

Universidad San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Occidente

Análisis y Diseño de Sistemas 1

Ing. Daniel Gonzalez



## Manual de Usuario

Nombre	Carnet
Javier Isaías Coyoy Marín	202030556
Rudy Alessandro Reyes Oxláj	202031213
Luis Basilio Baquiaux Sic	201430801

# Índice

Manual de Usuario.....	2
Inicio.....	2
Iniciar Sesión o Crear Cuenta.....	4
Recuperar Cuenta.....	6
Administración.....	8
Gestión de Empresas.....	8
Gestión de Sucursales.....	9
Fidelización.....	11
Gestión Empleados.....	12
Gestión Contratos.....	14
Periodo de Liquidación.....	15
Sucursal.....	16
General.....	16
Gestión de Guías.....	18
Coordinador de Operaciones.....	20
Gestión de Guías.....	20
Gestión de Solicitudes.....	22
Gestión de Cancelación.....	23
Repartidor.....	24
Gestión de Pedidos.....	24
Seguimiento de Pedidos.....	25
Cancelación del Cliente.....	27

# Manual de Usuario

## Inicio

La sección de Inicio del sistema está diseñada para brindar al usuario una primera impresión clara y completa sobre la empresa y los servicios que ofrece.

Además de esta presentación corporativa, el apartado incluye una descripción general de los servicios disponibles, como los tipos de entregas que se realizan, las zonas de cobertura, los tiempos estimados de envío y las modalidades de atención al cliente. Esta información no solo orienta al usuario, sino que también fortalece la confianza en el sistema y en la empresa que lo respalda.

Una funcionalidad destacada en esta sección es la opción de búsqueda rápida de pedidos, la cual permite a los usuarios rastrear el estado de sus entregas sin necesidad de iniciar sesión. Esta herramienta está pensada para facilitar el acceso a la información, especialmente para clientes que no cuentan con una cuenta registrada o que desean hacer una consulta puntual de forma ágil. Solo se requiere ingresar el número de orden o el código de seguimiento para obtener detalles actualizados del pedido.



The screenshot displays the 'Sistema Integral de Entregas' interface. At the top, there is a search bar with the text 'Número de Guía' and the value '1758916294956'. To the right of the search bar are buttons for 'Buscar' (Search) and 'Limpiar' (Clear). Below the search bar, the system displays details for 'Guía: GUIA-1758916294956'. The details include: 'Creada el 26/09/2025 13:51', 'Estado Actual: EN\_TRANSITO', 'Prioridad: ALTA', 'Peso: 45 Kg', 'Valor Declarado: Q45', 'Intentos de Entrega: 0', 'Fecha de Recolección: 29/09/2025 17:18', and 'Observaciones: no'. The 'Total' is displayed as 'Q5'.

## Iniciar Sesión o Crear Cuenta

La sección Iniciar Sesión permite a los usuarios acceder a su cuenta dentro del Sistema de Entregas, brindándoles acceso personalizado a funcionalidades avanzadas como la gestión de pedidos, seguimiento detallado, historial de entregas y reportes. Esta pantalla está diseñada para ser intuitiva, segura y rápida, facilitando el ingreso mediante credenciales previamente registradas.

El sistema ofrece dos modos de autenticación al momento de iniciar sesión:

- **Modo estándar**, donde el usuario accede únicamente con su correo electrónico y contraseña.
- **Modo 2FA (Autenticación de Dos Factores)**, que añade una capa adicional de seguridad. En este caso, luego de ingresar las credenciales, el sistema solicita un token de 6 dígitos enviado al correo electrónico del usuario. Este código debe ser ingresado correctamente para completar el acceso.

Esta doble modalidad permite adaptarse a distintos niveles de seguridad según el perfil del usuario o los requerimientos de la empresa.

Para los nuevos usuarios, el sistema ofrece la opción de Crear Cuenta, donde se solicita información básica como nombre, correo electrónico, número de teléfono y una contraseña segura. Este proceso de registro es sencillo y está pensado para garantizar la protección de los datos personales mediante protocolos

de seguridad como cifrado y validación de campos. Una vez creada la cuenta, el usuario podrá iniciar sesión en cualquier momento desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

El formulario de inicio de sesión incluye campos para ingresar el correo electrónico y la contraseña. En caso de que el usuario olvide sus credenciales, se proporciona una opción para recuperar la contraseña mediante correo electrónico, asegurando que el acceso pueda ser restablecido de forma segura.

En conjunto, esta sección garantiza una experiencia de acceso segura, flexible y adaptada a las necesidades de cada usuario, fortaleciendo la protección de la información y la integridad del sistema.



The image shows a login form titled "Iniciar Sesión" (Login) with the subtitle "Ingresa tus credenciales" (Enter your credentials). The form is set against a blue header and a light gray background. It contains two input fields: "Usuario\*" (Username) with the value "admin" and a user icon, and "Contraseña\*" (Password) with masked characters "....." and a toggle icon. A red border highlights the password field, and a red error message below it states "La contraseña debe tener al menos 6 caracteres" (The password must be at least 6 characters). Below the fields is a gray "INICIAR SESIÓN" button. At the bottom, there are two links: "¿Olvidaste tu contraseña?" (Forgot your password?) and "¿No tienes cuenta? Regístrate" (Don't have an account? Register).

**Iniciar Sesión**  
Ingresa tus credenciales

Usuario\*  
admin

Contraseña\*  
.....

La contraseña debe tener al menos 6 caracteres

INICIAR SESIÓN

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[¿No tienes cuenta? Regístrate](#)

Verificación de Seguridad

Ingresa el código enviado a tu correo

Se ha enviado un código de verificación de 6 dígitos

Código de Verificación\*

Revisa tu bandeja de entrada y carpeta de spam

Verificar

Cancelar

## Crear Nuevo Usuario

Complete todos los campos para registrar un nuevo usuario

### Información de Dirección

Tipo de Dirección\*

Municipio\*

Departamento\*

País\*

Guatemala

Código Postal\*

Referencias\*

## Recuperar Cuenta

La sección Recuperar Cuenta está diseñada para permitir a los usuarios restablecer el acceso a su perfil en caso de haber olvidado su contraseña. Este proceso se realiza exclusivamente mediante el envío de un código de verificación por correo electrónico, lo que garantiza seguridad y simplicidad en la recuperación.




