

**MANUAL COMPLETO DE USUARIO  
DEL SISTEMA PROVISYS**

**Elaborado por:** Jenderson Abarca

Angello Aponte

Yanina Miranda

David Piña

Gustavo Zapata

**Junio 2025**

## ÍNDICE GENERAL

<b>1. Introducción</b>	
1.1 ¿Qué es Provisys?-----	4
1.2 Funcionalidades principales-----	4
1.3 Requisitos del sistema-----	4
<b>2. Tipos de Usuario</b>	
2.1 Administrador-----	4
2.2 Cliente-----	5
2.3 Empleado-----	5
<b>3. Operaciones de Administrador</b>	
3.1 Inicio de Sesión-----	7
3.2 Navegación Principal-----	8
3.3 Gestión de Productos-----	8
3.4 Registrar una Compra-----	11
3.5 Otras Operaciones-----	16
3.6 Gestión de Perfil-----	17
<b>4. Operaciones de Cliente</b>	
4.1 Registro de Usuario-----	19
4.2 Inicio de Sesión-----	20
4.3 Navegación Principal-----	21
4.4 Proceso de Compra-----	21
4.5 Seguimiento de Pedidos-----	24
4.6 Gestión de Perfil-----	27
<b>5. Panel de Administración</b>	
5.1 Acceso al Panel-----	29
5.2 Navegación del Panel-----	29
5.3 Gestión de Empleados-----	29
<b>6. Gestión de Productos</b>	
6.1 Acceder a Productos-----	30
6.2 Secciones de Productos-----	30
6.3 Gestión de IVAs y Fabricantes-----	31
6.4 Fabricantes del Producto-----	31
<b>7. Gestión de Pedidos</b>	
Estados de Pedidos (En espera, Entregados, Cancelados)-----	32-33
<b>8. Gestión de Inventario</b>	
8.1 Acceder a Inventario-----	33
8.2 Mermas de Inventario-----	33
<b>9. Gestión de Compras</b>	
9.1 Acceder a Compras-----	33
9.2 Registrar Nuevas Compras-----	34
9.3 Gestión de Proveedores-----	34
<b>10. Gestión de Pagos</b>	
10.1 Métodos de Pago-----	34
10.2 Gestión de Pagos y Verificación de Cuotas-----	35
<b>11. Reportes del Sistema</b>	
11.1 Acceder a Reportes-----	35
11.2 Tipos de Reportes Disponibles-----	35

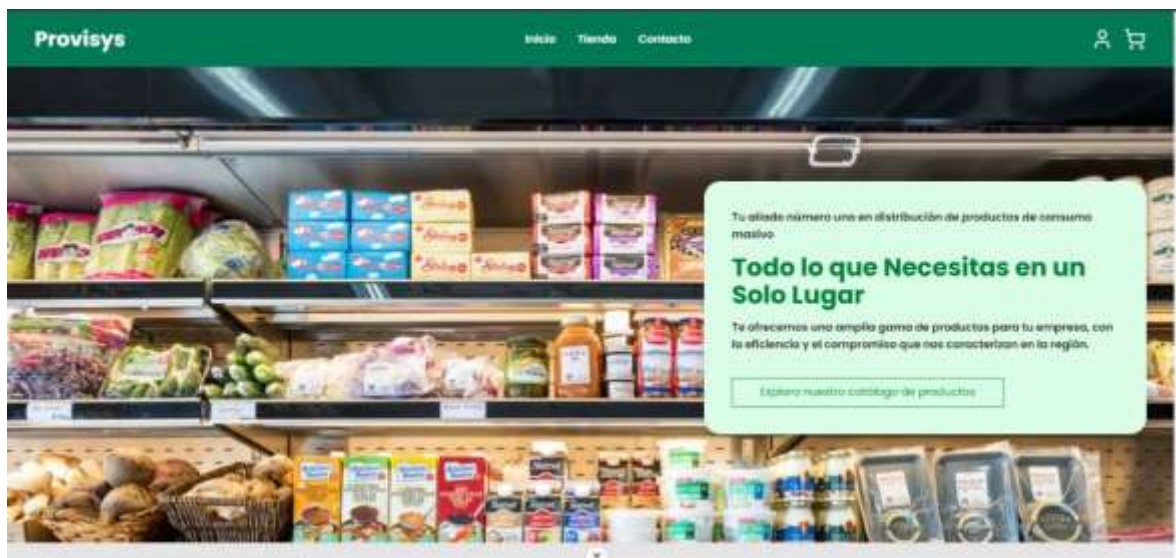
<b>12. Solución de Problemas</b>	
12.1 Problemas Comunes de Cliente-----	36
13.2 Problemas Comunes de Administrador-----	36
13.3 Contacto de Soporte-----	37
<b>13. Consejos de Uso</b>	
14.1 Para Administradores-----	37
14.2 Para Clientes-----	38
14.3 Para Empleados-----	39
14.4 Seguridad-----	40
<b>14. Flujos de Trabajo</b>	
14.1 Flujo de Cliente-----	41
14.2 Flujo de Administrador – Pedidos-----	42
14.3 Flujo de Administrador – Inventario-----	44
14.4 Flujo de Administrador – Productos-----	44
<b>15. Salir del Sistema</b> -----	45

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 ¿Qué es Provisys?

Provisys es el sistema integral de gestión de **Comercializadora De Alimentos**, especializada en la distribución de productos de consumo masivo para empresas venezolanas, con enfoque en el estado Lara.

### Imagen de la ventana principal de Provisys



## 1.2 Funcionalidades principales:

- **Gestión de clientes:** Registro, autenticación y gestión de perfiles
- **Catálogo de productos:** Exploración y compra de productos
- **Gestión de pedidos:** Creación, seguimiento y administración de pedidos
- **Sistema de pagos:** Gestión de métodos de pago y verificación
- **Inventario:** Control de stock y almacenes
- **Compras:** Gestión de proveedores y compras
- **Reportes:** Generación de informes gerenciales
- **Administración:** Gestión completa del Sistema

## 1.3 Requisitos del sistema:

- Navegador web moderno (Chrome, Firefox, Safari, Edge)
- Conexión a internet
- Correo electrónico válido

# 2. TIPOS DE USUARIO

## 2.1 Administrador

Es el usuario con el mayor nivel de permisos dentro del sistema.

Funciones principales:

- Acceso total a todas las áreas del sistema.
- Gestión de productos, categorías, IVAs y fabricantes.

- Gestión de inventario, almacenes y mermas.
- Gestión de compras y proveedores.
- Gestión de pedidos de todos los clientes.
- Gestión de pagos y métodos de pago.
- Gestión de empleados y roles.
- Gestión de clientes.
- Generación y descarga de reportes.
- Configuración y supervisión general del sistema.

#### **¿Quién debe ser administrador?**

Generalmente, el administrador es el dueño del sistema, un gerente general o el responsable de TI.

### **2.2 Cliente**

Es el usuario final que utiliza el sistema para realizar compras.

Funciones principales:

- Registro y autenticación en el sistema.
- Navegación por el catálogo de productos.
- Agregar productos al carrito y realizar compras.
- Consultar y hacer seguimiento a sus pedidos.
- Gestionar su perfil y datos personales.
- Recibir notificaciones sobre el estado de sus pedidos y pagos.

#### **¿Quién debe ser cliente?**

Toda persona o empresa que desee comprar productos a través de la plataforma.

### **2.3 Empleado**

Es el usuario que colabora en la gestión operativa del sistema, pero con permisos limitados según su rol.

Funciones principales:

- Acceso a módulos específicos según los permisos asignados por el administrador.
- Gestión de inventario, almacenes y mermas (si tiene permisos).
- Gestión de pedidos y compras (si tiene permisos).

- Visualización y generación de reportes (si tiene permisos).
- No puede modificar configuraciones críticas ni gestionar usuarios administradores.

**¿Quién debe ser empleado?**

Personal de la empresa encargado de operaciones, logística, ventas, almacén, atención al cliente, etc.

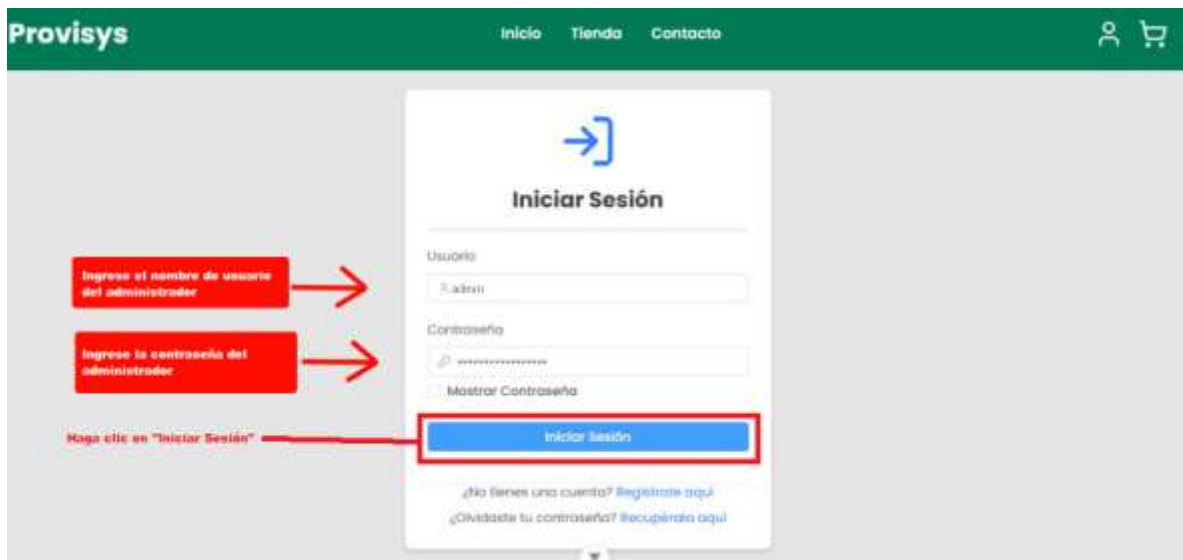
### 3. OPERACIONES DE ADMINISTRADOR

#### 3.1 Inicio de Sesión

**Paso 1.** Abra el icono de usuario y haga clic en “Iniciar de Sesión”



**Paso 2.** Llene todos los campos para iniciar de Sesión, recuerde q el nombre de usuario por defecto del sistema se llama: admin, y la contraseña por defecto del administrador es: password123456789

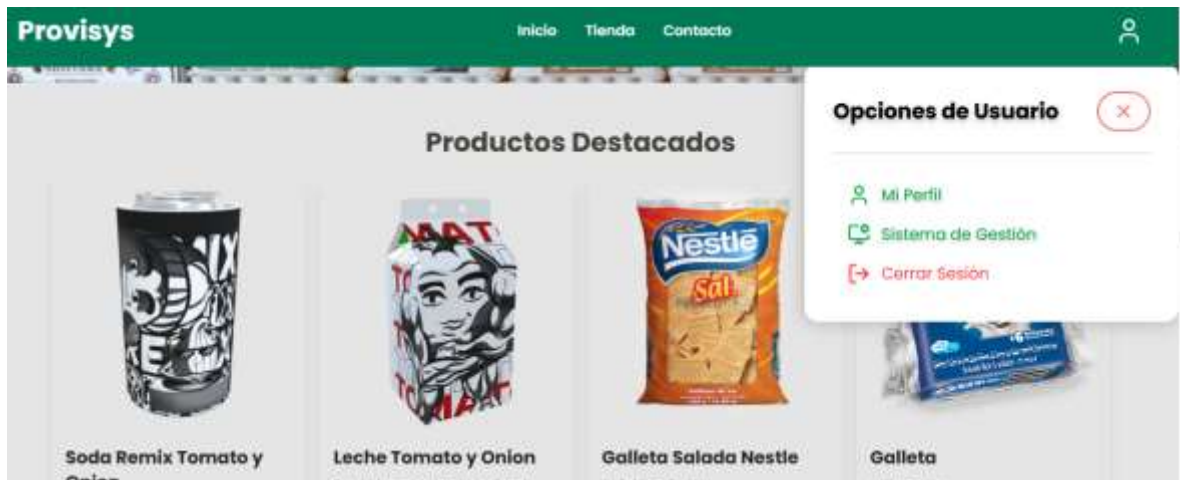


Aparecerá una notificación de que el administrador pudo iniciar sesión con éxito



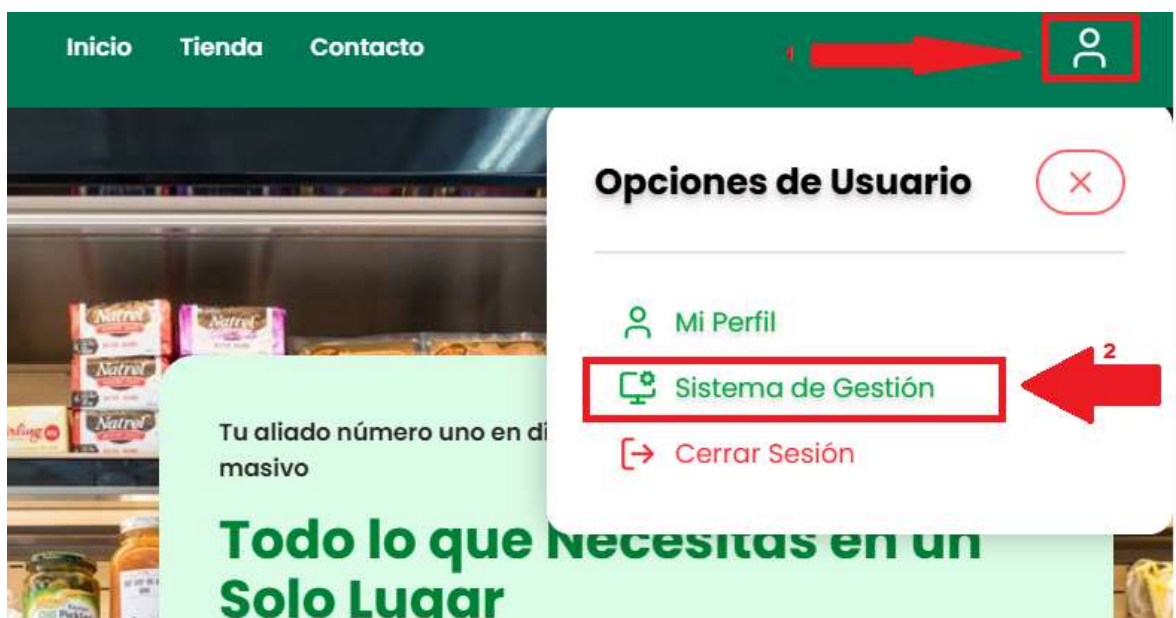
### 3.2 Navegación Principal

Puede navegar y ver los productos haciendo clic en “**Tienda**” pero aun asi no puede comprar el producto porque no está autorizado sino el Cliente, solamente puede usar las opciones de usuario como “**Mi Perfil**” y “**Sistema de Gestión**”



