	INSTRUCTIVO PARA INICIALIZACION, VENTA Y RECARGA DE TARJETA INTELIGENTE	CÓDIGO:	IN-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Determinar las actividades a ejecutar para vender y recargar la tarjeta inteligente en las agencias de Cali – terminal y Palmira – Estación.

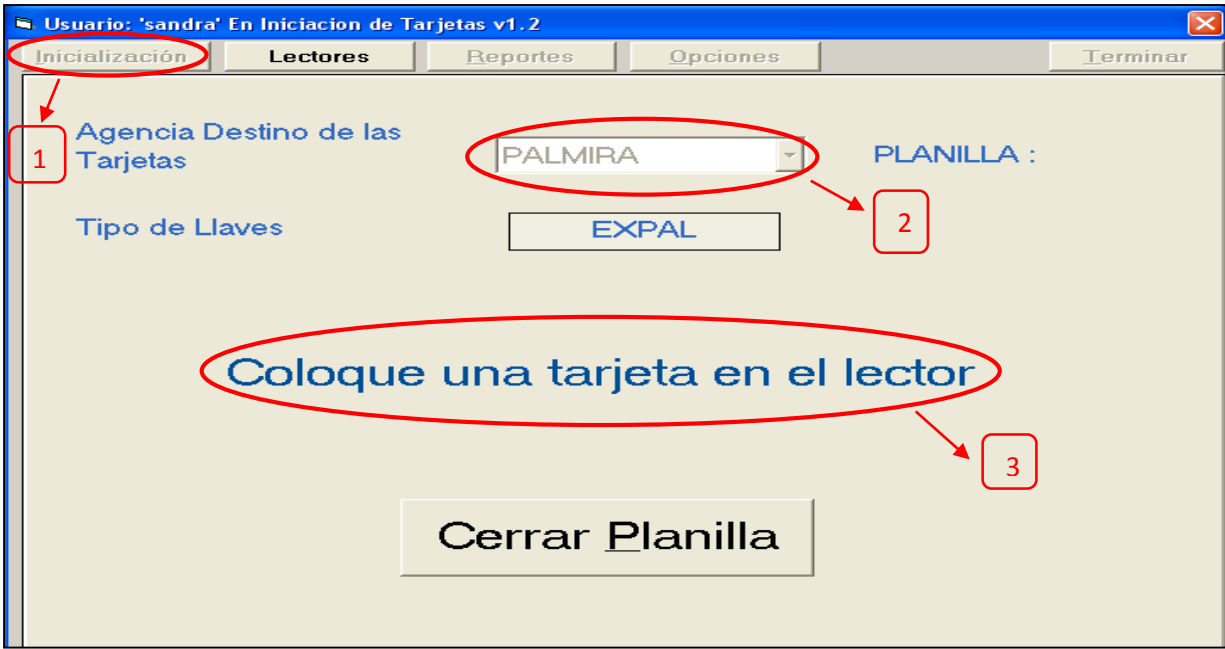
2. ALCANCE


Aplica desde la inicialización de las tarjetas hasta la venta de la tarjeta inteligente en las agencias mencionadas anteriormente.