Al ingresar a esta pantalla, el usuario debe proporcionar la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta. Una vez validado el correo, el sistema envía automáticamente un código de verificación al buzón del usuario. Este código es único, temporal y debe ser ingresado en el campo correspondiente dentro del sistema para continuar con el proceso.


La interfaz muestra claramente el correo al que fue enviado el código, junto con un campo para introducirlo. Una vez ingresado, el sistema procede a verificarlo y, si es correcto, permite al usuario establecer una nueva contraseña. En caso de error, el sistema notifica que el código es inválido o ha expirado, solicitando un nuevo intento.

Este método de recuperación, basado únicamente en correo electrónico, evita pasos innecesarios y mantiene la confidencialidad del usuario. No se utilizan preguntas de seguridad ni enlaces externos, lo que reduce el riesgo de acceso no autorizado.




The image shows a mobile application interface for password recovery. The screen has a purple gradient background. At the top, there's a white card with a purple header that says 'Recuperar Contraseña' with a circular arrow icon. Below the header, the text 'Ingresa tu correo electrónico' is followed by 'Te enviaremos un código de verificación'. There is a text input field containing 'javic4m@gmail.com'. Below the input field is a button with a right-pointing arrow and the text 'Enviar Código'. At the bottom of the card, there is a progress indicator with four circles numbered 1 to 4; the first circle is blue and active, while the others are grey.


 Sistema Integral de Entregas

 Recuperar Contraseña

Verificar Código

Ingresa el código que enviamos a javic4m@gmail.com

 Atrás

 Verificar

1

2

3

4



## Administración

### Gestión de Empresas

La sección Gestión de Empresas permite administrar de forma centralizada toda la información relacionada con las empresas. Esta funcionalidad está diseñada para facilitar tanto la creación de nuevas empresas como la modificación de datos existentes, además de ofrecer una vista general de todas las empresas activas en la plataforma.

Al acceder a esta sección, el usuario puede crear una nueva empresa mediante un formulario estructurado que solicita información clave. Esta información es esencial para mantener una base de datos organizada y coherente.

Una vez creada la empresa, es posible modificar su estado en cualquier momento. Además, el sistema ofrece una vista consolidada de todas las empresas registradas, donde se puede consultar rápidamente información básica de cada una, como su nombre, tipo, estado de afiliación y fechas relevantes. Esta lista puede incluir filtros y opciones de búsqueda para facilitar la navegación, especialmente en entornos con múltiples registros.

The screenshot displays the 'Gestión de Empresas y Usuarios' interface. At the top, a purple header bar contains the title 'Gestión de Empresas y Usuarios'. Below this, a navigation bar includes a '+ Crear Empresa' button on the right and two tabs: 'Nueva Empresa' (active) and 'Lista de Empresas'. The 'Nueva Empresa' tab contains a form titled 'Crear Nueva Empresa' with a sub-section 'Información de la Empresa'. The form consists of several input fields arranged in two columns: 'Tipo de Empresa\*' (a dropdown menu), 'Nombre Comercial\*', 'Razón Social\*', 'NIT\*', 'Registro Mercantil\*', 'Fecha de Constitución\*' (with a date format 'dd/mm/aaaa'), 'Fecha de Afiliación\*' (with a date format 'dd/mm/aaaa'), and 'Fecha de Vencimiento de Afiliación\*' (with a date format 'dd/mm/aaaa').

[+ Crear Empresa](#)

Nueva Empresa
Lista de Empresas

**Isa Latinos**  
 NIT: 705143-3 | Tipo: PROVEEDOR  
 Contacto: Gerente

ACTIVA

**Información de la Empresa**

Razón Social: Mochilas y Peluches

Registro Mercantil: 001

Fecha Constitución: 07/07/2010

Fecha Afiliación: 22/07/2010

Vence Afiliación: 15/09/2027

**Información del Contacto**

Cargo: Gerente

Fecha Inicio: 24/09/2025

Fecha Fin: 20/10/2028

Activo: ✔

Estado de la Empresa  
 Activa

[Ver Menos](#)

[✎ Editar](#)

## Gestión de Sucursales

La sección Gestión de Sucursales permite administrar de forma detallada las distintas sedes o puntos físicos de operación asociados a cada empresa registrada en el sistema. Esta funcionalidad es clave para organizaciones que cuentan con múltiples ubicaciones, ya que facilita el control operativo y la asignación de recursos en cada sucursal.

Desde esta pantalla, el usuario puede crear nuevas sucursales mediante un formulario que solicita información estructurada como el código de sucursal, nombre, días de operación, horarios de apertura y cierre, así como los datos completos de dirección. Esto incluye país, departamento, municipio, código postal, tipo de dirección y referencias específicas que faciliten la ubicación. Esta información es esencial para garantizar una correcta geolocalización y planificación logística.

Además, el sistema permite asignar personal a cada sucursal, especificando el nombre del usuario, el cargo que desempeña, si es encargado, y la fecha de finalización de su asignación en caso de que sea temporal. También se puede

indicar si el personal está activo, lo que permite mantener actualizada la estructura operativa de cada sede.

El módulo incluye una lista consolidada de sucursales, donde el usuario puede visualizar todas las sedes registradas, consultar su información básica y realizar modificaciones cuando sea necesario. Esta vista facilita la supervisión general y permite aplicar filtros para encontrar rápidamente una sucursal específica.

