

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

The screenshot shows the login interface for the AGEO system. At the top, there is a dark header bar with the word "ADMIN" and a user icon. Below it, a white form area has "Hola, inicia sesión" at the top. It contains two input fields: one labeled "Usuario:" and another labeled "Contraseña:". At the bottom of the form are two buttons: "Crear usuario" (Create user) in a grey box and "Iniciar sesión" (Start session) in a blue box.

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

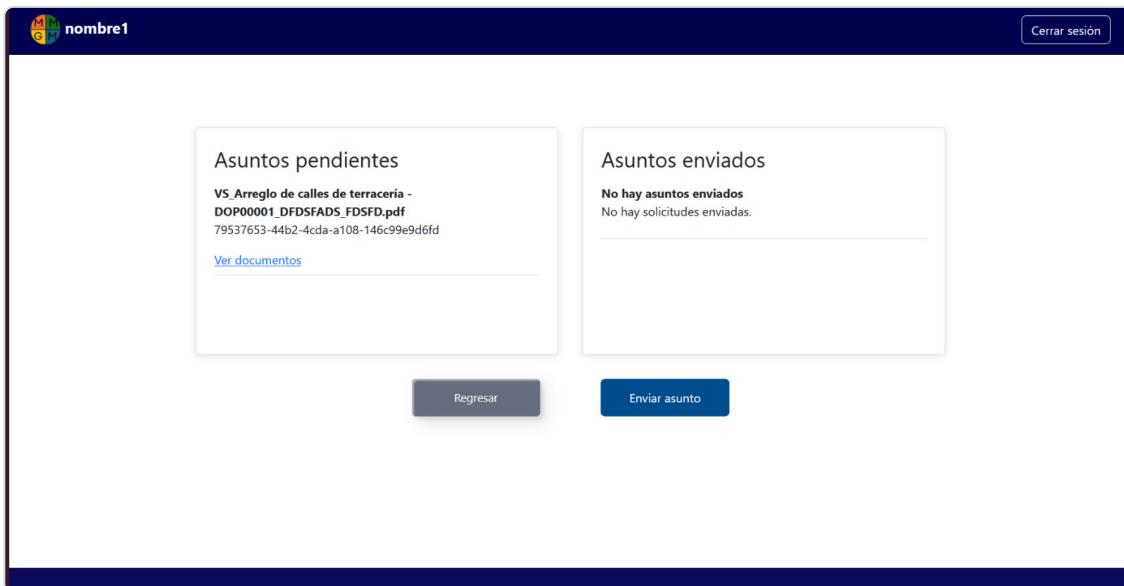
The screenshot shows the dashboard for a new employee named "nombre1". The top navigation bar includes the user's name, a logo, and a "Cerrar sesión" button. The main content area is titled "Bienvenido" and features two sections: "Ver asuntos" (View matters) and "Seguimiento" (Follow-up). Each section has a "Ver" button at the bottom. The "Ver asuntos" section also has a "Ver" button at the top right of its panel.

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 Solicituds

4. Panel de Solicituds Pendientes

Enviar solicitud

Seleccione solicitud:

VS_Arreglo de calles de terraceria - DOP00001_DFDSFADS_FDSFD.pdf

Seleccione una categoría:

Construcción

Correo electrónico del destinatario:

Mensaje:

Enviar

Esta pantalla muestra todas las solicituds 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 Solicituds

Asuntos pendientes

No hay asuntos pendientes.
No hay nuevas solicitudes.

Asuntos enviados

VS_Arreglo de calles de terraceria - DOP00001_DFDSFADS_FDSFD.pdf
Envío: 01/08/25
Folio: GOP-OFI-00001-7953/25
Destinatario: arturovalruiz@gmail.com
Enviado por: nombre1
[Ver documento](#)

Regresar

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

Seguimiento

VS. Arreglo de calles de terracería - DOP00001_DFDSFADS_FDSFD.pdf ACTIVA

Enviado: 01/08/25

Folio: GOP-OFI-00001-7953/25

Destinatario: arturovalruiz@gmail.com

Enviado por: nombre1

[Ver documento](#) Sin seguimiento [Cerrar solicitud](#)

[Seguimiento](#)

