

# **MANUAL DE USUARIO**

## **FRACTAL ASESORES**



**TU ALIADO EN TECNOLOGÍA**

# **Manual de uso para el sistema de “Fractal (Referenciación)”**

---

**El objetivo de este manual es ofrecer una guía clara y sencilla para que cualquier persona autorizada pueda gestionar de principio a fin los procesos de atención y crédito de clientes en la plataforma. El aplicativo centraliza el registro de información, la validación y firma digital, la comunicación entre áreas y el seguimiento mediante reportes.**

**Sigue los pasos para acceder y utilizar la plataforma.**

# Inicio de sesión

**Antes de ingresar, solicita tu correo y contraseña al área de desarrollo.**

**Correo electrónico:** Escribe el correo proporcionado por el área de desarrollo.

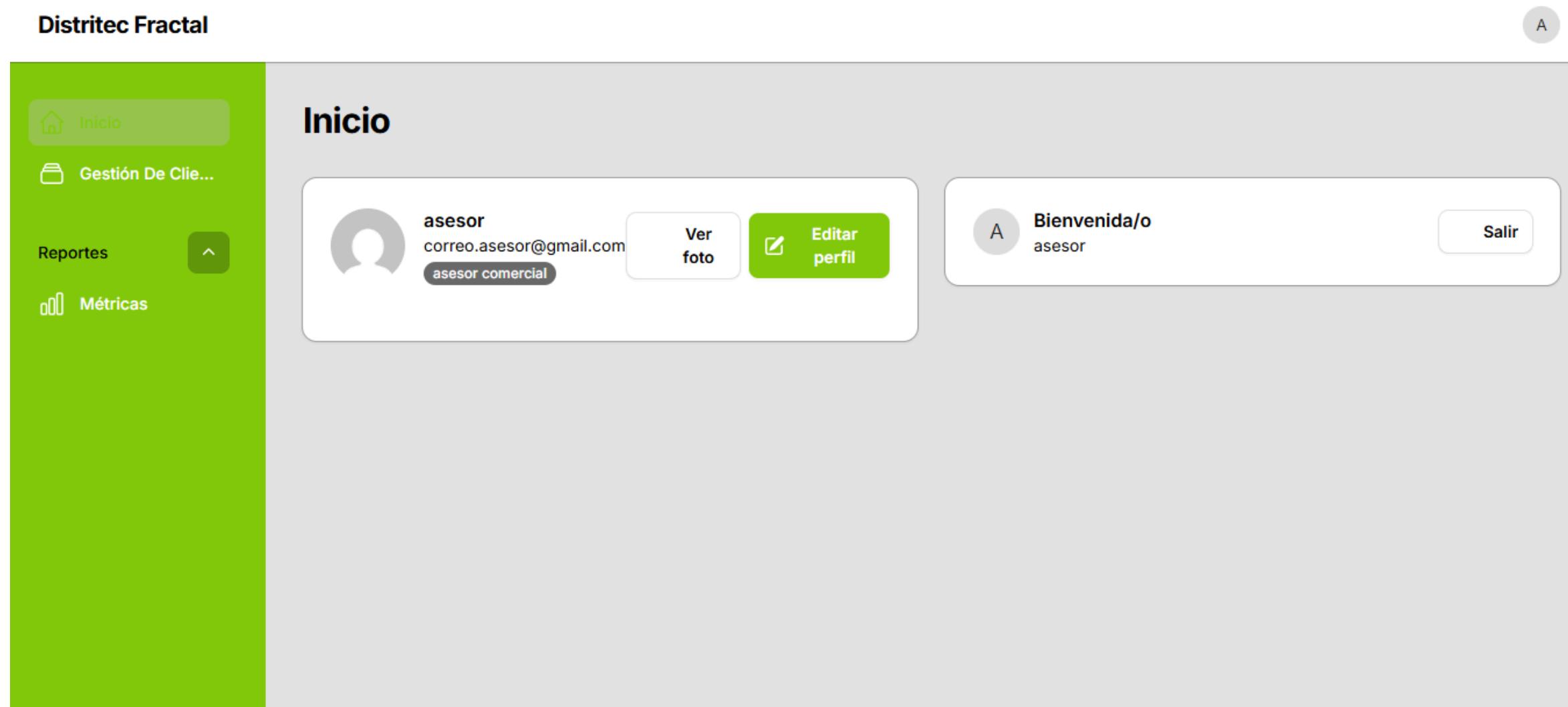
**Contraseña:** Ingresa la contraseña asignada.

**Botón "Entrar":** Haz clic para acceder a la plataforma.

The image shows a login interface for 'Distritec Fractal'. At the top, it says 'Distritec Fractal' and 'Entre a su cuenta'. Below that is a field labeled 'Correo electrónico\*' with a placeholder icon. Underneath is a field labeled 'Contraseña\*' with a placeholder icon. To the right of the password field is a switch-like button. Below these fields is a checkbox labeled 'Recordarme'. At the bottom is a large green button labeled 'Entrar'.

# Dashboard Principal

Al **iniciar sesión** te redirige a **Inicio**: a la **izquierda** está el **menú** con **Clientes y Métricas**; en el **centro** aparece tu **tarjeta** (**nombre** y **correo**) con **opción de cambiar foto y editar datos**. Por **último** el botón **“Salir”** el cual **cierra tu sesión**.



# Apartado “Gestión de clientes”

Al inicio del apartado “Gestión de Clientes” aparecen tres cuadros:

- 1) Total acumulado de registros hasta ahora**
- 2) Registros creados hoy.**
- 3) Registros generados en los últimos 7 días (última semana).**



**Más abajo, en Gestión de Clientes, verás esta tabla con los datos clave:**

- 2.Id-cliente: Identificación única.**
- 3.Canal de venta: Medio de venta.**
- 4.Tipo de documento: Clase de documento.**
- 5.Tipo de crédito: Modalidad de crédito.**
- 6.Fecha de registro: Día de registro.**
- 7.Chat: Comunicación interna entre asesores, socios y agentes.**
- 8.Hora: Hora de registro.**

The diagram illustrates the mapping of numbered callouts from the left column to the columns of a client management system table. Callout 2 points to the 'ID Cliente' column, 3 to 'Canal de venta', 4 to 'Tipo Documento', 5 to 'Tipo de Crédito', 6 to 'Fecha Registro', 7 to 'Chat', and 8 to the 'Hora' column. The table displays two rows of data with columns: ID Cliente, Canal de venta, Tipo Documento, Tipo de Crédito, Fecha Registro, Chat, and Hora.

