte Técnico

---

Para asistencia técnica o capacitación adicional:

- **Mesa de ayuda interna:** Extensión [número]
  - **Manual técnico:** Disponible para administradores
  - **Capacitación continua:** Programas regulares de actualización
  - **Soporte en línea:** Chat interno para consultas rápidas
- 

## Políticas de Uso

---

### Responsabilidades del Usuario

- **Confidencialidad** de la información ciudadana
- **Uso apropiado** del sistema solo para fines laborales
- **Actualización oportuna** de estados de solicitudes
- **Comunicación profesional** con ciudadanos

### Buenas Prácticas

- **Revisar solicitudes diariamente**
  - **Actualizar estados al menos cada 48 horas**
  - **Usar comentarios descriptivos** en el seguimiento
  - **Verificar información** antes de enviar notificaciones
- 

*Manual actualizado para la versión 2025.1 del Sistema AGEO. Documento sujeto a actualizaciones conforme evolucione la plataforma.*