Guía de Requerimientos de Atención y Carga de Camiones

MANUAL DE USUARIO DEL REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DE ATENCIÓN

Versión 1.0

Agosto, 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción General del Sistema 3
1.1. Objetivo Principal....3
1.2. Objetivos Secundarios 3
1.3. Alcance del Sistema 3
1.3.1. Entidades Afectadas....3
1.4. Funciones Principales 3
2. Requerimientos de Atención 3
2.1. Usuarios del sistema 3
2.2. Ingreso al Sistema 4
2.2.1. Inicio de sesión....4
2.3. Registro de Requerimientos de Atención 5
2.3.1. Descripción del Proceso....5
2.3.2. Listado de Requerimientos de Atención....6
2.3.3. Registro de un Requerimiento de Atención 6
2.3.4. Registro de Detalle de Camiones....12
2.3.4.1. Registro manual 12
2.3.4.2. Carga Masiva de camiones 13
2.4. Ver y enviar Ticket QR....14
2.4.1. Listado principal de Req. de Atención: 14
2.4.2. Listado detalle de camiones 14
2.5. Edición de un requerimiento de atención 15
2.6. Anular requerimiento de atención 16
2.7. Servicios Especiales....17
2.8. Solicitar/Aprobar Ampliación de Servicio 17
2.9. Cancelación de Servicios....17

1. Descripción General del Sistema

El presente documento tiene como finalidad guiar al usuario en el uso adecuado del módulo de registro de Requerimientos de Atención.

1.1. Objetivo Principal

El Objetivo Principal del Sistema es brindar apoyo a los usuarios clientes de TISUR para realizar una correcta gestión de los servicios de Requerimientos de Atención desde su registro hasta su programación de atención.

1.2. Objetivos Secundarios

Información disponible para generar consultas, además de poder observar detalles de los elementos.

1.3. Alcance del Sistema

A continuación, se expone el alcance con el que cuenta el sistema:

1.4. Entidades Afectadas

Las áreas involucradas son:

a. Área de operaciones
b. Área de TI
c. Área Comercial

1.5. Funciones Principales

La siguiente guía describe el proceso del registro, edición, incoación y notificación de un Requerimiento de Atención. Además, se describe la forma de realizar la carga masiva de camiones a los requerimientos de atención.

2. Requerimientos de Atención

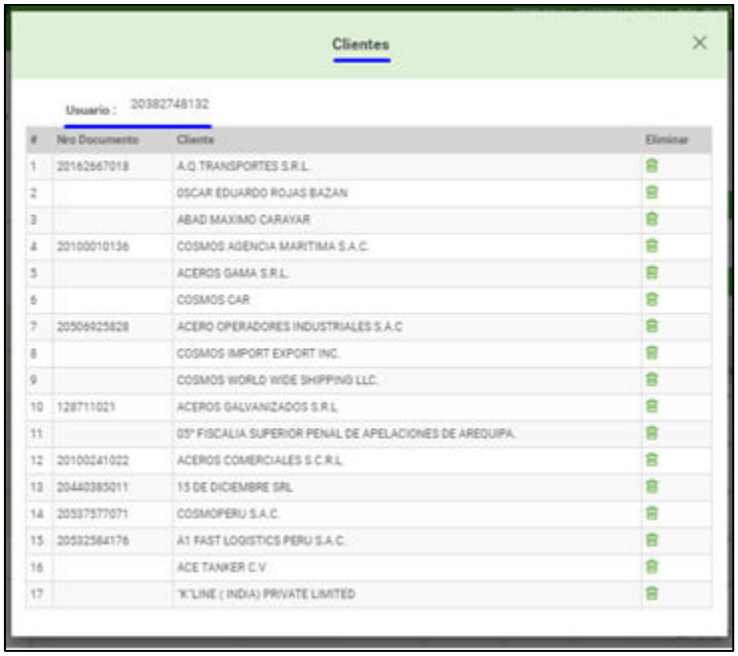
La siguiente sección detalla las acciones que se pueden realizar respecto a los requerimientos de atención, desde el registro, edición y anulación, además de otras acciones incluidas para un uso más eficiente.

2.1. Usuarios del sistema

Para poder acceder al sistema inicialmente se tendrá que registrar un usuario en el sistema. Para ello se debe enviar a TISUR una solicitud de creación de cuenta de usuario adjuntando en el mensaje la siguiente información:

a. El número de RUC con el que se encuentra registrado en el área Comercial de Tisur
b. Un correo electrónico que se le asociará a su cuenta de usuario. A dicho correo se enviará la contraseña autogenerada para el acceder al sistema
c. El listado de clientes a los cuales este usuario ha de representar; pues estos son necesarios para la posterior selección de sus documentos de origen.

A continuación, se visualiza una imagen del sistema donde se ha creado el usuario y el listado de clientes a los que representa, desde el lado de TISUR:



Clientes

Usuario : 20382748132

#	Nro Documento	Cliente	Eliminar
1	20162667018	A.Q.TRANSPORTES S.R.L.	
2		OSCAR EDUARDO ROJAS BAZAN	
3		ABAD MAXIMO CARAYAR	
4	20100010136	COSMOS AGENCIA MARITIMA S.A.C.	
5		ACEROS GAMA S.R.L.	
6		COSMOS CAR	
7	20506925828	ACERO OPERADORES INDUSTRIALES S.A.C	
8		COSMOS IMPORT EXPORT INC.	
9		COSMOS WORLD WIDE SHIPPING LLC.	
10	128711021	ACEROS GALVANIZADOS S.R.L	
11		05° FISCALIA SUPERIOR PENAL DE APELACIONES DE AREQUIPA.	
12	20100241022	ACEROS COMERCIALES S.C.R.L.	
13	20440385011	15 DE DICIEMBRE SRL	
14	20537577071	COSMOPERU S.A.C.	
15	20532564176	A1 FAST LOGISTICS PERU S.A.C.	
16		ACE TANKER C.V	
17		"K"LINE (INDIA) PRIVATE LIMITED	

2.2. Ingreso al Sistema

2.2.1. Inicio de sesión

Al ingresar a la página web http://prd.tisur.com.pe/oper-web el usuario visualizará la siguiente pantalla. Desde esta pantalla el usuario deberá de ingresar su nombre de usuario y contraseña

En caso no recuerde su contraseña, el sistema a través de la opción *¿Olvidaste tu contraseña?* puede generarle una nueva contraseña que se enviará al correo electrónico registrado en el sistema.

Por otro lado, por políticas de seguridad se establece que cada 3 meses se haga una renovación de contraseña. La opción *Renovar Contraseña* permitirá realizar la acción.

