



Manual de Gestión de Capacitación

Corresponsal Red Efectiva V4.2

Departamento de Tecnología y Sistemas

Última modificación: 18/02/2012

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. Introducción a la capacitación	6
2.1. Presentación personal del Ejecutivo de Red Efectiva	6
2.2. Preparación de la capacitación.	6
3. Uso de las funciones de Red Efectiva.	7
3.1. Inicio de sesión.	7
4. Operaciones en el sistema.....	10
4.1. Telefonía	10
4.1.1. Tiempo aire.....	10
4.2. Servicios.	12
4.2.1. Telmex.....	12
4.2.2. Referencias de pagos de Servicios.	14
4.3. Bancarios.....	21
4.3.1. Inicio de sesión a servicios bancarios.....	22
4.3.2. Deposito a cuenta de Cheques.....	22
4.4. Transporte	23
4.4.1. Primera Plus.....	24
4.5. Remesas.....	26
4.5.1. Cobro de Remesas	26

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. Introducción a la capacitación

2.1. Presentación personal del Ejecutivo de Red Efectiva

- a) El ejecutivo de Red Efectiva al contactar con algún operador a capacitar deberá presentarse formalmente mencionando nombre completo, Red Efectiva y dar una breve introducción sobre el giro de la empresa.

Red efectiva es in Integrador tecnológico que brinda una plataforma en la que se ofrecen distintos servicios como lo son Recargas telefónicas, Pago de servicios, Cobro de remesas, Venta de boletos de autobús, Corresponsalía bancaria, Entretenimiento, etc.

- b) Seguido de la presentación, el Ejecutivo de Red Efectiva deberá solicitar amablemente al operador se presente solicitando en orden los siguientes datos:
- Nombre completo.
 - Función en el negocio.
 - Puesto.

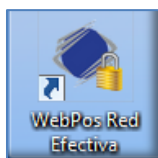
El proceso debe de realizarse de manera amena y dinámica por el Ejecutivo de Red Efectiva.

2.2. Preparación de la capacitación.

- a) El Ejecutivo de Red Efectiva proporcionará una breve introducción sobre el proceso de capacitación al operador. Indicando la mecánica que se llevará a cabo.
- b) El ejecutivo deberá exponer las normas generales de seguridad y las de identificaciones. (Inicios de sesión, claves de acceso y factores de autenticación)
- Inicio de sesión al sistema.
 - Inicio de sesión a los servicios bancarios.
 - Claves de acceso para iniciar sesión: Numero de operador y contraseña, en el caso de los operadores bancarios la clave de usuario.
 - 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).
- c) Preparar al operador para el inicio de la capacitación confirmando el equipo en el que se llevará a cabo.
- d) Detallar los productos y servicios que ofrece la sucursal y capacitar sobre el uso y el funcionamiento del sistema de Red Efectiva y el modo correcto de realizar una operación.

3. Uso de las funciones de Red Efectiva.

Para poder comenzar a utilizar Red Efectiva el operador deberá ingresar al sistema mediante el acceso directo ubicado en el escritorio del equipo.



3.1. Inicio de sesión.

Una vez que el operador ha accedido al sitio el ejecutivo de Red Efectiva le indicará seleccionar su **número de operador e ingresar su contraseña** para poder acceder al sistema. Estos datos fueron proporcionados después de haber iniciado el registro.

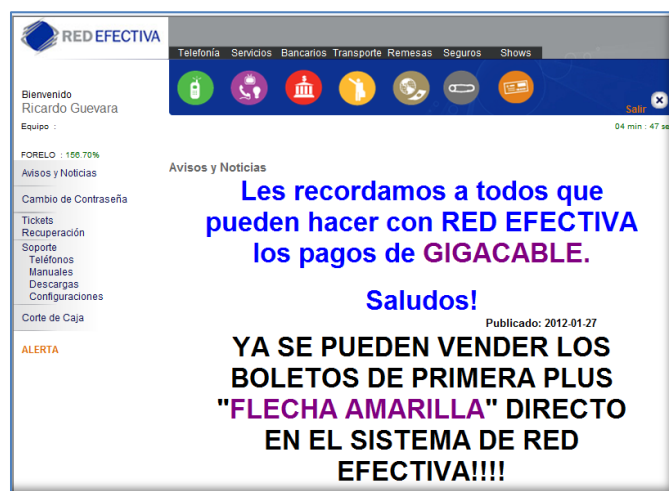


El operador podrá ver la pantalla de operadores donde inicialmente aparecen todas las notificaciones y noticias importantes.

Debe indicársele y dejarle claro al operador que para cerrar la sesión correctamente debe hacerlo presionando el botón de Salir.



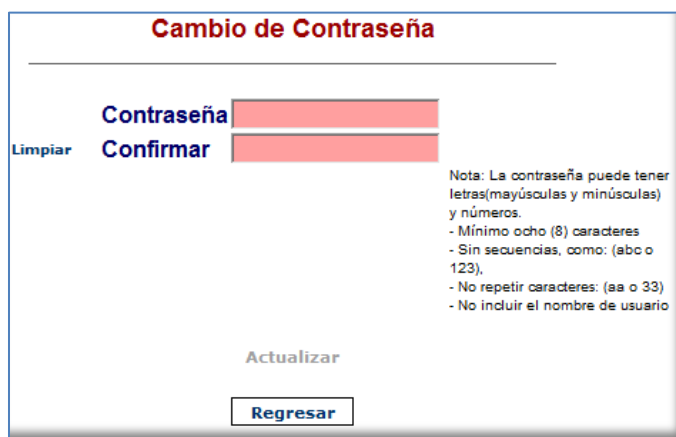
De lo contrario puede ocasionar el bloqueo de la sesión, esto le impedirá acceder al sistema durante 5 minutos.