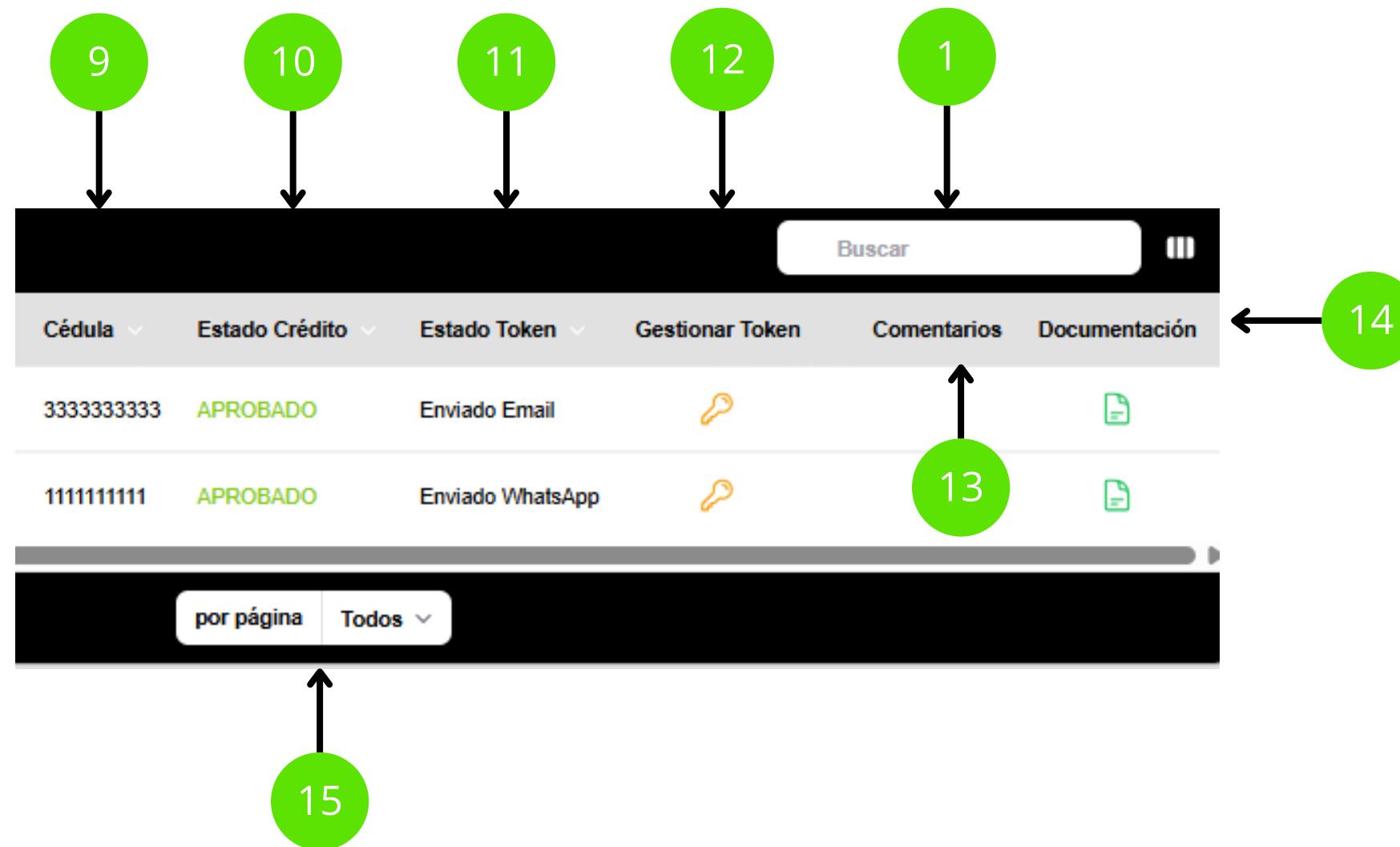
ID Cliente	Canal de venta	Tipo Documento	Tipo de Crédito	Fecha Registro	Chat	Hora
22941	Digital	CEDULA CIUDADANIA	Plataforma	sep. 26, 2025		09:44:11
22871	Digital	CEDULA CIUDADANIA	Plataforma	sep. 25, 2025		11:11:02

Se muestran de 1 a 2 de 2 resultados

por página Todos

- 1.Filtro de búsqueda:** Filtrar registros.
- 9.Cédula:** Número de identificación.
- 10.Estoado crédito:** Aprobación del crédito.
- 11.Estoado del token:** Medio de envío del token.

- 12.Gestionar token:** Editar envío del token.
- 13.Comentarios:** Observaciones del caso.
- 14.Documentación:** Ver y editar documentos.
- 15.Botón de resultados:** Cantidad de registros en pantalla.

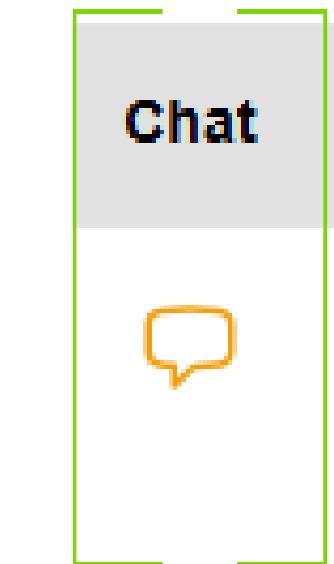
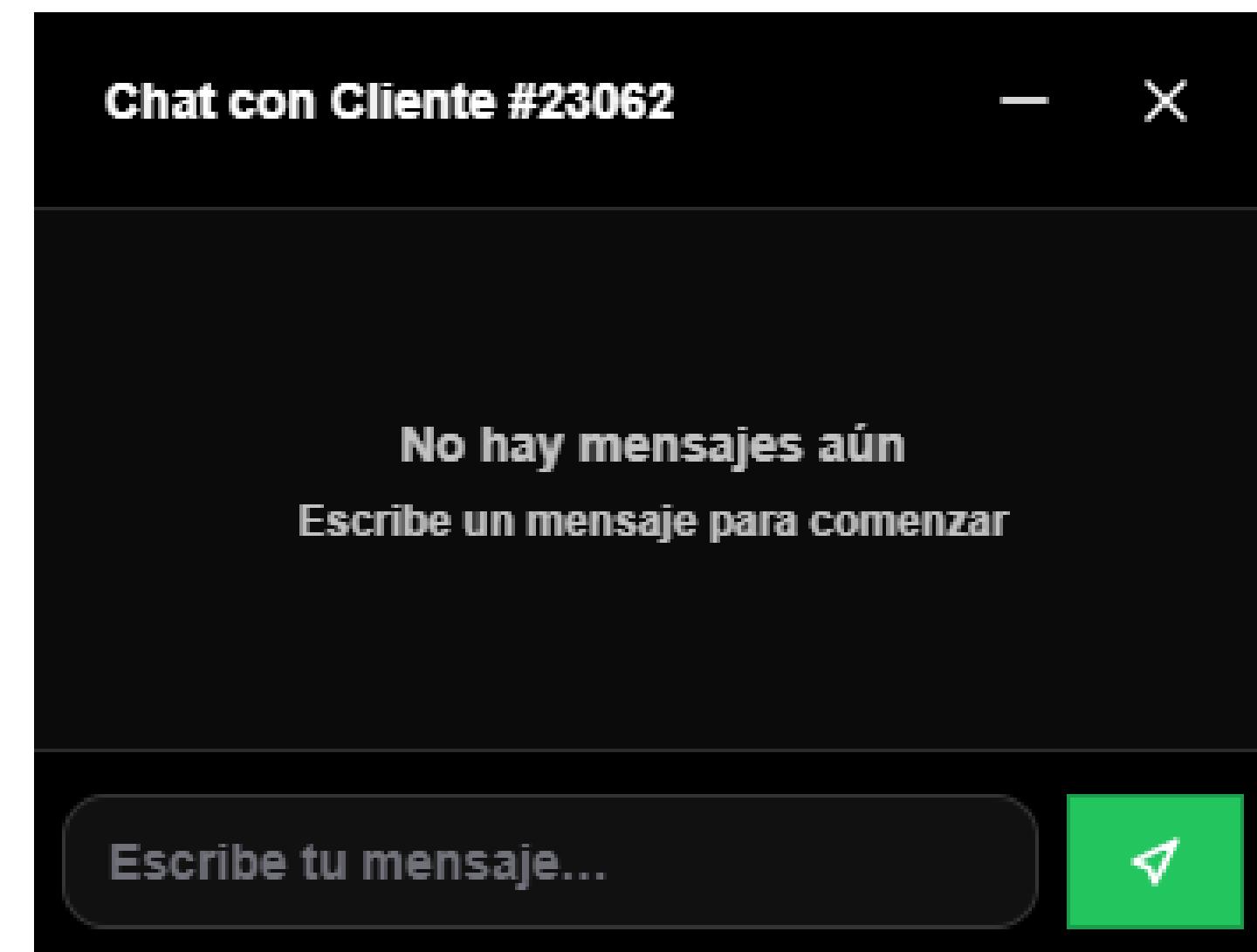


