



M I G R A T I O N S A A S P L A T F O R M

GUÍA DE
USUARIO

Manual del Portal del Facilitador

Guía completa para el uso de la plataforma de gestión de
trámites migratorios

VERSION

1.0

FECHA

Febrero 2026

IDIOMA

Español

Tabla de Contenidos

1	Introduccion al Portal	3
2	Acceso al Sistema — Login	4
3	Panel Principal (Dashboard)	5
4	Gestion de Clientes	7
5	Gestion de Casos	9
6	Detalle de un Caso	11
7	Catalogo de Servicios	14
8	Configuracion	15
9	Suscripcion y Planes	16
10	Soporte y Ayuda	18
?	Preguntas Frecuentes (FAQ)	19

Amephia Migration SaaS es una plataforma multi-tenant diseñada para facilitadores de tramites migratorios. Cada facilitador cuenta con su propio portal personalizado accesible desde un subdominio unico.

```
https://[tu-empresa].amephia.com
```

La plataforma permite gestionar de manera integral todos los aspectos de los tramites: clientes, casos, documentos, pagos y comunicacion, desde un solo lugar.

Roles del Sistema

ROL	ACCESO	DESCRIPCION
Tenant Admin	Completo	Administrador de la empresa. Acceso a todo el portal, usuarios, configuracion y suscripcion.
Tenant User	Parcial	Miembro del equipo. Gestiona casos y clientes asignados. Sin acceso a configuracion.
Client	Limitado	Ciente final. Solo ve sus propios casos, documentos y mensajes.

Caracteristicas Principales

- **Multi-tenant:** Cada empresa tiene su portal aislado con URL propia
- **Gestion de casos:** Pipeline visual (pago → documentos → revision → proceso → finalizado)
- **Documentos:** Solicitar y revisar documentos directamente en la plataforma
- **Pagos:** Control de cobros recibidos y saldos pendientes por caso
- **Comunicacion:** Mensajeria interna entre facilitador y cliente
- **Reportes:** Metricas y pipeline en tiempo real en el dashboard

Para acceder al portal, abre tu navegador e ingresa la URL de tu empresa:

http://consultoria-abc.amephia.test/login

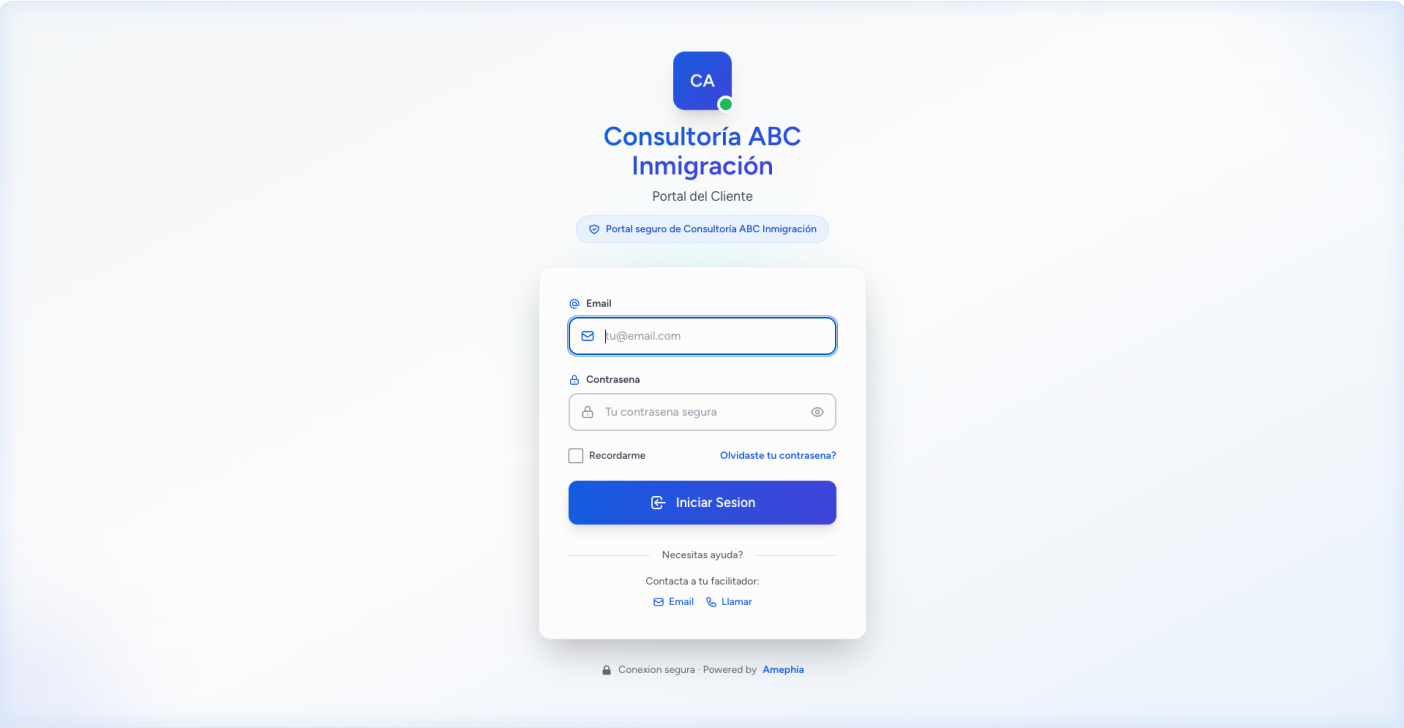


Figura 1 — Pantalla de inicio de sesion del portal Amephia

Como Iniciar Sesion

- 1
- Ingresa tu **correo electronico** en el primer campo
- 2
- Escribe tu **contrasena** en el segundo campo
- 3
- Opcionalmente activa **"Recordarme"** para mantener la sesion activa
- 4
- Haz clic en **"Iniciar Sesion"** — el sistema te redirige al Dashboard

Usuarios de Demostracion

NOMBRE	EMAIL	ROL
Juan Perez	juan.perez@consultoria-abc.com	Tenant Admin
Maria Gonzalez	maria.gonzalez@consultoria-abc.com	Tenant User
Carlos Rodriguez	carlos.rodriguez@ejemplo.com	Client

Contraseña olvidada: Haz clic en "Olvidaste tu contraseña?" para recibir un enlace de restablecimiento por email.

Seguridad: La sesion expira tras 120 minutos de inactividad. Usa "Recordarme" para sesiones mas largas.

Tras el inicio de sesion, el sistema redirige al **Dashboard**, el centro de control del portal con un resumen completo de tu actividad.