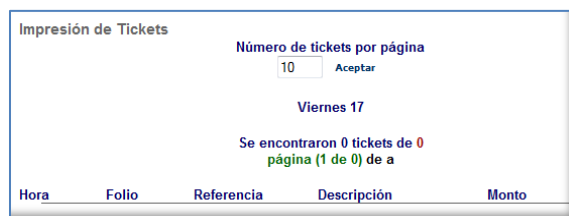
La interfaz de Red Efectiva muestra el logo en la esquina superior izquierda. A la derecha hay una barra de navegación con íconos para Telefonía, Servicios, Bancarios, Transporte, Remesas, Seguros y Shows. El usuario está logueado como Ricardo Guevara. El menú de la izquierda incluye: Bienvenido, Equipo, FORELO (156.70%), Avisos y Noticias, Cambio de Contraseña, Tickets, Recuperación, Soporte, Teléfonos, Manuales, Descargas, Configuraciones y Corte de Caja. El área principal muestra un mensaje de bienvenida y una alerta sobre la venta de boletos de primera plus "FLECHA AMARILLA" directo en el sistema de Red Efectiva. El mensaje de alerta indica que se publicaron los boletos el 2012-01-27.

Del lado izquierdo se puede apreciar el menú de opciones del sistema e información de operador y equipo.

- En la primera línea viene una bienvenida para el operador que inicio sesión.
- La segunda muestra un identificador del equipo donde se inicio sesión.
- La siguiente línea aparece el porcentaje actual del FORELO (porcentaje del Saldo disponible para operar en base al primer depósito al FORELO).
- La siguiente es un botón de acceso para ver la sección de avisos y noticias.
 - En cualquier pantalla al dar clic aparecerá esta pantalla como aparece al inicio de la sesión.
- La siguiente es un botón para realizar un cambio de contraseña del operador.
 - El operador da clic en el botón.
 - El sistema solicita al operador la **nueva contraseña**.



- El operador **registra** la nueva contraseña.
 - El sistema regresa nuevamente a la página de login para volver a acceder con la nueva contraseña.
 - El sistema envía una notificación al administrador sobre el cambio realizado.
- La siguiente es un botón que llevará a la sección de todos los tickets generados en las ventas y podrán ser reimpresos. Los tickets de operaciones bancarias no aparecen ya que no se pueden reimprimir por el momento.
 - Se pueden seleccionar el número de tickets que aparecerán por página.
 - Se selecciona el ticket a imprimir.



g) La siguiente es un botón de recuperación de tickets.

Recuperación de tickets				
idOperación	No. ticket	idEquipo	Importe	Fec. solicitud

- Aquí el operador puede recuperar una venta incompleta para volverla a realizar.
- h) Las siguientes 4 líneas bajo la línea de Soporte son informativas y de ayuda para el operador.
- En el botón de **teléfono** el operador podrá ver el número telefónico del departamento de Soporte de Red Efectiva.
 - El siguiente botón de **manuales** muestra los botones para descargar manuales de ayuda para el operador solo deberá dar clic sobre alguno de ellos y este se descargará automáticamente como un **archivo PDF**.
 - El botón de **descargas** permite al operador descargar la aplicación de soporte de Red Efectiva para conexiones remotas. Este ya debe venir previamente instalado por lo que no será necesario requerir de él. En caso contrario el operador deberá dar clic y se descargará automático.
 - El botón de **configuraciones** muestra el código del equipo, el número del equipo y la id del mismo.

Red Efectiva - Configuraciones	
Código :	MQ4DE78H
No. de equipo :	3
idEquipo :	2809

- i) El siguiente botón **Corte de Caja** nos envía a la página donde el operador podrá imprimir todas las operaciones del día hasta el momento de realizar el corte.

Impresión de Corte
Solicitar Corte de Caja
El corte de Caja incluye todas las operaciones del día actual hasta la hora en la que se solicite este
Imprimir Corte

4. Operaciones en el sistema

En este punto el Ejecutivo de Red Efectiva guiará al Operador en una serie de procesos simulados como prueba y realización de la capacitación de las operaciones en el sistema. Únicamente se deberán realizar las operaciones con los servicios que cuenta la sucursal.

Mencionar al operador que: los iconos de la parte superior en el sistema son los botones mediante los cuales se deberá de acceder para poder realizar una operación.

Solo los iconos de color son los servicios que se encuentran disponibles para operar.

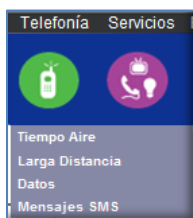
NOTA. Es importante recordarle al operador que en cada operación realizada deberá entregar el documento impreso (Ticket) al cliente sin excepción.



4.1. Telefonía

Indicar al operador colocar el cursor sobre el botón de telefonía. (Icono verde)

Al colocar el ratón (cursor) sobre el icono de telefonía aparecerá un menú con los servicios con los que se puede operar en telefonía.



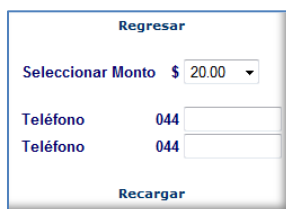
4.1.1. Tiempo aire.

Indicar al operador que realice el procedimiento de una recarga telefónica de tiempo aire. Deberá guiársele en todo momento y verificar que se estén siguiendo los pasos en el siguiente orden.

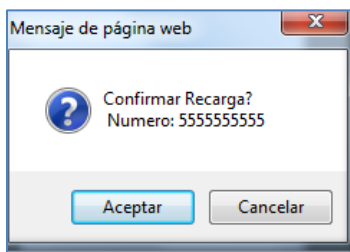
- Dar clic sobre **Tiempo aire**. Aparecen los iconos de las operadoras o compañías a las cuales se les puede aplicar una recarga de tiempo aire.