# Chat

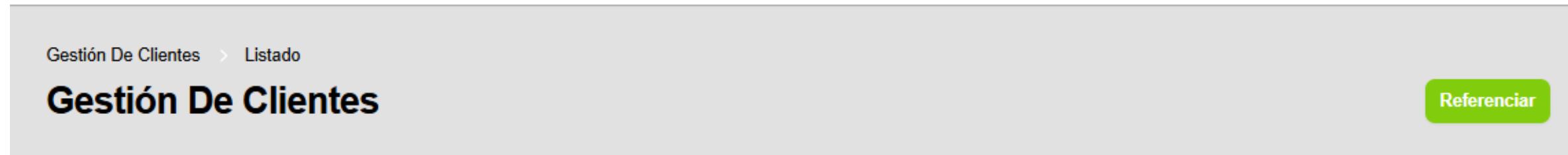
En “**Gestión de Clientes**”, para chatear sobre un **cliente**, toca el ícono de la columna “**Chat**”: en una misma conversación intercambian mensajes: **agentes, asesores y socios**; por cliente hay un **chat único** que siempre queda **guardado**.



También puedes presionar este ícono de chat: si aún no has elegido un cliente verás “**sin chat seleccionado**”; cuando selecciones un cliente en “**Gestión de Clientes**”, su conversación aparecerá aquí.



# Apartado “Referenciación”

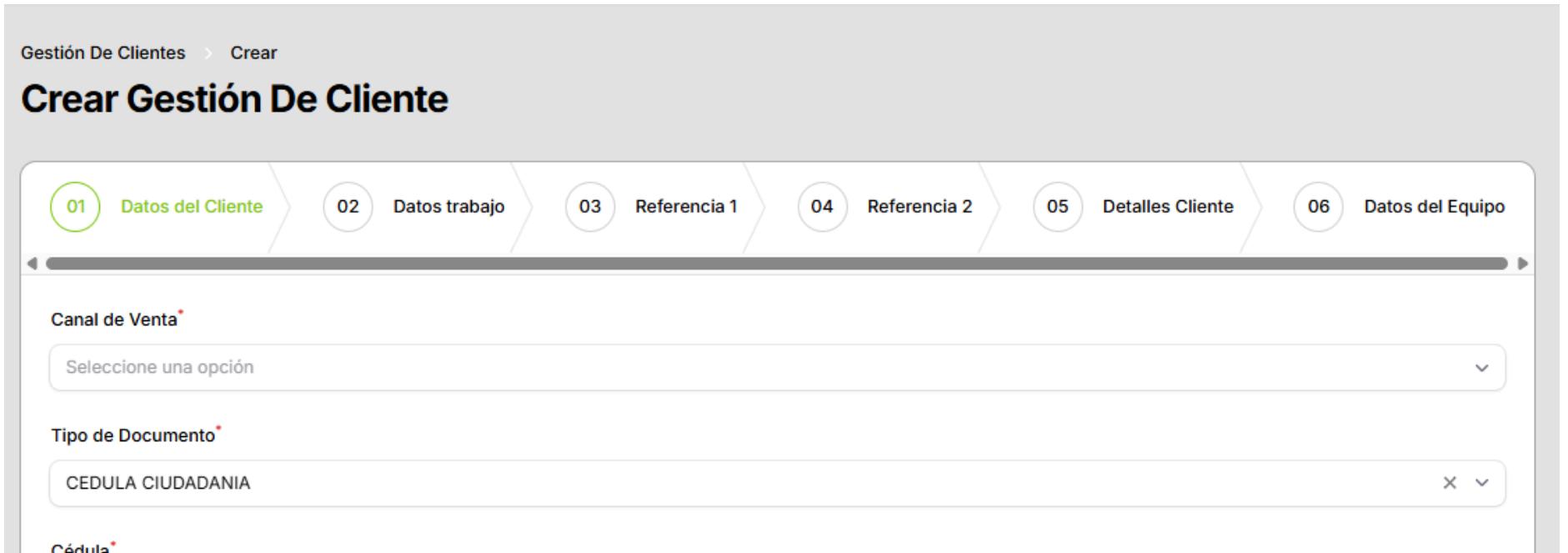


Al darle clic en “Referenciar” en el apartado “Gestión de Clientes” se abre una ventanita para buscar a un cliente por cédula: eliges tipo de búsqueda y documento, escribes la cédula, marcas “Recompra” solo si esa persona ya obtuvo antes un equipo o un crédito (si es su primera vez, no la marques) y al terminar presionas “Enviar” o “Cancelar”.

A modal window titled 'Buscar Cliente por Cédula'. It contains several input fields and dropdown menus:

- 'Tipo de Búsqueda\*' dropdown menu: 'Seleccione una opción'
- 'Tipo de Documento\*' dropdown menu: 'Seleccione una opción'
- 'Cédula\*' text input field
- '¿Es una recompra?' dropdown menu: 'Seleccione una opción'
- 'Enviar' and 'Cancelar' buttons at the bottom

**Al darle en el botón “Enviar”, pasas al formulario “Datos del Cliente”: el canal de venta queda Digital por defecto; si el cliente ya existe, el formulario ya muestra sus datos y, si no, los completas manualmente; recuerda que el teléfono alterno debe ser distinto al principal (si pones el mismo, el sistema marcará error); al final, presiona el botón “Siguiente”.**



The screenshot shows the 'Crear Gestión De Cliente' (Create Client Management) form. At the top, it says 'Gestión De Clientes > Crear' and 'Crear Gestión De Cliente'. Below this is a horizontal navigation bar with six steps: 01 Datos del Cliente (highlighted in green), 02 Datos trabajo, 03 Referencia 1, 04 Referencia 2, 05 Detalles Cliente, and 06 Datos del Equipo. A progress bar below the navigation bar indicates the current step. On the left side of the main area, there are three dropdown menus: 'Canal de Venta' (Select one option), 'Tipo de Documento' (CEDULA CIUDADANIA), and 'Cédula' (with a placeholder 'Cédula').

