

Sitiate! · manuales

MANUAL DE USO

Avos

Tu gestión de trámites y ciudadanías, con la marca de Sitiate!

Versión 1.0 · Agosto 2026

Qué hay en este manual

¿Qué es y para qué te sirve?	3
Antes de empezar	4
Tus primeros 15 minutos	5
Cómo hacer cada cosa	6
Cómo crear un trámite	6
Cómo moverte por el detalle del trámite	7
Cómo llevar la checklist de documentación	8
Cómo subir y cuidar los documentos	8
Cómo armar el árbol genealógico	9
Cómo ver todas las actas pendientes juntas	10
Cómo armar el plan de cobro	11
Cómo rehacer el plan si cambió el acuerdo	12
Cómo cobrar con MercadoPago	12
Cómo darle el portal a tu cliente	13
Cómo conversar con tu cliente	14
Cómo llevar los turnos del consulado	15
Cómo usar la papelería	16
Cómo leer tus reportes	16
Cómo gestionar solicitudes de visa (DS-160)	17
Cómo leer la actividad del trámite	19
Lo que ve tu cliente	20
Preguntas frecuentes	24
Si algo no funciona	25
Qué incluye cada plan	26
Palabras que vas a ver	27
Cómo pedir ayuda	28

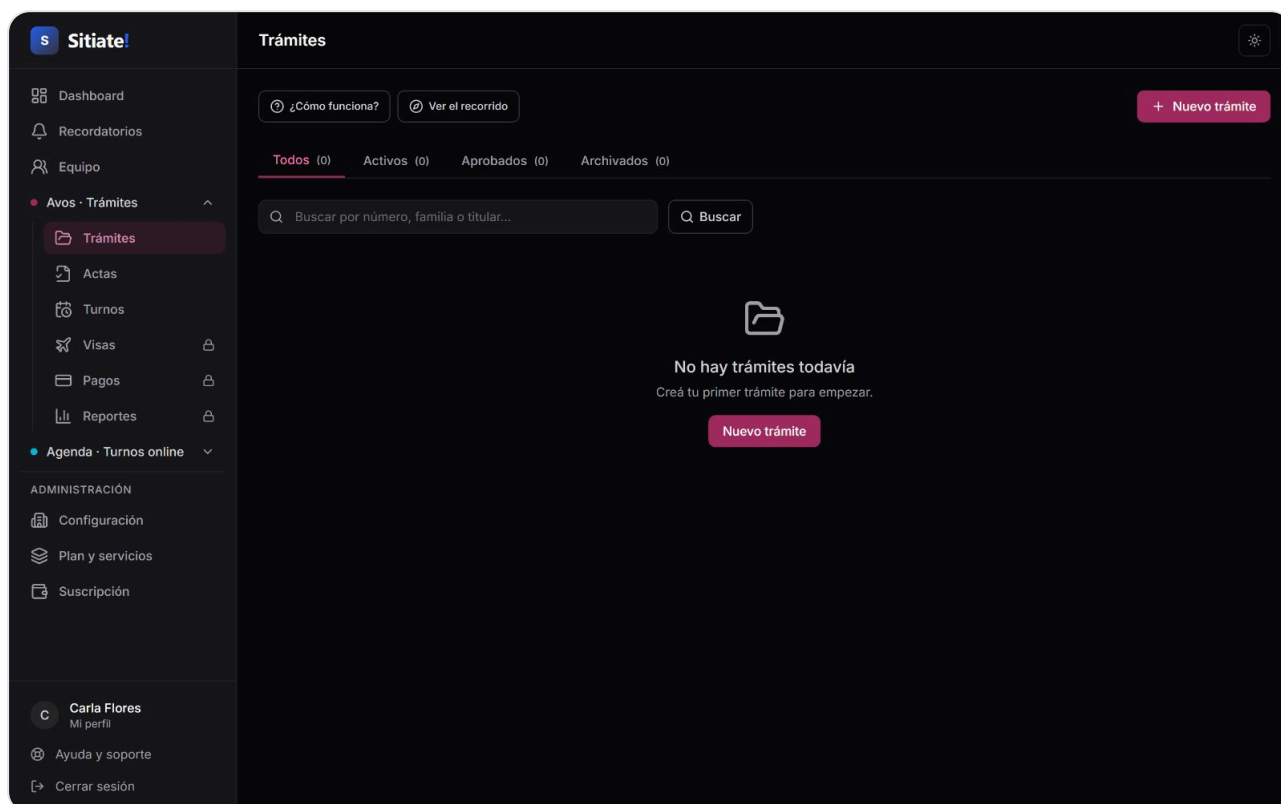
¿Qué es y para qué te sirve?

Avos es tu oficina de trámites, ordenada. Cada familia que atendés es un **trámite** con todo adentro: sus datos, su árbol genealógico, la documentación que falta y la que está, los archivos, los pagos y la conversación con el cliente.

Se acabó el "¿en qué estaba esta familia?". Abrís el trámite y está todo. Y tu cliente tiene su propio portal: entra con un enlace que le mandás, ve el avance solo, y deja de escribirte para preguntar cómo viene.

Los documentos que subís (pasaportes, partidas, actas) se guardan cifrados, pasan por un antivirus y solo se descargan con enlaces privados que vencen a los 5 minutos. Es el material más delicado de tu trabajo y se trata como tal.

Una aclaración sobre los planes: en las pantallas vas a ver todas las funciones, incluso las de planes superiores. Las que tu plan no incluye aparecen con un candado y un botón para mejorar el plan. No es un error: es para que sepas qué más podés sumar. En este manual, esas funciones llevan la etiqueta **Avanzado** o **Premium**.



Menú de Avos en el plan Básico, con candados en las funciones de planes superiores

Antes de empezar

Tené a mano, por cada familia que quieras cargar:

- El **apellido de la familia** y el **tipo de trámite** (ciudadanía italiana, española...).
- El **nombre y el email del titular** (la persona que encabeza el trámite).
- Si ya lo tenés, el **árbol familiar**: quién desciende de quién, hasta el antepasado que da el derecho.
- Los **documentos** que ya tengas, escaneados o en foto (PDF, JPG o PNG, hasta 20 MB cada uno).

Podés empezar con lo mínimo — apellido, tipo y email — y completar el resto con el tiempo.

Tus primeros 15 minutos

Esta checklist deja tu primer trámite cargado y a tu cliente mirando su portal.

1. En el menú de la izquierda, entrá a **Avos · Trámites** → **Trámites**.
2. Tocá **Nuevo trámite**.
3. Completá **Nombre de familia**, **Tipo de trámite** y el **Email del titular**. Guardá.
4. El trámite nace con su **checklist de documentación** armada sola según el tipo de ciudadanía.
5. Entrá al trámite, pestaña **Documentación**, y marcá el estado real de cada ítem: qué está pedido, qué falta, qué ya tenés.
6. Andá a la pestaña **Acceso de clientes** y tocá **Enviar por email** (o **Copiar link** y mandalo por WhatsApp).
7. Listo: tu cliente ya puede ver el avance en su portal, sin llamarte.

The screenshot shows the 'Trámites' (Processes) section of the Sitiate! dashboard. The sidebar on the left contains navigation links: Dashboard, Recordatorios, Equipo, Avos · Trámites (expanded), Trámites (selected), Actas, Turnos, Visas, Pagos, Reportes, Agenda · Turnos online, Catálogo · Tienda, Landing · Tu web, ADMINISTRACIÓN (Configuración, Plan y servicios, Suscripción), and a user profile for Carla Flores. The main content area is titled 'Trámites' and includes a search bar, a '+ Nuevo trámite' button, and a table of processes. The table has columns for Número, Nombre de familia, Tipo de trámite, Estado, Prioridad, and Titular. There are five rows of data, each with an edit icon.

Número	Nombre de familia	Tipo de trámite	Estado	Prioridad	Titular
EXP-2026-00001	Rossi	Ciudadanía Italiana	En curso	Alta	Marco Rossi
EXP-2026-00002	González Mendoza	Ciudadanía Española	Lead	Normal	Lucía González Mendoza
EXP-2026-00003	Benedetti	Ciudadanía Italiana	Aprobado	Normal	Ana Benedetti
EXP-2026-00004	Da Silva	Ciudadanía Francesa	En curso	Urgente	Pedro Da Silva
EXP-2026-00005	Müller	Ciudadanía Alemana	Archivado	Baja	Hans Müller

Listado de trámites

En el plan Básico podés crear hasta 10 trámites nuevos por mes. Con **Avanzado**, sin límite.

Cómo hacer cada cosa

Cómo crear un trámite

Para qué sirve. Un trámite es la carpeta de una familia: todo lo de esa gestión vive adentro.