The screenshot shows the 'Gestión de Sucursales' interface. At the top, there's a purple header with the title. Below it, a light blue bar contains a '+ Crear Sucursal' button. The main area is divided into two tabs: 'Nueva Sucursal' (active) and 'Lista de Sucursales'. Under the 'Nueva Sucursal' tab, there's a section titled 'Crear Nueva Sucursal' with a sub-section 'Información de la Sucursal'. This section contains several input fields: 'Empresa\*' (a dropdown menu), 'Código de Sucursal\*' (a text field), 'Nombre de Sucursal\*' (a text field), 'Días de Operación\*' (a text field with an example 'LMMJVSD (Lunes a Domingo)'), 'Horario de Apertura\*' (a time range field), and 'Horario de Cierre\*' (a time range field). Below this is another section titled 'Información de Dirección' with a text area for the address.

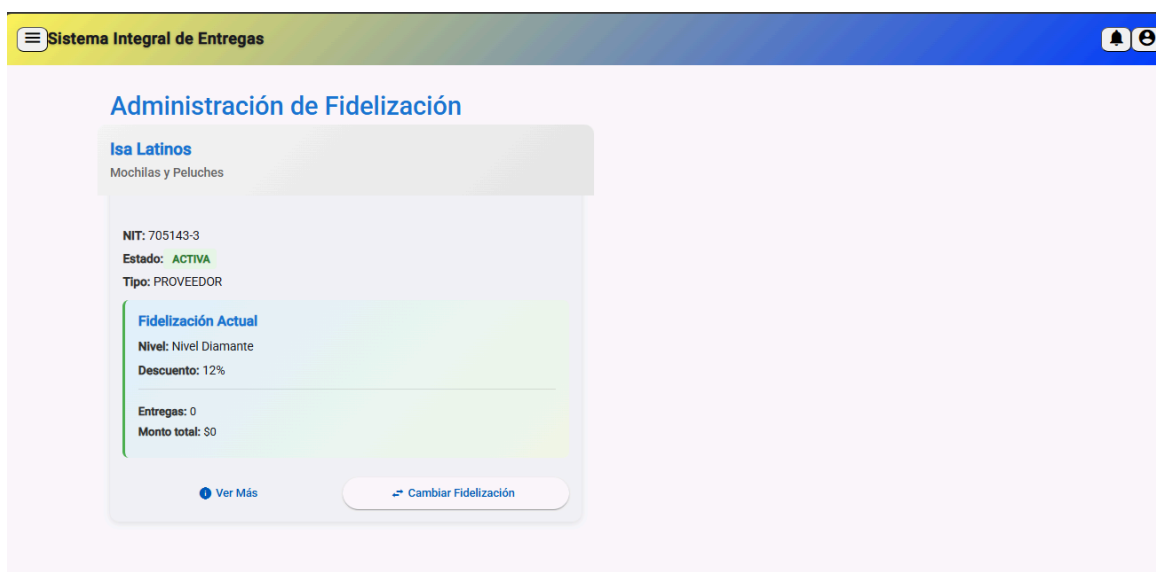
The screenshot shows the 'Gestión de Sucursales' interface with the 'Lista de Sucursales' tab selected. The 'Nueva Sucursal' tab is also visible. The 'Lista de Sucursales' section displays a list of branches. The first entry is 'Isa Latinos N0.1', which is marked as 'ACTIVA' with a green button. Below the name, it shows 'Código: 001 | Empresa: Isa Latinos', 'Horario: 07:00 - 19:00', and 'Personal: 1 asignado(s)'. At the bottom right of the list item, there's a dropdown menu for 'Estado de la Sucursal' set to 'Activa' and a 'Ver Más' link.

## Fidelización

La sección Fidelización del sistema está diseñada para gestionar y visualizar el nivel de afiliación o plan de fidelidad al que pertenece cada empresa o sucursal registrada. Esta funcionalidad permite clasificar a las entidades según su grado de compromiso, volumen de operaciones o beneficios adquiridos, lo cual facilita la personalización de servicios y la toma de decisiones estratégicas.

Cada empresa o sucursal puede estar asociada a uno de los siguientes planes de fidelización:

- **Plan Plata:** Ideal para empresas en etapa inicial o con operaciones limitadas. Ofrece acceso básico a las funcionalidades del sistema y soporte estándar.
- **Plan Oro:** Pensado para empresas con mayor volumen de entregas y necesidades operativas más complejas. Incluye beneficios adicionales como reportes avanzados, prioridad en soporte técnico y funcionalidades extendidas.
- **Plan Diamante:** Dirigido a empresas con operaciones de gran escala. Este plan ofrece acceso completo a todas las herramientas del sistema, soporte personalizado, integración con sistemas externos y condiciones preferenciales.



## Gestión Empleados

La sección Gestión de Empleados permite administrar de forma integral la información del personal que forma parte de las empresas y sucursales registradas en el sistema. Esta funcionalidad es clave para mantener un control detallado sobre cada colaborador, sus datos personales, laborales y contractuales, así como su estado dentro de la organización.

Desde esta pantalla, el usuario puede registrar nuevos empleados mediante un formulario completo. Además, se recopila información laboral como el código de empleado, número de afiliación al IGSS e IRTRA, tipo de sangre, estado civil y número de dependientes. También se incluye un apartado para contacto de emergencia, lo que refuerza la seguridad y preparación ante cualquier eventualidad.

El sistema permite gestionar el estado del empleado, indicando si está activo, la fecha de ingreso, fecha de salida y el motivo de su retiro en caso de que aplique. Esta información es esencial para mantener actualizada la base de datos y facilitar procesos como auditorías o generación de reportes.

En cuanto a la información contractual, se puede registrar el número de contrato, tipo de contrato, modalidad de trabajo, fechas de inicio y finalización, estado del contrato, salario base y frecuencia de pago. También se especifica si el contrato incluye beneficios como aguinaldo, bono 14, vacaciones e IGSS.

Por último, el sistema permite configurar detalles de comisión, como tipo de comisión (porcentaje o monto fijo), fechas de aplicación, si está activa, y parámetros como mínimo y máximo de entregas al mes, así como el factor multiplicador. Esta funcionalidad es especialmente útil para empresas que manejan esquemas de incentivos por desempeño.