**Datos del Cliente Form Fields:**

Nombre Completo	Primer Nombre	Segundo Nombre
	HANNARY	
Información de Contacto	Primer Apellido	Segundo Apellido
	ZAPATA	RODRIGUEZ
Fecha de Expedición*	Correo*	
dd/mm/aaaa	ZHANNARY9@GMAIL.COM	
Teléfono*	Teléfono Alternativo*	
3136367774		
Debe tener exactamente 10 dígitos.		
Departamento Residencia*	Ciudad Residencia*	
Risaralda	Pereira	
Dirección*	MZ 14 CS 8 PS 2	

A green vertical bar is positioned between the two forms. At the bottom right of the right-hand form is a green 'Siguiente' (Next) button.

**Al presionar el botón “Siguiente” te redirige al formulario “Datos trabajo”. Escribe la empresa y su teléfono o marca “Es independiente”; luego, al presionar “Siguiente”, te lleva al siguiente formulario para continuar el registro (puedes volver con “Anterior” si necesitas).**

The screenshot shows a registration process with six steps. Step 1, 'Datos del Cliente', is completed and marked with a checkmark. Step 2, 'Datos trabajo', is currently active, indicated by a green circle with the number '02'. Step 3, 'Referencia 1', Step 4, 'Referencia 2', Step 5, 'Detalles Cliente', and Step 6, 'Datos del Equipo', are shown as subsequent steps. The 'Datos de Contacto y Laborales' section contains fields for 'Empresa\*' (with an empty input field), 'Teléfono Empresa\*' (with an empty input field and a note 'Debe tener exactamente 10 dígitos.' below it), and a checkbox for 'Es Independiente' (unchecked). Navigation buttons 'Anterior' (left) and 'Siguiente' (right, highlighted in green) are at the bottom.

Datos de Contacto y Laborales

Empresa\*

Teléfono Empresa\*

Debe tener exactamente 10 dígitos.

Es Independiente

Anterior

Siguiente

**Llegas al formulario “Referenciación 1”, donde registras la primera referencia personal del cliente: datos básicos, celular, parentesco y desde cuándo lo conoce; al final, “Siguiente” para continuar o “Anterior” para regresar.**

The screenshot shows a progress bar at the top with six steps: 'Datos del Cliente' (step 1, completed), 'Datos trabajo' (step 2, completed), '03 Referencia 1' (step 3, current), '04 Referencia 2' (step 4), '05 Detalles Cliente' (step 5), and '06 Datos del Equipo' (step 6). The main section is titled 'Referencias personales1'. It contains fields for 'Primer Nombre' and 'Segundo Nombre', 'Primer Apellido' and 'Segundo Apellido', 'Celular', 'Parentesco' (with a dropdown menu 'Seleccione una opción'), and a checkbox 'Toda la vida'. Below these are two dropdown menus for 'Tiempo de Conocerlo'. At the bottom are 'Anterior' and 'Siguiente' buttons.

Referencias personales1

Primer Nombre\*

Segundo Nombre

Primer Apellido\*

Segundo Apellido

Celular\*

Parentesco\*

Toda la vida

Seleccione una opción

Tiempo de Conocerlo\*

Seleccione una opción

Anterior

Siguiente

Luego te lleva al formulario “Referenciación 2”, igual que en la diapositiva anterior: **registra la segunda referencia personal del cliente y continúa con “Siguiente” o vuelve con “Anterior”.**

The screenshot shows a progress bar at the top with six steps: 'Datos del Cliente', 'Datos trabajo', 'Referencia 1', '04 Referencia 2' (highlighted in green), '05 Detalles Cliente', and '06 Datos del Equipo'. Below the bar, the form title is 'Referencias personales2'. The 'Referencia 2' section contains the following fields:

- Primer Nombre\*
- Segundo Nombre
- Primer Apellido\*
- Segundo Apellido
- Celular\*
- Parentesco\*  
Selección una opción
- Toda la vida
- Tiempo de Conocerlo\*  
Selección una opción
- Tiempo de Conocerlo\*  
Selección una opción

At the bottom are 'Anterior' and 'Siguiente' buttons.

**Luego te lleva al formulario “Detalles Cliente” selecciona Plataforma y Comisión; mientras que el Código, Nombre Asesor y Sede aparecen automáticamente (no se pueden cambiar); al final, continúa con “Siguiente” o vuelve con “Anterior”.**

The screenshot shows a step-by-step form process with six steps: 1. Datos del Cliente, 2. Datos trabajo, 3. Referencia 1, 4. Referencia 2 (highlighted in green), 5. Detalles Cliente, and 6. Datos del Equipo. The current step, 'Referencia 2', is labeled '04'. The form itself is titled 'Referencias personales2' and contains the following fields:

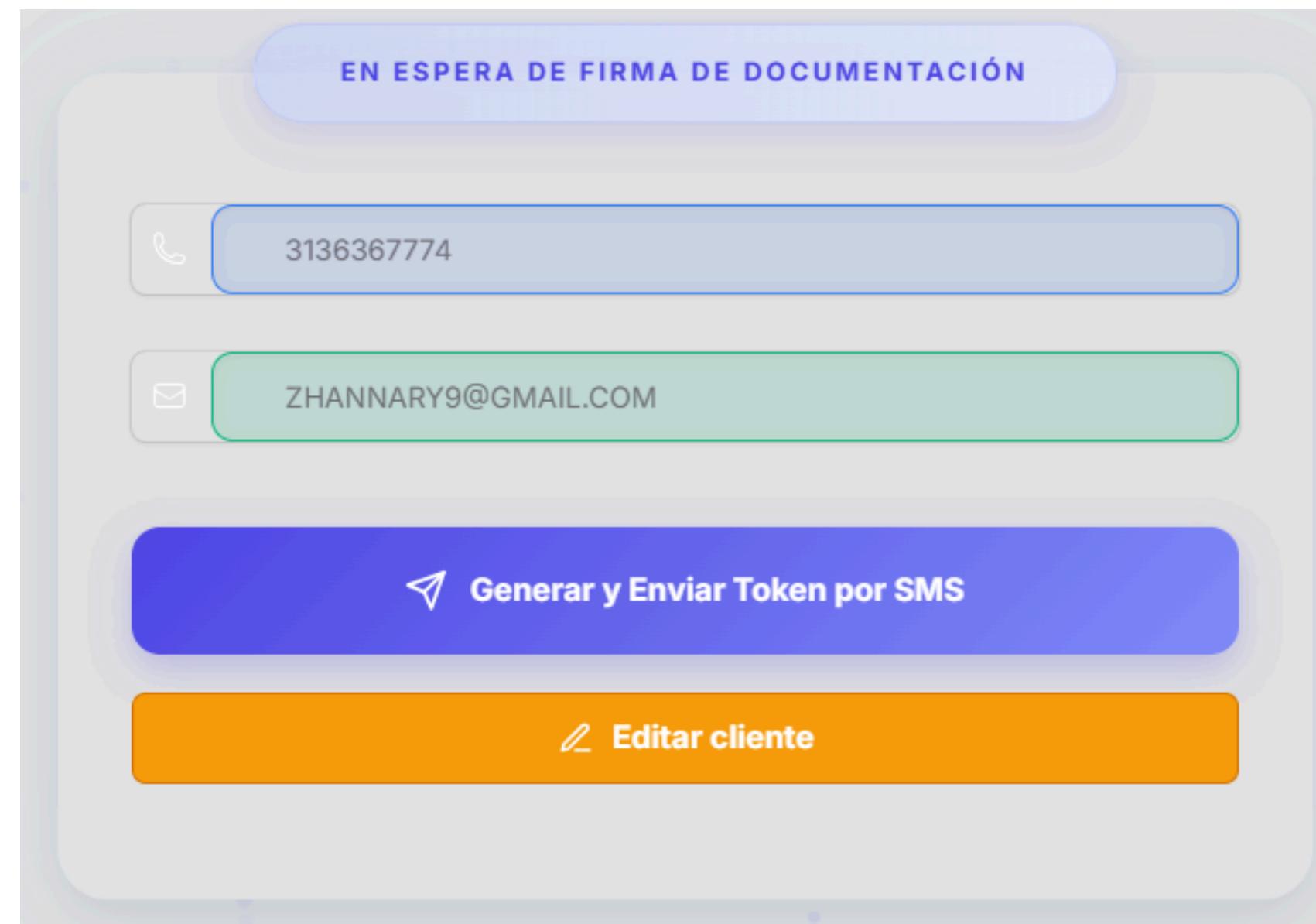
- Primer Nombre\*
- Segundo Nombre
- Primer Apellido\*
- Segundo Apellido
- Celular\*
- Parentesco\*  
Seleccione una opción
- Toda la vida
- Tiempo de Conocerlo\*  
Seleccione una opción
- Tiempo de Conocerlo\*  
Seleccione una opción

