

# **PAGOSEGURO**

Sistema de Gestión de Pagos y Créditos

---

## **MANUAL DE USUARIO**

---

AGROTAC

Sistema Integral para Agricultores y Comerciantes

# Índice general

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Introducción</b>                        | <b>4</b> |
| 1.1. Descripción del Sistema . . . . .        | 4        |
| 1.1.1. Características Principales . . . . .  | 4        |
| 1.2. Roles de Usuario . . . . .               | 4        |
| 1.3. Requisitos del Sistema . . . . .         | 5        |
| 1.3.1. Requisitos de Hardware . . . . .       | 5        |
| 1.3.2. Requisitos de Software . . . . .       | 5        |
| <b>2. Acceso al Sistema</b>                   | <b>6</b> |
| 2.1. Registro de Usuario (Clientes) . . . . . | 6        |
| 2.2. Inicio de Sesión . . . . .               | 7        |
| 2.3. Recuperación de Contraseña . . . . .     | 7        |
| 2.4. Cierre de Sesión . . . . .               | 7        |
| <b>3. Módulo de Cliente</b>                   | <b>9</b> |
| 3.1. Dashboard del Cliente . . . . .          | 9        |
| 3.1.1. Resumen de Cuenta . . . . .            | 9        |
| 3.1.2. Créditos Activos . . . . .             | 9        |
| 3.1.3. Pagos Pendientes . . . . .             | 9        |
| 3.1.4. Historial Reciente . . . . .           | 10       |
| 3.2. Consulta de Créditos . . . . .           | 10       |
| 3.2.1. Ver Mis Créditos . . . . .             | 10       |
| 3.2.2. Estados de Crédito . . . . .           | 10       |
| 3.3. Realizar Pagos . . . . .                 | 10       |
| 3.3.1. Proceso de Pago . . . . .              | 10       |
| 3.3.2. Confirmación de Pago . . . . .         | 11       |
| 3.3.3. Estados de Pago . . . . .              | 11       |
| 3.4. Historial de Pagos . . . . .             | 11       |
| 3.4.1. Consultar Historial . . . . .          | 11       |
| 3.4.2. Filtros Disponibles . . . . .          | 12       |
| 3.5. Certificados de Pago . . . . .           | 12       |
| 3.5.1. Generar Certificado . . . . .          | 12       |
| 3.5.2. Contenido del Certificado . . . . .    | 12       |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>4. Módulo de Asistente</b>                | <b>13</b> |
| 4.1. Dashboard del Asistente . . . . .       | 13        |
| 4.1.1. Indicadores Principales . . . . .     | 13        |
| 4.1.2. Alertas Activas . . . . .             | 13        |
| 4.1.3. Tareas Pendientes . . . . .           | 13        |
| 4.2. Búsqueda de Clientes . . . . .          | 14        |
| 4.2.1. Buscar Cliente . . . . .              | 14        |
| 4.2.2. Información del Cliente . . . . .     | 14        |
| 4.3. Gestión de Cobros . . . . .             | 14        |
| 4.3.1. Ver Créditos por Cobrar . . . . .     | 14        |
| 4.3.2. Registrar Pago Recibido . . . . .     | 15        |
| 4.4. Reportes de Mora . . . . .              | 15        |
| 4.4.1. Clasificación de Mora . . . . .       | 15        |
| 4.4.2. Ver Clientes en Mora . . . . .        | 15        |
| 4.5. Tareas y Alertas . . . . .              | 16        |
| 4.5.1. Ver Tareas Asignadas . . . . .        | 16        |
| 4.5.2. Gestionar Alertas . . . . .           | 16        |
| <b>5. Módulo de Gerente</b>                  | <b>17</b> |
