

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

RECARGAS VIRTUALES

Recomendaciones para el funcionamiento de las
Recargas Virtuales.



INDICE

1. Administración de contraseña personal.....	1
1.1. Cambio de contraseña	1
1.2. Otras recomendaciones	2
2. Administración de operadores (administrador - supervisor – cajero)	3
2.1. Creación de operadores	3
2.2. Control de horario de operadores.....	4
2.3. Control de contraseña de operadores	4
2.4. Deshabilitación y habilitación de usuarios	5
3. Control de transacciones	5
3.1. Arqueo de transacciones de las recargas.....	6
3.2. Control de saldo en cuentas corrientes	7
4. Guía de mensajes del sistema	7
5. Contactos de soporte	8

DEFICIONES

Administrador Nal. EC.- Administrador Nacional Entidad Comercial del punto de Recarga Virtual.

Entidad Comercial/ EC.- Entidad Comercial que tiene el permiso por contrato para realizar las Recargas Virtuales de Entel.

Supervisor EC.- Supervisor de la Entidad Comercial.

Cajero EC.- Cajero de la Entidad Comercial.

Cuenta Corriente/ Cta. Cte.- Cuenta corriente perteneciente a la Entidad Comercial, donde realizará los depósitos para poder realizar las Recargas Virtuales.

Cuenta usuario.- identificación única de una persona que hace uso del sistema de Recargas Virtuales.

Password/ contraseña.- contraseña o password es una serie secreta de caracteres que permite a un usuario tener acceso al sistema de Recargas Virtuales.

1. Administración de contraseña personal

La contraseña es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso al sistema de "Recargas Virtuales". La contraseña normalmente debe mantenerse en secreto ante aquellos a quienes no se les permite el acceso.

1.1. Cambio de contraseña

El sistema de "Recargas Virtuales" utiliza técnicas de seguridad utilizadas para proteger el acceso entre las cuales se incluyen:

- **Longevidad de una contraseña.-** el sistema forzará al usuario a que cambie su contraseña mensualmente o dependiendo de alguna situación requerida para asegurar que su contraseña no caiga en manos equivocadas.
- **Deshabilitación / habilitación de usuario.-** esto imposibilita de que algún atacante pueda adivinar o inventar la contraseña. A los tres intentos fallidos por acceder al sistema se bloquea/deshabilita por 10 minutos el acceso al usuario. Automáticamente el sistema habilita la cuenta de usuario pasado los 10 minutos de bloqueo.

- **Permitir cambio de password personal.**- el sistema da la posibilidad de proveer una manera de cambiar el password/ contraseña, ya sea porque el usuario sospeche que el password actual ha sido descubierto, o como medida de precaución.

"Las técnicas de seguridad usadas protegen a los usuarios del sistema del uso indebido de sus códigos por extraños con fines ilícitos".

Para realizar un cambio de password/contraseña debe tomar en cuenta lo siguiente:

"Password/contraseña sólo deben ser NUMEROS y/o LETRAS en mayúsculas o minúsculas, no utilizar caracteres especiales, signos y la letra ñ, con una cantidad de mínimo 8 caracteres y máximo 20 caracteres".

"Es aconsejable que su password/ contraseña tenga una combinación de letras y números, esto ayudará a que sea más difícil de observar por otra persona".

"No introducir un password/contraseña que sean fáciles de adivinar o comunes, no debe usar ABC123, INICIALDEMINOMBRE123, no utilizar secuenciales como 12345678, ABCDEF12 o ABCD1234".

El sistema proporciona las siguientes condiciones para poder realizar su cambio de password/contraseña personal:

1 **Cambio de Password de Usuario**

Password Actual:

Aceptar

2 Ingrese nuevo Password:

Reingrese Password:

Cambiar

- El rol administrador, supervisor y cajero tienen la opción: "**Cambio de password Personal**"
- Para poder cambiar su password/ contraseña debe conocer el password actual.
- Debe confirmar dos veces su nuevo password/ contraseña para asegurar que haya escrito correctamente.
- Para realizar el cambio presionar en el botón Cambiar. Podrá hacer uso de su nuevo password/ contraseña cuando intente ingresar de nuevo al sistema.

1.2. Otras recomendaciones

A continuación presentamos recomendaciones para protegerse del acceso de cualquier persona sin autorización:

- Si las contraseñas son escritas en algún lugar para un posterior recordatorio, no se deben mantener en lugares obvios como agendas, bajo los teclados, o detrás de fotografías.
- No proporcionar la información de su contraseña a ninguna persona que no sea de su confianza, ni a Síntesis S.A., ni a ENTEL, si lo hace cambie su password/contraseña inmediatamente, porque todo movimiento de actividad será guardado con su usuario y por lo tanto usted es el responsable.