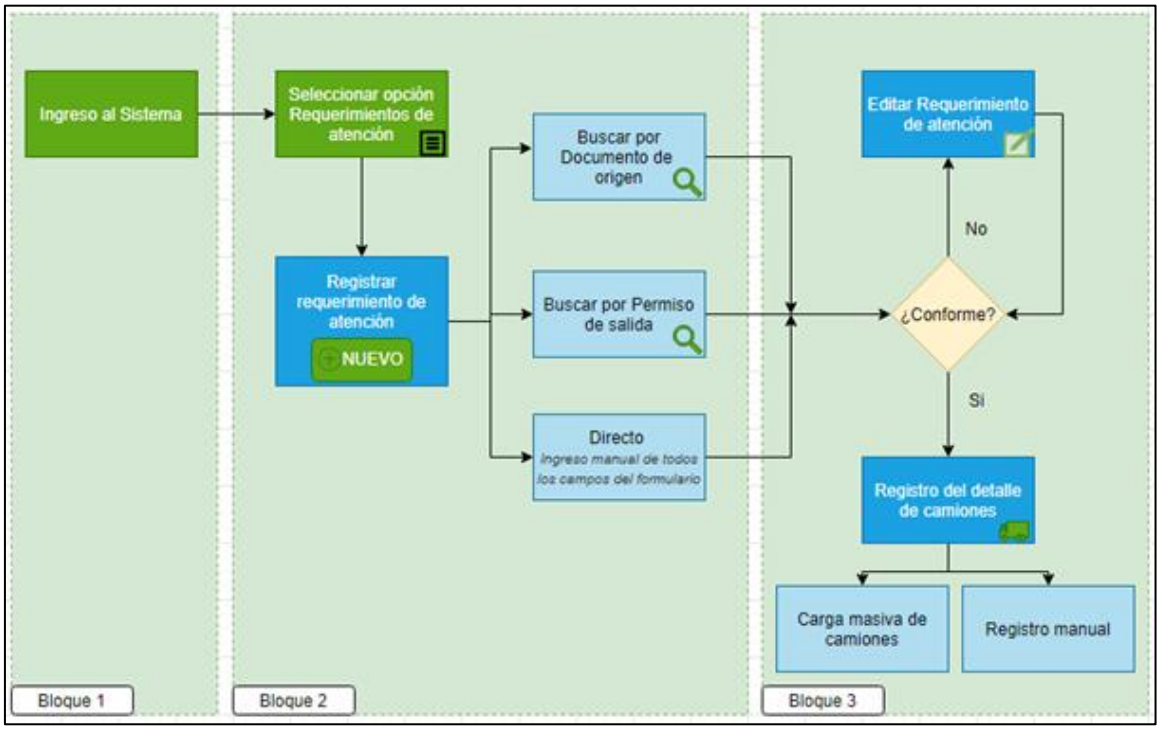
NOTA: En ambos casos se mostrará un formulario para ingresar el **nombre de usuario** otorgado.

Una vez ingresada las credenciales de manera correcta, el sistema nos permitirá el acceso y mostrará una ventana como los que se muestran en la siguiente figura:

2.3. Registro de Requerimientos de Atención

2.3.1. Descripción del Proceso

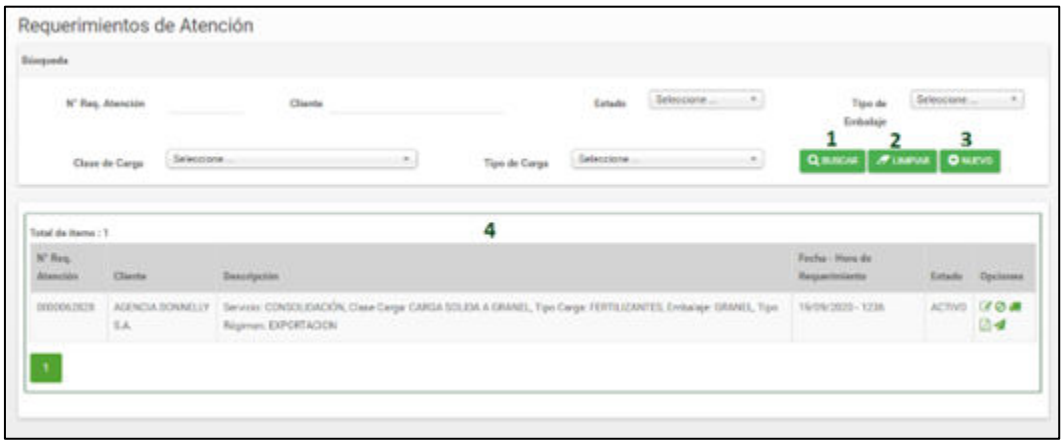
Para poder registrar un requerimiento de atención y realizar la carga masiva de camiones, disponemos de los siguientes pasos:



Una vez creado el Requerimiento de Atención se habilitará las opciones de registro detalle de camiones, edición y/o anulación; secciones descritas en esta guía en los puntos 2.3 en adelante.

2.4. Listado de Requerimientos de Atención

En el menú lateral izquierdo seleccionamos la opción ***requerimientos de atención***. El cual muestra el listado de requerimientos de atención asociados al usuario que ingresó al sistema. Además de opciones de ***búsqueda, limpiar y nuevo.***



La sección numerada con **4** en la figura representa el listado, mostrará los requerimientos de atención. Su contenido cambiará una vez se apliquen los filtros, que nos permiten buscar por requerimiento de atención, *nombre de cliente, además de estado, tipo de embalaje, clase de carga y tipo de carga.*

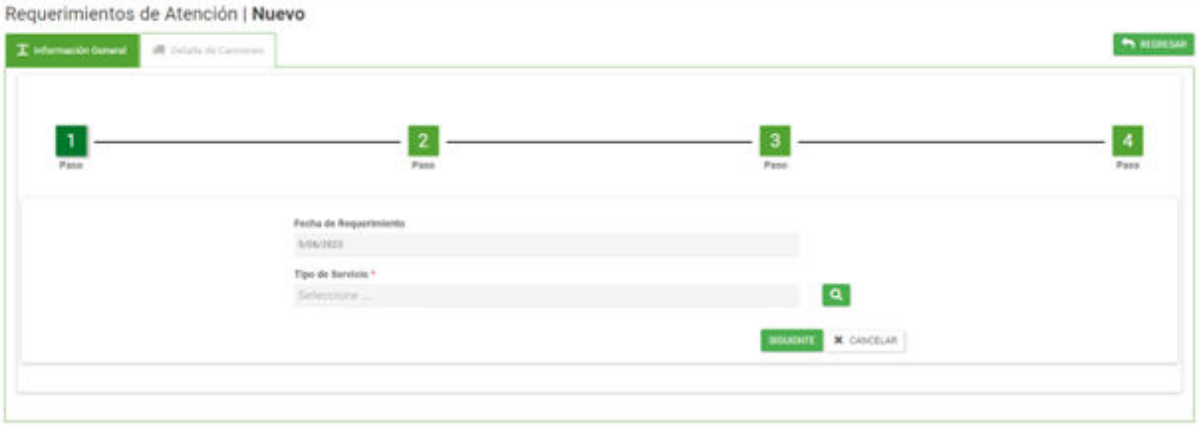
2.5. Registro de un Requerimiento de Atención

