

Manual de Usuario - Administrador

Bienvenido al Panel de Administración

Este manual te guiará en el uso completo del sistema como administrador, incluyendo la gestión de solicitudes, asignación de analistas, revisión de trabajos y generación de reportes.

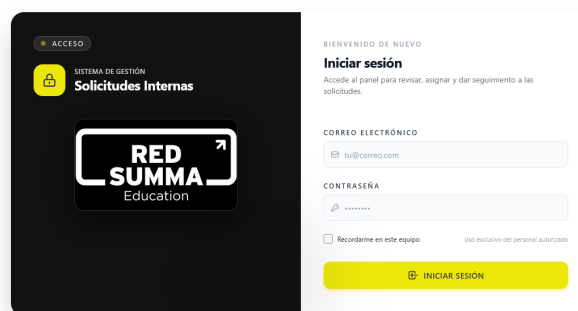
Consejo: Usa Ctrl+F para buscar rápidamente en este documento

Tabla de Contenidos

1. [Acceso al Sistema](#)
2. [Panel de Administración](#)
3. [Gestión de Solicitudes](#)
4. [Estados de Solicitudes](#)
5. [Asignación de Solicitudes](#)
6. [Revisión de Trabajos](#)
7. [Solicitudes Finalizadas](#)
8. [Filtros y Búsqueda](#)
9. [Reportes y Estadísticas](#)
10. [Mejores Prácticas](#)
11. [Preguntas Frecuentes](#)
12. [Glosario de Términos](#)
13. [Actualizaciones del Manual](#)
14. [Contacto y Soporte](#)

Acceso al Sistema

Inicio de Sesión como Administrador



login

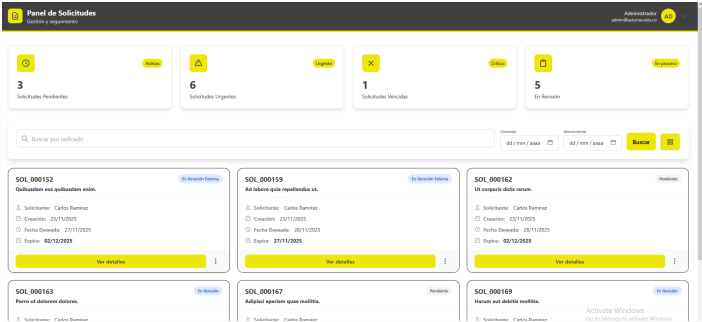
Pasos: 1. Ingresa a la URL del sistema 2. Introduce tus credenciales de administrador 3. Serás redirigido al **Panel de Administración**

Seguridad: Como administrador, tienes acceso completo al sistema. Protege tus credenciales y nunca las compartas.

Panel de Administración

Vista General del Dashboard

El panel de administración te proporciona una vista completa del sistema con métricas en tiempo real:



dashboard

Estados Principales

Estado	Descripción	Acción
Pendiente	Solicitudes sin asignar	Asignar a analista
Vencida	Superaron fecha deseada	Intervenir
Finalizada	Completadas y aprobadas	Revisar
En Revisión	Esperan tu aprobación	Revisar y aprobar

Gestión de Solicitudes

Ver Todas las Solicitudes

Acceso: Panel Principal → Listado de Solicitudes

El panel muestra todas las solicitudes en estado Pendiente, En Revisión e En Iteración Externa. Cada solicitud se visualiza en una tarjeta con información clave:

Campo	Descripción
Radicado	Número único de identificación
Título	Nombre del proyecto
Solicitante	Quién creó la solicitud
Analista	Quién está trabajando en ella
Estado	Fase actual
Urgencia	Indicador visual si es urgente
Vencimiento	Cuándo debe estar lista

Detalles de Solicitud

Cómo acceder: 1. Haz clic en “**Ver detalles**” en cualquier tarjeta de solicitud 2. Se abrirá un modal con toda la información

Pestañas disponibles:

Pestaña Información

- Radicado y tipo de solicitud

- Solicitante y su email
- Analista asignado
- Fechas (creación, deseada, expiración)
- Estado actual
- Urgencia
- Título, público objetivo, objetivo y descripción

Pestaña Trazabilidad

- Historial completo de cambios
- Quién realizó cada acción y cuándo
- Tipos de acciones: creación, asignación, cambios de estado, etc.