- No mantener una contraseña indefinidamente. Recomendamos que realice el cambio de contraseña de manera periódica.
- No teclear la contraseña si hay alguien mirando. Recuerde que es su responsabilidad cuidar su password/ contraseña.
- No aceptar la opción Si/Yes de recordar y mantener password/ contraseña cuando ingrese a la aplicación IntraWeb. En caso de aceptar en Si/Yes al momento de introducir su cuenta de usuario automáticamente rellenará el password/ contraseña, esto puede ser peligro en caso que otras personas utilicen la misma computadora. Recomendamos deshabilitar esta opción ingresando a la opción de su página web a: Herramientas -> Opciones de Internet, buscar y destickear la opción de guardar o recordar password/ contraseña.



2. Administración de operadores (administrador - supervisor – cajero)

El sistema de Recargas Virtuales permite una administración de operadores, para cada canal comercial se tiene los siguientes roles:

- Administrador Nal. EC.- se encarga de la creación, habilitación/ deshabilitación de supervisores y cajeros, realiza el acta de conciliación y supervisión de la cuenta corriente.
- Supervisor EC.- se encarga de la creación de nuevos cajeros, realiza el control sobre el movimiento en transacciones de recargas de los cajeros y supervisión de la cuenta corriente.
- Cajero EC.- efectúa la facturación de las recargas virtuales y genera reportes como respaldo.

2.1. Creación de operadores

El rol Administrador Nal EC puede crear operadores como supervisor ó cajero, así también el rol Supervisor puede crear operadores sólo como cajero. A continuación se detallan los pasos a seguir para crear un operador:

- El Administrador Nal. EC tiene la opción "**Crear Usuario (Administrador)**", donde debe introducir: la cuenta de usuario único, nombre completo del usuario, agencia donde va a estar el usuario, el password, confirmación del password y el rol que tendrá en el sistema.

Crea usuario para administrador

Cuenta:

Nombre Usuario:

Agencia: ▼

Ingrese Password:

Reingrese Password:

Rol: ▼

- El Supervisor EC tiene la opción **“Crear Usuario (Supervisor)”**, donde debe introducir: la cuenta de usuario único, nombre completo del usuario, el password, confirmación del password. Los datos de agencia y rol se registran de la siguiente manera: la agencia donde realiza sus actividades el supervisor que está creando y el rol como cajero.

Crea Usuario para supervisor

Cuenta:

Nombre Usuario:

Ingrese Password:

Reingrese Password:

“Para gestionar debidamente el movimiento en transacciones de Recargas Virtuales y reconocer quien y cuando realizó la transacción, debe crear operadores individuales según en número de personas que estén trabajando en su Punto Entel ”.

“Debe crear una cuenta de usuario para cada persona que utilizará el sistema en su Punto de Recarga Virtual”.

2.2. Control de horario de operadores

Al momento de realizar la creación de usuario el sistema permite registrar un control de horario para el nuevo usuario. Cada usuario tiene un horario de trabajo para poder realizar cualquier operación dentro del rango de horas en sistema de Recargas Virtuales.

El sistema de Recargas Virtuales toma en cuenta las siguientes condiciones:

- Restringir el acceso al sistema a un usuario fuera del horario trabajo registrado.
- Se registra toda actividad realizada por el usuario en el sistema de Recargas Virtuales.

HORARIO DE TRABAJO DEL USUARIO de 0 a 24 horas

-Debe ingresar OBLIGADAMENTE un horario de ingreso y de salida
 -Debe ingresar OBLIGADAMENTE un horario para cada día
 -Para NO PERMITIR ingreso determinado del día debe marcarse de 24 a 24
 -Para permitir el acceso irrestricto el horario debe marcarse de 0 a 24

Entrada de Lunes a Viernes: : : HH : MM : SS

Salida de Lunes a Viernes: : : HH : MM : SS

Entrada de Sabado: : : HH : MM : SS

Salida de Sabado: : : HH : MM : SS

Entrada de Domingo: : : HH : MM : SS

Salida de Domingo: : : HH : MM : SS

“En la asignación del horario de trabajo para un operador debe considerarse que dentro del rango de horas asignadas, el operador podrán realizar cualquier actividad en el sistema según las opciones que presente en su rol de supervisor o cajero”.

2.3. Control de contraseña de operadores

El administrador del Punto Entel tiene la opción de "*Cambio de password de usuarios*" donde podrá cambiar el password/ contraseña de sus operadores ya sean cajeros o supervisores en caso de que el cajero o supervisor olvidó la contraseña o por motivos de seguridad.

