



VINEFRESH

Inventario Nosotros Términos Reseñas

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Panel de Soporte – PQRS

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto
Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Síguenos
Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
[Facebook](#) [Twitter](#) [Instagram](#)

Horario de atención
Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Boletín de noticias
Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico [Suscríbete](#)

VineFresh



Aprendices SENA

Ingrid Daniela Sanchez Lara

Ling Gelen Rozo Rodriguez

Joan Sebastian Olave Mariño



The screenshot shows a dark-themed customer support interface for 'VINEFRESH'. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation is a sub-header 'Panel de Soporte – PQRS' with tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A central box displays a single complaint ticket with the following details:

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

At the bottom of the page, there are four footer sections: 'Ponte en contacto' (with address, phone, fax, and email), 'Síguenos' (with social media links), 'Horario de atención' (with operating hours), and 'Boletín de noticias' (with a newsletter sign-up form).

CENTRO INDUSTRIAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL – CIDE

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE - ADSO

SOACHA, CUNDINAMARCA

2025

1. Presentación del documento
2. Objetivo general del proyecto
3. Módulos del Sistema de Información
4. Requerimientos del Sistema
5. Uso del Aplicativo
6. Módulo de Acceso
7. Operaciones Principales del Sistema de información
8. Glosario
9. Referencias



The screenshot shows a support panel titled "Panel de Soporte – PQRS". At the top, there are tabs for "Peticiones", "Quejas" (selected), "Reclamos", and "Sugerencias". Below the tabs, a specific complaint ticket is displayed:

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
[Responder](#)

At the bottom of the page, there are four sections: "Ponte en contacto", "Síguenos", "Horario de atención", and "Boletín de noticias".

Ponte en contacto

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Síguenos

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
[Facebook](#) [Twitter](#) [Instagram](#)

Horario de atención

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Boletín de noticias

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico [Suscríbete](#)

Presentación del documento



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) interface. At the top, there's a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation, tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias' are visible. A specific 'Queja' (Complaint) ticket is highlighted, showing details: 'Usuario: sebastian', 'Estado: Pendiente', and a timestamp '28/11/2025 19:28'. A 'Responder' (Reply) button is at the bottom of this card. The footer contains sections for 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Siguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter).

El presente Manual de Usuario del sistema de información VineFresh tiene como objetivo guiar de manera clara, sencilla y estructurada a los usuarios finales del aplicativo. Aquí se describen las funciones principales del sistema, los pasos necesarios para navegar por cada módulo, y las acciones disponibles dentro del proceso de compra, gestión de productos, usuarios, pedidos y facturación.

Este documento sirve como material de soporte para usuarios, administradores y personal encargado de operar la plataforma desde cualquier dispositivo compatible. No reemplaza un curso de formación, pero sí ofrece la información suficiente para aprovechar todas las funcionalidades del sistema sin dificultad.

Para utilizar el sistema se recomienda que el usuario tenga conocimientos básicos en el manejo de computador, navegación web y uso común de interfaces gráficas.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones **Quejas** Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Síguenos

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.

Horario de atención

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Boletín de noticias

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.

Tu correo electrónico Suscribirse

Objetivo general del proyecto

Diseñar e implementar una plataforma web que permita gestionar de manera eficiente un catálogo digital de vinos, la administración de usuarios, la compra de productos, la generación de pedidos, la creación de facturas y el seguimiento del carrito de compras dentro de un entorno interactivo, elegante y funcional.

VineFresh busca simular un comercio electrónico completo, enfocado en productos de enología, permitiendo al aprendiz y al usuario final experimentar la operación real de un e-commerce profesional.



The screenshot shows a dark-themed web interface for customer support. At the top, there is a navigation bar with links: 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation, the title 'Panel de Soporte – PQRS' is displayed. Underneath, a sub-navigation bar includes 'Peticiones', 'Quejas' (which is highlighted in a dark box), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A central box contains a 'Queja Queja' entry with the following details:
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

At the bottom of the page, there are four sections: 'Ponte en contacto', 'Síguenos', 'Horario de atención', and 'Boletín de noticias'. Each section provides contact information and links.

Módulos del Sistema de Información

El sistema de información VineFresh está dividido en módulos independientes, cada uno con funciones específicas que facilitan la interacción del usuario.

Módulo de Acceso



El Módulo de Acceso concentra todas las funciones relacionadas con la gestión segura de usuarios dentro del sistema. Incluye el registro de nuevos usuarios, donde se recopilan y validan datos esenciales antes de crear una cuenta; el inicio de sesión, que autentica la identidad mediante credenciales protegidas; y los procesos de recuperación y restablecimiento de contraseña, que permiten restaurar el acceso mediante métodos verificados para evitar suplantaciones. Además, ofrece herramientas para la activación o desactivación de usuarios, función disponible para perfiles con rol de Administrador, permitiendo un control adecuado sobre quién puede usar el sistema. Todo el módulo está respaldado por mecanismos de seguridad como cifrado de contraseñas, validación estricta de datos y controles de autenticación, garantizando la integridad y protección de la información.

Módulo de Catálogo

El Módulo de Catálogo abarca toda la gestión y visualización de los productos disponibles en el sistema, permitiendo al usuario explorar de forma organizada las diferentes categorías y subcategorías. Ofrece herramientas avanzadas de filtrado para refinar la búsqueda según país de origen, color, tipo de uva, grado de alcohol, volumen, precio y otros atributos relevantes. Cada producto cuenta con una ficha detallada que muestra información completa del vino o combo seleccionado, facilitando una decisión de compra informada. Además, permite agregar productos al carrito directamente desde el catálogo. Este módulo integra una estructura de datos enriquecida, compuesta por vinos, combos y categorías, cada uno con atributos avanzados que optimizan la navegación y la experiencia del usuario.



The screenshot shows the VINEFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single complaint ticket is displayed, labeled "Queja Queja" and "Estado: Pendiente". The ticket includes the user's name (sebastian), creation date (28/11/2025 19:28), and a "Responder" button. Below the ticket, there are four footer sections: "Ponte en contacto" (Address: Calle 123, Bogotá, Colombia; Phone: +57 1 5445321; Email: atencion@vinefresh.com), "Síguenos" (Social media links for Facebook, Instagram, and YouTube), "Horario de atención" (Monday to Friday: 10:00 AM - 07:00 PM; Saturday and Sunday: 2:00 PM - 8:00 PM), and "Boletín de noticias" (Newsletter sign-up form).

Módulo de Carrito de Compras

El Módulo de Carrito de Compras permite a los usuarios gestionar los productos seleccionados antes de iniciar el proceso de compra. En este espacio pueden agregar artículos, modificar las cantidades, eliminar elementos y visualizar de manera clara los subtotales y el total general, lo que facilita controlar el costo final de la compra. También ofrece la posibilidad de aplicar cupones o descuentos, siempre que estos estén habilitados en el sistema. Este módulo funciona como una etapa intermedia entre la exploración del catálogo y la generación del pedido, brindando al usuario una vista previa completa y editable de su selección final.

Módulo de Pedidos

El Módulo de Pedidos gestiona todo el proceso relacionado con la creación y administración de los pedidos generados por los usuarios. Desde este módulo se realiza la creación automática de pedidos a partir del carrito de compras, así como la consulta del historial de pedidos realizados, permitiendo revisar fechas, montos y productos asociados. También ofrece herramientas para el seguimiento del estado del pedido, brindando visibilidad sobre cada etapa del proceso (como procesamiento, envío o entrega), y mantiene la relación detallada entre el pedido y los productos adquiridos, asegurando un registro claro y completo de cada transacción.

Módulo de Facturación

El Módulo de Facturación se encarga de administrar todo lo relacionado con la emisión y consulta de comprobantes de compra dentro del sistema. Permite generar facturas en



The screenshot shows a support interface titled "Panel de Soporte – PQRS". At the top, there are tabs for "Peticiones", "Quejas" (selected), "Reclamos", and "Sugerencias". Below the tabs, a specific complaint ticket is displayed. The ticket details are as follows:

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

At the bottom of the page, there are four footer sections: "Ponte en contacto", "Síguenos", "Horario de atención", and "Boletín de noticias".

formato PDF, registrar el método de pago utilizado y asociar cada factura con los vinos y combos adquiridos. Además, ofrece un listado completo de facturas para su consulta y la posibilidad de revisar detalles específicos, como fecha de emisión, usuario comprador, productos incluidos, montos parciales y totales, así como el estado de la factura. Gracias a este módulo, el proceso de facturación se mantiene organizado, accesible y plenamente vinculado a las transacciones realizadas.

Requerimientos del Sistema

Identificar, analizar y las necesidades técnicas y funcionales que debe satisfacer el software para garantizar su adecuado funcionamiento. Estableciendo de manera clara y estructurada las capacidades que el sistema debe ofrecer, así como las restricciones operativas, tecnológicas y de calidad que lo condicionan.

Requerimientos del Servidor



Hardware

Se recomienda un equipo con procesador Intel Core i5 o superior, acompañado de al menos 8 GB de RAM para garantizar un rendimiento fluido. Además, se sugiere disponer de 256 GB o más de almacenamiento y contar con una arquitectura de 64 bits, necesaria para asegurar la compatibilidad y el desempeño óptimo del sistema.

Software

El equipo deberá contar con una serie de herramientas y entornos necesarios para el desarrollo y funcionamiento del sistema. Entre ellas se incluyen hojas de cálculo, MySQL, XAMPP Control Panel, Visual Studio Code, herramientas de ofimática como Word, MySQL Workbench, así como Python con sus componentes esenciales (pip, Django y Django REST Framework) y Node.js para posibles módulos externos. Además, será necesario un navegador moderno y los paquetes complementarios propios del proyecto. Como consideraciones adicionales, el servidor debe mantenerse en condiciones climáticas adecuadas, preferiblemente con temperaturas bajas, y la base de datos debe estar protegida contra accesos no autorizados, incluyendo medidas contra ataques como la inyección SQL para evitar robo o pérdida de información.



The screenshot shows a dark-themed customer support interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation is a title 'Panel de Soporte – PQRS'. Underneath, a sub-navigation bar includes 'Peticiones', 'Quejas' (which is highlighted in a dark box), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A central box displays a single complaint ticket with the following details:

Queja Queja	
Usuario:	sebastian
Estado:	Pendiente
28/11/2025 19:28	
Responder	

At the bottom of the page, there are four footer sections: 'Ponte en contacto' (with address, phone, fax, and email), 'Siguenos' (social media links), 'Horario de atención' (business hours), and 'Boletín de noticias' (newsletter sign-up). A small image of a person is visible on the right side of the footer.

