

PAGOSEGURO

Sistema de Gestión de Pagos y Créditos

MANUAL DE USUARIO

AGROTAC

Sistema Integral para Agricultores y Comerciantes

Versión 3.0.0

5 de febrero de 2026

Índice general

1. Introducción	4
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
2. Acceso al Sistema	6
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
3. Módulo de Cliente	9
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

4. Módulo de Asistente	13
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
5. Módulo de Gerente	17
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
6. Funcionalidades Comunes	22
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

7. Preguntas Frecuentes (FAQ)	25
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
8. Glosario de Términos	27
9. Contacto y Soporte	29
9.1. Canales de Atención	29
9.2. Información para Reportar Problemas	29
A. Atajos de Teclado	30
B. Historial de Versiones	31

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

Rol	Descripción
Cliente	Usuarios agricultores o comerciantes que reciben créditos y realizan pagos.
Asistente	Personal de cobranza encargado de gestionar cobros y dar seguimiento a clientes.
Gerente	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.