**Nuevo Empleado** Lista de Empleados

Registrar Nuevo Empleado

**Información de Usuario**

Nombre de Usuario\*  Contraseña\*  Rol\*

Nombre\*  Apellido\*  Fecha de Nacimiento\*

DPI\*  Correo\*  Teléfono\*

**Información sobre su dirección**

Departamento\*  Municipio\*  Código postal\*

**Gestión de Empleados** + Crear Empleado

**Nuevo Empleado** Lista de Empleados

Lista de Empleados

**admin admin** ACTIVO

Código: EM001 | Usuario: admin | Rol de usuario: ADMINISTRADOR

**Información del Empleado**

IGSS: 001 | IRTA: 001 | Tipo Sangre: o+ | Estado Civil: CASADO

Dependientes: 5 | Ingreso: 07/05/2000 | Salida: | Motivo:

**Información de Usuario**

Correo: javic4m@gmail.com | Teléfono: 59431341 | DPI: 2154789630901

[Ver Menos](#) [Dar de alta](#) [Suspender empleado](#) [Editar](#)

## Gestión Contratos

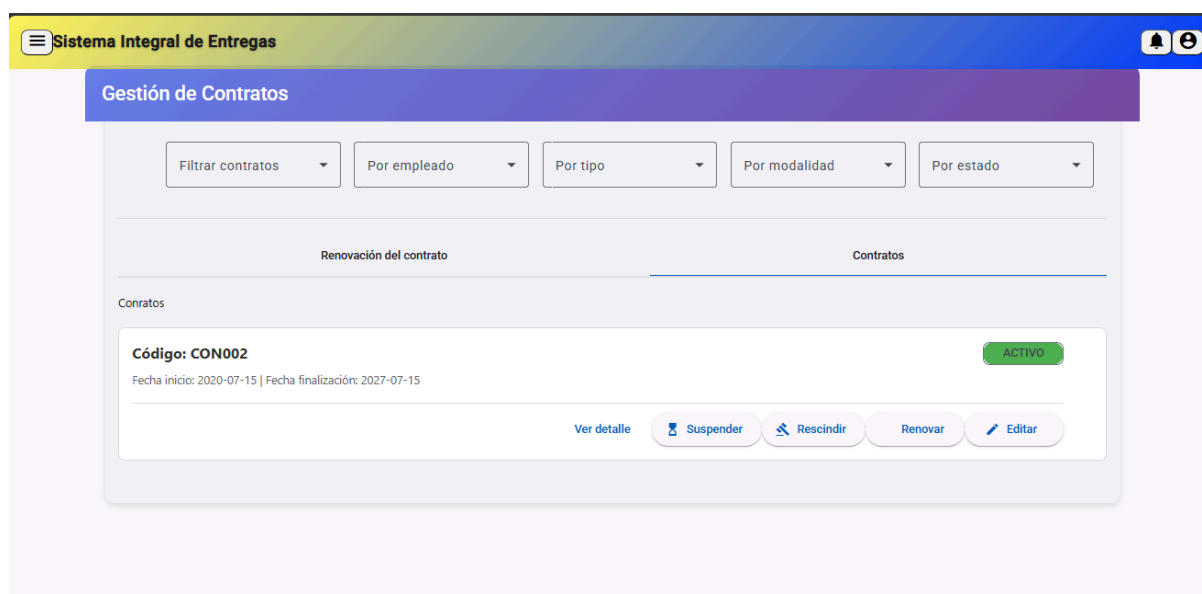
La sección Gestión de Contratos permite administrar de manera estructurada toda la información relacionada con los contratos laborales de los empleados registrados en el sistema. Esta funcionalidad es esencial para mantener un control legal y administrativo sobre las condiciones de trabajo, fechas de vigencia, modalidades y beneficios asociados a cada colaborador.

Desde esta pantalla, el usuario puede crear nuevos contratos vinculados a empleados específicos, seleccionando el tipo de contrato (por ejemplo, indefinido, temporal, por servicios), la modalidad de trabajo (presencial, remoto, híbrido), y el estado actual del contrato (activo, vencido, renovado, suspendido). También se registran las fechas de inicio y finalización, el número de contrato, el salario base, la

frecuencia de pago y los beneficios incluidos, como aguinaldo, bono 14, vacaciones e IGSS.

Además, el sistema permite filtrar los contratos por distintos criterios, como empleado, tipo de contrato, modalidad o estado, lo que facilita la búsqueda y revisión de documentos específicos. Esta funcionalidad es especialmente útil para departamentos de recursos humanos que manejan múltiples registros y necesitan acceder rápidamente a información puntual.

También se incluye una opción para gestionar renovaciones, permitiendo actualizar las fechas de vigencia y condiciones del contrato sin necesidad de crear uno nuevo desde cero. Esto agiliza el proceso administrativo y mantiene la trazabilidad de los cambios realizados.



## Periodo de Liquidación

La sección Periodo de Liquidación permite establecer un intervalo de tiempo específico durante el cual se calcularán y consolidarán las entregas realizadas por un repartidor, con el fin de generar su liquidación correspondiente. Esta funcionalidad es fundamental para mantener un control ordenado y transparente sobre los pagos, comisiones y desempeño de cada colaborador.

Desde esta pantalla, el usuario puede crear un nuevo periodo de liquidación, definiendo una descripción del periodo, la fecha de inicio y la fecha de finalización. Es importante destacar que el sistema permite crear únicamente un periodo activo a la vez, lo que garantiza que no haya superposición de registros ni duplicidad en los cálculos. Esta restricción asegura la integridad de los datos y evita inconsistencias en el proceso de liquidación.

Una vez creado el periodo, se habilita la visualización de los repartidores vinculados, junto con información relevante como nombre completo, correo electrónico, teléfono, zona asignada y estado de liquidación. Desde esta vista, el usuario puede revisar el progreso de cada repartidor dentro del periodo vigente, aplicar filtros y realizar acciones específicas relacionadas con el cierre o validación de la liquidación.