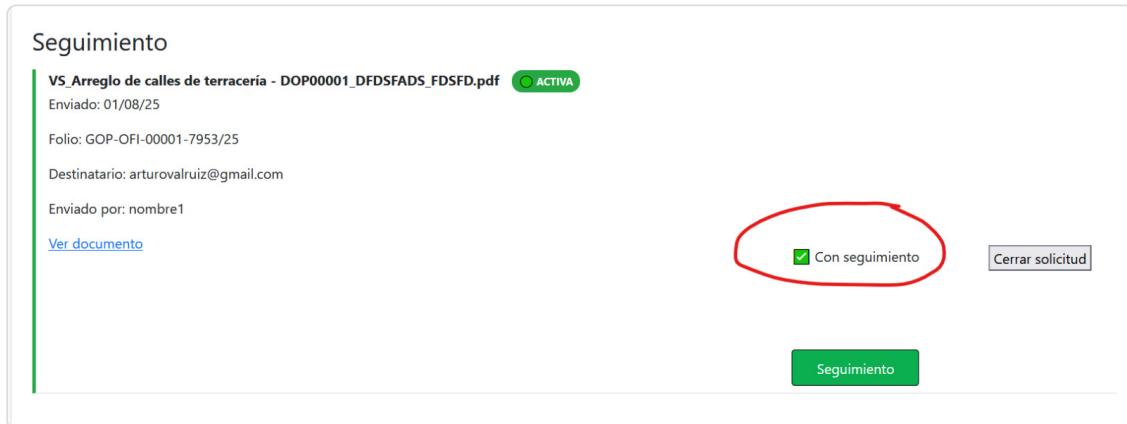
[regresar](#)

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 terraceria - DOP00001_DFDSDADS_FDSFD.pdf ACTIVA

Enviado: 01/08/25

Folio: GOP-OFI-00001-7953/25

Destinatario: arturovalruiz@gmail.com

Enviado por: nombre1

[Ver documento](#)

Con seguimiento CERRADA

[Cerrar solicitud](#)

[Seguimiento](#)

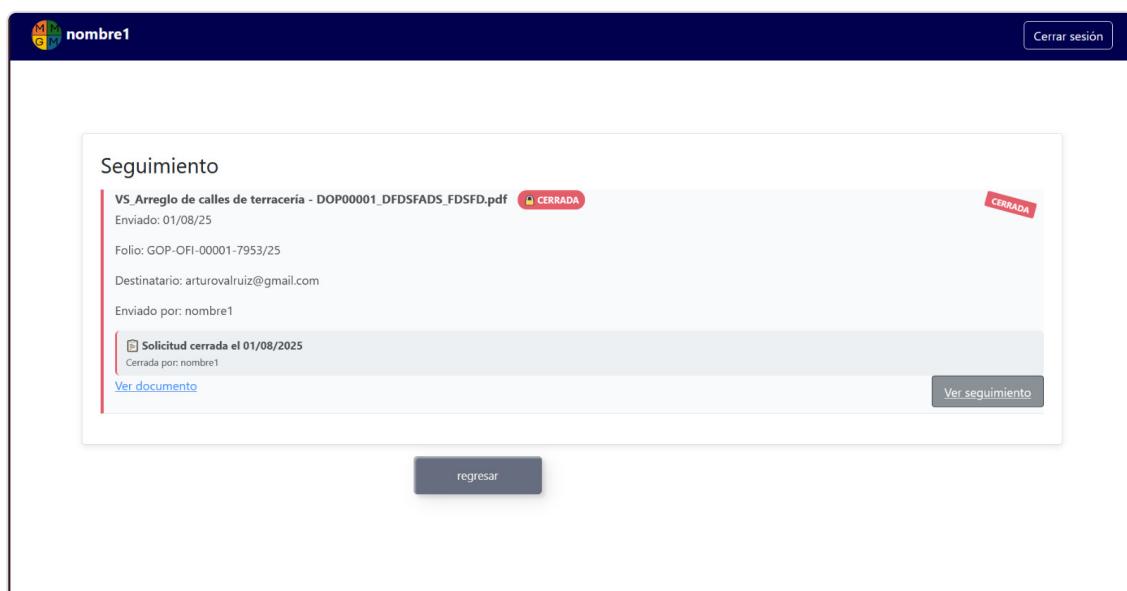
Para actualizar el progreso de un trámite:

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



Seguimiento

VS_Arreglo de calles de terraceria - DOP00001_DFDSDADS_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](#)

CERRADA

[regresar](#)

[Ver seguimiento](#)

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 AGEO a AGEO - admin

1. **En AGEO:** El ciudadano genera una solicitud con todos sus datos
 2. **Transferencia automática:** La solicitud llega a AGEO - admin como "Pendiente"
 3. **En AGEO - 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 AGEO - 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.