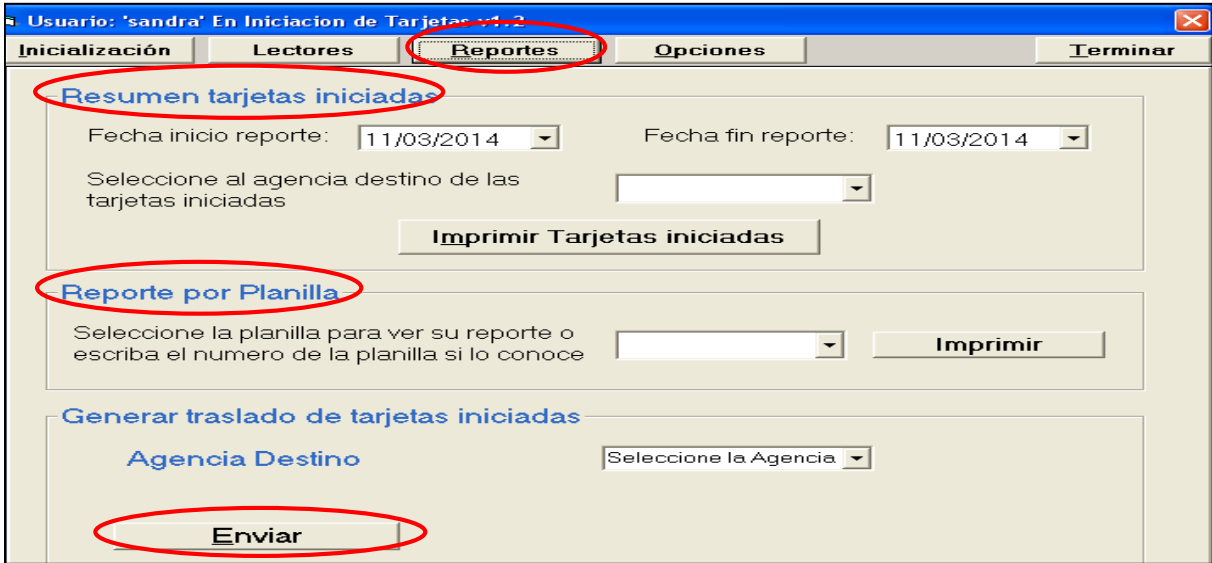
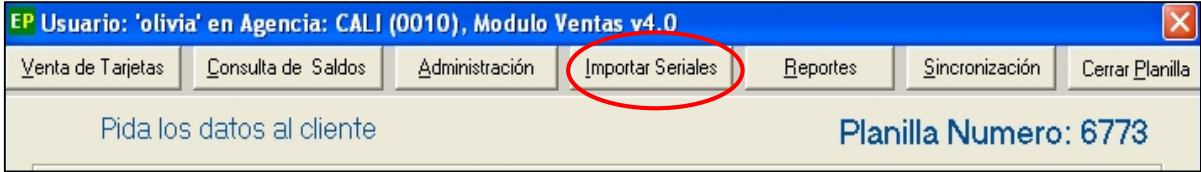
3. DEFINICIÓN


Tarjeta Inteligente: Tarjeta de tamaño de bolsillo con un chip que hace posible su recarga y lectura en los sensores de las agencias.

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Inicialización	<p>Para realizar la inicialización de la tarjeta se debe abrir el Modulo de inicialización ubicado en el escritorio, el cual solicita un Usuario y un Password ya previamente determinados.</p> <p>1.) Posteriormente se abre la ventana de inicialización así:</p> 

	INSTRUCTIVO PARA INICIALIZACION, VENTA Y RECARGA DE TARJETA INTELIGENTE	CÓDIGO:	IN-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