- Dar clic en el botón NUEVO

***NOTA**: Para avanzar a un **siguiente PASO** dar clic en botón* SIGUIENTE*, y para **retroceder** a **PASO** anterior para editar o corregir información dar clic en botón* ANTERIOR

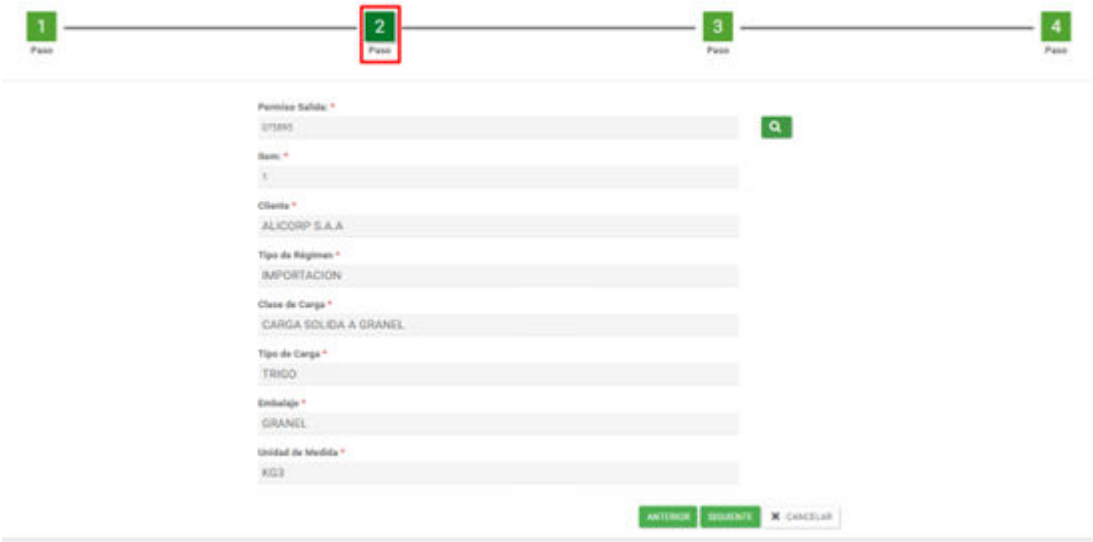
- Se desplegará el formulario para el registro de un nuevo requerimiento de atención, donde como **PASO 1** deberá buscar el tipo de servicio dando clic en el botón y seleccionar el

deseado.

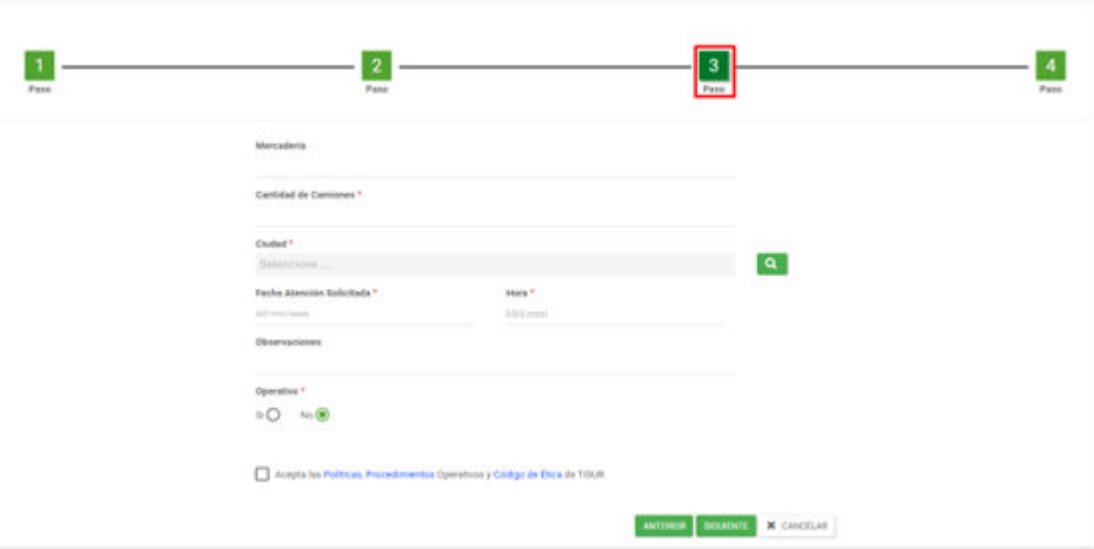


- **Según al tipo de servicio** seleccionado se debe **completar distinta información** requerida en los siguientes pasos.
  - Para los siguientes tipos de servicios:
    - **757 Despacho Directo (Nave)**
    - **619 Despacho de carga de Almacén**
    - **620 Despacho de Contenedor Full**
    - **644 Despacho de silos**
    - **606 Recepción de carga**
    - **626 Recepción de contenedor vacío**
    - **618 Desconsolidación a camión**
    - **608 Consolidación indirecta de almacén**
    - **758 Recepción Directa (Nave)**
    - **759 Consolidación Directa de camión**
    - **760 Recepción Terrestre**
    - **617 Desconsolidación al almacén**
    - **761 Descarga Indirecta (Nave)**

    En **PASO 2** el sistema le pedirá seleccionar permiso de salida, nota de embarque, conocimiento de embarque o recalada según el tipo de servicio, con ello el sistema autocompleta los datos restantes.



En **PASO 3** deberá ingresar la información requerida manualmente.

