

Manual de usuario

Tótems Porvenir



Everis - Digital Experience

Marzo 2019



Acerca de este manual

Este manual de usuario está diseñado específicamente para describir en detalle las funciones del dispositivo.

- Lea este manual antes de usar el dispositivo con el fin de garantizar el uso correcto.
- Es posible que las imágenes y capturas de pantallas no sean exactamente iguales al producto real.

Contenido

Para comenzar

- Diseño del dispositivo
- Encender el tótem
- Encender pantalla
- Conexión a internet
- Ajustar volumen

Nociones básicas

- Gestos con el dedo
- Alarma
- Pantalla de inicio
- Ingreso a la aplicación
- Activación del tótem
- Ingreso de usuario al tótem
- Segmentación del usuario

Solicitudes

- Certificado de no afiliado
- Servicios desde el home
- Temporada de cesantías
- Certificados y extractos
- Certificados y extractos para pensionados
- Actualización de datos
- Consulta de saldos

- Beneficio pensional
- Creación de usuario para internet

Procesos

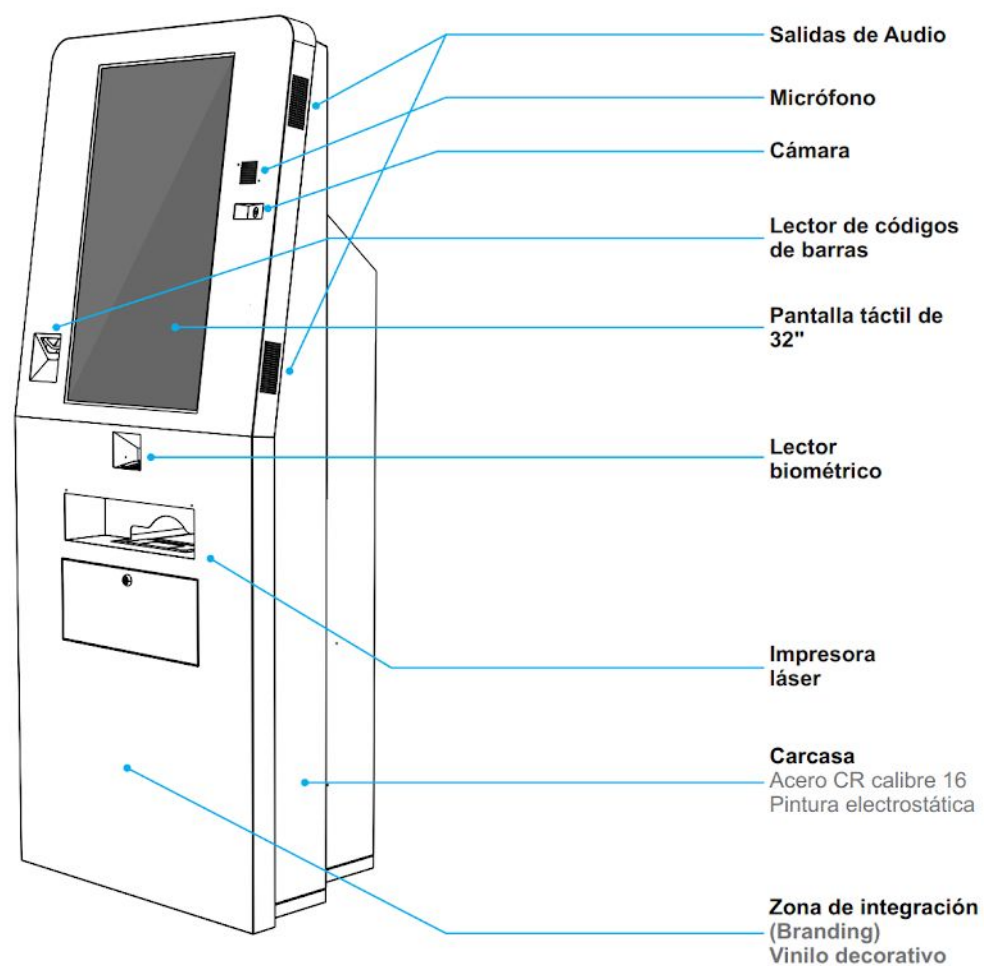
- Proceso de impresión
- Envío de documento
- Validación de identidad
- Calificación del servicio
- Cierre de sesión