The screenshot displays the 'Periodo de Liquidación' interface within the 'Sistema Integral de Entregas'. The top navigation bar is blue with the system name and user icons. The main content area has a purple header with 'Periodo Activo' and a 'Cerrar Periodo' button. Below this, a grid of six boxes shows summary data: 'DESCRIPCIÓN: Periodo Q1 2025', 'PERIODO: 16/10/2025 - 19/12/2025', 'ESTADO: ABIERTO' (in a green box), 'COMISIONES: Q 0.00', 'BONIFICACIONES: Q 0.00', 'DEDUCCIONES: Q 0.00', and 'TOTAL NETO: Q 0.00' (in a yellow box). A section titled 'Crear Nuevo Periodo' follows, containing a text field for 'Descripción del Periodo\*', two date pickers for 'Fecha de Inicio\*' and 'Fecha de Fin\*' (both with 'dd/mm/aaaa' placeholders), and a 'Crear Periodo' button at the bottom right.



## Sucursal

### General

La sección General proporciona una vista completa y detallada de la información institucional y operativa de la empresa y su sucursal asociada. Este apartado está diseñado para ofrecer transparencia y facilitar la consulta rápida de datos clave, tanto administrativos como logísticos.

En el bloque de Datos de la Empresa, se incluyen elementos como el nombre comercial, la razón social, el NIT, el número de registro mercantil y el tipo de empresa. También se muestran las fechas importantes, como la constitución legal, la afiliación al sistema y la vigencia de dicha afiliación. Esta información es esencial para validar la identidad jurídica de la empresa y su estado actual dentro del sistema, el cual aparece como ACTIVA.

Por otro lado, en la sección de Sucursal, se detalla el nombre de la sede, su código identificador, el horario de atención (de 07:00 a 19:00), los días de operación y el estado operativo, que también figura como ACTIVA. Esta información permite conocer la disponibilidad de la sucursal y su capacidad de atención al público.

Además, se incluye el Programa de Fidelización, donde se indica el nivel actual de la empresa: Diamante. Este nivel otorga beneficios como un 12% de descuento, hasta 6 cancelaciones gratuitas por mes y penalizaciones del 50% en ciertos casos. También se especifica el rango de entregas, la vigencia del plan y el estado del mismo, que se encuentra activo.

Finalmente, se presentan estadísticas del período vigente, como el total de entregas realizadas, el monto acumulado, cancelaciones, descuentos aplicados y penalizaciones. Estos datos permiten evaluar el rendimiento de la empresa y su sucursal en el contexto del sistema de entregas.

**Sistema Integral de Entregas**

**Información de la Empresa**  
Datos generales y de sucursal

**Datos de la Empresa**

Nombre Comercial  
**Isa Latinos**

Razón Social  
Mochilas y Peluches

NIT  
705143-3

Registro Mercantil

**Fechas Importantes**

Constitución  
6 de julio de 2010

Afiliación  
21 de julio de 2010

Vencimiento Afiliación  
14 de septiembre de 2027

**Programa de Fidelización**  
Período: Septiembre 2025

**Estadísticas del Período**

0  
Total Entregas

Q 0.00  
Monto Total

0  
Cancelaciones

Q 0.00  
Descuento Aplicado

Q 0.00  
Penalizaciones

**Nivel Diamante**

Rango de Entregas  
300 - 0

Descuento  
12%

## Gestión de Guías

La sección Gestión de Guías desde el módulo de sucursal permite administrar de forma directa las órdenes de envío que se generan y procesan en cada sede. Esta funcionalidad está diseñada para que el personal autorizado pueda crear, consultar y gestionar guías de entrega de manera eficiente, manteniendo trazabilidad y control sobre cada paquete.

Desde esta vista, el usuario puede crear nuevas guías mediante un formulario que solicita datos esenciales como el nombre del cliente, teléfono, peso del paquete, valor declarado, dimensiones, observaciones y dirección de entrega. También se asigna automáticamente un número de guía y un código interno, lo que facilita la identificación y seguimiento del envío dentro del sistema.

Una vez creada la guía, se muestra en la lista de guías con información resumida como el número de guía, estado actual (por ejemplo, *CREADA*), peso, total a cobrar, número de intentos de entrega y datos del cliente. Esta lista permite filtrar y buscar guías específicas, lo que agiliza la gestión diaria en la sucursal.

Cada guía incluye una sección de información detallada, donde se puede consultar la fecha de creación, fecha de recolección real (si ya fue realizada), dirección completa de entrega, referencias, y el historial de estados. Este historial permite visualizar el progreso de la guía desde su creación hasta su entrega final, incluyendo cada cambio de estado registrado en el sistema.

En conjunto, la gestión de guías desde la sucursal es una herramienta clave para mantener el flujo operativo, garantizar la precisión en los envíos y ofrecer un servicio confiable al cliente. Todo el proceso está diseñado para ser ágil, claro y completamente trazable.

**Gestión de Guías**

+ Crear Guía

Crear Guía      Lista de Guías

Crear Nueva Guía

**Tipo de Cliente**

**Cliente Nuevo**  
Registrar nuevo cliente con dirección

**Cliente Existente**  
Seleccionar cliente registrado

**Información del Cliente**

Nombre Completo\*      Teléfono\*

Email\*      Persona que Recibe\*

Horario Preferido Inicio\*      Horario Preferido Fin\*

Crear Guía

Lista de Guías

Lista de Guías

GUIA-1758916294956

ALTA

Cliente: Carlos Gomez | Teléfono: 74859612

Estado: CREADA | Peso: 45 kg

Total: Q5.00 | Intentos: 0

🚚

Información de la Guía

Número de Guía: GUIA-1758916294956

Código Interno: COD-1758916294956

Fecha Creación: 26/09/2025 13:51

Fecha Recolección Real:

Descripción:

Dimensiones:

Valor Declarado:

Observaciones:

pe

Información del Cliente

Nombre:

Email:

Teléfono:

loc

Dirección de Entrega

País:

Departamento:

Municipio:

Código Postal:

Referencias:

ti

Historial de Estados

## Coordinador de Operaciones

### Gestión de Guías

Desde el rol de Coordinador de Operaciones, la sección Gestión de Guías permite administrar de forma centralizada todas las órdenes de entrega generadas en el sistema, así como supervisar y asignar repartidores de manera eficiente. Esta vista está diseñada para brindar control operativo, trazabilidad y capacidad de respuesta ante cualquier situación relacionada con las entregas.

