?

Manual de Usuario

Guía práctica para refugios y adoptantes

Versión 1.0 — Octubre 2026

? Refugios

? Adoptantes

Huellas Los Tuxtlas · Plataforma de adopción responsable
Los Tuxtlas, Veracruz

Contenido

1. **Introducción**

   Qué es Huellas Los Tuxtlas y cómo funciona

2. **Primeros pasos**

   Cómo iniciar sesión y recuperar tu contraseña

3. **Para Refugios**

   · Tu panel de refugio
   · Gestionar mascotas
   · Gestionar citas
   · Gestionar adopciones
   · Seguimientos post-adopción
   · Editar tu perfil

4. **Para Adoptantes**

   · Crear tu cuenta
   · Explorar mascotas
   · Agendar una cita
   · Adoptar una mascota
   · Seguimientos post-adopción
   · Editar tu perfil

5. **Preguntas frecuentes**

   Dudas comunes resueltas

6. **Contacto y soporte**

Cómo pedir ayuda

1. Introducción

Huellas Los Tuxtlas es una plataforma que conecta refugios y rescatistas con personas que quieren adoptar una mascota en la región de Los Tuxtlas, Veracruz.

Este manual está dirigido a **refugios** y **adoptantes**. Cubre desde el primer inicio de sesión hasta el seguimiento post-adopción.

> **? Recomendación**
>
> Lee solo la sección que corresponde a tu rol. Guarda este PDF para consultarlo cuando lo necesites. Puedes imprimirlo o tenerlo en tu teléfono.

Roles en la plataforma

ROL	QUÉ PUEDE HACER
? Refugio	Gestionar sus mascotas, citas, adopciones y seguimientos. Editar su perfil público.
? Adoptante	Explorar mascotas, agendar citas, solicitar adopciones y enviar reportes post-adopción.

2. Primeros pasos

Iniciar sesión

1. Abre tu navegador y visita `huellaslostuxtlas.org`
2. Haz clic en **Iniciar sesión** (esquina superior derecha)
3. Ingresa tu **email** y **contraseña**
4. Haz clic en **Entrar**

> **? ¿Qué pasa después?**
>
> El sistema te redirige automáticamente a tu panel según tu rol:
>
> **Refugio**
>
> ? panel de refugio,
>
> **Adoptante**
>
> ? panel de adoptante.

Recuperar contraseña

1. En la pantalla de login, haz clic en **¿Olvidaste tu contraseña?**
2. Ingresa tu email y haz clic en **Enviar enlace**
3. Revisa tu correo (y la carpeta de **spam**)

Haz clic en el enlace del correo

Escribe tu nueva contraseña dos veces

Guarda y vuelve a iniciar sesión

> **?? Contraseña segura**
> Mínimo 8 caracteres. Combina mayúsculas, minúsculas y números. Evita usar tu fecha de nacimiento o palabras comunes.

Verificación de email

La primera vez que uses tu cuenta, el sistema te pedirá verificar tu correo. Revisa tu bandeja de entrada y haz clic en el enlace que enviamos.

Si no llegó, desde la pantalla de verificación puedes hacer clic en **Reenviar enlace**.

3. Para Refugios 🏠

Tu panel de refugio

Al iniciar sesión, llegarás a tu panel de refugio. Aquí verás:

- **Tarjetas** con tus estadísticas: mascotas disponibles, adoptadas, pendientes
- **Mascotas recientes** que has agregado
- **Actividad reciente**: últimas citas solicitadas
- **Enlaces rápidos** a tus secciones principales

Gestionar mascotas

Agregar una mascota

1. Menú lateral → **Mis mascotas**
2. Haz clic en **Nueva Mascota**
3. Llena los datos:
   - Nombre, especie (perro/gato), raza, edad
   - Género, tamaño, color, ciudad
   - Descripción y temperamento
   - Estado médico (vacunas, esterilización)

Sube al menos 1 foto. La primera será la principal. Máximo 3MB por foto.

Guarda

> **? Sobre las fotos**
>
> Se convierten automáticamente a un formato ligero (WebP) y se redimensionan. Recomendamos foto principal cuadrada (800×800) y buen encuadre.

Editar una mascota

En la tarjeta de la mascota, haz clic en **Editar** y modifica lo que necesites.

Gestionar citas

Los adoptantes pueden agendar citas para conocer a tus mascotas. Las verás en la sección **Citas** del menú lateral.

Acciones sobre una cita

ACCIÓN	CUÁNDO USARLA
Confirmar	El adoptante agendó y tú aceptas el día/hora
Reprogramar	Necesitas cambiar la fecha u hora
Cancelar	No puedes atender la cita, con motivo

Gestionar adopciones

El proceso de adopción tiene varios pasos. Desde la sección **Adopciones** del menú lateral controlas todo el flujo.