Los pasos para cambiar el password/contraseña el administrador de sus usuarios cajeros o supervisores son los siguientes:

- Ir a la opción "*Cambio password de usuario*" introducir la cuenta de usuario de ingreso del cajero o supervisor.
- Ingresar y confirmar el nuevo password de usuario.

1 **Cambio password de usuario**

Cuenta:

Buscar

2 Ingrese nuevo Password:

Reingrese Password:

Cambiar

El sistema de Recargas Virtuales permite que el Administrador del Punto Entel pueda asignar un nuevo password a su operador (supervisor - cajero).

"En caso de pérdida de password o motivos de seguridad, para sus operadores en su Punto de Recargas, realizar la asignación de un nuevo password".

2.4. Deshabilitación y habilitación de usuarios

El Administrador Na. EC tiene la opción de deshabilitar y habilitar a sus operadores (supervisor o cajero). Esta opción permite considerar las siguientes actividades:

- Usuario de vacaciones o con permiso.- es necesario deshabilitar al usuario temporalmente para que nadie haga uso de su cuenta de acceso para el sistema y volver habilitarlo cuando vuelva a sus actividades normales.
- Usuario retirado del trabajo.- es necesario deshabilitarlo para no permitirle el acceso.
- Usuario deshabilitado por el sistema.- el administrador puede volver a habilitarlo o esperar los 10 minutos de bloqueo por motivos de seguridad.

Los pasos a seguir para habilitar – deshabilitar a un usuario son:

- Introducir la cuenta de usuario. Esta cuenta es la misma con la que accede al iniciar sesión.

Habilita - Deshabilita Usuario

Cuenta:

Buscar

- Seleccionar la opción habilitar en caso de permitirle el acceso o deshabilitar para restringir su acceso al sistema.

3. Control de transacciones

Para controlar las transacciones realizadas a nuestra Cuenta Corriente debe considerar las siguientes opciones que permite el sistema:

- Arqueo de transacciones de las recargas: permite la conciliación de la información registrada en el sistema de Recargas Virtuales con el dinero en efectivo del Punto de Recarga.
- Control de saldos en cuentas corrientes: permite verificar los depósitos realizados a la Cta. Cte. (Cuenta corriente) y las recargas realizadas por los cajeros.

3.1. Arqueo de transacciones de las recargas

Para el arqueo de transacciones realizadas en el día debe generar los siguientes reportes:

- El supervisor EC debe generar el reporte de supervisor, en el reporte tiene los siguiente parámetros:
 - Cliente: seleccionar ENTEL S.A. para ver las transacciones realizadas en Recargas Virtuales.
 - Fecha Desde y Hasta: introducir el rango de fechas que se considera para el arqueo.

Reporte de Supervisor

Cliente: ENTEL S.A.

Fecha Desde: 2007 / 9 / 1 AAAA / MM / DD

Fecha Hasta: 2007 / 9 / 1 AAAA / MM / DD

Servicio: 9999

Nivel del Reporte: Resumen

Detalle Imprimir

- Servicio: introducir el valor de 9999 para visualizar la cantidad y monto en transacciones de todos los servicios realizados como: Aquí Entel, Pre-Pago y Cisterna.
 - Nivel de reporte: seleccionar nivel resumen si se requiere ver la cantidad y monto en transacciones que cada cajero o nivel detalle si se requiere ver cada transacción realizada por servicio y por cajero.
- El cajero EC debe generar el reporte de cajero, en el reporte tiene los siguientes parámetros:
 - Cliente: seleccionar ENTEL S.A. para ver las transacciones realizadas en Recargas Virtuales.
 - Fecha: introducir la fecha que se considera para el arqueo.
 - Nivel de reporte: seleccionar nivel resumen si se requiere ver la cantidad y monto en transacciones por servicios o nivel detalle si se requiere ver el detalle de la factura y teléfono al que fue recargado.

Reporte de Cajero

Cliente: CENTRAL

Fecha: 2007 / 9 / 14 AAAA / MM / DD

Nivel del Reporte: Resumen

Imprimir

"Debe cuadrar a una fecha determinada las cantidades y montos del reporte del Supervisor y del Cajero con la cantidad de respaldo de facturas y monto en efectivo en caja"

"Es aconsejable realizar el arqueo por lo menos una o dos veces en el día para prevenir inconvenientes de reversiones no realizadas, faltante de respaldo de factura en re-impresión y equivocaciones en recargas"

3.2. Control de saldo en cuentas corrientes

El sistema permite al operador con rol Administrador Nal. EC o Supervisor EC realizar el control del saldo en su cuenta corriente en la opción *"Consulta de Saldo de Cta. Cte."*.

