



# Manual de Gestión de Operadores

Corresponsal Red Efectiva V4.2

**Departamento de Tecnología y Sistemas**

**Última modificación: 16/02/2012**

Vigencia a partir de la fecha establecida en la última modificación. Toda documentación de versiones anteriores deberá ser completamente destruida y notificada a **Red Efectiva**

Las marcas que se señalan en el presente Manual son propiedad de sus respectivos titulares, por lo que cualquier uso no autorizado de las marcas que se utilizan en este Manual por parte de cualquier tercero, podrán representar una violación a los derechos de propiedad de los que Red Efectiva S.A. es titular, quien se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes, en contra de quien no estando autorizado, utilice dichas marcas.  
Tras cada actualización de documentos debe de realizarse la destrucción completa de versiones anteriores.

Este manual contiene información confidencial

Se prohíbe su reproducción total o parcial

Propiedad de Red Efectiva

El presente Manual es una obra protegida por la Ley Federal del Autor, la cual no podrá ser reproducida.

Las marcas que se señalan en el presente Manual son propiedad de sus respectivos titulares, por lo que cualquier uso no autorizado de las marcas que se utilizan en este Manual por parte de cualquier tercero, podrán representar una violación a los derechos de propiedad de los que Red Efectiva S.A. es titular, quien se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes, en caso de utilizar dichas marcas sin autorización.

**Tras cada actualización de documentos debe de realizarse la destrucción completa de versiones anteriores.**

## INDICE

Entender que:.....	4
1. Bienvenida.....	5
2. Gestión de Operadores .....	6
2.1. Alta de Operador. ....	7
2.2. Baja de Operador. ....	10
2.3. Reinicio de Contraseña. ....	11

### Entender que:

- Oficial de Seguridad: Es la persona asignada y registrada como Administrador general en el sistema de Red Efectiva como única persona con la autorización para realizar cualquier ajuste entre operadores y equipos en el sistema de administración.
- Administrador: Es la persona asignada y registrada en el sistema de Red Efectiva como la persona que podrá realizar cualquier ajuste entre operadores y equipos en el sistema de administración siempre y cuando estos no sean de tipo bancario.
- Operador Bancario: Es la persona asignada y registrada en el sistema de Red Efectiva que podrá realizar cualquier tipo de operación ya sea bancaria o no, dentro del sistema de operación.
- Operador: Es la persona asignada y registrada en el sistema de Red Efectiva que podrá realizar cualquier tipo de operación siempre y cuando no sea de tipo bancario dentro del sistema de operación.
- Factores de autenticación. Elementos de seguridad empleados por Red Efectiva para validar la autenticidad de la persona que se comunica para la ejecución del proceso en cuestión.
- Factores de autenticación Administradores: (Nombre completo, e-mail y palabra secreta). Para asegurar que la persona que se comunica es el Administrador u Oficial de Seguridad.
- Factores de autenticación Operadores: (Numero de Operador, Clave de Usuario, contraseña, pregunta y respuesta de rescate y fecha de nacimiento).

## 1. Bienvenida.

¡Bienvenido personal de Red Efectiva!

Red efectiva es una empresa que se encarga de hacer más rentable un negocio ampliando su portafolio de productos y/o servicios, dándoles un plus a sus clientes, que es utilizado como ventaja competitiva.

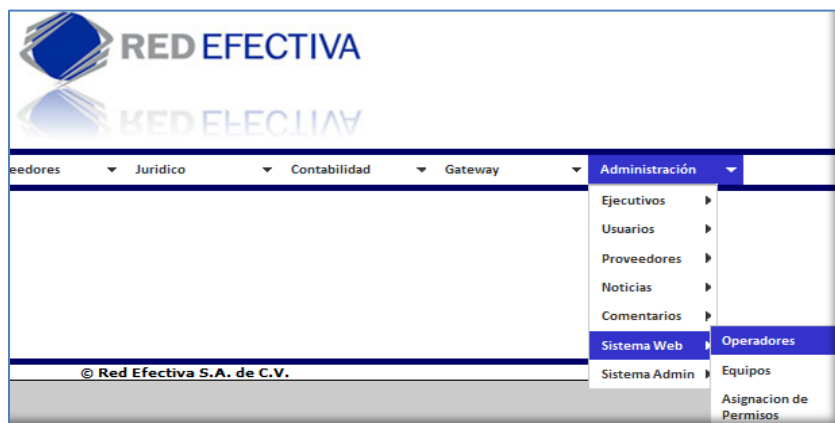
El presente Manual, ha sido elaborado con la finalidad de que conozcas los nuevos mecanismos y funciones, y que puedas ofrecer a nuestros clientes una mejor calidad en atención y soporte, por medio y hacia el sistema de Red Efectiva.