| 5.1. Dashboard Ejecutivo . . . . .           | 17        |
| 5.1.1. Indicadores Clave (KPIs) . . . . .    | 17        |
| 5.1.2. Gráficos y Visualizaciones . . . . .  | 17        |
| 5.2. Gestión de Usuarios . . . . .           | 18        |
| 5.2.1. Ver Lista de Usuarios . . . . .       | 18        |
| 5.2.2. Crear Nuevo Asistente . . . . .       | 18        |
| 5.2.3. Modificar Estado de Usuario . . . . . | 18        |
| 5.3. Reportes Completos . . . . .            | 19        |
| 5.3.1. Reporte de Pagos . . . . .            | 19        |
| 5.3.2. Reporte de Mora . . . . .             | 19        |
| 5.4. Auditoría del Sistema . . . . .         | 20        |
| 5.4.1. Consultar Logs de Auditoría . . . . . | 20        |
| 5.4.2. Filtros de Auditoría . . . . .        | 20        |
| 5.5. Gestión de Clientes . . . . .           | 20        |
| 5.5.1. Ver Todos los Clientes . . . . .      | 20        |
| 5.5.2. Asignar Asistente . . . . .           | 21        |
| <b>6. Funcionalidades Comunes</b>            | <b>22</b> |
| 6.1. Barra de Navegación . . . . .           | 22        |
| 6.2. Menú Lateral . . . . .                  | 22        |
| 6.3. Notificaciones . . . . .                | 23        |
| 6.3.1. Tipos de Notificaciones . . . . .     | 23        |
| 6.3.2. Centro de Notificaciones . . . . .    | 23        |
| 6.4. Perfil de Usuario . . . . .             | 23        |
| 6.4.1. Ver Mi Perfil . . . . .               | 23        |
| 6.4.2. Editar Información . . . . .          | 24        |
| 6.4.3. Cambiar Contraseña . . . . .          | 24        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>7. Preguntas Frecuentes (FAQ)</b>                                 | <b>25</b> |
| 7.1. Acceso y Cuenta . . . . .                                       | 25        |
| 7.1.1. ¿Qué hago si olvidé mi contraseña? . . . . .                  | 25        |
| 7.1.2. ¿Por qué mi cuenta está bloqueada? . . . . .                  | 25        |
| 7.1.3. ¿Puedo cambiar mi correo electrónico? . . . . .               | 25        |
| 7.2. Créditos y Pagos . . . . .                                      | 25        |
| 7.2.1. ¿Cómo sé cuánto debo pagar mensualmente? . . . . .            | 25        |
| 7.2.2. ¿Puedo pagar más de la cuota mínima? . . . . .                | 25        |
| 7.2.3. ¿Qué pasa si no puedo pagar a tiempo? . . . . .               | 25        |
| 7.2.4. ¿Cómo obtengo un comprobante de pago? . . . . .               | 26        |
| 7.3. Problemas Técnicos . . . . .                                    | 26        |
| 7.3.1. La página no carga correctamente . . . . .                    | 26        |
| 7.3.2. El pago no se procesó pero me descontaron el dinero . . . . . | 26        |
| 7.3.3. No recibo los correos del sistema . . . . .                   | 26        |
| <b>8. Glosario de Términos</b>                                       | <b>27</b> |
| <b>9. Contacto y Soporte</b>   | <b>29</b> |
| 9.1. Canales de Atención . . . . .                                   | 29        |
| 9.2. Información para Reportar Problemas . . . . .                   | 29        |
| <b>A. Atajos de Teclado</b>  | <b>30</b> |
| <b>B. Historial de Versiones</b>                                     | <b>31</b> |