El coordinador puede acceder al listado completo de guías, donde se muestra información clave como el número de guía, estado actual, zona de entrega, repartidor asignado y número de intentos realizados. Esta lista permite aplicar filtros por estado, zona o repartidor, lo que facilita la gestión en entornos con alto volumen de operaciones.

Una funcionalidad esencial en esta sección es la asignación de repartidores. El sistema permite seleccionar guías pendientes y asignarlas a repartidores disponibles, considerando criterios como zona de cobertura, estado operativo, y desempeño. Cada repartidor muestra información relevante como nombre, correo, teléfono, zona asignada, disponibilidad y estadísticas de entregas completadas o fallidas.

Además, el coordinador puede consultar el historial de acciones sobre cada guía, lo que incluye cambios de estado, intentos de entrega, y cualquier modificación realizada. Esta trazabilidad es fundamental para garantizar transparencia y tomar decisiones informadas en caso de incidencias.

En conjunto, la Gestión de Guías desde el rol de Coordinador de Operaciones es una herramienta robusta que permite mantener el flujo logístico bajo control, optimizar la asignación de recursos y asegurar que cada entrega se procese de forma eficiente y documentada.

Sistema Integral de Entregas

Gestión de Guías - Coordinador

Administrar guías y asignación de repartidores

Todas las Guías

Asignar Repartidor

Repartidores

Número de Guía	Cliente	Contenido	Estado	Repartidor	Fecha de Creación	Acciones
GUIA-1758916294956	Carlos Gomez 74859612	no Peso: 45kg   Valor: \$45	CREADA	admin_1 admin_1	26/09/2025, 13:51	

Sistema Integral de Entregas

Gestión de Guías - Coordinador

Administrar guías y asignación de repartidores

Todas las Guías

Asignar Repartidor

Repartidores

Asignar Repartidor a Guía

Seleccionar Repartidor

Fecha de Entrega  
dd/mm/aaaa

Asignar Repartidor

Limpiar

Guías Pendientes de Asignar

Número de Guía	Cliente	Descripción	Estado	Acciones
GUIA-1759185953134	Carlos Gomez Quetzaltenango, Quetzaltenango	No aplica	CREADA	

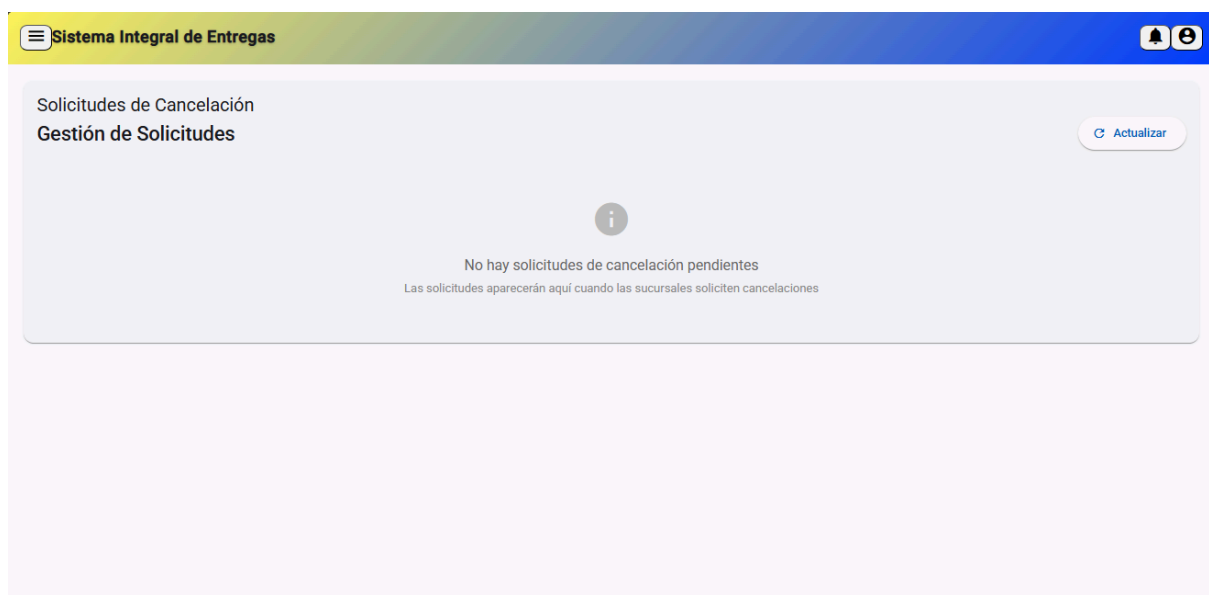
## Gestión de Solicitudes

La sección Gestión de Solicitudes está destinada a administrar todas las peticiones de cancelación realizadas por los clientes respecto a alguna guía de entrega. Esta funcionalidad permite al personal autorizado revisar, validar y tomar decisiones sobre cada solicitud, garantizando un proceso transparente y documentado.

Desde esta vista, el sistema muestra un listado de todas las solicitudes de cancelación recibidas, indicando información relevante como el número de guía, nombre del cliente, fecha de solicitud, motivo de cancelación y estado actual de la solicitud. Cuando no hay solicitudes pendientes, el sistema lo indica claramente, manteniendo al usuario informado sobre el estado del módulo.

Cada solicitud puede ser evaluada por el coordinador o personal administrativo, quien tiene la opción de aprobar o rechazar la cancelación según los criterios establecidos por la empresa. Esta decisión puede estar basada en el estado de la entrega, el historial del cliente, o políticas internas de servicio.

Además, el sistema puede incluir filtros por fecha, estado o sucursal, lo que facilita la gestión en entornos con múltiples solicitudes activas. Esta organización permite priorizar casos urgentes y mantener una atención eficiente.