Te damos la más cordial bienvenida y esperamos que este manual sea de gran ayuda para tu trabajo diario.

Atte. Red Efectiva

## 2. Gestión de Operadores

- a) Ingresar en el sistema de Intranet al apartado de **Administración / Sistema Web / Operadores**



- b) Seleccionar la Cadena / Sub Cadena / Corresponsal.

Administración de Operadores			
<b>Cadena</b>	Red Efectiva	<b>SubCadena</b>	Unipuntos
<b>Corresponsal</b>	Red Efectiva Demo	<b>Aceptar</b>	

- c) Administrar Operadores.
- Si se trata de una sucursal no bancaria la lista de operadores se vera de la siguiente manera.

Administración de Operadores						
<b>Cadena</b>	Red Efectiva	<b>SubCadena</b>	Unipuntos			
<b>Corresponsal</b>	Red Efectiva Demo	<b>Aceptar</b>				
Ir a Corresponsal						
Correo del responsable: soporte@redefectiva.com						
Número de Operadores Actuales 4						
Crear operador <a href="#">Crear</a>						
# Usuario	Nombre	Estatus	Ultimo Acceso	Baja	Reiniciar	Sesión
1	Francisco Renteria Rochin	Activo	2012-02-12 15:02:32	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
2	Operador de Prueba Pruebs	Activo	2012-02-15 17:24:14	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
3	Ricardo Prueba Sistemas	Activo	2012-02-07 15:36:22	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
3	Ricardo Guevara Martinez	Activo	2012-02-03 21:07:00	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear

- Si es una sucursal bancaria la lista de operadores se vera.

**Administración de Operadores**

**Cadena** Red Efectiva  
**Corresponsal** Red Efectiva Corporativo

**SubCadena** Propios  
**Aceptar**

Ir a Corresponsal

**Oficial de seguridad**

Administrador subcadena Gerardo Lagunes García  
 Administrador subcadena Gerardo Lagunes Gar  
 Administrador corresponsal Gerardo Lagunes García

**Corresponsal Bancario**

**Responsable**

**Nombre** Gerardo Lagunes García  
**Teléfono1** 52-818-022-1882 ext.  
**Teléfono2** No Tiene  
**Correo** glagunes@redefectiva.com

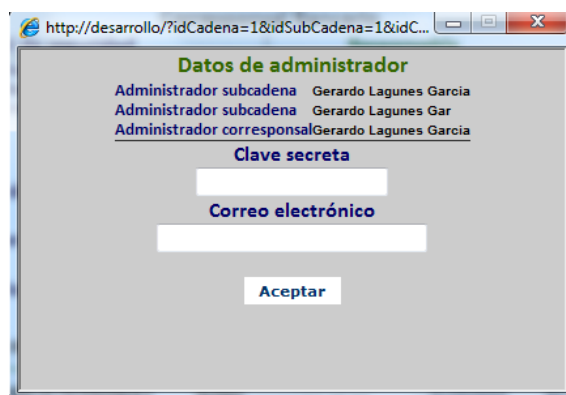
Número de Operadores Actuales 7

**Crear operador**

NO Bancario      BANCARIO

# Usuario	Nombre	Estatus	Ultimo Acceso	Baja	Reiniciar	Sesión
1	Francisco Renteria Rochin	Activo	2012-02-13 20:38:12	ELIMINAR	REINICIAR	Ver
2	VERONICA GARCIA HERNANDEZ	Activo	2011-10-19 13:49:03	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
3	Marianna Andrade Hernandez	Activo	2011-09-29 15:56:53	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
4	Manuel Pac Man	Activo		ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
5	Gerardo Lagunes Garcia	Activo	2012-02-16 10:08:57	ELIMINAR	REINICIAR	Ver
6	Alberto Ramirez Sanchez	Activo	2012-02-13 10:08:05	ELIMINAR	REINICIAR	Ver
7	Gerardo Lagunes Garcia	Activo	2012-02-08 19:28:38	ELIMINAR	REINICIAR	Ver

