



MANUAL DE USO GENERAL

Workflow V1

Del pendiente a la entrega, todo bajo control

Versión	1.1 - Integración administrativa
Fecha	5 de agosto de 2026
Alcance	Directorio, Workflow e integración con Clientes
Caso guía	Imprenta

Documento de capacitación, consulta y validación de experiencia de usuario.

Contenido

Una guía para configurar, operar, supervisar y analizar el Workflow.

1. Propósito y alcance.....	3	14. Reportes del Workflow.....	23
2. Inicio rápido.....	4	15. Operación y Cumplimiento.....	24
3. Acceso, navegación e interfaz.....	5	16. Tiempos por Etapa y Cuellos de Botella.....	25
4. Modelo operativo de TiksiFlow.....	7	17. Carga y Cumplimiento por Responsable.....	26
5. Directorio de empresas y contactos.....	9	18. Análisis de Incidentes.....	27
6. Configuración del Workflow.....	10	19. Detalle Operativo y Exportación.....	28
7. Pedidos.....	12	20. Rutinas por perfil.....	29
8. Órdenes y Monitor.....	14	21. Buenas prácticas de operación.....	31
9. Tareas.....	16	22. Problemas frecuentes y solución.....	32
10. Incidentes.....	18	23. Guion de validación para un usuario nuevo.....	33
11. Archivos, formatos DOCX e impresión PDF.....	20	24. Glosario.....	35
12. Centro de Seguimiento.....	21	25. Resumen final.....	36
13. Dashboard Workflow.....	22		

Alcance de esta edición

Este manual cubre Directorio, Pedidos, Órdenes, Tareas, Incidentes, Monitor, Centro de Seguimiento, Dashboard, archivos, formatos y los cinco reportes del Workflow. También explica la asociación Empresa-Cliente fiscal y la generación de Factura o Remisión desde Pedido. CRM y el Administrativo completo se documentan en guías separadas.

1

Propósito y alcance

Qué resuelve TiksiFlow y cómo usar este manual.

TiksiFlow ayuda a una empresa a convertir solicitudes, pedidos y compromisos en un flujo de trabajo visible. Cada orden avanza por etapas, asigna tareas, registra incidentes y conserva evidencia. El resultado es una operación donde todos pueden saber qué debe hacerse, quién es responsable, qué está vencido y dónde se está deteniendo el trabajo.

Este manual está diseñado para un usuario que entra por primera vez, pero también sirve como referencia para responsables operativos, supervisores, administradores y consultores de procesos.

1.1 A quién está dirigido

Perfil	Uso principal
Usuario nuevo	Aprender la navegación y ejecutar tareas sin conocimiento previo.
Capturista o comercial	Registrar empresas, contactos y pedidos.
Coordinador o supervisor	Controlar órdenes, etapas, responsables e incidentes.
Responsable operativo	Atender tareas, actualizar avances y cumplir fechas.
Administrador	Configurar tipos de orden, etapas, tareas automáticas, usuarios y permisos.
Gerencia o consultor	Interpretar dashboard y reportes para mejorar procesos.

1.2 Convenciones utilizadas

Ruta	Indica la ubicación de una función en el menú.
Importante	Señala una regla que puede afectar datos o avance de órdenes.
Consejo	Recomendación para operar con menos errores.
Ejemplo de imprenta	Caso ilustrativo basado en una imprenta.
Permisos	La pantalla puede variar según el rol del usuario.

Permisos y visibilidad

Si una opción, botón o reporte no aparece, probablemente el rol del usuario no tiene el permiso correspondiente. Consulte al administrador antes de asumir que la función no existe.

2

Inicio rápido

El recorrido mínimo para comenzar a trabajar.

El siguiente recorrido resume la secuencia recomendada para una empresa que comienza a usar TiksiFlow. Los capítulos posteriores explican cada paso con mayor detalle.

1. Prepare el Directorio. Registre Empresas y Contactos. Cuando vaya a facturar, asocie la Empresa con su Cliente fiscal.
2. **Configure los catálogos.** Cree tipos de tarea, tipos de orden, etapas y tareas automáticas.
3. **Registre un pedido.** Capture cliente, contacto, responsable, fechas, conceptos y condiciones.
4. **Defina qué conceptos generan orden.** Seleccione el tipo de orden que debe producir cada concepto.
5. **Apruebe el pedido.** TiksiFlow generará las órdenes correspondientes.
6. **Inicie las órdenes desde el Monitor.** Al entrar a la primera etapa se crean las tareas automáticas configuradas.
7. **Ejecute y actualice tareas.** Registre avances, fechas reales y cierre de cada pendiente.
8. **Registre incidentes cuando ocurra una desviación.** Documente causa, impacto, solución y cierre.
9. **Revise el Centro de Seguimiento.** Atienda vencidos, compromisos de hoy y próximos siete días.
10. **Use Dashboard y Reportes.** Mida cumplimiento, carga, cuellos de botella e incidentes recurrentes.

Objetivo del primer usuario

Un usuario nuevo debería poder registrar un pedido, localizar una orden, atender una tarea y consultar sus pendientes sin ayuda después de completar este recorrido.

Cómo fluye el trabajo en TiksiFlow

Del pedido al análisis de resultados, todo queda conectado.



3

Acceso, navegación e interfaz

Cómo orientarse dentro de TiksiFlow.

3.1 Acceso al sistema

11. Abra la dirección de TiksiFlow proporcionada por su empresa.
12. Capture su usuario y contraseña.
13. Complete el control de seguridad solicitado, cuando aparezca.
14. Seleccione Ingresar. El sistema abrirá el Dashboard o la pantalla definida para su cuenta.

Seguridad

No comparta cuentas. Las acciones, aprobaciones, movimientos y cierres quedan asociados al usuario que los ejecuta.

3.2 Instalación como PWA

Cuando el navegador muestre la opción Instalar aplicación o Agregar a pantalla de inicio, puede instalar TiksiFlow como PWA. La aplicación se abrirá en una ventana propia y conservará la misma información y permisos que la versión web.

- La disponibilidad de instalación depende del navegador y del dispositivo.
- La PWA no crea una cuenta adicional; utiliza el mismo usuario.
- Si la aplicación no se actualiza después de una liberación, cierre y abra nuevamente o actualice la página.