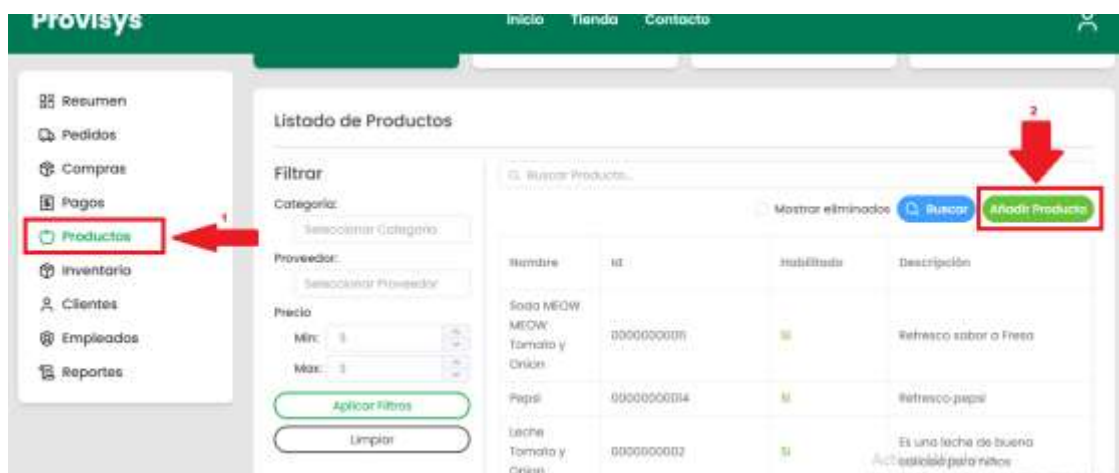
### 3.3 Agregar un Producto

**Paso 1.** Abra el icono de usuario y haga clic en “**Sistema de Gestión**”



**Paso 2.** En el menú lateral izquierdo haga Clic en el “**Productos**”, para crear producto haga clic en “**Añadir Producto**”





**Paso 3** Llene todos los campos para crear producto y haga clic en “Añadir Producto”

**Id:** 0000000008

**Nombre:** Soda MEOW MEOW Tomata y Onion

**Descripción:** Refresco sabor a Fresa

**Proveedor:** Coca-cola

**Precio Actual:** \$ 0,57

**Categoría:** Heroes

**IVA actual:** Exento (0.00%)

**Botones:** Cerrar, Añadir Producto

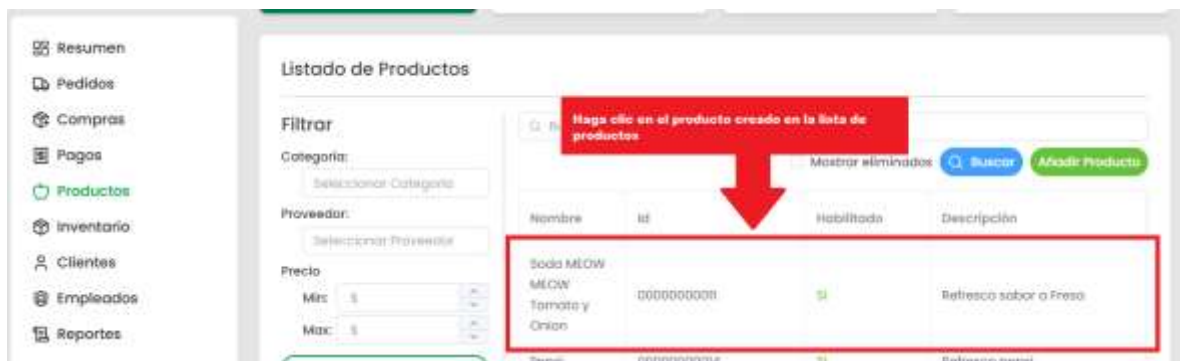
**Paso 4.** Le aparecerá una notificación de seguridad, haga clic en “Si”



Luego aparecerá una notificación que el producto fue agregado con éxito



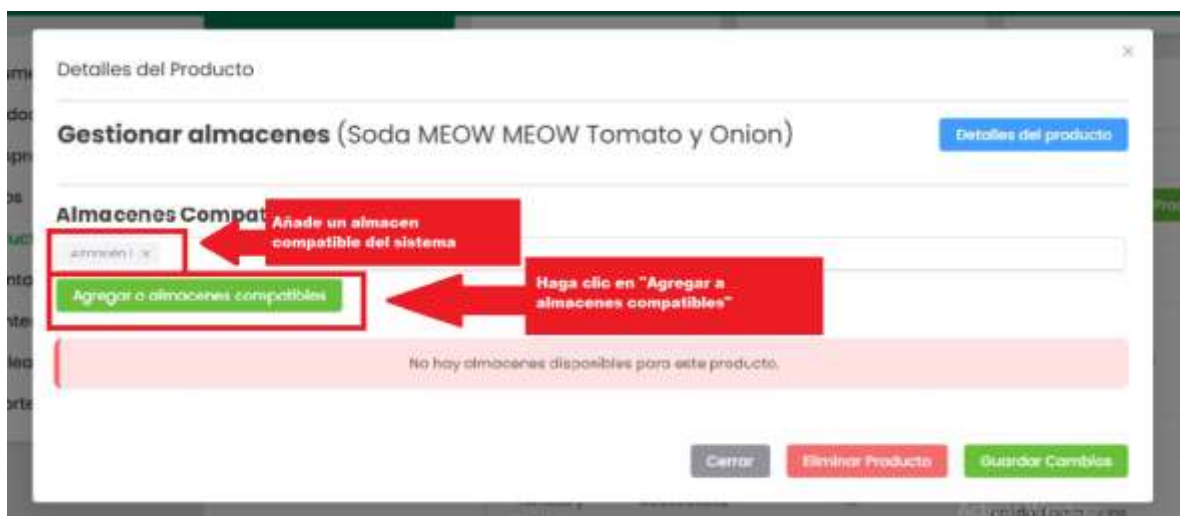
**Paso 5.** Haga clic en el producto creado



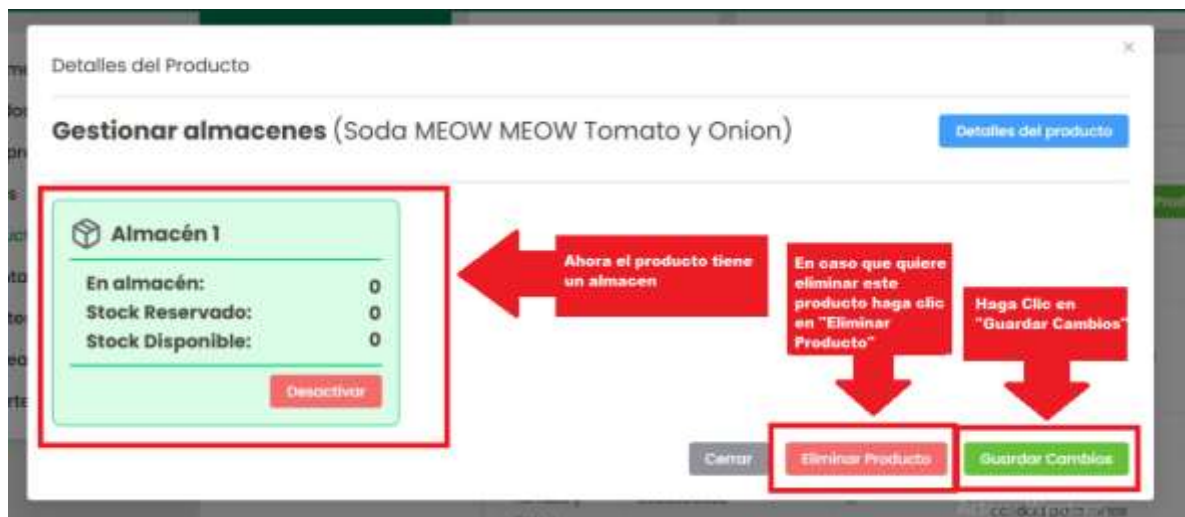
**Paso 6.** Haga clic en el botón de “Gestionar almacenes”



**Paso 7.** Seleccione el almacén creado, haga clic en “Agregar a almacenes compatibles”

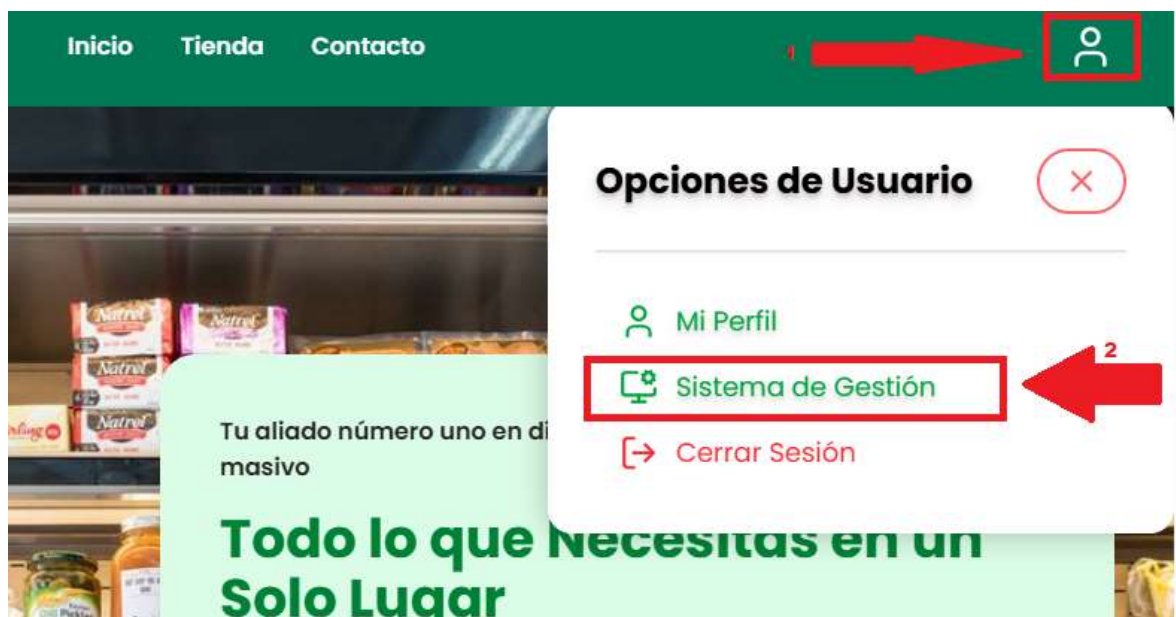


**Paso 8.** Haga clic en “Guardar Cambios”



### 3.4 Registrar una compra

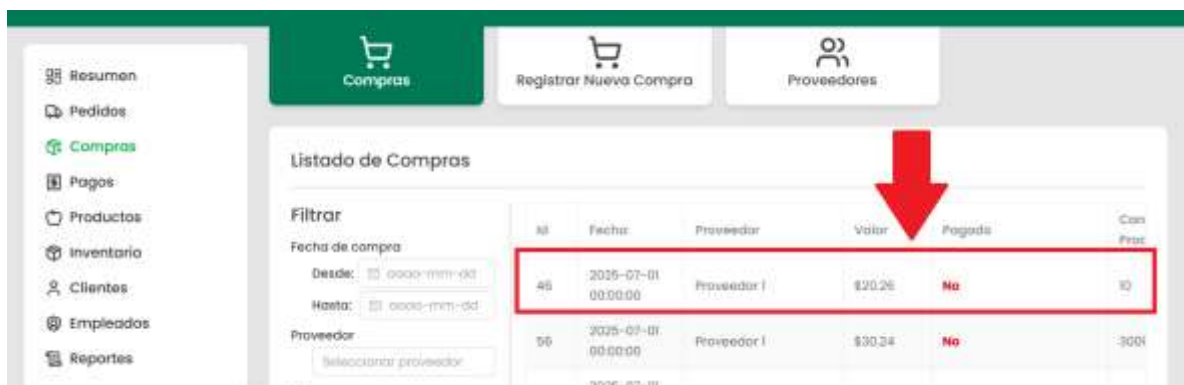
**Paso 1.** Abra el icono de usuario y haga clic en “Sistema de Gestión”



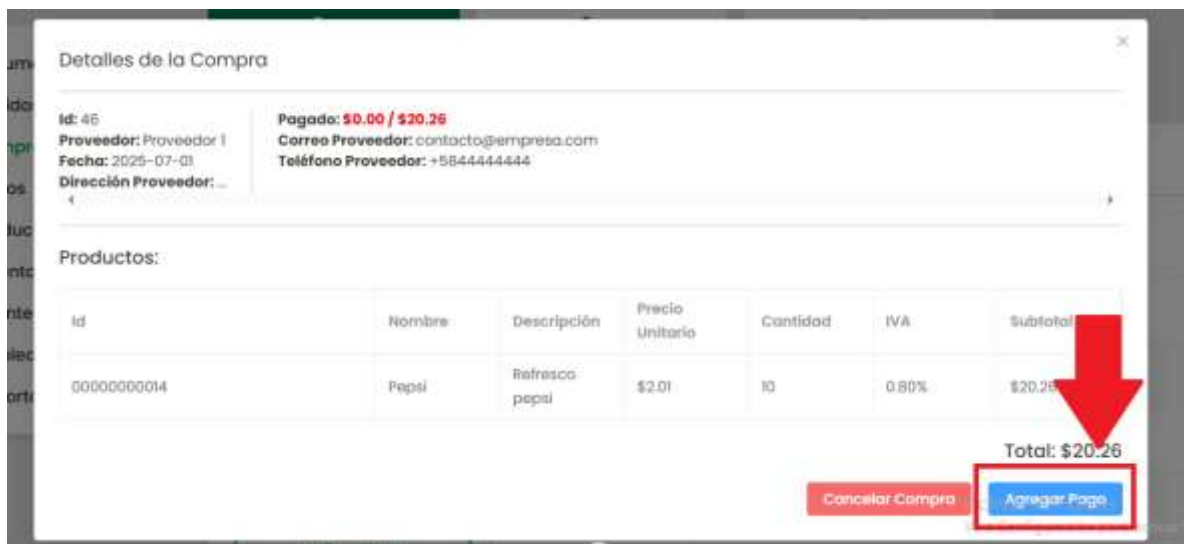
**Paso 2.** En el menú lateral izquierdo haga Clic en el “Compras”, luego haga clic en “Registrar Nueva Compra” para terminar el registro de compra haga clic en “Añadir Producto”



**Paso 3.** Haga clic en la compra guardada



**Paso 4.** Haga clic en "Agregar Pago"



**Paso 5.** Llene todos los campos para agregar el pago, y luego haga clic en "Guardar"

**Agregar Pago**

Método de Pago:

Monto:

Fecha de Pago:

Número de referencia:

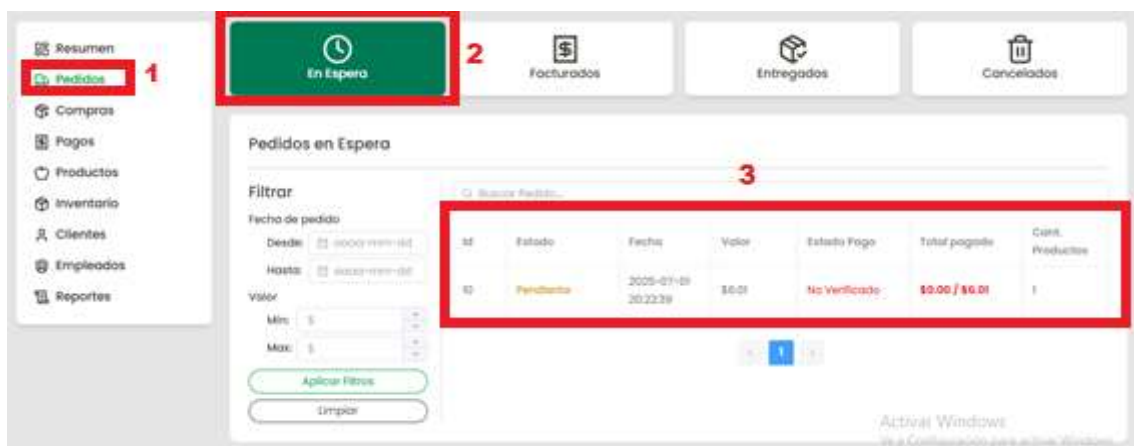
**Guardar**

Red annotations:   
 - Red box around 'Método de Pago' with arrow: **Seleccione un método de pago**  
 - Red box around 'Monto' with arrow: **Seleccione el monto del producto**  
 - Red box around 'Fecha de Pago' with arrow: **Seleccione la fecha de pago**  
 - Red box around 'Número de referencia' with arrow: **Ingrese el n° de referencia**  
 - Red box around 'Guardar' button with arrow: **Haga clic en "Guardar"**

