TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO

DEVOLUCIÓN ANUAL PARTICULARES

**ÍNDICE**

[1 Introducción 5](#_Toc116570852)

[2 Definición de los pasos 6](#_Toc116570853)

[2.1 Paso 0 6](#_Toc116570854)

[2.2 Paso 1 6](#_Toc116570855)

[2.3 Paso 2 6](#_Toc116570856)

[2.4 Paso 3 6](#_Toc116570857)

[2.5 Paso 4 6](#_Toc116570858)

[2.5.1 Confirmación 6](#_Toc116570859)

[2.5.2 Error 7](#_Toc116570860)

[3 Interfaces de usuario 7](#_Toc116570861)

[3.1 Paso 0 7](#_Toc116570862)

[3.1.1 Funcionalidad de la página 7](#_Toc116570863)

[3.1.2 Mensajes de interacción 7](#_Toc116570864)

[3.1.3 Notas sobre la página 7](#_Toc116570865)

[3.2 Paso 1 8](#_Toc116570866)

[3.2.1 Funcionalidad de la página 8](#_Toc116570867)

[3.2.2 Mensajes de interacción 9](#_Toc116570868)

[3.2.3 Notas sobre la página 10](#_Toc116570869)

[3.3 Paso 2 12](#_Toc116570870)

[3.3.1 Funcionalidad de la página 12](#_Toc116570871)

[3.3.2 Mensajes de interacción 13](#_Toc116570872)

[3.3.3 Notas sobre la página 13](#_Toc116570873)

[3.4 Paso 3 14](#_Toc116570874)

[3.4.1 Funcionalidad de la página 14](#_Toc116570875)

[3.4.2 Mensajes de interacción 14](#_Toc116570876)

[3.4.3 Notas sobre la página 15](#_Toc116570877)

[3.5 Paso 4 - Confirmación 16](#_Toc116570878)

[3.5.1 Funcionalidad de la página 16](#_Toc116570879)

[3.5.2 Mensajes de interacción 16](#_Toc116570880)

[3.5.3 Notas sobre la página 16](#_Toc116570881)

[3.6 Paso 4 - Error 18](#_Toc116570882)

[3.6.1 Funcionalidad de la página 18](#_Toc116570883)

[3.6.2 Mensajes de interacción 18](#_Toc116570884)

[3.6.3 Notas sobre la página 18](#_Toc116570885)

[4 Apuntes varios 18](#_Toc116570886)

**Hoja de control de documento**

Estado de generación del documento

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Autor** | **Razón** | **Sección/Pág.** |
| 1.0 | OCTUBRE 2022 | Sergio Moral | Generación |  |

# Introducción

Se genera la interfaz de los usuarios de WEB TTP para la tramitación de la devolución del 50% del importe pagado en anuales particulares.

# Definición de los pasos

## Paso 0

Pantalla inicial donde el usuario recibirá información acerca del procedimiento a seguir para solicitar su devolución.

## Paso 1

Pantalla de identificación donde el sistema enlazará al usuario de GBIT mediante los datos proporcionados al sistema por el usuario.

En este paso ya se le informa de la devolución.

## Paso 2

Pantalla donde el usuario introducirá los datos necesarios para tramitar la solicitud de devolución.

Se definen 3 bloques:

1. Datos bancarios
2. Datos del solicitante
3. Datos de contacto

En este paso, el usuario también será informado del importe de la devolución.

## Paso 3

Pantalla donde el usuario verificará todos los datos que se han generado con su solicitud para su validación o realizar los cambios oportunos.

## Paso 4

Pantalla final donde el usuario recibirá confirmación en caso de que no se haya producido ningún error durante el proceso o recibirá un error en caso de que si se haya producido.

### Confirmación

El usuario recibe confirmación de que el proceso ha concluido satisfactoriamente y se le da opción de ver y/o descargar el resguardo en formato PDF.

### Error

El usuario recibe el aviso de que su solicitud no ha sido tramitada y se le da opción de iniciar el proceso de nuevo.

# Interfaces de usuario

## Paso 0



### Funcionalidad de la página

* Se podrá acceder al paso 1 mediante el botón “Iniciar proceso de devolución”.
* Existe un enlace externo hacia la web de crtm.es para consultar los términos y condiciones.
* Existe un enlace para enviar un correo electrónico.
* Título: Abono anual particular (eliminar “s”). Se aplica en todas las páginas.
* En algún lugar hay que anclar la opción de “consulta de una solicitud registrada” y descarga de la factura. Quizá aquí, debajo del botón de “Iniciar proceso de devolución”. El literal sería “Consultar solicitud de devolución”.
* Hay que hacer mención a la Ley de Protección de datos.
* Hay que modificar el texto incluido en esta pantalla incluyendo las fases de la consulta y la información descriptiva del proceso.