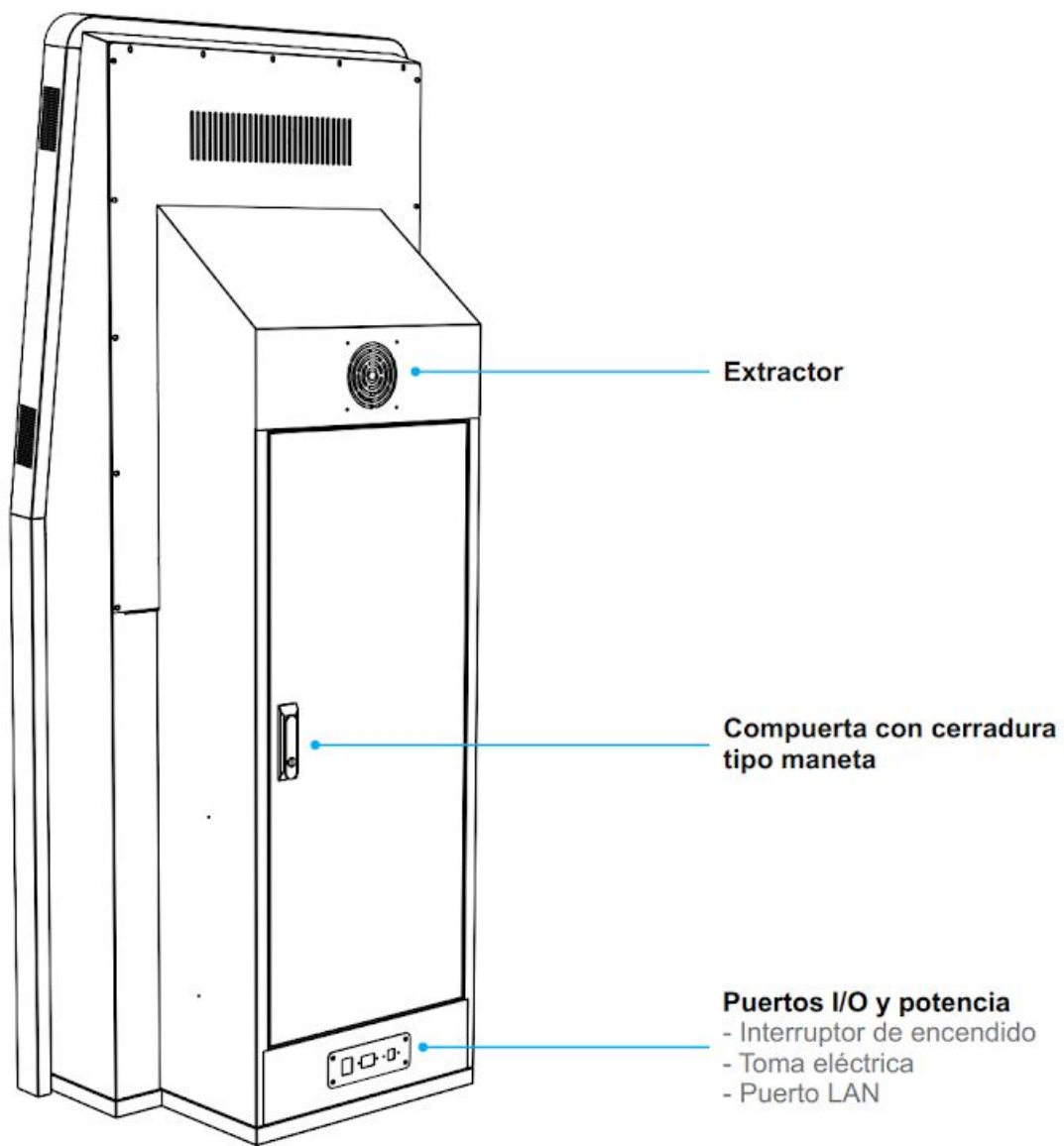
Asistente virtual

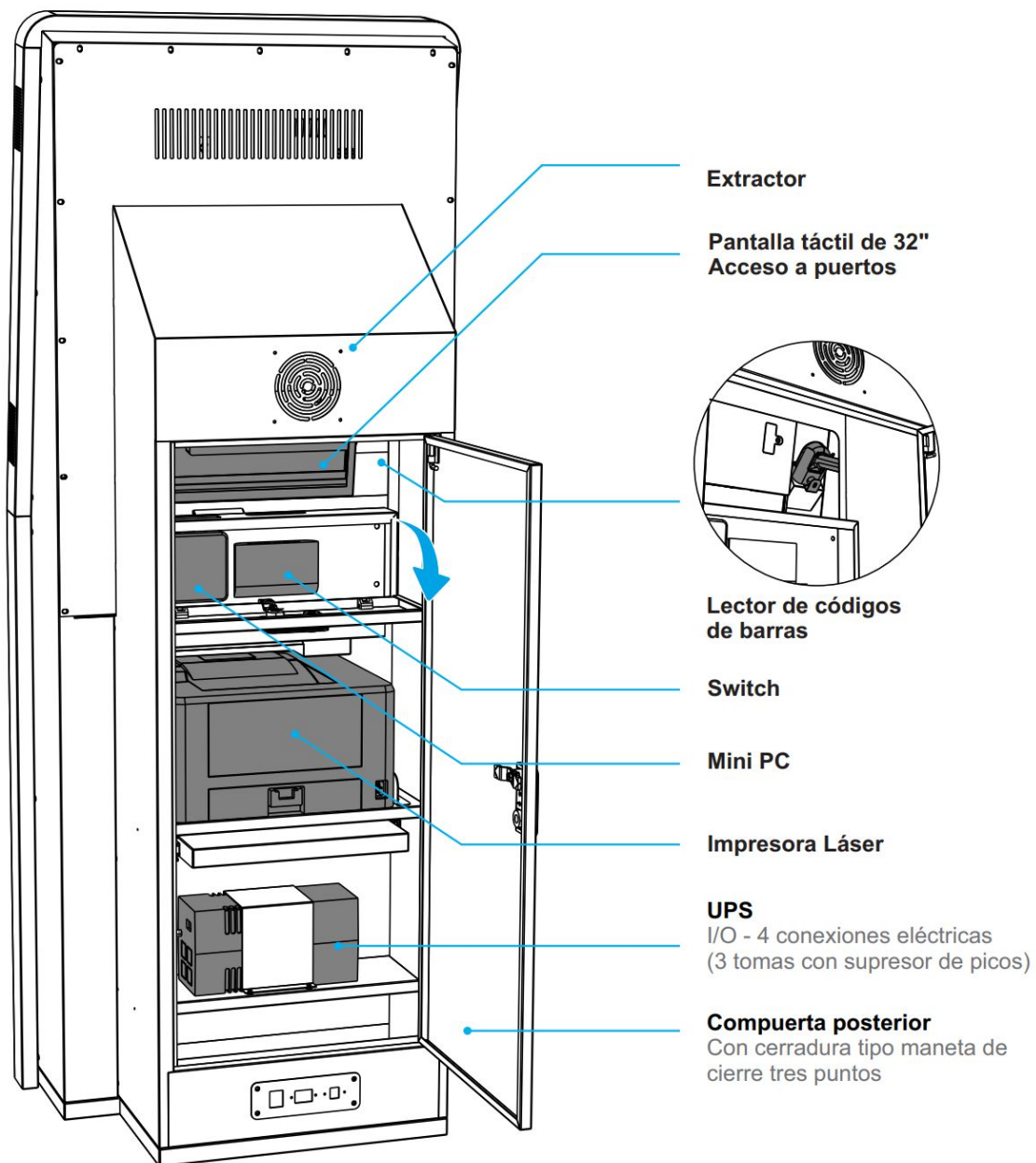
Solución de problemas

Para comenzar

Diseño del dispositivo







Alarma

El tótem cuenta con una alarma, que podrá activarse y desactivarse por medio de un control remoto. Dependiendo el tipo de control que tenga el tótem siga las indicaciones:

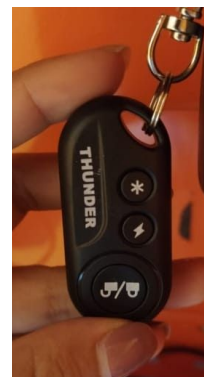
Control tipo 1:

- El botón A: activa la alarma del tótem.
- El botón B: desactiva la alarma del tótem.
- El botón D: activa el modo de pánico..



Control tipo 2:

- El botón que se encuentra en la parte inferior con la ilustración de unos candados activa y desactiva el tótem.
- El botón con un asterisco activa la alarma de forma silenciosa.
- El botón con una ilustración de un rayo activa el modo de pánico.



Encender el tótem

- a. Conecte el cable que sobresale del tótem a la corriente.
- b. Encienda el interruptor que se encuentra al lado izquierdo.
- c. Abrir la compuerta de la parte posterior.
- d. Encienda la UPS (Sistema de alimentación ininterrumpida) con el botón que se encuentra al lado izquierdo.
- e. Verifique la multitoma que se encuentra en la parte inferior esté encendida.
- f. Encienda la Mini PC con el botón que se encuentra al lado derecho.

Encender pantalla

- a. Con el control del televisor encienda la pantalla.