## Gestión de Cancelación

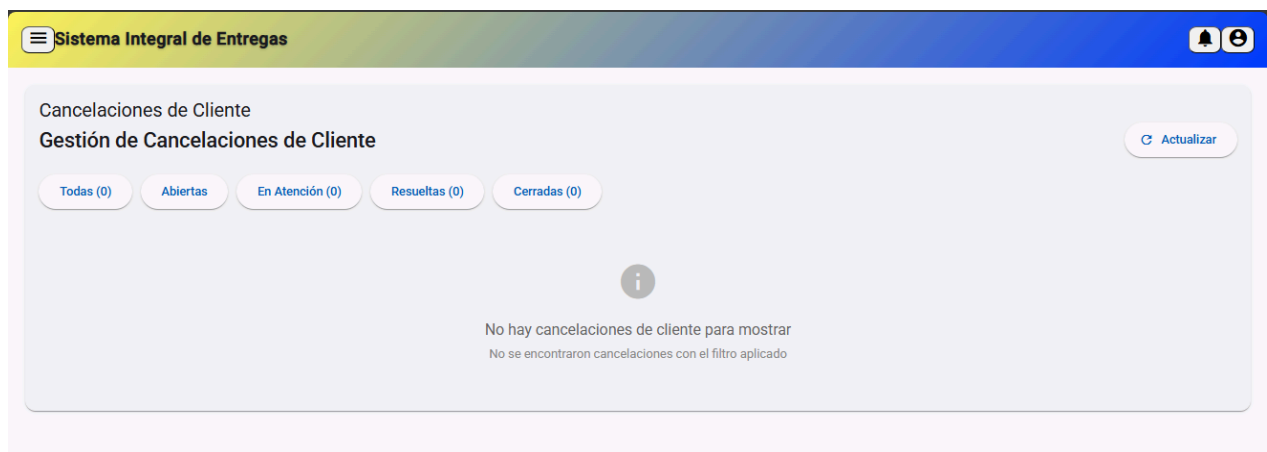
La sección Gestión de Cancelación centraliza todas las solicitudes de cancelación realizadas por los clientes sobre guías activas dentro del sistema. Desde esta vista, el usuario puede consultar el estado de cada solicitud, aplicar filtros por tipo y etapa del proceso, y tomar decisiones operativas según corresponda.

El sistema clasifica las solicitudes en diferentes categorías: Abiertas, En Atención, Resueltas y Cerradas, lo que permite visualizar el progreso de cada caso y priorizar aquellos que requieren intervención inmediata. Cuando no hay solicitudes

activas, el sistema lo indica claramente con un mensaje informativo, lo que ayuda a mantener una supervisión constante sin generar confusión.

Cada solicitud incluye detalles como el número de guía, nombre del cliente, motivo de cancelación y fecha de registro. Esta información es clave para que el personal autorizado pueda evaluar la validez de la solicitud y decidir si procede su aprobación o rechazo. El proceso está diseñado para ser transparente y trazable, garantizando que cada cancelación se maneje conforme a las políticas internas y al historial del cliente.

En conjunto, la Gestión de Cancelación es una herramienta operativa que permite mantener el control sobre las solicitudes de los clientes, asegurar una atención eficiente y documentar cada decisión tomada en el sistema.





## Repartidor

### Gestión de Pedidos

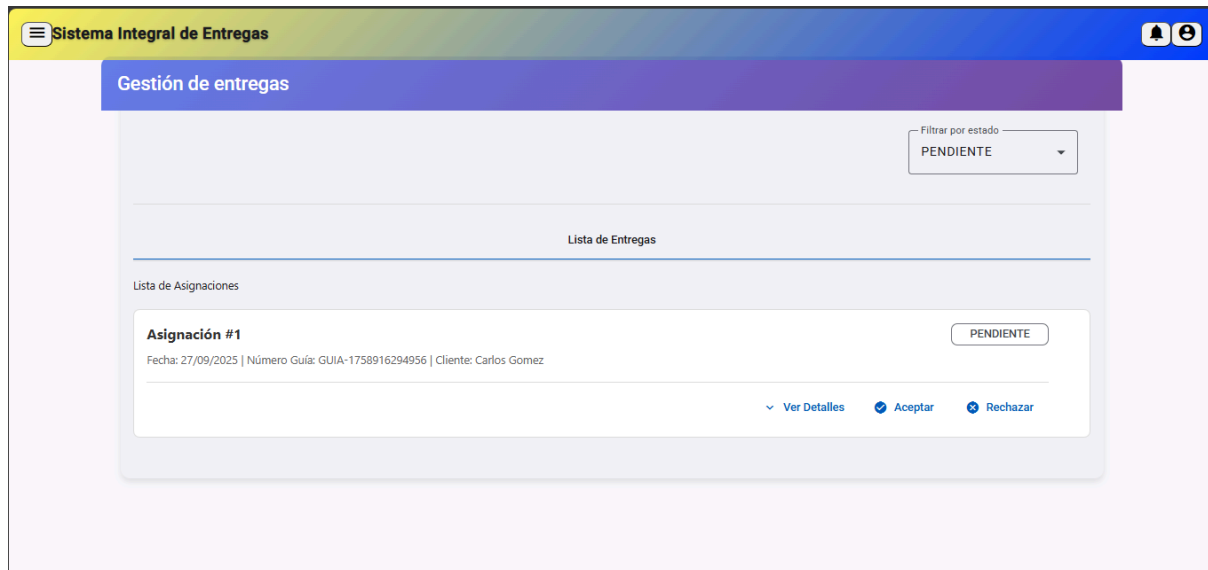
La sección Gestión de Pedidos permite al repartidor visualizar y administrar todas las entregas que le han sido asignadas dentro del sistema. Esta funcionalidad está diseñada para ofrecer una experiencia clara, ágil y completamente operativa, facilitando el cumplimiento de las rutas y el seguimiento de cada guía en tiempo real.

