

Manual de Usuario - Analista

Bienvenido al Panel de Gestión de Solicitudes

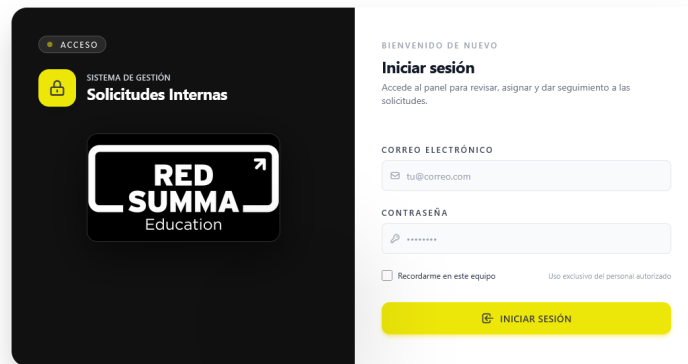
Este manual te guiará en el uso del sistema para gestionar, procesar y completar las solicitudes de marketing asignadas a tu área.

Tabla de Contenidos

1. [Acceso al Sistema](#)
2. [Panel de Control del Analista](#)
3. [Gestionar Solicitudes Asignadas](#)
4. [Cambiar Estados de Solicitudes](#)
5. [Comunicación con Solicitantes](#)
6. [Completar una Solicitud](#)
7. [Mejores Prácticas](#)
8. [Preguntas Frecuentes](#)

Acceso al Sistema

Inicio de Sesión



1. Ingresa a la URL del sistema 2. Introduce tus credenciales de analista: - **Usuario:** Tu correo electrónico corporativo - **Contraseña:** Tu contraseña asignada 3. Haz clic en “**Iniciar Sesión**” 4. Serás redirigido automáticamente al **Panel del Analista**

Panel de Control del Analista



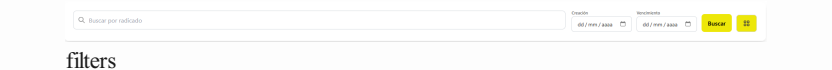
Vista General del Dashboard

Al ingresar al sistema, verás tu panel principal con:

Tarjetas de Estadísticas

- 1. **En Gestión** - Solicitudes actualmente asignadas a ti - Solicitudes que estás trabajando activamente - Color: Amarillo
- 2. **Iteración Interna** - Solicitudes en proceso de ajustes o mejoras - Trabajos que requieren revisión interna - Color: Amarillo
- 3. **Total Asignadas** - Número total de solicitudes bajo tu responsabilidad - Incluye todas las solicitudes activas - Color: Amarillo

Barra de Búsqueda y Filtros

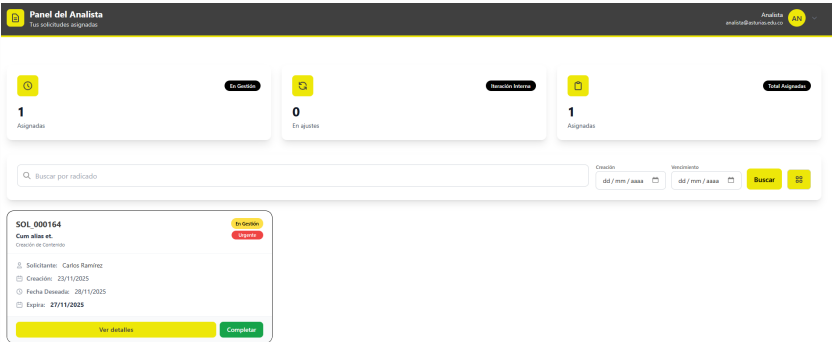


Herramientas para encontrar solicitudes rápidamente:

- Búsqueda por Título** - Escribe palabras clave del título del proyecto - La búsqueda es en tiempo real
- Filtro por Estado** - **Todos los estados:** Muestra todas tus solicitudes - **En Gestión:** Solo solicitudes en proceso activo - **Iteración Interna:** Solo solicitudes en ajustes
- Botones de Vista** - **Vista de Cuadrícula:** Tarjetas visuales con información resumida