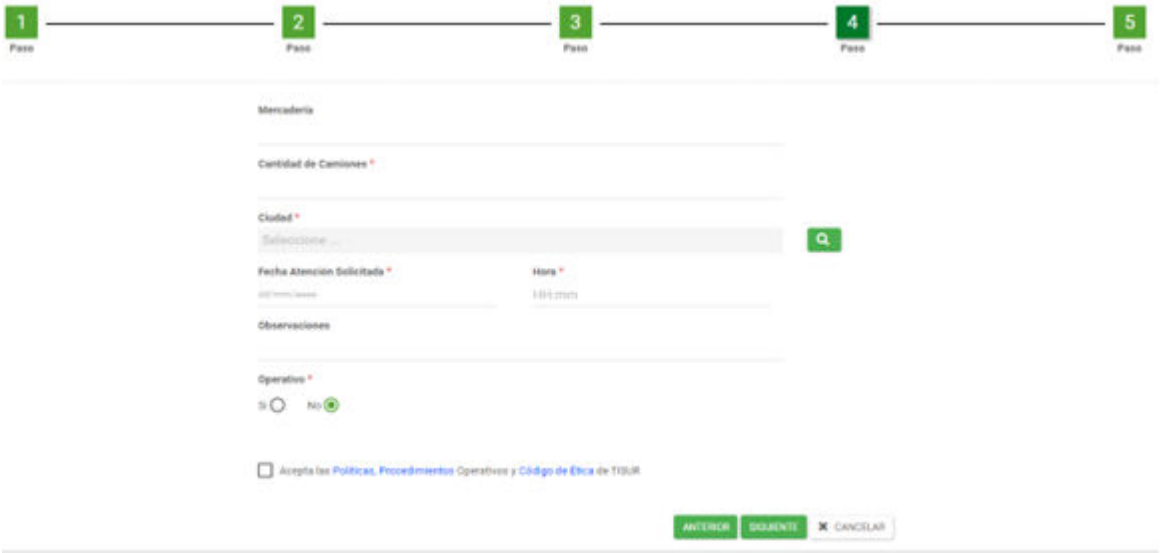


- Para los siguientes tipos de servicios:
  - **621 Despacho de contenedor vacío**
  - **623 Recepción de contenedor full**
  - **627 Aforo de carga en contenedor**
  - **628 Aforo de carga en almacén**

En **PASO 2** seleccionar tipo de régimen

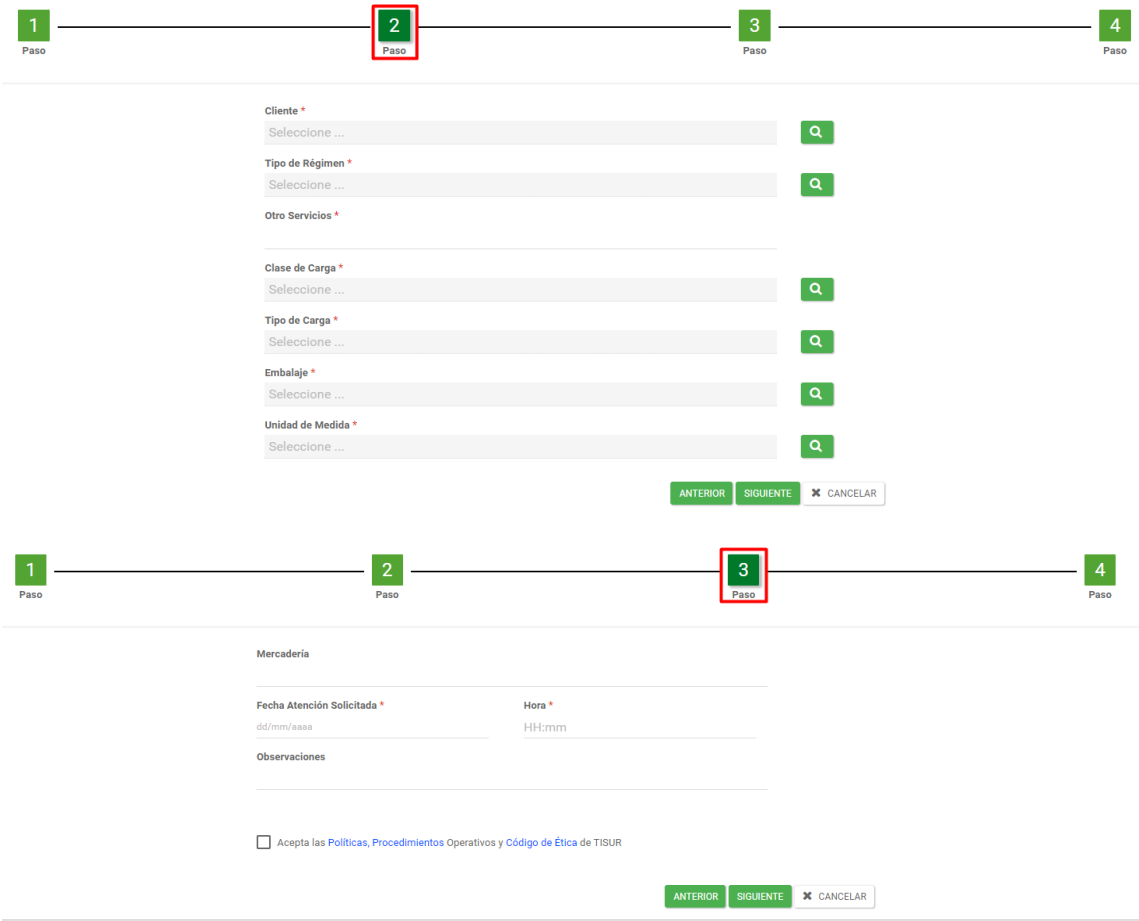
En **PASO 3** el sistema le pedirá seleccionar nota de embarque o conocimiento de embarque según el tipo de régimen seleccionado. Con ello el sistema auto completará los campos restantes.

En **PASO 4** deberá ingresar la información requerida manualmente.

