|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Oscar Mora | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Subgerente Administrativo | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 05/10/2020 | **Fecha:** | 05/10/2020 | **Fecha:** | 05/10/2020 |

1. **OBJETIVO.**

Establecer los pasos para el manejo operativo del Datafono entregado al comercio para llevar a cabo lo acordado en el convenio firmado entre Coopeaipe y el comercio

1. **ALCANCE.**

Aplica al comercio que firmo convenio con Coopeaipe desde la entrega del datafono,

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **Convenio de arrendamiento entre Coopeaipe y el Comercio.**
      2. **TD-MA-002 Manual De Uso Multiportal Transaccional Persona Natural Coopeaipe**
      3. **TD-MA-003 Manual De Uso Transfiya Coopeaipe**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   * 1. **N/A.**
3. **RESPONSABLES.**
   1. Comercio
4. **POLÍTICA DE OPERACIÓN.**
   1. Inicio del Dispositivo.
      1. El dispositivo se debe dejar cargando por espacio de 4 horas continuas para poner iniciar su operación.
      2. Se debe tener en cuenta que el dispositivo refleja el estado de carga y nivel de batería por lo cual se recomienda que cuando este nivel este por debajo del 20% se debe conectar a la corriente eléctrica y dejar hasta que complete el 100% de carga, no se recomienda dejar más del tiempo necesario conectado para no afectar la vida útil de la batería.
      3. Para iniciar a operar en la pantalla principal debe estar en modo cliente.
   2. Verificación de Transacciones.
      1. Para verificar que la transacción se acredito de manera correcta a la cuenta de ahorro el encargado del comercio (Asociado a Coopeaipe) debe estar registrado en el Multiportal Coopeaipe – Red Coopcentral, en la cual podrá verificar el extracto del día y verificar las ultimas transacciones.
   3. Fallas y Soporte Técnico.
      1. En caso de presentar fallas al momento de realizar transacciones o en el funcionamiento del dispositivo se debe comunicar directamente con Coopeaipe a los números de contactos entregados al momento de firmar el convenio, quien se encargará de revisar en primera instancia las fallas presentadas y orientar las acciones a seguir para la solución del problema.
   4. Partes del Datafono

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Celular con pantalla encendida  Descripción generada automáticamente | 1. Atajos | Primera tecla **No Usar** |
| Segunda Tecla **No Usar** |
| Tercera Tecla **No Usar** |
| Cuarta Tecla Para ingresar a la pantalla de Configuración o cambiar a pantalla cliente |
| 1. ON / OFF | Enciende y apaga el Dispositivo. |
| 1. ALPHA | Al ingresar datos, cambia el número a uno de los caracteres alfabéticos de la tecla. |
| 1. Teclas de flecha arriba / abajo | En la pantalla principal, desplácese por los tipos de transacciones disponibles o cuando está en un menú, se desplaza hacia arriba y hacia abajo por las opciones del menú |
| 1. Teclas numéricas 0-9 | Ingrese montos, números de cuenta, fechas y cualquier valor numérico. Cuando se usa con la tecla ALPHA, accede a los caracteres alfabéticos. |
| 1. CANCEL | Se usa para cancelar una operación en curso. |
| 1. ENTER | Acepta información ingresada. Ejecuta la función actual. |
| 1. CLEAR | Borra la información al ingresar una cantidad o un número de cuenta o PIN. Borra el carácter debajo del cursor al editar parámetros, encabezado y avance. |

* 1. Alistamiento del Papel
     1. Al iniciar la jornada se debe revisar que el dispositivo cuente con suficiente papel y que se dispongan de rollos de papel disponible para el uso del dispositivo.
     2. En caso de no contar con rollos disponibles el comercio debe realizar la compra de los rollos de papel (Bond térmico) de 57 mm de ancho x 40 mm de diámetro.
     3. Para el cambio de papel se realiza de la siguiente manera:
        1. Levante con cuidado la tapa del rollo de papel.
        2. Quite el rollo de papel viejo.
        3. Coloque el nuevo rollo en la terminal.
        4. Asegúrese de que el rollo esté orientado en la dirección correcta como se muestra en las siguientes imágenes:

**Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamenteUna calculadora científica

Descripción generada automáticamente**

* 1. **Reversiones por error en monto**
     1. Si por error del comercio realiza una transacción por mayor valor al correspondiente al pago que debía realizar el Tarjetahabiente (Dueño de la tarjeta), el comercio deberá realizar lo siguiente:

**Si el Tarjetahabiente cuenta con Multiportal Activo**

* + - 1. El comercio deberá ingresar a la aplicación Multiportal Coopeaipe – Red Coopcentral confirma que la transacción este abonado correctamente en la cuenta de ahorros del comercio.
      2. Ingresa a la opción Transfi Ya y realizar la devolución del excedente para el manejo de Transfi ya debe realizarlo conforme lo indica el Manual de uso TD-MA-003 proporcionado por Coopeaipe.
      3. En caso de no contar con la aplicación móvil puede realizar la transacción por medio del portar transaccional ingresando a la página web <https://coopeaipe.co/> opción Multiportal y realiza la transferencia conforme lo indica el Manual de uso TD-MA-002 proporcionado por Coopeaipe.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Encendido del Dispositivo.**  Se oprime la tecla de encendido cerca de 3 segundos para que inicie la terminal. | Comercio | Encendido del dispositivo. |
| 2 | **Realizar una operación.**  Con la pantalla en modo cliente:   * Da clic en la tecla ENTER * En las opciones selecciona la numero 2: “Transferencias” * Se Inserta la Tarjeta Débito o Crédito en la ranura ubicada en la parte inferior del dispositivo. * En las opciones selecciona la numero 1. * Luego se selecciona la opción numero 3:” Por Pago”. * Seguidamente selecciona el tipo cuenta 1. para ahorros 2. para cupo rotativo. * Selecciona cuenta principal con la opción 1. * Selecciona el destino del pago para lo cual selecciona el nombre del comercio donde se realiza el pago. * Numero de referencia: Debe digitar claramente el número de identificación del Tarjetahabiente (Dueño de la tarjeta). * Da clic en la tecla ENTER * Ingresa el monto exacto a pagar por parte del Tarjetahabiente. * Da clic en la tecla ENTER * El datafono muestra la opción de conocer el costo de la transacción en caso de querer conocerla da clic en SI en caso contrario da clic en NO. * En caso de haber marcado SI, en la pantalla se muestra el costo de la transacción da clic en continuar. * Entrega el dispositivo para que el Tarjetahabiente digite la clave. * Da clic en la tecla ENTER * El datafono Muestra la opción si se desea copia del comprobante de pago.   Una vez finalice la transacción el datafono generara el comprobante el cual indica claramente el valor de la transacción, numero de transición y si fue aprobada o declinada. | Comercio | Realizar pago. |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **N/A.**
2. **ACTUALIZACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** | **APROBÓ** | **VERSIÓN** |
| 05/10/2020 | Modelo Inicial | Gerencia | 1 |