At the bottom are two buttons: 'Anterior' (Previous) and 'Siguiente' (Next).

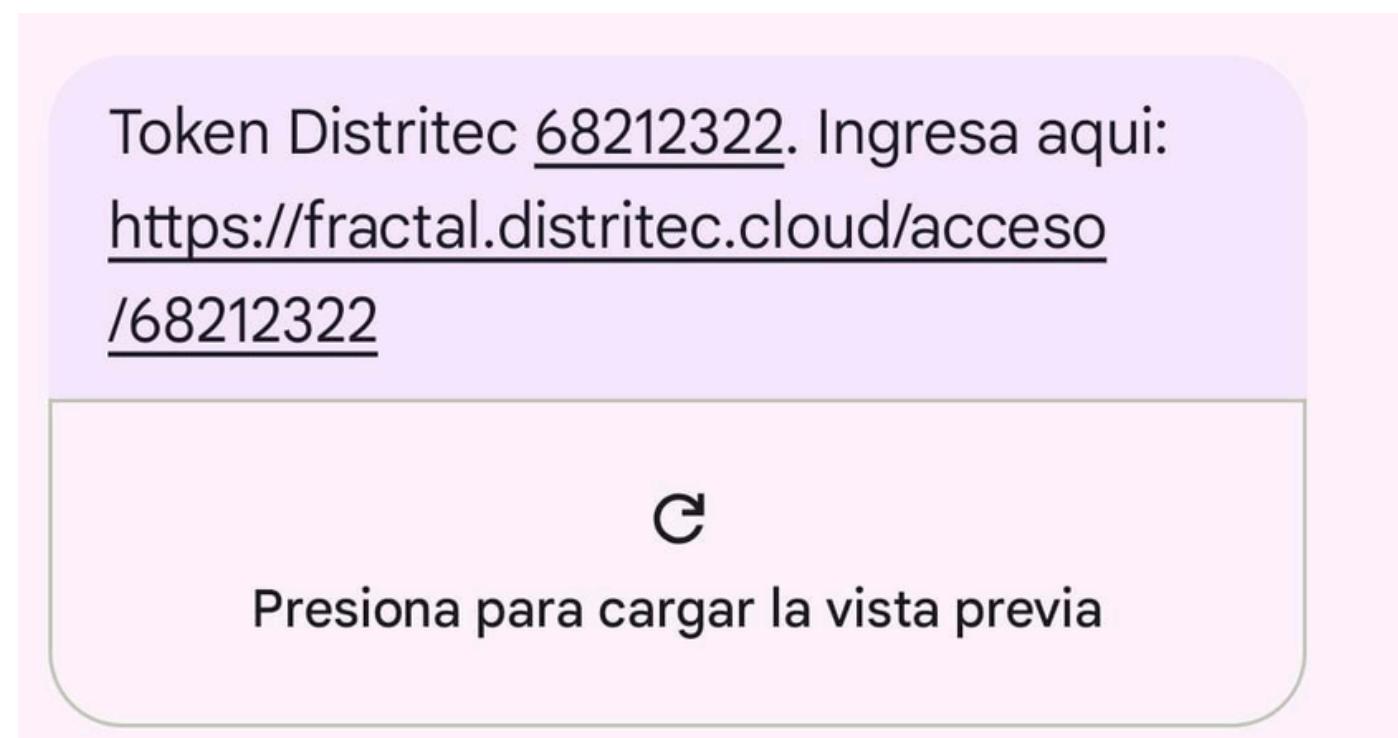
**Y para terminar te lleva al formulario “Datos del Equipo” solo registra la info básica del dispositivo y las condiciones de pago (inicio, cuotas y valores). Para cerrar el proceso, revisa los datos y presiona “Crear” para guardar el registro.**

The screenshot shows a step-by-step registration process. The current step, '06 Datos del Equipo', is highlighted with a green circle containing a white checkmark. The previous steps ('Datos del Cliente', 'Datos trabajo', 'Referencia 1', 'Referencia 2', 'Detalles Cliente') are also shown with green checkmarks. The form itself is divided into two main sections: 'Dispositivos comprados' and 'Dispositivos pago'. In the 'Dispositivos comprados' section, there are dropdown menus for 'Marca del Dispositivo' (with placeholder 'Seleccione una opción'), 'Modelo del Dispositivo' (with placeholder 'Seleccione una opción'), 'Garantía' (with placeholder 'Seleccione una opción'), and 'IMEI' (with a large empty input field). In the 'Dispositivos pago' section, there are dropdown menus for 'Fecha Primer Cuota\*' (empty), 'Periodo de Pago\*' (placeholder 'Seleccione una opción'), 'Número de Cuotas\*' (placeholder 'Seleccione una opción'), 'Cuota inicial\*' (placeholder '\$'), and 'Valor de cuotas\*' (placeholder '\$'). At the bottom left of the form is a small button labeled 'Anterior'.