Pestaña Comentarios

- Comentarios internos del equipo
- Agregar nuevos comentarios
- Historial de comunicación

Pestaña Archivos

- Archivos adjuntos a la solicitud
- Descargar archivos
- Información de tamaño

Estados de Solicitudes

El sistema maneja 6 estados principales en el ciclo de vida de una solicitud:

Pendiente

Estado: Recién creada
Ubicación: Sin asignar
Acción: Asignar a un analista

En Gestión

Estado: En proceso
Ubicación: Con analista
Acción: Esperar completación

En Iteración Interna

Estado: Requiere correcciones
Ubicación: Con analista
Acción: Esperar reenvío

En Revisión

Estado: Completada, esperando aprobación
Ubicación: Contigo (admin)
Acciones disponibles:

- Aprobar y finalizar
- Devolver para correcciones
- Enviar a iteración externa

Finalizado

- Estado: Completada y aprobada
- Ubicación: Archivo
- Nota: Estado final, no se puede cambiar

En Iteración Externa

- Estado: Esperando retroalimentación externa
- Ubicación: Terceros/Externos
- Acción: Esperar respuesta

Asignación de Solicitudes

Asignar una Solicitud Pendiente

Cuándo asignar: - Solicitud en estado “Pendiente” - Necesita ser asignada a un analista

Proceso paso a paso:

Paso	Acción
	Abre la solicitud en estado Pendiente
	Haz clic en el botón “Asignar”
	Se abrirá un modal de asignación
	Selecciona el analista de la lista
	(Opcional) Agrega un comentario con instrucciones
	Haz clic en “Asignar”

Resultado: - La solicitud cambia a estado **“En Gestión”** - El analista recibe la asignación - Se registra en el historial

Revisión de Trabajos

Revisar Solicitudes en Estado “En Revisión”

Cuando un analista completa una solicitud, esta pasa a estado “En Revisión” esperando tu aprobación.

Checklist de revisión: - [] Revisa toda la información en la pestaña **“Información”** - [] Consulta el historial en **“Trazabilidad”** - [] Lee los comentarios del analista en **“Comentarios”** - [] Descarga y revisa los archivos en **“Archivos”** - [] Verifica que cumpla con los requisitos

Aprobar una Solicitud

Cuándo aprobar: - El trabajo cumple con los requisitos - La calidad es aceptable - Está listo para entregar al solicitante

Proceso: 1. Abre la solicitud en **“En Revisión”** 2. Haz clic en **“Finalizar”** (o **“Aprobar”**) 3. (Opcional) Agrega un comentario de aprobación 4. Confirma la acción

Resultado: - La solicitud cambia a estado **“Finalizado”** - Se registra la aprobación en el historial - El trabajo se considera completado

Devolver para Correcciones

Cuándo devolver: - El trabajo tiene errores - Falta información o detalles - No cumple con los requisitos

Proceso: 1. Abre la solicitud en **“En Revisión”** 2. Haz clic en **“Devolver al Analista”** 3. Se abrirá un modal 4. Escribe el motivo de la devolución (**requerido**) 5. Confirma la acción

Resultado: - La solicitud cambia a estado “En Iteración Interna” - El analista recibe la solicitud con tus comentarios - El analista debe hacer correcciones y reenviar

Enviar a Iteración Externa

Cuándo enviar: - Se requiere retroalimentación de terceros - Necesita aprobación de departamentos externos - Requiere validación externa

Proceso: 1. Abre la solicitud en “En Revisión” 2. Haz clic en “Enviar a Iteración Externa” 3. Se abrirá un modal 4. Escribe los comentarios o instrucciones para externos 5. Confirma la acción

Resultado: - La solicitud cambia a estado “En Iteración Externa” - Se registra el envío en el historial - ☐ Espera retroalimentación externa

Solicitudes Finalizadas

Ver Solicitudes Completadas

Acceso: Menú → Solicitudes Finalizadas

Esta sección muestra todas las solicitudes que han sido completadas y aprobadas.