Estados de una adopción

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA
Pendiente	El adoptante envió la solicitud, tú no la has revisado aún
En revisión	Estás evaluando la solicitud
Visita programada	Agendaste visita al hogar del adoptante
Aprobada	Aceptaste la adopción, falta la entrega
Completada	Entregaste a la mascota, el proceso terminó
Rechazada	No aprobaste la adopción
Cancelada	Se canceló el proceso

Cómo avanzar una adopción

Iniciar revisión — Comienzas a evaluar la solicitud

Agendar visita — Programas día y hora para visitar el hogar del adoptante

Completar visita — Después de la visita, apruebas o rechazas

Completar adopción — Se firma el contrato y entregas la mascota

? Al completar una adopción

El sistema genera automáticamente:

- Contrato en PDF descargable
- 3 seguimientos programados (7, 30 y 90 días)
- Notificación al adoptante

Seguimientos post-adopción

Después de cada adopción, el sistema crea 3 seguimientos automáticos para confirmar que la mascota está bien. Los ves en la sección **Seguimientos** del menú lateral.

Estados de un seguimiento

ESTADO	SIGNIFICADO
Próximo	El adoptante aún no ha reportado
Sin responder	El adoptante ya reportó, esperas tu respuesta
Completado	Ya respondiste al adoptante
Preocupante ?	El adoptante marcó el estado como "preocupante"

Cómo responder un seguimiento

Menú ? **Seguimientos**

Haz clic en un seguimiento **Sin responder**

Lee el reporte del adoptante y ve las fotos

Escribe tu respuesta (agradecimiento, recomendación, etc.)

Haz clic en **Enviar respuesta**

> **?? Prioriza los preocupantes**
>
> Los reportes marcados en ?
> **preocupante**
> aparecen destacados. Considera contactar directamente al adoptante.

Editar tu perfil de refugio

Puedes actualizar tu logo, banner, descripción, horarios y datos de contacto sin depender del administrador.

Haz clic en tu avatar (arriba a la derecha)

Selecciona **Mi Perfil**

Haz clic en **Editar**

Cambia lo que necesites:

- **Logo** — cuadrado, 600×600 recomendado
- **Banner** — apaisado, 1600×800 recomendado
- Descripción, dirección, teléfono, web
- Horarios de atención

Guarda los cambios

? Tu logo es tu identidad

El logo que subas aparece en:

- El directorio público de refugios
- Las tarjetas de tus mascotas
- Tu perfil público completo

4. Para Adoptantes

Crear tu cuenta

Ve a `huellaslostuxtlas.org`

Haz clic en **Iniciar sesión** ? luego en **Regístrate**

Llena tus datos:

- Nombre completo, email, contraseña
- Teléfono, fecha de nacimiento
- Dirección (calle, colonia, ciudad, C.P.)
- Tipo de vivienda y número de familiares
- Experiencia con mascotas

Marca las casillas de **Términos** y **Aviso de Privacidad**

Haz clic en **Registrarme**

Verifica tu correo electrónico (revisa spam)

? ¿Por qué pedimos estos datos?

Los refugios los necesitan para evaluar si eres un buen candidato para adoptar. Tus datos **no son públicos**. Consulta nuestro Aviso de Privacidad.

Explorar mascotas

En el menú superior, haz clic en **Mascotas**

Usa los filtros para encontrar lo que buscas:

- **Especie**: Perro / Gato / Otro
- **Ciudad**: San Andrés Tuxtla, Santiago Tuxtla o Catemaco
- **Tamaño**: pequeño, mediano, grande
- **Búsqueda**: por nombre, raza o color

Haz clic en cualquier mascota para ver su **ficha completa**:

- Fotos y descripción
- Edad, sexo, tamaño, temperamento
- Datos médicos (vacunas, esterilización)
- Refugio responsable

Agendar una cita

Antes de adoptar, es importante **conocer a la mascota en persona**. Para eso, agenda una cita con el refugio.

Menú lateral ? **Mis Citas**

Haz clic en **Nueva Cita**

Selecciona la mascota que te interesa

Elige la **fecha** (a partir de hoy)

Elige la **hora** (opcional, el refugio confirmará)

Selecciona el **tipo de cita**:

- **Primera Visita** — vas al refugio a conocer a la mascota
- **Visita al Hogar** — el refugio te visita para conocer tu casa
- **Entrega** — recibes a tu mascota

Haz clic en **Agendar cita**

> **? Tip**
>
> Si nunca has adoptado, empieza con una **Primera Visita** al refugio. Así conoces a la mascota y al equipo.

Cancelar una cita

En **Mis Citas**, haz clic en el botón rojo **Cancelar** junto a la cita. Solo puedes cancelar citas **programadas**.

Adoptar una mascota

Cuando estés seguro, puedes enviar tu solicitud de adopción. El proceso tiene 4 pasos y toma unos minutos.