3.3 Menú principal del Workflow

Opción	Para qué sirve
Dashboard	Ver la salud general de la operación y la atención inmediata.
Pedidos	Registrar solicitudes con productos o servicios.
Órdenes	Consultar y administrar trabajos generados o capturados directamente.
Tareas	Administrar actividades específicas y sus avances.
Incidentes	Registrar problemas, causas, impactos y soluciones.
Seguimiento	Organizar tareas e incidentes por fecha de vencimiento.
Monitor de Órdenes	Visualizar y mover órdenes a través de sus etapas.
Reportes	Analizar operación, etapas, responsables, incidentes y detalle.
Catálogos	Configurar tipos de orden, tareas y formatos DOCX.

3.4 Listas y consultas

Las pantallas de lista permiten buscar, filtrar, agregar y abrir registros. Las pantallas de consulta muestran el detalle y ofrecen acciones como editar, aprobar, cancelar, adjuntar archivos, generar formatos o imprimir, según el estado y los permisos.

- **Buscar y filtrar:** use folio, empresa, responsable, estado, prioridad o fechas para reducir resultados.
- **Abrir un registro:** seleccione el folio, nombre o renglón correspondiente.
- **Volver a la lista:** use Cerrar, Regresar o la opción del menú; evite usar varias veces el botón Atrás del navegador durante una captura.

4

Modelo operativo de TiksiFlow

La relación entre pedidos, órdenes, etapas, tareas e incidentes.

4.1 Entidades principales

Pedido	Solicitud comercial u operativa que contiene uno o más productos o servicios.
Detalle de pedido	Concepto específico. Puede generar una orden al aprobarse el pedido.
Orden	Trabajo que debe recorrer un flujo definido por un tipo de orden.
Etapas	Estado operativo dentro del flujo: Diseño, Autorización, Producción, etc.
Tarea	Actividad concreta asignada a una persona, con fechas y prioridad.
Incidente	Desviación o problema que requiere revisión, solución y cierre.
Bitácora	Historial de cambios, movimientos, avances y responsables.

4.2 Ejemplo de imprenta

Ejemplo de imprenta - Pedido 500 catálogos

El cliente solicita diseño, impresión y entrega de 500 catálogos. El pedido contiene el concepto, especificaciones, precio y fecha solicitada. El detalle se configura para generar una orden del tipo Producción impresa. Al aprobar el pedido se crea la orden, que avanza por Diseño → Autorización → Impresión → Acabados → Entrega.

Durante el proceso, la etapa Diseño puede generar automáticamente tareas como Preparar propuesta y Solicitar autorización. Si el proveedor no entrega el papel a tiempo, se registra un incidente que puede bloquear la orden y afectar la fecha de entrega. El Dashboard, Seguimiento y Reportes mostrarán el efecto de ese evento.

4.3 Estados generales

Entidad	Secuencia principal
Pedido	Borrador → Aprobado → En proceso → Completado; también puede Cancelarse.
Orden	Pendiente → Aprobada → En proceso → Cerrada; también puede Cancelarse.
Tarea	Pendiente → En proceso → Terminada; también puede Cancelarse.
Incidente	Abierto → En revisión → En proceso → Resuelto → Cerrado; también puede Cancelarse.

4.4 Estado y etapa no son lo mismo

El estado describe la condición general del registro; la etapa indica la ubicación operativa dentro del flujo. Una orden puede estar En proceso y, al mismo tiempo, encontrarse en Diseño, Producción o Entrega.

Ejemplo de imprenta

La orden sigue en estado En proceso durante todo el recorrido. Lo que cambia en el Monitor es su etapa: Diseño → Autorización → Impresión → Acabados → Entrega.

5

Directorio de empresas y contactos

La base compartida para relacionar clientes, contactos y responsables externos.

RUTA

Directorio → Empresas / Contactos / Tipos Empresa / Roles Compra

5.1 Empresas

Registre una Empresa antes de crear oportunidades, cotizaciones o pedidos. La Empresa representa la relación comercial y operativa; puede asociarse con un Cliente fiscal para generar Facturas o Remisiones desde Pedido.

15. Abra Directorio → Empresas.
16. Seleccione Agregar.
17. Capture nombre, datos de identificación y contacto disponibles.
18. Seleccione el tipo de empresa correspondiente.
19. Cuando la Empresa vaya a facturar, seleccione Cliente fiscal asociado. El Cliente conserva RFC, razón social, régimen, comprobantes, cobros y cartera.
20. Revise la consulta de Empresa para confirmar el Cliente y RFC relacionados.
21. Guarde el registro.

5.2 Contactos

Los contactos se asocian a una empresa y representan a las personas con quienes se coordina el pedido, autorización o entrega.

- Asigne la empresa correcta para facilitar búsquedas en pedidos y órdenes.
- Capture correo y celular cuando sean relevantes para la operación.
- El rol de compra identifica la función principal del contacto dentro de la decisión o relación comercial.

Evite duplicados

Antes de agregar una empresa o contacto, búsquelo por nombre, correo o teléfono. Los duplicados fragmentan el historial y dificultan los reportes.

5.3 Tipos de empresa y roles de compra

Estos catálogos ayudan a clasificar el Directorio. En la versión actual cada empresa y contacto utiliza una clasificación principal. Seleccione la opción que mejor describa su papel predominante.

Ejemplos de tipo de empresa	Ejemplos de rol de compra
Cliente final	Decisor
Agencia o intermediario	Influenciador
Proveedor	Usuario
Socio o aliado	Compras
Prospecto	Contacto operativo

6

Configuración del Workflow

Cómo definir los flujos antes de operar.

Sección para administradores

La configuración define el comportamiento futuro de las órdenes. Realice pruebas antes de utilizar un flujo con pedidos reales.

6.1 Tipos de tarea

RUTA**Workflow → Catálogos → Tipos de Tareas**

Los tipos de tarea agrupan actividades frecuentes, por ejemplo Diseño, Autorización, Compra de material, Impresión, Instalación o Entrega. Sirven para estandarizar la clasificación de tareas y facilitar análisis posteriores.

22. Seleccione Agregar.
23. Capture un nombre claro y una descripción breve.
24. Mantenga activo el tipo mientras pueda utilizarse.
25. Guarde.