Información disponible: | Dato | Descripción | | Estado | Todas en estado “Finalizado” | | Fecha de finalización | Cuándo se aprobó | | Analista | Quién la completó | | Tiempo total | Duración del procesamiento |

Funcionalidades: - Ver detalles completos - Descargar archivos finales - Revisar historial completo - Acceder a comentarios

Filtros y Búsqueda

Filtrar por Estado

En el panel principal, usa el dropdown de “Estado” para filtrar:

Estados disponibles para admin: - Pendiente - En Revisión - En Iteración Externa

Cómo filtrar: 1. Haz clic en el dropdown “Estado” 2. Selecciona el estado deseado 3. Haz clic en “Buscar”

Buscar por Radicado

Proceso: 1. Escribe el número de radicado en el campo de búsqueda 2. Haz clic en “Buscar” 3. Se mostrarán solo las solicitudes que coincidan

Ejemplo: REQ-2025-001

Filtrar por Fechas

Filtro	Descripción
Creación	Muestra solicitudes creadas en una fecha específica
Vencimiento	Muestra solicitudes con fecha deseada en una fecha específica

Proceso: 1. Selecciona la fecha en el campo correspondiente 2. Haz clic en “**Buscar**”

Limpiar Filtros

Haz clic en el botón “**Limpiar**” para resetear todos los filtros y ver todas las solicitudes nuevamente.

Reportes y Estadísticas

Dashboard de Métricas

Acceso: Menú → **Métricas** (o **Dashboard**)

El dashboard de métricas proporciona una visión completa del desempeño del sistema:

Métricas Principales

Métrica	Descripción	Utilidad
Solicitudes Totales	Número total en el sistema	Visión general
Pendientes	Sin asignar	Requieren atención
En Proceso	En Gestión, Revisión, Iteración	Trabajo activo
Completadas	Finalizadas	Tasa de completación
Recientes	Últimas 5 creadas	Nuevas solicitudes
Próximas Entregas	Fecha deseada próxima	Priorización

Gráficos Disponibles

Gráfico	Período	Utilidad
Histórico por Estado	Últimos 12 meses	Identifica patrones
Histórico por Tipo	Últimos 12 meses	Tipos más solicitados
Comportamiento por Área	Últimas semanas	Áreas con mayor demanda
Detalle Mensual	Mes actual	Desglose completo

Acciones Rápidas

Marcar como Urgente

Cuándo usar: - La solicitud requiere atención inmediata - Tiene prioridad sobre otras

Proceso: 1. Abre la solicitud 2. Haz clic en el icono de urgencia (en la tarjeta) 3. La solicitud se marcará como urgente 4. Se registra en el historial

Indicador Visual: - Las solicitudes urgentes se destacan con un badge rojo - Aparecen en la métrica “Solicitudes Urgentes”

Agregar Comentarios Internos

Cuándo usar: -Comunicar instrucciones al analista - Dejar notas sobre la solicitud - Documentar decisiones

Proceso: 1. Abre la solicitud 2. Ve a la pestaña “**Comentarios**” 3. Escribe tu comentario 4.

Haz clic en “Agregar Comentario”

Nota: Los comentarios son internos y no se ven en la consulta pública.

Permisos y Acceso

Como Administrador tienes acceso a:

Permiso	Descripción
Ver todas las solicitudes	Acceso completo a todas
Asignar solicitudes	A analistas disponibles
Revisar trabajos	Completados por analistas
Devolver solicitudes	Para correcciones
Enviar a iteración externa	A terceros
Marcar como urgente	Priorizar solicitudes
Ver reportes	Estadísticas y métricas
Agregar comentarios	Internos del equipo
Ver historial	Cambios completos
Descargar archivos	Adjuntos de solicitudes

Uso de Filtros

Búsqueda Eficiente - Usa el filtro de estado para ver solo lo que necesitas - Busca por radicado para encontrar solicitudes específicas - Filtra por fechas para identificar solicitudes vencidas - Combina filtros para búsquedas más precisas

Identificación de Problemas - Filtra por “Pendiente” para ver asignaciones pendientes - Filtra por “En Revisión” para ver trabajos a revisar - Filtra por “En Iteración Externa” para seguimiento - Usa fechas para identificar solicitudes vencidas