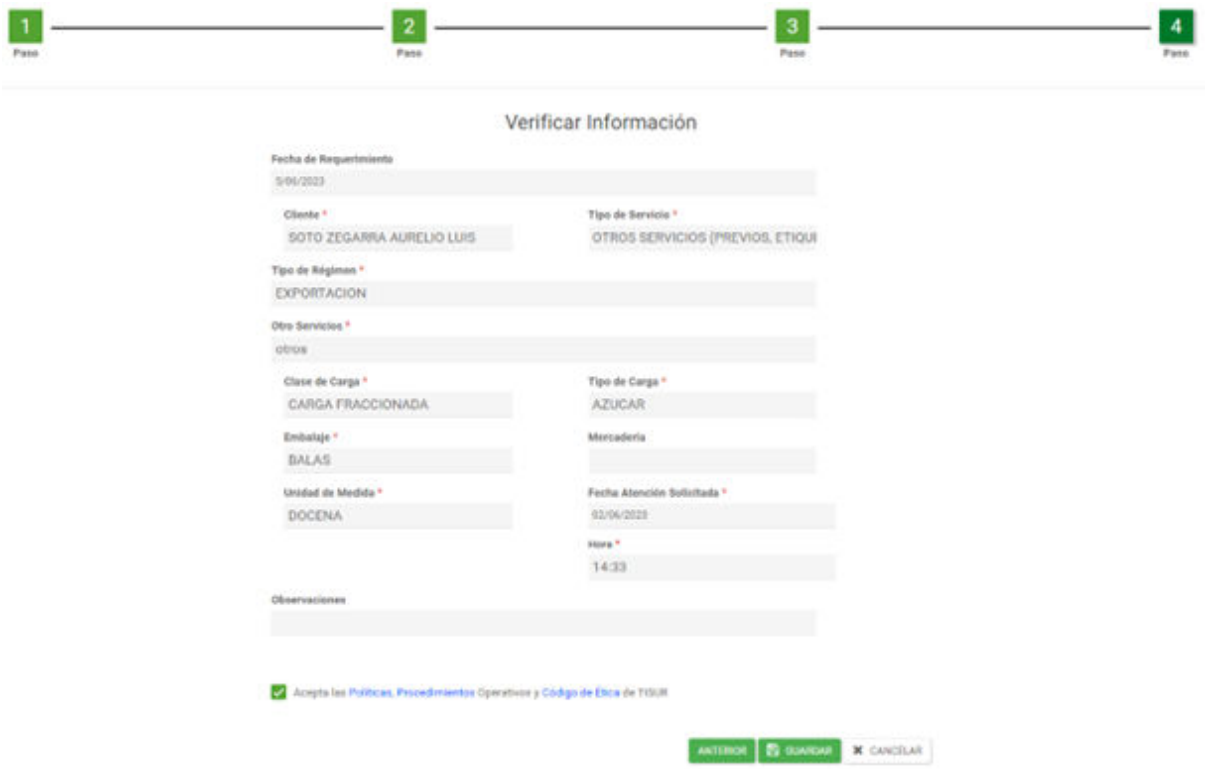


- Para los siguientes tipos de servicios:
  - **631 Otros servicios (Etiquetados/enzunchado/)**
  - **611 Ensaque**
  - **612 Trasegado**
  - **629 Posicionamiento de contenedores para asignación**
  - **630 Movilización de contenedores**

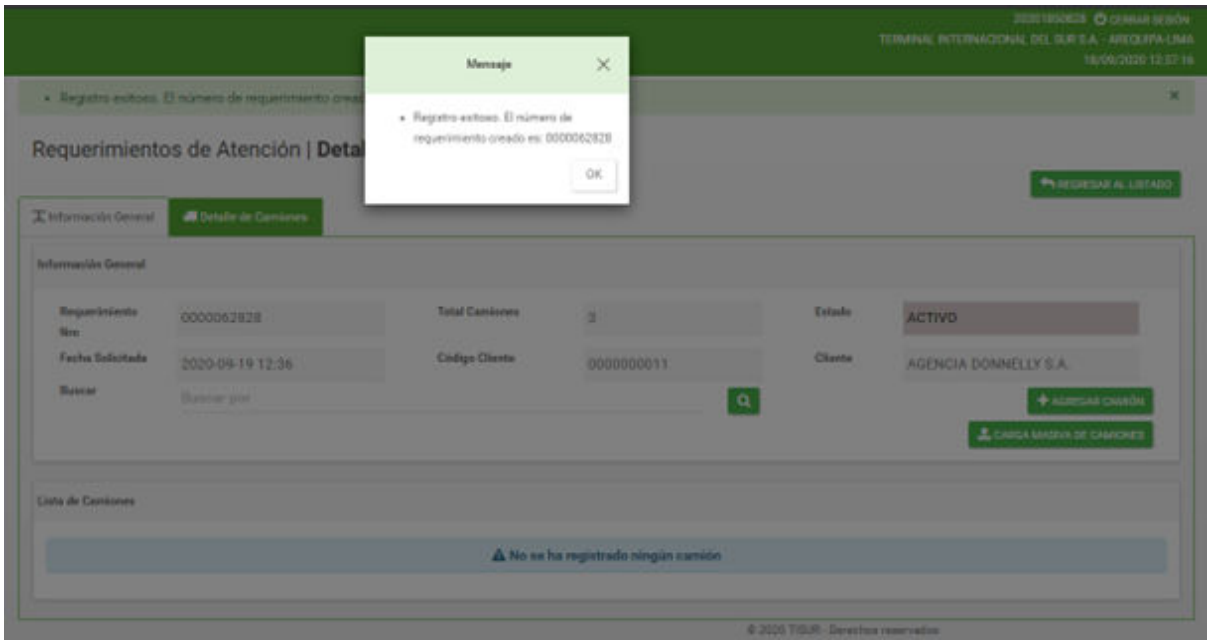
En **PASO 2 y PASO 3** ingresar datos requeridos manualmente.



- Como **último paso (Paso 4 o 5 según corresponda)** para todos los tipos de servicio, deberá verificar la información ingresada en pasos anteriores y dar clic en el botón GUARDAR si está conforme.