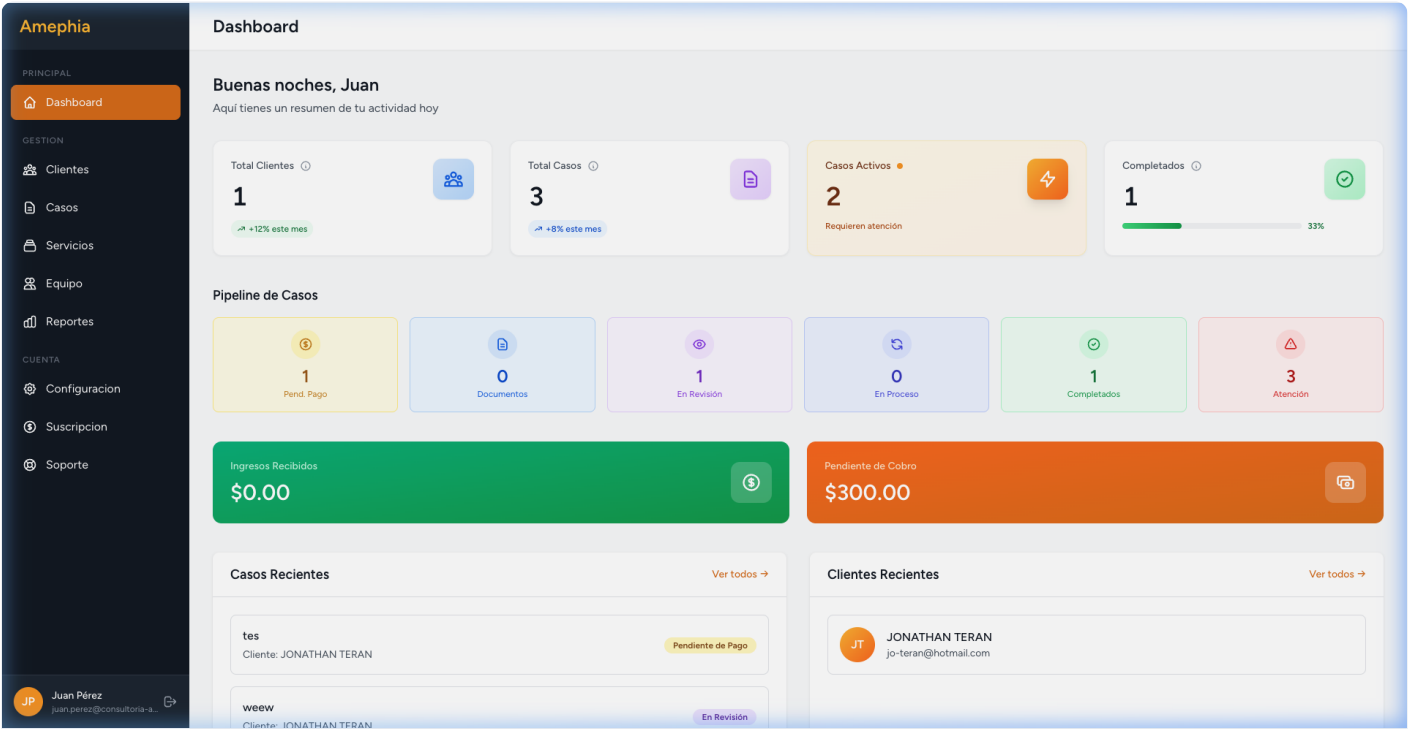


Figura 2 — Dashboard principal con métricas, pipeline de casos y actividad reciente

Tarjetas de Metricas

TARJETA	DESCRIPCION
Total Clientes	Clientes registrados con variacion porcentual mensual
Total Casos	Casos creados con tendencia del mes
Casos Activos	Casos que requieren atencion inmediata (color naranja)
Completados	Casos finalizados con barra de progreso porcentual

Pipeline de Casos

Vista visual del flujo de trabajo por etapas:



Resumen Financiero

- **Ingresos Recibidos** (verde): Total de pagos cobrados a clientes
- **Pendiente de Cobro** (naranja): Saldo pendiente por recibir

Actividad Reciente

- **Casos Recientes:** Ultimos casos creados o actualizados con su estado actual
- **Cientes Recientes:** Ultimos clientes registrados en el sistema

Accede desde el menu lateral → **Clientes**. Aqui gestionas todos los clientes registrados en tu portal.