Gestionar Solicitudes Asignadas

Vista de Cuadrícula (Cards)



Cada tarjeta muestra:

- Encabezado** - Título del proyecto - Número de radicado - Etiqueta de “Urgente” (si aplica)
- Información Principal** - Estado actual con código de color - Prioridad (Alta/Normal)
- Detalles del Solicitante** - Nombre del solicitante - Área/Departamento - Fecha de creación - Fecha de vencimiento - Número de archivos adjuntos
- Acciones Disponibles** - **Ver Detalles:** Abre el modal con información completa - **Completar:** Marca la solicitud como finalizada

Columnas disponibles:

Columna	Descripción
Radicado	Número único de identificación
Título	Nombre del proyecto
Solicitante	Persona que creó la solicitud
Área	Departamento del solicitante
Estado	Estado actual del proyecto
Prioridad	Alta o Normal
Vencimiento	Fecha límite de entrega
Acciones	Botones de acción rápida

Ver Detalles de una Solicitud

Haz clic en “Ver Detalles” para abrir el modal con:

Radicado: SOL_000164

Información

Trazabilidad

Radicado

SOL_000164

Solicitante

Carlos Ramírez

carlos.ramirez@empresa.com

Fecha de Creación

23/11/2025

Fecha de Expiración

27/11/2025

Urgencia

Urgente

Título

Cum alias et.

Tipo de Solicitud

Creación de Contenido

Analista Asignado

Analista

Fecha Deseada

28/11/2025

Estado

En Gestión

Cerrar

cards

Información General - Número de radicado - Tipo de solicitud - Título del proyecto - Solicitante y analista asignado - Fechas (creación y vencimiento) - Estado actual - Indicador de urgencia

Descripción Completa - Público objetivo - Propósito/Objetivo - Descripción detallada del proyecto

Archivos Adjuntos - Lista de todos los archivos subidos - Botones para descargar cada archivo

Acciones Disponibles - Cambiar estado de la solicitud - Agregar comentarios - Descargar archivos - Cerrar modal

Cambiar Estados de Solicitudes

Estados Disponibles para Analistas

Como analista, puedes recibir y mover las solicitudes entre estos estados:

En Gestión

Cuándo usar: - Cuando comienzas a trabajar en una solicitud nueva - Cuando estás planificando el proyecto

Iteración Interna

Cuándo usar: - Cuando estás trabajando activamente en el proyecto - Cuando estás haciendo ajustes o mejoras

Acciones típicas: - Archivar el proyecto - Cerrar la solicitud

Cómo Cambiar el Estado

Acciones Rápidas Disponibles

Dependiendo del estado actual de la solicitud, tendrás acceso a diferentes botones de acción:

Cuando la solicitud está “En Gestión”: - **Completar:** Finaliza la solicitud directamente si el trabajo está terminado y la solicitud sera revisada por el admin



✓ Completar Solicitud

Solicitud:
SOL_000164
Esta acción enviará la solicitud a **Revisión del Administrador**

Comentario *

Escribe un comentario sobre el trabajo realizado...

Máximo 1000 caracteres

Cancelar

✓ Completar

completed

Cuando la solicitud está “En Iteración Interna”: - **Retroalimentar:** Permite agregar comentarios sobre el progreso o cambios realizados, la solicitud sera revisada por el admin

Retroalimentar Solicitud

Solicitud:

SOL_000164

Esta acción enviará la solicitud de vuelta a [Revisión del Administrador](#)

Comentario *

Describe las correcciones realizadas...