# Capítulo 1

## Introducción

### 1.1 Descripción del Sistema

**PagoSeguro** es un sistema integral de gestión de pagos y créditos diseñado específicamente para **agricultores y comerciantes** de AGROTAC. El sistema permite gestionar créditos, realizar pagos, generar reportes y mantener un control completo de las operaciones financieras.

#### 1.1.1 Características Principales

- **Gestión de Créditos:** Creación, seguimiento y control de créditos otorgados a clientes.
- **Procesamiento de Pagos:** Registro y seguimiento de pagos realizados por los clientes.
- **Dashboard Personalizado:** Interfaces específicas según el rol del usuario.
- **Reportes y Estadísticas:** Generación de reportes de pagos, mora y rendimiento.
- **Sistema de Alertas:** Notificaciones automáticas de pagos pendientes y vencidos.
- **Certificados de Pago:** Generación de certificados en formato PDF.
- **Auditoría:** Registro completo de todas las acciones del sistema.

### 1.2 Roles de Usuario

El sistema cuenta con tres roles principales, cada uno con funcionalidades específicas:

Cuadro 1.1: Roles del Sistema

| primarycolor!20 Rol | Descripción  |
|---------------------|--|
| <b>Cliente</b>      | Usuarios agricultores o comerciantes que reciben créditos y realizan pagos.      |
| <b>Asistente</b>    | Personal de cobranza encargado de gestionar cobros y dar seguimiento a clientes. |
| <b>Gerente</b>      | Administrador del sistema con acceso completo a todas las funcionalidades.       |

## 1.3 Requisitos del Sistema

### 1.3.1 Requisitos de Hardware

- Computadora con procesador de 2 GHz o superior
- Mínimo 4 GB de memoria RAM
- Conexión a Internet estable

### 1.3.2 Requisitos de Software

- Navegador web actualizado (Chrome, Firefox, Edge, Safari)
- JavaScript habilitado en el navegador

# Capítulo 2

## Acceso al Sistema

### 2.1 Registro de Usuario (Clientes)

Los nuevos clientes pueden registrarse en el sistema siguiendo estos pasos:

1. Acceda a la página principal del sistema.
2. Haga clic en el botón “**Registrarse**”.
3. Complete el formulario de registro con la siguiente información:
  - **Nombre completo:** Su nombre y apellidos.
  - **Correo electrónico:** Un correo válido para recibir notificaciones.
  - **Contraseña:** Mínimo 8 caracteres, debe incluir mayúsculas, minúsculas y números.
  - **Cédula:** Su número de identificación.
  - **Teléfono:** Número de contacto.
  - **Dirección:** Dirección de residencia o negocio.
4. Haga clic en “**Crear cuenta**”.
5. Revise su correo electrónico y confirme su cuenta.

#### ⚠️ Advertencia

La contraseña debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Mínimo 8 caracteres
- Al menos una letra mayúscula
- Al menos una letra minúscula
- Al menos un número

## 2.2 Inicio de Sesión

Para acceder al sistema:

1. Ingrese a la página principal del sistema.
2. En el formulario de inicio de sesión, ingrese:
  - **Correo electrónico:** El correo con el que se registró.
  - **Contraseña:** Su contraseña personal.
3. Haga clic en el botón “**Iniciar sesión**”.

### Información

Si ingresa la contraseña incorrecta varias veces consecutivas, su cuenta será bloqueada temporalmente por seguridad. Espere unos minutos antes de intentar nuevamente.

## 2.3 Recuperación de Contraseña

Si olvidó su contraseña:

1. En la página de inicio de sesión, haga clic en “**¿Olvidó su contraseña?**”.
2. Ingrese su correo electrónico registrado.
3. Haga clic en “**Enviar enlace de recuperación**”.
4. Revise su correo electrónico y haga clic en el enlace recibido.
5. Ingrese su nueva contraseña y confírmela.
6. Haga clic en “**Cambiar contraseña**”.

### Consejo

El enlace de recuperación tiene una validez limitada. Si expira, deberá solicitar uno nuevo.

## 2.4 Cierre de Sesión

Para cerrar su sesión de forma segura:

1. Haga clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha.
2. Seleccione la opción “**Cerrar sesión**”.

**! Importante**

Siempre cierre su sesión al terminar de usar el sistema, especialmente si utiliza una computadora compartida o pública.

# Capítulo 3

## Módulo de Cliente

Este capítulo describe todas las funcionalidades disponibles para los usuarios con rol de **Cliente**.

### 3.1 Dashboard del Cliente

Al iniciar sesión, el cliente visualiza su panel principal con la siguiente información:

#### 3.1.1 Resumen de Cuenta

- **Total de deuda activa:** Suma de todos los créditos pendientes.
- **Próximo pago:** Fecha y monto del siguiente pago programado.
- **Créditos activos:** Número de créditos vigentes.

#### 3.1.2 Créditos Activos

Visualización de cada crédito con:

- Monto original del crédito
- Saldo pendiente
- Barra de progreso del pago
- Estado del crédito (Activo, Al día, En mora)

#### 3.1.3 Pagos Pendientes

Lista de pagos próximos a vencer con:

- Fecha de vencimiento
- Monto a pagar
- Estado (Pendiente, Vencido)

### 3.1.4 Historial Reciente

Últimos pagos realizados con fecha, monto y estado.