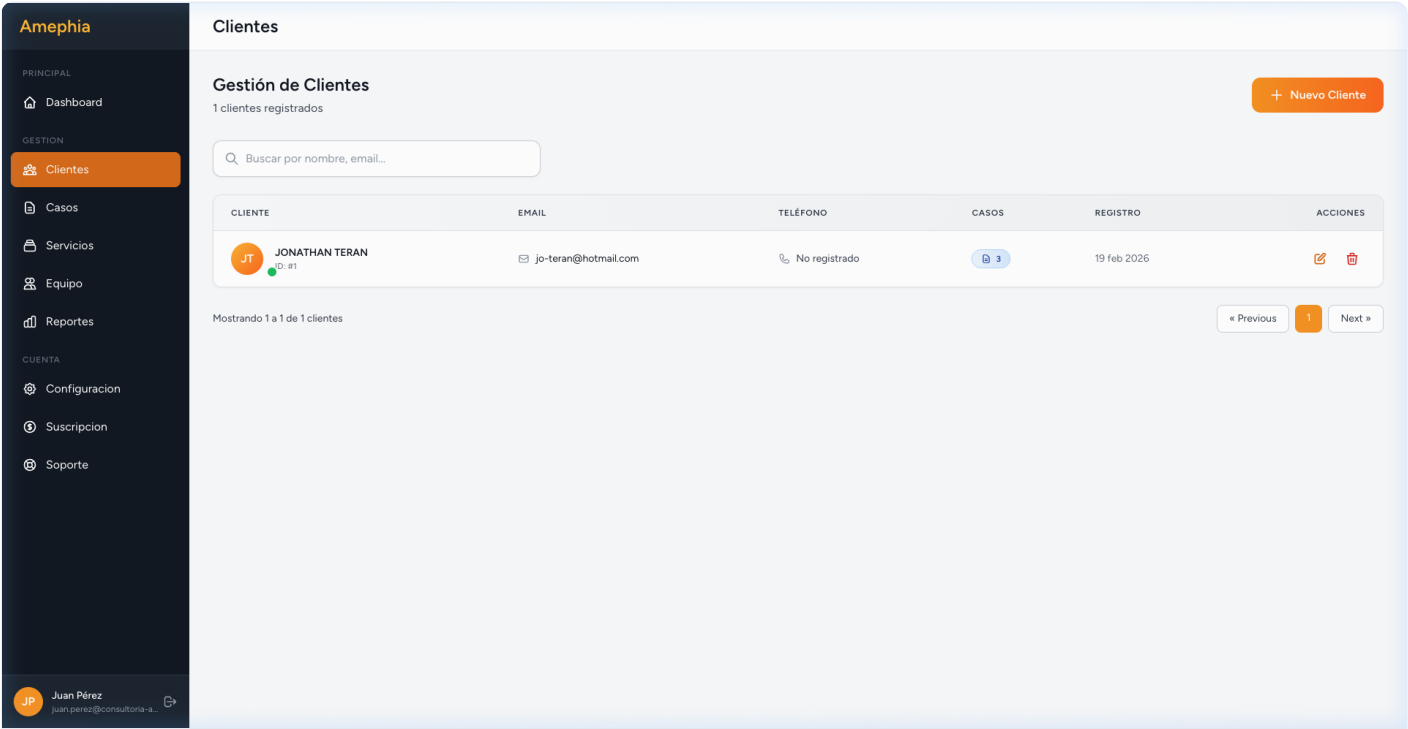


Figura 3 — Pantalla de Gestion de Clientes con busqueda y tabla de registros

Informacion Mostrada

COLUMNA	DESCRIPCION
Cliente	Nombre completo con avatar e ID interno del sistema
Email	Correo electronico de contacto
Telefono	Numero de contacto registrado
Casos	Cantidad de casos activos del cliente (badge numerado)
Registro	Fecha de creacion en el sistema
Acciones	Editar o eliminar el cliente

Crear un Nuevo Cliente

- 1 Clic en "+ Nuevo Cliente" (esquina superior derecha)
- 2 Completa el formulario: nombre, apellido, email, telefono
- 3 Haz clic en **Guardar**
- 4 El sistema envia automaticamente un **email de bienvenida** con link de activacion (valido 7 dias)

Busqueda rapida: Usa la barra de busqueda para filtrar clientes por nombre o email en tiempo real.

Indicador de Estado

- Punto **verde**: Cliente activo con cuenta verificada
- Punto **rojo**: Cuenta no activada o suspendida

Accede desde el menu lateral → **Casos**. Pantalla central de operaciones donde gestionas todos los tramites.