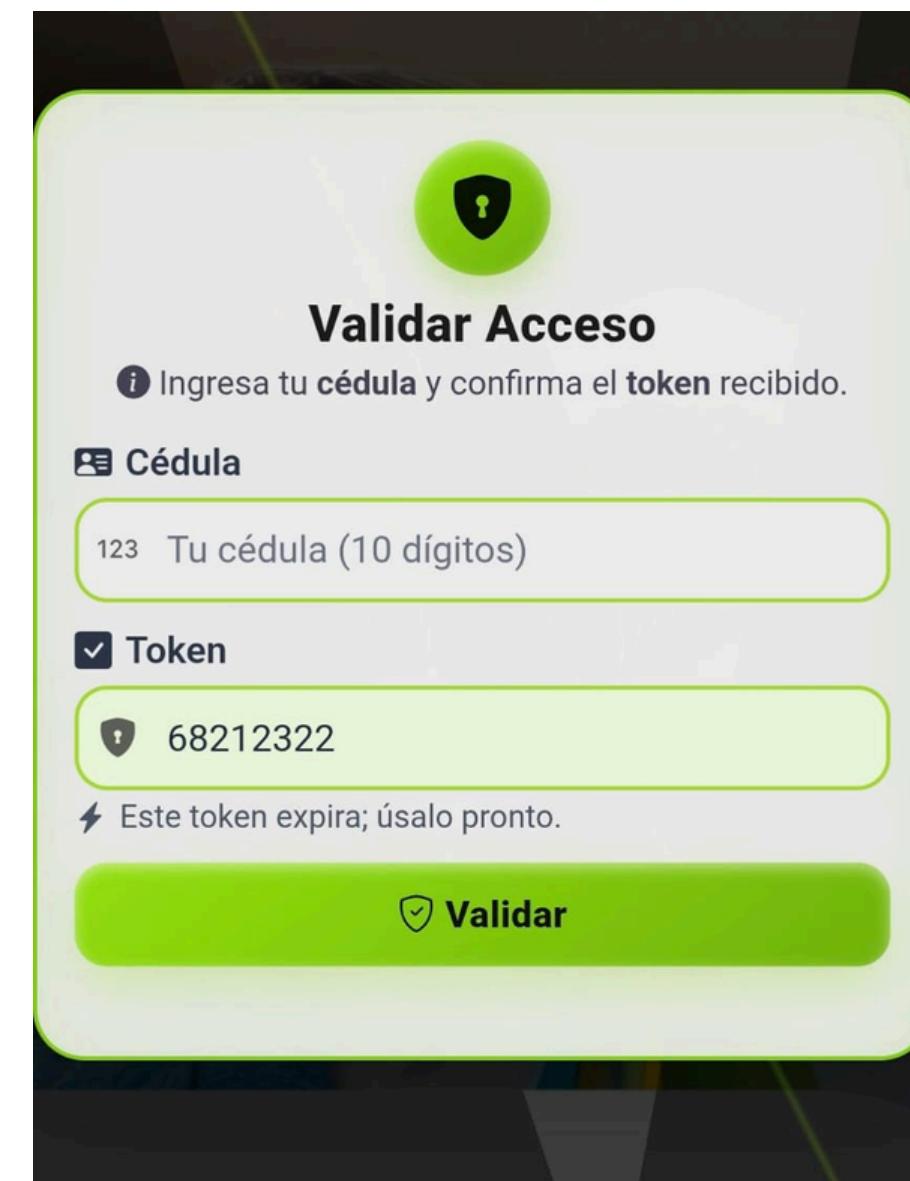
**Al finalizar llegas a “En espera de firma”: cuando el área de “Cartera” o el socio de tu sede apruebe la gestión, envía el token por SMS; si el cliente no lo recibe por SMS, reenvíalo por correo, y si aún no llega, como última opción, envíalo por WhatsApp (también puedes editar los datos del cliente si es necesario).**



**Cuando envías el token, al cliente le llega un mensaje con su código y un enlace; si en unos 3 minutos no aparece, que revise Spam/No deseado; luego, desde su celular, solo toca el enlace (es de uso único) para continuar.**



**Al abrir el enlace, el cliente solo escribe su cédula y pulsa "Validar" para continuar.**



**Al validar, aparecen los PDF del cliente (acta de entrega, garantía, condiciones del crédito y autorización de datos); sirven para revisar la información y conocer las condiciones antes de continuar.**

**Documentos Del Cliente**

Acceso validado correctamente.

**Entrega De Producto**

**DISTRITEC**  
TU ALIADO EN TECNOLOGÍA  
[www.distritec.co](http://www.distritec.co)

**POLÍTICAS DE ENTREGA DE PRODUCTOS - DISTRITEC**

FECHA: 2025-09-26 17:57:29 SEDE: Buga

**DATOS ADICIONALES DEL TITULAR DEL CRÉDITO**

No. de contacto alternativo del Titular del crédito: 3217151542  
Empresa donde Labora: INDEPENDIENTE No. De Contacto:

**REFERENCIAS PERSONALES**

1. Nom. Contacto: JUAN ROMAN Celular: 3616445454 Parentesco: SOBRINA Tiempo de Conocerlo: TODA LA VIDA  
2. Nom. Contacto: MIGUEL GONZALES Celular: 3454454545 Parentesco: YERNO Tiempo de Conocerlo: TODA LA VIDA

Otras Referencias u Observaciones: \_\_\_\_\_

**GARANTÍA DE PRODUCTO**

Por este medio la empresa: DISTRIBUCIONES TECNOLÓGICAS DE COLOMBIA, otorga la presente garantía al señor(a): HANNARY ZAPATA RODRIGUEZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.088.262.286 por la compra del equipo XIAOMI NOTE 11S 8GB / 128GB con IMEI 0000000, realizada el dia: 26/09/2025. Esta garantía tiene una validez de 1 AÑO. Transcurrido el periodo de garantía el cliente se comprende y acepta que las reparaciones deberán ser costeadas por el mismo.

- Cuando un tercero no autorizado repara el producto.
- Cuando se comprueba que el daño fue ocasionado de manera deliberada, intencional o por mal uso del equipo.
- El equipo tiene los sellos rotos, batería o equipo mojado, pantalla o táctil quebrado, o existe otro tipo de elementos invasivos.
- Daños ocasionados por virus o instalación de programas que impiden el funcionamiento del sistema operativo original del equipo.
- Instalar aplicaciones no permitidas por la(s) plataformas o financieras. (APK o Aplicaciones que están por fuera de Play Store).
- No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de usuario del producto.
- El cliente no puede realizar restablecimiento de fábrica o formateo del equipo debido a que puede generar conflicto con la licencia de bloques del mismo. Si tiene alguna situación puntual dirigirse a la plataforma correspondiente para su debido soporte.

**EL PROCEDIMIENTO DE LA GARANTÍA DEBERÁ SEGUIR UNAS ETAPAS ESPECÍFICAS:**

- Se debe presentar el equipo en el área de servicio técnico con la caja y sus correspondientes accesorios, en buen estado y sin modificación alguna.
- El tiempo de respuesta de la Garantía estará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

(Ley 1480 de 2011)

- La garantía no cubre la reparación de accesorios.
- Todo producto en servicio POSVENTA debe ser sometido a diagnóstico, inspección y evaluación técnica por el distribuidor y/o uno de los Centros De Servicios Autorizados.
- La recepción del equipo para garantía estará respaldada con la orden de servicio correspondiente, la cual debe ser presentada por el cliente al momento de la entrega del equipo.