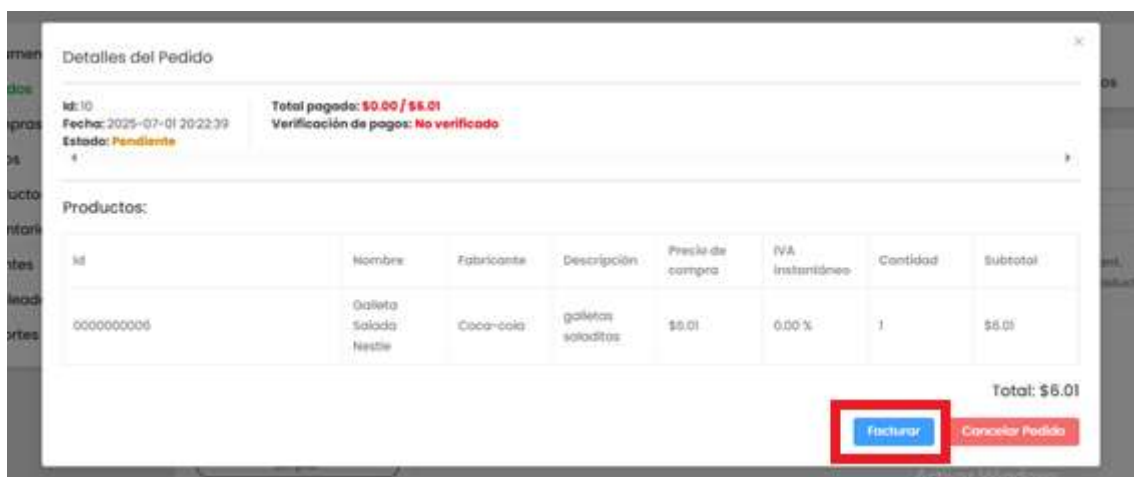
Aparecerá una notificación que el pago se guardó con éxito



Paso 6. En el menú lateral izquierdo haga Clic en el **“Pedidos”**, para facturar un pedido haga clic en **“En Espera”** y haga clic en el pedido a facturar



Paso 7. Haga clic en el botón **“Facturar”**

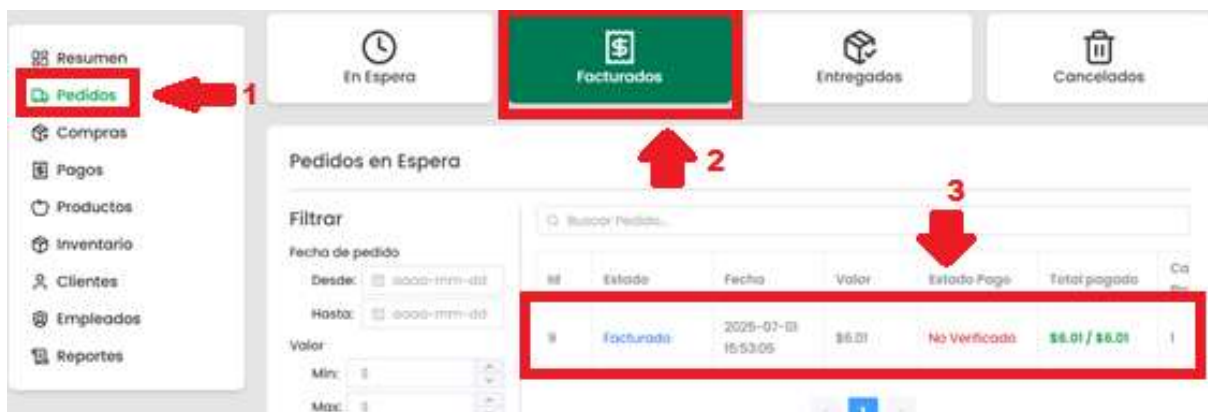


Aparecerá una notificación que el pedido ha sido facturado

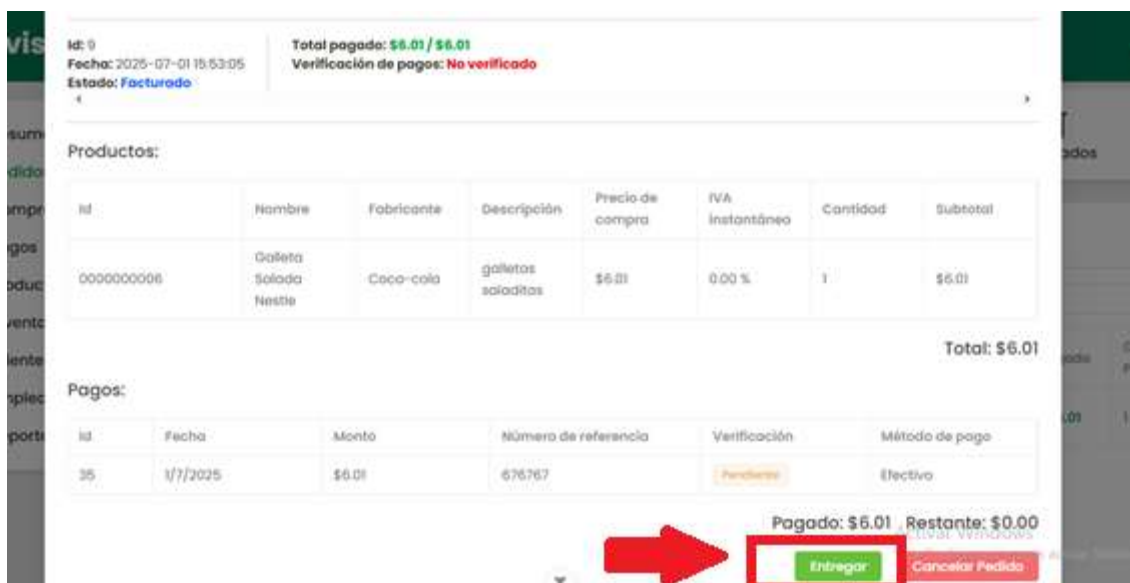




**Paso 8.** En el menú lateral izquierdo haga Clic en el “**Pedidos**”, para facturar un pedido haga clic en “**Facturados**” y haga clic en el pedido facturado



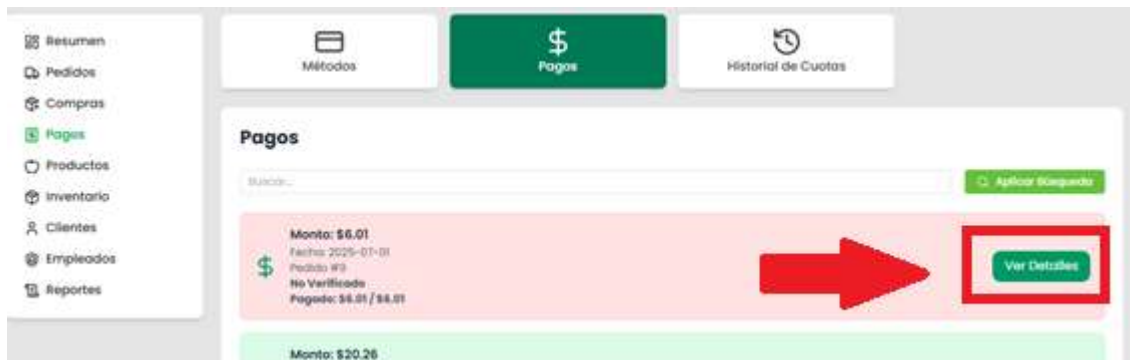
**Paso 9.** Haga clic en el botón “**Entregar**”



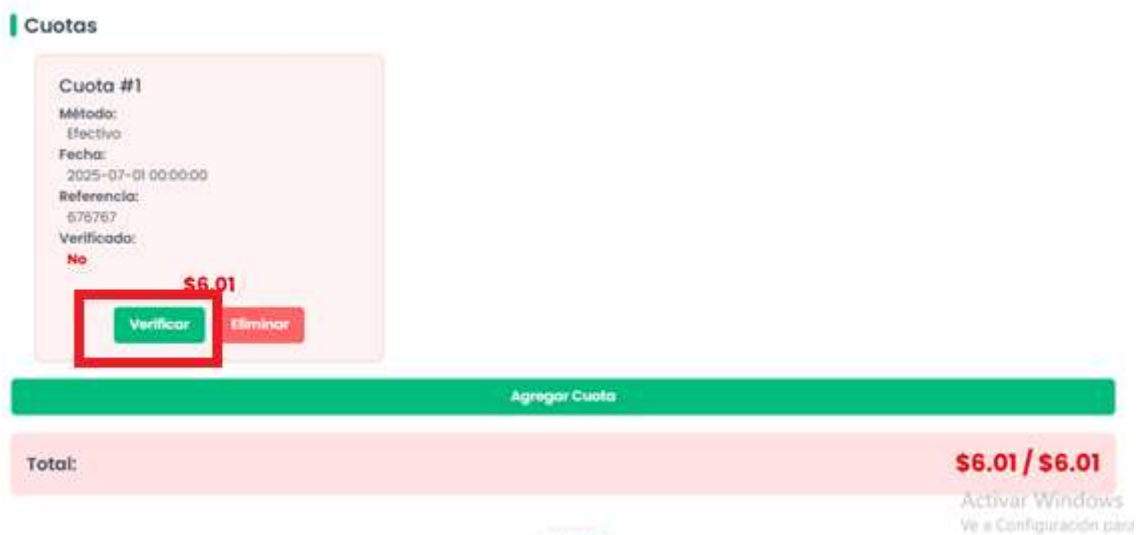
Aparecerá un mensaje que el pedido ha sido entregado



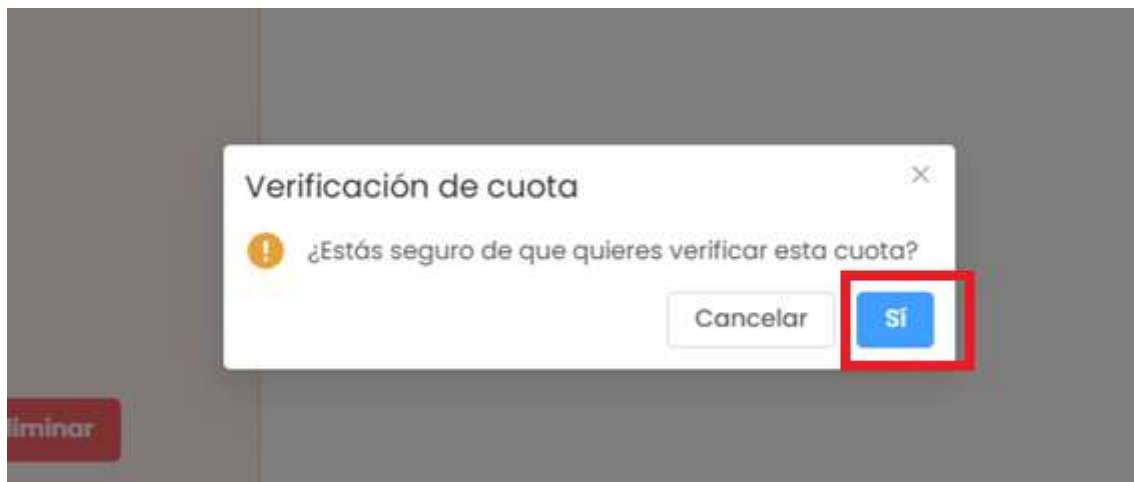
**Paso 10.** En el menú lateral izquierdo haga Clic en el **“Pagos”**, luego en el menú de pagos haga clic en **“Pagos”** y haga clic en **“Ver Detalles”**



**Paso 11.** Haga clic en **“Verificar”**



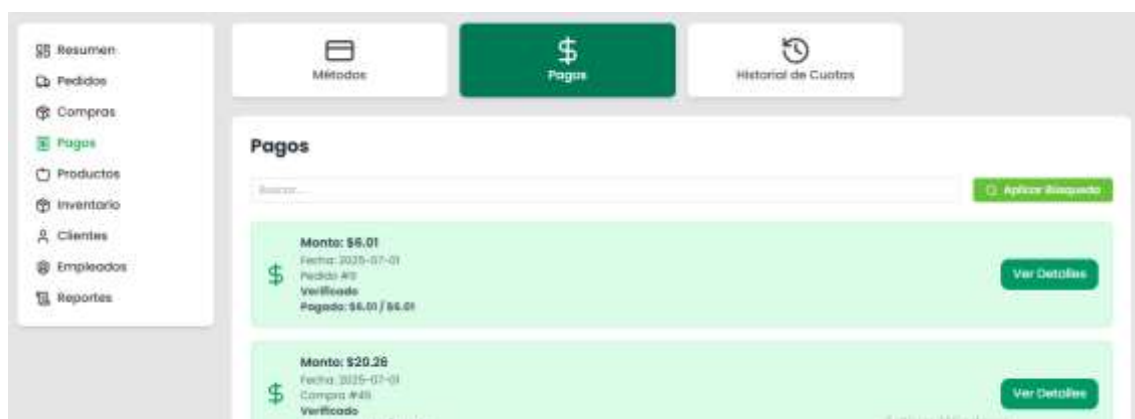
Le aparecerá una notificación de seguridad, haga clic en **“Si”**



Y la cuota se verificará así:

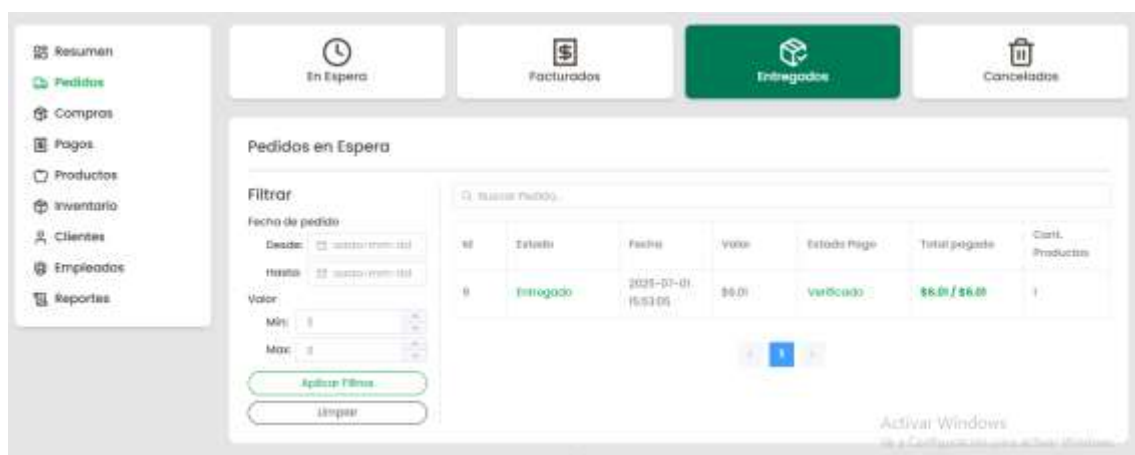


Como se aprecia en pantalla, ahora el usuario podrá ver el estado del producto verificado



### 3.5 Otras Operaciones

#### Pedidos Entregados:



#### Pedidos cancelados:



ID	Estado	Fecha	Valor	Estado Pago	Total pagado	Cu. Per.
5	Cancelado	2025-06-18 20:07:22	\$29.00	No Verificado	\$0.00 / \$29.00	5
5	Cancelado	2025-06-18 20:08:56	\$29.00	No Verificado	\$0.00 / \$29.00	5

### 3.6 Gestión de Perfil

Paso 1. Abra el icono de usuario y haga clic en “Mi Perfil”



Puede revisar tus datos personales (los datos que ingreso en el proceso de registro de usuario)

**Nota:** en la ventana de “información personal” puede editar sus datos personales y hacer clic en el botón de “Guardar cambios”

**Sugerencia 1:** si quiere cambiar contraseña haga clic en **“Cambiar contraseña”** y llene los campos para ingresar su nueva contraseña, luego haga clic en **“Guardar Cambios”**

The screenshot shows the 'Mi Perfil' (My Profile) page. Under the 'Información Personal' (Personal Information) tab, there is a link 'Cambiar Contraseña' (Change Password) highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below this, there are two input fields: 'Nueva Contraseña' (New Password) and 'Confirmar Contraseña' (Confirm Password), both containing masked text. A red line separates these fields from the bottom. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Guardar Cambios' (Save Changes), which is also highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The numbers 1, 2, 3, and 4 are placed above the respective elements: 1 above the link, 2 above the first input field, 3 above the second input field, and 4 above the button.