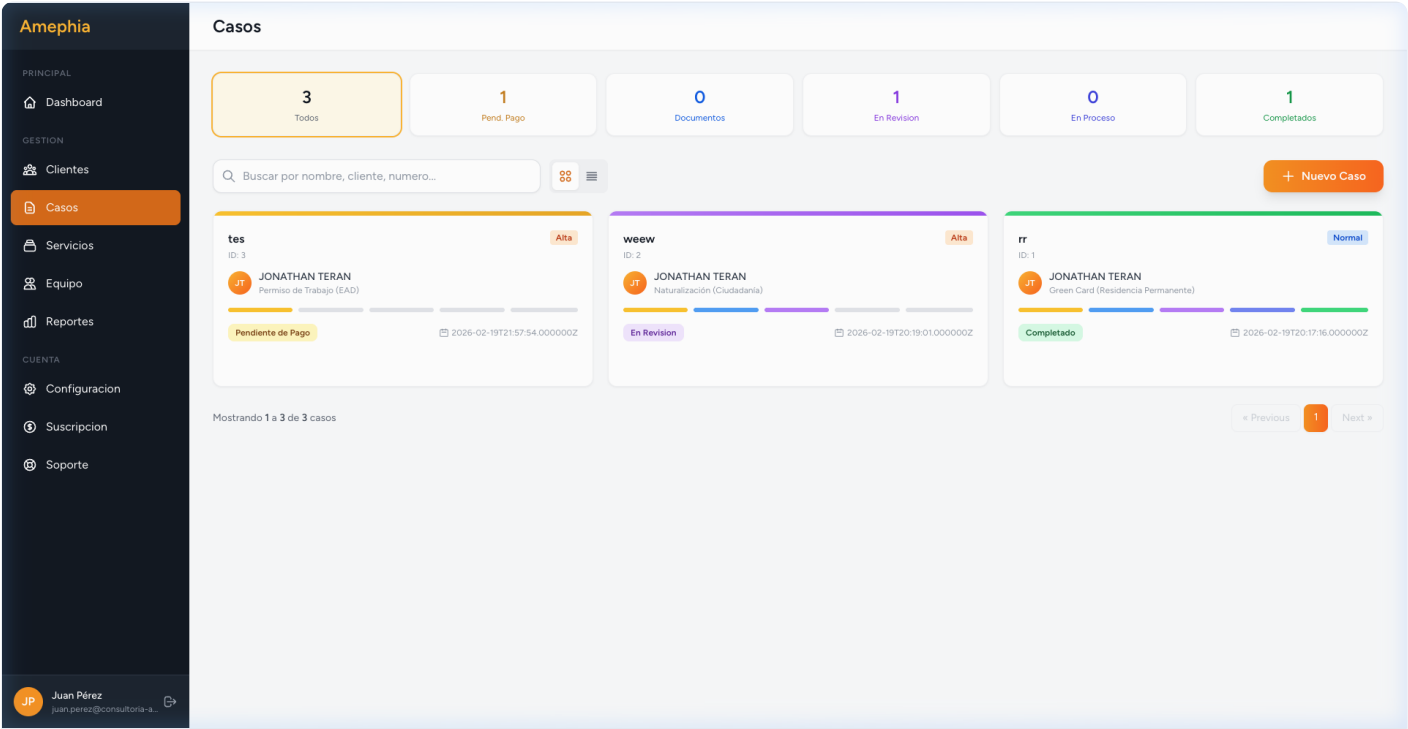


Figura 4 — Vista de casos en modo tarjetas con filtros por estado y pipeline superior

Filtros de Estado

FILTRO	COLOR	SIGNIFICADO
Todos	Naranja	Muestra todos los casos sin filtrar
Pend. Pago	Amarillo	Casos en espera de pago inicial
Documentos	Morado	Pendiente de carga/revision de documentos
En Revision	Azul	Facilitador revisando el caso activamente
En Proceso	Verde	Caso enviado a autoridades, en tramitacion
Completados	Verde claro	Casos finalizados exitosamente

Crear un Nuevo Caso

- 1
- Clic en "+ Nuevo Caso" (boton naranja, esquina superior derecha)
- 2
- Selecciona el **cliente** para quien se gestiona el tramite
- 3
- Elige el **tipo de servicio** (visa, green card, naturalizacion, permiso de trabajo)
- 4
- Define la **prioridad** y descripcion del caso
- 5
- El sistema genera el numero de caso: **CASE-CON-YYYYMMDD-XXXX**

Haz clic en cualquier tarjeta de caso para abrir la vista de detalle completa.

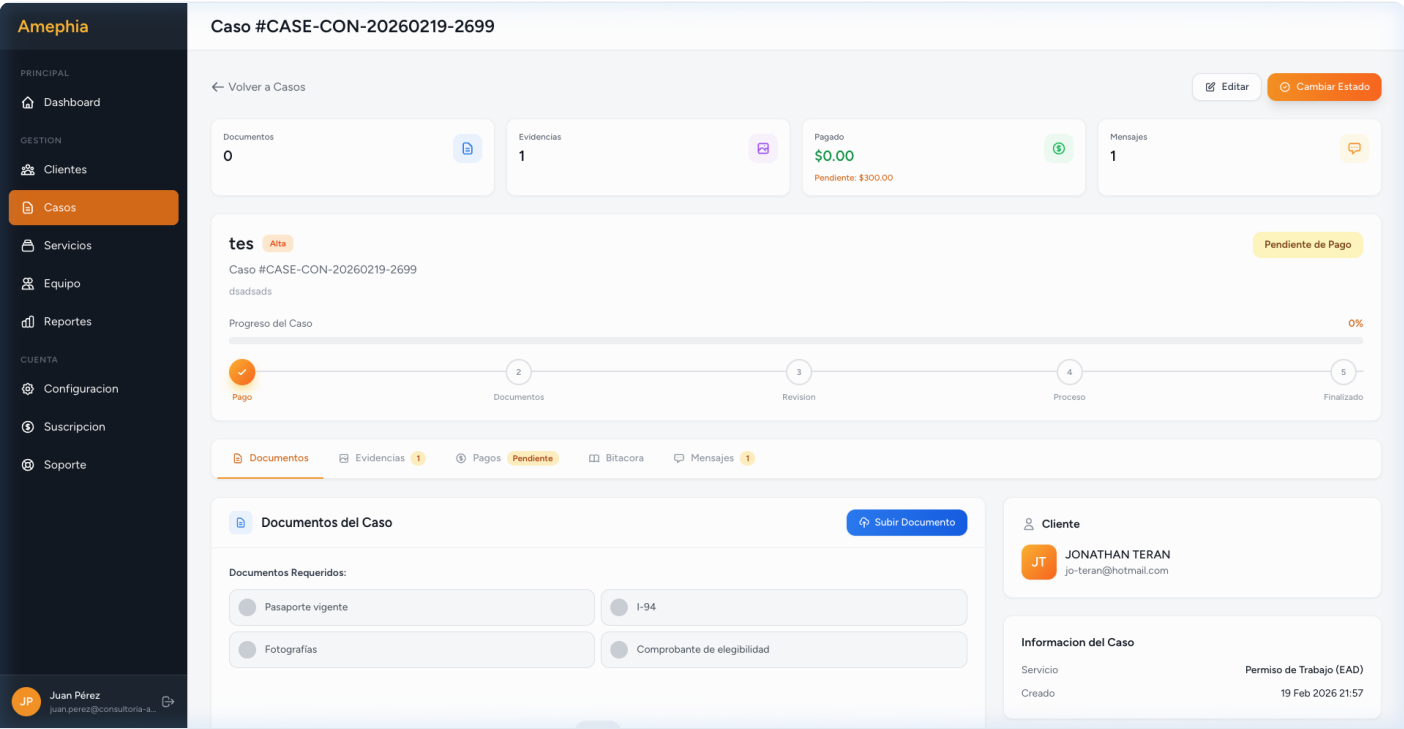
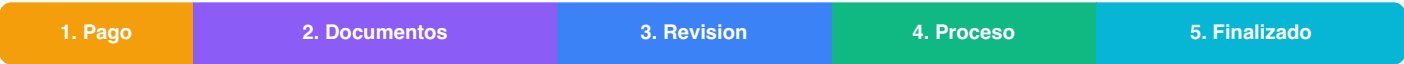