Requerimientos del Cliente

Hardware

El cliente deberá contar con una PC o portátil con un mínimo de 4 GB de RAM, equipada con un procesador Intel i3 o i5 que permita ejecutar el sistema con un rendimiento adecuado. Además, puede utilizar opcionalmente un dispositivo móvil para realizar consultas o acceder a ciertas funciones de manera remota.

Software

El cliente necesitará un navegador web compatible, siendo Google Chrome el recomendado para un mejor desempeño, así como una conexión a internet estable que permita el correcto funcionamiento de todas las funciones del sistema.



The screenshot shows a dark-themed web interface for customer support. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation is a sub-menu for 'PQRS' with tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (which is selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A central panel displays a single complaint entry:

Queja Queja	
Usuario:	sebastian
Estado:	Pendiente
Fecha:	28/11/2025 19:28
Responder	

At the bottom of the page, there are four footer sections: 'Ponte en contacto' (with address Calle 123, Bogotá, Colombia; phone (601) 5445321; fax +57 300 123 4567; email atención@vinefresh.com), 'Siguenos' (links to social media), 'Horario de atención' (Monday to Friday: 10:00 AM - 07:00 PM; Saturday and Sunday: 2:00 PM - 8:00 PM), and 'Boletín de noticias' (subscribe form).

Uso del Aplicativo

A continuación se explica detalladamente cómo interactuar con cada módulo del sistema.

5. Instalación del Aplicativo

5.1 Aplicación web o de escritorio

Ilus I. Aplicación de escritorio comprimida.

vinefresh-main.zip	28/11/2025 6:29 p. m.	Carpeta comprimi...	18.748 KB
--------------------	-----------------------	---------------------	-----------



The screenshot shows the VINEFRESH support panel. At the top, there's a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. The main title is 'Panel de Soporte – PQRS'. Below it, a sub-menu has 'Quejas' selected. A specific complaint is highlighted: 'Queja Queja' from 'User: sebastian', status 'Pendiente', dated '28/11/2025 19:28'. There are buttons for 'Responder' and 'Reportar'. At the bottom, there are four columns: 'Ponte en contacto' with address 'Calle 123, Bogotá, Colombia', phone '(601) 5445321', fax '+57 300 123 4567', and email 'atencion@vinefresh.com'; 'Síguenos' with links to social media; 'Horario de atención' with 'Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM', 'Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM'; and 'Boletín de noticias' for newsletter sign-up.

Paso Nro I: Para descargar la aplicación de escritorio se debe de descargar el archivo comprimido que se muestra en la ilustración número 1.

Ilus II. Archivo descomprimido.



Paso Nro II: En el segundo paso se debe descomprimir el archivo para poder tener acceso a las diferentes interfaces de usuario y funcionalidades del proyecto.

Ilus 3. Carpeta Principal.

Paso Nro 3: Entramos a la siguiente carpeta que se encuentra dentro de la carpeta que dio resultado del archivo descomprimido, por ende, la carpeta es la siguiente:

Ilus IV. Contenido de la carpeta principal.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones **Quejas** Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

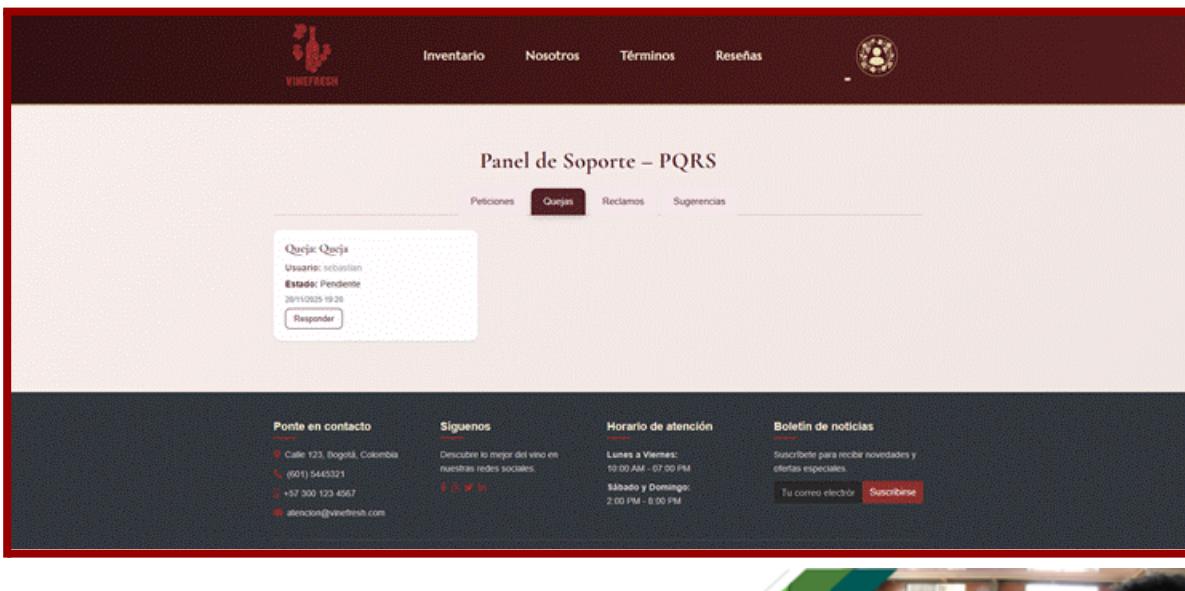
Ponte en contacto

Sigue nos

Horario de atención

Boletín de noticias

📁 blocs	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 catalogo	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 combos	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 core	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 dashboard	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 envios	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 media	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 reseñas	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 soporte	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 static	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 usuarios	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 ventas	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📁 vinefresh	28/11/2025 6:25 p. m.	Carpeta de archivos
📄 .gitignore	28/11/2025 6:25 p. m.	Archivo GITIGNORE 1 KB
📄 backup_usuarios.json	28/11/2025 6:25 p. m.	Archivo JSON 1 KB
📄 db.sqlite3	28/11/2025 6:25 p. m.	Archivo SQLITE3 128 KB
📄 manage	28/11/2025 6:25 p. m.	Archivo PY 1 KB
📄 vinefresh_db.sqlite3	28/11/2025 6:25 p. m.	Archivo SQLITE3 276 KB
📄 vinefresh_db.sqlite3.sql	28/11/2025 6:25 p. m.	Archivo SQL 4 KB



Paso Nro IV: Dentro de la carpeta principal se encuentra todo el contenido del proyecto tanto del lado del servidor que maneja Django como la base de datos cargada ya con los diferentes productos como se evidencia en la ilustración 4.

Ilus V. Ejecución del proyecto de escritorio o web.

```
$ python manage.py runserver
Watching for file changes with statReloader
Performing system checks...

System check identified no issues (0 silenced).
December 10, 2025 - 14:48:00
Django version 5.2.8, using settings 'vinefresh.settings'
Starting development server at http://127.0.0.1:8000/
Quit the server with CTRL-BREAK.

WARNING: This is a development server. Do not use it in a production setting. Use a production WSGI or ASGI server instead.
For more information on production servers see: https://docs.djangoproject.com/en/5.2/howto/deployment/
```

Paso Nro V: Como quinto paso se debe ejecutar tanto el servidor como las interfaces del cliente para poder hacer uso del proyecto de información. La ejecución del proyecto se puede ver en la siguiente imagen

Ilus VI. Interfaz principal cuando se realiza la ejecución del proyecto.



Paso Nro VI: Para poder evidenciar que el proyecto se ejecutó correctamente hay que ingresar al enlace que se da cuando se ejecuta el cliente que, permitirá visualizar la interfaz de inicio de sesión que es la interfaz principal.

Ilus X. Página principal o Home.



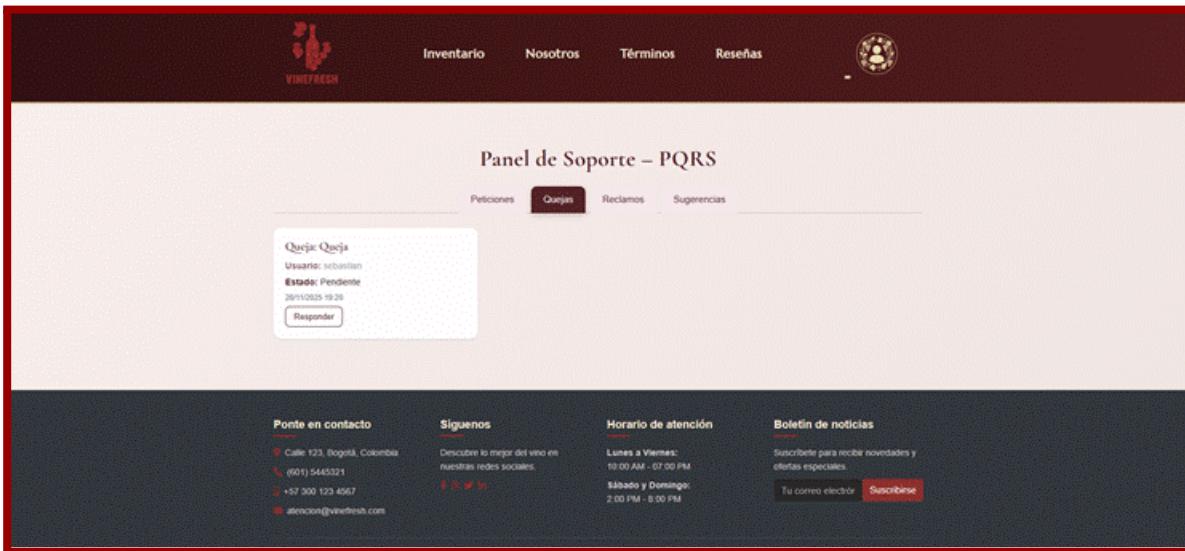
The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) interface. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation bar, the main content area displays a single support ticket. The ticket details are as follows:

Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Below the ticket, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). Each section contains contact information and a 'Subscribe' button.

The screenshot shows the VINEFRESH homepage. The header features the VINEFRESH logo and a navigation bar with links to 'Catálogo', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. The main content area features a large image of a wine bottle and a glass, with the text 'Sabor, Tradición y Pasión en Cada Copita' and 'VINEFRESH DESDE 2025'. At the bottom of the page, there is a cookie consent banner with the text: 'VineFresh utiliza cookies para mejorar tu experiencia, analizar el tráfico y ofrecer contenido personalizado. Puedes aceptar su uso o rechazarlo. Leer más sobre nuestra política de privacidad.' and two buttons: 'Aceptar' and 'Rechazar'.