En la ficha de la mascota, haz clic en **Adoptar** o **Solicitar adopción**

Paso 1 — Acepta los términos y condiciones

Paso 2 — Confirma tus datos:

- Nombre, email, teléfono
- Dirección completa
- Tipo de vivienda y familia
- Experiencia con mascotas

Paso 3 — Revisa el resumen

Paso 4 — Confirma y envía

> **? ¿Qué pasa después de enviar?**
>
> 1. El refugio recibe tu solicitud
> 2. La revisa (24-48 horas)
> 3. Te contacta para agendar visita al hogar
> 4. Si todo está bien, aprueban la adopción
> 5. Firmas el contrato y recibes a tu mascota

Seguir el estado de tu solicitud

Ve a la sección **Mis Adopciones** para ver todas tus solicitudes y su estado actual.

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA PARA TI
Pendiente	El refugio aún no la revisa
En revisión	El refugio la está evaluando
Visita programada	Agendaron visita a tu hogar
Aprobada	¡Te van a entregar la mascota!
Completada	¡La mascota ya es tuya! ?
Rechazada	No se aprobó, verás el motivo

Cancelar tu solicitud

Puedes cancelar si aún está en **Pendiente** o **En revisión**. Después de "Visita programada" ya no.

Seguimientos post-adopción

Después de adoptar, el sistema te pedirá **contar cómo va la mascota** a los **7, 30 y 90 días**. También puedes enviar reportes voluntarios cuando quieras.

Completar un seguimiento

1. Menú lateral ? **Mis Seguimientos**
2. Verás los pendientes en amarillo
3. Haz clic en **Completar seguimiento**
4. Cuenta cómo está la mascota

Marca su estado general:

- ? **Excelente** — feliz y saludable
- ? **Bien** — se adaptó correctamente
- ? **Regular** — hay pequeños retos
- ? **Preocupante** — necesita apoyo

Sube fotos recientes (máximo 5)

Guarda

> **? ¿Por qué es importante?**
> Los refugios quieren saber que sus mascotas están bien. Si algo va mal, pueden ayudarte. Es parte del compromiso de adopción responsable.

Editar tu perfil

Haz clic en tu avatar (arriba a la derecha)

Selecciona **Mi Perfil**

Haz clic en **Editar**

Modifica lo que necesites (datos personales, dirección, foto)

Guarda

5. Preguntas frecuentes

¿Cómo me registro como refugio?

Los refugios **no pueden auto-registrarse**. Contacta a adoptuxt@gmail.com para que un administrador cree tu cuenta.

¿Por qué mi cuenta está bloqueada?

Puede ser porque:

- Tu email no está verificado (revisa spam)
- Un administrador desactivó tu cuenta
- Olvidaste tu contraseña (usa la recuperación)

¿Cuánto cuesta adoptar?

La adopción es **100% gratuita**. Algunos refugios pueden cobrar una **cuota de recuperación** (gastos veterinarios, alimentación) que se informa antes de la entrega.

¿Puedo adoptar más de una mascota?

Sí, aunque puedes tener un límite de **2 adopciones simultáneas** dependiendo del refugio. Una vez que completes una adopción, puedes iniciar otra.

?

¿Cómo sé si un refugio es confiable?

Busca el badge verde **Verificado** en su perfil público. Los administradores verifican manualmente cada refugio antes de activarlo.

?

¿Qué pasa si pierdo a mi mascota?

Ve a la sección **Mascotas Perdidas y Encontradas** y haz clic en **Reportar mascota perdida**. Llena el formulario con fotos y detalles. Un administrador lo revisará y publicará para que la comunidad ayude a encontrarla.

?

¿Los datos de los adoptantes son públicos?

No. Solo el refugio con el que tienes una relación puede ver tus datos de contacto. Los administradores también los ven para fines de soporte. Nunca se muestran al público general.

?

¿Qué hago si un adoptante no responde los seguimientos?

El sistema envía recordatorios automáticos. Si insiste en no responder, puedes marcarlo como **No atendido** desde tu panel. Si es un caso preocupante, contacta al administrador.

?

¿Puedo editar mi mascota después de publicarla?

Sí, siempre puedes editar sus datos y fotos desde **Mis mascotas** ? botón **Editar**. Los cambios son inmediatos en el sitio público.

Olvidé mi contraseña y ya no tengo acceso al email

Contacta al administrador por adoptuxt@gmail.com para que resetee tu cuenta manualmente. Deberás verificar tu identidad.

6. Contacto y soporte

Si tienes dudas, problemas técnicos o sugerencias, contáctanos:

CANAL	CONTACTO
? Email general	adoptuxt@gmail.com
?? Soporte técnico	adoptuxt@gmail.com
? WhatsApp	+52 294 100 9572
? Sitio web	huellaslostuxtlas.org

> **? Horario de atención**
>
> Lunes a Viernes: 9:00 - 18:00
>
> Sábados: 10:00 - 14:00
>
> Domingos y festivos: cerrado

? ? ?

Gracias por ser parte de Huellas Los Tuxtlas ?

Cada adopción cambia dos vidas: la de la mascota y la tuya.

Consulta también nuestro Aviso de Privacidad y nuestros Términos de Servicio.