Le aparecerá una notificación de seguridad, haga clic en **“Si”**

The screenshot shows a security confirmation dialog box titled 'Confirmación' (Confirmation). The text inside the dialog asks: '¿Estás segura de que deseas guardar los cambios?' (Are you sure you want to save the changes?). There are two buttons at the bottom: 'No' and 'Si' (Yes). The 'Si' button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The background of the page is dimmed, showing the 'Cambiar Contraseña' (Change Password) link.

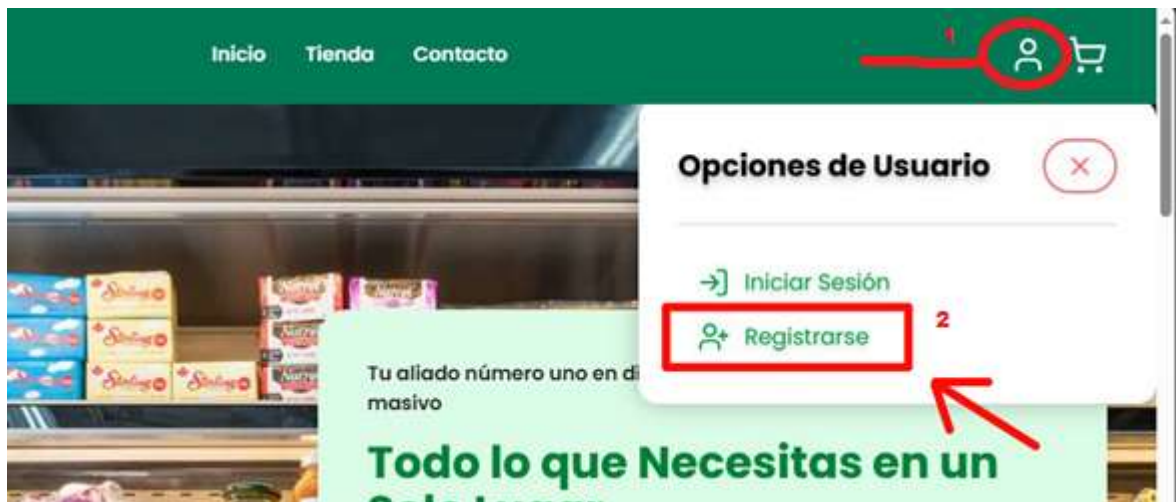
Aparecerá una notificación de que el usuario pudo actualizar su contraseña

The screenshot shows a success notification message. It has a green checkmark icon and the text 'Éxito' (Success) in bold. Below it, it says 'Perfil actualizado correctamente' (Profile updated correctly). There is a close button (X) in the top right corner of the notification box.

## 4. OPERACIONES DE CLIENTE

### 4.1 Registro de Usuario

**Paso 1.** Abra el icono de usuario y haga clic en “Registrarse”



**Paso 2.** Llene todos los campos para registrarse

A screenshot of the Provisys website showing the 'Crear una cuenta' (Create an account) form. The form is titled 'Crear una cuenta' and features a blue person icon with a plus sign. Below the title, there are several input fields for user information. To the left of the form, there are red boxes with white text, each with a red arrow pointing to a corresponding input field. The red boxes contain the following text: 'Ingrese sus nombres', 'Ingrese sus apellidos', 'Ingrese su correo electrónico', 'Ingrese su n° de teléfono', 'Ingrese su n° de teléfono secundario', 'Ingrese su dirección', and 'Ingrese su nombre de usuario'. The input fields are labeled 'Nombre', 'Apellido', 'Correo Electrónico', 'Teléfono', 'Teléfono Secundario', 'Dirección', and 'Nombre de usuario'. The form is set against a light gray background.

Contraseña

Ingrese su contraseña

Confirmar Contraseña

Confirme su contraseña

Mostrar Contraseña

Regístrate

Si ya te habías registrado antes haga clic en "inicia sesión"

© 2025 Provisys. Todos los derechos reservados. Av. Interoceánica Lora-Angaitza, sector Los Castros

## 4.2 Inicio de Sesión

**Paso 1.** Abra el icono de usuario y haga clic en “Iniciar de Sesión”



**Paso 2.** Llene todos los campos para iniciar de Sesión

Provisys

Inicio Tienda Contacto

Iniciar Sesión

Usuario

Angela

Contraseña

Mostrar Contraseña

Iniciar Sesión

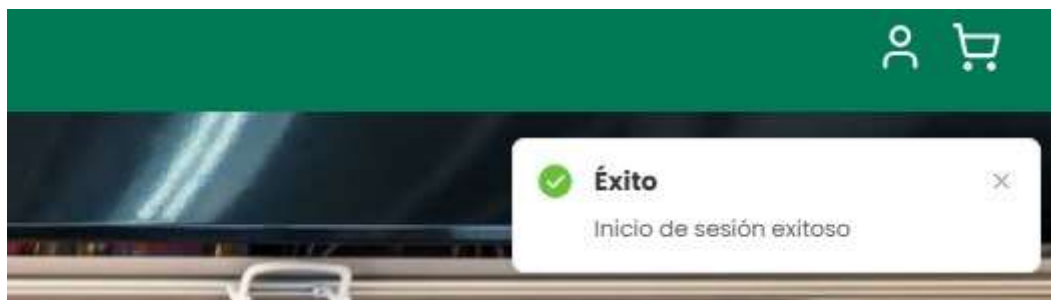
¿No tienes una cuenta? Regístrate aquí

¿Olvidaste tu contraseña? Recupérala aquí

Si no tienes una cuenta haga clic en "regístrate aquí"

Si olvidaste tu contraseña haga clic en "Recupérala aquí"

Aparecerá una notificación de que el usuario pudo iniciar sesión con éxito



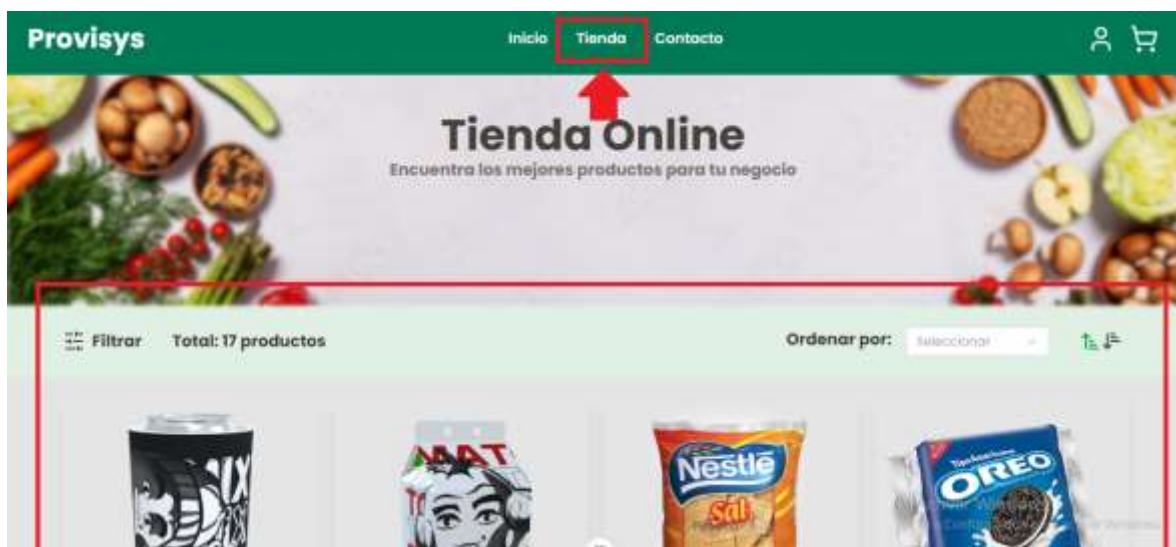
### 4.3 Navegación Principal

Puede revisar en el menú principal del sistema, si ha comprado un producto puede hacer clic en el icono del “carrito” para verificar el producto q ya compro, en caso contrario puede hacer clic en “Tienda” para comprar un producto; si necesita ayuda para contactar al equipo del sistema haciendo clic en “Contacto”



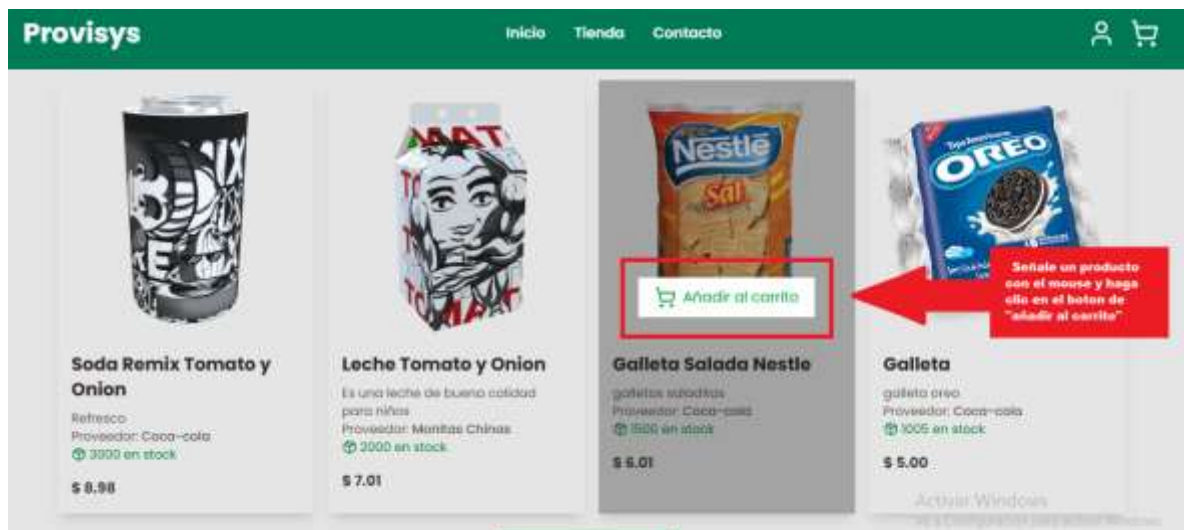
### 4.4 Proceso de Compra

**Paso 1.** Haga clic en “Tienda” y encontrara una galería de productos.



O también puede bajar en la parte de inicio y encontrará una serie de productos diferentes y hará clic en “añadir al carrito”

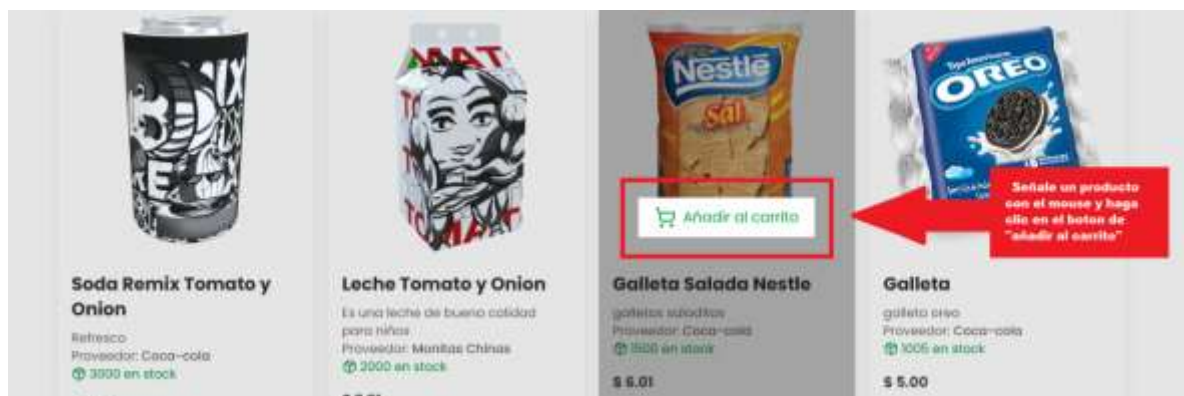




Si quiere ver más productos haga clic en “Explorar más...” y lo llevara a la tienda directamente



**Paso 2.** Haga clic en el botón de “añadir al carrito”



**Paso 3.** Añade la cantidad de los productos que va a comprar y haga clic en “Añadir”



Luego aparecerá una notificación que el producto fue añadido al carrito



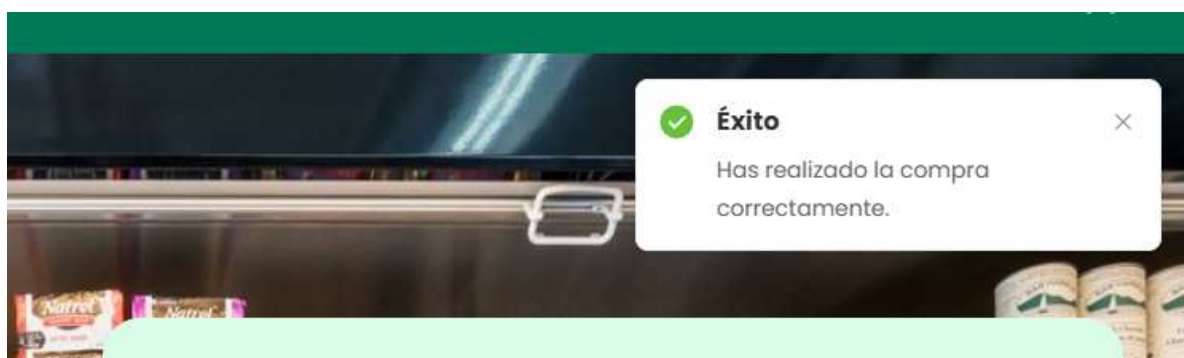
**Paso 4.** Abra el icono de usuario y haga clic en “Confirmar Pedido”



Le aparecerá una notificación de seguridad, haga clic en “Si”

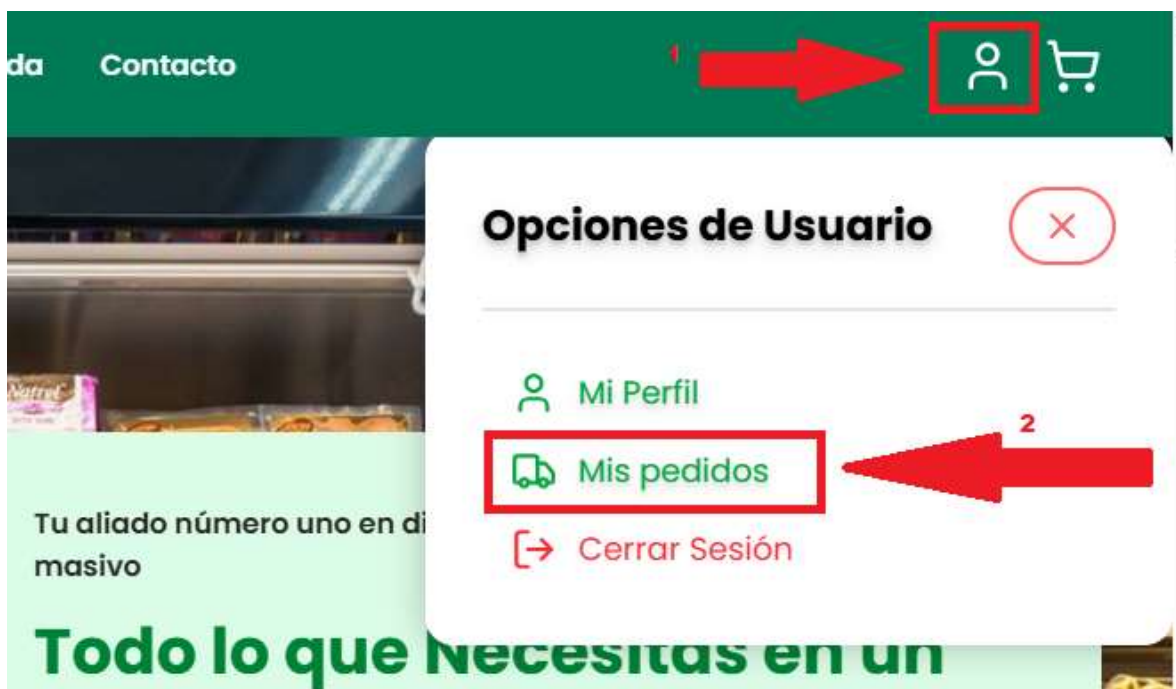


Aparecerá una notificación de que el usuario pudo realizar la compra exitosamente