Paso a paso

1. En **Trámites**, tocá **Nuevo trámite**.
2. Completá **Nombre de familia** (por ejemplo "Rossi"), **Tipo de trámite** y los datos del titular. El **email del titular** es obligatorio: es la puerta de entrada de su portal.
3. Si ya lo sabés, poné el monto acordado y la fecha estimada.
4. Guardá.

The screenshot shows the 'Nuevo trámite' (New process) form in the Sitate! application. The interface is dark-themed. On the left is a sidebar with navigation options: Dashboard, Recordatorios, Equipo, Avos - Trámites (expanded), Trámites (selected), Actas, Turnos, Visas, Pagos, Reportes, Agenda - Turnos online, Catálogo - Tienda, Landing - Tu web, ADMINISTRACIÓN, Configuración, Plan y servicios, Suscripción, and a user profile for Carla Flores. The main form area is titled 'Nuevo trámite' and contains two main sections: 'DATOS DEL TRÁMITE' and 'DATOS DEL TITULAR'. The 'DATOS DEL TRÁMITE' section includes fields for 'Nombre de familia *' (filled with 'Familia García'), 'Tipo de trámite *' (dropdown with 'Ciudadanía Italiana'), 'Prioridad' (dropdown with 'Normal'), 'Observaciones' (text area), 'Fecha estimada de fin' (calendar icon), and 'Monto total'. The 'DATOS DEL TITULAR' section includes fields for 'Nombre *', 'Apellido', 'DNI', and 'Teléfono' (with a dropdown for 'Argentina (+54)' and sub-fields for 'Característico' and 'Número'). Below these are checkboxes for 'El cliente me autorizó a escribirle por WhatsApp' and 'Email *'. At the bottom right are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

Formulario de nuevo trámite

Cómo sabés que salió bien. El trámite aparece en el listado con su número (EXP-2026-00001) y su checklist armada según el tipo.

Si te vas sin guardar, no perdés lo escrito: al volver, la pantalla te ofrece recuperar el borrador ("Recuperamos un borrador que no habías guardado.").

Cómo moverte por el detalle del trámite

Para qué sirve. Cada trámite tiene pestañas, como separadores de una carpeta. Conocerlas es conocer Avos.

- **Información** — los datos de la familia, el estado y la prioridad.
- **Documentación** — la checklist: qué papel falta y qué papel está.
- **Documentos** — los archivos subidos.
- **Cobros** — el plan de pago y su estado.
- **Comentarios** — la conversación con tu cliente.
- **Árbol genealógico** — el mapa de la familia.
- **Antepasados** — los antepasados del árbol, en lista.
- **Acceso de clientes** — el enlace del portal de cada interesado.
- **Actividad** — el historial: quién hizo qué y cuándo.

The screenshot displays the Sitate! Avos interface. On the left is a dark sidebar with a menu containing 'Dashboard', 'Recordatorios', 'Equipo', 'Avos · Trámites' (expanded), 'Actas', 'Turnos', 'Visas', 'Pagos', 'Reportes', 'Agenda · Turnos online', 'Catálogo · Tienda', 'Landing · Tu web', and an 'ADMINISTRACIÓN' section with 'Configuración', 'Plan y servicios', and 'Suscripción'. At the bottom of the sidebar is a user profile for 'Carla Flores' and links for 'Ayuda y soporte' and 'Cerrar sesión'. The main content area has a top header with the user 'Rossi' and a 'Trámites' breadcrumb. Below this is a tabbed interface with 'Información' selected. The 'Información' tab shows 'DATOS DEL TRÁMITE' with fields for 'Número' (EXP-2026-00001), 'Fecha de inicio' (31/08/2026), 'Fecha estimada de fin' (01/05/2027), and 'Monto total' (\$ 450.000,00). It also includes an 'Observaciones' section with the text 'Tramitando por la comuna de Chiari (BS). El AVO ya está en trámite.' Below this is a 'MENSAJE PARA EL CLIENTE' section with a text area and a 'Guardar' button. At the bottom is the 'DATOS DEL TITULAR' section with fields for 'Nombre' (Marco Rossi), 'DNI' (35.421.887), 'Email' (marco.rossi@gmail.com), and 'Teléfono' (+54 11 5555-1234). The interface is clean and modern, using a dark theme.

Detalle del trámite, pestaña Información

Cómo sabés que salió bien. Arriba siempre ves el estado (por ejemplo **En curso**) y la prioridad. Cambialos desde ahí cuando avance el trámite: tu cliente recibe un aviso por email con cada cambio de estado.

Cómo llevar la checklist de documentación

Para qué sirve. La checklist es el corazón del trámite: la lista de papeles que esa ciudadanía necesita. Su avance es el que ve tu cliente en el portal.

Paso a paso

1. Abrí el trámite, pestaña **Documentación**.
2. Por cada ítem (acta extranjera, actas argentinas, apostillas, traducciones...), marcá su estado: **Sin iniciar**, **Solicitado**, **Pendiente**, **Finalizado** o **Negativa**.
3. Si un ítem no aplica a esta familia, marcalo **No es necesario**: deja de contar en el avance.
4. Si marcás **Negativa**, anotá el motivo: tu cliente lo va a ver.

The screenshot shows the Sitate! web application interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Dashboard, Recordatorios, Equipo, Avos · Trámites (expanded), Trámites, Actas, Turnos, Visas, Pagos, Reportes, Agenda · Turnos online, Catálogo · Tienda, Landing · Tu web, ADMINISTRACIÓN (Configuración, Plan y servicios, Suscripción), and user profile for Carla Flores. The main content area is titled 'EXP-2026-00001' and 'Rossi'. It shows the 'Documentación' tab for the 'Rossi' application. The 'ESTADO DE LA DOCUMENTACIÓN' section lists seven items with their current status in a dropdown menu:

Ítem	Estado
Acta de Nacimiento Italiana	Finalizado
Actas argentinas	Finalizado
CNN	Pendiente
Apostillas	Solicitado
Traducciones	Sin iniciar
Formularios	Sin iniciar
Sentencia de Divorcio	No es necesario

Checklist de documentación con estados

Cómo sabés que salió bien. La barra de avance se recalcula sola ("2 / 6 · 33%"), acá y en el portal del cliente.

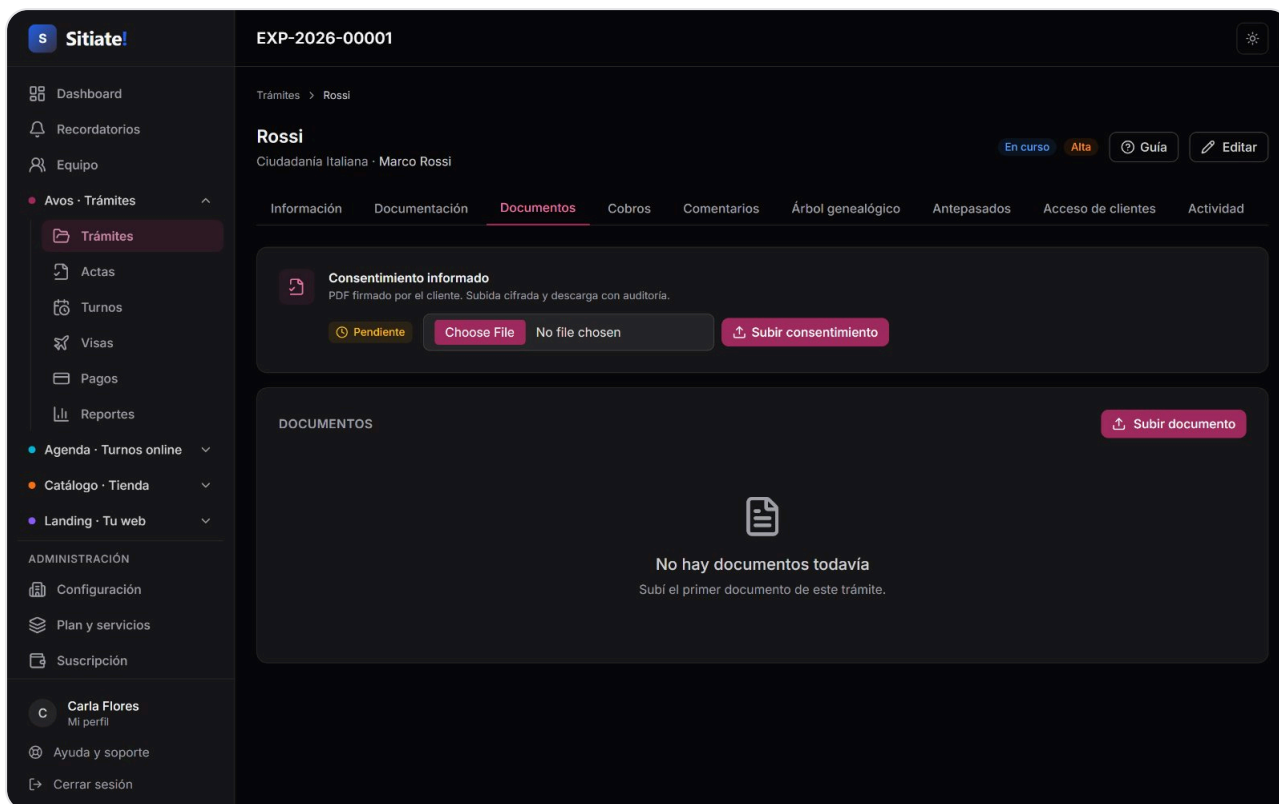
La checklist se arma según el tipo de trámite: la ciudadanía española, por ejemplo, no incluye CNN.