### Mensajes de interacción

* No existen mensajes de interacción

### Notas sobre la página

* Contenido sin definir, se muestra a modo de orientación el que se utilizó en la compensación COVID.
* Texto pantalla 0:

Bienvenido al servicio de solicitud de devolución del Abono anual.

En este formulario podrás solicitar la devolución del 50% abonado en el periodo septiembre-diciembre, en virtud con las medidas acordadas por el Consejo de Administración del Consorcio Regional de Transportes de Madrid en aplicación del RD-l 11/2022 de 25 de junio y el RDL 14/2022 de 1 de agosto.

Para solicitar la devolución debes registrar tu solicitud en este servicio, indicando tus datos identificativos y la cuenta bancaria en la que quieres recibir la devolución. El plazo finaliza el día 30 de noviembre.

En la última semana de diciembre y durante el mes de enero se ejecutarán las devoluciones vía transferencia bancaria.

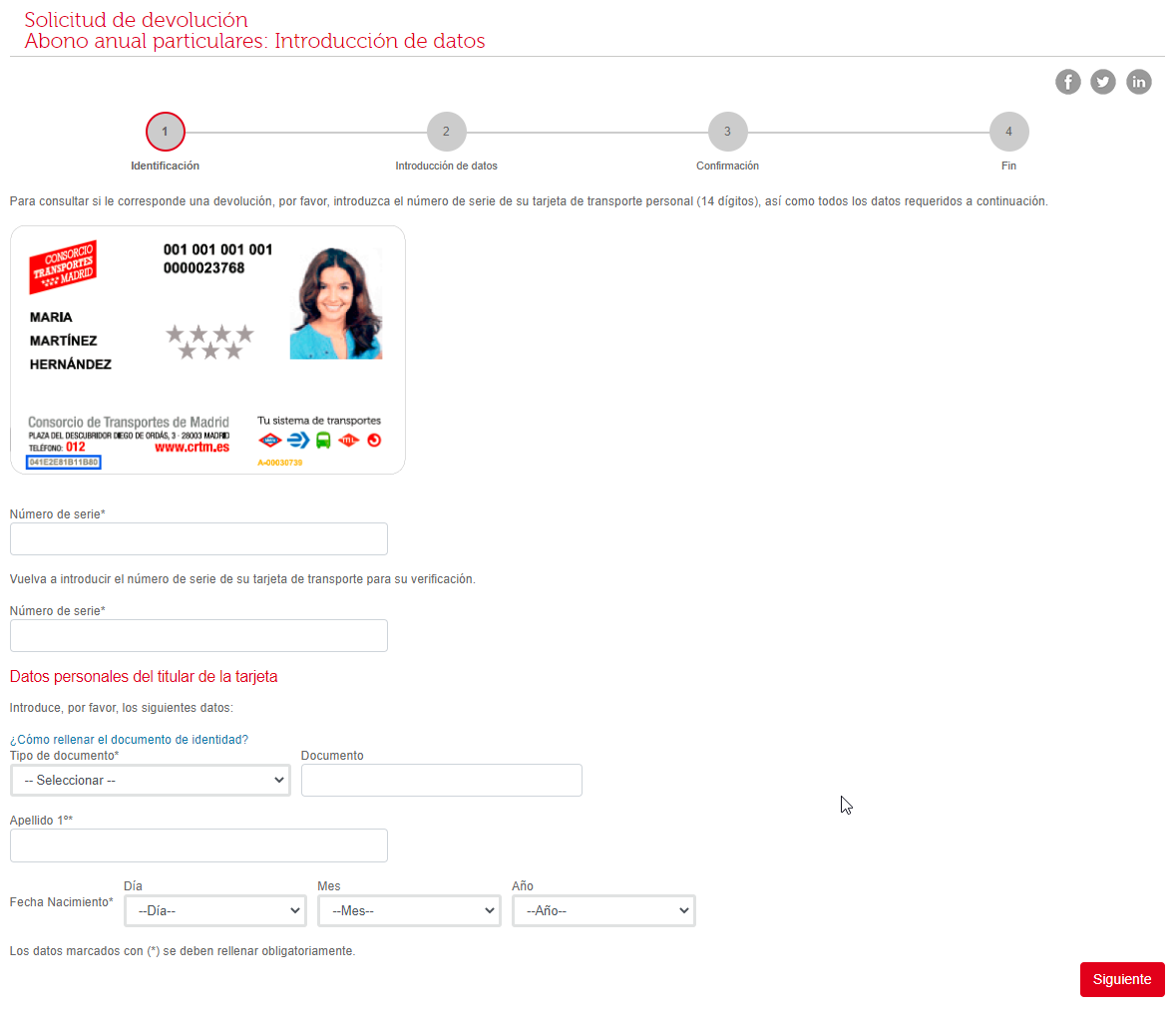
Si ya has registrado tu solicitud, puedes consultar en esta página en qué estado se encuentra, o descargar la factura si ya se hubiera efectuado la devolución.

