

Manual de Usuario

Sistema de Gestión de Turnos "Smarque Bank"

Smarque Bank

13 de noviembre de 2025

Índice

1 Rol: Cliente	2
1.1 Página Principal	2
1.2 Solicitar Turno	2
1.3 Consultar Turno	2
1.4 Ver Pantalla de Turnos	2
2 Rol: Asesor (Personal Interno)	2
2.1 Acceso al Sistema (Login)	2
2.1.1 Reglas de Seguridad del Login	3
2.2 Registro de Nuevos Empleados	3
2.3 Panel de Asesor	3
2.3.1 Botones de Acción del Panel	3
3 Rol: Administrador	3
3.1 Gestión de Usuarios	4
3.2 Gestión de Turnos y Auditoría	4
3.3 Cerrar Sesión	4

1 Rol: Cliente

Este manual describe las acciones disponibles para los clientes que utilizan el sistema de turnos.

1.1 Página Principal

Al ingresar al sitio web de Smarque Bank, verá cuatro opciones principales:

- **Solicitar Turno:** Para generar un nuevo turno de atención.
- **Consultar Turno:** Para ver el estado de sus turnos ya generados.
- **Ver Pantalla de Turno:** Para visualizar la pantalla pública de llamados.
- **Acceder Interno:** Acceso restringido para el personal del banco.

1.2 Solicitar Turno

Al seleccionar esta opción, el sistema le pedirá:

1. Su número de cédula.
2. El tipo de turno que desea:
 - Asesoría (Prefijo A)
 - Cliente (Prefijo C)

Una vez confirmado, el sistema mostrará un mensaje de éxito (ej. *¡Turno generado! ... Tu turno es A-01*) y le dará la opción de "Generar otro turno" o "Ver Pantalla de Turnos".

1.3 Consultar Turno

Al seleccionar esta opción, deberá ingresar su número de cédula. El sistema le mostrará una lista de todos los turnos que ha generado, indicando su estado actual:

- En Espera
- Atendido
- Saltado

1.4 Ver Pantalla de Turnos

Esta opción lo dirige a la pantalla pública donde se anuncian los turnos que están siendo llamados y la lista de los próximos turnos en espera.

2 Rol: Asesor (Personal Interno)

Este manual describe las funciones para el personal de atención (Asesores, Cajeros).

2.1 Acceso al Sistema (Login)

Para acceder a sus funciones, el empleado debe:

1. Hacer clic en "Acceder Interno" en la página principal.
2. Ingresar su usuario y contraseña en la pantalla de Login.

2.1.1 Reglas de Seguridad del Login

- **Intentos fallidos:** Si falla el ingreso 3 veces, la cuenta se suspende por 2 minutos.
- **Bloqueo de cuenta:** Si acumula 2 suspensiones, la cuenta se bloquea permanentemente (requiere desbloqueo por un Administrador).
- **Cuentas pendientes:** Si su cuenta está "En Espera" (recién registrada y no aprobada), el login fallará y mostrará el mensaje: *"Espere que el Admin acepte su usuario. Inténtelo más tarde."*

2.2 Registro de Nuevos Empleados

Si es un empleado nuevo, puede hacer clic en "Registro" en la pantalla de Login. Deberá completar un formulario con su Nombre, Usuario, Contraseña y un reCAPTCHA.

Importante: Después del registro, su cuenta quedará "Pendiente de Aprobación" y deberá esperar a que un Administrador la active.

2.3 Panel de Asesor

Una vez logueado y aprobado, el Asesor verá su panel de control. Las funciones de llamado están restringidas según el puesto asignado:

- **Caja 1 y Caja 2:** Solo pueden llamar turnos de tipo 'C' (Cliente).
- **Piso 2 - Asesoría:** Solo pueden llamar turnos de tipo 'A' (Asesoría).

2.3.1 Botones de Acción del Panel

El panel de asesor incluye los siguientes controles:

- **Llamar Siguiente Turno:** Llama al próximo cliente en espera según su asignación (A o C).
- **Re-Llamar Turno:** Vuelve a llamar al turno actual si el cliente no se presentó.
- **Saltar Turno:** Marca el turno actual como "Saltado" y permite llamar al siguiente.
- **Finalizar Atención:** Marca el turno actual como "Atendido" y finaliza el proceso.
- **Ver Pantalla Pública:** Abre la pantalla pública de turnos.
- **Cerrar Sesión:** Sale del sistema de forma segura.

3 Rol: Administrador

Este manual describe las funciones avanzadas de gestión disponibles para el rol de Administrador.

3.1 Gestión de Usuarios

Permite al Administrador gestionar las cuentas de todos los empleados.

- **Crear usuario:** Registra un nuevo empleado manualmente.
- **Consultar usuario:** Ve la información detallada de un empleado.
- **Editar usuario:** Permite modificar la información de un usuario, y crucialmente:
 - **Aceptar Solicitud:** Cambia el estado de "Pendiente" a "Activo".
 - **Desactivar:** Bloquea el acceso a un usuario.
 - **Asignar Puesto:** Define si el usuario atenderá en "Caja 1", "Caja 2" o "Piso 2".
- **Eliminar usuario:** Borra permanentemente un usuario del sistema.

3.2 Gestión de Turnos y Auditoría

Permite al Administrador supervisar y modificar el flujo de turnos.

- **Recolocar Turno:** Cambia un turno "Saltado" de nuevo a "En Espera".
- **Eliminar Turno:** Borra cualquier turno (en espera, atendido o saltado) del sistema.
- **Crear Turno Manual:** Genera un turno manualmente, solicitando cédula y tipo (A/C).
- **Ver Auditoría:** Muestra un registro (log) de todas las actividades y cambios realizados en el sistema.

3.3 Cerrar Sesión

Permite al Administrador salir de su panel de gestión.