**Nota** Cada intento de acceso para **Ver**, **Reiniciar** de un operador bancario, el sistema solicitara la validación del Oficial de Seguridad para poder proceder solicitando los **Factores de Autenticación (Nombre Completo, Clave Secreta y Correo Electrónico)**



http://desarrollo/?idCadena=1&idSubCadena=1&idC...

**Datos de administrador**

Administrador subcadena Gerardo Lagunes Garcia  
 Administrador subcadena Gerardo Lagunes Gar  
 Administrador corresponsal Gerardo Lagunes Garcia

**Clave secreta**

**Correo electrónico**

**Aceptar**

## 2.1. Alta de Operador.

- a) Asistir la solicitud del alta de un nuevo operador.
  - La gestión de un operador puede llevarse a cabo en el sistema de administración realizada por un Administrador o el Oficial de Seguridad. En

caso de que se tratase de un operador bancario la gestión es únicamente realizada por el Oficial de Seguridad.

- En caso de que el Administrador o el Oficial de Seguridad requieran asistencia de Red Efectiva en el alta de un nuevo operador, deberán ponerse en contacto con el Departamento de Soporte de Red Efectiva.
- Si se trata de un operador bancario únicamente el Oficial de Seguridad puede realizar la gestión del mismo.

b) Seleccionar en crear operador.

En el caso de sucursal bancaria

Crear operador	NO Bancario	BANCARIO
----------------	-------------	----------

- **NO BANCARIO** para un operador normal.
- **BANCARIO** para un operador bancario.
- Se validara al Oficial de Seguridad.

En caso de sucursal no bancaria.


Crear operador	Crear
----------------	-------

- Únicamente **Crear**.

c) Alta de nuevo operador

El Oficial de Seguridad deberá proporcionar el **nombre completo del operador** en caso de que el operador sea bancario.

- Capturar datos del operador.

Regresar	
Nombre operador	Manuel
Apellido paterno	Pac
Apellido materno	Man
Clave de usuario	mpacman82  alias válido
Crear	

- La clave de usuario es generada automáticamente por el sistema basado en los campos de nombre y apellidos añadiendo un número aleatorio al final. Este debe comprenderse de 8 dígitos. En caso de no ser así deberán agregarse los caracteres faltantes agregando antes del numero las primeras letras del apellido materno.
- Se generarán de manera automática las **claves de acceso** con las cuales el operador podrá **acceder al sistema**.



**Alta exitosa**

**Clave de usuario:**      **mpacman86**

**Número de operador:**    **4**

**Contraseña:**            **FLfu9157**

Si es un operador normal.

- No se captura ningún dato aún.
- El sistema muestra el nuevo número de operador en la lista de operadores.

Crear operador		Crear				
# Usuario	Nombre	Estatus	Ultimo Acceso	Baja	Reiniciar	Sesión
1	Francisco Renteria Rochin	Activo	2012-02-12 15:02:32	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
2	Operador de Prueba Pruebs	Activo	2012-02-15 17:24:14	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
3	Ricardo Prueba Sistemas	Activo	2012-02-07 15:36:22	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
3	Ricardo Guevara Martinez	Activo	2012-02-03 21:07:00	ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear
4		Activo		ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear

- **La contraseña temporal** predeterminada será **12345** y deberá ser cambiada por el operador al continuar con el registro.
- Este numero y contraseña son las claves de acceso

d) Notificar al Oficial de Seguridad o Administrador del nuevo operador.

- Una vez que el sistema ha creado las claves el sistema enviará una notificación al Oficial de Seguridad o Administrador a través de correo electrónico indicando que el nuevo operador ha sido registrado.

e) Entregar Claves de Acceso.