Cómo subir y cuidar los documentos

Para qué sirve. Acá viven los archivos de la familia: partidas, pasaportes, apostillas. Guardados con la seguridad que ese material exige.

Paso a paso

1. Abrí el trámite, pestaña **Documentos**.
2. Tocá **Subir documento**, elegí el archivo (PDF, JPG, PNG, WEBP o Word, hasta 20 MB) y a qué integrante pertenece.
3. Esperá el visto del antivirus: cada archivo se revisa solo.
4. Para bajarlo, tocá **Descargar**: se genera un enlace privado que vence a los 5 minutos.



Pestaña de documentos

Cómo sabés que salió bien. El documento queda en la lista con su etiqueta de antivirus. Si un archivo viene infectado, se bloquea y te llega un aviso: no se puede descargar.

Cada descarga queda registrada: quién bajó qué archivo y cuándo. Los documentos nunca son públicos.

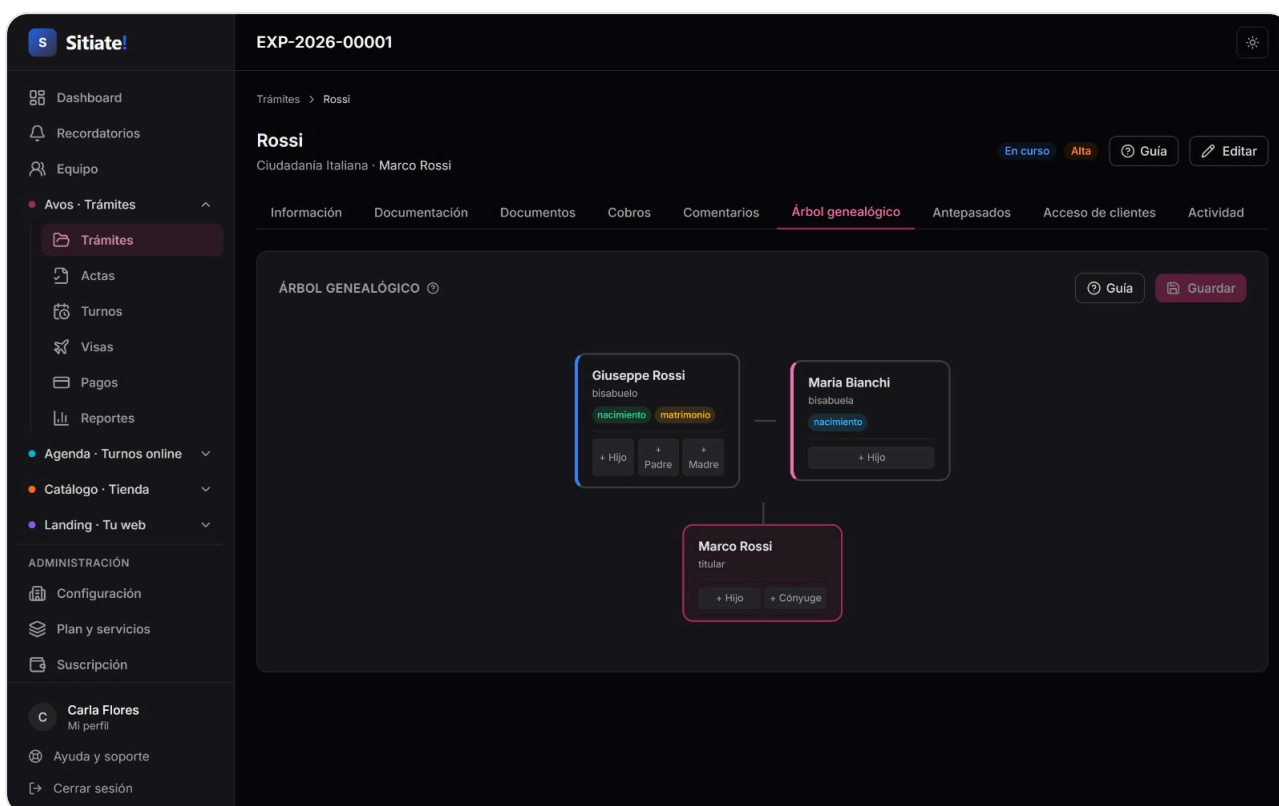
Ojo: tu cliente no ve esta lista. El portal no muestra los archivos; lo único descargable para él es su consentimiento firmado.

Cómo armar el árbol genealógico

Para qué sirve. El árbol es el mapa del derecho a la ciudadanía: desde el antepasado que la trae hasta los interesados de hoy.

Paso a paso

1. Abrió el trámite, pestaña **Árbol genealógico**.
2. Agregá persona por persona: nombre, apellido y parentesco. Los cónyuges se cuelgan de su pareja.
3. Marcá como **Interesado** a quien es parte del trámite (no solo ancestro).
4. En cada persona, cargá sus **actas** (nacimiento, matrimonio, defunción...) con su estado: **Solicitado, En trámite, Obtenido o Negativa**.



El editor del árbol genealógico

Cómo sabés que salió bien. El árbol se guarda solo mientras editás (fijate el "Guardado" arriba). Si se te corta internet, lo escrito queda en tu equipo y se recupera al volver.

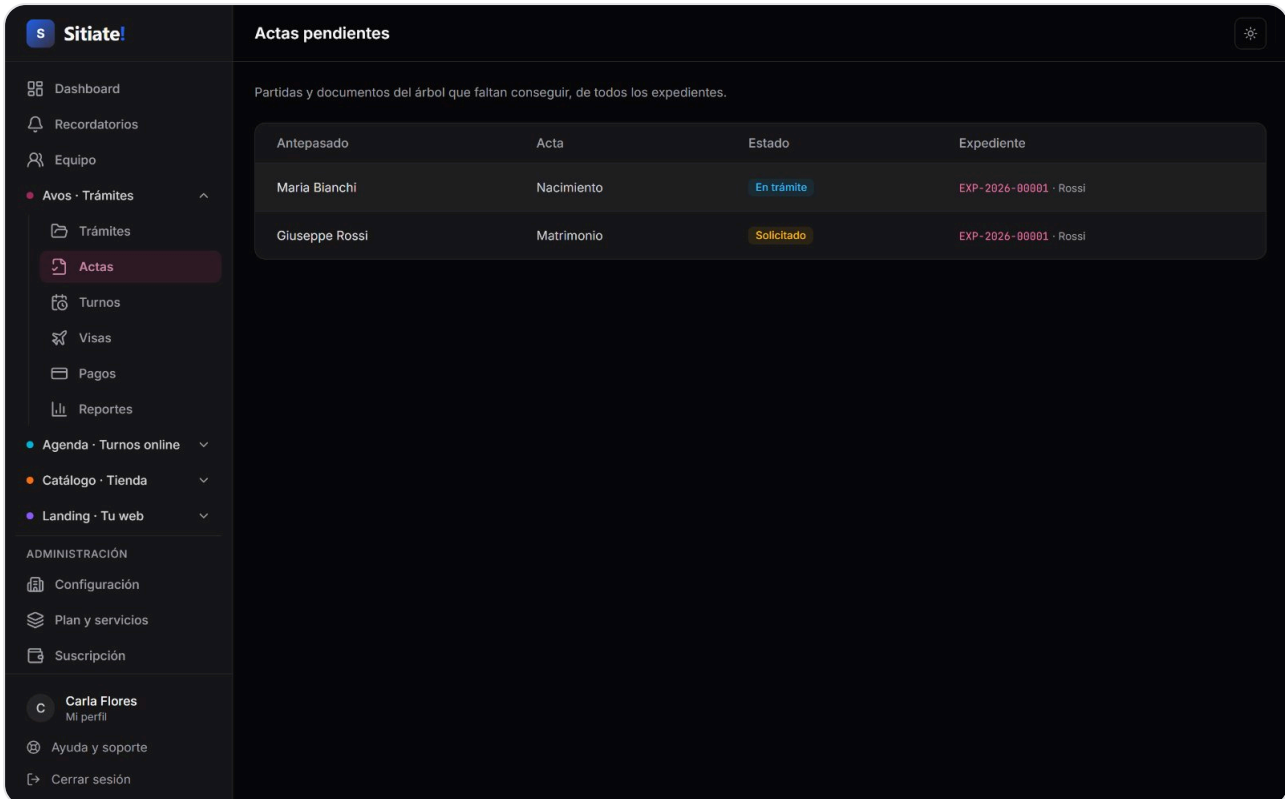
Los antepasados del árbol también se ven en lista en la pestaña **Antepasados**, y sus actas pendientes se juntan en la pantalla **Actas**.