**CONDICIONES DEL CRÉDITO ADQUIRIDO**

310 433 12 90 Calle 20 #8-21  
[www.distritec.co](http://www.distritec.co) Pereira, Risaralda



Acepto que el equipo de Marca: XIAOMI Modelo NOTE 11S 8GB / 128GB, fue tomado por la plataforma de crédito CELYA, con cuota inicial por valor de: \$1.000. El crédito fue financiado a: No. 2 de cuotas, CATORENAL, el valor de la cuota aproximada es de: \$520.

**AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

DISTRITEC actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recoger, usar y tratar mis datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales. He sido informado(s) de la(s) finalidad(es) de la recolección de los datos personales, la cual consiste en tratar mis datos personales y tomar mi huella y fotografía conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales para los fines relacionados con su objeto y en especial para fines legales contractuales, misionales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de DISTRITEC.

Además, autorizo ser notificado por cualquiera de los medios de comunicación en cuanto a promociones, descuentos y demás estrategias en materia comercial que pudiera ser de mi interés o ser beneficiario(s). La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

**NOTA:**

- Se tendrán en cuenta todas las especificaciones contempladas en la normatividad vigente.

Ley 1480 de 2011.

- En los casos venta de productos de contado o a crédito NO SE HARÁ DEVOLUCIÓN DE DINERO Ó CAMBIO POR INCONFORMIDAD después de restringir el producto del punto de venta o sede DISTRITEC.

- Al momento de hacer entrega del producto en ventas de contado, a crédito o para garantía, el cliente verificará los accesorios, dado que en NINGUN caso se responderá por el faltante después de restringir el punto de venta o sede DISTRITEC.

De acuerdo a lo anteriormente indicado, procedo a firmar el reporte de Referencias Personales, Acuerdo de Garantía, Entrega y Protección de Datos Personales entre DISTRITEC y yo, donde se acuerda dar cumplimiento a los tiempos y especificaciones acordadas.

**FIRMA DIGITAL:**

- El presente Token constituye la firma digital del cliente, con plenos efectos jurídicos y probatorios.
- Dicho mecanismo se encuentra amparado bajo lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, que regula el uso de mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales en Colombia.
- El cliente ha sido informado previamente sobre su alcance y validez, exceptando de manera expresa su utilización para todos los efectos legales correspondientes.

HANNARY ZAPATA RODRIGUEZ 68212322

FIRMA FIRMA DIGITAL (TOKEN)  
Cédula: 1.088.262.286 | Dirección: MZ 14 CS 8 PS 2 | Correo: ZHANNARY9@GMAIL.COM

310 433 12 90 Calle 20 #8-21  
[www.distritec.co](http://www.distritec.co) Pereira, Risaralda

Términos y Condiciones

Continuar

**Después de revisar los documentos, haz clic en “Términos y Condiciones” y se abrirá una ventana para leerlos y continuar.**



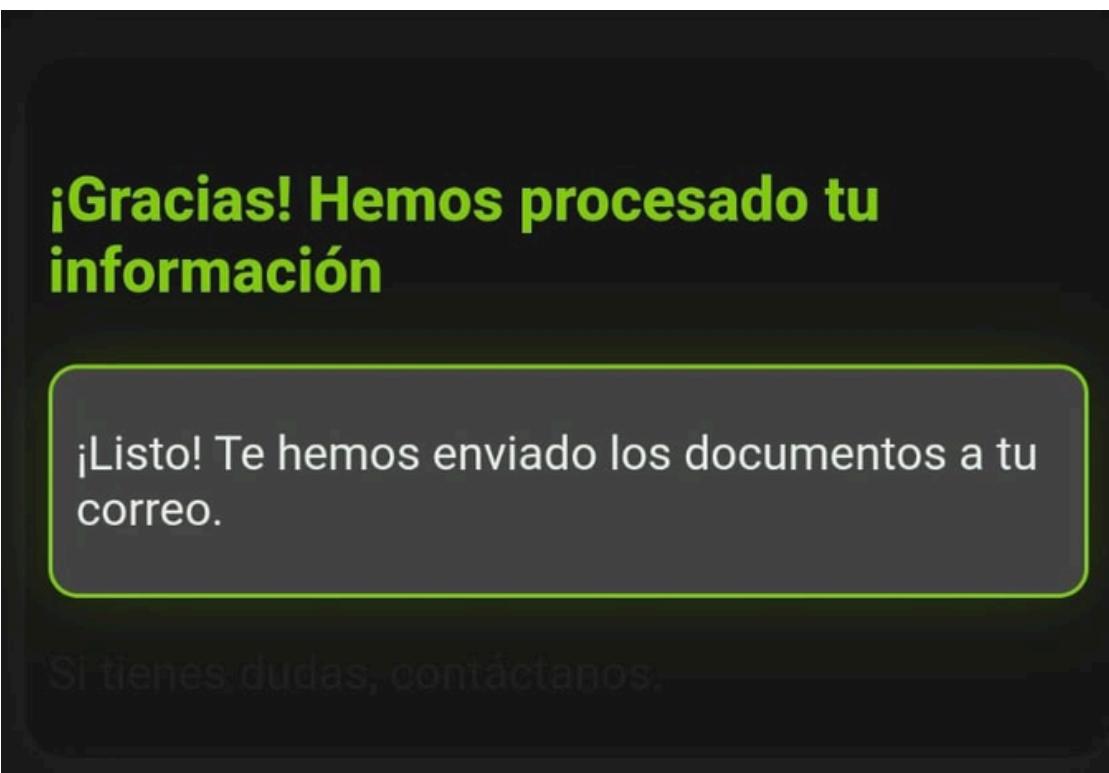
**Para continuar, es indispensable que el cliente acepte los Términos y Condiciones; ese “Aceptar” equivale a su firma digital y valida todo el proceso.**

¡Guardado correctamente!

**Si el cliente no acepta, aparecerá esta advertencia y no podrás continuar con el proceso hasta aceptar “Términos y Condiciones”.**

**Debes aceptar Términos y Condiciones para continuar.**

**Cuando el proceso termina con éxito, verás este mensaje de confirmación indicando que los documentos fueron enviados al correo del cliente.**



**Luego ve a “Gestión de Clientes”, busca al cliente y en la columna de documentación haz clic en el ícono verde.**

A screenshot of a software interface titled "Gestión de Clientes". The top navigation bar includes "Estado Crédito", "Estado Token", "Gestionar Token", "Estado Crédito", "Comentarios", and "Documentación". Below the bar, there are status indicators: "APROBADO" (green), "Enviado SMS" (grey), a key icon (orange), and a file icon (green). A green curved arrow points from the text above to the "Documentación" tab.