Figura 5 — Detalle del caso: numero de referencia, timeline de progreso, documentos y panel lateral

Mettricas del Encabezado

ELEMENTO	DESCRIPCION
Numero de Caso	Referencia unica (ej: #CASE-CON-20260219-2699)
Documentos	Total de documentos cargados al caso
Evidencias	Archivos de soporte internos del facilitador
Pagado	Monto recibido y monto pendiente de cobro
Mensajes	Numero de mensajes en el chat interno

Timeline de Progreso (5 Etapas)



Pestanas del Caso

PESTANA	CONTENIDO
Documentos	Lista de documentos requeridos al cliente. Permite subir, aprobar o rechazar cada uno.
Evidencias	Archivos internos: recibos, confirmaciones, pruebas de tramites.
Pagos	Historial completo de cobros. Badge "Pendiente" si hay saldo por pagar.

Bitacora

Registro cronologico de todos los cambios y eventos del caso.

Mensajes

Chat interno entre facilitador y cliente sobre este caso.

Acciones Disponibles

- **Editar:** Modificar datos del caso (nombre, servicio, prioridad)
- **Cambiar Estado:** Avanzar el caso a la siguiente etapa del pipeline
- **Subir Documento:** Cargar archivos relacionados al caso
- **Solicitar Documento:** Enviar solicitud al cliente para que cargue un documento

Accede desde el menu lateral → **Servicios**. Define los tipos de tramites que ofrece tu empresa.

Amephia

PRINCIPAL

Dashboard

GESTION

Cientes

Casos

Servicios

Equipo

Reportes

CUENTA

Configuracion

Suscripcion

Soporte

UPJuan Pérezjuan.perez@conautorita-3

Catalogo de Servicios

Administra los tipos de servicios que ofreces a tus clientes

Mis Servicios1

Activos1

Inactivos0

Servicios Globales4

Mis Servicios

testActivo

minim

\$800.0070 dias1 docs requeridos

DesactivarEditarEliminar

Servicios Globales

Servicios disponibles para todos los facilitadores (solo lectura)

Green Card (Residencia Permanente)Global

Naturalización (Ciudadanía)Global

Permiso de Trabajo (EAD)Global

Visa de Turista B1/B2Global

Figura 6 — Catalogo con servicios propios y servicios globales disponibles en la plataforma

Categorias de Servicio

CATEGORIA	DESCRIPCION
Mis Servicios	Servicios creados y personalizados por tu empresa
Servicios Globales	Plantillas predefinidas de la plataforma que puedes activar

Servicios Globales Disponibles

- **Green Card:** Residencia Permanente en EE.UU.
- **Naturalizacion:** Ciudadania americana
- **Permiso de Trabajo (EAD):** Autorizacion de empleo
- **Peticion Familiar (I-130):** Reunificacion familiar