- Se le indicará al operador seleccionar Telcel.
- Se le indicará al operador seleccionar un monto de \$ 50.00 MN.
- Se le indicará al operador ingrese el numero telefónico 555-555-5555
- El operador deberá volver a ingresar el numero telefónico para confirmar que es correcto para realizar la recarga
- El Operador deberá aplicar la recarga dando clic al botón Recargar

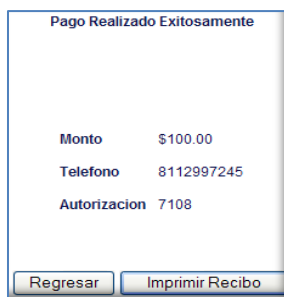


- El sistema pedirá una confirmación para realizar el proceso.



- Indicar al operador que una vez realizada la recarga podrá ver una ventana en la cual deberá imprimir el recibo.

Nota. Los valores deben coincidir con los datos agregados anteriormente. La siguiente imagen muestra un ejemplo diferente pero el proceso es el mismo. El ejecutivo de Red efectiva deberá comprender la diferencia y guiar de manera correcta al operador.



- Al dar clic en este botón de **Imprimir Recibo** el operador podrá ver la ventana que muestra el ticket a imprimir.

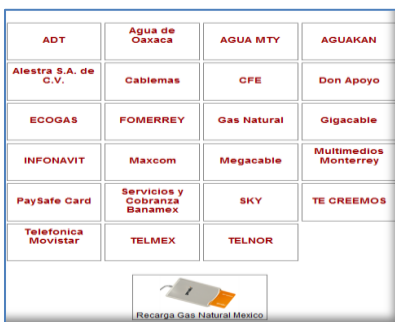
Nota. Los valores deben coincidir con los datos agregados anteriormente. La siguiente imagen muestra un ejemplo diferente pero el proceso es el mismo. El ejecutivo de Red efectiva deberá comprender la diferencia y guiar de manera correcta al operador.

4.2. Servicios.

Al colocar el ratón (cursor) sobre el icono de servicios aparecerá un menú con los pagos de servicios que se pueden realizar.



Al dar clic en pago de servicios aparecerán todos los servicios disponibles para pagar además de la recarga de gas natural de México.



4.2.1. Telmex

Se guiará al operador en la realización de una prueba de capacitación sobre un pago de Telmex de la siguiente manera.

- Se selecciona el servicio requerido a pagar.

Para cada servicio te pedirá los requisitos para poder llevarse a cabo el pago, para fines de este manual tomaremos como ejemplo TELMEX.

Pago de Servicios

Servicio: **TELMEX**

Referencia: 10 Dígitos

Dígito Verificador:

Monto: \$

*Comision: \$ 5.00

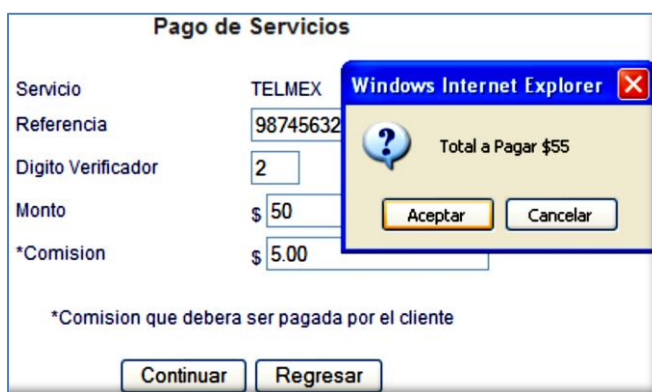
*Comision que debera ser pagada por el cliente

- Se indica al operador ingresar el número de referencia (número telefónico a 10 dígitos), el dígito verificador (consta de un solo número, aparece como "dv") y el monto por el que viene el recibo a pagar:

- Numero de Referencia. **9874563210**
- Dígito verificador. **2** *Dependerá del servicio. Véanse imágenes de referencia para identificar el mismo.*
- Monto. **\$50.00 MN.**

NOTA. En cada servicio aparecerá automáticamente la comisión que se cobrará al cliente, ésta comisión depende del tipo de servicio y es preferible que antes de cobrar el recibo se le mencione al cliente el costo de comisión.

- Indicar dar clic en Continuar.
- Aparecerá una pantalla con el total que será cobrado al cliente, esta pantalla será para aceptar realizar la operación.



Pago de Servicios

Servicio	TELMEX
Referencia	98745632
Dígito Verificador	2
Monto	\$ 50
*Comisión	\$ 5.00

*Comisión que deba ser pagada por el cliente

Continuar Regresar

Windows Internet Explorer

? Total a Pagar \$55

Aceptar Cancelar

- Al dar clic en aceptar el operador podrá ver una pantalla para confirmar la operación. Esto completará el pago del servicio.



Pago de Servicios

Favor de Confirmar los datos

TELMEX

Referencia de Pago
9874563210

DV	2
Monto	\$50.00
Comisión	\$5.00
Total	\$55.00

Pagar Regresar

- Al dar clic en pagar se realizará la operación y se verá una página de comprobación del pago, donde el operador podrá imprimir el ticket correspondiente.

Pago de Servicios

Pago Realizado Exitosamente

Servicio TELMEX

Monto	\$50.00
Comision	\$5.00
Total	\$55.00
Referencia	9874563210
DV	2

Regresar **Imprimir Recibo**

- Se le deberá indicar al operador imprimir el recibo correspondiente.

4.2.2.Referencias de pagos de Servicios.