6.2 Tipos de orden y etapas

RUTA**Workflow → Catálogos → Tipos de Órdenes**

Un tipo de orden representa una clase de proceso repetible. Cada tipo contiene una secuencia de etapas y puede definir tareas automáticas para cada una.

Campo	Recomendación
Nombre	Use un nombre reconocible: Producción impresa, Diseño gráfico, Instalación, Servicio técnico.
Descripción	Explique cuándo debe utilizarse y qué resultado produce.
Etapas	Defina sólo pasos que representen un cambio real de responsabilidad o condición.
Orden	Acomode las etapas en la secuencia normal del proceso.
Color	Utilice colores distintos para facilitar la lectura del Monitor.
Estado	Suspenda un tipo cuando ya no deba utilizarse en nuevas órdenes.

Diseñe el flujo real, no el flujo ideal

Las etapas deben reflejar cómo se trabaja hoy. Después, los reportes ayudarán a detectar dónde mejorar. Un flujo demasiado detallado genera movimientos innecesarios; uno demasiado simple oculta los cuellos de botella.

6.3 Tareas automáticas por etapa

Dentro de cada etapa puede definir tareas que se crearán automáticamente cuando una orden ingrese a ella. Para cada tarea se configura nombre, descripción, tipo, responsable, días de vencimiento, prioridad y reglas de bloqueo.

Tipo de responsable	Sin asignar, creador de la orden, responsable de la orden o un usuario específico.
Días de vencimiento	Días naturales contados desde la entrada de la orden a la etapa.
Obligatoria	Debe completarse conforme a la regla operativa definida.
Bloquea orden	Impide avanzar de etapa mientras permanezca pendiente o en proceso.
Prioridad	Baja, Normal, Alta, Urgente o Crítica.

No se duplican al reingresar

El Monitor evita recrear la misma tarea automática si una orden retrocede y vuelve a entrar a la etapa.

6.4 Protección de flujos en uso

Cuando un tipo de orden ya tiene órdenes asociadas, TiksiFlow puede impedir cambios estructurales en etapas o tareas automáticas para proteger referencias históricas. Todavía es posible cambiar nombre, descripción o estado.

Cambio importante de proceso

Para aplicar una estructura distinta a nuevas órdenes sin alterar el historial, cree un nuevo tipo de orden con un nombre que identifique la nueva variante o versión.

6.5 Tipos de formato

RUTA

Workflow → Catálogos → Tipos Formatos

Este catálogo almacena plantillas DOCX disponibles para generar documentos desde pedidos, órdenes e incidentes. El tipo de formato no se vincula directamente a un flujo; se selecciona al momento de generar el documento.

26. Capture nombre y descripción.
27. Seleccione el archivo DOCX que funcionará como plantilla.
28. Mantenga activo el formato para que aparezca en la lista de generación.
29. Guarde y realice una prueba con un registro de ejemplo.

Pedidos

Registrar la solicitud que dará origen al trabajo.

RUTA

Workflow → Pedidos

El Pedido concentra la información comercial y operativa inicial. Puede contener varios productos o servicios, generar una o varias Órdenes y originar una Factura o Remisión vinculada con Empresa, Contacto y Cliente fiscal.

7.1 Crear un pedido

1 Abrir el alta

Seleccione Agregar desde la lista de Pedidos.

2 Capturar datos generales

Seleccione empresa, contacto, responsable, referencia, fecha del pedido, fecha general de entrega y origen.

3 Agregar productos y servicios

Capture cada concepto con sus especificaciones, cantidad, unidad, precio, descuento e impuestos.

4 Definir generación de orden

En Genera orden seleccione Sí y asigne el Tipo de orden cuando el concepto deba ejecutarse mediante Workflow.

5 Completar entrega y notas

Capture quién recibe, dirección, indicaciones, observaciones visibles y notas internas.

6 Guardar

Revise importes, fechas y conceptos antes de guardar.

7.2 Datos generales

Empresa	Organización que solicita el trabajo.
Contacto	Persona relacionada con el pedido.
Responsable	Usuario que coordina o da seguimiento comercial.
Referencia	Orden de compra, contrato o referencia del cliente.
Fecha	Fecha en que se registra o recibe el pedido.
Entrega	Fecha general solicitada.
Origen	Manual, oportunidad, cotización o recurrente, según corresponda.

7.3 Productos y servicios

Cada renglón del detalle puede representar un producto, servicio o parte del trabajo. La decisión Genera orden es fundamental: al aprobar el pedido, TiksiFlow creará una orden por cada concepto marcado.

Ejemplo de imprenta

Un pedido puede contener Diseño de catálogo, Impresión de 500 catálogos y Envío. Diseño e impresión podrían generar órdenes separadas con flujos distintos; el envío podría formar parte de la orden de producción o registrarse como concepto sin orden, según la operación real.

- Use Especificaciones para materiales, medidas, colores, acabados y archivos requeridos.
- Asigne una fecha de entrega por concepto cuando sea diferente de la fecha general.
- Verifique la unidad y los impuestos antes de guardar.
- No marque Genera orden en conceptos puramente informativos o cargos que no requieran ejecución operativa.

7.4 Aprobar el pedido

Mientras está en Borrador, el pedido puede corregirse. Al aprobarlo, TiksiFlow genera las órdenes correspondientes y registra la relación entre pedido, concepto y orden.

30. Abra el pedido desde la lista.
31. Revise empresa, contacto, fechas, detalle, importes y tipos de orden.
32. Seleccione Aprobar, si su rol tiene permiso.
33. Confirme la operación.
34. Abra Órdenes o el Monitor para verificar los trabajos generados.

Antes de aprobar

Confirme que cada concepto marcado como Genera orden tenga un Tipo de orden válido. Después de la aprobación, cualquier corrección debe respetar las órdenes ya creadas.

7.5 Generar factura o remisión

Desde la consulta del Pedido, TiksiFlow puede crear una Factura o Remisión con todos los conceptos, cantidades, precios e impuestos.

35. 1. Verifique que la Empresa tenga Cliente fiscal asociado.
36. 2. Seleccione Generar factura.
37. 3. Revise Cliente, tipo de comprobante, Uso CFDI, Forma y Método de pago.
38. 4. Confirme el detalle completo y seleccione Generar.
39. 5. Revise el comprobante Pendiente desde Clientes antes de aplicarlo y timbrarlo.