- El Ejecutivo de Red Efectiva entregará **de manera personal y directa al nuevo operador** las claves mostradas con anterioridad.

f) Inicio de sesión del nuevo operador.

- El operador inicia sesión en el sistema. Las claves de acceso del operador aun **no están activadas**.
- Después de iniciar sesión por primera vez en el sistema aparecerá un formulario de registro.

g) Operador completa el registro.

- Una vez que ha iniciado sesión **el operador deberá concluir el registro** mediante el llenado de un formulario.

**Datos personales** Si alguno de tus datos son incorrectos, favor de llamar a...

Nombre: Gerardo  
 Apellido paterno: Lagunes  
 Apellido materno: Garcia  
 Fecha de nacimiento: Seleccione año Seleccione mes  
 Sexo: Femenino  
 Teléfono celular:  
 Correo electrónico:  
 Grado de estudios: Primaria

**Datos del trabajo**

Puesto:  
 Antigüedad:  
 Clave de usuario: glagunes Usuario definido e inalterable  
 Pregunta de rescate: Nombre de mi Madre  
 Respuesta de rescate:  
 Contraseña:  
 Confirmar:

Nota: La contraseña puede tener letras (mayúsculas y minúsculas) y números.  
 - Mínimo ocho (8) caracteres  
 - Sin secuencias, como: (abc o 123).  
 - Ni repetir caracteres: (aa o 33)  
 - No incluir el nombre de usuario

La clave o contraseña es PERSONAL e INTRANSFERIBLE. En consecuencia, a partir de la habilitación de operador, el operador es responsable del uso y confidencialidad de los elementos que lo autentican.

Crear

**\*Nota:** Indicar al Operador que es **obligatorio** que complete el registro, de lo contrario no podrá tener acceso al sistema. Y pedir notifique si la información no coincide.

## h) Habilitación de claves.

- Después de llenar correctamente el registro **el sistema habilitará** de manera automática **las claves**, permitiendo al operador poder acceder al sistema y operar en él.

## 2.2. Baja de Operador.

El siguiente procedimiento deberá realizarse para dar de baja un operador.

### a) Asistir la solicitud de baja de un nuevo operador.

- La gestión de un operador puede llevarse a cabo en el sistema de administración realizada por un Administrador o el Oficial de Seguridad. En caso de que se tratase de un operador bancario la gestión es únicamente realizada por el Oficial de Seguridad.
- En caso de que el Administrador o el Oficial de Seguridad requieran asistencia de Red Efectiva en el alta de un nuevo operador, deberán ponerse en contacto con el Departamento de Soporte de Red Efectiva.
- Si se trata de un operador bancario únicamente el Oficial de Seguridad puede realizar la gestión del mismo.

### b) Baja del operador.

Si es un operador no bancario.

- El Ejecutivo de Red Efectiva realiza la baja en el sistema. Seleccionando el botón de **ELIMINAR** si el operador es un operador normal.

Crear operador						
				NO BANCARIO	BANCARIO	
Usuario	Nombre	Estatus	Ultimo Acceso	Baja	Reiniciar	Sesión
1	Francisco Renteria Rochin	Activo	2011-10-25 13:21:37	ELIMINAR	REINICIAR	
2	VERONICA GARCIA HERNANDEZ	Activo	2011-10-19 13:49:03	ELIMINAR	REINICIAR	
3	Marianna Andrade Hernandez	Activo	2011-09-29 15:56:53	ELIMINAR	REINICIAR	
4	Marcela Sanchez Reinos	Activo		ELIMINAR	REINICIAR	Ver
5	Gerardo Lagunes Garcia	Activo	2012-02-07 18:33:58	ELIMINAR	REINICIAR	Ver
6	Manuel Pac Man	Activo		ELIMINAR	REINICIAR	Ver
7	Armida Hernandez Enriquez	Activo	2012-02-07 17:56:04	ELIMINAR	REINICIAR	Ver

Si es un operador bancario.