**Al acceder haz clic en “Generar QR Móvil” para escanear el código desde el celular.**



**Generar QR Móvil**

**Al abrir “Documentación”,  
sube los archivos. La “Carta de  
Garantías” ya viene cargada;  
Cuando todo esté correcto,  
toca “Guardar Documentos”  
para terminar el proceso.**



**Ten cuidado al subir las  
imágenes, porque después no  
se pueden editar.**

Documentación de Cliente

Cédula Cara Delantera

Sin archivo

Seleccionar archivo

Cédula Cara Trasera

Sin archivo

Seleccionar archivo

Persona con Teléfono

Sin archivo

Seleccionar archivo

Persona con Cédula

Sin archivo

Seleccionar archivo

Carta de Garantías

310 433 12 99

DISTRITEC

Ver Descargar

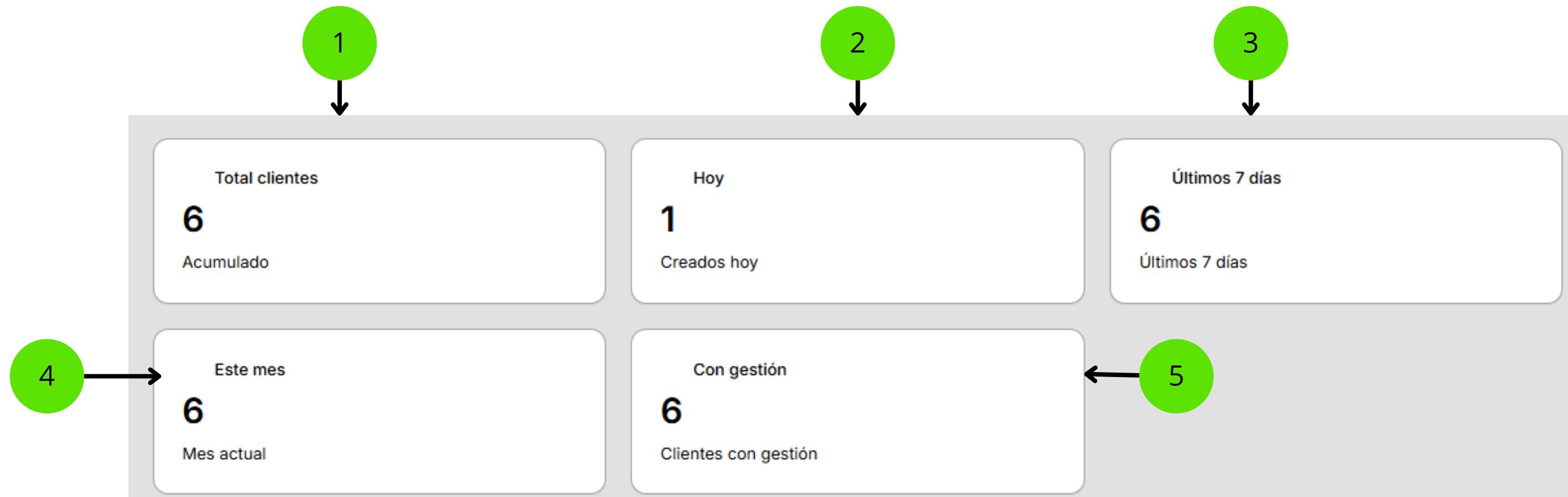
Guardar Documentos

Archivos encontrados: 0

# Apartado “Métricas”

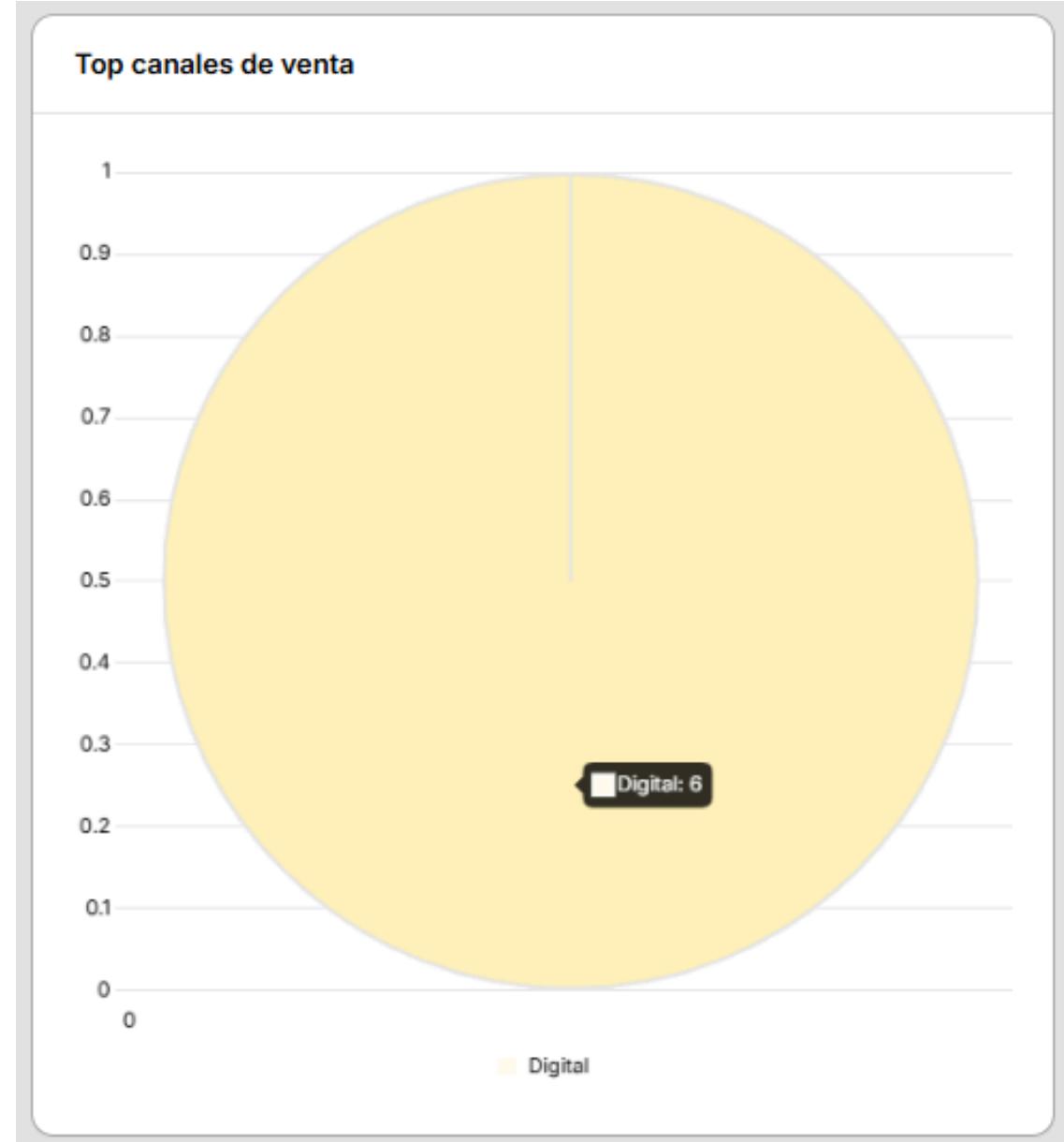
En este apartado se presenta un resumen ejecutivo del desempeño:

- 1. Total acumulado de registros hasta ahora.**
- 2. Registros creados hoy.**
- 3. Registros generados en los últimos 7 días (última semana).**
- 4. Registros del mes actual.**
- 5. Clientes con gestión.**



**Aquí se visualizan dos gráficos: “Cíentes por día” (últimos 30 días), que muestra la evolución diaria de registros, y “Cíentes por estado de crédito”, que compara cuántos están aprobados o pendientes.**





**Top canales de venta:** Muestra el porcentaje de gestiones por canal (digital o físico) para identificar dónde se realizan con mayor frecuencia.

# MUCHAS GRACIAS