Si se requiere un pago para iniciar trabajos y el Pedido ya está definido, utilice Factura total PPD y uno o varios pagos parciales. El primer pago puede ser cualquier importe; no se modela como descuento.

- Los anticipos fiscales especiales se realizan manualmente desde Clientes y deben revisarse con el responsable fiscal.

Guía completa: <https://tiksiflow.com/ayuda/clientes/facturar-pedido-y-pagos-parciales/>

7.6 Estados del pedido

Estado	Interpretación
Borrador	Puede modificarse y todavía no genera órdenes.
Aprobado	Fue validado y generó las órdenes configuradas.
En proceso	Sus órdenes están siendo ejecutadas.
Completado	El trabajo relacionado concluyó.
Cancelado	El pedido dejó de continuar; revise el efecto en órdenes existentes.

8

Órdenes y Monitor

Controlar el avance del trabajo a través de sus etapas.

RUTA

Workflow → Órdenes / Workflow → Monitor de Órdenes

8.1 Qué es una orden

La orden es la unidad operativa que recorre un flujo. Contiene tipo de orden, etapa actual, responsable, empresa, contacto, fechas, prioridad, precio, referencia y descripción.

- La mayoría de las órdenes se genera al aprobar un pedido.
- También puede existir un alta directa cuando el proceso no requiere pedido, si el rol lo permite.
- La fecha compromiso es la base para alertas y medición de cumplimiento.
- El responsable de la orden coordina el trabajo, aunque las tareas puedan asignarse a otras personas.

8.2 Estados de la orden

Estado	Uso
Pendiente	Orden capturada, todavía sin aprobación.
Aprobada	Lista para iniciar en la primera etapa del Monitor.
En proceso	Ya ingresó al flujo y tiene una etapa actual.
Cerrada	Terminó el recorrido y se registró el cierre.
Cancelada	Se detuvo definitivamente con motivo registrado.

8.3 Usar el Monitor de Órdenes

El Monitor presenta una bandeja de órdenes aprobadas y columnas que corresponden a las etapas del tipo de orden seleccionado.

40. Seleccione el Tipo de orden que desea supervisar.
41. Use filtros de responsable, fecha, alerta o texto cuando sea necesario.
42. Localice la tarjeta de la orden.
43. Mueva una orden aprobada a la primera etapa para iniciarla.
44. Avance o retroceda la orden conforme al trabajo real.
45. Desde la última etapa, avance para cerrar la orden.

Movimiento con trazabilidad

Cada entrada y salida de etapa queda registrada en la bitácora. Esa información alimenta el reporte de Tiempos por Etapa y Cuellos de Botella.

8.4 Reglas de avance

Movimiento	Regla
Aprobada → Primera etapa	Inicia la orden y crea las tareas automáticas configuradas.
Etapa → Siguiete etapa	Valida tareas e incidentes bloqueantes antes de mover.
Etapa → Etapa anterior	Permite corregir o regresar trabajo; queda registrado como reingreso.
Primera etapa → Aprobadas	Permite desiniciar la orden cuando corresponde.
Última etapa → Cerrada	Valida bloqueos y registra el cierre.

8.5 Bloqueos

Una orden no puede avanzar cuando tiene tareas activas marcadas como bloqueantes o incidentes bloqueantes pendientes de resolución/cierre, conforme a las reglas del sistema.

- Abra la tarjeta o la consulta de la orden para identificar el bloqueo.
- Termine o cancele la tarea cuando corresponda.
- Resuelva el incidente y documente la solución.
- No elimine un bloqueo sólo para mover la orden; corrija primero la condición operativa.

Reingresos

Un regreso de Autorización a Diseño puede representar una corrección válida o retrabajo. TiksiFlow lo registra; el consultor o supervisor debe interpretar la causa con contexto.

9

Tareas

Asignar, ejecutar y comprobar actividades específicas.

RUTA

Workflow → Tareas

9.1 Origen de las tareas

Las tareas pueden crearse manualmente o generarse automáticamente cuando una orden entra a una etapa. Una tarea puede relacionarse con pedido, orden, tipo de orden y etapa.

9.2 Información principal

Nombre y descripción	Indican claramente el resultado esperado.
Responsable	Persona que debe ejecutar o coordinar la actividad.
Fecha de inicio	Momento previsto para comenzar.
Fecha de vencimiento	Compromiso utilizado por Seguimiento y reportes.
Prioridad	Baja, Normal, Alta, Urgente o Crítica.
Obligatoria	Señala una actividad requerida por el proceso.
Bloquea avance	Impide mover la orden mientras la tarea siga activa.
Avance	Porcentaje o notas que describen el progreso.

9.3 Trabajar una tarea

46. Abra la tarea desde Tareas, Seguimiento, Dashboard, Monitor o una notificación interna futura.
47. Revise orden, etapa, responsable, fechas, prioridad y descripción.
48. Seleccione En proceso cuando comience a trabajar.
49. Registre avances, notas o evidencia conforme progresa.
50. Adjunte archivos cuando la tarea produzca un entregable.
51. Seleccione Terminar cuando el resultado esté completo y validado.

Fecha real

Cierre la tarea el día y hora en que realmente terminó. Los reportes comparan ese momento contra la fecha de vencimiento.

9.4 Estados

Estado	Interpretación
Pendiente	Asignada, todavía no iniciada.
En proceso	Trabajo activo.
Terminada	Resultado completado y fecha real registrada.
Cancelada	La actividad dejó de ser necesaria; registre el motivo.

9.5 Buenas prácticas

- Use verbos de acción: Preparar archivos, Validar diseño, Comprar material, Confirmar entrega.
- Asigne un solo responsable principal para evitar ambigüedad.
- No utilice la prioridad Crítica para todo; reserve cada nivel para diferencias reales.
- Divida actividades grandes cuando tengan entregables o responsables distintos.
- Registre avances útiles, no mensajes como “sigo trabajando”.