** En caso de que aparezca sin señal verifique si el cable de HDMI se encuentra conectado.*

***Recuerde que para utilizar el control remoto del televisor será necesario que se apunte a la salida de las impresiones.*

Conexión a internet

Conecte el cable de internet al puerto LAN que se encuentra al lado del cable de corriente.

Ajustar volumen

1. Con control remoto

Con el control del televisor apunte por la salida de las impresiones y suba el volumen con los botones de este.

2. Configuraciones del computador

- a. Salga de la aplicación con el comando Alt+F4
- b. En la parte inferior derecha seleccione el apartado del volumen.
- c. Suba el volumen del dispositivo “Lg signage”.

**La salida de audio debe estar en Lg signage*

Nociones básicas

Gestos con el dedo

El tótem cuenta con una pantalla táctil, para abrir la aplicación, seleccionar los elementos del menú, pulsar un botón de la pantalla o introducir un carácter con el teclado de la pantalla, tóquela con el dedo.



Pantalla de inicio

La pantalla de inicio es el punto de partida para acceder a todas las funciones de la aplicación. Esta estará compuesta del contenido de mercadeo dinámico, ya sean imágenes o videos.

Ingreso a la aplicación

Para ingresar a la aplicación, busque en el escritorio el ícono con nombre “Producción” y haga clic en este.

Activación del Tótem

Al iniciar, el Tótem estará en un estado de inactividad, donde se podrá visualizar una variedad de contenido de mercadeo dinámico, para su activación se contará con dos opciones:

1. Activación por proximidad

El usuario deberá acercarse al tótem y estar a una distancia en donde se reconocerá y redirigirá automáticamente a la pantalla de bienvenida.

**En caso de que no se active por proximidad, el usuario deberá realizar la activación del tótem de forma táctil.*


2. Activación táctil

El usuario deberá tocar la pantalla del Tótem esta se activará redirigiendo automáticamente a la pantalla de bienvenida.

Ingreso de usuario al Tótem

Los usuarios podrán ingresar al tótem, por medio de su documento de identidad, de dos maneras:

1. Digitando documento



** Los usuarios con pasaporte deben digitar únicamente los números de su documento.*

- El usuario selecciona el botón “Digita tu documento de identificación” en la pantalla de bienvenida.
- El usuario selecciona el tipo de documento (cédula, pasaporte o cédula de extranjería).
- El usuario digita su documento y da en el botón “continuar”.
- En caso de que el usuario haya digitado mal su documento o no se encuentre afiliado a Porvenir, se le mostrará un pop up donde puede elegir entre imprimir el certificado de no afiliado o volver digitar nuevamente su número de identificación.

2. Escaneando documento

** Los usuarios con cédula de extranjería o pasaporte solo pueden ingresar digitando su número de documento.*



- El usuario selecciona el botón “Escanear documento ” en la pantalla de bienvenida.
- El usuario debe colocar su documento de la manera en que lo indica la animación en la pantalla, a continuación debe acercar el documento al escáner.
- Si la lectura del documento es exitosa, la página lo redirigirá automáticamente al menú principal en caso de que cuente con productos en Porvenir, de lo contrario se le preguntará si quiere imprimir su certificado de no afiliado.

**En caso de que sea fallida la lectura del documento, la pantalla lo redirigirá a ingresar digitando el documento.*


Segmentación del usuario

1. Tipo de usuario

- Afiliado: Todo usuario que cuente con productos en porvenir ya sea cesantías, pensiones obligatorias o pensiones voluntarias.
- No afiliado: Todo usuario que no cuente con productos en porvenir

2. Ruta Porvenir: Para usuarios afiliados con Pensión Obligatoria

- Generación Porvenir: Grupo conformado por hombres y mujeres entre los 18 y 28 años.




Bienvenido
Pepito Perez

Te encuentras **Generación porvenir**.

Los productos que tienes con nosotros son:

Pensiones Obligatorias | **Cesantías** | **Pensiones Voluntarias**

- Construyendo tu Porvenir: Grupo conformado por hombres (29-50 años) y mujeres (29-45 años).




Bienvenido
Pepito Perez

Te encuentras **Construyendo tu porvenir**.

Los productos que tienes con nosotros son:

Pensiones Obligatorias | **Cesantías** | **Pensiones Voluntarias**

- Consolidando tu Porvenir: Grupo conformado por hombres (51 años en adelante) y mujeres (46 años en adelante).hasta que se pensionen.



Bienvenido
Pepito Perez

Te encuentras **Consolidando tu porvenir**.

Los productos que tienes con nosotros son:

Pensiones Obligatorias | **Cesantías** | **Pensiones Voluntarias**

- Disfrutando tu Porvenir: Grupo conformado por hombres y mujeres pensionados.



Bienvenido
Pepito Perez

Te encuentras **Disfrutando tu porvenir.**

Los productos que tienes con nosotros son:

Pensiones Obligatorias | Cesantías | Pensiones Voluntarias

3. Por producto

- Pensión Obligatoria
- Pensión voluntaria
- Cesantías

Solicitudes

Certificado de no afiliado

Los usuarios que no cuenten con productos en Porvenir, podrán obtener el certificado de no afiliado por medio del tótem, para ello siempre deberán identificarse:

The screenshot shows a user interface for requesting a 'Certificado de no afiliado'. At the top, there is a circular profile picture of a woman. Below it, a message box with a green 'X' icon contains the text: 'Puede que hayas ingresado mal el número de tu documento o no tienes productos en Porvenir.' Below the message box are two buttons: 'Imprimir Certificado de no Afiliado' and 'Volver a ingresar número de documento'. Below these buttons is a numeric keypad with digits 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0, and a backspace icon. Below the keypad is a 'Continuar' button. At the bottom left, there is a small green circular icon with a white arrow pointing left.

a. El usuario debe ingresar digitando su documento de identidad o escaneando la cédula.

b. Aparecerá un pop up donde el usuario podrá elegir entre Imprimir el certificado de no afiliado o Volver a ingresar el número de documento (en caso de haberlo escrito erradamente)

c. Una vez el usuario seleccione la opción Imprimir Certificado de no afiliado, se validará si el sistema cuenta con los datos del usuario; en caso de contar con los datos, automáticamente imprimirá el certificado.

d. Si por el contrario el sistema no cuenta con los datos del usuario, lo redirigirá a una pantalla donde deberá digitar su nombre para el respectivo certificado, una vez ingresado el nombre podrá seleccionar el botón “imprimir” e imprimirá el certificado automáticamente.

Servicios desde el Home

Los usuarios podrán acceder o solicitar diferentes servicios desde el tótem, según sus productos:

- En el header se visualiza el nombre del afiliado, etapa de la ruta Porvenir (en caso de afiliados a pensión obligatoria) y productos con los que cuenta.
- El usuario podrá escoger una de las 5 opciones presentadas :
 - **Certificados y extractos:** una vez el usuario haga clic en es esta opción, se debe redirigir al menú donde encontrará todos los certificados y extractos disponibles.