TELMEX
TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. de C.V.
Parque Via 196, Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500 México D.F.
RFC: TME840315-KT8 11-MAR-2011 **DV 4**

HERNANDEZ VEGA ARACELI
CALLE POZO ALTO 235
FRACC POZO BRABO
AGUASCALIENTES, AG
C.P. 20126-CR-20001
VID
RFC Publico en General: XAJX010101000

Pág 1 de 2
RESIDENCIAL

Folio: 080311030005767
Total a Pagar: \$ 212.00
Pagar antes de: 11-ABR-2011
Mes de Facturación: Marzo
Teléfono: (449) 973 7321
Factura No.: 080311030005767

Su estado de cuenta puede ser pagado en cualquier centro de cobro indicado al reverso de esta factura

\$389 al mes
Impuestos Incluidos
01 800 123 2222
Tiendas TELMEX telmex.com

Atención a Clientes: 01 (800) 123 0000
Paga tu recibo fácil y rápido en telmex.com

HERNANDEZ VEGA ARACELI
Teléfono: (449) 973 7321 Total a Pagar: \$ 212.00
Mes de facturación: Marzo Pagar antes de: 11-ABR-2011
DV 4

Al contratar tu Paquete
disfruta GRATIS de **Infinitum** móvil en
telmex.com Tiendas TELMEX
01 800 123 2222

44997373210000212003

- Referencia 10 dígitos es el numero telefónico con la clave lada.
- Digito verificador **DV4**.
- Monto es el **Total a pagar**.

gasNatural México

Cuenta: 03594364-4

Nombre: GONZÁLEZ & ENRÍQUEZ J. BLVRO.
Calle: NÚM. COLINAS DE SAN JERÓNIMO
Módulo: MONTERREY, NUEVO LEÓN

Nº FE03590493 24May2010
Tarifa: G1 Doméstico
Emisor: S. PEDRO OZA. OCIA.
Lote: 19811
R.F.C.: XAXX010101000

Nº Serie: 00001000000100262170
Serie: 000004327125
RMY: 000004327125

Fecha: 11Jun10
LÍMITE DE PAGO: 12Jun10

PODER CALORÍFICO: 0.090262 GJ/0.00548

Detalle de Conceptos Facturados

Concepto	Importe
PRECIO ADQUISICIÓN = 71 M3 X 1.8829 PESOS/M3	133.68
DISTRIBUCIÓN CON COMERCIALIZACIÓN	203.60
CONSUMO = 71 M3 X 2.8576 PESOS/M3	203.60
CARGO SERVICIO	79.40
AJUSTE OPERATIVO	2.67
SUBTOTAL IVA 16 %	419.35
TOTAL FACTURA	67.10
TEL. EMERGENCIAS 990	486.45 PESOS
AJUSTE DIVA	30.60
TOTAL A PAGAR	517.05 PESOS

IMPORTEANTE

ESTE DOCUMENTO ES UNA IMPRESIÓN DE UN COMPROBANTE FISCAL DIGITAL CON NÚMERO DE APROBACIÓN: 0000029048 AÑO 2009

SELO: CCA/1007pFTuT7123y998v3z#28vFvuzFECKAFpdrq23h93QeWdND/EdaETDhRdSL1FAAXT93P21FnD2+

REFERENCIA: 00179035943642205100

TOTAL A PAGAR: 517.00

Fecha Límite: 11Jun10

Talón de Caja

- Referencia 28 dígitos es el código de barras.
- Monto es el total a pagar.

Empresa Certificada ISO 9001

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D.

Operación - Comercial - Ingeniería - Saneamiento

USUARIO: Peñas 2301 C.P. 66230
DIRECCIÓN DE SERVICIO: La Cima San Pedro Garza N.L.
R.F.C.: 02254692-01 D.V. 3 N.L.R. 0-2254692-01-21052010

FACTURA Nº: F10404597
FAVOR DE DEJAR POR DEBAJODE LA PUERTA
VENCIENDO: 08/JUN/2010
MES FACTURADO: MAY - 2010
PERÍODO DE CONSUMO: 22/ABR/2010 - 21/MAY/2010
EMISIÓN: 24/MAY/2010
LUGAR DE EXPEDICIÓN: Monterrey, N.L.

DETALLE DE FACTURACIÓN

Concepto	Importe
Consumo de agua	187.83
Cuota de drenaje	180.25
Redondeo mes anterior	0.59
Ajuste por redondeo	0.47
TOTAL DEL MES	976.00
ADEUDO PENDIENTE	0.00
TOTAL A PAGAR	\$976.00

HISTORIAL DE CONSUMO

TALÓN DE PAGO


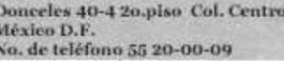
USUARIO: JUAN ANTONIO ANDRADEROSADO
DIRECCIÓN DE SERVICIO: Peñas 2301 C.P. 66230
R.F.C.: 02254692-01 D.V. 3 N.L.R. 0-2254692-01-21052010

VERIFICANDO: 02254692011052010000009760019

TOTAL A PAGAR: \$976.00

Referencia: 02254692011052010000009760019

- Referencia de 32 dígitos es el código de barras.
- Monto es el total a pagar.

<p>Alestra S. de R.L. de C.V. ALE-911128-096 Av. Lázaro Cárdenas 2321 Pte. Pinar 10 Col. Residencial San Agustín 66260 San Pedro Garza García N.L.</p>	<p>Recibo de Pago Copia para el Banco</p>					
<p>Pedro Joel Rubi RFC: COLL-700805-UY7 <u>Dirección Fiscal:</u> Donceles 40-4 2o.piso Col. Centro México D.F. No. de teléfono 55 20-00-09</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="660 411 985 485"> <p>Saldo a Pagar:</p> </td> <td data-bbox="985 411 1242 485"> <p>\$ 209.38</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="660 485 1242 485"> <p>Fecha Límite de Pago: 25 de Febrero de 1997</p> </td> </tr> </table>		<p>Saldo a Pagar:</p>	<p>\$ 209.38</p>	<p>Fecha Límite de Pago: 25 de Febrero de 1997</p>	
<p>Saldo a Pagar:</p>	<p>\$ 209.38</p>					
<p>Fecha Límite de Pago: 25 de Febrero de 1997</p>						
<p>Cargo Automático Bancomer N° 4555 7879 1209 2380</p>						
 <p>12 - 345 - 6789</p>	<p>1 de 4</p>	<p>REFERENCIA DIGITO VERIFICADOR</p> <p>N° de Referencia: 123456789-7</p> <p>B: 0012 02 1000 1020 3010 420</p>				

- Numero de Referencia a 10 dígitos, lo especifica el recibo.
- Dígito verificador lo indica después de la referencia.
- Monto es el saldo a pagar.