10

Incidentes

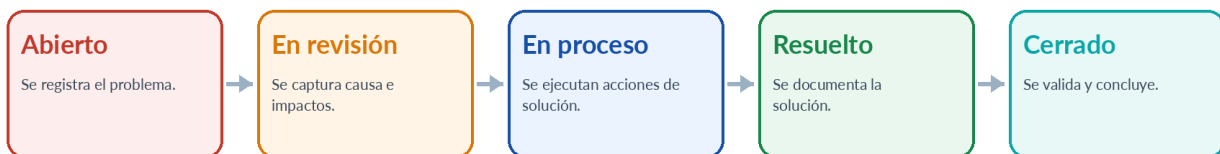
Registrar desviaciones y conducirlas hasta una solución verificable.

RUTA
Workflow → Incidentes

Un incidente representa un problema que afecta o puede afectar una orden, tarea, costo, entrega, calidad o continuidad del trabajo. Su valor no está sólo en registrar que algo ocurrió, sino en conservar causa, impacto, solución y tiempos reales.

Ciclo de atención de incidentes

Cada cambio de estado agrega contexto y mantiene una bitácora del problema.



10.1 Crear un incidente

52. Abra Incidentes y seleccione Agregar, o inicie el registro desde la orden relacionada.
53. Seleccione pedido, orden, etapa o tarea vinculada cuando aplique.
54. Capture un nombre y descripción concreta del problema.
55. Asigne responsable, prioridad, severidad, categoría y fecha objetivo.
56. Marque los impactos aplicables: bloquea avance, requiere retrabajo, afecta entrega o afecta costo.
57. Capture costo estimado o minutos de retraso cuando tenga una estimación razonable.
58. Guarde el incidente en estado Abierto.

10.2 Categoría, severidad y prioridad

Elemento	Qué representa	Ejemplos
Categoría	Origen o naturaleza del problema.	Proveedor, Material, Producción, Calidad, Traslado, Instalación, Cliente, Interno, Otro.
Severidad	Magnitud del daño o riesgo.	Baja, Media, Alta, Crítica.
Prioridad	Urgencia con la que debe atenderse.	Baja, Normal, Alta, Urgente, Crítica.

Severidad no es prioridad

Un problema puede ser severo pero no urgente, o urgente con impacto limitado. Capture ambos criterios para que el análisis sea útil.

10.3 En revisión

Al pasar a En revisión, documente la causa identificada y los agravantes. Evite describir la causa como una repetición del síntoma.

Síntoma	Causa mejor documentada
La impresión salió mal.	El perfil de color incorrecto se utilizó al exportar el archivo final.
El material no llegó.	El pedido al proveedor se liberó después de la hora de corte.
La instalación se retrasó.	La dirección y ventana de acceso no fueron confirmadas con el cliente.

10.4 En proceso, resuelto y cerrado

- **En proceso:** el responsable está ejecutando las acciones correctivas.
- **Resuelto:** la solución ya fue aplicada; capture qué se hizo y el resultado.
- **Cerrado:** un responsable valida que no quedan acciones pendientes y concluye administrativamente el incidente.

Resuelto no es cerrado

Los incidentes resueltos permanecen visibles en Seguimiento y Dashboard hasta que se cierran. Esto evita perder la validación final.

10.5 Relación con el avance de la orden

Si el incidente está marcado como Bloquea avance, la orden no podrá avanzar mientras el incidente se encuentre en un estado activo que bloquee. Documente la solución antes de liberar la orden.

11

Archivos, formatos DOCX e impresión PDF

Conservar evidencia y generar documentos desde la operación.

11.1 Adjuntar archivos

Pedidos, órdenes, tareas e incidentes permiten agregar archivos relacionados con el trabajo. Entre los formatos aceptados se encuentran PDF, imágenes, XML, Word, Excel y PowerPoint, según la configuración del sistema.

59. Abra el registro correspondiente.
60. Seleccione Archivos.
61. Elija el archivo desde su equipo.
62. Seleccione Subir.
63. Verifique que aparezca en la lista y que pueda abrirse.

- Use nombres descriptivos: Arte_final_v03_aprobado.pdf.
- Evite archivos llamados final_final_ahorasi.pdf.
- No borre evidencia aprobada sin confirmar que existe una versión correcta.
- Considere el espacio disponible mostrado en la pantalla de archivos.

11.2 Generar un formato DOCX

La opción Generar formato permite seleccionar una plantilla del catálogo Tipos Formatos y producir un documento DOCX con información del registro.

64. Abra el pedido, orden o incidente.
65. Seleccione Generar formato.
66. Elija la plantilla requerida.
67. Seleccione Generar.
68. Abra el DOCX resultante y verifique los datos antes de compartirlo.

11.3 Imprimir o generar PDF

La opción PDF genera una representación imprimible del pedido, orden, tarea o incidente. Utilícela para consulta, archivo o envío cuando no se requiera editar el documento.

DOCX y PDF cumplen funciones distintas

Use DOCX cuando el documento deba ajustarse o complementarse. Use PDF cuando deba conservarse una presentación fija.

12

Centro de Seguimiento

Controlar tareas e incidentes por fecha y responsable.

RUTA

Workflow → Seguimiento

El Centro de Seguimiento reúne tareas e incidentes activos en una sola agenda operativa. Su objetivo es responder: ¿qué está vencido, qué vence hoy y qué debo atender después?

12.1 Columnas

Columna	Contenido
Vencidos	Elementos cuya fecha de vencimiento ya pasó.
Hoy	Elementos comprometidos para la fecha actual.
Próximos 7 días	Pendientes con vencimiento durante la siguiente semana.
Posteriores	Pendientes con fecha posterior al rango inmediato.
Sin fecha	Elementos activos que no tienen fecha objetivo.

12.2 Filtros

- Responsable, incluyendo Mis pendientes y Sin asignar.
- Tipo de registro: tareas, incidentes o ambos.
- Prioridad.
- Sólo bloqueantes.
- Búsqueda por nombre, folio, pedido, orden, empresa, contacto o responsable.

12.3 Uso diario

69. Seleccione Mis pendientes al iniciar el día.
70. Atienda primero Vencidos y Hoy.
71. Revise elementos bloqueantes aunque su fecha todavía no venza.
72. Abra la tarjeta para consultar y actualizar el registro.
73. Antes de terminar el día, confirme que los pendientes de mañana tengan responsable y contexto suficiente.

Sin fecha no significa sin importancia

Revise periódicamente la columna Sin fecha. Un pendiente sin compromiso no puede medirse ni generar alertas adecuadas.