Los pasos para poder visualizar el extracto de la Cta. Cte. (Cuenta Corriente) son los siguientes:

- Ingresar a la opción *"Consulta de saldo de cuentas corrientes"* e introducir el número 8 como código de cliente (8 - ENTEL S.A.).

- Al realizar la búsqueda se visualiza la información general de datos del Punto de recargas, la cuenta y saldo de cuenta actual.
- Para poder ver el extracto de la cuenta corriente debe introducirse la fecha. En el extracto visualiza todo el movimiento en depósitos a la cuenta y recargas realizadas a la fecha introducida.

"Es recomendable realizar un control de saldo de la cuenta corriente al medio día y al final del día para prevenir un saldo insuficiente para realizar las recargas, observar el movimiento en depósitos realizados y recargas realizadas del Punto".

4. Guía de mensajes del sistema

Al ingresar al sistema de Recargas Virtuales se encontrará con: mensajes de advertencia, mensajes de instrucciones y área de Noticias, ayudando a las actividades que realizará el operador.

- Mensajes de advertencia: al momento de realizar alguna actividad o ejecución no normal como ser: introducir un usuario incorrecto al sistema el mensaje de advertencia sale en color rojo *Usuario Web no existe*.

- Mensajes de instrucción: al momento de ingresar al sistema y realizar alguna actividad debe considerar los mensajes que guía a la actividad que está realizando. Como el ejemplo de la instrucción de preguntar al cliente el tipo de compra Cisterna o Pre-pago.

**Por favor preguntar al cliente si la compra de credito sera para reventa (Cisterna)
o para credito prepago (Llamadas)**

- Área de Noticias: al momento de ingresar al sistema y seleccionar el rol, se visualiza en el centro de la pantalla las últimas novedades de funcionamientos, normas, facilidades del sistema.

Noticias

10/08/2007 **Test de Impresión [Nuevo]**
 Para la comodidad de los usuarios que en cierta ocasión presentan problemas al realizar una impresión por medio del Componente de Impresión en Java, se ha habilitado una nueva opción dentro de "Mis Preferencias" para realizar una prueba de impresión. Con esta nueva opción se puede verificar que el formato y la impresión son correctos.

21/07/2007 **Montos Fijos en Prepago**
 Se añadió en el Prepago de Entel montos fijos para facilitar el uso a los usuarios en el IntraWeb. En la siguiente imagen se muestra el nuevo panel de botones que incluye montos fijos de 10, 20, 30 Bolivianos, en caso que quiera ingresar otros montos hacer click en el botón "Ingresar Otros Montos" y en el campo "Monto" escriba la cantidad deseada, por ejemplo 18 para cargar 18 Bolivianos.



Disfrute de esta nueva funcionalidad, en caso de duda comuníquese con nosotros.

21/07/2007 **Pago de Comisión**
 Atención Administradores de Entidades Comerciales, para el pago de comisión se debe imprimir y seguir los pasos que se presentan en el siguiente listado, dar click en 'Imprimir' para imprimir el listado.

[Imprimir](#)

"Los mensajes de advertencias, instrucciones y noticias del sistemas deben considerarse como guía para todas actividades que un operador puede realizar en el sistema de Recargas Virtuales"

5. Contactos de soporte

A continuación presentamos información de e-mail's y números telefónicos de contacto para brindarles soporte en los siguientes temas:

- Anulaciones de recargas en otra fecha: cuando requiera una solicitud para poder verificar si se puede realizar la anulación de una recarga incorrecta.
- Olvidar contraseña/ password: en caso de requerir un cambio de contraseña/ password o solicitar nuevamente sus datos.
- Re-impresión de facturas: en caso de no imprimir en el mismo día la factura.

- Encargados de Entel por regional:

Regional	Encargado	E-mail
Santa Cruz	Wilson Villamil	wvillami@entel.bo
La Paz	Rolando Sotomayor	rsotomay@entel.bo
Cochabamba	Marcos Huayllas	mhuaylla@entel.bo
Tarija	Norma del Carpio	ncarpio@entel.bo
Sucre	Joaquín Terrazas	jterrazas@entel.bo
Beni	Pablo Justiniano	pjustini@entel.bo
Oruro	Juan Carlos Araya	caraya@entel.bo
Potosí	Willy Coronado	wcoronad@entel.bo

- Soporte de funcionamiento del sistema de Recargas Virtuales: consultas reportes, funcionamiento y configuración de impresoras.
 - Call Center Entel teléfono: 800 107482
 - Call Center Sintesis SA teléfonos: 3436063, 72014972, 72152652 (Santa Cruz), 2333450 (La Paz), 4582142 (Cochabamba)
 - E-mail Síntesis SA: ayuda@sintesis.com.bo, operaciones@sintesis.com.bo