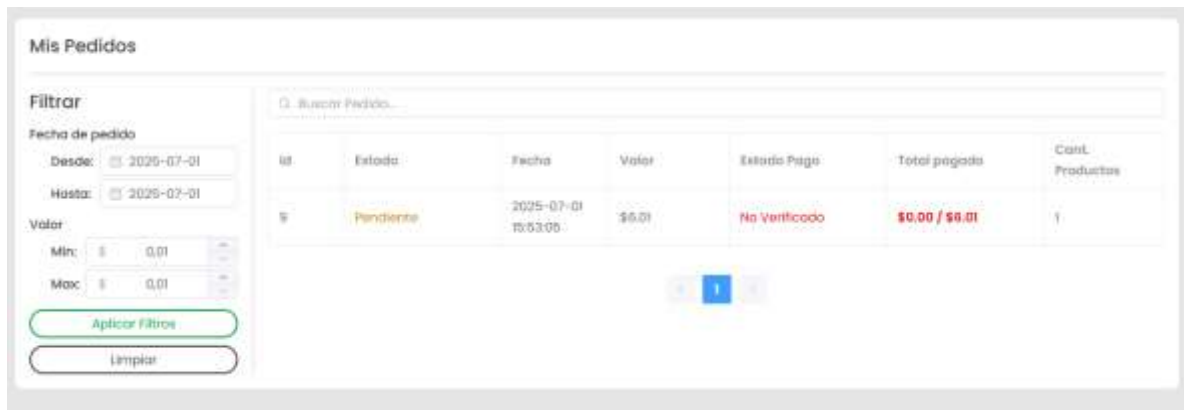
#### 4.5 Seguimiento de Pedidos

**Paso 1.** Abra el icono de usuario y haga clic en “Mis Pedidos”



Cuando un producto no está verificado, el administrador debe verificar los productos que haya comprado el cliente

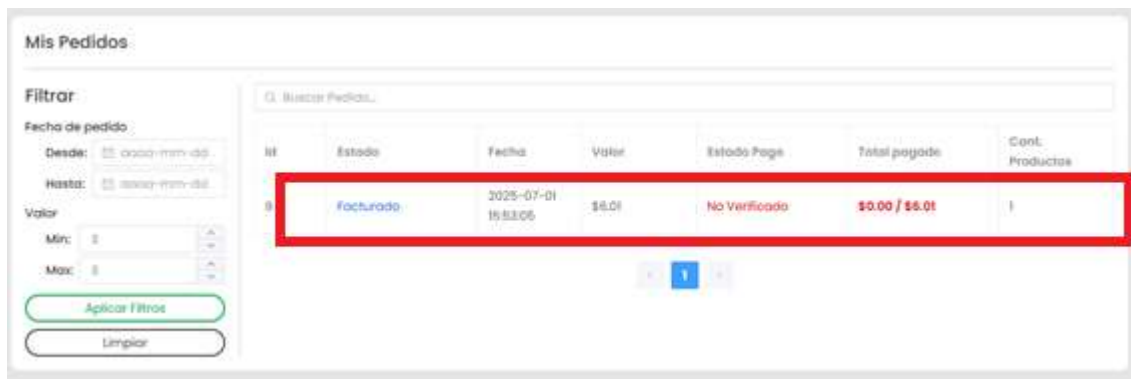




Haciendo clic en el producto puede hasta cancelar el pedido haciendo clic en “**Cancelar Pedido**”



**Paso 2.** El producto esta facturado, haga clic sobre el pedido



**Paso 3.** Haga clic sobre el botón “**Registrar Pago**”

**Detalles del Pedido**

Id: 9  
 Fecha: 2025-07-01 15:53:05  
 Estado: **Facturado**

Total pagado: **\$0.00 / \$6.01**  
 Verificación de pagos: **No verificado**

**Productos:**

Id	Nombre	Fabricante	Descripción	Precio de compra	IVA instantáneo	Cantidad	Subtotal
0000000005	Galleta Salada Nestle	Coca-cola	galletas saladitas	\$6.01	0.00 %	1	\$6.01

Total: **\$6.01**

**Registrar pago**

**Paso 3.** Llene todos los campos para agregar el pago, y luego haga clic en “**Guardar**”

**Agregar Pago**

Método de Pago:

Monto:  **Seleccione el monto del producto**

Fecha de Pago:

Número de referencia:

Haga clic en “**Guardar**”

**Guardar**

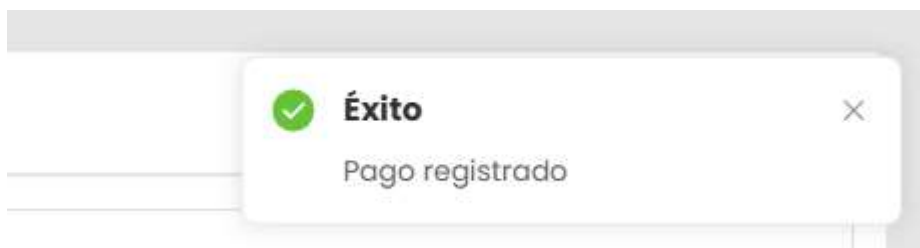
**Seleccione un método de pago**

**Seleccione el monto del producto**

**Seleccione la fecha de pago**

**Ingrese el n° de referencia**

Y aparecerá una notificación que el pago ha sido registrado



El producto esta facturado, pero el administrador o el empleado serán responsables de Facturar y verificar el estado de pago

Q. Buscar Pedido...

Id	Estado	Fecha	Valor	Estado Pago	Total pagado	Cont. Productos
9	<b>Facturado</b>	2025-07-01 15:53:05	\$6.01	<b>No Verificado</b>	<b>\$6.01 / \$6.01</b>	1

1

Al verificar el estado del producto ahora estaría completada la operación y le llegara su producto

Mis Pedidos

Filtrar

Fecha de pedido

Desde: 2025-01-01

Hasta: 2025-12-31

Valor

Mín: 0

Máx: 0

Aplicar Filtros

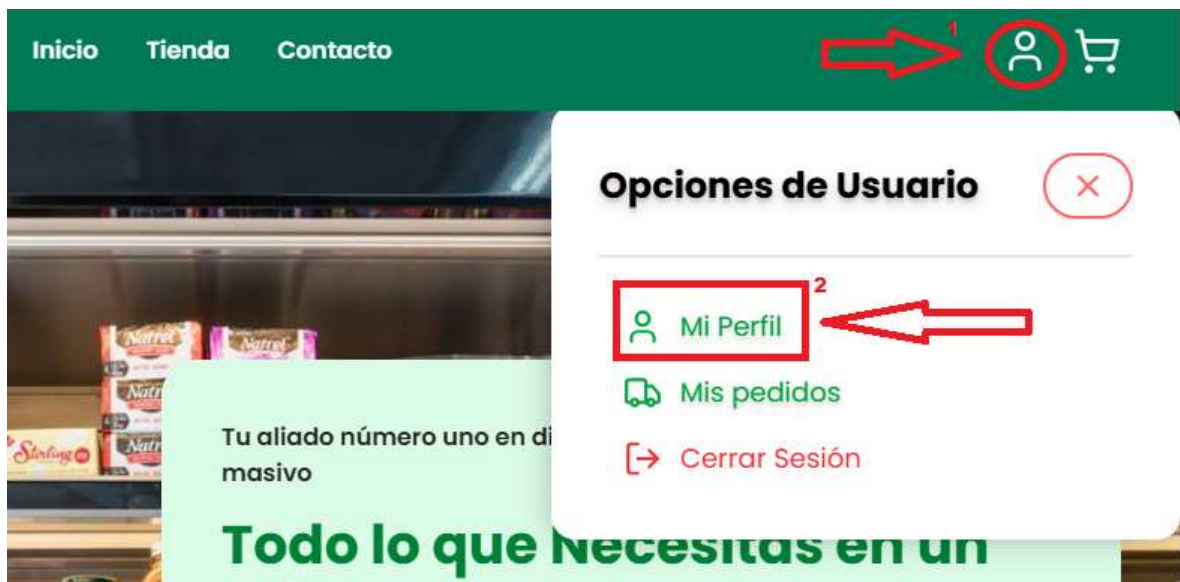
Limpiar

Buscar Pedidos...

ID	Estado	Fecha	Valor	Estado Pago	Total pagado	Cant. Productos
1	Pendiente	2025-07-01 16:33:05	\$8.01	Verificada	\$8.01 / \$8.01	1

## 4.6 Gestión de Perfil

Paso 1. Abra el icono de usuario y haga clic en “Mi Perfil”



Puede revisar tus datos personales (los datos que ingreso en el proceso de registro de usuario)

**Nota:** en la ventana de “información personal” puede editar sus datos personales y hacer clic en el botón de “Guardar cambios”

Provisys

Inicio Tienda Contacto

Mi Perfil

Información Personal Cambiar Contraseña

Nombre de usuario: Angella

Fecha de registro: 2025-08-30

Nombre: Angella Gomez

Apellido: Angella Gomez

Email: angella@gmail.com

Telefono Secundario: +5842222222

Telefono: +5842222222

Dirección: Calle 123

Guardar Cambios

© 2025 Provisys. Todos los derechos reservados.

**Sugerencia 1:** si quiere cambiar contraseña haga clic en “**Cambiar contraseña**” y llene los campos para ingresar su nueva contraseña, luego haga clic en “**Guardar Cambios**”

The screenshot shows the 'Mi Perfil' (My Profile) page. Under the 'Información Personal' section, there is a link 'Cambiar Contraseña' (Change Password) highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below this, there are two input fields: 'Nueva Contraseña' (New Password) and 'Confirmar Contraseña' (Confirm Password), both containing masked text. A red line separates these fields from the bottom. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Guardar Cambios' (Save Changes), which is also highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The numbers 1, 2, 3, and 4 are placed above the link, the first input field, the second input field, and the button respectively.

Le aparecerá una notificación de seguridad, haga clic en “**Si**”

The screenshot shows a security confirmation dialog box titled 'Confirmación' (Confirmation). The text inside the dialog asks '¿Estás segura de que deseas guardar los cambios?' (Are you sure you want to save the changes?). There are two buttons: 'No' and 'Si' (Yes). The 'Si' button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

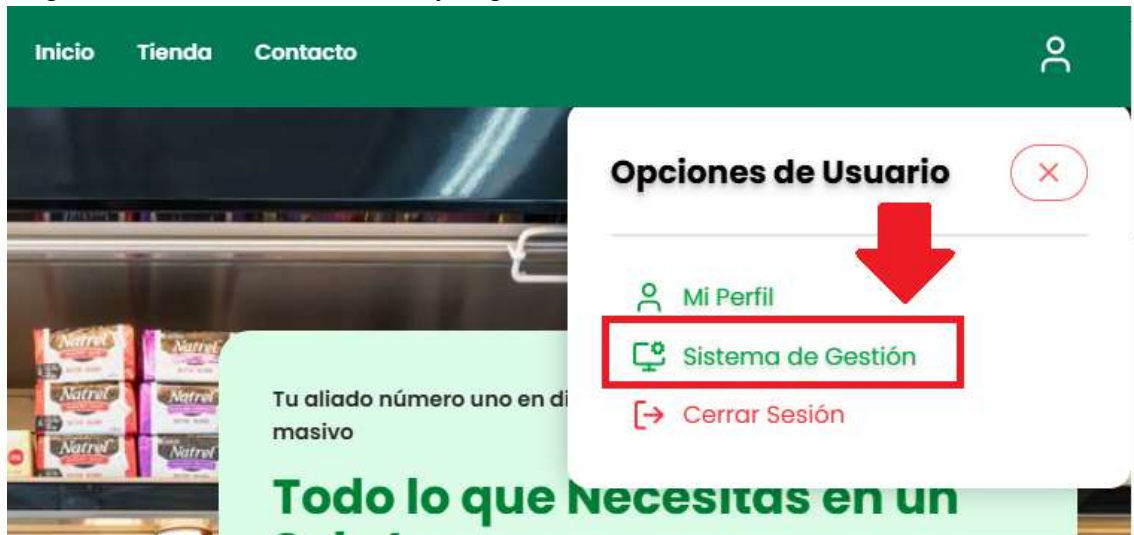
Aparecerá una notificación de que el usuario pudo actualizar su contraseña

The screenshot shows a success notification message. It has a green checkmark icon and the text 'Éxito' (Success) in bold. Below it, it says 'Perfil actualizado correctamente' (Profile updated correctly). There is a close button (X) in the top right corner of the notification box.

## 5. PANEL DE ADMINISTRACIÓN

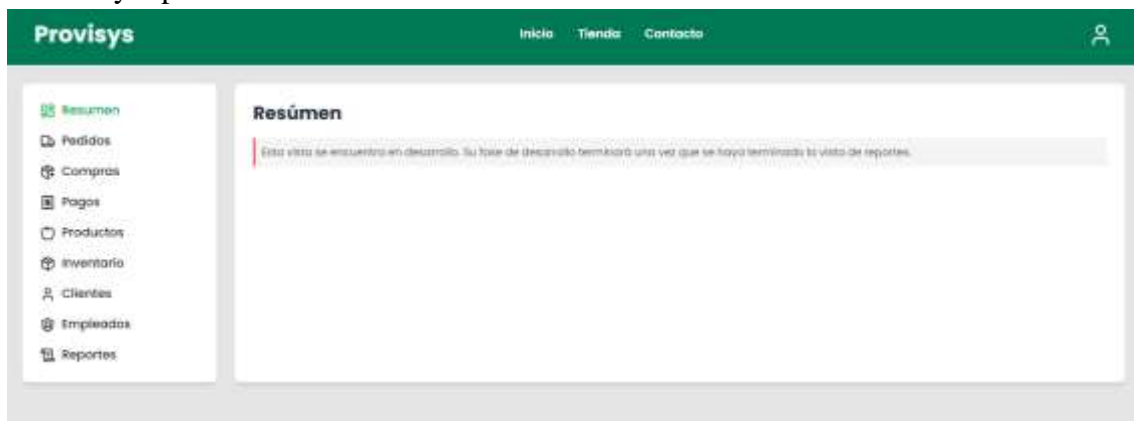
### 5.1 Acceso al Panel

Haga clic en el icono del usuario y haga clic en “Sistema de Gestión”



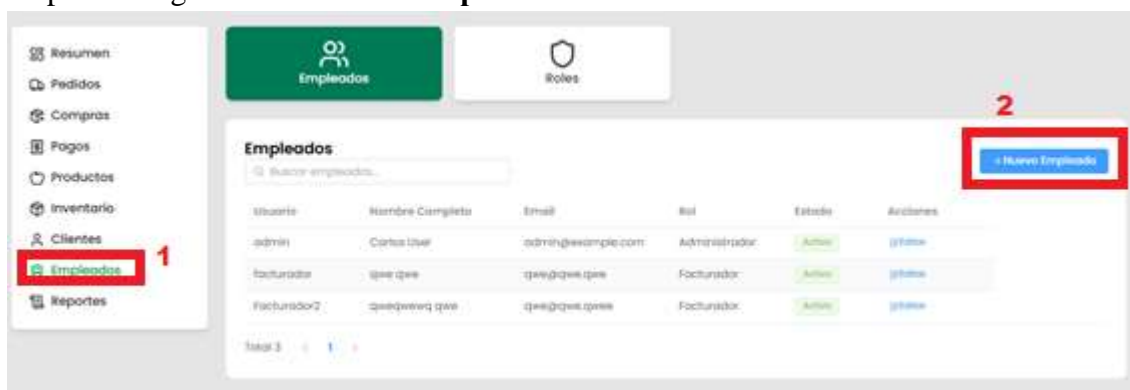
### 5.2 Navegación del Panel

El administrador y/o el empleado puede revisar y manejar los datos pedidos de los clientes y reportes