Cómo ver todas las actas pendientes juntas

Para qué sirve. La pantalla **Actas** cruza todos tus trámites y te muestra qué actas están pedidas y a quién le faltan. Es tu lista de trabajo del día.

Paso a paso

1. En el menú, entrá a **Avos · Trámites** → **Actas**.
2. Recorré la lista: cada acta dice de qué persona es, de qué trámite viene y en qué estado está.



Antepasado	Acta	Estado	Expediente
Maria Bianchi	Nacimiento	En trámite	EXP-2026-90901 · Rossi
Giuseppe Rossi	Matrimonio	Solicitado	EXP-2026-90901 · Rossi

Pantalla de actas pendientes

Cómo sabés que salió bien. Es una pantalla de solo lectura: para cambiar el estado de un acta, entrá al árbol de su trámite.

Cómo armar el plan de cobro

Para qué sirve. Cada trámite lleva su cuenta: cuánto es el total, qué se cobró y qué falta. Elegís cómo lo van a pagar y Avos arma las cuotas.

Paso a paso

1. Abrí el trámite, pestaña **Cobros**.
2. Poné el **monto total** y elegí la modalidad:

- **Pago único** — todo junto. - **Seña + saldo** — mitad y mitad. - **En cuotas** — de 2 a 36; la última absorbe el redondeo. - **A medida** — no genera nada: vos cargás cada pago a mano con **Agregar pago**.

1. Cuando entre la plata, tocá **Marcar pagado** en ese pago.

The screenshot displays the Sitate! application interface. On the left is a dark sidebar with the Sitate! logo and various navigation icons. The main area is titled 'EXP-2026-00001' and shows the 'Cobros' (Payments) tab for a client named 'Rossi'. The client's details include 'Ciudadanía Italiana' and 'Marco Rossi'. A progress bar shows the payment status: Total \$450,000.00, Cobrado (Paid) \$225,000.00, and Pendiente (Pending) \$225,000.00. Below this is a section 'REHACER EL PLAN' (Restart the Plan) with a button 'Rehacer plan'. At the bottom is a table of payments:

CONCEPTO	MONTO	VENCIMIENTO	ESTADO	ACCIONES
Seña inicial	\$ 225.000,00	01/08/2026	Pagado	[Icono de basura]
Saldo final	\$ 225.000,00	15/09/2026	Pendiente	✓ Marcar pagado Enviar datos para transferir Generar link de pago [Icono de basura]

Pestaña de cobros con el plan y sus pagos

Cómo sabés que salió bien. El **Resumen de cobro** muestra Total, Cobrado y Pendiente con su barra. Tu cliente ve lo mismo en su portal.

Para cobrar por transferencia, tocá **Enviar datos para transferir**: le llega un email con tu CBU y alias (los de **Configuración** → **Dónde te transfieren**) y el número de trámite como referencia.

Cómo rehacer el plan si cambió el acuerdo

Para qué sirve. ¿Arrancaron con seña y saldo y ahora quieren cuotas? **Rehacer plan** arma el plan de nuevo sin tocar lo ya cobrado.

Paso a paso

1. En la pestaña **Cobros**, tocá **Rehacer plan**.
2. Elegí la modalidad nueva y el total.
3. Confirmá.

Cómo sabés que salió bien. Los pagos **no cobrados** se reemplazan por el plan nuevo, calculado sobre lo que falta cobrar. Los pagos ya cobrados no se tocan jamás, y el historial de Actividad registra qué se barrió.

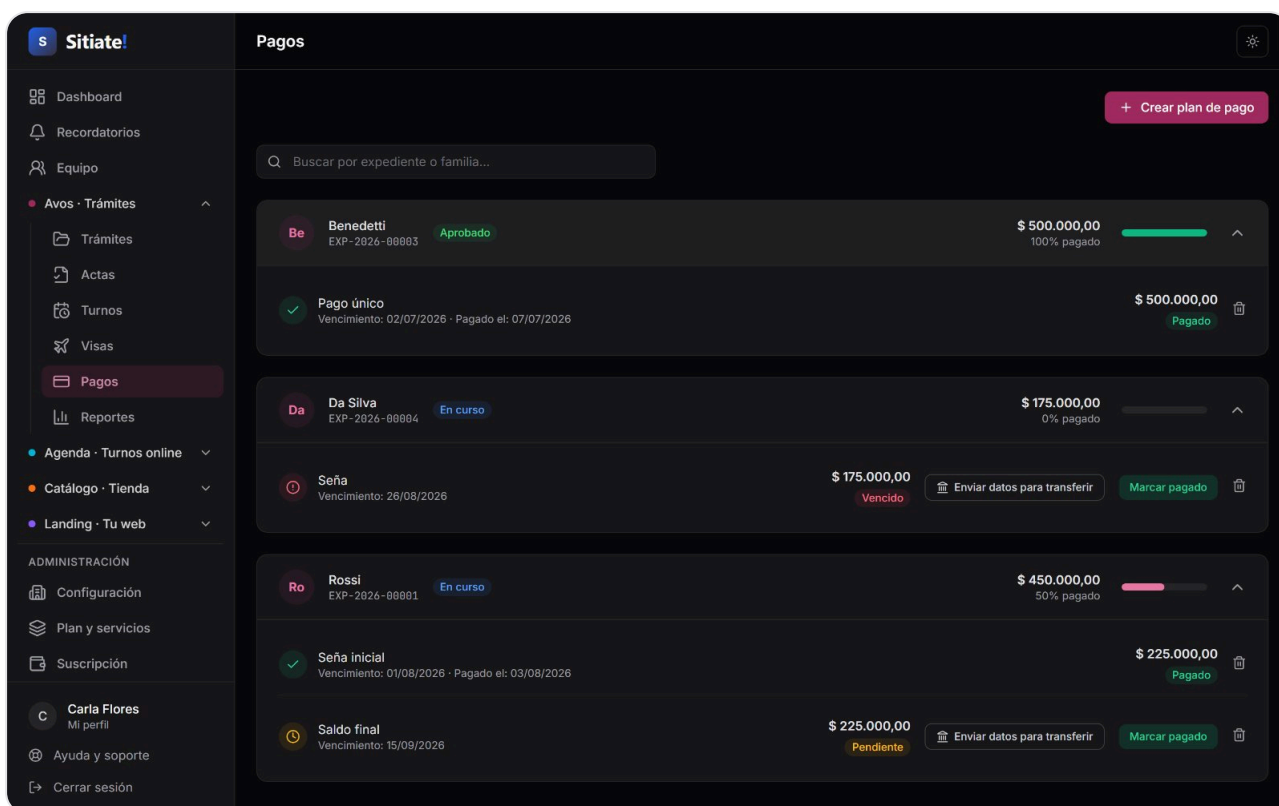
Cómo cobrar con MercadoPago PREMIUM

Para qué sirve. En vez de perseguir transferencias, le mandás al cliente un link para pagar con tarjeta. La plata va a tu cuenta de MercadoPago.

Paso a paso

1. Vinculá tu MercadoPago en **Configuración** → **Cobrar con tarjeta**. Una sola vez.
2. En la pestaña **Cobros**, tocá **Generar link de pago** en el pago pendiente.
3. Mandáselo, o dejá que lo vea en su portal: ahí le aparece el botón **Pagar con tarjeta**.

Cómo sabés que salió bien. Cuando paga, el pago pasa solo a **Pagado** y te llega el aviso. La pantalla **Pagos** del menú junta los cobros de todos los trámites en un solo lugar.