En caso de pertenecer a la ruta “disfrutando tu porvenir”, se debe redirigir a **certificados y extractos para pensionados.*

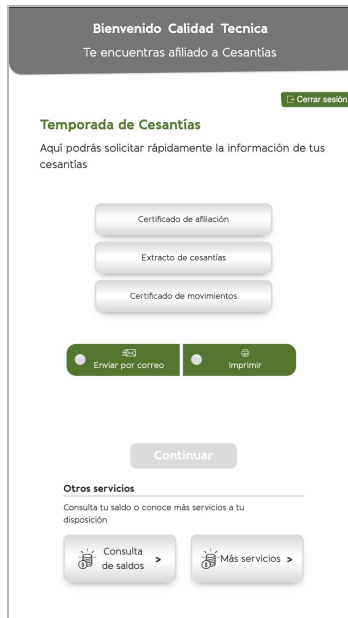
- **Actualización de datos:** una vez el usuario haga clic en es esta opción, se debe redirigir a la pantalla donde podrá actualizar sus datos.
- **Creación de usuarios**
- **Consulta de saldo:** una vez el usuario haga clic en es esta opción, se debe redirigir a la página donde podrá consultar los saldos vía correo o mensaje de texto.

**Los usuarios pensionados solo podrán acceder a esta opción si cuenta cesantías o pensiones voluntarias.*

- **Liberación de pago:** una vez el usuario haga clic en es esta opción, se debe redirigir a la pantalla de liberación de pago. Esta opción solo estará para aquellos usuarios que hayan realizado previamente el proceso de beneficio pensional en el portal web.

** Estas opciones aparecerán disponibles según el perfil del usuario, por ejemplo, la opción consulta de saldos no aparecerá disponible para usuarios pensionados.*

Temporada de cesantías



El tótem contará con una pantalla para la temporada de cesantías que va entre las fechas del 1ero de febrero a mayo 15. Para este periodo en caso de que el usuario cuente con cesantías, ingresará a esta pantalla para poder realizar sus solicitudes más ágilmente.

En esta pantalla encontrará las opciones de:

- Certificado de afiliación.
- Extracto de cesantías.
- Certificado de inmovilización.
- Certificado de embargos.

Además podrá consultar saldos y acceder a más servicios seleccionados los botones de la parte inferior de la pantalla.

1. Obtener el certificado

- a. El usuario puede seleccionar uno o más certificados según su necesidad, para seleccionar, el usuario debe tocar el botón correspondiente a cada documento, estos documentos seleccionados aparecerán resaltados en color, para des-seleccionar el usuario solo debe tocar nuevamente el botón.

** En caso de que algún certificado no se encuentra habilitado, el botón correspondiente al certificado aparecerá opaco y en caso de ser seleccionado se le indicará al usuario, por medio de un pop up, que este documento no está disponible.*

- b. Una vez todos los documentos que el usuario requiera estén seleccionados, en la parte inferior de la pantalla debe seleccionar el método por el cual desea obtenerlos, “imprimir” o “enviar por correo”. El usuario puede seleccionar una o las dos opciones según desee.

** En caso de que algún dispositivo o servicio se encuentre inactivo, únicamente se le presentará al usuario la opción disponible en el momento para recibir su documento.*

- c. Una vez seleccionado el método de entrega del documento debe dar en el botón “continuar”. Dependiendo del certificado o extracto que se haya solicitado y si el

usuario desea imprimirlo, se continuará con el proceso de validación de identidad y si es exitoso se realizará la impresión del certificado o extracto.

**El botón “Continuar” se habilitará una vez el usuario haya seleccionado uno más documentos y la opción en que desea obtenerlo “imprimir” o “enviar por correo”*

***En caso de que el usuario quiera realizar otro procedimiento deberá dar en el botón “Más servicios” que lo redirigirá a la pantalla de servicios desde el home.*

Certificados y extractos

**Los usuario que se encuentren en la ruta Disfrutando tu porvenir realizarán la solicitud de certificados y extractos desde la pantalla de Certificados y extractos para pensionados.*

Al acceder desde el Home de servicios por la opción “Certificados y extractos”, los usuarios podrán obtener diferentes documentos de manera impresa o por correo.

1. Certificados y extractos

Los usuarios pueden obtener diferentes tipos de certificados o extractos a través del tótem, según los productos con los que cuenten, además algunos de ellos requerirán validación de identidad para ser obtenidos de manera impresa.

- Certificado de Afiliación
- Certificado cotización últimos tres años
- Certificado de Historia Laboral
- Certificado inmovilización de cesantías*
- Extracto de Cesantías
- Extracto de Pensiones Obligatorias y Pensiones voluntarias
- Certificado de Afiliación con fecha y saldo
- Certificado de declaración de renta
- Certificado de movimientos
- Certificado de embargos*
- Certificado Saldos por Objetivos y Alternativas P.V

**Estos documentos solo estarán disponibles para los casos puntuales en que aplique.*

2. Obtener el certificado

- a. El usuario ingresa desde el Home principal seleccionando el botón “Certificados y Extractos”.
- b. En la pantalla del Menú de Certificados y extractos, el usuario encontrará de acuerdo a sus productos, los diferentes certificados y extractos que puede obtener. Estos estarán divididos en las siguientes categorías, según sus productos:

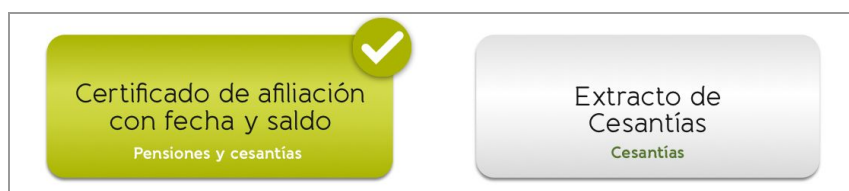
- Más solicitados.
- Pensiones obligatorias y voluntarias.
- Cesantías.

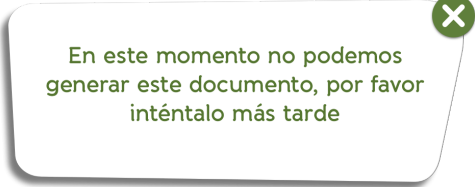

** Estas opciones aparecerán disponibles según el perfil y productos del usuario.*

**En el caso de las secciones de “Pensiones obligatorias y voluntarias” y “Cesantías” podrá navegar a través de ellos por medio de un slider.*



- c. El usuario puede seleccionar uno o más certificados según su necesidad, para seleccionar, el usuario debe tocar el botón correspondiente a cada documento. Estos documentos seleccionados aparecerán resaltados en color; para des-seleccionar el usuario solo debe tocar nuevamente el botón.