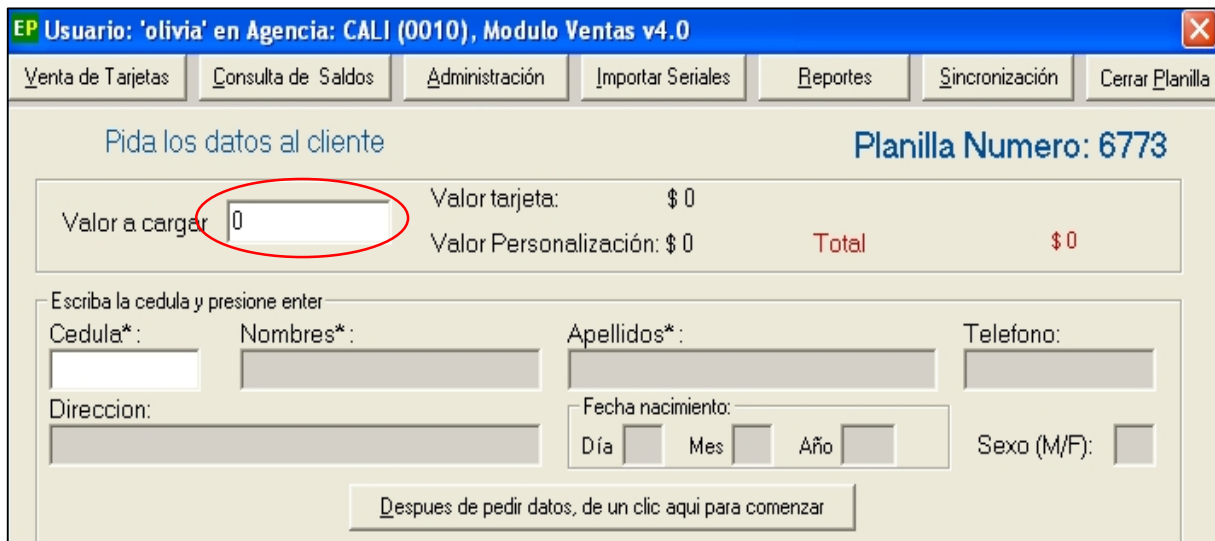
	<p>2.) Luego se debe colocar la agencia origen donde se hará la operación y donde vayan a ser utilizadas las tarjetas (Cali, Palmira).</p> <p>3.) El sistema solicita poner una tarjeta (plástico) en el lector para comenzar a ser inicializada y se debe dejar hasta que se llene la barra azul que indica la carga de inicialización de la tarjeta.</p>
Reporte de Tarjetas	<p>Se debe enviar el reporte del total de tarjetas que fueron inicializadas, para ello se usa la ruta: Reportes / Resumen de tarjetas / Generar traslado / Enviar.</p> <p>Resumen de tarjetas iniciadas: ingresar el rango de fechas para el cual requiere el reporte de tarjetas inicializadas.</p> 
Verificación de la EP	<p>Para comenzar la venta y recarga de la tarjeta inteligente se debe verificar si la EP se encuentra encendida, la EP es un icono de notificación ubicado al lado derecho inferior de la pantalla del escritorio el cual notifica si el sistema de ventas y recargas de tarjeta inteligente está activo. Sino, se procede a activar la EP</p>
Activación de la EP	<p>Se debe realizar una impresión de prueba mediante el icono Modulo de tarjetas / doble clic ubicado en el escritorio, si la impresión sale correctamente, se debe dar en la opción SI y automáticamente la EP se activa</p>
Importación de Seriales	<p>Una vez la vendedora de tarjetas inteligentes este en la agencia y ya se haya hecho la inicialización, se procede a importar los seriales de las tarjetas que han sido inicializadas. En el computador de la agencia mediante la ruta: Modulo de ventas / Importar seriales / aceptar</p> 

	INSTRUCTIVO PARA INICIALIZACION, VENTA Y RECARGA DE TARJETA INTELIGENTE	CÓDIGO:	IN-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Para personalizar la tarjeta se debe escribir la letra “P” en el recuadro blanco



Posteriormente, se toma el formulario de inscripción diligenciado anteriormente por el cliente el cual contiene datos básicos como: nombre, apellidos, dirección, cedula, teléfonos, empresa y e-mail. Si el usuario es menor de edad el número de la tarjeta de identidad debe ser digitado omitiendo los 4 primeros números.