Paso Nro X: en la página principal aparece un carrusel de imágenes y el nombre de la empresa además de al incio enfocar un navbar o barra de tareas donde se puede cambiar entre los diferentes apartados del aplicativo además cabe aclarar los apartado que encontramos el logo que es un botón interactivo que lleva a esta pagina de inicio el catálogo la pagina de nosotros donde encuentra información detallada de la empresa las cookies con un enlace a la página de términos donde se encuentre la política de privacidad legal y las reseñas el cual es el apartado donde los clientes pueden dejar su opinión de nuestros productos además del icono de usuario donde sale una lista desplegable con iniciar sesión o registrarse para que el usuario pueda ingresar o registrar sus datos dicho navbar se repite en todas las páginas del aplicativo

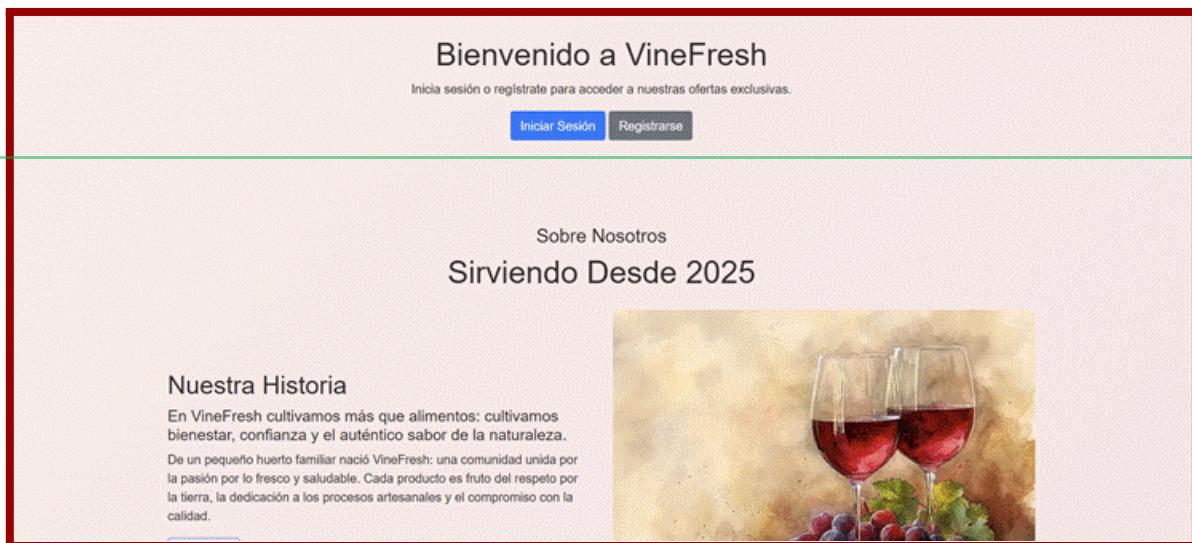


The screenshot shows the VineFresh website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single complaint ticket is listed, with the status "Pendiente" (Pending). The ticket details are as follows:

- Título:** Queja Queja
- Usuario:** sebastian
- Estado:** Pendiente
- Fecha:** 28/11/2025 19:28
- Botón:** Responder

Below the ticket, there are four footer sections: "Ponte en contacto" (Contact us), "Síguenos" (Follow us), "Horario de atención" (Attention hours), and "Boletín de noticias" (Newsletter).

Ilus XI. Página principal o Home.



The screenshot shows the VineFresh website's main page with the following content:

- Bienvenido a VineFresh**
- A message: "Inicia sesión o registre para acceder a nuestras ofertas exclusivas."
- Buttons: "Iniciar Sesión" (Sign In) and "Registrarse" (Register)
- Sobre Nosotros** (About Us)
- Sirviendo Desde 2025**
- Nuestra Historia** (Our History)
- A paragraph about the company's history and values.
- An image of two glasses of red wine and some grapes.

Paso Nro XI: en la misma página de inicio encontramos un breve saludo de al usuarios y ofrecerle la opción de iniciar sesión en su cuenta o en dado caso que no posea una, que pueda registrarse además de mostrase determinada información de la empresa brevemente

Ilus XII. Página principal o Home.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Customer Support Panel) for VINEFRESH. At the top, there are navigation links: 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the header, a specific ticket is displayed:

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
[Responder](#)

Below the ticket, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). Each section contains contact information and a 'Suscribirse' (Subscribe) button.

The screenshot shows the 'Nuestros Servicios' (Our Services) section. It features a main heading 'Frutos frescos, directo del campo a tu mesa.' (Fresh fruits, directly from the field to your table). Below this, there are four service descriptions with icons:

- Entrega Rápida a Tu Puerta**: Includes a delivery truck icon. Text: 'Disfruta de nuestros vinos premium con entrega ágil y segura.'
- Vinos Frescos y de Origen**: Includes a wine bottle icon. Text: 'Seleccionamos cuidadosamente cada botella para ofrecerte vinos con carácter y frescura.'
- Calidad Premium Garantizada**: Includes a wine glass icon. Text: 'Vinos galardonados elaborados bajo altos estándares de calidad.'
- Reserva en Línea para Catas**: Includes a calendar icon. Text: 'Agenda tu experiencia fácilmente desde cualquier lugar.'

Below this section is a promotional banner for 'Promoción Especial de Domingo' (Sunday Special Promotion) with a 50% discount offer. It includes a 'Tu Correo Electrónico' (Your Email) input field and a 'Suscribirse' (Subscribe) button.

Paso Nro XII: en la misma página de inicio podemos ver un breve descripción de los servicios que puede ofrecer la empresa y un apartado para una oferta o promoción especial además de un botón para ingresar su correo y suscribirse

Ilus XIII. Página principal o Home.



The screenshot shows the SENA application's support panel titled "Panel de Soporte – PQRS". At the top, there are tabs for "Peticiones", "Quejas" (selected), "Reclamos", and "Sugerencias". Below the tabs, a specific complaint ticket is displayed:

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

At the bottom of the support panel, there are four footer sections: "Ponte en contacto", "Síguenos", "Horario de atención", and "Boletín de noticias".

The screenshot shows the SENA application's testimonial section titled "Testimonios" and "Lo Que Dicen Nuestros Clientes". It features a testimonial quote from Henry: "Excelente calidad y servicio al cliente, ¡Recomendado!".

Below the testimonial, there is a footer with contact information, social media links, operating hours, and a newsletter sign-up form, identical to the one in the support panel.

Paso Nro XIII: ya en el final de la página de inicio encontramos un breve apartado de testimonios de manera de carrusel y el footer o pie de página donde esta la principal información de contacto las redes sociales el horario de atención o en caso de nuevo el botón de suscribirse dicho footer se repite en cada una de las páginas del aplicativo

Ilus XIV. Página Nosotros.



The screenshot shows the VINFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". At the top, there are tabs for "Peticiones", "Quejas" (selected), "Reclamos", and "Sugerencias". Below the tabs, a specific complaint ticket is displayed:

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
[Responder](#)

At the bottom of the support section, there are four contact categories:

- Ponte en contacto**: Calle 123, Bogotá, Colombia; (601) 5445321; +57 300 123 4567; atención@vinfresh.com
- Síguenos**: Encuentra lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
- Horario de atención**: Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM; Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM
- Boletín de noticias**: Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales. Tu correo electrónico: [Suscribirse](#)

The screenshot shows the VINFRESH website's "Nosotros" (About Us) page. The header includes the VINFRESH logo, navigation links for "Catálogo", "Nosotros", "Términos", and "Reseñas", and a user icon.

The main content features a large image of dark grapes with water droplets. Overlaid on the image is the heading "Sobre Nosotros" and the subtext "Tradición, pasión y excelencia en cada botella".

Paso Nro XIV: iniciando con las páginas informativas en la sección de nosotros encontramos un breve aclaración de quienes somos

Ilus XVI. Página Nosotros.

VINEFRESH

Inventario Nosotros Términos Reseñas

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Panel de Soporte – PQRS

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Dilecto/a socio/a, te invitamos a seguirnos en nuestras redes sociales para mantenernos al tanto de las novedades y ofertas especiales.

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Tu correo electrónico Suscribirse

Nuestra Historia

En VineFresh nacimos con una misión clara: ofrecer vinos de alta calidad seleccionados cuidadosamente de los mejores viñedos nacionales e internacionales. Buscamos que cada botella cuente una historia, una tradición y una pasión por la excelencia.

Desde nuestros inicios en el corazón de los valles vinícolas, nos hemos dedicado a mantener vivas las técnicas ancestrales de cultivo y fermentación, combiniéndolas con innovación para brindar una experiencia única a cada cliente.



Nuestro Compromiso

Creemos que el vino es más que una bebida: es una experiencia, un momento de conexión con la tierra y con quienes lo comparten. Nos comprometemos con la sostenibilidad, el comercio justo y la calidad, respetando cada etapa del proceso desde la vid hasta tu mesa.

Trabajamos de la mano con productores locales, promoviendo prácticas



Paso Nro XV::además en dicha página encontramos una sección para destacar la información de nuestra empresa nuestro compromiso o visión y misión en dado caso que sea necesario

Ilus XVI. Página Nosotros.



VINEFRESH

Inventario Nosotros Términos Reseñas

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Panel de Soporte – PQRS

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter Instagram

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico Suscribirse

Nuestro Equipo

Detrás de cada botella hay personas apasionadas que hacen posible que VineFresh siga creciendo.

Sebastián Olave
Enólogo Principal

Ling Rozzo
Sommelier

Daniela Sánchez
Directora de Marketing

Momentos y Tradición

Paso Nro XVI: incluso en dicha página de nosotros podemos encontrar un apartado para destacar empleados de nuestro equipo además de momentos tradiciones y valores que posee nuestra empresa

Ilus XVII. Página Términos.



Peticiones **Quejas** Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Dilecto/a mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter Instagram

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Tu correo electrónico Suscribirse

Política de Privacidad

En VineFresh queremos protegerte. Esta política explica cómo usamos tu información personal y protegemos tus datos personales.

- Datos que recopilamos**

Recopilamos información personal como nombre, correo electrónico, dirección y teléfono cuando te registras o realizas una compra.
- Uso de la información**

Usamos tus datos para procesar pedidos, brindar soporte y enviar información relevante sobre nuestros productos y promociones.
- Protección de datos**

Implementamos medidas técnicas y organizativas para proteger tu información frente a accesos no autorizados o pérdidas accidentales.
- Política de cookies**

Este sitio utiliza cookies para mejorar tu experiencia de navegación y analizar el tráfico. Puedes configurar o rechazar el uso de cookies desde tu navegador.
- Contacto**

Si tienes alguna pregunta o necesitas ayuda, puedes contactarnos en el siguiente formulario.