## 3.2 Consulta de Créditos

### 3.2.1 Ver Mis Créditos

Para consultar los detalles de sus créditos:

1. En el menú lateral, seleccione “**Mi Crédito**”.
2. Visualice la información detallada de cada crédito:
  - **Monto solicitado:** Capital original del préstamo.
  - **Monto restante:** Saldo pendiente por pagar.
  - **Tasa de interés:** Porcentaje de interés anual.
  - **Plazo:** Duración del crédito en meses.
  - **Pago mensual:** Cuota mensual a pagar.
  - **Estado:** Situación actual del crédito.

### 3.2.2 Estados de Crédito

Cuadro 3.1: Estados de Crédito

| Estado    | Color   | Descripción                             |
|-----------|---------|---|
| ACTIVE    | Verde   | Crédito vigente y al día con los pagos. |
| OVERDUE   | Naranja | Crédito con pagos atrasados.            |
| PAID      | Azul    | Crédito completamente pagado.           |
| CANCELLED | Rojo    | Crédito cancelado o dado de baja.       |

## 3.3 Realizar Pagos

### 3.3.1 Proceso de Pago

Para realizar un pago:

1. En el menú lateral, seleccione “**Realizar Pago**”.
2. **Seleccione el crédito:** Elija el crédito al que desea abonar.
3. **Ingrese el monto:** Escriba la cantidad a pagar.
  - El sistema muestra el monto mínimo sugerido (cuota mensual).
  - Puede pagar más del mínimo para adelantar abonos.

- No puede pagar más del saldo pendiente.

#### 4. Complete los datos de pago:

- Número de tarjeta (16 dígitos)
- Fecha de expiración (MM/AA)
- Código de seguridad CVV (3 dígitos)
- Nombre del titular

5. Haga clic en “Procesar Pago”.

6. Espere la confirmación del sistema.

#### ⚠ Advertencia

Verifique que los datos de su tarjeta estén correctos antes de confirmar el pago. Una vez procesado, no se puede revertir.

### 3.3.2 Confirmación de Pago

Después de un pago exitoso:

- Recibirá una notificación en pantalla.
- Se enviará un correo de confirmación.
- El pago aparecerá en su historial.
- El saldo del crédito se actualizará automáticamente.

### 3.3.3 Estados de Pago

Cuadro 3.2: Estados de Pago

| primarycolor!20 Estado | Descripción                                 |
|------------------------|---|
| PENDING                | Pago registrado, pendiente de confirmación. |
| PAID                   | Pago confirmado y aplicado al crédito.      |
| COMPLETED              | Pago procesado completamente.               |
| FAILED                 | Pago rechazado o fallido.                   |

## 3.4 Historial de Pagos

### 3.4.1 Consultar Historial

Para ver su historial de pagos:

1. En el menú lateral, seleccione “Historial de Pagos”.

2. Visualice la lista de todos sus pagos realizados.
3. Cada registro muestra:
  - Fecha del pago
  - Monto pagado
  - Crédito asociado
  - Estado del pago
  - Método de pago utilizado

### 3.4.2 Filtros Disponibles

Puede filtrar su historial por:

- Rango de fechas
- Estado del pago
- Crédito específico

## 3.5 Certificados de Pago

### 3.5.1 Generar Certificado

Para obtener un certificado de pago:

1. En el menú lateral, seleccione “**Certificados**”.
2. Seleccione el pago del cual desea el certificado.
3. Haga clic en “**Descargar Certificado**”.
4. El archivo PDF se descargará automáticamente.

### 3.5.2 Contenido del Certificado

El certificado incluye:

- Datos del cliente (nombre, cédula)
- Información del crédito
- Detalle del pago (monto, fecha)
- Número de comprobante
- Sello y firma digital

#### 💡 Consejo

Los certificados de pago son documentos válidos que puede presentar como comprobante ante cualquier entidad.

# Capítulo 4

## Módulo de Asistente

Este capítulo describe las funcionalidades disponibles para los usuarios con rol de **Asistente** (Personal de cobranza).

### 4.1 Dashboard del Asistente

El panel principal del asistente muestra:

#### 4.1.1 Indicadores Principales

- **Clientes a cargo:** Número total de clientes asignados.
- **Total de cartera:** Suma de todos los créditos de sus clientes.
- **Pagos recolectados:** Total de pagos gestionados en el período.
- **Clientes en mora:** Cantidad de clientes con pagos atrasados.