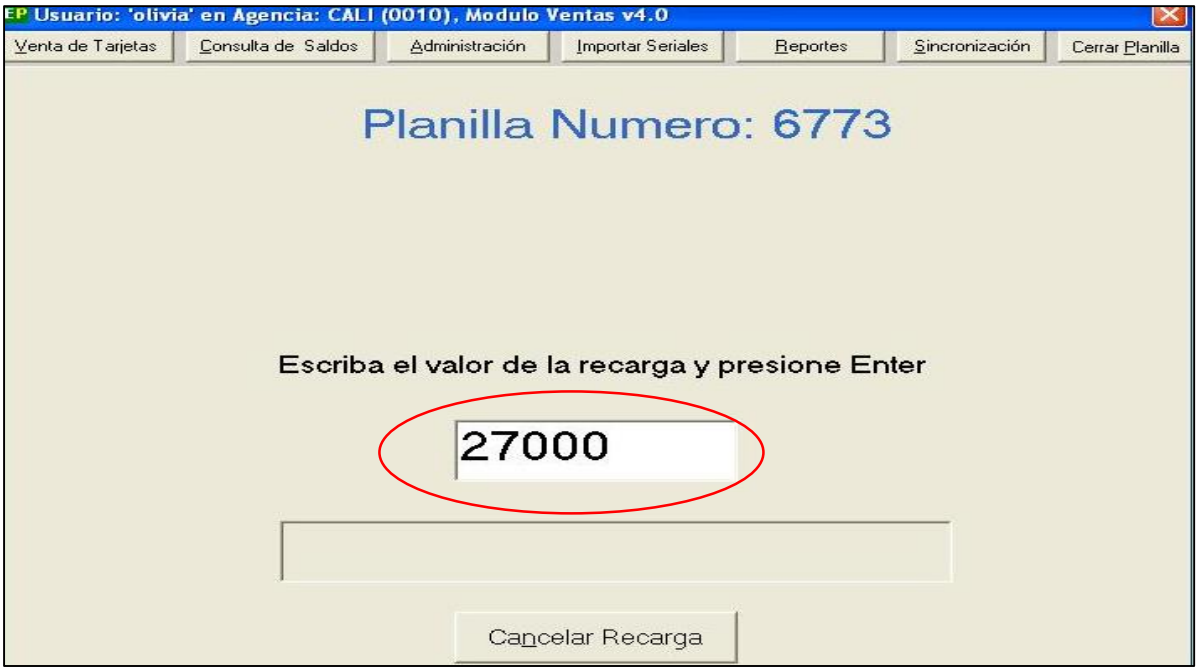
Apertura de planilla del día


En donde indica el valor a recargar siempre se debe poner el número “0”