Accede desde el menu lateral → Configuración

Amephia

PRINCIPAL

Dashboard

GESTION

Cientes

Casos

Servicios

Equipo

Reportes

CUENTA

Configuración

Suscripción

Soporte

JP Juan Pérez

Configuración

Configuración

Gestiona la información de tu empresa y tu cuenta personal

Información de la Empresa

Actualiza los datos de tu organización

Nombre de la Empresa

Subdominio

Email

Teléfono

Guardar Cambios

Mi Perfil

Actualiza tu información personal

Nombre

Apellido

Email

Actualizar Perfil

Figura 7 — Configuración de empresa y perfil del administrador

Informacion de la Empresa

CAMPO	DESCRIPCION
Nombre de la Empresa	Nombre visible para tus clientes en el portal
Subdominio	Tu URL en la plataforma: <code>tu-empresa.amephia.com</code>
Email	Email de contacto corporativo visible para clientes
Telefono	Numero de contacto de tu empresa

Presiona "Guardar Cambios" para aplicar las modificaciones.

Mi Perfil

CAMPO	DESCRIPCION
Nombre / Apellido	Tu nombre completo en el sistema
Email	Correo electronico de inicio de sesion
Contraseña	Campo para actualizar la contraseña de acceso

Presiona "Actualizar Perfil" para guardar los cambios.

Amephia Migration SaaS — Manual del Portal v1.0

Pagina 15 de 19

Accede desde el menu lateral → **Suscripcion**

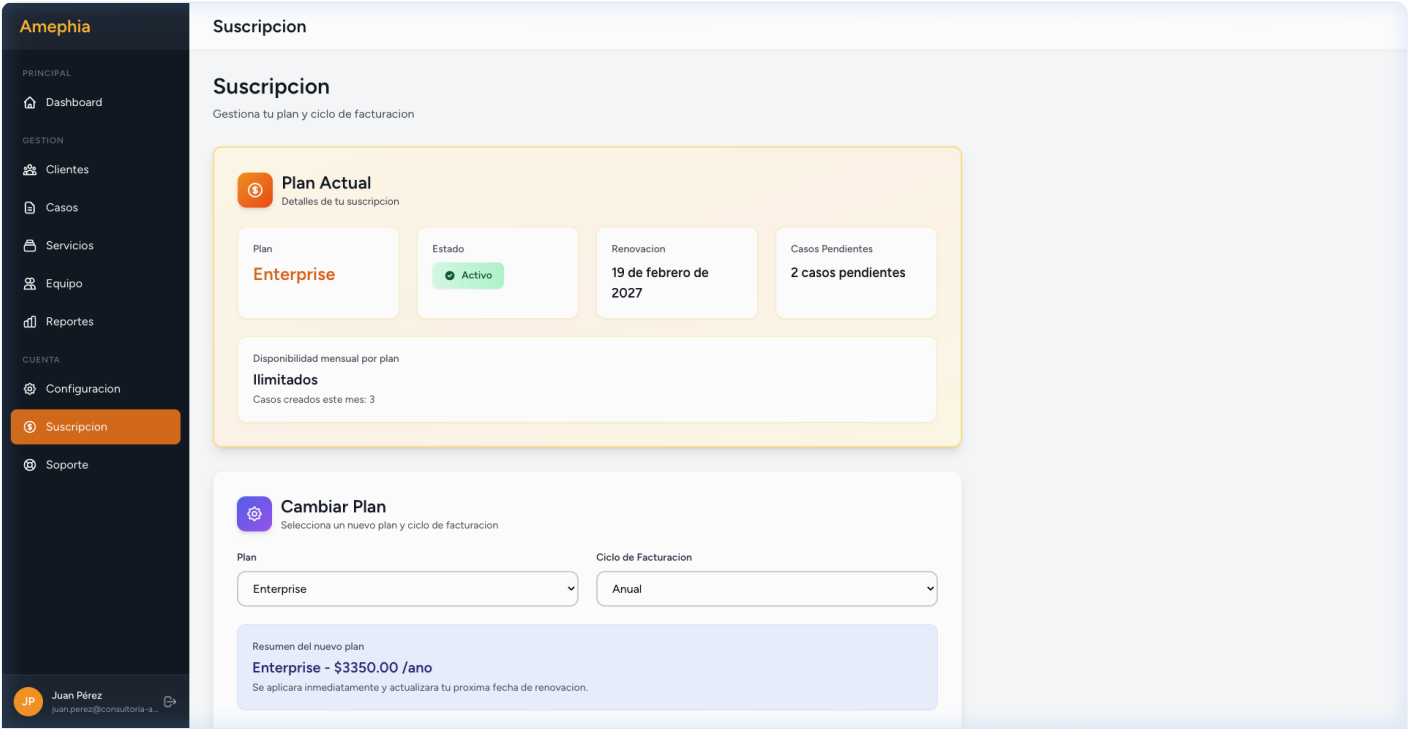


Figura 8 — Plan Enterprise activo con fecha de renovacion y opcion de cambiar plan