Pantalla global de pagos

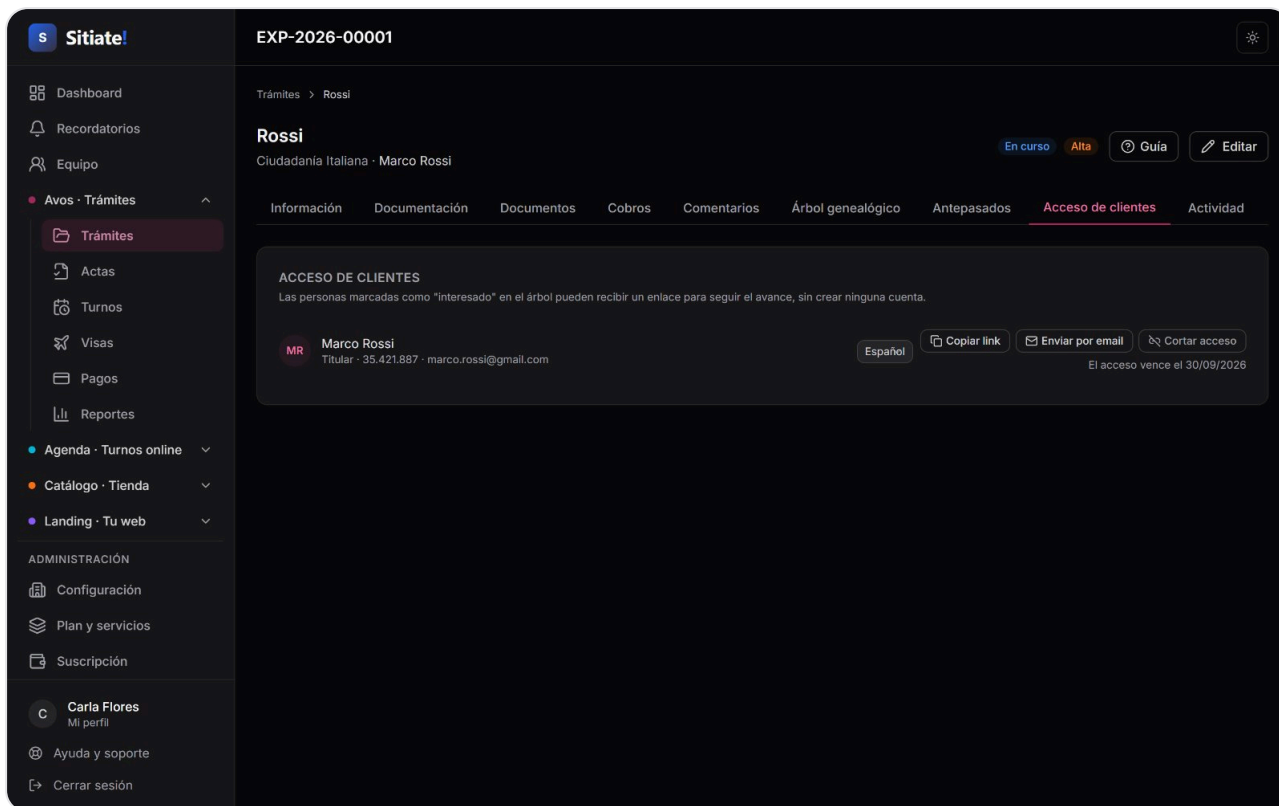
Un consejo: completá el **nombre de fantasía** en tu cuenta de MercadoPago: es el nombre que ve tu cliente al pagar y en el comprobante. Sin eso, le aparece tu nombre y apellido.

Cómo darle el portal a tu cliente

Para qué sirve. El portal es la ventanilla de tu cliente: entra con un enlace, sin usuario ni contraseña, y ve el avance solo.

Paso a paso

1. Abrí el trámite, pestaña **Acceso de clientes**.
2. En el interesado, elegí: **Copiar link**, **Enviar por email** o **Enviar por WhatsApp**.
3. Al lado podés elegir el **idioma** de ese cliente: sus avisos y su portal le llegan en su idioma, aunque vos trabajas en español.
4. Si el enlace se filtró o la relación terminó, tocá **Cortar acceso**.



Pestaña de acceso de clientes

Cómo sabés que salió bien. El enlace dura 30 días, y cada vez que lo reenviás la ventana se renueva. Si el cliente tiene su DNI cargado, el portal le pide confirmarlo antes de entrar: esa es la llave de seguridad.

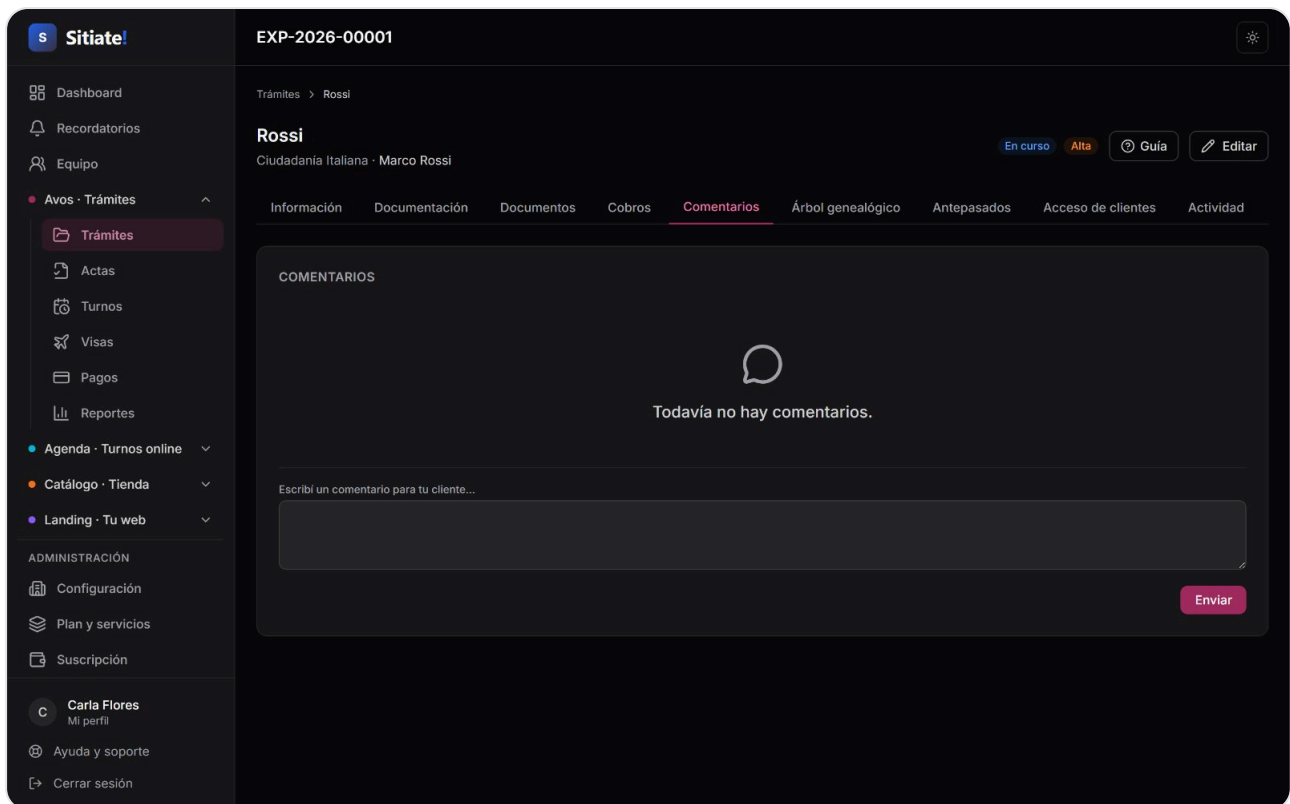
Ojo: cargarle el DNI al interesado es lo que activa esa verificación. Sin DNI, cualquiera con el enlace entra. Cargalo apenas puedas.

Cómo conversar con tu cliente

Para qué sirve. La pestaña **Comentarios** es el chat del trámite. Lo que escribís acá lo ve tu cliente en su portal, y lo que él escribe te llega a vos. Todo queda en el expediente, no perdido en WhatsApp.

Paso a paso

1. Abrí el trámite, pestaña **Comentarios**.
2. Escribí y enviá. Tu cliente recibe un aviso por email con un enlace directo a su portal.



Pestaña de comentarios

Cómo sabés que salió bien. El mensaje aparece en el hilo. Cuando el cliente responde, te llega el aviso y lo ves acá mismo.

Cómo llevar los turnos del consulado

Para qué sirve. Los turnos consulares (IDU, Prenota) son fechas que no se pueden perder. Acá los anotás atados a su trámite.