- La opción **VER** para acceder a los detalles del operador a eliminar.
- Se valida al Oficial de Seguridad
- Si la validación es correcta aparecerán los detalles del operador a dar de baja.

idOperador	353	Estatus	Habilitado	Cód. Corresponsal	REDEFOR
Núm. Usuario	5	Nivel	Operador Cadena	Cve. Operador	No tiene
Fec. Nacimiento	1986-10-03	Antigüedad	1 año	Pregunta Rescate	....
Sexo	Masculino	Estudios	Licenciatura	Respuesta Rescate	....
Nombre Usuario	lagunes	Celular	818-022-18	Fecha Alta	2011-10-22 15:43:23
Contraseña	---	Correo - e.	lagunes@redefectiva.com	Fecha Baja	No
Equipo logueado	No logueado	Intentos	0	U. login exitoso	2012-02-07 18:31:07
Bancario	Deshabilitar				
		Baja	Reiniciar	Sesión	
		ELIMINAR	REINICIAR	Sin Loguear	

- Seleccionamos **ELIMINAR** para dar de baja al operador.
- Se envía la notificación al administrador.

## 2.3. Reinicio de Contraseña.

El siguiente proceso deberá realizarse para llevar a cabo el reinicio de contraseña de un operador de manera asistida y será realizado únicamente por el operador. Si se trata de un operador bancario la solicitud deberá realizarla su Oficial de Seguridad.

- Solicitud del cambio de contraseña.
  - El operador o el Oficial de Seguridad según sea el caso, deberá ponerse en contacto con el Ejecutivo de Red Efectiva para poder realizar los cambios correspondientes.
- Validación el operador.
  - El Ejecutivo de Red Efectiva solicitará los factores de autenticación para **validar al operador** y poder realizar los cambios en el sistema.

- El ejecutivo de Red Efectiva reinicia la contraseña del operador y le proporciona una contraseña temporal en el botón **REINICIAR**.

Si es un operador normal.

- Clic en el botón eliminar

Crear operador						
				NO BANCARIO	BANCARIO	
Usuario	Nombre	Estatus	Ultimo Acceso	Baja	Reiniciar	Sesión
1	Francisco Renteria Rochin	Activo	2011-10-25 13:21:37	ELIMINAR	REINICIAR	
2	VERONICA GARCIA HERNANDEZ	Activo	2011-10-19 13:49:03	ELIMINAR	REINICIAR	
3	Marianna Andrade Hernandez	Activo	2011-09-29 15:56:53	ELIMINAR	REINICIAR	
4	Marcela Sanchez Reinos	Activo		ELIMINAR	REINICIAR	Ver

Si es un operador bancario.

- Clic en la opción **VER** para acceder a los detalles del operador.
- Se valida al Oficial de Seguridad.
- Si la validación es correcta aparecerán los detalles del operador al que se le reiniciara la contraseña.

idOperador	353	Estatus	Habilitado	Cód. Corresponsal	REDEFOR
Núm. Usuario	5	Nivel	Operador Cadena	Cve. Operador	No tiene
Fec. Nacimiento	1986-10-03	Antigüedad	1 año	Pregunta Rescate	....
Sexo	Masculino	Estudios	Licenciatura	Respuesta Rescate	....
Nombre Usuario	lagunes	Celular	818-022-18	Fecha Alta	2011-10-22 15:43:23
Contraseña	---	Correo - e.	lagunes@redefectiva.com	Fecha Baja	No
Equipo logueado	No logueado	Intentos	0	U. login exitoso	2012-02-07 18:31:07
Bancario	Deshabilitar				
		Baja	Reiniciar	Sesión	
		ELIMINAR	REINICIAR	sin Loguear	

- Dar clic en **REINICIAR**.
- Entregar la contraseña temporal al operador.

**Reinicio exitoso**

**Contraseña nueva: LHer1862**

La clave o contraseña es PERSONAL e INTRANSFERIBLE. En consecuencia, a partir del reinicio de contraseña, el operador se hace responsable del uso y confidencialidad de este elemento que lo autentica.

[Regresar](#)

- El operador ingresa al sistema y este le solicitará cambiar la contraseña por la nueva.
- El sistema notifica al Oficial de Seguridad o Administrador el cambio realizado.