Este sitio web utiliza cookies para mejorar tu experiencia de navegación y analizar el tráfico. Puedes configurar o rechazar el uso de cookies desde tu navegador.

[Ver más](#) [Términos y condiciones](#)

Paso Nro XVII: al darle clic en las cookies en su enlace de más información o en la sección de la barra principal de término nos lleva a la página donde al inicio encontraremos un listado de la políticas de privacidad

Ilus XVIII. Página Términos.



Paso Nro XVIII: al bajar por la página de términos podremos encontrar el listado o apartado de términos y condiciones de la empresa

Ilus XIX. Página Catálogo.



The screenshot shows the VINEFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single complaint ticket is displayed, labeled "Queja Queja" and "Estado: Pendiente". The ticket includes the user's name (sebastian), state (Pendiente), date (28/11/2025 19:28), and a "Responder" button. Below the ticket, there are four contact sections: "Ponte en contacto", "Síguenos", "Horario de atención", and "Boletín de noticias".

The screenshot shows the VINEFRESH website's catalog page. On the left, there is a sidebar with filters for "Buscar por nombre", "Filtrar por precio" (with fields for Mínimo and Máximo), "País" (with checkboxes for Chile, Argentina, España, Italia, Francia, Colombia, México), and "Color". The main area displays a grid of wine bottles with their names and prices: Casillero del Diablo – Cabernet Sauvignon (\$52900,00), Alamos – Malbec (\$59900,00), Ramón Bilbao – Sauvignon Blanc (\$74900,00), Santo Tomás – Merlot (\$99900,00), Domaine Paul Mas – Pinot Noir, Santa Margherita – Pinot Noir Rosé, and Marqués de Villa de Leyva –.

Paso Nro XIX: en la sección de catálogo podemos encontrar unos filtros especiales y dos apartados el primero es el de vinos donde ahí unos filtros específicos para estos como el nombre el precio máximo y mínimo además del país color grado de alcohol tipo de uva y el volumen

Ilus XX. Página catálogo.



The screenshot shows the VINFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single ticket is listed:

Queja Queja
Usando: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Below the ticket, there are four contact sections:

- Ponte en contacto**: Address: Calle 123, Bogotá, Colombia; Phone: +57 123 4567; Email: atencion@vinfresh.com
- Síguenos**: "Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales." Includes links for Facebook, Instagram, and YouTube.
- Horario de atención**: Monday to Friday: 10:00 AM - 07:00 PM; Saturday and Sunday: 2:00 PM - 08:00 PM
- Boletín de noticias**: "Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales." Includes a "Tu correo electrónico" input field and a "Suscribirse" button.

The screenshot shows the VINFRESH website's product catalog section. On the left, there is a sidebar with filters:

- Buscar por nombre**: Input field and search button.
- Filtrar por precio**: Range slider from "Mínimo" to "Máximo".
- Festividad**:
 - Navidad
 - Año Nuevo
 - San Valentín
 - Día del Padre
 - Día de la Madre
- Premium**
- Regalo**

The main area displays several gift basket products:

- Amistad dulce**: \$295900.00. Includes "Detalle" and "Agregar al carrito" buttons.
- Amor eterno**: \$342900.00. Includes "Detalle" and "Agregar al carrito" buttons.
- Navidad**: \$185900.00. Includes "Detalle" and "Agregar al carrito" buttons.
- Happy Christmas**: \$198900.00. Includes "Detalle" and "Agregar al carrito" buttons.
- Familiar**: \$285900.00. Includes "Detalle" and "Agregar al carrito" buttons.
- Para los que más amas**: \$235900.00. Includes "Detalle" and "Agregar al carrito" buttons.

Paso Nro XX: en la misma página pero en la sección de combos podemos encontrar lo mismo pero con leves diferencias como los mas notorio serian los filtros que mantenemos la búsqueda por nombre precio máximo y mínimo pero cambian las categorías las cuales ahora son festividad premium y regalo cada una con diversas subcategorías de búsqueda

Ilus XXI. Detalle del producto.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones **Quejas** Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto

Sigueenos

Horario de atención

Boletín de noticias

Catálogo Nosotros Términos Reseñas

Buscar por nombre

Filtrar por precio

Mínimo

Máximo

País

Chile Argentina España Italia Francia Colombia México

Color

Casillero del Diablo – Cabernet Sauvignon \$52900,00

Detalles Añadir al carrito

Casillero del Diablo – Cabernet Sauvignon

Precio: \$52900,00

Categorías: Tinto

Ramón Bilbao – Sauvignon Blanc \$74900,00

Detalles Añadir al carrito

Santo Tomás – Merlot \$99900,00

Detalles Añadir al carrito

Paso Nro XXI: en el catálogo en cada producto podemos encontrar dos tipos de botones interactivos el primero un modal de detalle que nos deja ver a profundidad y más detallada la información de un producto sea vino o combo y el botón de agregar al carrito sin embargo si no ahí una cuenta ingresada este botón redirigirá al usuario al login en lugar de la sección de carrito

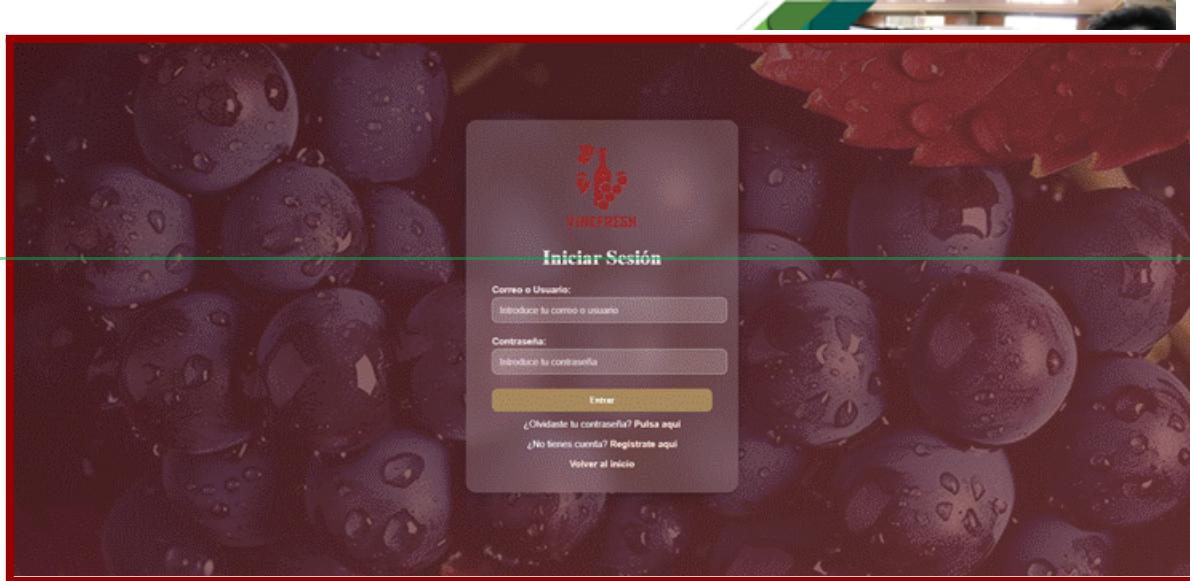
Ilus XXII. Página login o iniciar sesión.



The screenshot shows the VINFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single complaint ticket is displayed, with the status "Pendiente" (Pending). The ticket details are as follows:

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Below the ticket, there are four footer sections: "Ponte en contacto" (Contact us), "Síguenos" (Follow us), "Horario de atención" (Attention hours), and "Boletín de noticias" (Newsletter).



Paso Nro XXII: ya sea al darle a agregar a carrito y no haber previamente ingresado o al darle en el navbar a la lista desplegable o en la página de home el apartado debajo de el nombre de la empresa nos redirigirá a un formulario de correo o nombre de usuario y su respectiva contraseña y el botón de entrar además de las 3 secciones la de olvidaste contraseña para recuperarla la de registrarse q redirige al formulario de registro o volver al inicio

Ilus XXIII. Página para recuperar contraseña.



The screenshot shows the VINEFRESH website's customer support section. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user profile icon. Below the navigation, the title 'Panel de Soporte – PQRS' is displayed. Underneath, there are tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A specific complaint ticket is highlighted:

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
[Responder](#)

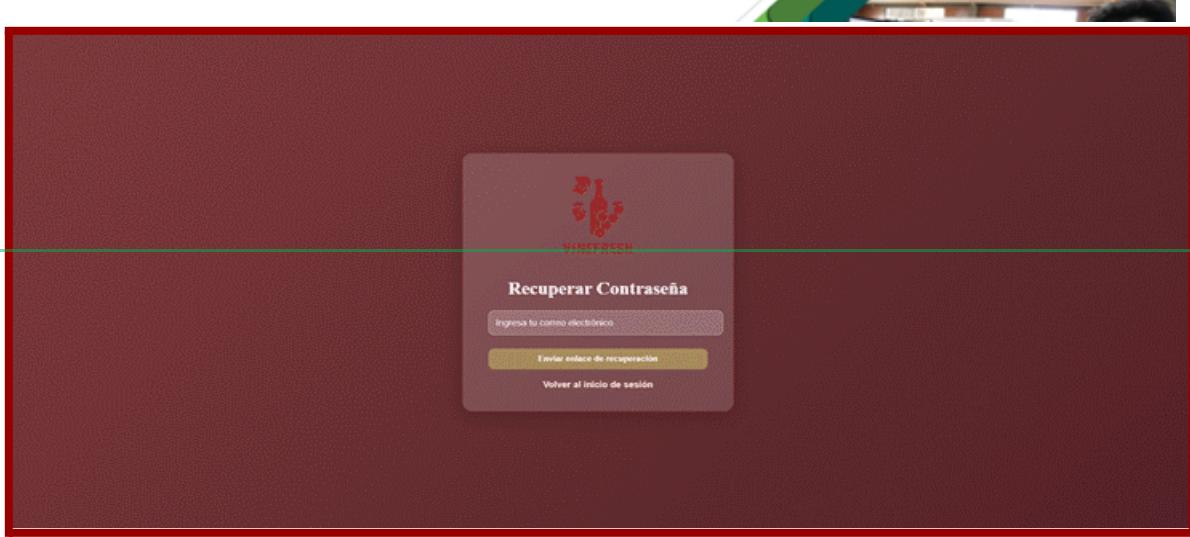
Below this, there are four contact sections: 'Ponte en contacto', 'Siguenos', 'Horario de atención', and 'Boletín de noticias'.