MAXCOM TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.
 Guillermo González Camarena No. 2000
 Del Alvaro Obregón Centro de Ciudad Santa Fe
 C.P. 01210 México, D.F.
 R.F.C. MTE-960308-CT9
www.maxcom.com

Comunicados para una vida mejor.

BOLETA DE PAGO

CUENTA	CONTROL	FECHA DE FACTURACION	FECHA DE PAGAR ANTES DE	MONTO A PAGAR
577714	342 1371	15/JUN/2004	04/JUL/2004	

REFERENCIAS BANCARIAS

Banco com Comercio C.I.B. 02 10 7 R اثر السو **1042127 135**

Bancomex 0905 140000577714 09 02 1371 004

Banl Comercio A.P. 3598 R اثر السو 0000 77714042127 19

ESTIMADO CAJERO, SEA TAN AMABLE DE RECIBIR PAGOS ANTES DESPUES DE LA FECHA LIMITE Y POR CUALQUIER CANTIDAD, GRACIAS.

- Referencia a 6 dígitos es el numero de cuenta
- Monto.

LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE ESTE COMPROBANTE CORRESPONDEN A LOS DEL SISTEMA DE LAS EMPRESAS AEROMEXICAS

\$2,785.00

\$418.35

\$3,203.35

PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION

(Tres mil doscientos siete pesos 35/100 M. N.)

TOTAL A PAGAR: _____

PAGAR ANTES DE: 03/06/2004

No. de Cliente

70029849 D.V.

tyco / Fire & Security / ADT

G-01634169

PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION

70029849

03/06/2004

\$3,203.35

03/06/2004

SUMARE	SERVICIO DE PAGOAL - PAGO PA. ADT MEXICO	ADP	70029849
SUBTOTAL	NÚM. DE SERVICIO AL	REF	70029849
IVA-SANCCIONDP	NÚM. CONTRATO DE	REF	70029849
	NÚM. CTA. APLICADA	REF	70029849
CANTIDADES	NÚM. CTA. TRANSFERIDA	REF	70029849
SOTTOMAXIME INVENTAR	NÚM. DE SERVICIO	REF	70029849
LEONIA	NÚM. DE SERVICIO	REF	70029849
RE	PAGO DE SERVICIO ADT	REF	70029849
IMPORTE	PAGO DE SERVICIO ADT	REF	70029849

- Referencia a 8 dígitos es el número de Cliente
- Dígito verificador viene después del número del cliente
- Monto es el total a pagar

global card
posibilidades infinitas
Página 1 de 4

ESTADO DE CUENTA
Número de Cuenta: XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

DUPLICADO

Sede global card: **ARMANDO CORDERO E**

Límite de Crédito: \$ 5,000.00

Crédito disponible para compras: \$ 4,406.18

Fecha de Corte: Julio 08, 2008

Fecha Límite de Pago: Julio 26, 2008

Saldo Inicial	Saldo Anterior	Pagos y Depósitos	Compras y Retenciones Incluir: Ajustes y cargos Desembolsos, asociados	Saldo actual	Pago mínimo	Pago para no generar intereses por este consumo
\$ 486.71	\$ 486.71	\$ 602.75	\$ 602.75	\$ 391.84	\$ 200.00	\$ 391.84
TOTALES	\$ 486.71	\$ 602.75	\$ 602.75	\$ 391.84	\$ 200.00	\$ 391.84

***** ATENCIÓN *****
SU CUENTA SE ENCUENTRA EN ACLARACIÓN POR \$50.00. ESTA CANTIDAD NO ESTA INCLUIDA EN EL PAGO MÍNIMO NI EN EL CÁLCULO DE INTERESES.

Fecha	Descripción	Cuenta	Total
30/06/08	30/06/08	BONIF. INTS. MORATORIOS	\$ -22.48
30/06/08	30/06/08	BONIF. INTS.	\$ -35.34
30/06/08	30/06/08	BONIF. INTS. DE CANCELACIÓN	\$ -300.00
30/06/08	30/06/08	*** SU PAGO ERAS... ***	\$ -400.00
30/06/08	30/06/08	CUOTA MENSUAL	\$ 57.00
04/07/08	04/07/08	BONIF. INTS. DE CANCELACIÓN	\$ 137.16
04/07/08	04/07/08	BONIF. INTS. DE CANCELACIÓN	\$ 8.00

- Referencia es el numero de cuenta a 16 dígitos
- Monto es el total a pagar.

Gigacable

Cliente: TERESA HERNANDEZ ESPARZA
No. Contrato: 25155



www.gigacable.com.mx

- Referencia es el número de contrato a 8 dígitos, estos deben ser completados con ceros a la izquierda por ejemplo 25155 será igual a 00025155.

SKY

No. CONTRATO 400066247

CARATULA

NÚMERO DE CUENTA 501056707133

DATOS GENERALES DEL SUSCRITOR

NOMBRE: O. RAZÓN SOCIAL: Ignacio Rodriguez Ramirez

NÚMERO DEL HO PRI SI N/A: LEGAL (en caso de razón social)

DATOS DE DOMICILIO PARTICULAR

Calle: J Ortiz De Dguez

No. exterior: 370

No. interior: 496 1014 036

Colonia: Eriziano Zapata

Delegación Política o Población: Asistent

Ciudad: México

Estado: Asistent

CP: 20700

Otras referencias:

tel. celular: 996 96 238 14

REFERENCIAS PERSONALES:

NOMBRE (1): Juana Ramirez

NOMBRE (2): Juana Ramirez

TEL (1): 996 96 238 14

TEL (2): 996 96 238 14

PARENTESCO (1): 996 96 238 14

PARENTESCO (2): 996 96 238 14

- Referencia a 12 dígitos es el número de cuenta.
- Moto es el total a pagar.