Al ingresar a esta vista, el repartidor puede consultar el listado de pedidos activos, donde se muestra información esencial como el número de guía, nombre del cliente, dirección de entrega, estado actual del pedido y número de intentos realizados. Esta lista está organizada por prioridad y puede incluir filtros por estado (pendiente, en camino, entregado, cancelado), lo que permite al repartidor enfocarse en las tareas más urgentes.

Cada pedido incluye una opción para ver detalles, donde se despliega información completa como referencias de ubicación, observaciones del cliente, valor declarado, peso del paquete y cualquier instrucción especial. Esta vista también permite acceder al historial de estados del pedido, lo que ayuda al repartidor a entender el contexto de cada entrega.

Durante el proceso de entrega, el repartidor puede actualizar el estado del pedido, registrar intentos fallidos, tomar fotografías como evidencia, capturar firmas digitales y dejar comentarios operativos. Estas acciones quedan registradas en el sistema, garantizando trazabilidad y transparencia en cada movimiento.

En conjunto, la Gestión de Pedidos desde el rol de Repartidor es una herramienta esencial para ejecutar las entregas de forma eficiente, documentada y segura, permitiendo al personal de campo cumplir con sus rutas y mantener comunicación constante con el sistema.



## Seguimiento de Pedidos

La sección Seguimiento de Pedidos permite visualizar el estado actual de cada paquete y realizar actualizaciones conforme avanza el proceso de entrega. Esta funcionalidad es fundamental para mantener trazabilidad, garantizar transparencia y ofrecer una experiencia informativa tanto para el personal operativo como para los clientes.

Desde esta vista, el usuario puede consultar el historial completo de cada pedido, incluyendo su número de guía, fecha de creación, repartidor asignado, zona de entrega, y los distintos estados por los que ha pasado el paquete. Estos estados pueden incluir: *Creado*, *En camino*, *Entregado*, *Cancelado*, *Reprogramado*, entre otros. Cada cambio queda registrado con fecha y hora, lo que permite reconstruir el recorrido del pedido en cualquier momento.

Además, el sistema permite actualizar el estado del paquete directamente desde esta sección. El usuario autorizado puede seleccionar el nuevo estado, agregar observaciones, y adjuntar evidencia como fotografías o comentarios operativos. Esta acción es clave para reflejar en tiempo real lo que ocurre en campo y mantener informados a todos los involucrados.

La interfaz también incluye filtros por estado, fecha, zona o repartidor, lo que facilita la búsqueda de pedidos específicos y agiliza la gestión en entornos con alto

volumen de entregas. Esta organización permite identificar rápidamente pedidos en riesgo, entregas exitosas o casos que requieren atención especial.

En conjunto, el módulo de Seguimiento de Pedidos es una herramienta poderosa para controlar el flujo logístico, documentar cada paso del proceso y garantizar que cada paquete sea gestionado con precisión y responsabilidad.

The screenshot displays the 'Sistema Integral de Entregas' interface. At the top, there's a header with the system name and navigation icons. Below it, a purple bar indicates the 'Gestión de entregas' section. A filter dropdown 'Filtrar por estado' is set to 'PENDIENTE'. The main area, titled 'Lista de Entregas', shows a table with one entry: 'Asignación #1'. This entry includes the date '27/09/2025', a tracking number 'GUIA-1758916294956', and a client name 'Carlos Gomez'. The status 'PENDIENTE' is shown in a pill. At the bottom of the entry, there are three buttons: 'Ver Detalles', 'Aceptar', and 'Rechazar'.

This screenshot shows the 'Confirmacion de cambio de estado de una entrega' form within the same system. The header and section bar are consistent with the previous image. The form is titled 'Confirmacion de cambio de estado de una entrega' and has a subtitle 'Informacion sobre el cambio de estado'. It contains two input fields: 'Motivo\*' with the value 'Listo' and 'Comentarios' with the value 'Todo bien'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'.

## Cancelación del Cliente

La sección Cancelación del Cliente permite al Coordinador de Operaciones gestionar las solicitudes de cancelación que los clientes han registrado sobre una guía específica. Este módulo está diseñado para centralizar las peticiones, evaluar su validez y tomar decisiones operativas que mantengan la trazabilidad y el control del proceso logístico.

Cuando un cliente solicita la cancelación de una guía, debe completar un formulario indicando el ID de la guía y una descripción del motivo. Esta información queda registrada en el sistema y es enviada al coordinador para su revisión. El coordinador tiene la responsabilidad de analizar cada caso, considerando el estado actual del pedido, el historial de entregas, y las políticas internas de cancelación.

Desde esta vista, el coordinador puede aprobar o rechazar la solicitud, dejando constancia de la decisión tomada. Esta acción actualiza el estado de la guía en el sistema y puede generar ajustes en los reportes operativos, estadísticas de desempeño y en el cálculo de penalizaciones o beneficios según el plan de fidelización de la empresa.

Este proceso garantiza que las cancelaciones no se realicen de forma automática, sino que pasen por un filtro de validación que protege tanto los intereses del cliente como los de la empresa. Además, permite mantener una documentación clara de cada caso, lo que es útil para auditorías internas y resolución de conflictos.

The screenshot shows a web application interface for 'Sistema Integral de Entregas'. At the top, there is a header bar with a hamburger menu icon, the text 'Sistema Integral de Entregas', and notification and user profile icons. The main content area displays a form titled 'Registrar Cancelación de Cliente' with a subtitle 'Formulario de Cancelación'. Below the title, a note states: 'Complete los siguientes campos para registrar la cancelación del pedido por parte del cliente. Esta información será revisada por el coordinador.' The form contains two input fields: 'ID de la Guía\*' and 'Descripción de la Cancelación\*'. The 'ID de la Guía\*' field has a red border and a red error message below it: 'El ID de la guía es requerido'. The 'Descripción de la Cancelación\*' field is a larger text area with a red border and a red error message below it: 'La descripción es requerida'. At the bottom right of the form, there are two buttons: a blue 'Cancelar' button with a close icon and a grey 'Registrar Cancelación' button with a document icon.