Ponte en contacto
Calle 123, Bogotá, Colombia
(611) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Siguenos
Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales:
[Facebook](#) [Twitter](#) [Instagram](#)

Horario de atención
Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM

Boletín de noticias
Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico [Suscríbete](#)



Paso Nro XXIII: En el dado caso que el usuario si posea una cuenta pero haya olvidado o no se acuerde de la contraseña solo debe en el formulario de iniciar sesión y dar clic donde dice olvídate contraseña y lo enviará a un apartado donde deberá ingresar su correo para poder pasar a recrear la contraseña

Ilus XXIV. Página para restablecer contraseña.

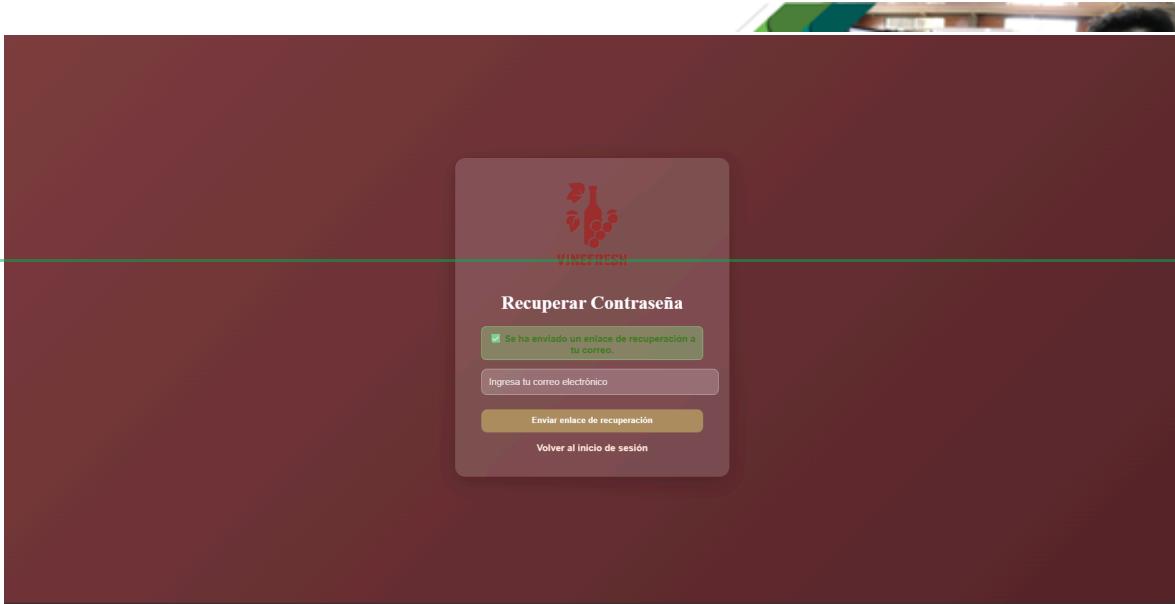


The screenshot shows the VINEFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single complaint ticket is listed:

Queja Queja	
Usuario: sebastian	
Estado: Pendiente	
28/11/2025 19:28	
Responder	

Below the ticket, there are four footer sections:

- Ponte en contacto**: Address: Calle 123, Bogotá, Colombia; Phone: (601) 5445321; Email: +57 300 123 4567; Support Email: atención@vinefresh.com
- Síguenos**: Encuentra lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
- Horario de atención**: Monday to Friday: 10:00 AM - 07:00 PM; Saturday and Sunday: 2:00 PM - 8:00 PM
- Boletín de noticias**: Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales. Tu correo electrónico: [Suscribirse](#)



Paso Nro XXIV: Al ingresar el correo y dar en el botón de enviar se enviará al correo escrito anteriormente y para validar esta acción saldrá un mensaje de confirmación.

Ilus XXIV. Página para restablecer contraseña.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) of the VineFresh website. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user profile icon. Below the navigation, the main title 'Panel de Soporte – PQRS' is displayed, followed by tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A detailed view of a complaint ticket is shown, with fields for 'Usuario: sebasian', 'Estado: Pendiente', and a timestamp '28/11/2025 19:28'. A 'Responder' button is at the bottom of the ticket view. At the bottom of the page, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Siguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). The 'Boletín de noticias' section includes a 'Suscribirse' (Subscribe) button.

The screenshot shows an email from 'adm.vinefresh@gmail.com' to 'adm.vinefresh@gmail.com' with the subject 'Recuperación de contraseña - VineFresh'. The email body reads:

Hola sebas,

Has solicitado restablecer tu contraseña.
Haz clic en el siguiente enlace:
http://127.0.0.1:8000/usuarios/restablecer-contraseña/yJ-WoHDuPIPcc_F8ob94HoS1e6w/

If you did not request this change, ignore this message.

Equipo VineFresh

At the bottom of the email are three buttons: 'Responder' (Reply), 'Reenviar' (Forward), and a smiley face icon.

Paso Nro XXIV: En el correo enviado, se enviará un mensaje preguntando al usuario e informando del proceso que ha solicitado junto a un enlace directo a la página de restablecer contraseña.

Ilus XXIV. Página para restablecer contraseña.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Pendiente
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Síguenos

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter LinkedIn

Horario de atención

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Boletín de noticias

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico Suscribirse

Restablecer contraseña

El enlace de recuperación no es válido o ha expirado.

Nueva contraseña
Confirmar contraseña
Guarda nueva contraseña
Volver al inicio de sesión

Ponte en contacto

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Síguenos

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter LinkedIn

Horario de atención

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Boletín de noticias

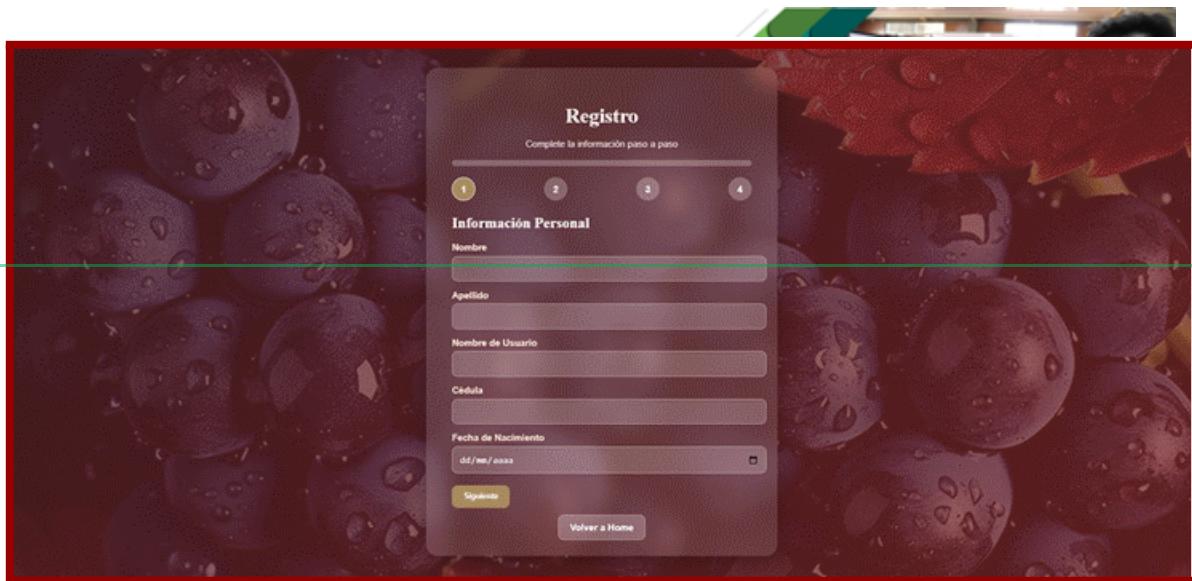
Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico Suscribirse

Paso Nro XXIV: Ya en el apartado de restablecer la contraseña, al usuario le aparecerán dos cajas de texto donde colocará la nueva contraseña para la cuenta.

Ilus XXV. Página principal de registro.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Customer Support Panel) for VINEFRESH. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation, the main title 'Panel de Soporte – PQRS' is displayed, followed by tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A specific complaint is highlighted: 'Queja Queja' from user 'sebastian' (Pending status, 28/11/2025 19:28). Below this, there are sections for 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Siguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). The background features a dark theme with a red border around the main content area.



Paso Nro XXV: en dado caso el usuario cliente no posea una cuenta podrá crearla en el formulario de registro que se encuentra en la lista desplegable del icono de usuario o en el formulario de iniciar sesión ahí un enlace, en dicho formulario de registro se encuentran 4 partes para ingresar su información personal y cuando haya finalizado los pasos saldrá un mensaje de éxito o en caso que ya exista esa cuenta un mensaje de alerta informando si esa clave o usuario o correo ya posee una cuenta

Ilus XXVI. Cambio al ingresar como cliente.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Sigueenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Dilecta lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter Instagram

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico Suscribirse

Paso Nro XXVI: al iniciar sesión como usuario cliente se podrá ver en el navbar o barra de secciones el carrito de compras además de que la lista desplegable del ícono de usuario cambiará mostrando los apartados únicos para los clientes como sus pqrs sus pedidos y su perfil además de el logout para cerrar la sesión

Ilus XXVII. Página de carrito de compras.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Tu correo electrónico Suscribirse

Carrito de Compras

Volver Procesar Pedido

Producto	Imagen	Precio	Cantidad	Subtotal	Acciones
Casillero del Diablo – Cabernet Sauvignon		\$52900,00	1	\$52900,00	Eliminar

Total: \$52900,00

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia Descubre lo mejor del vino en Lunes a Viernes Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.

Paso Nro XXVII:en este caso el botón de agregar a carrito del catálogo ya funciona enviando el producto ya sea vino o combo en el dicho apartado de carrito de compras podemos encontrar el botón de volver el cual devuelve al catálogo y el de eliminar el cual quita el producto además podemos modificar la cantidad del producto y el botón de procesar pedido donde nos enviará a al formulario para la confirmación de pedido

Ilus XXVIII. Página de confirmación de pedido.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) for VINFRESH. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation, tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias' are visible. A specific complaint ticket is displayed, showing details like 'Usuario: sebastian', 'Estado: Pendiente', and a timestamp '28/11/2025 19:28'. A 'Responder' button is at the bottom of the ticket. At the bottom of the page, there are sections for 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Siguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter).