En este momento no podemos generar este documento, por favor inténtalo más tarde

** En caso de que algún certificado no se encuentra habilitado, el botón correspondiente al certificado aparecerá opaco y en caso de ser seleccionado se le indicará al usuario, por medio de un pop up, que este documento no está disponible.*

- d. Una vez todos los documentos que el usuario requiera estén seleccionados, debe dar en el botón “continuar”.
- e. En caso de que alguno o varios de los documentos requeridos por el usuario solicite datos adicionales, se redirigirá a una pantalla donde encontrará el título del documento y la instrucción para seleccionar los datos solicitados, por ejemplo fecha y año o cuenta según sea el caso. Una vez seleccionados los datos, el usuario debe dar en el botón continuar.
- f. A continuación, el usuario se encontrará en la pantalla de Previsualización de los documentos seleccionados. en esta pantalla encontrará un ejemplo de previsualización de los diferentes documentos seleccionados, con su respectiva título, en caso de tener varios documentos seleccionados, podrá navegar a través de ellos por medio de un slide, con el fin de rectificar que sean los documentos requeridos. En caso de querer quitar algún documento o añadir otro, el usuario puede dar en el botón “volver” que lo llevará nuevamente al Menú de “Certificados y extractos” donde podrá editar los documentos seleccionados.
- g. Una vez verificados los documentos, el usuario encuentra en la parte inferior de la pantalla dos botones con las opciones “Imprimir” o “enviar por correo”, el usuario puede seleccionar una o las dos opciones según desee.



** En caso de que algún dispositivo o servicio se encuentre inactivo, únicamente se le presentará al usuario la opción disponible en el momento para recibir su documento.*

- h. Una vez seleccionado el método de recibir el documento debe dar en el botón “continuar”. Dependiendo del certificado o extracto que se haya solicitado y si el usuario desea imprimirlo, se continuará con el proceso de validación de identidad primero, si el proceso es exitoso se realizará la impresión del certificado o extracto. Si el usuario seleccionó la opción de “Enviar por correo”, se continuará con el proceso de envío de documento vía correo electrónico.

** En caso de que algún dispositivo o servicio se encuentre inactivo, únicamente se le presentará al usuario la opción disponible en el momento para recibir su documento.*

***El botón “Continuar” se habilitará una vez el usuario haya seleccionado uno más documentos y la opción por la cual desea obtenerlo: “imprimir” o “enviar por correo”*



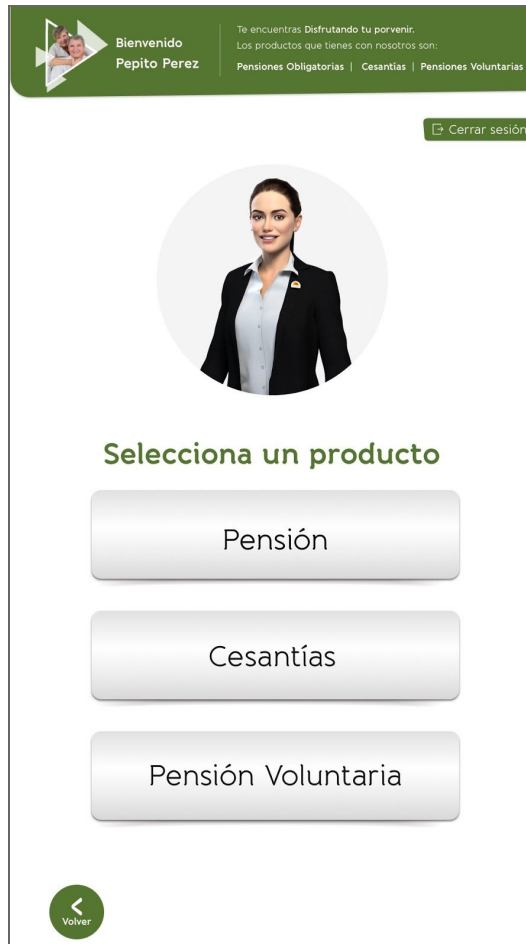
Certificados y extractos para pensionados

Al acceder desde el Home de servicios por la opción “Certificados y extractos”, los usuarios podrán obtener diferentes documentos de manera impresa o por correo, según sus productos, para esto el usuario encontrará una pantalla con los productos que posee para seleccionar el producto del que necesita un certificado.

**En caso de únicamente contar con pensión no se le presentará esta pantalla y se redirigirá automáticamente al menú de certificados.*

1. Certificados y extractos

Los certificados y extractos estarán divididos en en tres secciones que corresponden a los productos que un usuario puede tener.



Certificados y extractos de pensión:

- Desprendible de mesada pensional.
- Informe de pago del año anterior.
- Certificado valor de mesada pensional.
- Certificado de pensionado.
- Declaración de renta.
- Certificado de embargos.

Certificados y extractos de cesantías:

- Certificado de afiliación.
- Extracto de cesantías.
- Certificado de movimientos.
- Declaración de renta.
- Certificado de embargos.
- Inmovilización de cesantías

Certificados y extractos de pensión voluntaria:

- Certificado de pensión.
- Certificado de saldos por objetivos y alternativas.
- Declaración de renta.

2. Obtener el certificado

- a. El usuario ingresará desde el Home de servicios por la opción “Certificados y extractos”.
- b. El usuario seleccionará el producto del que desea obtener su certificado.
- c. En la pantalla del Menú de Certificados, el usuario encontrará de acuerdo al producto seleccionado, los diferentes certificados y extractos que puede obtener.



- d. El usuario puede seleccionar uno o más certificados según su necesidad, para seleccionar, el usuario debe tocar el botón correspondiente a cada documento, estos documentos seleccionados aparecerán resaltados en color; para des-seleccionar el usuario solo debe tocar nuevamente el botón.

** En caso de que algún certificado no se encuentra habilitado, el botón correspondiente al certificado aparecerá opaco y en caso de ser seleccionado se le indicará al usuario, por medio de un pop up, que este documento no está disponible.*

- e. Una vez todos los documentos que el usuario requiera estén seleccionados, en la parte inferior de la pantalla debe seleccionar el método en que desea recibirlo, “imprimir” o “enviar por correo”, el usuario puede seleccionar una o las dos opciones según desee.

** En caso de que algún dispositivo o servicio se encuentre inactivo, únicamente se le presentará al usuario la opción disponible en el momento para recibir su documento.*

- f. Una vez seleccionado el método de recibir el documento debe dar en el botón “continuar”. Dependiendo del certificado o extracto que se haya solicitado y si el usuario desea imprimirlo, se continuará con el proceso de validación de identidad primero, si el proceso es exitoso se realizará la impresión del certificado o extracto.

**El botón “Continuar” se habilitará una vez el usuario haya seleccionado uno más documentos y la opción en que desea obtenerlo “imprimir” o “enviar por correo”.*

Actualización de datos

Al acceder desde el Home de servicios por la opción “Actualización de datos”, los usuarios podrán actualizar o registrar sus datos de localización o de contacto.