### 5.3 Panel de Empleado

**Paso 1.** Haga clic en “Empleados” y podrá revisar los empleados, para agregar un empleado haga clic en “Nuevo Empleado”



**Paso 2.** Complete los campos de empleado y haga clic en “Guardar”

**Nuevo Empleado**

\* Usuario:  \* Contraseña:

\* Nombre:  \* Apellido:

\* Email:  \* Teléfono:

Teléfono Secundario:  Dirección:

\* Rol:

También puede revisar los roles de empleado como administrador

**Empleados** **Roles**

**Roles**

Nombre	Descripción	Acciones
Administrador	Rol con acceso total al sistema	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
Ciente	Rol para clientes que pueden realizar pedidos y pagos	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
Facturador	Facturador para pruebas	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>

Total: 3

## 6. GESTIÓN DE PRODUCTOS

### 6.1 Acceder a Productos

**Resumen** **Productos** **Categorías** **IVAs** **Fabricantes**

**Listado de Productos**

**Filtrar**

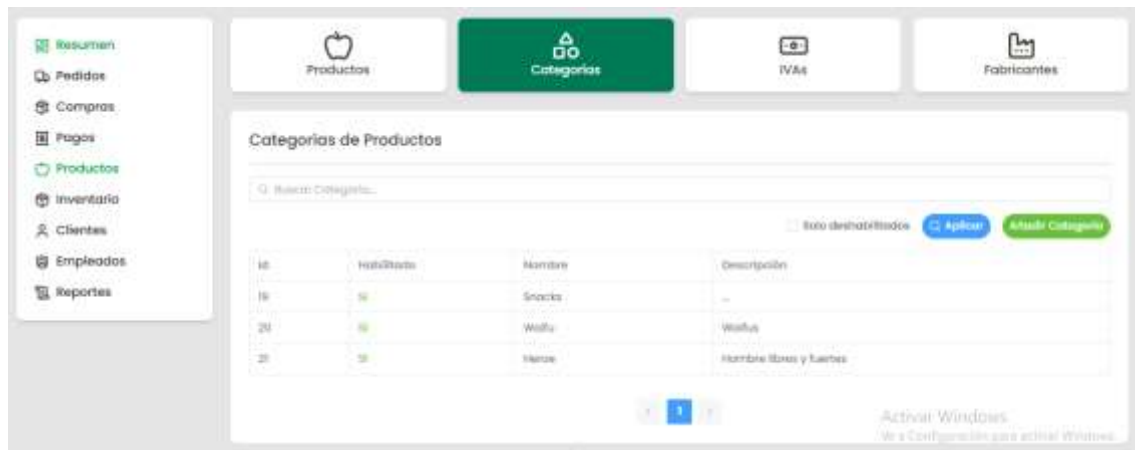
Categoría:

Proveedor:

Precio:

Nombre	ID	Estado	Descripción	Precio Actual	IVA de
Soda MIDW MIDW Tomato y Onion	0000000001	SI	Refresco sabor a Fresa	\$5.00	0%
Pepsi	0000000004	SI	Refresco pepsi	\$3.00	15%
Leche Tomato y Onion	0000000000	SI	Es una leche de buena calidad para niños	\$7.00	0%