Paso a paso

1. En el menú, entrá a **Turnos**.
2. Tocá **Nuevo turno**: elegí el trámite, el titular, el consulado y el número (IDU o Prenota).
3. Poné fecha y hora cuando el consulado las confirme; mientras tanto puede quedar sin fecha.
4. Si querés, escribí una **Nota para el cliente**: esa sí la ve; la observación interna, no.

S Sitiate!

Dashboard
Recordatorios
Equipo
Avos · Trámites
Trámites
Actas
Turnos
Visas
Pagos
Reportes
Agenda · Turnos online
Catálogo · Tienda
Landing · Tu web
ADMINISTRACIÓN
Configuración
Plan y servicios
Suscripción
Carla Flores
Mi perfil
Ayuda y soporte
Cerrar sesión

Turnos

+ Nuevo turno

Todos (3)

Pendiente (1)

Confirmado (2)

En curso (0)

Completado (0)

Ausente (0)

Cancelado (0)

Q

Buscar por titular, IDU, prenota u oficina...

Titular	Expediente	Tipo de número	Número	Turno	Oficina	Estado	Proximidad	
Marco Rossi	EXP-2026-00001 Rossi	IDU	IDU-2026-44521	18 sep. 2026 09:30	Consulado de Italia - Buenos Aires	Confirmado	En 18 días	⋮ ✎ 🗑
Pedro Da Silva	EXP-2026-00004 Da Silva	Prenota	PRE-2026-8877	05 sep. 2026 14:00	Consulado de Portugal - Buenos Aires	Confirmado	En 5 días	⋮ ✎ 🗑
Lucía González Mendoza	EXP-2026-00002 González Mendoza	Prenota		Turno pendiente	—	Pendiente		⋮ ✎ 🗑

Turnos consulares

Cómo sabés que salió bien. El turno aparece en la lista y en el portal del cliente ("Tus turnos"), y el cliente recibe un aviso cuando lo asignás o lo cambiás.

Cómo usar la papelera

Para qué sirve. Eliminar un trámite no lo borra de una: va a la **Papelera** por 30 días, por si fue un error.

Paso a paso

1. Para eliminar: en el trámite, **Eliminar** y confirmá.
2. Para recuperar: en **Trámites**, solapa **Papelera**, tocá **Recuperar**.
3. Para borrarlo definitivamente antes de los 30 días: **Eliminar definitivamente**.

Cómo sabés que salió bien. La papelera avisa: "Estos trámites se borran definitivamente a los 30 días...". Pasado ese plazo, se borra solo, con documentos y todo.

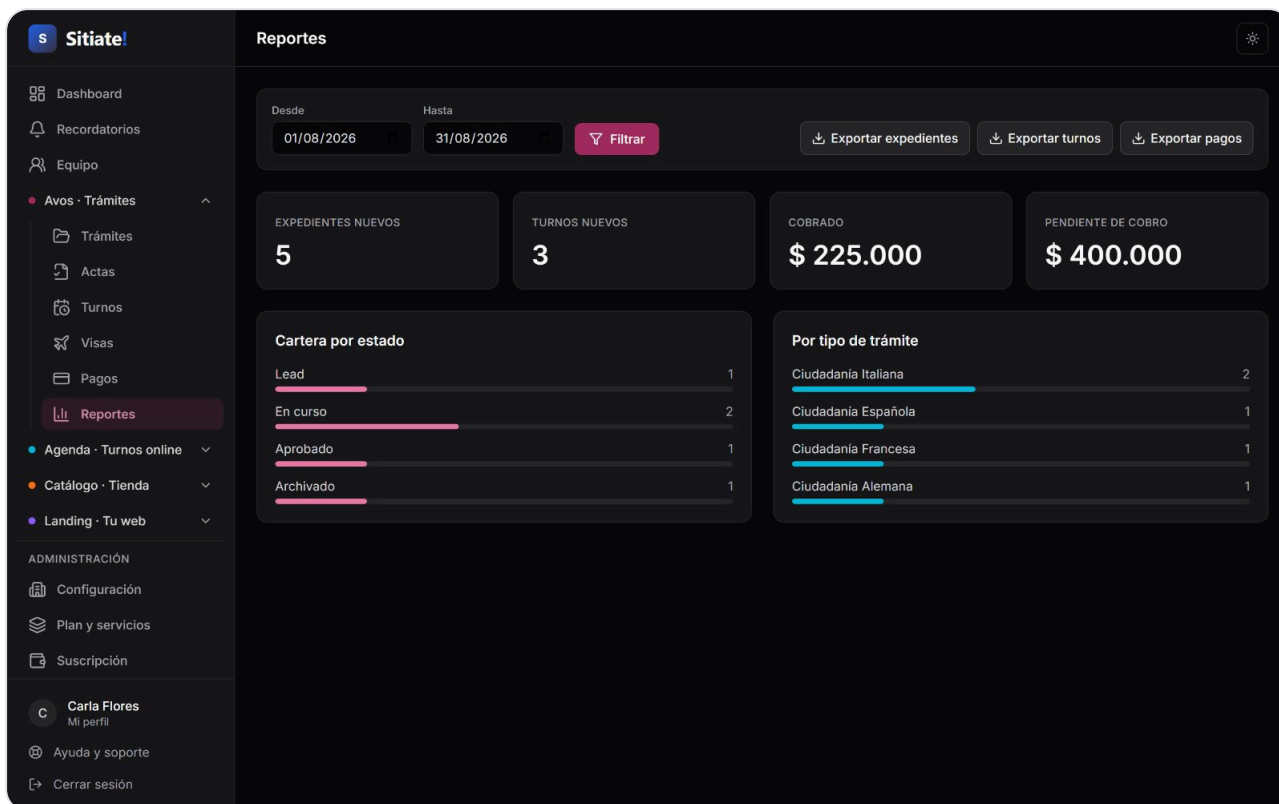
Ojo: en el plan Básico, borrar un trámite no te devuelve el cupo del mes: el tope cuenta los creados, estén donde estén.

Cómo leer tus reportes AVANZADO

Para qué sirve. Los números de tu gestión sin contar a mano: trámites por estado, por tipo, cobros del período.

Paso a paso

1. Entrá a **Reportes**.
2. Elegí el período.
3. Si necesitás trabajar los datos en Excel, usá los botones de **exportar** (trámites, turnos o pagos).



Reportes de Avos

Cómo sabés que salió bien. Ves los indicadores del período y las barras por estado y por tipo de trámite.

Cómo gestionar solicitudes de visa (DS-160) PREMIUM

Para qué sirve. El módulo **Visas** maneja las solicitudes de visa de EE.UU. (B1/B2): el solicitante completa el formulario DS-160 solo, desde un enlace, y vos recibís todo prolijo.

Paso a paso

1. Entrá a **Visas** y tocá **Nueva solicitud**: nombre, apellido y email del titular.
2. Abrí la solicitud y generá el **enlace compartible**. Mandáselo al solicitante.

3. El solicitante completa el DS-160 desde su casa, a su ritmo (el formulario se guarda solo).
4. Cuando envía, te llega el aviso y ves las respuestas en la solicitud. El pasaporte que subió pasó por el antivirus, como todo archivo.

Sitate!

Visas

+ Nueva solicitud

Todas Consulta En curso Formulario pendiente Formulario completo Presentada En consulado Aprobada Rechazada En paus

Q Buscar por número o titular... Q Buscar

NÚMERO	TITULAR	TIPO DE VISA	PAÍS	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA ESTIMADA
VISA-2026-00001	Marco Rossi	EE.UU. - Turismo/Negocios (B1/B2)	Estados Unidos	En consulado	Normal	—

ADMINISTRACIÓN

Configuración

Plan y servicios

Suscripción

Carla Flores Mi perfil

Ayuda y soporte

Cerrar sesión

Listado de visas

Sitate!