Máximo 1000 caracteres

Cancelar

Enviar Retroalimentación

Cuando la solicitud está “Completado”: - **Archivar:** Permite archivar la solicitud para futuras referencias

Comunicación y Seguimiento

Agregar Comentarios

Los comentarios son visibles para todos los usuarios con acceso al ticket (solicitante, analistas, coordinadores y administradores):

Cuándo agregar comentarios: - Al cambiar el estado de la solicitud - Cuando necesitas información adicional - Para actualizar sobre el progreso - Al entregar el trabajo - Si hay retrasos o problemas - Para comunicación interna entre el equipo

Cómo agregar un comentario: 1. Abre los detalles de la solicitud 2. Busca la sección de “Comentarios” 3. Escribe tu mensaje (máximo 1000 caracteres) 4. Haz clic en “Agregar Comentario”

Buenas prácticas para comentarios: - Sé claro y específico - Usa un tono profesional y amable - Proporciona fechas estimadas cuando sea posible - Explica cualquier cambio o decisión importante - Evita jerga técnica innecesaria - Mantén un lenguaje profesional (todos pueden ver los comentarios) - Usa los comentarios para documentar el progreso y decisiones importantes

Completar una Solicitud

Proceso de Finalización

Cuando un proyecto está terminado y aprobado:

Paso 1: Verificar que Todo Esté Listo - El trabajo cumple con todos los requisitos - El

solicitante ha aprobado el resultado - Todos los archivos finales están disponibles - No hay cambios pendientes

Paso 2: Hacer Clic en “Completar” 1. Desde la tarjeta o lista, haz clic en el botón “Completar” 2. Se abrirá un modal de confirmación

Paso 3: Agregar Comentarios de Cierre - Campo obligatorio: Debes agregar un comentario final - **Qué incluir:** - Resumen del trabajo realizado - Entregables finales - Cualquier nota importante para referencia futura - Agradecimiento al solicitante

Paso 4: Confirmar - Haz clic en “Completar Solicitud” - La solicitud cambiará a estado “Completado” - El solicitante recibirá una notificación automática

Control de Calidad

Antes de Enviar al Solicitante: - Revisa que el trabajo cumpla con el brief - Verifica la calidad técnica (resolución, formato, etc.) - Confirma que todos los entregables estén incluidos - Haz una revisión ortográfica si hay texto - Prueba los archivos (ábrelos, verifica que funcionen)

Antes de Completar: - Confirma la aprobación del solicitante - Asegúrate de que no hay cambios pendientes - Verifica que todos los archivos finales estén entregados - Documenta cualquier información importante

Mejores Prácticas

Gestión del Tiempo

Prioriza tus Solicitudes - Revisa las fechas de vencimiento - Atiende primero las urgentes - Planifica tu día según la carga de trabajo - Comunica si necesitas más tiempo

Organiza tu Trabajo - Agrupa tareas similares - Establece bloques de tiempo para cada proyecto - Evita cambiar constantemente entre solicitudes - Mantén tu espacio de trabajo ordenado

Comunicación Proactiva

Actualiza Regularmente - Cambia el estado cuando avances en el proyecto - Agrega comentarios de progreso cada 2-3 días - No dejes al solicitante sin información

Solicita Información a Tiempo - Si falta información, pregunta inmediatamente - No esperes hasta el último momento - Sé específico sobre lo que necesitas

Gestiona Expectativas - Si un proyecto tomará más tiempo, comunícalo pronto - Explica las razones de cualquier retraso - Proporciona nuevas fechas estimadas

Organización Personal

Revisa tu Panel Diariamente - Comienza el día revisando tus solicitudes - Identifica nuevas asignaciones - Planifica tu jornada

Usa los Filtros - Filtra por estado para enfocarte - Usa la búsqueda para encontrar proyectos específicos - Alterna entre vistas según tu preferencia

Mantén Archivos Organizados - Descarga los archivos adjuntos al comenzar - Organízalos en carpetas por proyecto - Nombra tus archivos de forma clara

Preguntas Frecuentes

¿Qué hago si no entiendo los requisitos de una solicitud?

1. Revisa cuidadosamente toda la información proporcionada
2. Verifica los archivos adjuntos
3. Agrega un comentario solicitando aclaraciones específicas

¿Puedo rechazar una solicitud asignada?