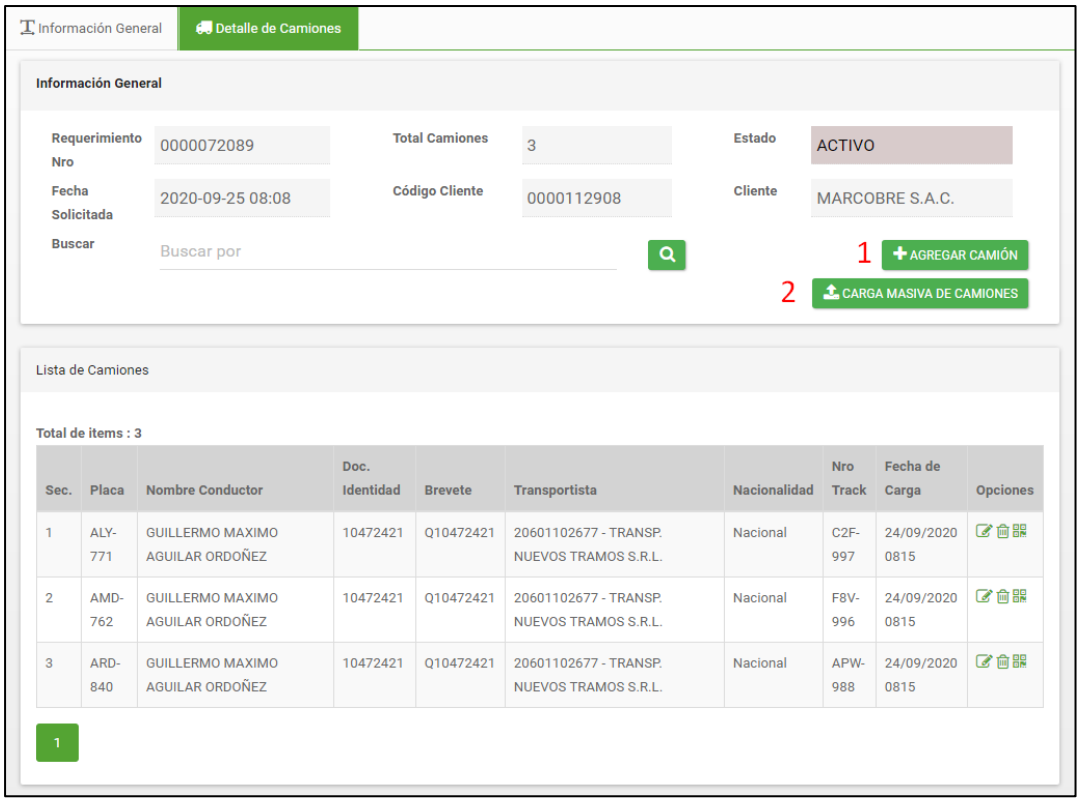


- Al guardar un nuevo requerimiento, el sistema le mostrará un mensaje que incluirá el **número de Requerimiento de atención** asignado y **habilita el formulario para el registro de camiones**.



2.6. Registro de Detalle de Camiones

Para registrar un nuevo camión tenemos dos formas de hacerlo: El registro individual [+ Agregar camión], o la carga masiva, para cargar un archivo con los datos para múltiples registros.



2.7. Registro manual

Para el registro de un camión presionar el botón [+ Agregar camión], el sistema mostrará el siguiente formulario.

Para poder guardar la información se debe llenar todas las secciones del formulario: Placa, Conductor y Transportista.

Debido a que la placa, el conductor y el transportista deben estar previamente registrados en el TISUR la forma de ingreso de información es a través de la búsqueda de la información. Para ello cada sección tiene el botón con icono de lupa que al ser presionado lanzará una ventana emergente con los datos existentes y se podrá buscar y posteriormente seleccionar el registro deseado.

Una vez llena la información en las 3 secciones presionar el botón **[Guardar]**

***NOTA**: En caso de no encontrar una placa, el conductor o transportista debe comunicarse con el área de TI de TISUR para que realicen su registro previo.*

***NOTA 2**: El campo **Nro. Track** no es requerido, por tanto, si Ud. si no cuenta con él puede dejarlo en blanco. Después podrá completarse con la opción de edición.*

2.8. Carga Masiva de camiones

Para el registro o carga masiva de camiones presionar el botón [Carga masiva de Camiones], el sistema mostrará una nueva ventana con las indicaciones y el formato de carga.

***NOTA**: El archivo en Excel debe de estar preparado como las indicaciones que muestra la ventana, además de que se dispone de los 2 formatos de carga uno a 9 **columnas** (base) y un segundo con **23 columnas**. El sistema acepta ambos formatos.*

1.- El archivo de datos debe tener la extensión .xls o .xlsx y debe contener **9 columnas** con las siguientes cabeceras:

A	B	C	D	E	F	G	H	I
PLACA	BREVETTE	DNI	NO_CONDUCTOR	AP_CONDUCTOR	RUC_TRANSP	NO_TRANSP	NACIONAL	PLACA_TRACTO

1.- El archivo de datos debe tener la extensión .xls o .xlsx y debe contener **23 columnas** con las siguientes cabeceras:

A	B	C	D	E	F	G	H	I
PLACA	BREVETTE	DNI	NO_CONDUCTOR	AP_CONDUCTOR	RUC_TRANSP	NO_TRANSP	NACIONAL	PLACA_TRACTO

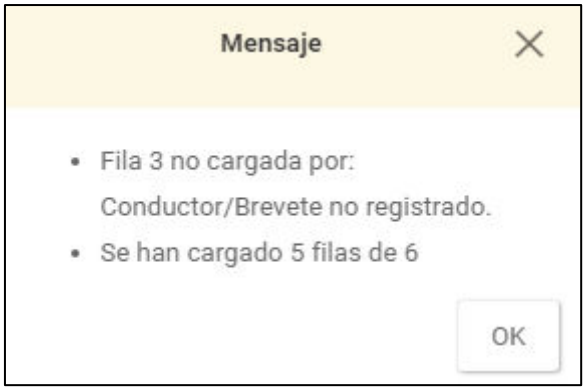
J	K	L	M	N	O	P
NRO_DOC_TRANSPORTE	TIPO_OPERACION	CAP_MAX_CARGA	NRO_PEDIDO	PESO_VACIO_ORIGEN	PESO_LLENO_ORIGEN	PESO_NETO_ORIGEN

Q	R	S	T	U	V	W
NB_AP_CONDUCTOR_DOS	DNI_CONDUCTOR_DOS	BREVETE_CONDUCTOR_DOS	GUIA_REMISION	UBICACION_ASIGNADA	OBSERVACIONES	RUC_CLIENTE

Una vez leída las instrucciones del formato y habiendo generado el archivo en formato XLS o XLSX realizar los siguientes pasos:

- Presionar el botón Seleccionar archivo se nos mostrará el menú de diálogo para buscar y seleccionar nuestro archivo de Excel ya preparado con la información
- Presionar el botón [Cargar Archivo]

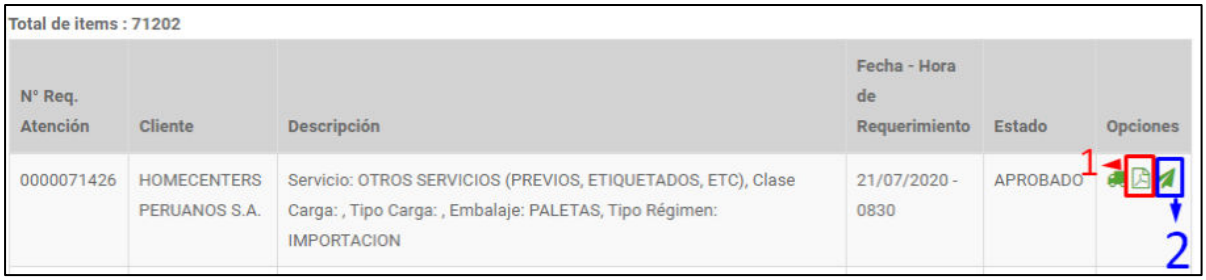
El sistema procederá su archivo y mostrará el final el resumen de lo ocurrido. El registro exitoso o de ser el caso la notificación de algún error presente. **Ejemplo**:



2.9. Ver y enviar Ticket QR

Una vez registrados los camiones a un Requerimiento de Atención cada camión tendrá asociado un Ticket de Atención que contiene dentro el código QR. Para poder obtenerlo e incluso enviarlo vía correo electrónico se puede acceder de dos formas:

2.10. Listado principal de Req. de Atención:



Total de items : 71202

N° Req. Atención	Cliente	Descripción	Fecha - Hora de Requerimiento	Estado	Opciones
0000071426	HOMECENTERS PERUANOS S.A.	Servicio: OTROS SERVICIOS (PREVIOS, ETIQUETADOS, ETC), Clase Carga: , Tipo Carga: , Embalaje: PALETAS, Tipo Régimen: IMPORTACION	21/07/2020 - 0830	APROBADO	1 2

2.11. Listado detalle de camiones

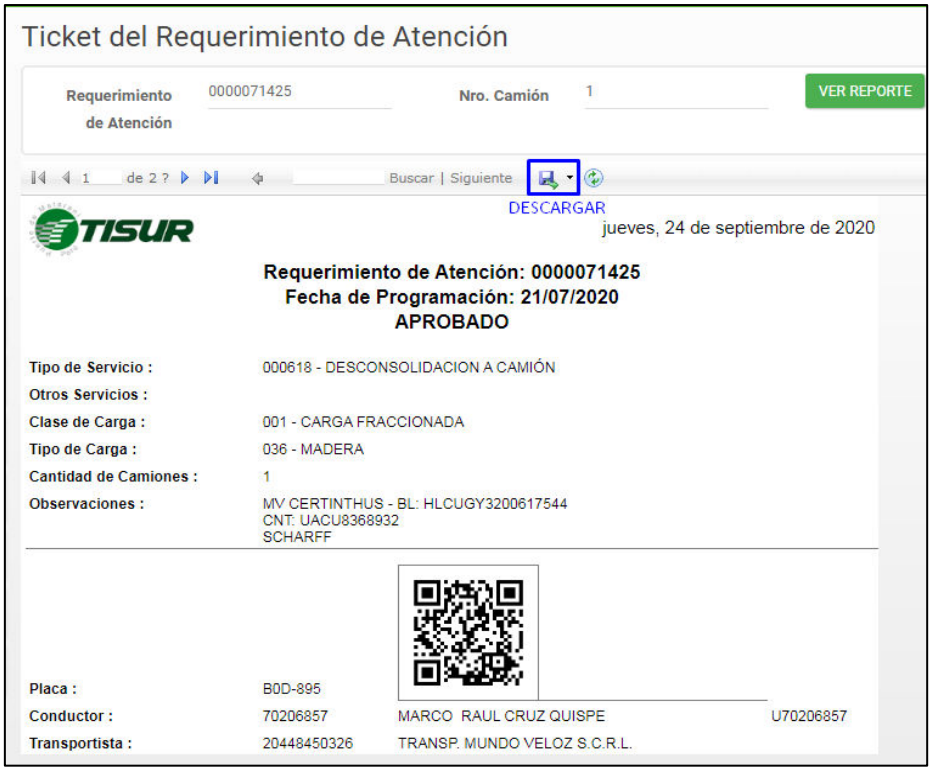
Lista de Camiones

Total de items : 1

Sec.	Placa	Nombre Conductor	Doc. Identidad	Brevete	Transportista	Nacionalidad	Nro Track	Fecha de Carga	Opciones
1	AZL-748	JUAN CARLOS BARRIENTOS HUILLCA		Q42345443	20371332210 - TRANSPORTES HAGEMSA S.A.C.	Nacional	APO-985	21/07/2020 0919	1 2

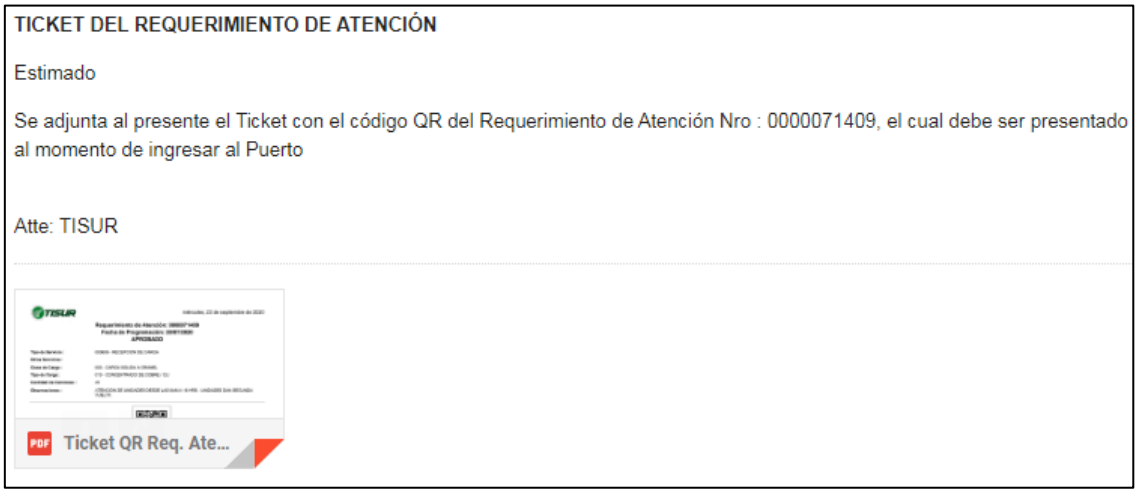
Opción 1: Previsualizar el PDF: Al presionar el botón con icono de PDF o código QR el sistema mostrará la siguiente ventana. En la que se podrá previsualizar y exportar el Ticket de Atención.

NOTA**: Para ver el Ticket que contenga todos los camiones poner en el campo **Nro. Camión** el valor **0(cero)** y presionar el botón [**Ver Reporte]



Opción 2: Envío directo al email del conductor:

Al presionar el botón con icono de flecha El sistema enviará un mensaje al correo electrónico de cada conductor con su respectivo Ticket. En cada mensaje se adjuntará un PDF descargable.