VISA-2026-00001

Marco Rossi En consulado Normal

VISA-2026-00001 · EE.UU. - Turismo/Negocios (B1/B2)

Editar Eliminar

Información Solicitantes Formularios Documentos Actividad

DATOS DEL TRÁMITE

Número	Tipo de visa	País
VISA-2026-00001	EE.UU. - Turismo/Negocios (B1/B2)	Estados Unidos
Prioridad	Fecha de inicio	Fecha estimada
Normal	29/08/1996	—

CAMBIAR ESTADO

En consulado

CAMBIAR PRIORIDAD

Normal

ADMINISTRACIÓN

Configuración

Plan y servicios

Suscripción

Carla Flores Mi perfil

Ayuda y soporte

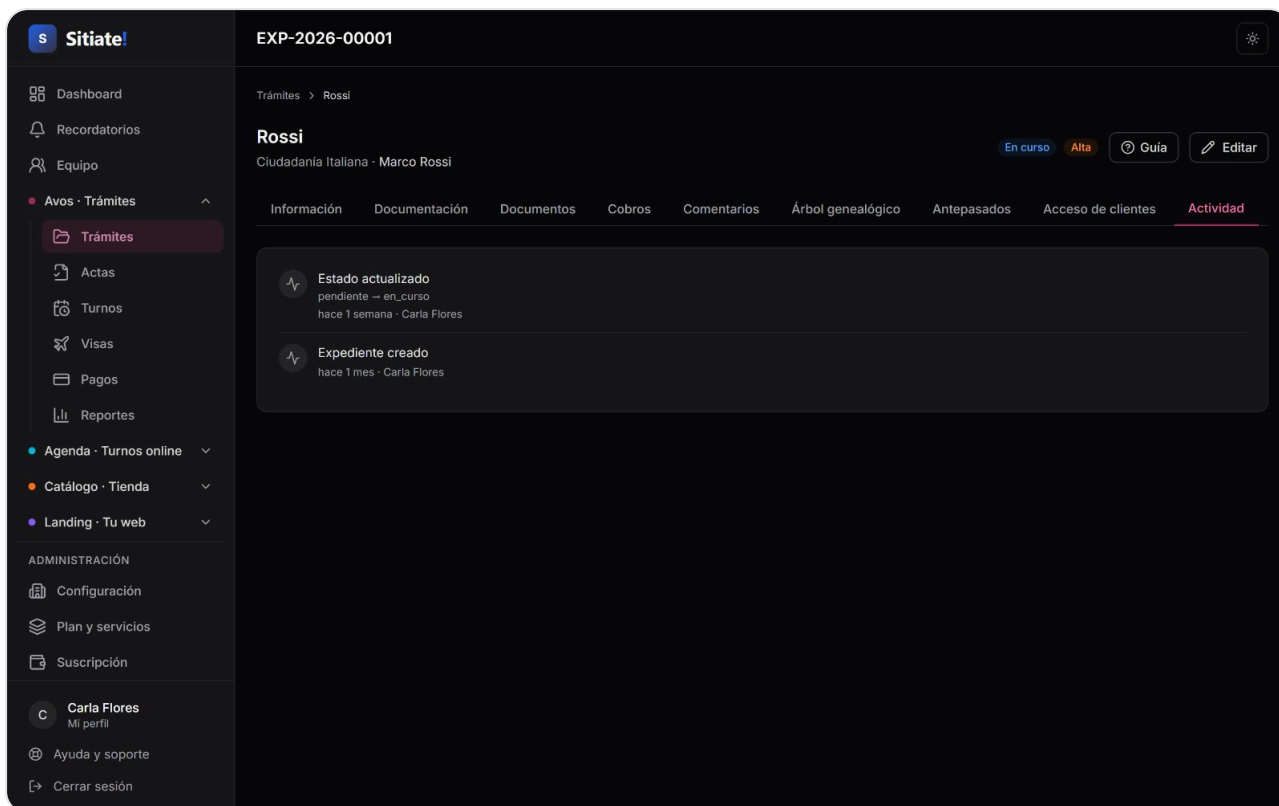
Cerrar sesión

Detalle de una solicitud de visa

Cómo sabés que salió bien. El enlace dura 30 días y muere cuando el solicitante envía el formulario. Las **preguntas de seguridad** del DS-160 son efímeras: se te muestran una sola vez y por 72 horas — anotalas en el momento; cada apertura queda registrada.

Cómo leer la actividad del trámite

Para qué sirve. La pestaña **Actividad** es la memoria del expediente: cada cambio de estado, cada documento, cada pago, con quién lo hizo y cuándo.



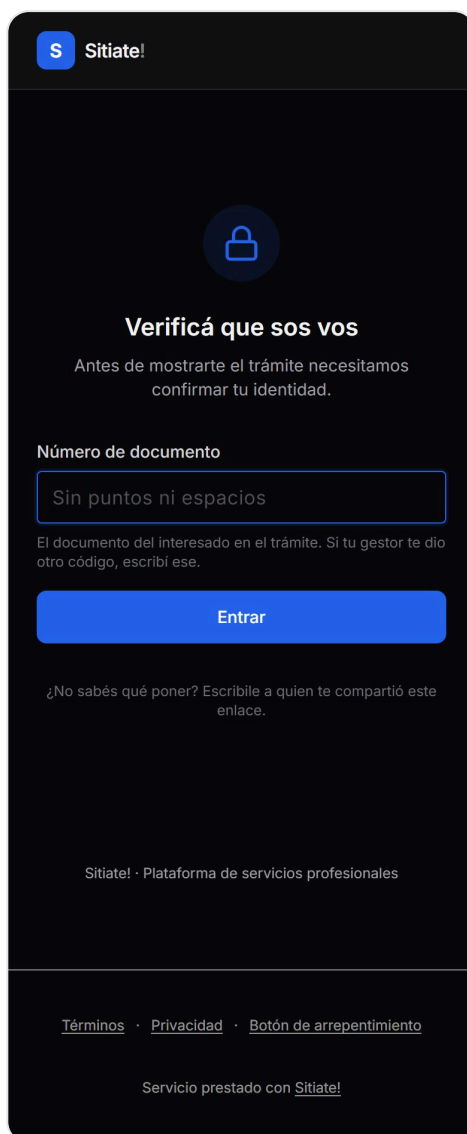
Historial de actividad

Cómo sabés que salió bien. No hay nada que hacer acá: es tu respaldo. Si un cliente pregunta "¿cuándo pasó tal cosa?", la respuesta está en esta lista.

Lo que ve tu cliente

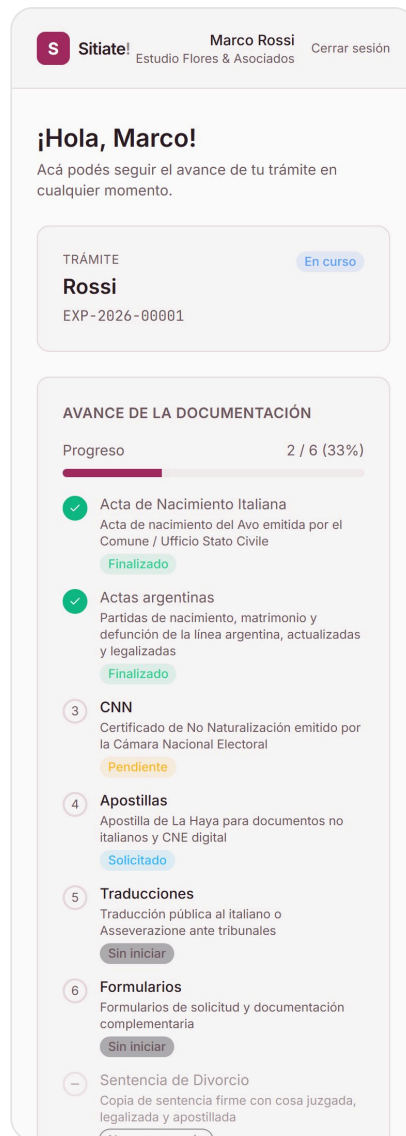
Tu cliente entra a su portal desde el enlace que le mandaste, en su teléfono, sin cuenta ni contraseña.

Primero, la llave. Si le cargaste el DNI, el portal le pide confirmarlo. Cinco intentos; después espera 15 minutos.

The image shows a mobile app interface for Sitate!. At the top, there's a blue header with a white 'S' icon and the text 'Sitate!'. Below this is a dark blue background. In the center, there's a white padlock icon inside a circle. Below the icon, the text 'Verificá que sos vos' is displayed in white. Underneath, a smaller line of text says 'Antes de mostrarte el trámite necesitamos confirmar tu identidad.' Below this is a white input field with the placeholder text 'Sin puntos ni espacios'. Under the input field, there's a small line of text: 'El documento del interesado en el trámite. Si tu gestor te dio otro código, escribí ese.' Below the input field is a large blue button with the white text 'Entrar'. Below the button, there's a line of text: '¿No sabés qué poner? Escribile a quien te compartió este enlace.' At the bottom of the screen, there's a small line of text: 'Sitate! · Plataforma de servicios profesionales'. At the very bottom, there are three links: 'Términos', 'Privacidad', and 'Botón de arrepentimiento'. Below these links, there's a small line of text: 'Servicio prestado con Sitate!'.

La puerta del portal: verificá que sos vos

Adentro, su trámite. El saludo con su nombre, el estado del trámite, tu mensaje, el **avance de la documentación** con cada ítem y su estado, **sus turnos** consulares, la **conversación** con vos, los **pagos** (con el botón de pagar con tarjeta si generaste el link, el "Ya transferí" para avisarte, y tu CBU y alias en "Cómo pagar") y el bloque de **sus datos y sus derechos**, desde donde puede pedirte ver, corregir o borrar su información.