Plan Actual

DATO	DESCRIPCION
Plan	Nombre del plan (Starter / Professional / Enterprise)
Estado	Activo / Cancelado / En Prueba
Renovacion	Fecha del proximo ciclo de facturacion
Casos Pendientes	Numero de casos activos en este momento
Disponibilidad	Limite de casos por mes (Ilimitados en Enterprise)

Planes Disponibles

PLAN	CASOS/MES	PRECIO ANUAL	IDEAL PARA
Starter	Limitado	Precio base	Facilitadores independientes
Professional	Mayor limite	Medio	Empresas en crecimiento
Enterprise	Ilimitados	\$3,350.00/ano	Alto volumen

Cambiar de Plan

- 1
- En "Cambiar Plan", selecciona el nuevo plan en el menu desplegable

- 2 Elige el **ciclo de facturación**: Mensual o Anual (anual tiene descuento)
- 3 Revisa el resumen de costo que aparece automáticamente
- 4 Confirma el cambio — se aplica **inmediatamente** y actualiza la fecha de renovación

Accede desde el menu lateral → **Soporte**

Amephia

PRINCIPAL

Dashboard

GESTION

Cientes

Casos

Servicios

Equipo

Reportes

CUENTA

Configuracion

Suscripcion

Soporte

JPJuan Pérezjuan.perez@consultoria-3

Soporte

Soporte

Crea y consulta tickets de soporte con el equipo de administracion

Nuevo Ticket

Describe tu problema o solicitud

Asunto

Describe brevemente tu solicitud

Categoria

General

Prioridad

Normal

Descripcion

Explica en detalle tu problema o solicitud...

Enviar Ticket

Mis Tickets

Historial de solicitudes de soporte

No tienes tickets de soporte

Crea uno arriba si necesitas ayuda

Figura 9 — Formulario de soporte y historial de tickets de ayuda

Crear un Ticket de Soporte

- 1 Completa **Asunto** con una descripcion breve del problema
- 2 En **Descripcion** explica el detalle del inconveniente
- 3 Selecciona la **Prioridad**: Normal / Alta / Urgente
- 4 Clic en "**Enviar Ticket**" — respuesta en max. 24 horas habiles por email

Estados de los Tickets

- **Abierto**: Ticket recibido, pendiente de respuesta
- **En Proceso**: El equipo esta trabajando en tu solicitud
- **Resuelto**: Problema solucionado y ticket cerrado

Como invito a un cliente al portal?

Al crear el cliente en **Cientes** → **Nuevo Cliente**, el sistema envía automaticamente un email de bienvenida con un enlace de activacion valido por 7 dias. El cliente crea su contrasena y accede a ver sus casos.

Puedo tener multiples miembros de equipo?

Si. Desde la seccion **Equipo** del menu lateral puedes agregar colaboradores con rol *Tenant User*. Pueden gestionar casos y clientes, pero no tienen acceso a configuracion ni suscripcion.

Donde veo el historial de todos los pagos?

Los pagos se gestionan por caso. Entra al caso especifico y ve a la pestana **Pagos**. El resumen financiero total aparece en el Dashboard principal.

Los clientes tienen acceso al portal?

Si. Los clientes acceden desde la misma URL del portal con rol "Client". Solo pueden ver sus propios casos, subir documentos solicitados, revisar pagos y comunicarse con el facilitador.

Como cambio mi contrasena?

Ve a **Configuracion** → **Mi Perfil**, completa el campo Contrasena con la nueva y haz clic en **"Actualizar Perfil"**.

Como cierro sesion de forma segura?

En la esquina inferior izquierda del menu lateral aparece tu nombre y email. Haz clic en el icono de flecha (salida) para cerrar sesion de forma segura.

Que significa el numero de caso CASE-CON-20260219-2699?

Formato: **CASE-[SLUG DEL TENANT]-[FECHA YYYYMMDD]-[ID]** . El ejemplo corresponde al tenant "consultoria", creado el 19 de febrero de 2026, con ID interno 2699.

Amephia.

Migration SaaS Platform

Manual del Portal — Version 1.0 | Febrero 2026

Para soporte: accede a la seccion **Soporte** desde el menu del portal

© 2026 Amephia · amephia.com