The screenshot shows the 'Confirmar Pedido' (Confirm Order) page. The top navigation bar includes links to 'Catálogo', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation, a large form for entering personal data is shown, titled 'Tus Datos' (Your Data). It includes fields for 'Nombre completo:' (Full name), 'Dirección:' (Address), and 'Teléfono:' (Phone number). A 'Siguiente' (Next) button is located at the bottom of the form.

Paso Nro XXVIII: en la confirmación del pedido podemos ver una sección para confirmar sus datos personales y los productos que desea adquirir en dado caso de realizarlo sale un mensaje de confirmación y lo deja dirigir al apartado mis pedidos

Ilus XXIX. Página de configuración del perfil.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) for VINEFRESH. At the top, there are tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. Below the tabs, a specific complaint ticket is displayed:

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
[Responder](#)

At the bottom of the panel, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter).

The screenshot shows the 'Configuración del Perfil' (Profile Configuration) page. It contains fields for personal information:

Nombre: sebastian
Apellido: olive
Nombre de usuario: sebas
Teléfono: 3035678969
Correo electrónico: sebastian.olave666@gmail.com

Below these fields is a section for changing the password:

Cambiar contraseña (opcional)
Nueva contraseña:
Confirmar nueva contraseña:
[Guardar cambios](#)

Paso Nro XXIX: en cuanto a los apartados de la lista desplegable de cliente el primero es configuración de perfil donde el usuario cliente podrá ver su información personal y cambiarla al modificarla debe darle al botón de guardar cambios para q se actualize

Ilus XXX. Página mis pqrs.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
F B In

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Tu correo electrónico Suscríbete

Soportes / PQRS

Crear nuevo PQRS

ID	Tipo	Estado	Fecha	Acción
1	Queja	Pendiente	2025-11-28 19:20	Ver

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
F B In

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Tu correo electrónico Suscríbete

© 2025 VINFRESH. Todos los derechos reservados.
Desarrollado por Ezequiel VINFRESH.

Paso Nro XXX: en cuanto al segundo apartado el cual es el de mis pqrs el cliente podrá ver una lista de los pqrs que haya realizado además del botón de crear un nuevo pqrs y el botón de ver pqrs para ver los detalles más específicamente

Ilus XXXI. Página crear un nuevo pqrs.



Paso Nro XXXI: en cuanto al botón de de crear un nuevo pqrs redirigirá al usuario cliente a un formulario donde podrá escoger en una lista desplegable si es queja reclamo petición o solicitud y enviar su mensaje

Ilus XXXII. Página reseñas.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usando: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia (611) 5445321 +57 300 123 4567 atencion@vinfresh.com Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales. Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales. Tu correo electrónico Suscribirse

Catálogo Nosotros Términos Reseñas

Reseñas de Productos

Agregar Reseña

sebastian reseña Casillero del Diablo – Cabernet Sauvignon ★3
Mala calidad
28/11/2025 19:28

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia (611) 5445321 +57 300 123 4567 atencion@vinfresh.com Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales. Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales. Tu correo electrónico Suscribirse

Paso Nro XXXII: en cuanto a las páginas principales el usuario cliente se le habilita el botón de agregar reseña que lleva a un formulario para ingresar los datos de la reseña que desea realizar

Ilus XXXIII. Crear reseña.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Sigueenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter LinkedIn

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico Suscribirse

Deja tu Reseña

Producto: Selecciona un producto

Calificación: 1 estrella

Comentario:
Escribe tu reseña...

Enviar Reseña

Ponte en contacto Sigueenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter LinkedIn

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 8:00 PM

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico Suscribirse

Paso Nro XXXIII:en el dicho apartado de dejar su reseña podrá encontrar una lista desplegable del producto la calificación que desea deja y un mensaje en caso que lo desee y el botón de agregar que directamente la crea

Ilus XXXIV. Página mis pedidos.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Dilecto/a mejor del vino en nuestras redes sociales.
Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.
Tu correo electrónico Suscribirse

Mis Pedidos

# Pedido	Fecha	Total	Estado	Acciones
7	28/11/2025 18:02	\$238800,0	Entregado	Ver Factura
6	28/11/2025 15:45	\$185900,0	Pendiente	Ver Factura
5	28/11/2025 15:28	\$99900,0	Pendiente	Ver Factura
4	28/11/2025 15:26	\$74900,0	Pendiente	Ver Factura
3	28/11/2025 15:25	\$675700,0	Pendiente	Ver Factura
2	28/11/2025 15:18	\$448700,0	Pendiente	Ver Factura
1	28/11/2025 18:22	\$152800,0	Cancelado	Ver Factura

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Paso Nro XXXIV: en cuanto al apartado de mis pedidos de la lista desplegable el usuario podrá visualizar los pedidos que haya realizado como un historial además de ver el estado de su pedido si está activo cancelado entregado entre otros y ver su respectiva factura

Ilus XXXV. Página factura.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) of the VINEFRESH website. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user profile icon. Below the navigation bar, the main title is 'Panel de Soporte – PQRS'. Underneath it, there are tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (which is selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A specific 'Queja' (Complaint) is highlighted, titled 'Queja Queja'. It includes details such as the user name 'sebas', status 'Pendiente' (Pending), and timestamp '28/11/2025 19:28'. A 'Responder' (Reply) button is present. At the bottom of the support panel, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Get in touch), 'Siguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). The 'Ponte en contacto' section lists address 'Calle 123, Bogotá, Colombia', phone '(601) 5445321', fax '+57 300 123 4567', and email 'atencion@vinefresh.com'. The 'Siguenos' section links to social media platforms. The 'Horario de atención' section specifies 'Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM' and 'Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM'. The 'Boletín de noticias' section has a 'Suscríbete' (Subscribe) button.

The screenshot shows a detailed invoice titled 'Factura #7'. The client information is listed as 'Cliente: sebas' and 'Fecha: 2025-11-28 23:02'. The invoice table has columns for 'Descripción' (Description), 'Cantidad' (Quantity), 'Precio' (Price), and 'Subtotal'. The items listed are 'Casillero del Diablo – Caberne' and 'Navidad (Combo)'. The total amount is 'Total: \$238800.0'. The table is styled with green horizontal lines and bold column headers.

Descripción	Cantidad	Precio	Subtotal
Casillero del Diablo – Caberne	1	\$52900.0	\$52900.0
Navidad (Combo)	1	\$185900.0	\$185900.0

Paso Nro XXXV: al darle en ver factura lo enviará a un pdf donde encontrará la factura detallada del pedido que haya realizado y la podrá descargar

Ilus XXXVI. Cambio al ingresar como administrador.



The screenshot shows the VINEFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single complaint ticket is displayed, with the status "Queja Pendiente" (Pending Complaint). The ticket details are as follows:

Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Below the ticket, there are four contact sections: "Ponte en contacto" (Contact us), "Síguenos" (Follow us), "Horario de atención" (Attention hours), and "Boletín de noticias" (Newsletter).

The screenshot shows the VINEFRESH website's inventory page. At the top right, a user menu is open, showing options like "Gestión de Usuarios", "Gestión de Pedidos", "Invitar Admin", "Gestión PQRS", and a "Cerrar sesión" (Logout) button.

The main content area features a banner with wine bottles and glasses, with the text "Sabor, Tradición y Pasión en Cada Copita" and "VINEFRESH DESDE 2025".

Paso Nro XXXVI: en el caso de ingresar como usuario administrador los cambios principales que se pueden evidenciar es que el navbar o la barra de secciones o tareas cambia el catálogo por inventario además de que la lista desplegable se reemplaza por otras secciones para que el administrador pueda gestionar diversos módulos

Ilus XXXVII. Página inventario.



The screenshot shows the VINFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single complaint ticket is displayed, labeled "Queja Queja" (Complaint Complaint). The ticket details are:
Usario: sebastian
Estado: Pendiente (Pending)
28/11/2025 19:28
Responder (Reply)

Below the ticket, there are four footer sections: "Ponte en contacto" (Get in touch), "Síguenos" (Follow us), "Horario de atención" (Attention hours), and "Boletín de noticias" (Newsletter).

The screenshot shows the VINFRESH website's inventory page. On the left, there is a sidebar with search and filter options: "Buscar por nombre..." (Search by name...), "Filtrar por precio" (Filter by price) with min and max fields, and a "País" (Country) dropdown menu with options for Chile, Argentina, España, Italia, Francia, Colombia, and México. Below these are "Color" and "Grado de Alcohol" filters. The main area displays a grid of wine products:

Imagen	Nombre	Precio	Opciones
	Casillero del Diablo – Cabernet Sauvignon	\$52900,00	Detalle, Editar, Eliminar
	Alamos – Malbec	\$59900,00	Detalle, Editar, Eliminar
	Ramón Bilbao – Sauvignon Blanc	\$74900,00	Detalle, Editar, Eliminar
	Santo Tomás – Merlot	\$99900,00	Detalle, Editar, Eliminar

An "Agregar Vino" (Add Wine) button is located in the top right corner of the grid.

Paso Nro XXXVII: en cuanto a la página de inventario es exactamente igual a la de catalogo con filtros específico dos secciones vinos y combos con la diferencia que en esta no existe agregar a carrito si no que se agregan otros botones el de agregar producto ya sea vino o combo cambia dependiendo la sección que se encuentre y el de editar y eliminar producto

Ilus XXXVIII. Página agregar producto.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Sigueenos Horario de atención Boletín de noticias

Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinfresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter Instagram

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Tu correo electrónico Suscribirse

Agregar Vino

Nombre del Productor:

Precio:

Descripción:

Foto del Producto (opcional):
[Selezionar archivo] Ningún archivo seleccionado

Categorías:
► País

Paso Nro XXXVIII: en cuanto a agregar producto el botón redirige a un formulario donde se puede crear un nuevo producto con características para los filtros y agregar su imagen

Ilus XXXIX. Página editar producto.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto

Siguenos

Horario de atención

Boletín de noticias

Editar Producto

Nombre del Producto:
Costillero del Diablo - Cabernet Sauvignon

Precio:

Descripción:

Foto del Producto (opcional):

[Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado

Paso Nro XXXIX: en el dado caso que el administrado necesite modificar algo específico de un producto podrá darle al botón de editar el cual lo enviará a un formulario donde le mostrará la información del producto y alterar su información

Ilus XL. modal de eliminar producto.



The screenshot shows the VINEFRESH website's support section titled "Panel de Soporte – PQRS". A single ticket is listed under the "Quejas" tab. The ticket details are as follows:

Usuario	sebastian
Estado	Pendiente
Fecha	28/11/2025 19:28
Responder	

Below the ticket, there are four footer sections: "Ponte en contacto", "Síguenos", "Horario de atención", and "Boletín de noticias".