RECIBO DE PAGO
PAGO DE LA FACTURA 0001-1801-15
CÓDIGO DE BARRAS: 051000000658184152
VO-00423

CLIENTE:
MORAN PEREZ JUANITA
BOHENA 10-30
BOHENA DEL LAGO
CUAUTITLAN LOCAL
CUAUTITLAN LOCAL BOO DE MEXICO 5406
PLANTILLA 664

FACTURA:
Factura No. CMFC 00001807
Fecha de expedición: 20/03/2008
Cuenta: 00018015
Período de facturación: 20/03/2008 al 29/03/2008
Pagar antes del: 10/04/2008
Total a pagar: \$166.92
Su pago por:

Servicios de telefonía facturados en este periodo
Número de líneas en este periodo: 1

Cargos contratados	Importe
Línea	\$10.00
Cargos adicionales	\$0.00
Llamadas locales	\$11.00
Llamadas larga distancia nacional	\$0.00
Llamadas larga distancia internacional	\$0.00
Llamadas satelitales	\$0.00
Internet	\$0.00
Mantenimiento GSM	\$0.00
Transferencia de llamadas	\$0.00
Other	\$0.00
Subtotal	\$21.00
IVA (0%)	\$0.00
Total de esta factura	\$21.00

Estado de Cuenta (ver detalle a partir de la página 1)

Saldo Anterior	De Pagos Recibidos	Abonos	Saldo al Cero	Total de esta factura	Total a Pagar	Fecha Límite de Pago
\$225.51	\$-231.01	\$0.00	\$-5.50	\$172.42	\$166.92	10/04/2008

REFERENCIA: 051000000658184152

- Referencia a 18 dígitos es la referencia indicada en el recibo
- Monto es el total a pagar.

MEGACABLE
CONECTAMOS TU VIDA

RECIBO DE PAGO
PAGO DE LA FACTURA 0001-1801-15
CÓDIGO DE BARRAS: 051000000658184152
VO-00423

CLIENTE:
MORAN PEREZ JUANITA
BOHENA 10-30
BOHENA DEL LAGO
CUAUTITLAN LOCAL
CUAUTITLAN LOCAL BOO DE MEXICO 5406
PLANTILLA 664

FACTURA:
Factura No. CMFC 00001807
Fecha de expedición: 20/03/2008
Cuenta: 00018015
Período de facturación: 20/03/2008 al 29/03/2008
Pagar antes del: 10/04/2008
Total a pagar: \$166.92
Su pago por:

Servicios de telefonía facturados en este periodo
Número de líneas en este periodo: 1

Cargos contratados	Importe
Línea	\$10.00
Cargos adicionales	\$0.00
Llamadas locales	\$11.00
Llamadas larga distancia nacional	\$0.00
Llamadas larga distancia internacional	\$0.00
Llamadas satelitales	\$0.00
Internet	\$0.00
Mantenimiento GSM	\$0.00
Transferencia de llamadas	\$0.00
Other	\$0.00
Subtotal	\$21.00
IVA (0%)	\$0.00
Total de esta factura	\$21.00

Estado de Cuenta (ver detalle a partir de la página 1)

Saldo Anterior	De Pagos Recibidos	Abonos	Saldo al Cero	Total de esta factura	Total a Pagar	Fecha Límite de Pago
\$225.51	\$-231.01	\$0.00	\$-5.50	\$172.42	\$166.92	10/04/2008

REFERENCIA: 051000000658184152

Datos a Capturar	Especificación
Referencia	26 Dígitos
Digito Verificador (DV)	No Aplica
Monto Mínimo	Establecido en el Recibo
Tipo de Pagos	Totales.
Código de Barras	Referencia
Se requiere recibo para pagar	SI

[illegible]

Datos a Capturar	Especificación
Referencia a captura en caja	20 dígitos
Dígito Verificador (DV)	No hay
Monto Mínimo	No hay, (se maneja 10 pesos)
Tipo de Pago	Total en efectivo / Vencidos
Código de Barras de Lectura en el Aviso-Recibo	Si
Se requiere Aviso-Recibo para realizar cobro	Si

 ***Bienvenido !!!!***

Numero de referencia: _____

Monto : \$ _____

Banco _____

Dia de Pago : _____

Santander : 992000109 2163

ILSDC : 0083

Bancomeer : 0720739

Datos a Capturar	Especificación
Referencia (Numero de Cliente)	11 Dìgitos
Dìgito Verificador (DV)	1 dìgito (último de la referencia)
Monto Mínimo	\$10.00
Tipo de Pago	Totales, parciales y vencidos.
Código de Barras	NO
Se requiere recibo para realizar el cobro	NO

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
DE CARA A LA NACION

Estado: Secretaría de Finanzas
Lugar: Secretaría de Finanzas

763000

Referencia: 571689

Comprobante de Pago

Fecha: 2010

Cuenta: 4

Monto: 10000

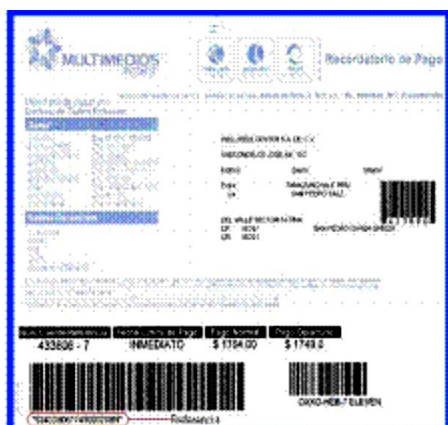
Fecha: 2010

Tipo de Pago: Pago a Cuenta

Referencia: 571689

Secretario de Finanzas

Datos a Capturar	Especificación
Referencia	11 Dgitos
Digito Verificador (DV)	No Aplica
Monto Minimo	\$10.00
Tipo de Pago	Totales, parciales y vencidos.
Código de Barras de Lectura	Referencia.
Se requiere recibo para realizar el cobro	SI



Datos a Capturar	Especificación
Referencia	19 Dígitos
Dígito Verificador (DV)	No Aplica
Monto Mínimo	Establecido en el Recibo
Tipo de Pagos	Totales y Vencidos.
Código de Barras	Referencia
Se requiere recibo para realizar el cobro	SI



Datos a Capturar	Especificación
Referencia	20 Dígitos
Dígito Verificador (DV)	No
Monto Mínimo	Establecido en el recibo
Tipo de Pagos	Totales, parciales y vencidos
Código de Barras	Referencia y Monto
Se requiere recibo para realizar el cobro	SI

4.3. Bancarios.

La siguiente capacitación se debe de hacer únicamente a el operador bancario en caso contrario este punto deberá omitirse.