No directamente. Si consideras que una solicitud no puede ser atendida: 1. Comunícate con tu líder o administrador 2. Explica las razones (falta de recursos, fuera de alcance, etc.) 3. El administrador puede reasignarla o rechazarla formalmente

¿Cómo manejo múltiples solicitudes urgentes?

1. Evalúa las fechas de vencimiento reales
2. Comunícate con tu coordinador para priorizar
3. Informa a los solicitantes sobre el orden de atención
4. Solicita apoyo si la carga es excesiva
5. Documenta todo en los comentarios

¿Qué hago si un archivo adjunto está corrupto o no se puede abrir?

1. Intenta descargarlo nuevamente
2. Prueba con diferentes programas
3. Agrega un comentario informando el problema
4. Indícale de manera prioritaria al administrador para que se comunique con el solicitante y pida de nuevo el archivo
5. Mientras tanto, continúa con lo que puedas avanzar

¿Puedo editar la información de una solicitud?

No, como analista no puedes editar los datos principales de la solicitud. Si encuentras errores: 1. Agrega un comentario señalando el error 2. Solicita al solicitante o administrador que lo corrija 3. Documenta cualquier cambio acordado en los comentarios

¿Cómo sé si el solicitante aprobó mi trabajo?

- Revisa los comentarios del solicitante
- Busca confirmación explícita de aprobación
- Si no hay respuesta, agrega un comentario solicitando feedback
- No marques como completado sin confirmación clara

¿Qué pasa si no puedo cumplir con la fecha de vencimiento?

1. Identifica el problema lo antes posible
2. Agrega un comentario explicando la situación
3. Proporciona una nueva fecha estimada realista
4. Comunícate con tu líder si es necesario
5. Mantén informado al solicitante del progreso

¿Puedo ver solicitudes de otros analistas?

No, por razones de privacidad y organización, solo puedes ver: - Solicitudes asignadas a ti - Tu historial de solicitudes completadas - Tus estadísticas personales

¿Cómo descargo todos los archivos de una solicitud a la vez?

Actualmente debes descargar cada archivo individualmente: 1. Abre los detalles de la solicitud 2. Ve a la sección de archivos adjuntos 3. Haz clic en el botón de descarga de cada archivo 4. Organízalos en una carpeta local

¿Qué hago si olvidé mi contraseña?

1. En la pantalla de inicio de sesión, haz clic en “¿Olvidaste tu contraseña?”
2. Ingresa tu correo electrónico
3. Recibirás un enlace para restablecer tu contraseña
4. Si no recibes el correo, contacta al administrador

¿Puedo cambiar una solicitud de “Completado” a otro estado?

No, una vez que una solicitud está completada, no puede volver a estados anteriores. Por eso es importante: - Verificar que todo esté correcto antes de completar - Confirmar la aprobación del solicitante - Asegurarte de que no hay cambios pendientes

¿Cómo agrego archivos a una solicitud?

Como analista, generalmente entregas los archivos finales a través de: - Comentarios con enlaces a archivos compartidos - Sistemas de almacenamiento corporativo - Según el proceso establecido en tu organización

Consulta con tu coordinador sobre el método preferido.

¿Las notificaciones se envían automáticamente?

Sí, el sistema envía notificaciones automáticas cuando: - Cambias el estado de una solicitud - Agregas un comentario - Completas una solicitud - Realizas acciones importantes

No necesitas enviar correos manuales adicionales.

¿Puedo trabajar en una solicitud que no está asignada a mí?

No, solo puedes trabajar en solicitudes asignadas específicamente a ti. Si crees que deberías tener acceso a una solicitud: 1. Contacta al administrador 2. Solicita que te la reasignen 3. Espera la confirmación antes de comenzar

Actualizaciones del Manual

Última actualización: Noviembre 2025

Versión: 1.0

Este manual se actualiza periódicamente con nuevas funcionalidades y mejores prácticas.