#### 4.1.2 Alertas Activas

Lista de situaciones que requieren atención:

- Pagos vencidos sin gestionar
- Clientes con mora crítica
- Pagos próximos a vencer

#### 4.1.3 Tareas Pendientes

Actividades asignadas para seguimiento de clientes.

## 4.2 Búsqueda de Clientes

### 4.2.1 Buscar Cliente

Para localizar un cliente específico:

1. En el menú lateral, seleccione “**Buscar Clientes**”.
2. Utilice los filtros de búsqueda:
  - **Nombre:** Nombre parcial o completo del cliente.
  - **Cédula:** Número de identificación.
  - **Correo:** Dirección de email.
  - **Estado:** Filtrar por estado de cuenta.
3. Haga clic en “**Buscar**”.
4. Seleccione el cliente de la lista de resultados.

### 4.2.2 Información del Cliente

Al seleccionar un cliente, puede ver:

- Datos personales (nombre, cédula, teléfono, dirección)
- Créditos activos y su estado
- Historial de pagos
- Días de atraso (si aplica)
- Notas y observaciones

## 4.3 Gestión de Cobros

### 4.3.1 Ver Créditos por Cobrar

Para visualizar los créditos pendientes:

1. En el menú lateral, seleccione “**Gestión de Cobros**”.
2. Visualice la lista de créditos con pagos pendientes.
3. Cada registro muestra:
  - Cliente y número de crédito
  - Monto pendiente
  - Días de atraso
  - Fecha del último pago
  - Estado de mora

### 4.3.2 Registrar Pago Recibido

Cuando un cliente realiza un pago presencial:

1. Busque y seleccione el cliente.
2. Haga clic en “**Registrar Pago**”.
3. Complete la información:
  - Crédito al que se aplica
  - Monto recibido
  - Método de pago (efectivo, transferencia, etc.)
  - Observaciones (opcional)
4. Haga clic en “**Confirmar Pago**”.
5. Imprima el comprobante para el cliente.

#### ! Importante

Verifique siempre que el monto recibido coincida con el registrado antes de confirmar. Esta acción no puede deshacerse sin autorización del gerente.

## 4.4 Reportes de Mora

### 4.4.1 Clasificación de Mora

El sistema clasifica la mora en tres niveles:

Cuadro 4.1: Clasificación de Mora

| primarycolor!20 Nivel | Días de atraso | Acciones recomendadas                           |
|-----------------------|----------------|---|
| Mora Leve             | 30 - 60 días   | Llamada de recordatorio, envío de notificación. |
| Mora Media            | 60 - 90 días   | Visita al cliente, acuerdo de pago.             |
| Mora Crítica          | 90+ días       | Escalamiento a gerencia, acciones legales.      |

### 4.4.2 Ver Clientes en Mora

Para consultar los clientes morosos:

1. En el menú lateral, seleccione “**Reportes de Mora**”.
2. Seleccione el nivel de mora a consultar o “**Todos**”.
3. Visualice la lista con:

- Nombre del cliente
- Monto en mora
- Días de atraso
- Último contacto
- Estado de gestión

## 4.5 Tareas y Alertas

### 4.5.1 Ver Tareas Asignadas

1. En el menú lateral, seleccione “**Tareas**”.
2. Visualice las tareas pendientes ordenadas por prioridad.
3. Cada tarea incluye:
  - Descripción de la actividad
  - Cliente relacionado
  - Fecha límite
  - Prioridad (Alta, Media, Baja)

### 4.5.2 Gestionar Alertas

Las alertas notifican situaciones importantes:

- **Pago vencido:** Un cliente no realizó su pago en la fecha programada.
- **Pago próximo:** Un pago vencerá en los próximos días.
- **Límite de cartera:** Se ha alcanzado el límite de gestión.

Para marcar una alerta como atendida:

1. Haga clic en la alerta.
2. Registre la acción realizada.
3. Haga clic en “**Marcar como atendida**”.

# Capítulo 5

## Módulo de Gerente

Este capítulo describe las funcionalidades completas disponibles para los usuarios con rol de **Gerente** (Administrador del sistema).