The screenshot shows the VINEFRESH website's product management interface. A modal window is open, asking for confirmation to delete a product named "Alamos - Malbec". The modal has two buttons: "Eliminar" (Delete) and "Cancelar" (Cancel).

Paso Nro XL:en el caso que el usuario administrador requiera borrar un producto podrá darle al botón de eliminar el cual le abrirá un modal de confirmación a si quiere o no eliminar el producto

Ilus XLI. Página gestión de usuarios.



Paso Nro XLI: en cuanto a las páginas de la lista desplegable encontramos gestionar usuarios donde el administrador podrá ver el nombre el rol y el correo en una lista o tabla de todos los usuarios además de poder ver su estado si es activo o inactivo y sus acciones las cuales son ver para ver la información detallada del usuario y desactivar o activar al usuario

Ilus XLII. Página detalle del usuario.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto

Siguenos

Horario de atención

Boletín de noticias

Detalle del Cliente

Información Personal		Información de Contacto	
Nombre: Vine		Correo Electrónico: adm.vinefresh@gmail.com	
Apellido: Fresh		Teléfono: 3000000000	
Nombre de Usuario: admin_vinefresh		País: Colombia	
Cédula: 0000000000			
Fecha de Nacimiento: None			

Rol
Administrador

Estado
Activo

Volver a la lista

Paso Nro XLII:en dado caso que el administrador de al botón de ver para ver un apartado donde verá los detalles del usuarios que desea consultar donde le saldrá un botón de volver para volver a la lista o tabla general

Ilus XLIII. Página gestión de pedidos.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones **Quejas** Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usario: sebas
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Dirección: Calle 123, Bogotá, Colombia
(601) 5445321
+57 300 123 4567
atencion@vinefresh.com

Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter Instagram

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM
Sábado y Domingo:
2:00 PM - 08:00 PM

Tu correo electrónico **Suscribirse**

Gestión de Pedidos

# Pedido	Cliente	Fecha	Total	Estado	Acciones
7	sebas	28/11/2025 18:02	\$236800.0	Entregado	Ver Factura
6	sebas	28/11/2025 15:45	\$185900.0	Pendiente	Ver Factura
5	sebas	28/11/2025 15:28	\$99900.0	Pagado	Ver Factura
4	sebas	28/11/2025 15:26	\$74900.0	Enviado	Ver Factura
3	sebas	28/11/2025 15:25	\$675700.0	Entregado	Ver Factura
2	sebas	28/11/2025 15:18	\$448700.0	Cancelado	Ver Factura
1	sebas	28/11/2025 18:22	\$152800.0	Pendiente	Ver Factura

Ponte en contacto Síguenos Horario de atención Boletín de noticias

Dirección: Calle 123, Bogotá, Colombia
Descubre lo mejor del vino en nuestras redes sociales.
Facebook Twitter Instagram

Lunes a Viernes:
10:00 AM - 07:00 PM

Suscríbete para recibir novedades y ofertas especiales.

Paso Nro XLIII: en la sección de gestión de pedidos el administrador verá una tabla o lista general de todos los pedidos existentes y cambiar su estado en una lista desplegable además del botón de ver factura que es el mismo que el del usuarios cliente

Ilus XLIV. Página invitar admin.



Peticiones **Quejas** Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usante: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto

Siguenos

Horario de atención

Boletín de noticias

Invitar nuevo administrador

Correo electrónico

Enviar invitación

— Volver al panel

Paso Nro XLIV: en caso que el administrador requiera ayuda podrá en la sección de invitar administrador donde al ingresar un correo enviará un formulario especial para el registro del admin nuevo

Ilus XLV. Confirmación de invitación.



The screenshot shows the VINEFRESH website's support panel titled "Panel de Soporte – PQRS". At the top, there are tabs for "Peticiones", "Quejas" (selected), "Reclamos", and "Sugerencias". Below the tabs, a specific complaint is listed:

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:26
[Responder](#)

At the bottom of the panel, there are four sections: "Ponte en contacto", "Siguenos", "Horario de atención", and "Boletín de noticias".

The screenshot shows the VINEFRESH website's support panel with a green overlay message box. The message says:

¡Invitación enviada!
Se ha enviado un correo de invitación a
joaolavem@gmail.com.

[Volver al panel](#)

Paso Nro XLV: esta es la confirmación de cuando se ingresa un correo y se le envia la invitacion para ser administrador

Ilus XLVI. invitación por correo.



Paso Nro XLVI: al correo de la persona le llegara un mensaje similar a este con un enlace para el formulario de registro

Ilus XLIX. Página panel de pqrs .

Paso Nro XLIX: aquí el administrador podrá ver cuatro apartados donde verá las quejas reclamos solicitudes o peticiones de los usuarios clientes por medio de una cuadrícula y en cada cuadrícula habrá un botón de responder donde podrá dar la respuesta al pqrs

Ilus L. Página Responder soporte.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) interface. At the top, there are navigation links: 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reservas', and a user icon. Below the header, a message box displays a complaint ticket with the following details:

Queja Queja
Usario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:20
[Responder](#)

Below the message box, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). Each section contains contact information and a 'Subscribe' button.

The screenshot shows the 'Responder Solicitud de Soporte #1' (Respond Support Request #1) interface. At the top, there are navigation links: 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reservas', and a user icon. Below the header, a message box displays the following information:

Información del Cliente: sebastian (sebastian.olave666@gmail.com)

Tipo de PQRS: Queja
Asunto: Queja
Mensaje: No me deja salir de catalogo
Estado: Pendiente
Fecha de envío: 28/11/2025 19:20

Below the message box, there is a form titled 'Responder y actualizar estado:' (Respond and update status:). The form includes fields for 'None' (Estado) and a dropdown menu for 'Pendiente' (Pending). At the bottom of the form are 'Enviar Respuesta' (Send Response) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

Paso Nro L: En dado caso el administrador requiera o vaya a responder el pqrs o la solicitud de soporte podrá darle a responder el cual lo redirigirá a un formulario donde podrá dar respuesta al cliente dicha respuesta es enviada directamente al correo del cliente



The screenshot shows a support portal interface for VINEFRESH. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation is a section titled 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS). This section includes tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A specific 'Queja' (Complaint) is highlighted, showing details: 'Usuario: sebastian', 'Estado: Pendiente', and a timestamp '28/11/2025 19:28'. There's a 'Responder' (Reply) button. At the bottom of the page, there are four contact sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter).

Página Principal / Inicio de Sesión – Explicación Detallada

Al ingresar al sistema, el usuario es recibido por la página de Inicio de Sesión, la cual presenta un formulario sencillo y tradicional diseñado para facilitar el acceso de manera rápida y segura. En esta pantalla se solicitan dos datos principales: el correo electrónico, que identifica al usuario dentro del sistema, y la contraseña, que garantiza la protección y privacidad de su cuenta. Ambos campos deben ser ingresados correctamente para poder continuar.

Debajo de los campos principales, el usuario encontrará el botón “Ingresar”, el cual envía la información al sistema para su validación. Si los datos son correctos, el sistema realiza la autenticación y redirige automáticamente al usuario al dashboard correspondiente, dependiendo de su rol o permisos dentro de la plataforma.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) of the VINEFRESH website. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation, the main title 'Panel de Soporte – PQRS' is displayed, followed by tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A specific complaint ticket is shown, titled 'Queja Queja' with the user name 'sebastian'. The ticket status is 'Pendiente' (Pending) and was created on '28/11/2025 19:28'. There is a 'Responder' (Reply) button. At the bottom of the page, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). Each section contains contact information and links.

Además, la página incluye dos accesos adicionales para cubrir necesidades frecuentes. El primero es “¿No tienes cuenta?”, que permite a nuevos usuarios registrarse y crear un perfil dentro del sistema. El segundo es “¿Olvidaste tu contraseña?”, pensado para aquellos que no recuerdan su clave; al seleccionarlo, se inicia un proceso de recuperación mediante correo electrónico para restablecer el acceso a la cuenta.

En conjunto, esta página garantiza una experiencia de ingreso clara, segura y accesible para cualquier usuario del sistema.

Registrarse

El sistema permite que cualquier usuario nuevo pueda registrarse creando su propia cuenta mediante un formulario de datos personales. Para ello, se solicita información básica que permita identificar al usuario y asociarlo correctamente dentro de la plataforma. Entre los datos requeridos se encuentran el nombre, apellido y nombre de usuario, los cuales constituyen la identidad principal dentro del sistema.

Además, se solicita la fecha de nacimiento, el correo electrónico y el número de teléfono, datos esenciales tanto para la verificación de identidad como para posibles procesos de contacto o recuperación de cuenta. El usuario también debe seleccionar el país al que pertenece, lo que puede ser útil para configuraciones regionales o información estadística.



The screenshot shows a dark-themed customer support interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation is a title 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS). Underneath, a sub-navigation bar includes 'Peticiones', 'Quejas' (which is highlighted in a dark box), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A central box displays a 'Queja Queja' (Complaint) entry from a user named 'sebastian'. The entry shows the status 'Estado: Pendiente' (Status: Pending) and a timestamp '28/11/2025 19:28'. A 'Responder' (Reply) button is at the bottom of this box. At the bottom of the page, there are four footer sections: 'Ponte en contacto' (Get in touch) with address 'Calle 123, Bogotá, Colombia', phone '(601) 5445321', fax '+57 300 123 4567', and email 'atencion@vinefresh.com'; 'Siguenos' (Follow us) with social media links for Facebook, Instagram, and YouTube; 'Horario de atención' (Attention hours) listing 'Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM', 'Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM'; and 'Boletín de noticias' (Newsletter) with a 'Suscribirse' (Subscribe) button.

En el apartado de seguridad, se pide al usuario establecer una contraseña y repetirla en el campo de confirmación de contraseña, garantizando que ambas coinciden y cumplen con los requisitos necesarios para la protección de su cuenta.

Una vez todos los campos han sido completados correctamente y el sistema valida que la información es coherente y segura, se procede a la creación de la cuenta. A partir de este momento, el usuario queda registrado y puede iniciar sesión utilizando sus nuevas credenciales.

Restablecer Contraseña

Cuando un usuario olvida su contraseña, el sistema ofrece un proceso seguro para restaurar el acceso a la cuenta. Para iniciar este procedimiento, el usuario debe ingresar su correo electrónico, el cual será utilizado para verificar que la solicitud corresponde a un perfil existente en la plataforma. Una vez ingresado, el sistema envía automáticamente un token de validación, un código único y temporal que garantiza que la solicitud proviene realmente del propietario de la cuenta.