Para más información consulta aquí las Instrucciones para realizar la solicitud.

*(\*) Descuentos financiados por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, la Comunidad de Madrid y resto de administraciones adheridas al Consorcio Regional de Transportes de Madrid*.

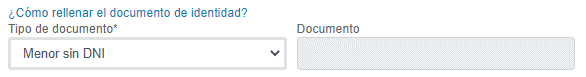
Para cualquier duda…

## Paso 1

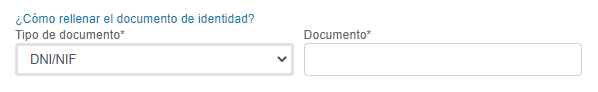


### Funcionalidad de la página

* Comentarios
  + Texto inicial: Para consultar si te corresponde devolución del importe pagado por tu Abono anual en 2022, por favor, introduce…
  + Cambiamos a “tu” los mensajes que podamos.
  + Cambiamos texto para introducir el nº de serie por segunda vez: “Por favor, confirma el número de serie”
  + Sergio, ¿puedes dibujar una flecha señalando al recuadro del nº de serie de la tarjeta?
* Por defecto, todos los campos son obligatorios a excepción del documento, que lo será en función del tipo de documento que escoja el usuario. Se pueden producir 3 escenarios distintos:
  + El documento escogido es “Menor sin DNI”. En este caso el documento se vuelve como campo de solo lectura y sigue sin ser obligatorio.



* + Se escoge “DNI/NIF” o “Tarjeta de residente”. En este caso el documento se vuelve obligatorio.



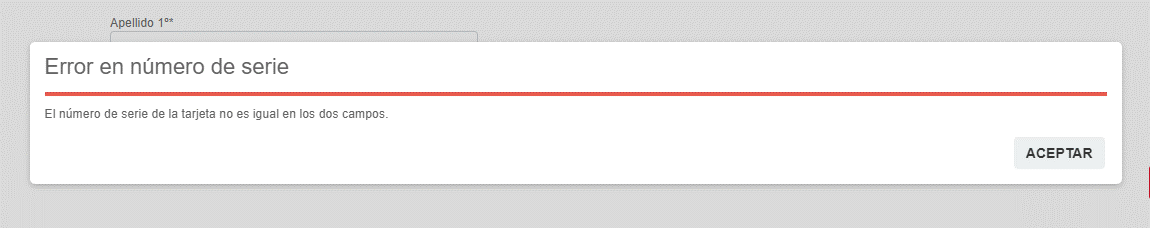
* + Se escoge “Pasaporte” o “DNI Extranjero”. En este caso el documento se vuelve obligatorio y además aparece el código ISO como obligatorio también.



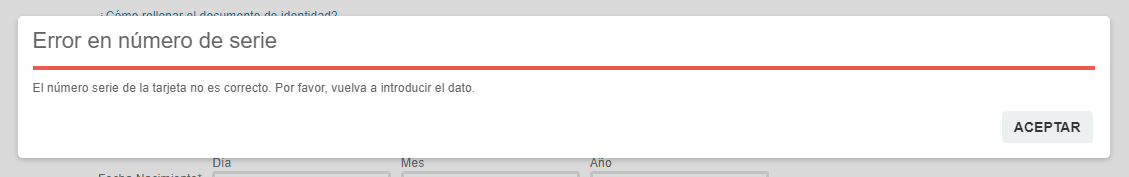
* Existe un botón llamado “Siguiente” para continuar al siguiente paso, el 2.
* Existe un enlace “¿Cómo rellenar el documento de identidad?” que abrirá la información sobre cómo se rellena el documento.
* La página, al pulsar en el botón siguiente, realizará comprobaciones de los datos para verificar su validez.

### Mensajes de interacción

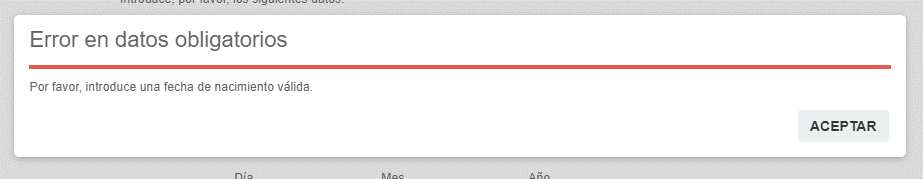
* El número de serie no es igual en los dos campos



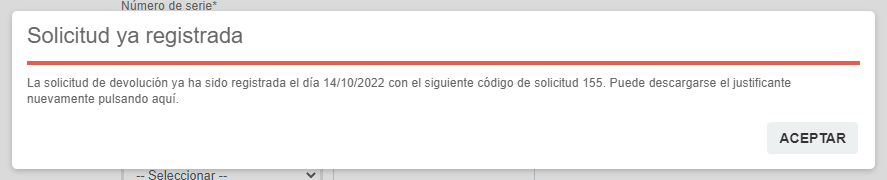
* En cualquiera de los siguientes casos:
  + No se han introducido los 14 dígitos del número de serie
  + El número de serie no comienza por 04
  + El número de serie no es alfanumérico
  + Respuesta del servicio [12, “UID\_NO\_EXISTE”] Modificar mensaje: El número de serie de la tarjeta no es correcto. Por favor, vuelve a introducirlo.