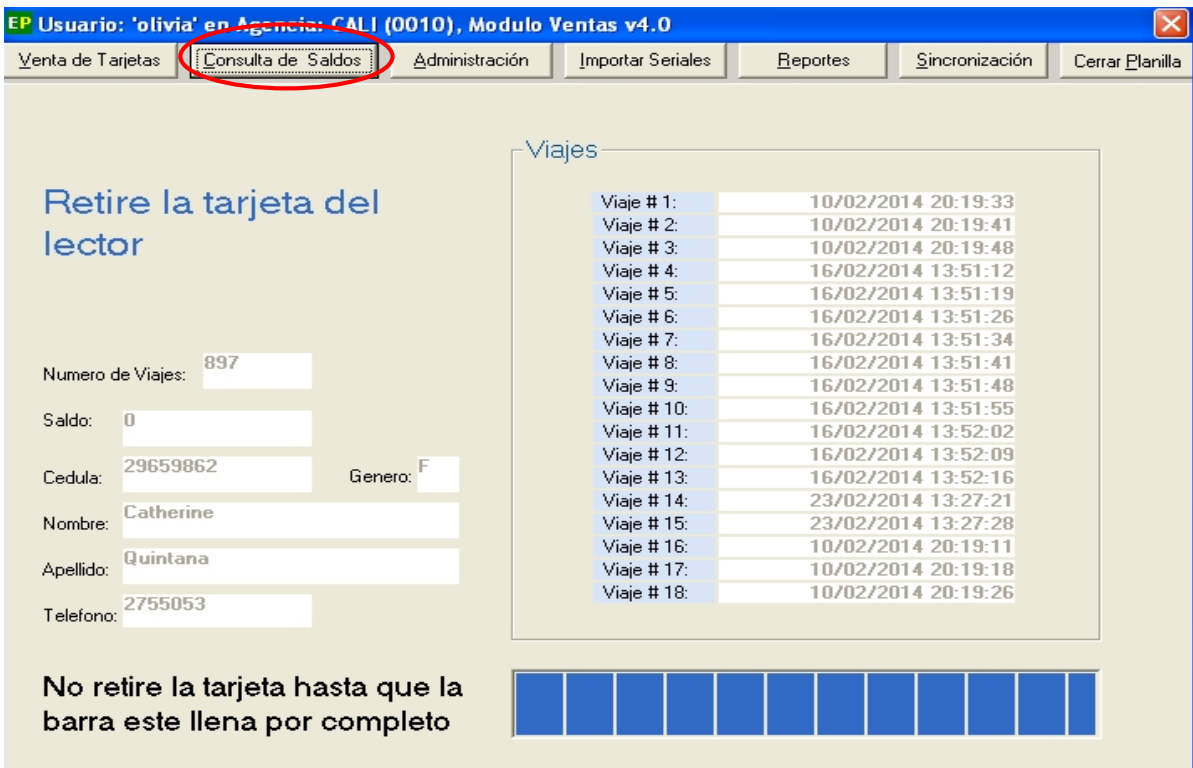

Se diligencian todos los datos y al terminar se debe dar clic en “ACEPTAR” para confirmar que la tarjeta está cargada con los datos del cliente, y por último el sistema pregunta si la impresión fue correcta, se debe dar en la opción “Yes”


Una vez se de clic para comenzar, el sistema solicita que se debe colocar una tarjeta en el lector hasta que la barra de carga de color azul, llene completamente, lo cual una vez finalizado imprime automáticamente un recibo de que la venta y el cargue están realizados.

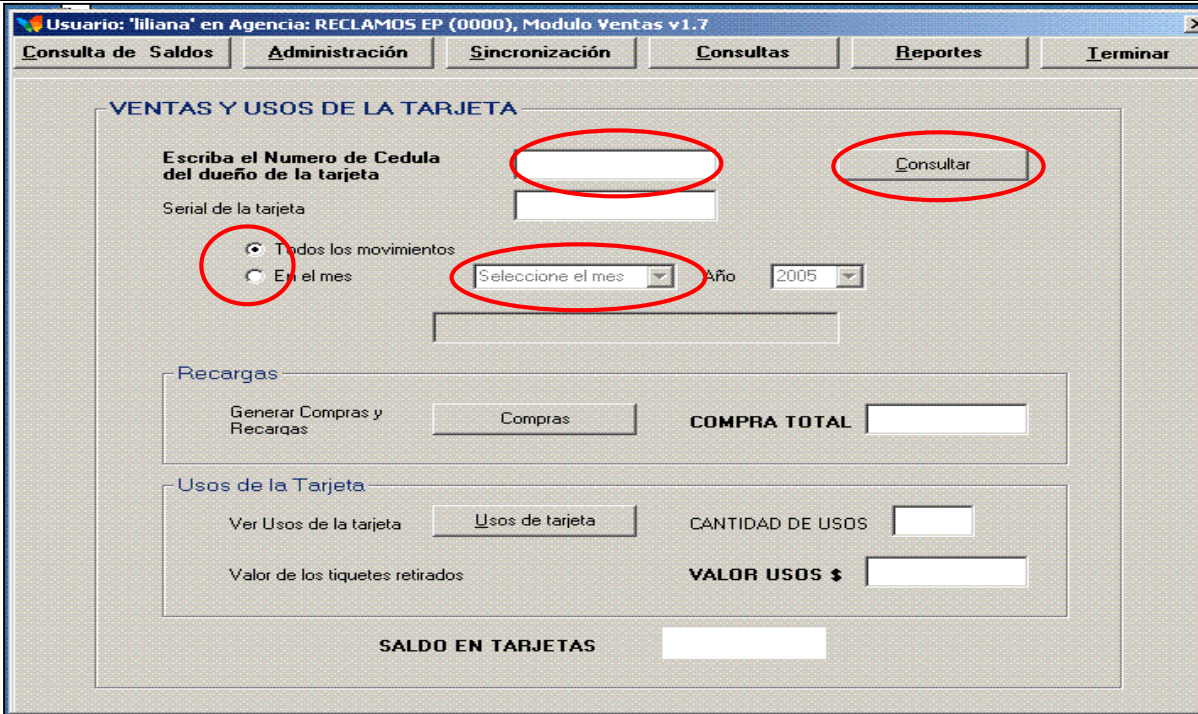
	INSTRUCTIVO PARA INICIALIZACION, VENTA Y RECARGA DE TARJETA INTELIGENTE	CÓDIGO:	IN-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Recarga de Tarjetas	<p>Para recargar una tarjeta, se debe escribir en el recuadro blanco la letra R (Recargar).</p>  <p>Se debe digitar el valor deseado a recargar y se presiona “Enter”, posteriormente se ubica la tarjeta en el lector hasta que cargue completamente la barra azul para confirmar su recarga.</p> <p>Nota: al momento de realizar una recarga o una personalización, se debe verificar que no hayan usuarios imprimiendo tiquetes en ese mismo momento, ya que puede generar bloqueo del sistema.</p> 
Verificación de Saldo	<p>Cada que un cliente imprime un tiquete, siempre le debe salir el saldo de su tarjeta impreso en el mismo.</p> <p>Para consultar el saldo se debe abrir la opción “Consulta de Saldo” y poner la tarjeta inteligente del cliente en el lector, esta no se debe retirar hasta que la barra de carga este llena y aparezcan todos los datos del cliente, nombre apellido, cedula, numero de viajes.</p>