### 5.1 Dashboard Ejecutivo

El panel del gerente presenta una vista completa del negocio:

#### 5.1.1 Indicadores Clave (KPIs)

Cuadro 5.1: Indicadores del Dashboard

| Indicador           | Descripción   |
|---------------------|---|
| Total de Clientes   | Número total de clientes registrados en el sistema. |
| Clientes Nuevos     | Clientes registrados en el mes actual.              |
| Portfolio Total     | Suma de todos los créditos activos.                 |
| Colecciones del Mes | Total de pagos recibidos en el período.             |
| Tasa de Mora        | Porcentaje de créditos en mora.                     |
| Ticket Promedio     | Monto promedio de los créditos otorgados.           |
| Ganancia del Mes    | Ingresos por intereses del período.                 |

#### 5.1.2 Gráficos y Visualizaciones

- **Colecciones vs Desembolsos:** Comparativa mensual de los últimos 12 meses.
- **Distribución de Créditos:** Distribución por rangos de monto.
- **Tendencia de Recaudación:** Evolución histórica de los pagos.
- **Estado de Cartera:** Proporción de créditos por estado.

## 5.2 Gestión de Usuarios

### 5.2.1 Ver Lista de Usuarios

Para consultar los usuarios del sistema:

1. En el menú lateral, seleccione “**Gestión de Usuarios**”.
2. Visualice la lista completa de usuarios.
3. Puede filtrar por:
  - Rol (Cliente, Asistente, Gerente)
  - Estado (Activo, Inactivo, Bloqueado)
  - Fecha de registro

### 5.2.2 Crear Nuevo Asistente

Solo los gerentes pueden crear cuentas de asistente:

1. En la sección de Gestión de Usuarios, haga clic en “**Nuevo Asistente**”.
2. Complete el formulario:
  - Nombre completo
  - Correo electrónico
  - Contraseña temporal
  - Teléfono de contacto
3. Haga clic en “**Crear Asistente**”.
4. El nuevo usuario recibirá un correo con sus credenciales.

### 5.2.3 Modificar Estado de Usuario

Para activar, desactivar o bloquear usuarios:

1. Localice el usuario en la lista.
2. Haga clic en el botón de acciones (⋮).
3. Seleccione la acción deseada:
  - **Activar:** Habilita el acceso al sistema.
  - **Desactivar:** Suspender temporalmente el acceso.
  - **Bloquear:** Impide el acceso de forma permanente.
4. Confirme la acción.

**⚠ Advertencia**

Bloquear un usuario es una acción que requiere confirmación adicional. Asegúrese de que sea la acción correcta antes de proceder.

## 5.3 Reportes Completos

### 5.3.1 Reporte de Pagos

Para generar un reporte de pagos:

1. En el menú lateral, seleccione “Reportes” → “Pagos”.
2. Configure los filtros:
  - Rango de fechas
  - Estado de pago
  - Asistente responsable
  - Cliente específico
3. Haga clic en “Generar Reporte”.
4. Visualice los resultados en pantalla.
5. Opcionalmente, exporte a PDF o Excel.

### 5.3.2 Reporte de Mora

Para analizar la cartera en mora:

1. Seleccione “Reportes” → “Mora”.
2. Configure los parámetros:
  - Nivel de mora (Leve, Media, Crítica, Todos)
  - Período de análisis
  - Agrupar por (Cliente, Asistente, Mes)
3. Genere el reporte.

El reporte incluye:

- Total de cartera en mora
- Número de clientes afectados
- Distribución por nivel de mora
- Tendencia comparativa con períodos anteriores

## 5.4 Auditoría del Sistema

### 5.4.1 Consultar Logs de Auditoría

El sistema registra todas las acciones importantes:

1. En el menú lateral, seleccione “Auditoría”.
2. Visualice el registro de actividades con:
  - Fecha y hora de la acción
  - Usuario que realizó la acción
  - Tipo de acción (Login, Crear, Modificar, Eliminar)
  - Entidad afectada (Usuario, Crédito, Pago)
  - Detalles del cambio
  - Dirección IP
  - Dispositivo utilizado

### 5.4.2 Filtros de Auditoría

Puede filtrar los registros por:

- Rango de fechas
- Usuario específico
- Tipo de acción
- Entidad

#### Información

Los registros de auditoría son inmutables y no pueden ser modificados ni eliminados. Esto garantiza la integridad del historial de acciones.