Después de recibir el token en su correo, el usuario debe ingresarlos en el formulario correspondiente. Si el código es correcto y coincide con el que generó el sistema, se habilita la opción para establecer una nueva contraseña. Este paso requiere que el usuario escriba una clave segura, cumpliendo con los requisitos establecidos, y que sea distinta a la anterior para fortalecer la protección de su cuenta.

Finalmente, si toda la información proporcionada es válida, el sistema confirma el cambio y permite que el usuario restablezca su contraseña exitosamente. A partir



The screenshot shows a dark-themed customer support interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation is a title 'Panel de Soporte – PQRS' with tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (which is selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A specific complaint ticket is displayed, titled 'Queja Queja' from user 'sebastian'. The ticket status is 'Pendiente' (Pending) and was created on '28/11/2025 19:28'. There are buttons for 'Responder' (Reply) and 'Reportar' (Report). At the bottom of the page, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter).

de este momento, podrá iniciar sesión nuevamente utilizando su nueva credencial de acceso.

Gestión de Productos (Catálogo)

El sistema permite al usuario explorar el catálogo de vinos de manera organizada y estructurada, facilitando la búsqueda del producto ideal según sus preferencias. Los vinos pueden visualizarse agrupados por tipo de uva, lo que permite identificar rápidamente variedades como Cabernet Sauvignon, Malbec, Merlot, entre otras. Asimismo, es posible consultarlos por país de origen, relacionando cada producto con las regiones vitivinícolas correspondientes.

También se ofrece una clasificación por categorías, lo que ayuda a organizar los vinos según características como color, nivel de azúcar, crianza u otros atributos relevantes del catálogo. De igual manera, el usuario puede ordenar o filtrar los productos por precio, permitiendo ajustar la búsqueda según su presupuesto o rango económico deseado. Además, la sección incluye un apartado especial dedicado a los combos, donde se muestran paquetes o promociones que integran varios productos en una sola compra.

El catálogo cuenta con filtros avanzados, los cuales permiten combinar múltiples criterios de búsqueda para obtener resultados más específicos. Cada producto también dispone de una vista detallada, donde el usuario puede consultar información completa como descripción, país, tipo de uva, graduación alcohólica, volumen, precio e imágenes asociadas.



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Customer Support Panel) for VINEFRESH. At the top, there are navigation links: 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the header, tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias' are visible. A specific complaint ticket is displayed, titled 'Queja Queja' from user 'sebastian'. The ticket status is 'Pendiente' (Pending) and was created on '28/11/2025 19:28'. A 'Responder' (Reply) button is present. At the bottom of the panel, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Opening hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). The 'Ponte en contacto' section includes address 'Calle 123, Bogotá, Colombia', phone '(601) 5445321', fax '+57 300 123 4567', and email 'atencion@vinefresh.com'. The 'Síguenos' section links to social media platforms. The 'Horario de atención' section lists 'Lunes a Viernes: 10:00 AM - 07:00 PM', 'Sábado y Domingo: 2:00 PM - 8:00 PM'. The 'Boletín de noticias' section has a 'Suscribirse' (Subscribe) button.

Carrito de Compras

El carrito de compras permite al usuario gestionar fácilmente los productos o combos que desea adquirir. Desde esta sección es posible agregar nuevos productos o combos, los cuales se irán acumulando automáticamente dentro del carrito junto con su respectiva información de precio y cantidad. Una vez añadidos, el usuario puede modificar las cantidades según sus necesidades, ya sea aumentando o disminuyendo el número de unidades antes de finalizar la compra.

El sistema también ofrece la opción de eliminar elementos, permitiendo retirar cualquier producto o combo que ya no se desee adquirir. Cada ajuste realizado en el carrito se refleja de manera inmediata gracias al cálculo automático del subtotal y del total, lo que brinda una visualización clara y actualizada del costo final de la compra.

Finalmente, cuando el usuario esté satisfecho con su selección, podrá continuar con el pedido para completar el proceso de compra. Esta acción lo redirigirá a las etapas siguientes, como la confirmación del pedido, los datos de envío y el método de pago correspondiente.

Gestión de Pedidos

El sistema permite a los usuarios realizar una gestión completa de sus pedidos a partir de los productos seleccionados en el carrito. Una vez el usuario ha finalizado la selección y cantidad de productos o combos, puede crear un pedido directamente desde el carrito, iniciando así el proceso formal de compra dentro de



The screenshot shows a dark-themed user interface for a customer support system. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user profile icon. Below the navigation, the title 'Panel de Soporte – PQRS' is displayed. Underneath, there are tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (which is selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A specific 'Queja' is highlighted, showing details such as the user's name ('sebastian'), status ('Pending'), and timestamp ('28/11/2025 19:28'). A 'Responder' (Reply) button is visible next to the ticket. At the bottom of the page, there are four footer sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Síguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). Each section contains contact information like address, phone number, email, and social media links.

la plataforma. Este paso registra la orden y almacena toda la información necesaria para su seguimiento.

Además, los usuarios tienen la posibilidad de consultar el estado de sus pedidos, lo que les permite saber si se encuentran en proceso, preparados, enviados o finalizados. Esta funcionalidad brinda transparencia y control sobre cada compra realizada. Dentro de cada pedido, el usuario puede acceder a un detalle completo, donde se incluyen los productos adquiridos, la fecha en que se realizó la solicitud, los valores asociados y cualquier otra información relevante para comprender el alcance de la compra.

Adicionalmente, el sistema ofrece opciones para descargar o visualizar la información del pedido, ya sea en formatos digitales como PDF o mediante una vista detallada dentro de la misma plataforma. Esto facilita que el usuario conserve un comprobante o revise la información en cualquier momento.

Gestión de Facturas

El sistema incluye un módulo de facturación que permite gestionar de manera organizada y transparente todas las compras realizadas por los usuarios. Una vez un pedido ha sido confirmado, el sistema ofrece la opción de crear una factura, en la cual se registra el método de pago utilizado y todos los datos necesarios para formalizar la transacción. Este proceso garantiza que cada compra quede documentada de forma correcta y accesible.



Los usuarios también pueden visualizar todas las facturas generadas, lo que les permite llevar un control histórico de sus compras y consultar documentos anteriores cuando lo necesiten. Cada factura puede descargarse en formato PDF, lo que facilita su almacenamiento, impresión o envío a terceros en caso de requerir un comprobante oficial.

Además, el sistema permite acceder a una visualización detallada de cada factura. En esta vista se muestran todos los elementos incluidos en la compra, como productos individuales o combos, junto con sus precios, cantidades, totales, fecha de emisión y datos del método de pago. Esta información organizada facilita la revisión minuciosa de cada transacción, asegurando claridad y transparencia en todo el proceso.



The screenshot shows a dark-themed customer support interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the navigation is a sub-menu titled 'Panel de Soporte – PQRS' with tabs for 'Peticiones', 'Quejas' (which is selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A central box displays a single complaint ticket with the following details:

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

At the bottom of the page, there are four footer sections: 'Ponte en contacto' (with address Calle 123, Bogotá, Colombia; phone (601) 5445321; fax +57 300 123 4567; email atencion@vinefresh.com), 'Siguenos' (links to social media), 'Horario de atención' (Monday to Friday: 10:00 AM - 07:00 PM; Saturday and Sunday: 2:00 PM - 8:00 PM), and 'Boletín de noticias' (subscribe form).

Glosario

Aplicativo: Programa o sistema desarrollado para cumplir funciones específicas dentro de un entorno digital.

Administrador: Usuario con permisos totales para gestionar productos, usuarios, facturas, pedidos y configuraciones.

Carrito de Compras: Módulo donde se almacenan los productos seleccionados antes de realizar un pedido.

Categoría: Clasificación que agrupa productos según características similares como color, tipo de uva o país.

Cliente: Usuario final que realiza compras, consulta productos y genera pedidos dentro de



The screenshot shows the 'Panel de Soporte – PQRS' (Support Panel – PQRS) interface. At the top, there are navigation links: 'Inventario', 'Nosotros', 'Términos', 'Reseñas', and a user icon. Below the header, the main title is 'Panel de Soporte – PQRS'. Underneath it, there are tabs: 'Peticiones', 'Quejas' (which is selected), 'Reclamos', and 'Sugerencias'. A detailed view of a complaint ticket is displayed, showing the following information:

Queja Queja	
Usuario:	sebastian
Estado:	Pendiente
28/11/2025 19:28	
Responder	

At the bottom of the page, there are four sections: 'Ponte en contacto' (Contact us), 'Siguenos' (Follow us), 'Horario de atención' (Attention hours), and 'Boletín de noticias' (Newsletter). Each section contains contact details and links.

VineFresh.

Combo: Conjunto de productos ofrecidos como paquete especial con un precio único.

Factura: Documento generado después de completar una compra; contiene datos del cliente, productos, valores y fecha.

Filtro: Herramienta para refinar la búsqueda de productos según atributos específicos.

Inventario: Registro de existencias de productos dentro del catálogo.

Interfaz: Pantalla o vista del sistema donde el usuario interactúa con las funcionalidades.

Pedido: Solicitud generada por un cliente al confirmar la compra de productos del carrito.

PDF: Formato de archivo portable utilizado para descargar facturas y documentos.

Producto: Elemento principal del catálogo; vinos o combos disponibles para compra.

Restablecimiento de contraseña: Proceso para recuperar el acceso a una cuenta mediante un token o validación.

Rol de Usuario: Tipo de perfil asignado a una cuenta que determina los permisos dentro del sistema.

Sistema de Información: Conjunto de módulos y funcionalidades que permiten la gestión completa de VineFresh.

Usuario: Persona registrada dentro del sistema con credenciales para acceder al aplicativo.



Panel de Soporte – PQRS

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias

Queja Queja
Usuario: sebastian
Estado: Pendiente
28/11/2025 19:28
Responder

Ponte en contacto

Sigueenos

Horario de atención

Boletín de noticias

Referencias

Manual de Usuario – Hotel Pegasus. Autor: Iván David Palmar Martínez. Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. Soacha, Cundinamarca, 2024. PDF consultado como referencia estructural.

Documentación oficial de Django (<https://docs.djangoproject.com/>)

Documentación oficial de Python (<https://www.python.org/>)

Material de formación del programa ADSO – SENA, módulos de análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información.

Buenas prácticas de UX/UI, W3C.

Recursos propios del proyecto VineFresh, generados por el equipo de trabajo: Ingrid Daniela Sánchez Lara, Ling Gelen Rozo Rodríguez y Joan Sebastián Olave Mariño.