13

Dashboard Workflow

Obtener una lectura ejecutiva y operativa al entrar al sistema.

RUTA

Workflow → Dashboard

13.1 Resumen general

El Dashboard muestra pedidos pendientes de aprobación, órdenes activas, vencidas y bloqueadas, tareas de hoy o atrasadas, incidentes críticos, pendientes sin responsable y un semáforo general de salud.

13.2 Atención inmediata

Combina órdenes, tareas e incidentes y prioriza bloqueos, vencimientos, severidad, prioridad, compromisos del día e incidentes resueltos pendientes de cerrar. Seleccione un elemento para abrir su detalle.

13.3 Estado de los flujos

Agrupar órdenes por tipo de orden y muestra activas, por iniciar, en proceso, vencidas, bloqueadas y comprometidas para hoy. Seleccionar un flujo abre su Monitor.

13.4 Carga por responsable

Compara órdenes, tareas, incidentes y alertas por usuario. Seleccionar una persona abre el Centro de Seguimiento filtrado.

13.5 Productividad y actividad

Presenta cierres recientes y movimientos tomados de las bitácoras. Es útil para confirmar que el sistema está siendo actualizado y para detectar días sin actividad registrada.

Filtro global

El filtro de responsable modifica simultáneamente indicadores, atención inmediata, estado de flujos, carga, productividad y actividad reciente.

14

Reportes del Workflow

Convertir la operación registrada en información para mejorar procesos.

Los cinco reportes del Workflow

Cada reporte responde una pregunta diferente de la operación.

Operación y cumplimiento

¿Entregamos a tiempo y cuánto tardamos?

Tiempos por etapa

¿En qué parte del flujo se detiene el trabajo?

Carga por responsable

¿Quién tiene carga y cómo está cumpliendo?

Análisis de incidentes

¿Qué problemas se repiten y qué impacto tienen?

Detalle y exportación

¿Qué registros explican el indicador?

Los reportes son más confiables cuando las fechas, responsables, movimientos de etapa, cierres e incidentes se actualizan en el momento real. Un reporte no corrige información incompleta; la hace visible.

Regla general

Use filtros consistentes y revise el detalle antes de interpretar un porcentaje. Un indicador sin registros evaluables aparece como “—”, no como cero.

15

Reporte de Operación y Cumplimiento

Medir volumen, tiempo y entregas a tiempo.

RUTA

Workflow → Reportes → Operación y Cumplimiento

15.1 Preguntas que responde

- ¿Cuántas órdenes se generaron y cuántas cerraron?
- ¿Qué porcentaje se entregó a tiempo?
- ¿Cuánto dura en promedio una orden?
- ¿Qué tipos de orden tienen más retrasos o incidentes?
- ¿Qué órdenes explican el indicador?

15.2 Filtros e indicadores

Filtre por periodo de fecha de orden, tipo de orden, responsable, empresa, estado o texto. El reporte muestra pedidos con órdenes, órdenes activas y cerradas, cumplimiento, retrasos, duración promedio, órdenes con incidentes y órdenes sin fecha compromiso.

15.3 Cómo se calcula el cumplimiento

Fecha real	Usa fecha de entrega; si no existe, usa fecha de cierre.
Orden evaluable	Orden cerrada con fecha compromiso y fecha real.
A tiempo	Fecha real menor o igual que la fecha compromiso.
Con retraso	Fecha real posterior a la fecha compromiso.
Activa vencida	Orden aprobada o en proceso cuya fecha compromiso ya pasó.

Interpretación

No compare porcentajes entre responsables o flujos sin revisar volumen, complejidad y número de órdenes evaluables.

16

Reporte de Tiempos por Etapa y Cuellos de Botella

Detectar dónde se consume o acumula el tiempo.

RUTAWorkflow → Reportes → Tiempos por Etapa

16.1 Perspectiva histórica

El reporte reconstruye cada visita a una etapa mediante los movimientos registrados en la bitácora. El tiempo termina con el siguiente movimiento, cierre o cancelación. Los promedios utilizan visitas terminadas.

16.2 Cola actual

Muestra las órdenes que siguen dentro de una etapa, cuánto tiempo llevan ahí y cómo se comparan contra el promedio histórico de esa etapa.

16.3 Señales de cuello de botella

Señal	Interpretación
Etapa más lenta	Mayor duración promedio por visita.
Mayor cola	Más órdenes esperando actualmente.
Más reingresos	Más regresos que pueden indicar retrabajo o devoluciones.
En observación	La espera actual supera el promedio histórico con suficiente información comparable.

Cobertura histórica

Las órdenes antiguas sin movimientos normalizados no pueden reconstruir tiempos de etapa con precisión. Sí pueden aparecer en la cola actual si tienen una etapa válida.

17

Reporte de Carga y Cumplimiento por Responsable

Separar carga actual de resultados históricos.

RUTA

Workflow → Reportes → Carga por Responsable

17.1 Dos dimensiones diferentes

Dimensión	Qué muestra
Carga activa	Órdenes aprobadas/en proceso, tareas pendientes/en proceso e incidentes activos. Es una fotografía actual.
Cumplimiento histórico	Órdenes, tareas e incidentes terminados dentro del periodo y comparados contra su fecha objetivo.

17.2 Uso responsable

Este reporte sirve para equilibrar trabajo y detectar apoyo necesario. No debe utilizarse como una calificación aislada de desempeño. Una persona con mayor carga o casos más complejos puede presentar más vencimientos aunque su productividad sea alta.

- Revise carga, vencidos y bloqueantes antes del porcentaje global.
- Compare tipos de trabajo similares.
- Use la bandeja Atención actual para pasar del indicador al registro.
- Considere elementos sin responsable o sin fecha como fallas de asignación, no de la persona.

Cumplimiento transparente

El porcentaje global combina únicamente elementos evaluables; el reporte también muestra por separado órdenes, tareas e incidentes.

18

Análisis de Incidentes

Encontrar recurrencias, impactos y oportunidades de mejora.

RUTA**Workflow → Reportes → Análisis de Incidentes**

18.1 Qué analiza

- Causas y categorías recurrentes.
- Etapas y tipos de orden donde se originan problemas.
- Severidad, estado y prioridad.
- Bloqueo, retrabajo, afectación a entrega y costo.
- Tiempo de primera revisión y resolución.
- Cumplimiento de fecha objetivo.
- Costo estimado y retraso acumulado.