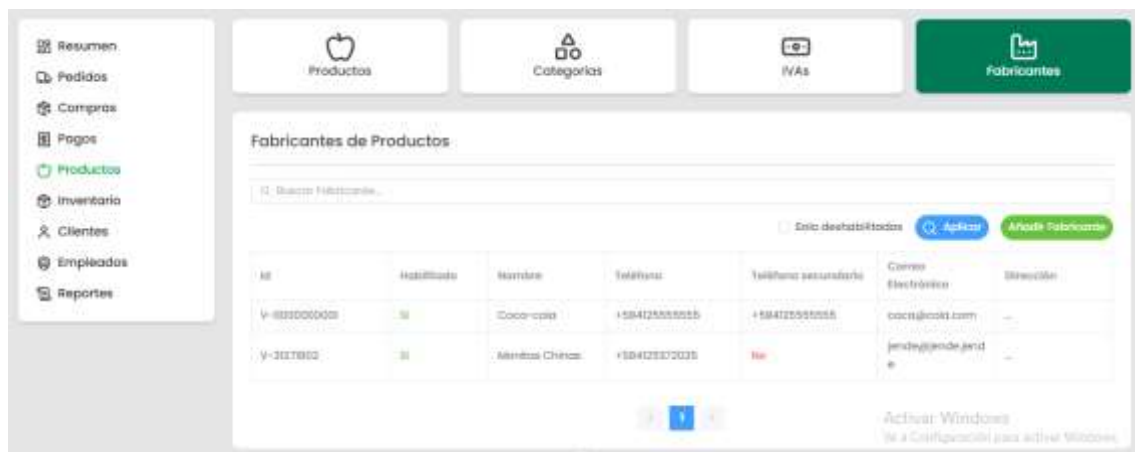
### 6.2 Secciones de Productos



## 6.3 IVAs del producto

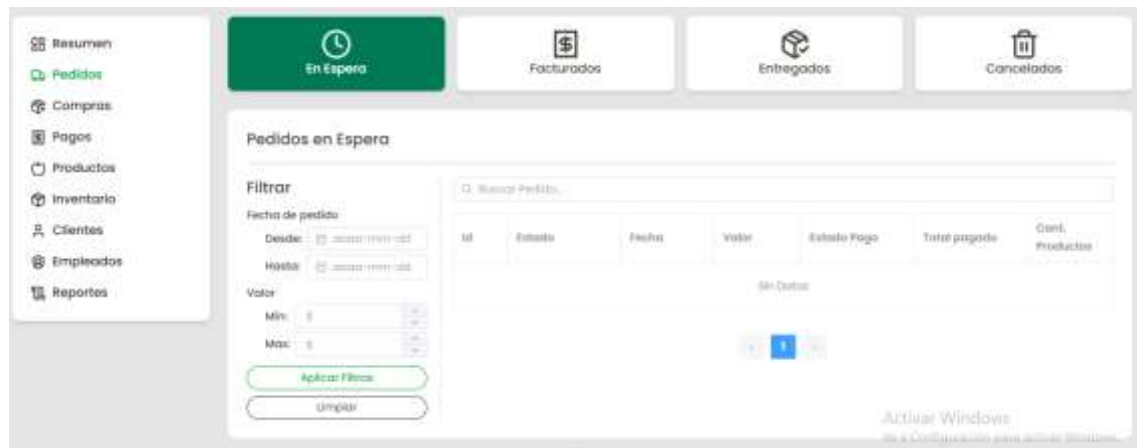


## 6.4 Fabricantes del Producto

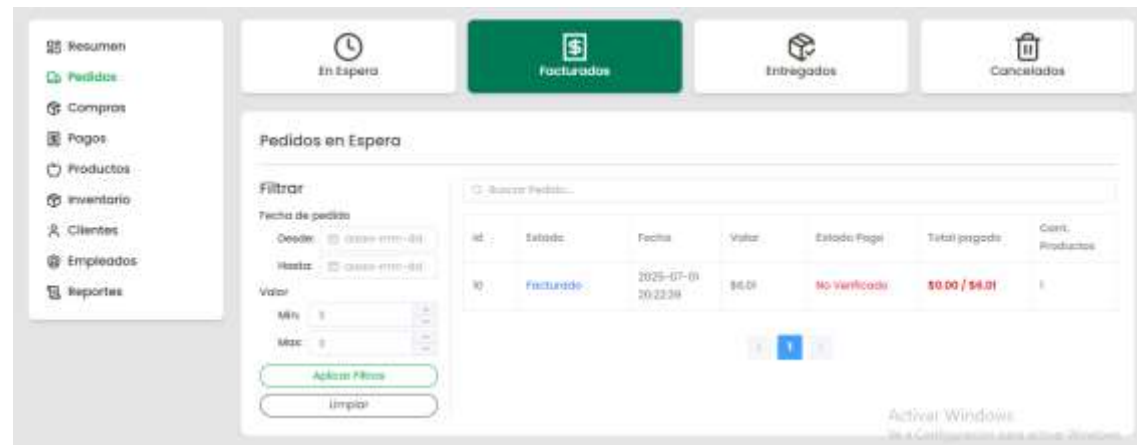


## 7. GESTIÓN DE PEDIDOS

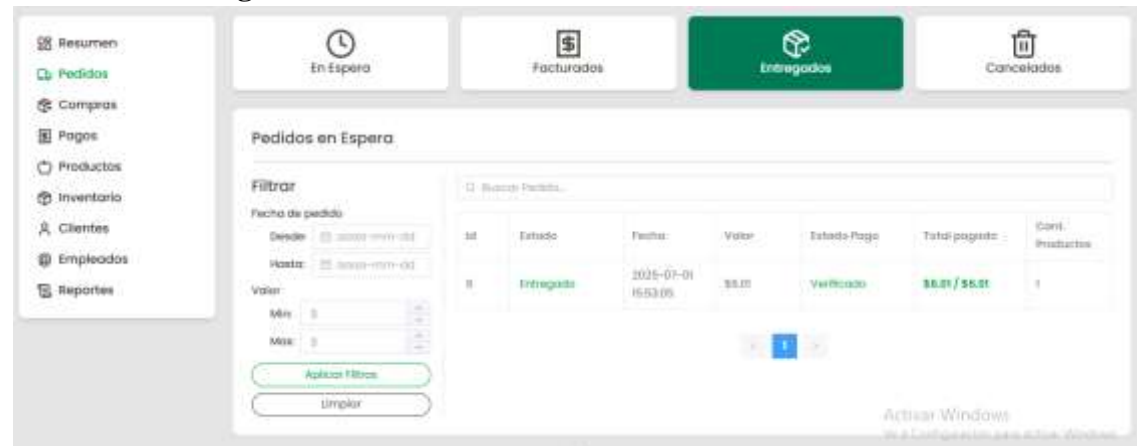
### 7.1 Productos en espera



## 7.1 Estados de Pedidos

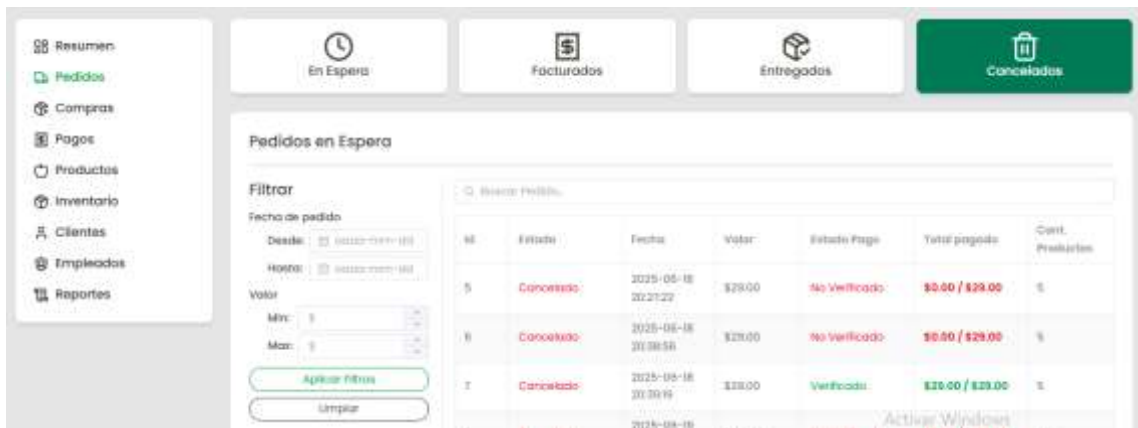


## 7.2 Pedidos entregados



## 7.3 Pedidos cancelados



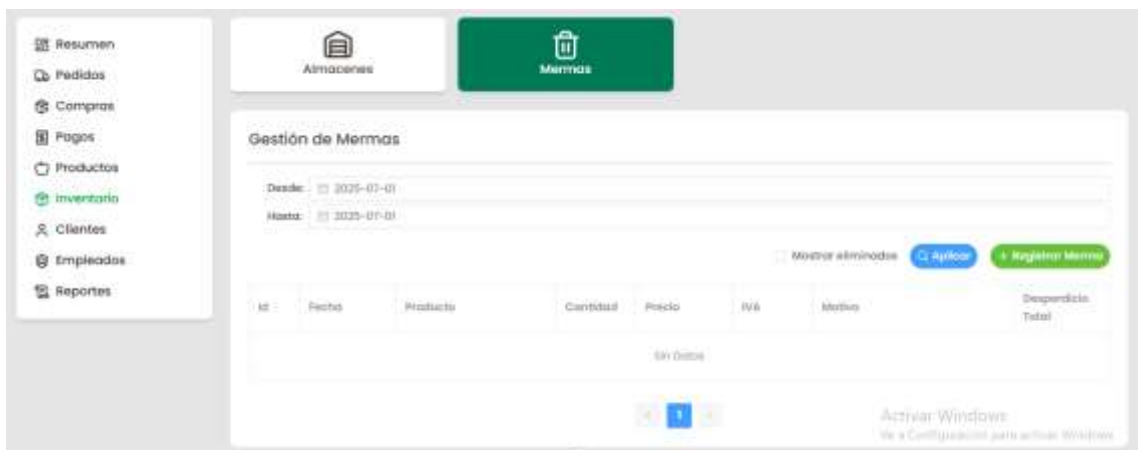


## 8 GESTIÓN DE INVENTARIO

### 8.1 Acceder a Inventario

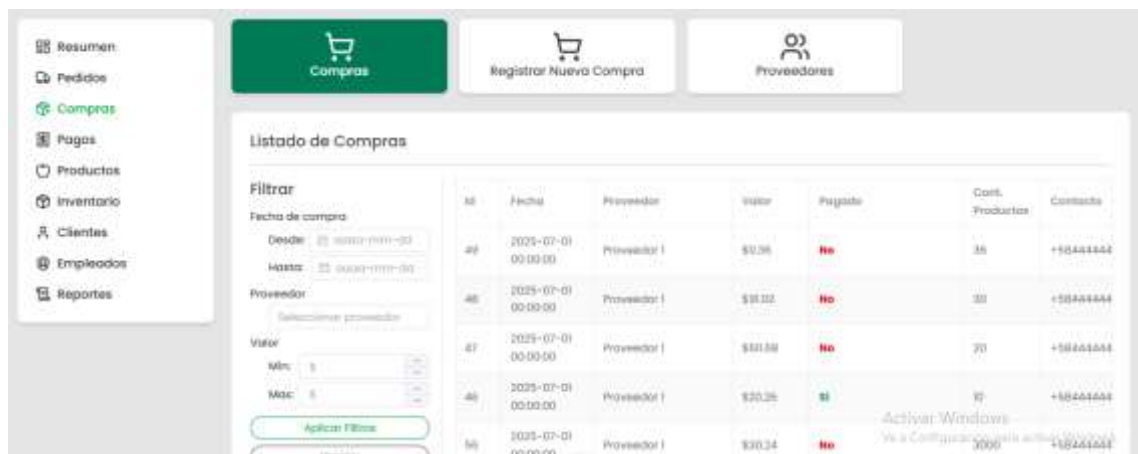


### 8.2 Mermas de Inventario

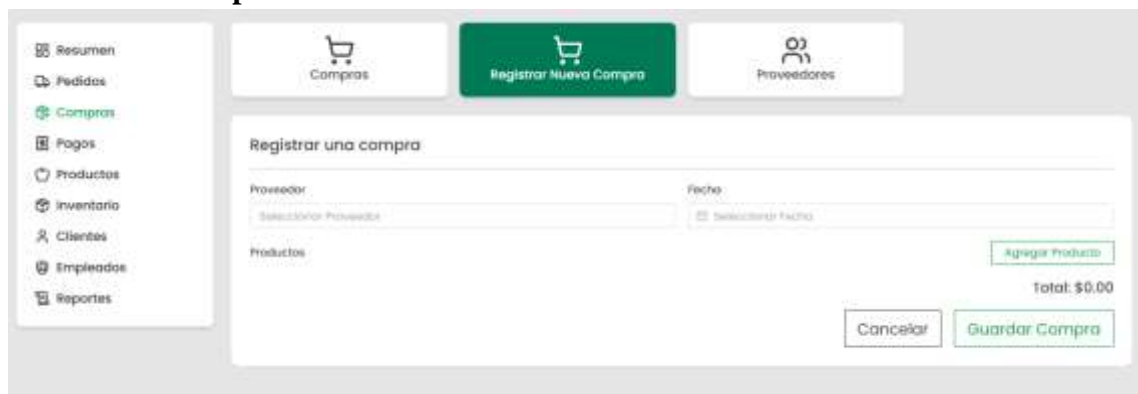


## 9 GESTIÓN DE COMPRAS

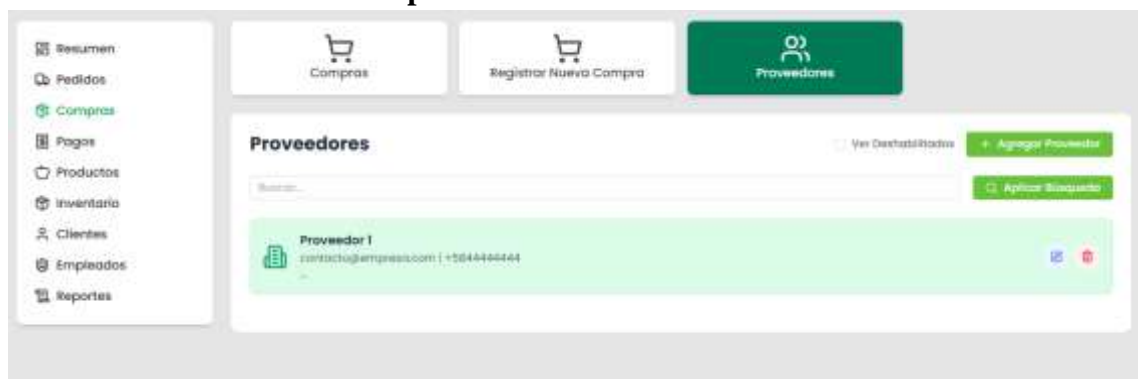
### 9.1 Acceder a Compras



## 9.2 Nueva compra

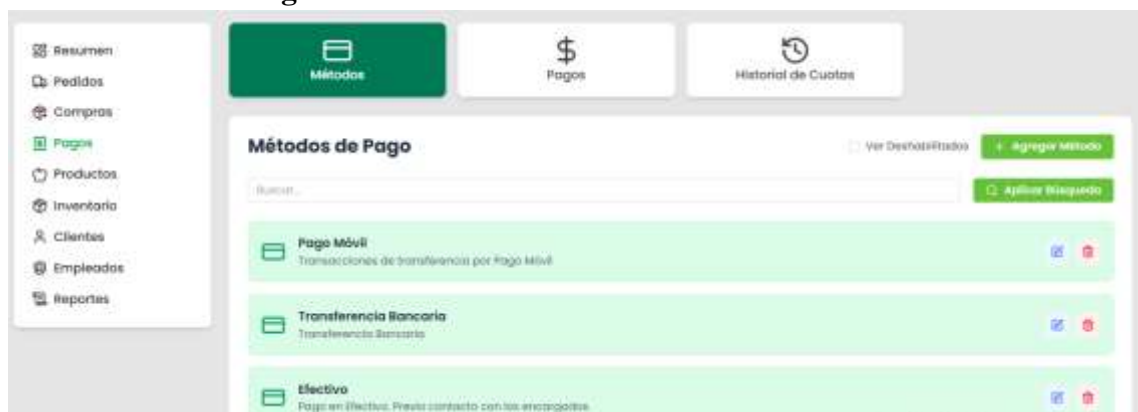


## 9.3 Proveedores de las compras

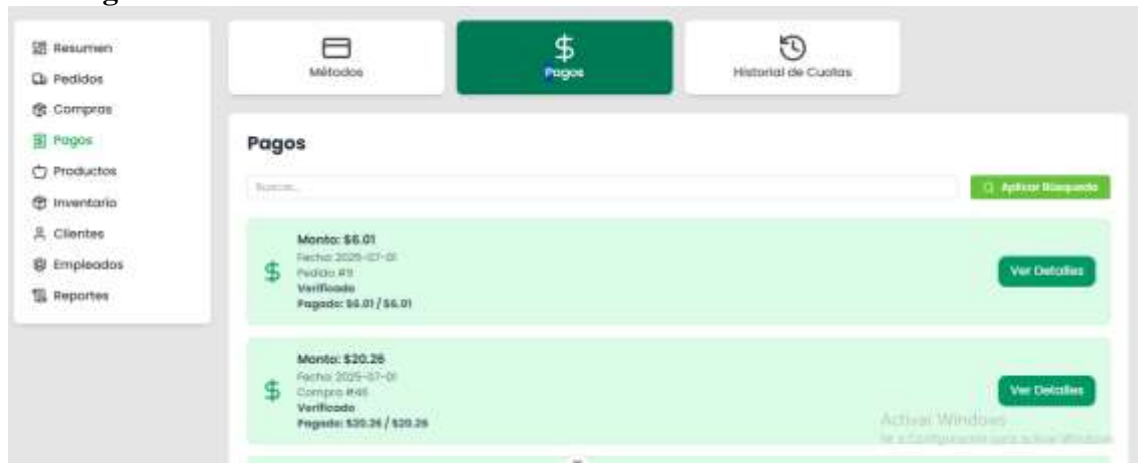


# 10 GESTIÓN DE PAGOS

## 10.1 Métodos de Pagos



## 10.2 Pagos



## 10.3 Historial de cuotas

ID	Fecha	Monto Cuota	Monto Total a Pagar	Referencia	Método de Pago	Estado	Fuente
35	2025-07-01	\$6.01	\$6.01	676757	Efectivo	Verificado	Orden #1
34	2025-07-01	\$20.26	\$20.26	767676	Efectivo	Verificado	Compra
33	2025-06-31	\$29.00	\$29.00	854054	Transferencia Bancaria	Verificado	Orden #1
32	2025-06-18	\$5000.00	\$5000.00	0000002570854	Pago Móvil	Verificado	Compra
28	2025-06-18	\$3480.00	\$3480.00	00000000	Pago Móvil	Verificado	Compra
27	2025-06-18	\$0.85	\$5.20	00000000	Efectivo	Verificado	Compra
26	2025-06-18	\$5.05	\$5.85	00000000	Pago Móvil	Verificado	Compra

## 11 Reportes del Sistema

### 11.1 Acceder a Reportes



### 11.2 Tipos de Reportes Disponibles



## 12 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### 12.1 Problemas Comunes de Cliente

#### Problema: "No puedo registrarme"

- **Causa:** Campos obligatorios incompletos, email inválido, contraseñas que no coinciden
- **Solución:** Verificar que todos los campos estén completos, usar email válido, confirmar contraseñas

#### Problema: "No puedo iniciar sesión"

- **Causa:** Credenciales incorrectas, cuenta no activa
- **Solución:** Verificar usuario y contraseña, contactar administrador si la cuenta está bloqueada

#### Problema: "No puedo agregar productos al carrito"

- **Causa:** Producto sin stock, producto ya en carrito, no estar logueado
- **Solución:** Verificar disponibilidad, eliminar producto del carrito si ya existe, iniciar sesión

#### Problema: "No puedo confirmar mi pedido"

- **Causa:** Usuario no verificado, carrito vacío, problemas de conexión
- **Solución:** Solicitar verificación al administrador, agregar productos al carrito, verificar conexión

#### Problema: "No veo mis pedidos"

- **Causa:** No haber realizado pedidos, filtros aplicados, problemas de sesión
- **Solución:** Verificar historial de compras, limpiar filtros, reiniciar sesión

### 12.2 Problemas Comunes de Administrador

#### Problema: "No puedo acceder al panel de administración"

- **Causa:** Permisos insuficientes, rol incorrecto, sesión expirada
- **Solución:** Verificar rol de administrador, reiniciar sesión, contactar super administrador

**Problema: "No puedo generar reportes"**

- **Causa:** Tipo de reporte no seleccionado, fechas inválidas, permisos insuficientes
- **Solución:** Seleccionar tipo de reporte, verificar fechas, confirmar permisos

**Problema: "No puedo facturar pedidos"**

- **Causa:** Stock insuficiente, información de cliente incompleta, pedido ya procesado
- **Solución:** Verificar inventario, completar datos del cliente, revisar estado del pedido

**Problema: "No puedo editar productos"**

- **Causa:** Permisos insuficientes, producto no encontrado, datos inválidos
- **Solución:** Verificar permisos de edición, buscar producto correcto, validar datos

**Problema: "Error de ruta no encontrada"**

- **Causa:** Rutas no definidas en el backend, errores de configuración
- **Solución:** Verificar archivo routes.php, revisar controladores, contactar desarrollador

### 12.3 Contacto de Soporte

Para más información puede hacer clic en “**Contacto**” podrá enviar un mensaje al soporte técnico del sistema

## 13 CONSEJOS DE USO

### 13.1 Para Administradores

#### **Gestión diaria:**

- **Revisa pedidos pendientes** al menos una vez al día para mantener el flujo de trabajo
- **Verifica pagos** antes de facturar pedidos para evitar problemas de cobranza
- **Monitorea el inventario** regularmente para detectar productos con bajo stock
- **Genera reportes semanales** para análisis de rendimiento y toma de decisiones

#### **Mantenimiento del sistema:**

- **Actualiza información de productos** cuando cambien precios o disponibilidad
- **Gestiona permisos de empleados** según sus responsabilidades específicas
- **Revisa y limpia datos** periódicamente para mantener la integridad del sistema
- **Haz copias de seguridad** de la base de datos regularmente

#### **Optimización:**

- **Configura alertas de stock bajo** para productos críticos
- **Establece procesos claros** para la gestión de pedidos y pagos
- **Capacita a empleados** en el uso correcto del sistema
- **Documenta procedimientos** para facilitar la capacitación de nuevos usuarios

#### **Comunicación:**

- **Mantén informados a los clientes** sobre el estado de sus pedidos
- **Responde consultas** de manera oportuna y profesional
- **Establece canales de comunicación** claros con proveedores y clientes

### **13.2 Para Clientes**

#### **Antes de comprar:**

- **Verifica tu información personal** en el perfil para asegurar datos correctos
- **Revisa el stock disponible** antes de agregar productos al carrito
- **Compara precios** entre diferentes productos y categorías
- **Lee las descripciones** de los productos para confirmar que es lo que necesitas

**Durante la compra:**

- **Revisa cuidadosamente** los productos y cantidades antes de confirmar
- **Verifica el total** de la compra incluyendo impuestos
- **Guarda el número de pedido** para seguimiento posterior
- **Confirma tu dirección de entrega** antes de finalizar

**Después de la compra:**

- **Revisa tu correo electrónico** regularmente para notificaciones
- **Haz seguimiento a tu pedido** desde "Mis Pedidos"
- **Mantén comunicación** con el administrador si tienes dudas
- **Guarda comprobantes** de pago y facturas

**Organización:**

- **Mantén tu información actualizada** en el perfil
- **Usa contraseñas seguras** y cámbialas periódicamente
- **Cierra sesión** cuando termines de usar el sistema
- **Guarda tus credenciales** en un lugar seguro

**13.3 Para Empleados****Gestión de inventario:**

- **Registra entradas y salidas** de productos inmediatamente
- **Verifica cantidades** antes de confirmar movimientos
- **Reporta mermas** de manera oportuna y detallada
- **Mantén organizados los almacenes** según las categorías establecidas

**Atención al cliente:**

- **Responde consultas** de manera profesional y oportuna
- **Guía a los clientes** en el uso del sistema cuando sea necesario
- **Escala problemas complejos** al administrador cuando sea apropiado
- **Mantén un registro** de las consultas y resoluciones

#### **Gestión de pedidos:**

- **Procesa pedidos** en el orden de llegada cuando sea posible
- **Verifica información** del cliente antes de procesar
- **Comunica cambios** de estado de manera clara
- **Documenta problemas** o incidencias para seguimiento

#### **Uso del sistema:**

- **Capacítate** en todas las funciones de tu rol
- **Reporta errores** o problemas técnicos al administrador
- **Sugiere mejoras** basadas en tu experiencia diaria
- **Mantén la confidencialidad** de la información del sistema

### **13.4 Seguridad**

#### **Protección de credenciales:**

- **No compartas** tu nombre de usuario y contraseña con nadie
- **Usa contraseñas fuertes** con letras, números y símbolos
- **Cambia contraseñas** periódicamente (cada 3-6 meses)
- **No uses la misma contraseña** en múltiples sistemas

#### **Acceso al sistema:**

- **Cierra sesión** siempre que termines de usar el sistema
- **No dejes sesiones abiertas** en computadoras compartidas
- **Usa dispositivos seguros** para acceder al sistema
- **Evita acceder** desde redes WiFi públicas sin protección

#### **Protección de datos:**

- **No descargues** información sensible sin autorización
- **No compartas** datos de clientes o proveedores
- **Reporta actividades sospechosas** al administrador
- **Mantén actualizado** tu navegador web