## 5.5 Gestión de Clientes

### 5.5.1 Ver Todos los Clientes

Para consultar la base de clientes:

1. Seleccione “Clientes” en el menú.
2. Visualice la lista completa con:
  - Datos personales
  - Número de créditos

- Total de deuda
- Estado de cuenta
- Asistente asignado

### 5.5.2 Asignar Asistente

Para asignar o reasignar un asistente a un cliente:

1. Localice el cliente en la lista.
2. Haga clic en “**Asignar Asistente**”.
3. Seleccione el asistente de la lista.
4. Confirme la asignación.

# Capítulo 6

## Funcionalidades Comunes

Este capítulo describe las funcionalidades compartidas por todos los roles de usuario.

### 6.1 Barra de Navegación

La barra de navegación superior incluye:

- **Logo PagoSeguro:** Clic para ir al dashboard principal.
- **Menú de opciones:** Acceso a las diferentes secciones según su rol.
- **Notificaciones:** Icono de campana con alertas pendientes.
- **Perfil de usuario:** Nombre y foto del usuario conectado.
- **Cerrar sesión:** Opción para salir del sistema.

### 6.2 Menú Lateral

El menú lateral varía según el rol:

Cuadro 6.1: Opciones de Menú por Rol

| primarycolor!20 Opción | Cliente | Asistente | Gerente |
|------------------------|---------|-----------|---------|
| Dashboard              |         |           |         |
| Mi Crédito             |         |           |         |
| Realizar Pago          |         |           |         |
| Historial de Pagos     |         |           |         |
| Certificados           |         |           |         |
| Buscar Clientes        |         |           |         |
| Gestión de Cobros      |         |           |         |
| Reportes de Mora       |         |           |         |
| Tareas                 |         |           |         |
| Gestión de Usuarios    |         |           |         |
| Reportes Completos     |         |           |         |
| Auditoría              |         |           |         |

## 6.3 Notificaciones

El sistema genera notificaciones para eventos importantes:

### 6.3.1 Tipos de Notificaciones

- **Informativas (azul):** Confirmaciones y avisos generales.
- **Éxito (verde):** Operaciones completadas correctamente.
- **Advertencia (amarillo):** Situaciones que requieren atención.
- **Error (rojo):** Problemas que impiden completar una acción.

### 6.3.2 Centro de Notificaciones

Para ver todas sus notificaciones:

1. Haga clic en el ícono de campana (🔔).
2. Visualice las notificaciones recientes.
3. Haga clic en una notificación para ver los detalles.
4. Marque como leída o elimine según corresponda.

## 6.4 Perfil de Usuario

### 6.4.1 Ver Mi Perfil

1. Haga clic en su nombre en la esquina superior derecha.

2. Seleccione “**Mi Perfil**”.
3. Visualice su información personal.

#### 6.4.2 Editar Información

Puede actualizar:

- Nombre completo
- Teléfono de contacto
- Dirección

##### Advertencia

El correo electrónico y la cédula no pueden ser modificados. Si requiere cambiar estos datos, contacte al administrador del sistema.

#### 6.4.3 Cambiar Contraseña

1. En su perfil, seleccione “**Cambiar Contraseña**”.
2. Ingrese su contraseña actual.
3. Ingrese la nueva contraseña (cumpliendo los requisitos de seguridad).
4. Confirme la nueva contraseña.
5. Haga clic en “**Guardar Cambios**”.

# Capítulo 7

## Preguntas Frecuentes (FAQ)

### 7.1 Acceso y Cuenta

#### 7.1.1 ¿Qué hago si olvidé mi contraseña?

Use la opción “¿Olvidó su contraseña?” en la página de inicio de sesión. Recibirá un correo con un enlace para crear una nueva contraseña.

#### 7.1.2 ¿Por qué mi cuenta está bloqueada?

Su cuenta puede bloquearse temporalmente después de varios intentos fallidos de inicio de sesión. Espere unos minutos e intente nuevamente, o use la recuperación de contraseña.

#### 7.1.3 ¿Puedo cambiar mi correo electrónico?

No es posible cambiar el correo electrónico directamente. Contacte al administrador del sistema para solicitar este cambio.

### 7.2 Créditos y Pagos

#### 7.2.1 ¿Cómo sé cuánto debo pagar mensualmente?

En la sección “Mi Crédito” puede ver el monto de su cuota mensual calculada según el plazo y la tasa de interés de su crédito.

#### 7.2.2 ¿Puedo pagar más de la cuota mínima?

Sí, puede realizar abonos mayores a la cuota mínima. El excedente se aplicará al capital, reduciendo el tiempo de pago o el monto de futuras cuotas.