18.2 Pareto de causas

El Pareto ordena las causas por frecuencia y muestra el porcentaje acumulado. Ayuda a enfocar acciones sobre el conjunto pequeño de causas que explica una proporción importante de los incidentes.

Calidad de la captura

Las causas se agrupan por texto normalizado. "Retraso del proveedor" y "Proveedor entregó tarde" pueden aparecer separadas. Use redacción consistente para mejorar el análisis.

18.3 Tiempo de solución

El tiempo comienza en la fecha y hora del incidente y termina al marcarlo Resuelto. Si falta esa fecha, utiliza el cierre como respaldo. El cierre administrativo posterior no continúa acumulando tiempo de solución.

19

Detalle Operativo y Exportación

Explorar registros y llevar resultados a Excel o PDF.

RUTA

Workflow → Reportes → Detalle y Exportación

19.1 Explorador unificado

La pantalla combina órdenes, tareas e incidentes con filtros comunes. Cada renglón conserva su identidad y abre el registro original.

- Filtre por periodo, tipo de registro, flujo, responsable, empresa, estado, prioridad o situación operativa.
- Use situaciones como Activos, Vencidos, Vencen hoy, Terminados a tiempo, Sin fecha o Bloqueantes.
- Ordene y revise el detalle antes de exportar.

19.2 Excel

La exportación XLSX incluye una hoja Resumen y hojas separadas para Órdenes, Tareas e Incidentes. Conserva encabezados, filtros y hasta 50,000 registros.

19.3 PDF

La exportación PDF presenta filtros, indicadores y secciones por entidad en formato horizontal. Se limita a 1,500 registros para mantener legibilidad y uso razonable de memoria.

Pantalla, Excel y PDF usan la misma lógica

Los filtros se aplican en el servidor. Las tres salidas deben representar el mismo conjunto lógico de registros.

20

Rutinas por perfil

Convertir TiksiFlow en una disciplina diaria, no sólo en un repositorio.

Rutina diaria recomendada

Una disciplina simple evita que los pendientes se oculten.



20.1 Capturista o comercial

- ☐ Registrar empresa y contacto sin duplicados.
- ☐ Capturar pedido con especificaciones completas.
- ☐ Verificar Cliente fiscal asociado cuando el Pedido deba facturarse.
 - ☐ Verificar conceptos que generan orden y tipo de orden.
 - ☐ Confirmar fechas y referencia del cliente.
 - ☐ Aprobar sólo después de revisar el detalle.

20.2 Coordinador o supervisor

- ☐ Revisar Dashboard y bloqueos al iniciar el día.
- ☐ Confirmar responsables y fechas de nuevas órdenes.
- ☐ Mover órdenes sólo cuando el trabajo realmente cambie de etapa.
- ☐ Atender tareas e incidentes que impiden avance.
- ☐ Revisar Seguimiento antes de terminar el día.

20.3 Responsable operativo

- ☐ Abrir Mis pendientes.
- ☐ Iniciar tareas cuando comience el trabajo.
- ☐ Registrar avances y adjuntar evidencia.
- ☐ Informar desviaciones mediante incidentes, no sólo por mensajes externos.
- ☐ Cerrar tareas con fecha real al completar el resultado.

20.4 Gerencia o consultor

- ☐ Revisar tendencias, no sólo cifras de un día.
- ☐ Identificar etapas con mayor tiempo, cola o reingreso.
- ☐ Analizar causas recurrentes con Pareto.
- ☐ Equilibrar carga antes de interpretar cumplimiento individual.
- ☐ Definir acciones de mejora y comprobar su efecto en periodos posteriores.

20.5 Revisión semanal sugerida

Momento	Revisión
Inicio de semana	Confirmar pedidos por aprobar, carga prevista y fechas compromiso críticas.
Mitad de semana	Revisar órdenes en observación, bloqueos y tareas vencidas.
Cierre de semana	Comparar cierres, cumplimiento e incidentes ocurridos.
Reunión operativa	Acordar responsables y fechas para acciones correctivas.
Mejora continua	Seleccionar una causa o cuello de botella para atacar, no diez a la vez.

Reunión basada en datos

Abra los registros que explican el indicador. El objetivo no es discutir quién recuerda mejor lo ocurrido, sino decidir qué debe cambiar en el proceso.

21

Buenas prácticas de operación

Reglas sencillas que mejoran la calidad de la información.

Práctica	Por qué importa
Definir fecha compromiso	Permite alertas y medición de cumplimiento.
Asignar un responsable	Evita pendientes sin dueño.
Mover en tiempo real	Hace confiables los tiempos por etapa.
Cerrar con fecha real	Evita distorsión en reportes.
Documentar causa y solución	Convierte incidentes en aprendizaje.
Adjuntar evidencia relevante	Facilita validación y continuidad.
Usar prioridades con criterio	Evita que todo parezca urgente.
Revisar Sin fecha y Sin asignar	Corrige huecos antes de que se conviertan en retrasos.
No duplicar empresas/contactos	Mantiene un historial consistente.
No alterar flujos en uso	Protege trazabilidad y reportes.

21.1 Diseño de flujos

- Una etapa debe representar una condición observable, no una intención vaga.
- Evite etapas con nombres como Proceso o Pendiente; describa qué ocurre: Diseño, Autorización, Producción.
- No convierta cada tarea en una etapa. Las etapas agrupan trabajo; las tareas describen acciones.
- Use bloqueos sólo cuando avanzar realmente produzca un riesgo o incumplimiento.

21.2 Calidad de datos

- Las notas internas no sustituyen los campos estructurados.
- Capture costos y retrasos estimados cuando existan bases razonables.
- Registre incidentes aunque se resuelvan rápidamente; la recurrencia puede revelar un problema sistémico.
- Corrija datos equivocados en cuanto se detecten; no espere al cierre mensual.

22

Problemas frecuentes y solución

Qué revisar antes de solicitar soporte.