El portal del cliente, de punta a punta

Lo que NO ve: tus archivos, el árbol genealógico, tus observaciones internas, la actividad, los otros trámites. El portal muestra el avance, no la cocina.

Si el trámite es una visa, el enlace lo lleva al formulario DS-160. Antes de empezar, acepta el consentimiento de datos:

E

Estudio Flores & Asociados

Formulario DS-160

Marco Rossi **Titular** · EE.UU. – Turismo/Negocios (B1/B2)



Completá el formulario con tus datos. Se guarda solo a medida que avanzás, así que podés volver a este enlace para continuar más tarde.

☐

Acepto que Estudio Flores & Asociados use mis datos para preparar mi trámite de visa. Podés leer la [Política de Privacidad](#).

Puede incluir información delicada, como un documento o un motivo de consulta médica.

→

Entendido, empezar el formulario



Oficina Centro: Av. Corrientes 1450, piso 7 "A" · CABA



Anexo Mar del Plata: Av. Luro 3250, piso 4 · Mar del Plata

Sitiate! · Plataforma de servicios profesionales

[Términos](#) · [Privacidad](#) · [Botón de arrepentimiento](#)

Servicio prestado con [Sitiate!](#)

Consentimiento antes del DS-160

Y después completa los 9 pasos a su ritmo: el formulario se guarda solo mientras escribe, y si cierra la pestaña puede volver con el mismo enlace y seguir donde estaba.

E

Estudio Flores & Asociados

Formulario DS-160

Marco Rossi

Titular

 · EE.UU. – Turismo/Negocios (B1/B2)

i

Completá el formulario con tus datos. Se guarda solo a medida que avanzás, así que podés volver a este enlace para continuar más tarde.

Paso 1 de 9

Guardando... 11%

1

2

3

4

5

6

7

Datos personales

Tu identidad y datos de contacto, tal como figuran en tu pasaporte.

Apellido(s) tal como aparecen en tu pasaporte *

Ej: GARCIA LOPEZ

Nombre(s) tal como aparecen en tu pasaporte *

Siguiente →

¿Alguna vez usaste otros apellidos o nombres? (matrimonio, adopción, religioso, alias) *

Sí

No

Sexo *

Elegí una opción

▼

Estado civil *

El formulario DS-160 que completa el solicitante

Preguntas frecuentes

¿Mi cliente necesita crear una cuenta? No. Entra con el enlace que le mandás. Si tiene el DNI cargado, lo confirma y listo.

¿Qué pasa si el enlace del portal se vence? Dura 30 días. Reenvíalo desde **Acceso de clientes** y se renueva. Tu cliente también puede pedir uno nuevo solo, desde la página de acceso de tu negocio.

¿Mi cliente ve los documentos que subo? No. El portal muestra el avance de la checklist, no los archivos. Lo único que puede descargar es su consentimiento firmado.

¿Puedo cargar a toda la familia? Sí. El titular nace con el trámite, y el resto de los interesados salen del árbol: marcá a una persona como "Interesado" y aparece en Acceso de clientes con su propio enlace.

¿Qué le llega a mi cliente por email? El acceso a su portal, tus comentarios, los cambios de estado del trámite, sus turnos consulares, los links de pago y los datos para transferir, y un recordatorio si un pago está por vencer. Todo con el nombre de tu negocio, y en su idioma.

¿Puedo cobrar en cuotas sin MercadoPago? Sí. El plan de cuotas y el marcar pagado funcionan en todos los planes. MercadoPago (Premium) solo agrega el link para pagar con tarjeta.

¿Qué pasa si me equivoqué de modalidad de cobro? **Rehacer plan:** borra solo los pagos no cobrados y arma el plan nuevo sobre lo que falta. Lo cobrado no se toca.

¿Borrar un trámite borra los documentos? A los 30 días de la papelera, sí — definitivamente. Antes de eso podés recuperarlo entero.

¿Los turnos consulares aparecen en la Agenda de turnos online? No. Son mundos separados: los consulares viven en Avos; la Agenda es para los turnos de atención de tu negocio.

¿Qué pasa si bajo de plan? No perdés datos. Visas, Pagos y Reportes quedan con candado hasta que vuelvas, y los enlaces de formularios de visa dejan de funcionar mientras tanto.

Si algo no funciona

Mi cliente dice que el enlace "ya no es válido". Pasaron los 30 días o cortaste el acceso. Reenvíalo desde **Acceso de clientes**.

Mi cliente no puede pasar la verificación. El código es su DNI, sin puntos ni espacios (o el código que vos le pusiste). A los 5 intentos se bloquea 15 minutos. Verificá que el DNI cargado esté bien.

No puedo crear más trámites. Llegaste al tope de 10 por mes del plan Básico. El mes que viene se renueva, o pasate a Avanzado.

Subí un documento y quedó bloqueado. El antivirus lo marcó infectado. No se puede descargar: pedile el archivo de nuevo al cliente, de otra fuente.

El enlace de descarga "expiró". Los enlaces de documentos viven 5 minutos, a propósito. Tocá **Descargar** de nuevo.

A mi cliente no le llegan los avisos. Que revise correo no deseado. Verificá su email en la pestaña de integrantes, y su idioma ya que estás.

No encuentro el botón de generar link de pago. Es Premium y necesita tu MercadoPago vinculado en **Configuración**. Sin eso, tenés igual el envío de datos de transferencia.

Las preguntas de seguridad de una visa ya no se ven. Son efímeras: 72 horas y una sola lectura, por seguridad. Pedile al solicitante que las vuelva a completar desde un enlace nuevo si las perdiste.

Qué incluye cada plan

	Básico	Avanzado	Premium
Hasta 10 trámites nuevos por mes	✓	—	—
Árbol genealógico	✓	✓	✓
Documentos cifrados	✓	✓	✓
Portal del cliente por enlace seguro	✓	✓	✓
Chat con tu cliente	✓	✓	✓
Turnos consulares	✓	✓	✓
Plan de pagos en cuotas	✓	✓	✓
Trámites ilimitados	—	✓	✓
Reportes y exportes	—	✓	✓
Solicitudes de visa + formulario DS-160	—	—	✓
Cobro online con MercadoPago	—	—	✓
Avisos por WhatsApp	—	—	✓

Todos los planes arrancan con 14 días de prueba gratis, sin tarjeta.

Palabras que vas a ver

- **Trámite** — la carpeta de una familia: datos, documentación, archivos, pagos y conversación.
- **Titular** — la persona que encabeza el trámite. Su email es la puerta del portal.
- **Interesado** — cada persona de la familia que es parte del trámite y tiene su propio acceso.
- **Checklist de documentación** — la lista de papeles que pide esa ciudadanía, con el estado de cada uno.
- **Negativa** — un documento que fue rechazado o no existe; lleva su motivo.
- **No es necesario** — un ítem que no aplica a esta familia; deja de contar en el avance.
- **Árbol genealógico** — el mapa de la familia, del antepasado al interesado.
- **Acta** — partida de nacimiento, matrimonio o defunción de una persona del árbol.
- **Portal** — la página privada donde tu cliente ve su avance, sin cuenta.
- **Enlace de acceso** — el link del portal. Dura 30 días y se renueva al reenviarlo.
- **Cortar acceso** — anular el enlace de un cliente al instante.
- **Plan de cobro** — cómo se paga el trámite: único, seña y saldo, cuotas o a medida.
- **Rehacer plan** — armar el plan de nuevo sin tocar los pagos ya cobrados.
- **IDU / Prenota** — los números de identificación de los turnos consulares.
- **DS-160** — el formulario de solicitud de visa de EE.UU. que completa el solicitante.

Cómo pedir ayuda

Dentro del panel tenés dos ayudas rápidas: el botón **Guía** (o **¿Cómo funciona?**) abre la guía de la pantalla, y **Ver el recorrido** te muestra los pasos sobre la pantalla real.

Si necesitás hablar con una persona:

- **Por mail** — contacto@sitiате.com.ar. Es el mejor canal si tenés que contar algo largo o mandar una captura de lo que te pasó. Te contestamos por el mismo mail.
- **Por Instagram** — @sitiатеweb, por mensaje directo.
- **En el Centro de ayuda** — sitiате.com.ar/soporte. Ahí están estos manuales para descargar y las preguntas que más nos hacen.

Cuando escribas, contanos **qué estabas haciendo** y **qué viste en pantalla**. Con esos dos datos resolvemos casi todo en la primera respuesta.