

# Manual de Usuario

## Sistema de Gestión de Turnos "Smarque Bank"

Smarque Bank

13 de noviembre de 2025

## Índice

<b>1 Rol: Cliente</b>	<b>2</b>
1.1 Página Principal . . . . .	2
1.2 Solicitar Turno . . . . .	2
1.3 Consultar Turno . . . . .	2
1.4 Ver Pantalla de Turnos . . . . .	2
<b>2 Rol: Asesor (Personal Interno)</b>	<b>2</b>
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
<b>3 Rol: Administrador</b>	<b>3</b>
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.