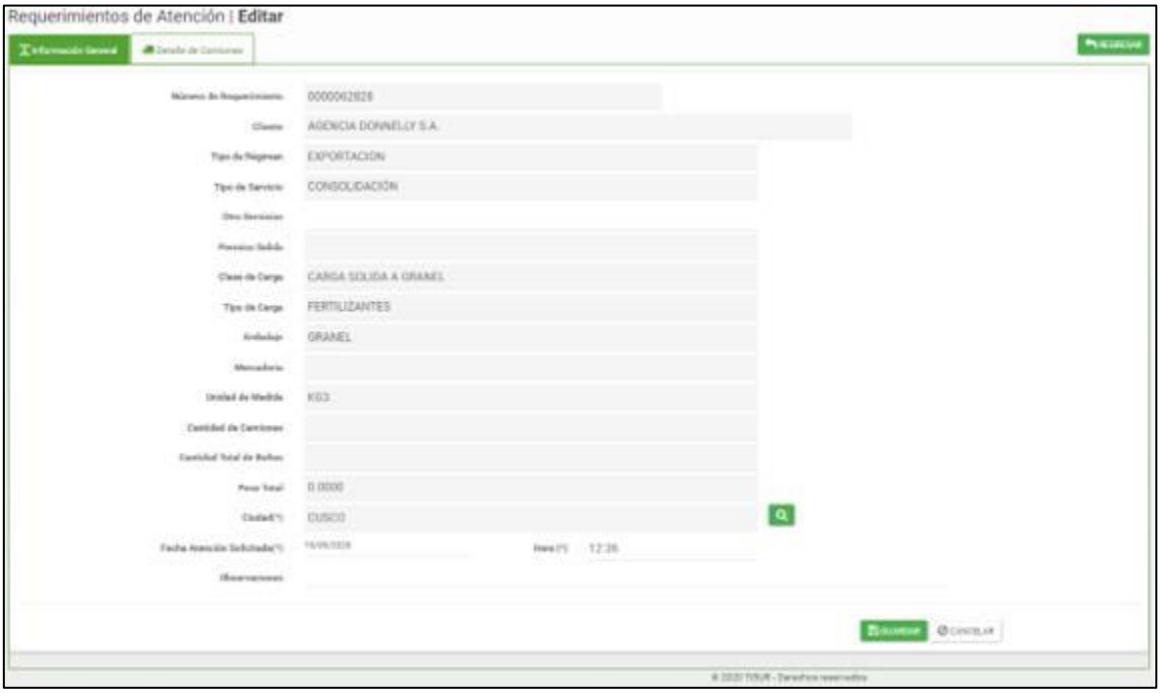
***NOTA**: Si el correo electrónico del conductor no se encuentra previamente registrado el sistema alertará esta incidencia. Para subsanar ello comunicarse con el área de TI de TISUR para que complete la información faltante.*

2.12. Edición de un requerimiento de atención

Para editar un requerimiento de atención presionar el botón **[Editar]** del listado principal de Requerimientos de Atención.

N° Req. Atención	Cliente	Descripción	Fecha - Hora de Requerimiento	Estado	Opciones
0000062828	AGENCIA DONNELLY S.A.	Servicio: CONSOLIDACIÓN, Clase Carga: CARGA SOLIDA A GRANEL, Tipo Carga: FERTILIZANTES, Embalaje: GRANEL, Tipo Régimen: EXPORTACION	19/09/2020 - 1236	ACTIVO	

Una vez realizada la acción el sistema desplegará el formulario para edición como muestra la siguiente figura, los campos editables únicamente son: ***Otros Servicios, Ciudad, fecha y hora de atención solicitada, y la observación***:



El botón

nos permitirá guardar los cambios realizados.

2.13. Anular requerimiento de atención

Para anular un Requerimiento de Atención presionar el botón **[Anular** **]** del listado principal de Requerimientos de Atención.

Total de ítems : 1

N° Req. Atención	Cliente	Descripción	Fecha - Hora de Requerimiento	Estado	Opciones
0000062828	AGENCIA DONNELLY S.A.	Servicio: CONSOLIDACIÓN, Clase Carga: CARGA SOLIDA A GRANEL, Tipo Carga: FERTILIZANTES, Embalaje: GRANEL, Tipo Régimen: EXPORTACION	19/09/2020 - 1236	ACTIVO	

El sistema mostrará una ventana de confirmación.

Presionar el botón [**Aceptar**] para continuar con la acción o [**Cancelar**] para no continuar.

2.14. Servicios Especiales

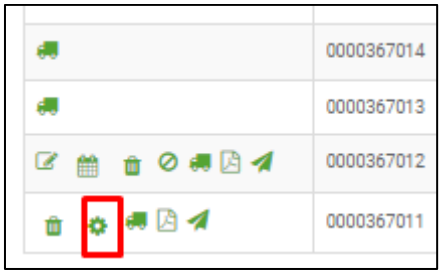
Los Servicios Especiales solo aparecen de acuerdo a la siguiente imagen donde en resumen (si se solicita un Rq. para el día actual se considera especial si lo requiere para mañana dependerá de la hora de registro antes o después de las 10 AM y si lo requiere entre pasado mañana o después normal NO será especial)[según el ejemplo, la fecha actual es 03/07/2023]

	DIA 03/07/2023	DIA 04/07/2023	DIA 05/07/2023
Antes de las 10 AM	ESPECIAL	NORMAL	NORMAL
Despues de las 10 AM	ESPECIAL	ESPECIAL	NORMAL

Un servicio especial puede ser [**Aprobado**] o [**Denegado**], en caso se apruebe se generará un servicio hasta Programado confirmado, y en ambos casos se informará al cliente sobre la decisión tomada.

2.15. Solicitar/Aprobar Ampliación de Servicio

Para solicitar/aprobar un Requerimiento de Atención presionar el botón del listado principal de Requerimientos de Atención.



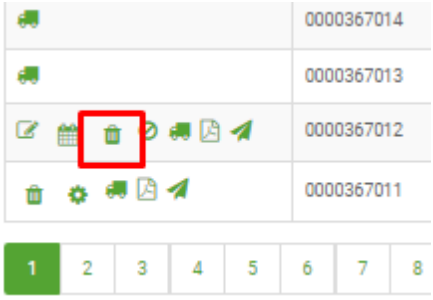
El sistema mostrará una ventana de solicitud.

Presionar el botón [**Aceptar**] para continuar con la acción o [**Cancelar**] para no continuar.

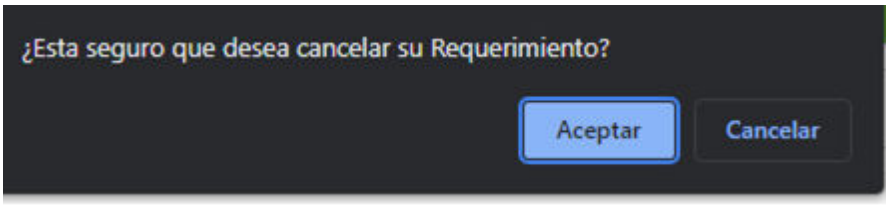
La ampliación puede ser [**Aprobada**] para aprobación la acción o [**Denegada**] para no admitir la ampliación solicitada, en ambos casos enviará un mensaje con la decisión tomada.

2.16. Cancelación de Servicios

Para anular un Requerimiento de Atención presionar el botón **[Cancelar]** del listado principal de Requerimientos de Atención.



El sistema mostrará una ventana de confirmación.



Presionar el botón [**Aceptar**] para continuar con la acción o [**Cancelar**] para no continuar. en algunos casos puede aparecer que el servicio ya se ejecutó, y no podrá cancelarlo.