Bienvenido
Pepito Perez

Te encontramos Consolidando tu perfil.
Los productos que tienes con nosotros son:
Pensiones Obligatorias | Cesantías | Pensiones Voluntarias

Cerrar sesión

Actualiza tus datos

Datos de localización

Lugar de residencia: Cundinamarca, Bogotá D.C.

Dirección: Calle 27 A n. 65 - 38

Datos de contacto

Número de contacto: 310 325 5678, 6787656

Correo electrónico: pepito.perez.rosas@hotmail.co

Guardar

a. El usuario ingresa desde el Home seleccionando el botón “Actualización de datos”.

b. Para que el usuario pueda acceder a su información deberá realizar primero el proceso de validación de identidad, si este proceso es exitoso se mostrará una pantalla con los datos de localización y de contacto.

c. El usuario podrá actualizar cada uno de los campos seleccionando el botón “Editar”.

Los campos que el usuario podrá editar son: Lugar de residencia, que incluye departamento y ciudad, dirección, número de contacto, que incluye número de celular y número telefónico, y finalmente correo electrónico.

**Cada vez que el usuario seleccione la opción de editar se abrirá un pop up donde el usuario puede ingresar su información actualizada, una vez digite la información deberá dar en el botón “Continuar” para regresar a la pantalla de actualización de datos.*

d. Cuando el usuario haya finalizado de editar sus datos, deberá dar en el botón “Guardar” para guardar la información que ha editado.

**En caso de que el usuario no le de en el botón “Guardar” no se actualizará la información que haya editado previamente.*

e. Finalmente, será dirigido a la calificación del servicio.

Consulta de saldos

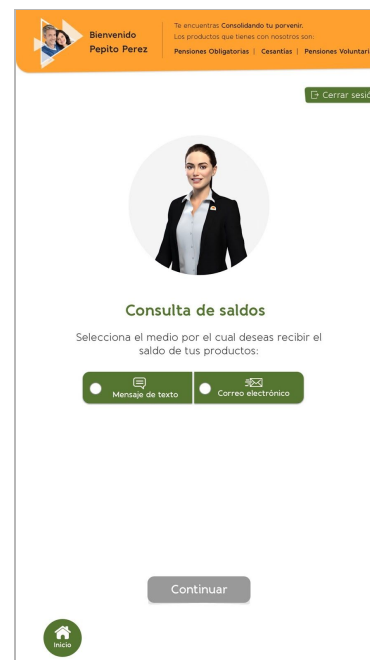
**Los usuarios pensionados solo podrán acceder a esta opción si cuenta cesantías o pensiones voluntarias.*

Al acceder desde el Home de servicios por la opción “Consulta de saldos” los usuarios podrán obtener su saldo de manera electrónica.

- a. El usuario ingresa desde el Home seleccionando el botón “Consulta de saldos”.
- b. El usuario encontrará en la parte inferior de la pantalla dos botones con las opciones “Mensaje de texto” o “Correo electrónico”, el usuario puede seleccionar una de las opciones según desee.



- c. Una vez seleccionada la opción de preferencia se debe dar en el botón “continuar” y se realizará el envío de la información .
- d. Si el usuario desea actualizar o registrar sus datos, deberá validar su identidad para continuar con la actualización, una vez valide y actualice, podrá obtener su información.



Liberación de pago beneficio pensional

**Esta opción solo estará para aquellos usuarios que hayan realizado previamente la solicitud de beneficio pensional en el portal Web.*

Al acceder desde el Home de servicios por la opción “Certifica tu beneficio pensional” los usuarios podrán realizar el proceso de validación de identidad por huella, para generar la liberación de pago.

- a. El usuario ingresa desde el Home seleccionando el botón “Certifica tu beneficio pensional”.
- b. El usuario deberá realizar el proceso de validación de identidad por huella, si el proceso es exitoso se mostrará una pantalla indicando le al usuario que la solicitud fue exitosa y que se realizará el pago en los próximos 2 días hábiles.

**Si el proceso es fallido se le indicará al usuario que debe ir con un asesor*

Creación de usuario para internet

**Esta opción solo estará para aquellos usuarios que cuenten con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería.*

Al acceder desde el Home de servicios por la opción “Usuario para internet” los usuarios podrán realizar el proceso de asignación de clave para su usuario de internet.

a. El usuario ingresa desde el Home seleccionando el botón “Usuario para Internet”.

b. Al usuario se le mostrará una pantalla con el su usuario y sus datos de contacto

*El usuario será el número de documento de identificación.

c. El usuario podrá asignar su clave seleccionando el botón “Editar” que le abrirá un pop up para asignarla.

d. Para la asignación de clave, el usuario deberá contar con una clave de un nivel de seguridad medio y de 8 caracteres mínimo, una vez el usuario haya terminado la asignación deberá seleccionar el botón “Continuar”

e. El usuario podrá actualizar sus datos de contacto en caso de no contar con ellos o ser erróneos.

*Si el usuario no cuenta con datos registrados, deberá ingresarlos para que se habilite la opción de “Guardar”

- f. Una vez seleccionado el botón “Guardar” el usuario deberá continuar con el proceso de validación de identidad primero, si el proceso es exitoso se realizará le indicará al usuario que la creación de usuario fue exitosa y que se le enviará una notificación a su correo electrónico y celular. En caso de que este proceso no sea exitoso se le indicará al usuario que deberá dirigirse a un asesor.

Proceso de Impresión

Al acceder a la opción de imprimir un certificado se verificará si este necesita previamente de validación de identidad o no, en caso de ser necesario se realizará primero este proceso y al ser exitoso se continuará la impresión de el o los certificados solicitados.

- Podrá acceder a esta opción desde el botón “Imprimir” en la pantalla previsualización.
- El usuario podrá visualizar una barra de progreso que le indicará el avance del proceso de impresión de los certificados.
- Cuando se hayan impreso todos los certificados solicitados, se le indicará al usuario por medio de una animación donde debe recoger sus documentos.
- Al finalizar, será dirigido a la calificación del servicio.

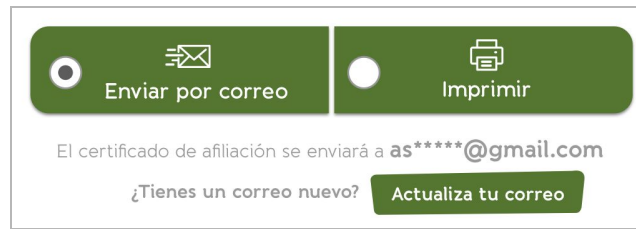


Envío de documento

1. Vía correo electrónico

Una vez el usuario seleccione el botón “enviar por correo” se verificará si el usuario cuenta con correo registrado, y en la parte inferior encontrará un botón de actualización de correo.