El operador una vez que inicio la sesión en el sistema, si este va a realizar alguna operación bancaria, deberá ingresar al menú de servicios bancarios.



4.3.1. Inicio de sesión a servicios bancarios.

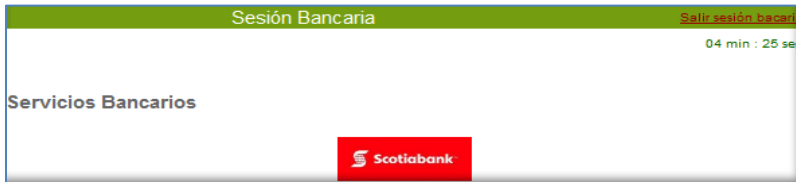
Menú de operaciones bancarias.

- Se coloca en el apartado de **Bancarios** y se da clic en la pestaña de **Servicios Bancarios**.
- Al dar clic aquí el sistema verificará si es un operador bancario, solicitando **Clave de Usuario y Contraseña** al operador.



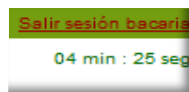
Formulario de inicio de sesión bancario con campos para 'Clave de usuario' y 'Contraseña', botones 'SALIR' y 'ENTRAR', y un enlace 'He olvidado mi clave de usuario'.

- El operador deberá ingresar correctamente estos datos para poder tener acceso a este menú y poder realizar las operaciones necesarias.
- Una vez iniciada correctamente la sesión una línea verde con la leyenda de Sesión Bancaria se hará visible en el sistema y se podrá hacer uso de las operaciones permitidas.



Pantalla de 'Sesión Bancaria' con un encabezado verde que contiene el texto 'Sesión Bancaria' y 'Salir sesión bancaria'. Debajo, se muestra 'Servicios Bancarios' y el logo de Scotiabank. En la esquina superior derecha, se indica un tiempo de sesión: '04 min : 25 seg'.

Se le debe indicar al operador que para poder cerrar sesión bancaria debe hacerlo mediante el texto rojo en la barra verde que indica **Salir de la Sesión Bancaria**.



Botón de salida de sesión bancaria con el texto 'Salir sesión bancaria' en rojo y un tiempo de sesión: '04 min : 25 seg'.

4.3.2. Depósito a cuenta de Cheques.

- Indicar al cliente dar clic en Realizar un depósito iniciando con dar clic al botón de Scotiabank.
 - El operador dará clic en depósito a cuenta de cheques.



Pantalla de 'Scotiabank Servicios Disponibles' con un botón rojo que apunta a 'Deposito a Cuentas de Cheques'.

- Se indica al operador ingresar el **Número de cuenta 01200012345**
- **Se le indica al operador ingresar el Importe de \$1000.00MN**

- La “**Comisión**” viene pre establecida y no se puede modificar (Esta comisión es la que será cobrada al cliente y varia dependiendo del tipo de movimiento a realizar).
- Se indica dar clic en la opción de **Depositar**”.

Referencia (11 Dígitos):

Es necesario que el cliente cuente con los 11 dígitos de la cuenta

- Los primeros 3 dígitos son el **Número de Plaza** (Numero de zona del banco donde se creó la cuenta).
- Los siguientes 8 dígitos son el **Número de Cuenta** al cual se va a depositar.

Número de cuenta: 01200012345

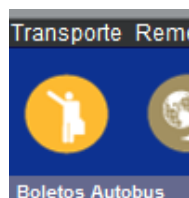
Es muy importante saber que lo **UNICO** que se le tiene que preguntar al cliente al momento de que quiera realizar un depósito es el **Número de cuenta**. **NO** se le puede preguntar ni corroborar ninguna otra información o dato adicional como por ejemplo: nombre de beneficiario, dirección, teléfono, tomar o pedir la tarjeta al cliente, etc.



Aparecerá la pantalla de confirmación de la operación y se realizará la impresión del ticket de la operación el cual será entregado al cliente.

En caso de que el depósito sea fallido también se imprimirá un ticket indicando la falla o el problema el cual también debe ser entregado al cliente y se le hará saber la situación por al que no se pudo aplicar la operación.

4.4. Transporte



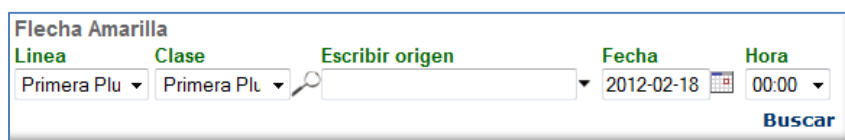
- Al dar clic en Boletos Autobús aparecerá una imagen de la compañía de transporte a la cual podemos realizar una compra de boletos.



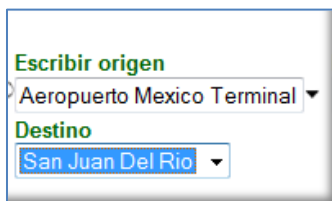
4.4.1. Primera Plus.

b) Indicar al operador hacer clic al botón de primera plus. Aparecerá una ventana de búsqueda para el viaje así, el operador podrá verificar la disponibilidad del mismo y los horarios.