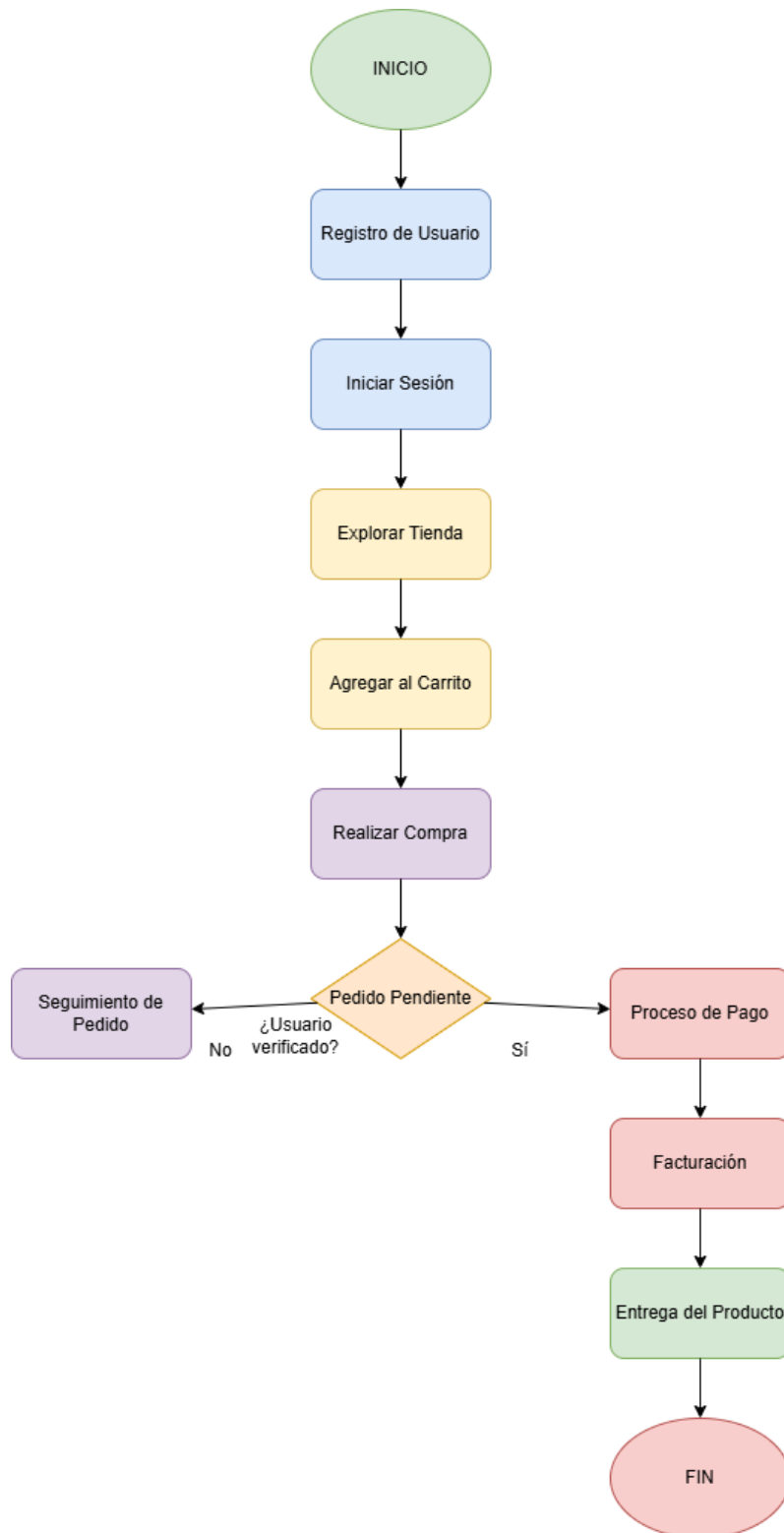
**Buenas prácticas:**

- **Verifica la URL** antes de ingresar credenciales
- **No hagas clic** en enlaces sospechosos
- **Mantén actualizado** el software antivirus
- **Haz copias de seguridad** de información importante

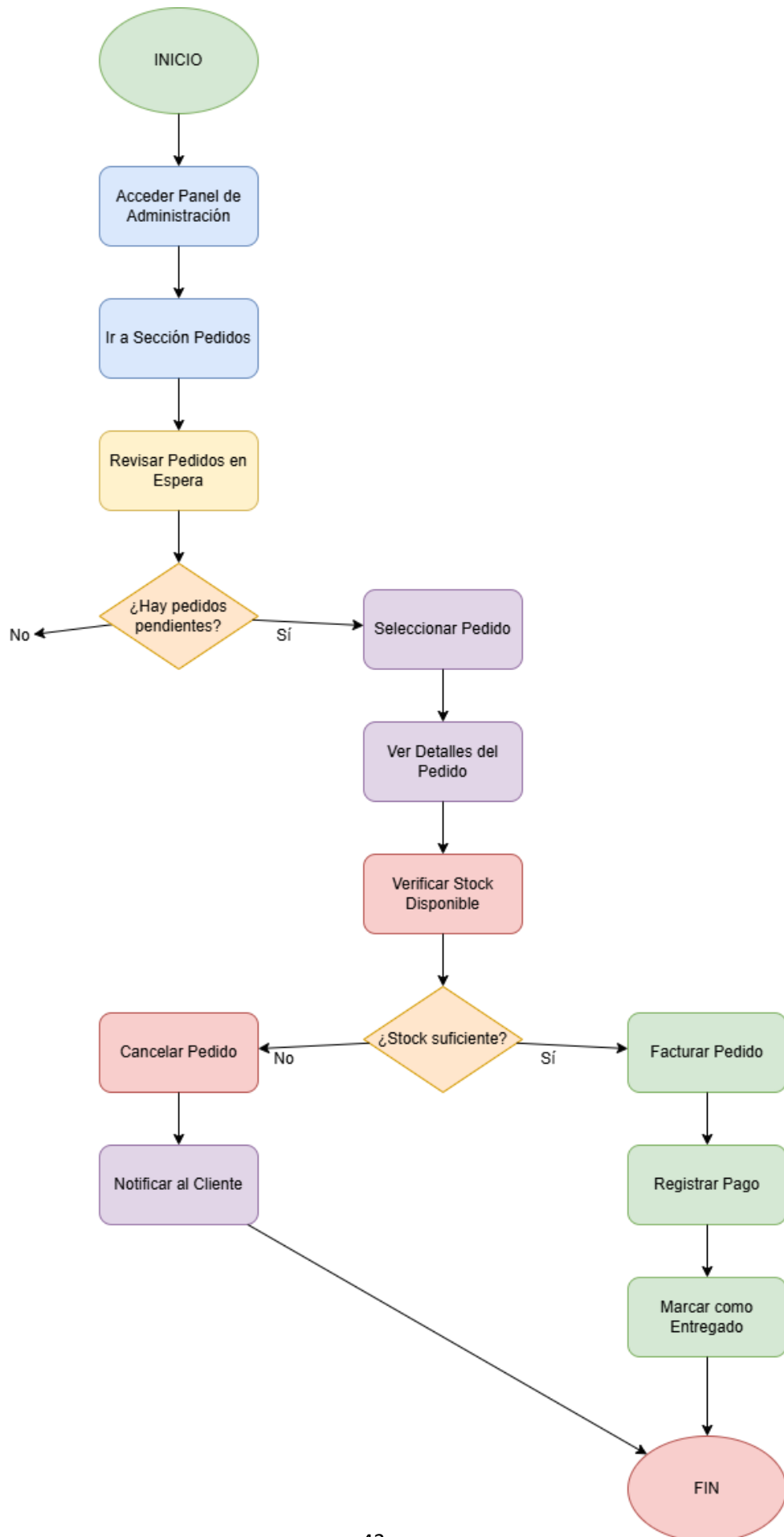
**En caso de incidentes:**

- **Reporta inmediatamente** cualquier actividad sospechosa
- **Cambia contraseñas** si sospechas que han sido comprometidas
- **Documenta incidentes** para análisis posterior
- **Sigue los procedimientos** de seguridad establecidos

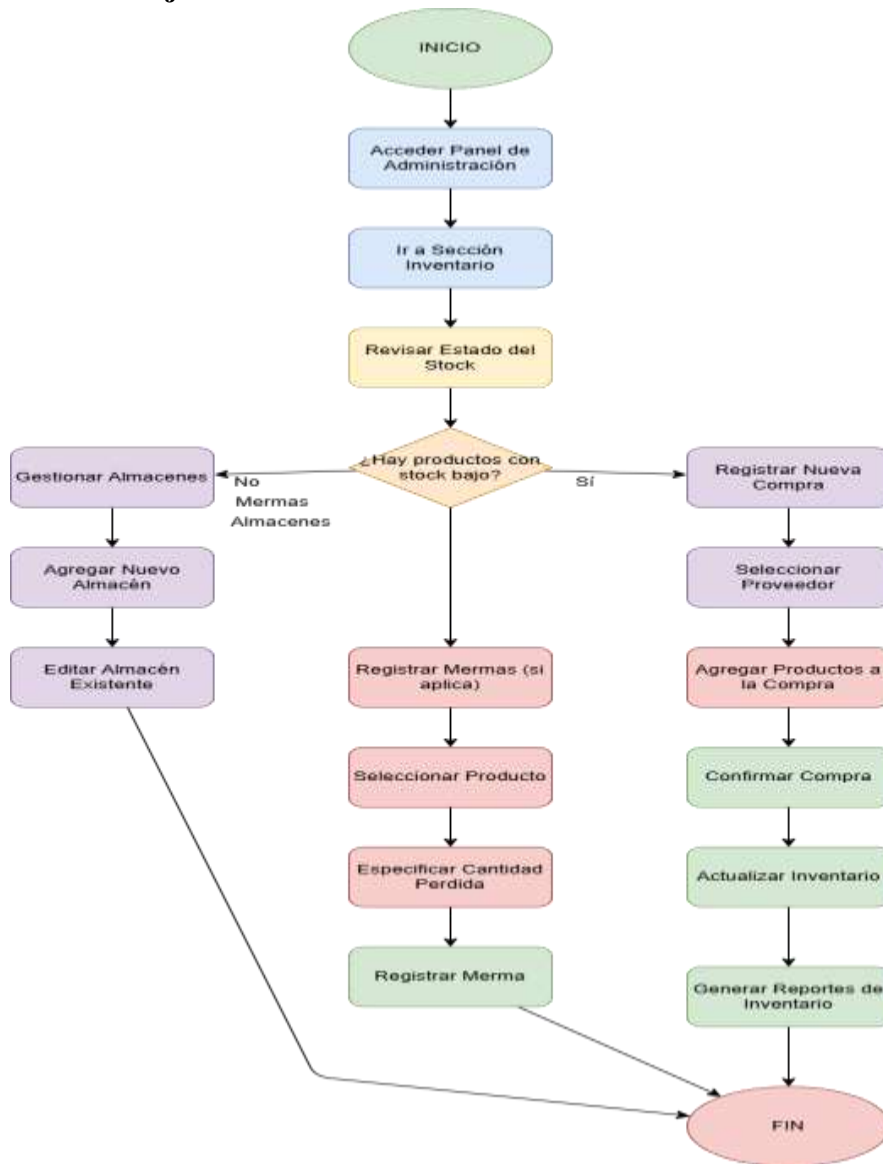
**14 FLUJOS DE TRABAJO****14.1 Flujo de Cliente**



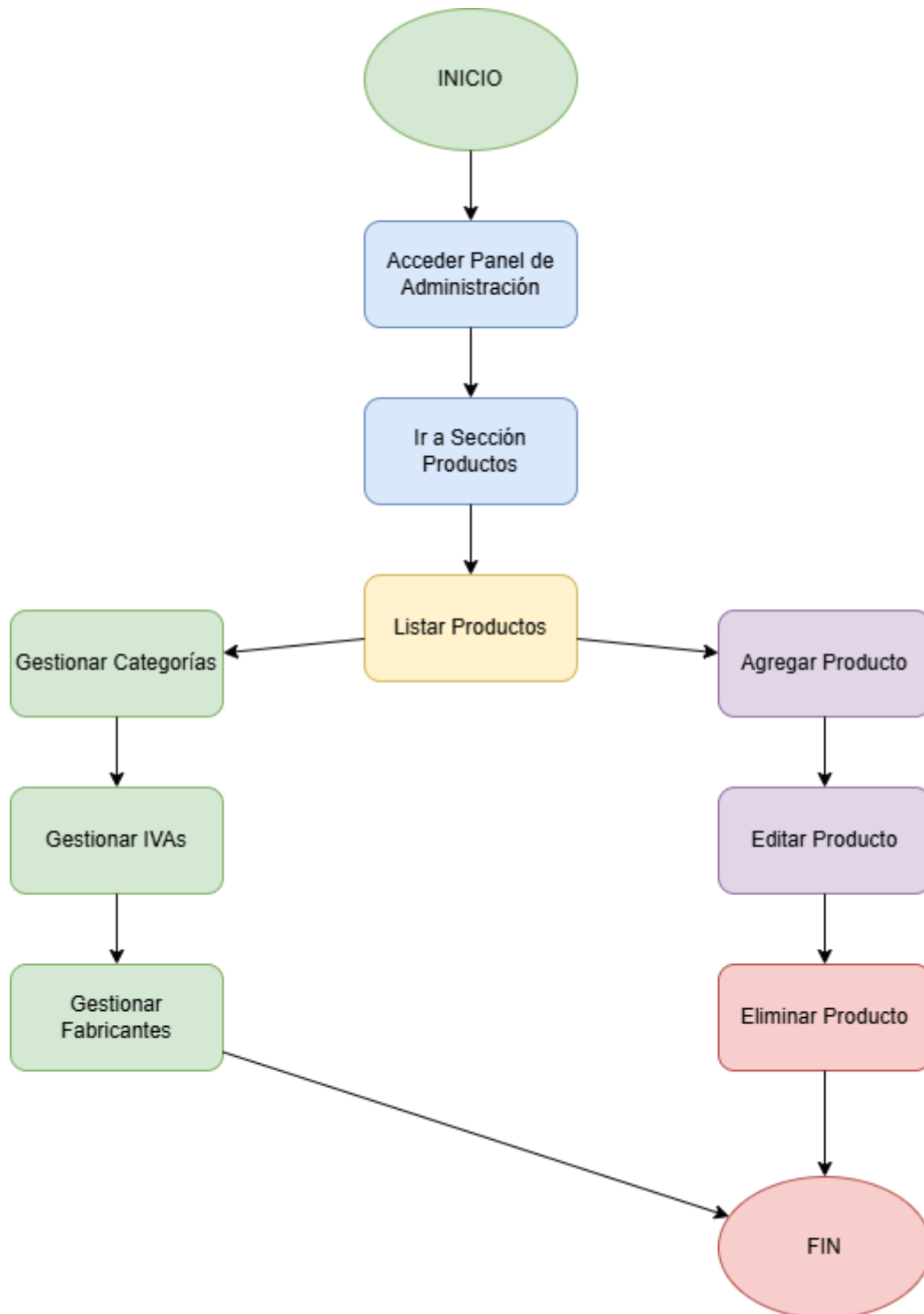
## 14.2 Flujo de Administrador – Pedidos



### 14.3 Flujo de Administrador – Inventario

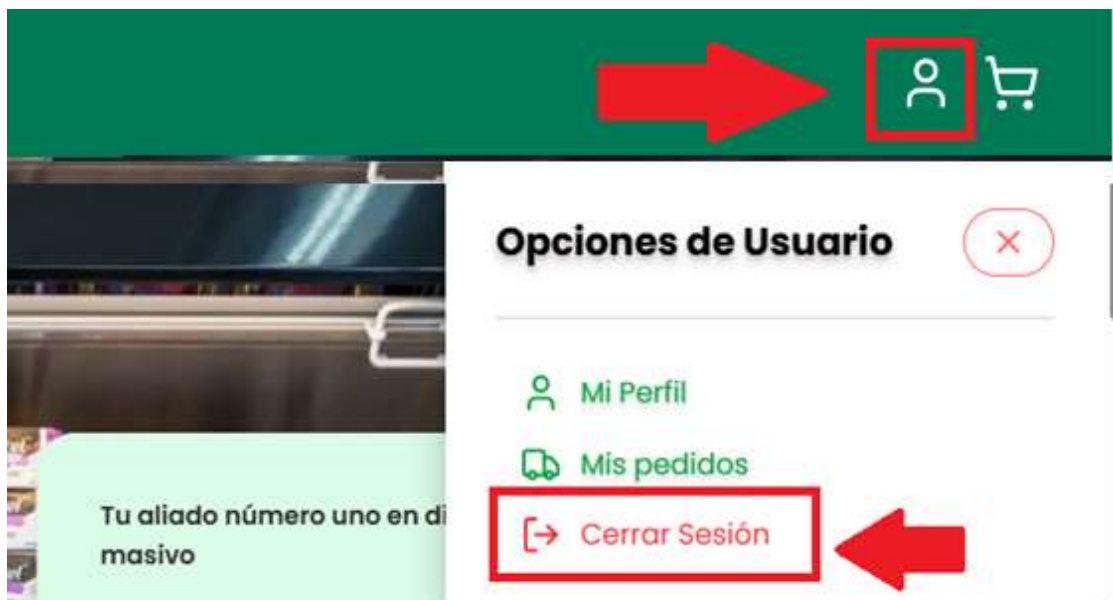


### 14.4 Flujo de Administrador – Productos



## 15 Salir del Sistema

Todo usuario sea administrador, cliente y empleado tiene la misma forma para salir del sistema; haga clic sobre el icono del usuario y haga clic en **“Cerrar Sesión”**



Aparecerá un mensaje de advertencia, lo cual haga clic en “Si”



Y el usuario cerrara sesión exitosamente