Comunicación

Con el Equipo de Analistas - Sé claro en tus comentarios de devolución - Especifica exactamente qué necesita corrección - Reconoce buen trabajo cuando apruebes - Mantén comunicación regular sobre prioridades

Con Solicitantes - Proporciona actualizaciones de progreso - Comunica cambios en el estado - Responde dudas sobre sus solicitudes - Mantén profesionalismo en todas las interacciones

Análisis de Datos

Uso de Reportes - Revisa métricas semanalmente - Identifica tendencias en tipos de solicitudes - Analiza tiempos de entrega - Usa datos para tomar decisiones

Mejora Continua - Identifica cuellos de botella - Optimiza procesos basándote en datos - Solicita feedback del equipo regularmente - Implementa mejoras gradualmente

Preguntas Frecuentes

¿Cómo asigno una solicitud a un analista?

Abre la solicitud en estado "Pendiente"
Haz clic en el botón "Asignar"
Selecciona el analista de la lista
Agrega un comentario si es necesario
Confirma la asignación

¿Qué hago si un analista está sobrecargado?

Puedes reasignar algunas de sus solicitudes:

1. Abre una solicitud asignada al analista
Haz clic en "Reasignar"
Selecciona otro analista
Confirma la acción

¿Cómo reviso un trabajo completado?

Filtra por estado "En Revisión"
Abre la solicitud
Revisa todas las pestañas
Aprueba o devuelve para correcciones

¿Qué significa “En Iteración Interna”?

El analista devolvió la solicitud para correcciones. El analista debe hacer los cambios y reenviarla para revisión.

¿Qué significa “En Iteración Externa”?

La solicitud fue enviada a terceros o departamentos externos para retroalimentación o aprobación.

¿Puedo cambiar el estado manualmente?

No directamente. Los estados cambian automáticamente:

Acción	Resultado
Asignar	→ En Gestión
Completar	→ En Revisión
Aprobar	→ Finalizado
Devolver	→ En Iteración Interna
Enviar externo	→ En Iteración Externa

¿Cómo veo el historial de cambios?

Abre la solicitud y ve a la pestaña “**Trazabilidad**”. Verás todos los cambios con quién los hizo y cuándo.

¿Puedo descargar los archivos?

Sí, ve a la pestaña “**Archivos**” en los detalles y haz clic en “**Descargar**”.

¿Qué pasa si marco como urgente?

- Se destaca visualmente en el sistema
- Aparece en la métrica “Solicitudes Urgentes”
- Se registra en el historial
- Ayuda a priorizar el trabajo

¿Cómo agrego comentarios?

Abre la solicitud
Ve a la pestaña "Comentarios"
Escribe tu comentario
Haz clic en "Agregar Comentario"

Los comentarios son internos y no se ven en la consulta pública.

¿Dónde veo las finalizadas?

En el menú, ve a “Solicitudes Finalizadas”. Ahí verás todas las completadas y aprobadas.

¿Cómo filtro por estado?

En el panel principal, usa el dropdown "Estado"
Selecciona el estado que quieres ver
Haz clic en "Buscar"

Glosario de Términos

Término	Definición
Radicado	Número único de identificación. Ej: REQ-2025-001
Solicitante	Usuario que crea solicitudes (interno o externo)
Analista	Usuario que procesa y completa solicitudes
Administrador	Tú. Acceso completo, asigna, revisa y aprueba
Estado	Fase actual en el ciclo de vida (6 estados)
Asignación	Vincular solicitud con analista
Reasignación	Cambiar analista asignado
Trazabilidad	Historial completo de cambios
Iteración	Ciclo de trabajo (Interna o Externa)
Aprobación	Revisar y aprobar trabajo completado
Devolución	Devolver para correcciones
Urgente	Prioritaria, requiere atención inmediata
Vencida	Superó fecha deseada de entrega
Finalizado	Estado final, completada y aprobada

Actualizaciones del Manual

Última actualización: Diciembre 2025
Versión: 1.0

Historial de Cambios: - v1.0 (Nov 2025): Versión inicial del manual

Contacto y Soporte

Equipo de Desarrollo

- Para reportar bugs o solicitar nuevas funcionalidades
- Email: developer@asturias.edu.co