	INSTRUCTIVO PARA INICIALIZACION, VENTA Y RECARGA DE TARJETA INTELIGENTE	CÓDIGO:	IN-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	
Inconvenientes con la tarjeta	<p>Cuando se presenten inconvenientes de dinero o falta de tiquetes con la tarjeta inteligente, se debe dirigir a l computador que se encuentra en el área de sistemas e imprimir el reporte para verificar cual es el saldo real que se le debe reponer al usuario. Abrir el “módulo de reclamos” habilitado para verificar el movimiento de cuenta de la tarjeta (generar un reporte)</p> 
Estado real de la tarjeta de un usuario	<p>Para ver el estado real de la tarjeta de un usuario en caso de inconvenientes, en la casilla de “Consultas” se debe ingresar el número de cedula del dueño de la tarjeta y se especifica de qué manera se requieren los movimientos. Se pueden consultar los movimientos de dos maneras:</p> <p>Movimientos del uso de la tarjeta por mes.</p> <p>Movimientos desde que el usuario obtuvo la tarjeta. <oprimir consultar></p>


	INSTRUCTIVO PARA INICIALIZACION, VENTA Y RECARGA DE TARJETA INTELIGENTE	CÓDIGO:	IN-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	
Solución de inconvenientes	<p>En el momento en que se presenten inconvenientes de tarjetas con tiquetes descontados por el sistema, se deben seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitar la tarjeta al usuario. Verificar el saldo en el sistema. Imprimir el reporte y verificar si el saldo descontado no fue retirado en ningún momento. Comunicarse con la Gerencia Comercial y el área de Servicio al cliente para que se identifique y se determine el inconveniente, si el suceso ya es por anomalías del sistema o de la tarjeta inteligente se debe dirigir a la Gerencia de G.P.S (Dr. Juan José), comunicarle el problema y llevarle los siguientes soportes: Reporte histórico de la tarjeta, por mes y año, Tarjeta inteligente del cliente, y una carta describiendo lo sucedido y a la vez queda como constancia de que se entrega la tarjeta y los datos del usuario. <p>Si se determina que el problema es del Sistema, la Gerencia Comercial autoriza generar los tiquetes de cortesía que el sistema descontó erróneamente y se informa al usuario.</p>

5. RESPONSABILIDAD

Auxiliar de Tarjeta Inteligente: Velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

	INSTRUCTIVO PARA INICIALIZACION, VENTA Y RECARGA DE TARJETA INTELIGENTE	CÓDIGO:	IN-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión de documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Gerente comercial y de mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente administrativa