Situación	Qué revisar
No aparece una opción	Permisos del rol y estado del registro.
No puedo aprobar un pedido	Detalle incompleto, tipo de orden faltante o permiso de aprobación.
No se generó una orden	El concepto no tenía Genera orden = Sí o no tenía tipo de orden.
La orden no avanza	Existen tareas o incidentes bloqueantes activos.
No aparecen tareas automáticas	La orden todavía no entró a la etapa o la tarea ya fue creada antes.
Un pendiente aparece en Sin fecha	No tiene fecha de vencimiento.
El cumplimiento aparece “—”	No existen registros cerrados evaluables con fecha objetivo.
El reporte de etapas tiene poca historia	Faltan movimientos de etapa registrados por el Monitor.
Un incidente resuelto sigue visible	Todavía requiere pasar a Cerrado.
Un archivo no sube	Revise extensión permitida, tamaño y espacio disponible.
La pantalla no refleja un cambio	Actualice la página o limpie caché de la PWA/navegador si hubo una liberación.

22.1 Información útil para soporte

- Usuario y rol afectado.
- Módulo y pantalla.
- Folio o identificador del registro.
- Acción que intentaba realizar.
- Mensaje exacto mostrado.
- Fecha y hora aproximada.
- Captura de pantalla, cuando sea posible.

No comparta contraseñas

El soporte puede investigar con folios, permisos y bitácoras. Nunca envíe su contraseña por correo, chat o captura.

23

Guion de validación para un usuario nuevo

Prueba sugerida para un usuario nuevo y para el prueba piloto de una imprenta.

El objetivo de esta prueba es detectar fricciones reales. El evaluador debe intentar completar las actividades sin explicación previa, utilizando únicamente este manual. Registre dudas, clics inesperados, mensajes confusos y pasos que no resulten evidentes.

23.1 Escenario de prueba

Caso

Una empresa solicita 500 catálogos. Se requiere diseño, autorización, impresión, acabados y entrega. Durante producción falta material y se genera un incidente que afecta la fecha.

- ☐ Iniciar sesión y localizar el menú Workflow.
- ☐ Buscar o crear la empresa y contacto.
- ☐ Crear un pedido con referencia y fecha de entrega.
- ☐ Asociar la Empresa con un Cliente fiscal y generar una Remisión de prueba desde el Pedido.
 - ☐ Agregar el concepto con especificaciones, cantidad y precio.
 - ☐ Marcar que genera orden y seleccionar un tipo de orden.
 - ☐ Aprobar el pedido y localizar la orden generada.
 - ☐ Iniciar la orden en el Monitor.
 - ☐ Abrir una tarea automática y ponerla En proceso.
 - ☐ Registrar un avance y adjuntar un archivo.
 - ☐ Terminar la tarea.
 - ☐ Mover la orden a la siguiente etapa.
 - ☐ Crear un incidente bloqueante por falta de material.
 - ☐ Pasarlo a En revisión y capturar causa e impacto.
 - ☐ Resolverlo y cerrar el incidente.
 - ☐ Continuar la orden hasta cerrarla.
 - ☐ Localizar el trabajo en Seguimiento, Dashboard y reportes.
 - ☐ Exportar el detalle a Excel o PDF.

23.2 Registro de fricciones

Momento	Qué registrar
Antes de actuar	Qué esperaba encontrar.
Durante el paso	Qué botón o dato resultó confuso.
Después	Si el resultado confirmó su expectativa.
Error	Mensaje exacto y forma de recuperarse.
Sugerencia	Cambio mínimo que habría evitado la duda.

Regla de la prueba

No explique el sistema de inmediato. Permita que el evaluador piense en voz alta. Una duda repetida por varios usuarios es evidencia de diseño, no falta de capacitación.

23.3 Hoja rápida de observaciones

Paso o pantalla	Duda o fricción	Resultado esperado	Prioridad

24

Glosario

Términos utilizados en TiksiFlow.

Término	Definición
Agravante	Condición que incrementa el impacto del incidente, como afectación de entrega o costo.
Bloqueante	Tarea o incidente que impide avanzar una orden.
Cola actual	Órdenes que permanecen dentro de una etapa en este momento.
Cumplimiento	Comparación entre fecha real y fecha objetivo de un elemento terminado.
Etapas	Paso del flujo por el que transita una orden.
Flujo	Secuencia de etapas definida por un tipo de orden.
Incidente	Problema o desviación que requiere seguimiento y solución.
Orden	Trabajo operativo asociado a un tipo de orden.
Pedido	Solicitud que contiene uno o más productos o servicios.
Reingreso	Entrada adicional de una orden a una etapa ya visitada.
Responsable	Usuario principal asignado a un elemento.
Tarea automática	Actividad creada al entrar una orden a una etapa.
Tipo de formato	Plantilla DOCX disponible para generar documentos.
Tipo de orden	Definición de un proceso con etapas y tareas automáticas.
Vencido	Elemento activo cuya fecha objetivo ya pasó.

Resumen final

La disciplina operativa que TiksiFlow busca crear.

TiksiFlow funciona mejor cuando cada persona actualiza el sistema como parte natural de su trabajo: el pedido se captura completo, la orden se mueve cuando cambia de etapa, la tarea se cierra cuando realmente termina y el incidente se documenta hasta validar la solución.

Con esa disciplina, el Dashboard deja de ser una pantalla decorativa y los reportes se convierten en evidencia para tomar decisiones, equilibrar carga, reducir retrasos y atacar causas recurrentes.

La meta

Que cualquier persona autorizada pueda responder en segundos: qué se está haciendo, quién lo tiene, cuándo debe terminar, qué lo bloquea y qué podemos mejorar.

25.1 Siguiente paso recomendado

Utilice este manual durante las pruebas piloto y con usuarios nuevos. Registre preguntas, errores y fricciones. Consulte el Centro de Ayuda para CRM, facturación, pagos parciales, proveedores y Caja y Bancos.

Control de versión

Edición 1.1 - 5 de agosto de 2026. Se agregó la asociación Empresa–Cliente fiscal y la generación de Factura o Remisión desde Pedido con pagos parciales PPD.

Versión	Fecha	Descripción
1.0	Julio 2026	Primera edición general para piloto. Incluye Directorio, Workflow, Dashboard y cinco reportes.
1.1	Agosto 2026	Asociación Empresa–Cliente fiscal y Factura/Remisión desde Pedido con pagos parciales PPD.