#### 7.2.3 ¿Qué pasa si no puedo pagar a tiempo?

Si anticipa problemas para realizar su pago, contacte a su asistente asignado lo antes posible para buscar alternativas. Los pagos atrasados generan cargos por mora.

### 7.2.4 ¿Cómo obtengo un comprobante de pago?

Después de cada pago exitoso, puede descargar un certificado de pago desde la sección “Certificados”. También recibirá un correo de confirmación.

## 7.3 Problemas Técnicos

### 7.3.1 La página no carga correctamente

- Verifique su conexión a Internet.
- Limpie la caché del navegador.
- Intente con otro navegador.
- Si el problema persiste, contacte soporte técnico.

### 7.3.2 El pago no se procesó pero me descontaron el dinero

Contacte inmediatamente al administrador del sistema proporcionando:

- Fecha y hora del intento de pago
- Monto que intentó pagar
- Comprobante de su banco (si lo tiene)

### 7.3.3 No recibo los correos del sistema

- Revise su carpeta de spam/correo no deseado.
- Verifique que su correo esté escrito correctamente en su perfil.
- Agregue noreply@pagoseguro.com a sus contactos.

# Capítulo 8

## Glosario de Términos

**Capital**

Monto original del préstamo sin incluir intereses.

**Cartera**

Conjunto total de créditos administrados por un asistente o la empresa.

**Certificado de Pago**

Documento oficial que comprueba la realización de un pago.

**Crédito**

Préstamo otorgado a un cliente con condiciones específicas de monto, plazo e interés.

**Cuota**

Pago periódico que debe realizar el cliente para amortizar su crédito.

**Dashboard**

Panel de control que muestra información resumida y estadísticas.

**Interés**

Porcentaje adicional que se cobra sobre el capital prestado.

**KPI (Key Performance Indicator)**

Indicador clave de rendimiento utilizado para medir el desempeño.

**Mora**

Estado de un crédito cuando el cliente no ha realizado los pagos en las fechas acordadas.

**Plazo**

Período de tiempo acordado para el pago total del crédito.

**Portfolio**

Valor total de los créditos activos en el sistema.

**Saldo**

Monto pendiente por pagar de un crédito.

**Tasa de Interés**

Porcentaje anual que se aplica al capital del préstamo.

**Token**

Código temporal de seguridad utilizado para verificaciones.

# Capítulo 9

## Contacto y Soporte

### 9.1 Canales de Atención

Para obtener ayuda o reportar problemas, puede utilizar los siguientes canales:

| primarycolor!20 Canal | Información                        |
|-----------------------|------------------------------------|
| Correo Electrónico    | soporte@agrotac.com                |
| Teléfono              | (000) 000-0000                     |
| Horario de Atención   | Lunes a Viernes, 8:00 AM - 6:00 PM |

### 9.2 Información para Reportar Problemas

Al contactar soporte, tenga disponible:

- Su nombre completo y cédula
- Correo electrónico registrado
- Descripción detallada del problema
- Capturas de pantalla (si aplica)
- Fecha y hora en que ocurrió el problema
- Navegador y dispositivo utilizado

#### 💡 Consejo

Mientras más información proporcione, más rápido podremos ayudarle a resolver su problema.

## Apéndice A

### Atajos de Teclado

Cuadro A.1: Atajos de Teclado Disponibles

| Combinación | Acción                               |
|-------------|--------------------------------------|
| Ctrl + D    | Ir al Dashboard                      |
| Ctrl + P    | Ir a Realizar Pago (Clientes)        |
| Ctrl + H    | Ver Historial de Pagos               |
| Ctrl + B    | Buscar Cliente (Asistentes/Gerentes) |
| Esc         | Cerrar ventana modal actual          |
| Enter       | Confirmar acción en diálogos         |

# Apéndice B

## Historial de Versiones

Cuadro B.1: Historial de Cambios

| Versión | Fecha | Cambios  |
|---------|-------|--|
| 3.0.0   | 2026  | Versión actual con arquitectura por capas, nuevo diseño de UI, y mejoras de seguridad. |
| 2.0.0   | 2025  | Implementación de dashboards diferenciados por rol.                                    |
| 1.0.0   | 2025  | Versión inicial del sistema.   |