- Línea **Primera Plus**
- Clase **Primera Plus**
- Origen **Aeropuerto México Terminal**
- Destino **San Juan Del Rio**
- Fecha **no mover para dejar la del día de presente**
- Hora **00:00**



- Mencionar al operador que al escribir y seleccionar el origen aparecerá una opción para seleccionar el destino del viaje.



c) Al procesar la búsqueda se mostrarán los resultados obtenidos en una tabla con las líneas disponibles y los horarios.

AEROPUERTO MEXICO TERMINAL 2 >> SAN JUAN DEL RIO								Sabado, 18 de Febrero de 2012
Horario	Local/Paso	Escalas	Llega	Completo	INAPAM	Medio	Capacidad dif.	
09:10	Local	1	12:00	36 - \$153	2 - \$77	12 - \$77	2 - \$77	Seleccionar
13:40	Local	1	16:30	36 - \$153	2 - \$77	12 - \$77	2 - \$77	Seleccionar
21:00	Local	1	23:50	36 - \$153	2 - \$77	12 - \$77	2 - \$77	Seleccionar

- Indicar al operador seleccionar la primera opción
 - Al seleccionar alguno de los viajes aparecerá una venta para poder seleccionar los asientos y poder vender los boletos.
- d) Al seleccionar cada asiento aparecerá una línea para poder seleccionar la categoría del viaje, ingresar el nombre del pasajero y se mostrará el número del asiento seleccionado y el importe a pagar por el boleto.
- Categoría **Completo**
 - Nombre **Cualquiera**
 - T.Plus **1**
 - Asiento **es el seleccionado**
 - Importe **lo muestra el sistema**

Sábado, 18 de Febrero de 2012 **AEROPUERTO MEXICO TERMINAL 2 >> SAN JUAN DEL RIO**

Hora salida : 2012-02-18 09:10
 Hora llegada : 2012-02-18 12:00
 Escalas : 1
 Itinerario : AEROPUERTO MEXICO TERMINAL 2 >> SAN JUAN DEL RIO

Categoría	Nombre	T. plus	Asiento	Importe
Completo	Ricardo Guevara	1	1	\$ 153
Importe Total :				\$ 153

Aceptar



- e) Cuando el operador da clic en aceptar aparecerá una ventana para verificar la información y comprobar que esta es la correcta y poder continuar con la venta del boleto.

Favor de confirmar información

Importe Total : **\$153.00**

Itinerario : AEROPUERTO MEXICO TERMINAL 2 >> SAN JUAN DEL RIO

Fecha salida : Sábado, 18 de Febrero de 2012

Hora salida : 09:10 hrs.

Clase : Primera Plus

Local/Paso : Local

Nombre	Categoría	Asiento	Importe
Ricardo Guevara	Completo	1	\$ 153.00
			\$ 153.00

Pagar

- f) Al dar clic en **pagar** aparecerá una ventana de confirmación sobre la venta del boleto en la que se indicará que ya se realizará el pago de mismo.
- Al dar clic en **aceptar** aparecerá una ventana con la operación exitosa y el ticket que deberá de la compra que deberá entregar el operador impreso al cliente

Operación exitosa

Fecha y hora : 18/2/2012 a las 09:10

Origen : AEROPUERTO MEXICO TERMINAL 2

Destino : SAN JUAN DEL RIO

Línea : Primera Plus

Clase : Primera Plus

Corrida : 103

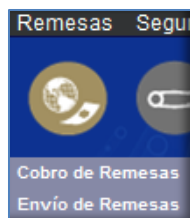
Pasajeros

Nombre	Categoría	Asiento	Importe
Ricardo Guevara	Completo	1	\$ 153.00
			\$ 153.00

Regresar Imprimir Ticket

4.5. Remesas

Indicar al operador colocar el cursor sobre el botón de remesas. Aparecerá un menú con las opciones a realizar en el servicio de remesas.



4.5.1. Cobro de Remesas

- a) Se indicara al operador dar clic en cobro de remesas. Aparecerá una ventana donde deberá seleccionar la empresa de envío e ingresar el numero de envío para poder buscar la remesa.

Compania de Envio

Numero de Envio

- b) Al dar clic en **Buscar** aparecerá una ventana con la información de la remesa a cobrar

No. Orden	Beneficiario	Estatus	Detalle	Sucursal	
4652359663	MARIADELROCIO SAUCEDO LARA	ACTIVO	Sin cobrar	ER051	<input type="button" value="VER"/>

- c) Al dar clic en el botón de **ver** aparecerá la ventana con los datos de emisor de la remesa los cuales el operador deberá solicitar al cliente verificando que estos coincidan seleccionando el cuadrito del lado derecho de cada línea de información.

No. Orden: 4652359663 **Estatus:** ACTIVO
Sucursal: ER051 **Detalle:** Por Pagar
Monto a Pagar \$ 1,356.00 M.N.

Beneficiario:	MARIADELROCIO SAUCEDO LARA	Verificado <input checked="" type="checkbox"/>
Direccion Beneficiario:		Verificado <input checked="" type="checkbox"/>
Envia:		Verificado <input checked="" type="checkbox"/>
Ciudad Remitente:		Verificado <input checked="" type="checkbox"/>
Nombre Beneficiario	<input type="text"/>	
Apellido Paterno	<input type="text"/>	
Apellido Materno	<input type="text"/>	
Numero Identificacion	<input type="text"/>	Tipo de Identificacion IFE <input type="button" value="v"/>

- Después de verificar el emisor se llenan los campos del beneficiario.

d) Una vez que se ha verificado que los datos coinciden se dará clic en el botón pagar.

e) Aparecerá la ventana de confirmación donde deberá imprimirse el ticket

Tabla comparativa para distinguir los giros de Order Express y Liquidación Intermex

Proveedor	Modo de búsqueda:	Referencia (Clave)
ORDER EXPRESS	Por No. de orden (clave)	Combinación de Letras (mayúsculas) y Números Ej. NCK0130062410
Liquidación INTERMEX También llamado: PAGO EXPRESS O CHARRITO ROJO	Solamente por No. de Orden (clave)	Solamente Números Ej. 118106628 (9 dígitos)