**En caso de contar con correo electrónico, en la parte inferior del botón de envío se le mostrará los indicios del correo que tiene registrado y al cual será enviado el documento o información.*



Si el usuario cuenta con datos registrados y no desea actualizarlo el usuario puede dar en el botón “Continuar”, para seguir el proceso de envío.

1.1 Actualización de correo

Si el usuario selecciona la opción de “Actualiza tu correo” ó “Registra tu correo” se le presentará un formulario

- a. El usuario deberá ingresar su correo electrónico y confirmarlo en el segundo campo.

**En caso de que alguno de los dos campos no tenga un formato de correo válido se le indicará un error en la parte inferior del campo digitado.*

***Si los dos campos no coinciden, se le indicará al usuario que ambos correos deben coincidir.*

- b. Cuando ambos correos sean válidos y coinciden se activará el botón “Guardar”.
- c. Una vez el usuario de clic en “Guardar” se realizará el proceso de validación de identidad para continuar con la actualización.
- d. Si el proceso de validación de identidad es exitoso se actualizarán los datos y volverá a la pantalla de previsualización para continuar con el proceso.

2. Vía mensaje de texto

**Solo se contará con esta opción para la solicitud de consulta de saldo.*

Una vez el usuario seleccione el botón “Mensaje de texto”, se verificará si el usuario cuenta con celular registrado, y en la parte inferior contará con un botón de actualización en caso de que el usuario necesite actualizar o registrar el número.

**En caso de contar con número de celular registrado, en la parte inferior se le mostrará los indicios del celular al que será enviada la información*

Si el usuario cuenta con datos registrados y no desea actualizarlo el usuario puede dar en el botón “Continuar” que lo que llevará al proceso de envío.

2.1 Actualización de celular

Si el usuario selecciona la opción de “Actualiza tu número” ó “Ingresa tu número” se le presentará un formulario

- El usuario deberá ingresar su número de celular.
- Una vez el usuario de clic en “Guardar” se realizará el proceso de validación de identidad para continuar con la actualización.
- Si el proceso de validación de identidad es exitoso se actualizarán los datos y volverá a la pantalla de previsualización para continuar con el proceso.

3. Proceso de envío

Una vez el usuario de clic en “Continuar” será dirigido a una pantalla en donde se le indicará que los documentos se están enviando.

Cuando finalice el envío, se le indicará al usuario que los documentos fueron enviados y se le mostrará los indicios del correo al que fueron enviados.

Finalmente, será dirigido a la calificación del servicio.



Validación de identidad

Para ciertos servicios en el tótem, como actualización de datos y obtener algunos certificados de manera impresa, el usuario deberá validar su identidad; inicialmente se le solicitará al usuario la validación por medio biométrico. En caso de no ser posible, se optará por la opción de validación por código OTP.

Este procedimiento solo se llevará a cabo una vez por sesión. En caso de cerrar sesión y volver a ingresar será necesario realizar la validación de identidad de nuevo.

**En caso de que el usuario sea extranjero no se realizará la validación de identidad de forma biométrica, únicamente por medio de código OTP.*

1. Tratamiento de datos

Previamente para la validación de identidad, es necesario que el usuario acepte el tratamiento de sus datos, este es requerido por la Registraduría. En caso de no ser aceptados el usuario no podrá acceder a la validación de identidad por huella y deberá realizar la validación por medio de OTP.

2. Validación por huella

Para realizar la validación de forma biométrica, es necesario que el usuario autorice la utilización de sus huellas dactilares, por medio del tratamiento de datos. En caso de que el usuario no autorice la utilización de estas, la validación se llevará a cabo por OTP.

a. En la pantalla se le indicará al usuario por medio de una animación cuál dedo debe poner, cuando esté listo deberá dar en el botón “Continuar”, a continuación se le indicará dónde se ubica el lector de huella en el tótem y cuál dedo debe poner.

b. El usuario debe colocar la huella del dedo indicado sobre el lector por un tiempo de mínimo 3 segundos para que sea leída. En la pantalla aparecerá una animación indicando el tiempo.

c. Si la lectura es fallida se le indicará al usuario por medio de un pop up que el proceso no fue exitoso y se le solicitará nuevamente colocar otra huella. Si la lectura de

la huella es fallida nuevamente, se le dará una segunda oportunidad al usuario de repetir todo el procedimiento o dirigirse a validar por código OTP, para esto debe seleccionar el botón “No puedo validar por huella”, ubicado en la parte inferior izquierda.

Si finalmente, la lectura de las huellas es fallida tras el segundo intento, se enviará al usuario a validar por código OTP. En caso de que la validación de identidad sea correcta podrá continuar con el proceso.

**En caso de que el usuario sea extranjero no se realizará la validación de identidad de forma biométrica, deberá acceder a la validación por código OTP.*

***En caso de que el usuario no pueda acceder por huella, en la pantalla encontrará un botón “No puedo validar por huella” que le permitirá optar por validación por código OTP.*

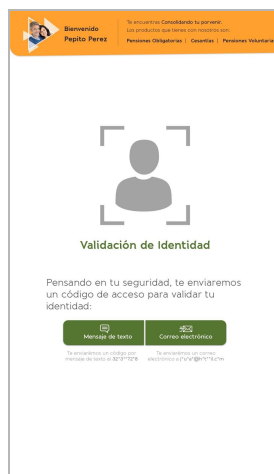
3. Validación OTP (con código)

Para los usuarios que no pueden acceder por huella a la validación, existe la opción de validar su identidad por medio de código OTP, para poder validar por medio de código el usuario debe contar con su correo electrónico y/o celular registrados y actualizados, ya que por medio de estas opciones recibirá el código que será solicitado para continuar con el proceso o servicio solicitado.

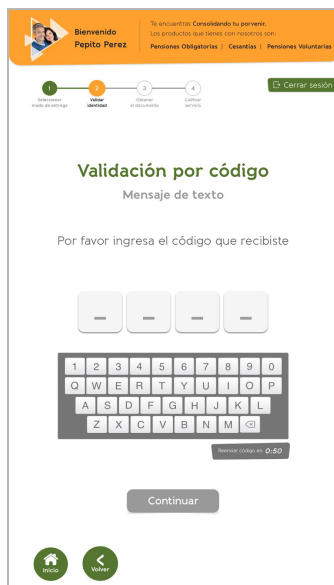
No tienes tus datos registrados en el sistema, Por favor dirígete a un asesor

**En caso de que el usuario no cuente con datos registrados se le solicitará dirigirse a un asesor.*

Proceso de validación:



- a. En la pantalla se le preguntará al usuario por qué medio desea recibir el código, ya sea por correo electrónico o celular, según tenga actualizados y registrados sus datos.



b. El usuario recibirá el código y deberá digitarlo en la pantalla. El código tendrá una validez de un minuto y treinta segundos para ser ingresado, en caso de requerir un nuevo código o no recibirlo, debe esperar a que este tiempo se cumpla para que se habilite el botón “reenviar código” que se encuentra en la parte inferior del teclado para poder reenviar nuevamente otro código.

c. Una vez sea ingresado el código y en caso de ser errado, se le indicará al usuario para volver a intentarlo nuevamente, en caso de ingresar el código correctamente podrá continuar con el proceso.

**El usuario solo contará con tres oportunidades para ingresar un mismo código; en caso de ser incorrecto contará con la posibilidad de solicitar dos códigos diferentes, los cuales podrán ser solicitados por medio del botón “reenviar código”.*

Has agotado los intentos de ingreso con clave por el día de hoy para validar tu identidad, dirígete a un asesor

**En caso de que el usuario no pueda solicitar más códigos de OTP, se le informará y solicitará dirigirse a un asesor.*

Calificación del servicio

Al finalizar con cualquiera de las solicitudes de servicios del home, el usuario podrá calificar el servicio de acuerdo a su experiencia. Para esto se contará con dos opciones:



1. Calificación positiva

Si el usuario califica de manera positiva, *Botón con pulgar hacia arriba*, cambiará a color verde y pasados 3 segundos se finalizará el proceso.



2. Calificación negativa

Si el usuario califica de manera negativa, *Botón con pulgar hacia abajo*, cambiará a color rojo y aparecerá un listado de opciones por las que se pudo presentar algún inconveniente con el tótem. El usuario debe seleccionar alguna de estas opciones, pasados 3 segundos se finalizará el proceso.

Cierre de sesión



Al iniciar sesión, el usuario podrá visualizar en cualquiera momento un botón de “Cerrar sesión” en la parte superior; una vez de clic en este se cerrará la sesión.

1. Cierre de sesión por inactividad

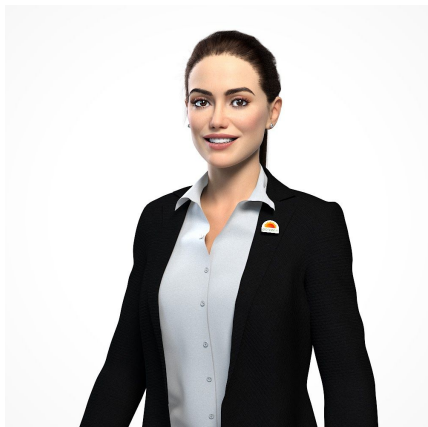
Próximo cierre de sesión por inactividad

Toca la pantalla para continuar



Si el usuario tiene su sesión activa y no ha realizado ninguna operación con el Tótem pasados 15 segundos se le mostrará una alerta por medio de un Pop up y un audio indicando el cierre de sesión por inactividad. Para evitar el cierre de sesión, el usuario deberá tocar la pantalla del Tótem, en caso omiso, se llevará a cabo el cierre de sesión pasados 15 segundos después de que aparezca la alerta.

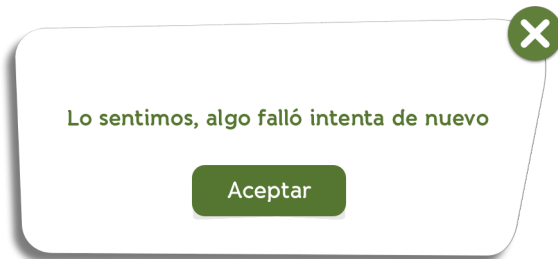
Asistente virtual



Para tener un acompañamiento en los diversos servicios que posee el tótem, se contará con el acompañamiento de la asistente virtual Andrea, por medio de audios y animaciones le ayudará al usuario en algunas de las actividades que debe realizar para completar con éxito su solicitud.

Solución de problemas

Fallas del sistema



En caso de presentar fallas en factores externos como: errores del sistema, falla del servicio o falla de alguno de los dispositivos, se mostrará un mensaje en pantalla indicando que se están presentando un fallo y que deberá intentarlo de nuevo.

En caso de que no funcione, contacte soporte software.

El tótem no enciende

- Verifique el cable exterior en la parte posterior se encuentre conectado.
- Verifique que el switch (botón) de la parte posterior e inferior del tótem se encuentre encendido.
- Verifique que la UPS se encuentra conectada y el botón de la izquierda de la UPS está oprimido.
- Verifique que el switch (botón) de la multitoma se encuentre encendido.
- Verifique que el NUC (CPU) está encendido, el botón está en la esquina derecha superior del dispositivo y debe alumbrar en azul.
- Verifique que el NUC (CPU) está conectado a la UPS.
- Si no enciende, contacte a soporte de hardware.

La UPS emite un sonido

- Verifique el cable exterior en la parte posterior se encuentre conectado.
- Verifique que el switch (botón) de la parte posterior e inferior del tótem se encuentre encendido.
- Verifique que la UPS se encuentra conectada y el botón de la izquierda de la UPS está oprimido.

La pantalla no funciona, no enciende o está en negro

- Verifique que la pantalla se encuentre conectada a la UPS.

- Verifique con la oficina, si tienen a la mano el control remoto de la pantalla y que tiene pilas funcionales.
- Con el control remoto cerca a la ranura de la impresora para evitar interferencia, intente prender la pantalla con el botón de encendido.
- Si no enciende, contacte a soporte de hardware.

La impresora no funciona

- Verifique con la oficina que la impresora está encendida.
- Verifique con la oficina que la bandeja tiene papel
- Verifique con la oficina si en la pantalla de la impresora está alumbrando una luz roja (en caso de que sí puede estar presentando un atasco de papel o falta de toner)
- Si el papel está atascado, realice el procedimiento de desatasco de papel indicado en el Kit de emergencia del tótem
- Si el tóner finalizó, realice el procedimiento de cambio de tóner indicado en el Kit de emergencia del tótem.
- Si no funciona, contacte a soporte software.

El tótem no tiene sonido

- Verifique con la oficina, si tienen a la mano el control remoto de la pantalla y que tiene pilas funcionales.
- Con el control remoto cerca a la ranura de la impresora para evitar interferencia, intente subir el volumen de la pantalla.
- Si el volumen está alto pero aún no suena, conéctese remotamente y verifique que la salida de audio en el windows se Lg signage.
- Si se encuentra en esta salida de audio suba el volumen.
- Si sigue sin sonido, contacte a soporte de hardware.

El aplicativo del tótem no carga

- Verifique con la oficina que el cable de red está conectado.
- Si está conectado, conectarse por escritorio remoto.
- Si no es posible la conexión por escritorio remoto del tótem ó está sin red contacte a soporte Porvenir.
- Si se logra conectar por escritorio remoto, ejecute el comando "Alt+F4"
- En el escritorio ingrese al ícono de Producción.
- Verifique de nuevo si la aplicación cargó.
- Si no carga, contacte a soporte de software.

—