* En caso de que falte algún dato obligatorio se mostrará un mensaje que variará en función del campo no rellenado o rellenado de forma incorrecta.
* Interpreto que otros posibles mensajes si faltan datos serían: introduce un número de documento válido, (excepto para el menor sin DNI) o introduce el primer apellido del titular de la tarjeta.



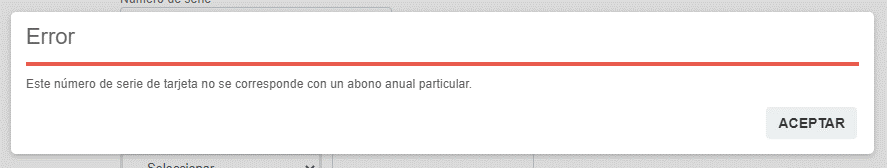
* Respuesta del servicio [2, “YA\_REGISTRADA”]



Modificar mensaje: Puedes descargarte el justificante….

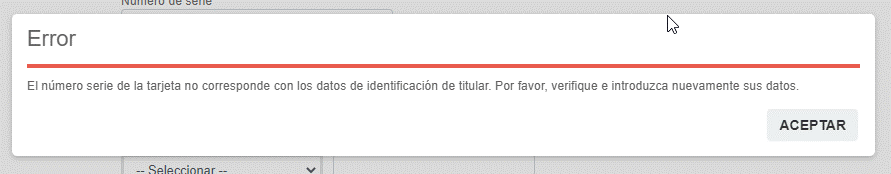
Al pulsar sobre “aquí” el usuario será redirigido al paso final donde podrá ver y descargar su justificante.

* Respuesta del servicio [13, “UID\_NO\_ES\_AAP”]



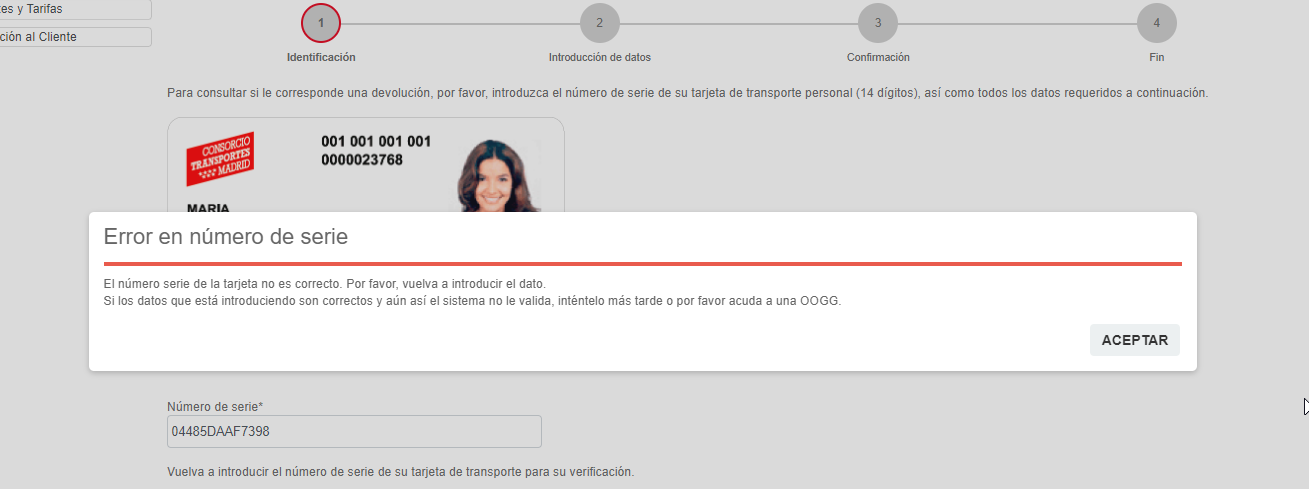
* Modificar mensaje: …con un Abono anual particular activo.
* Respuesta del servicio [14, “DP\_NO\_COINCIDEN\_CON\_UID”]

Modificar mensaje: ….Por favor, verifica e introduce nuevamente tus datos.



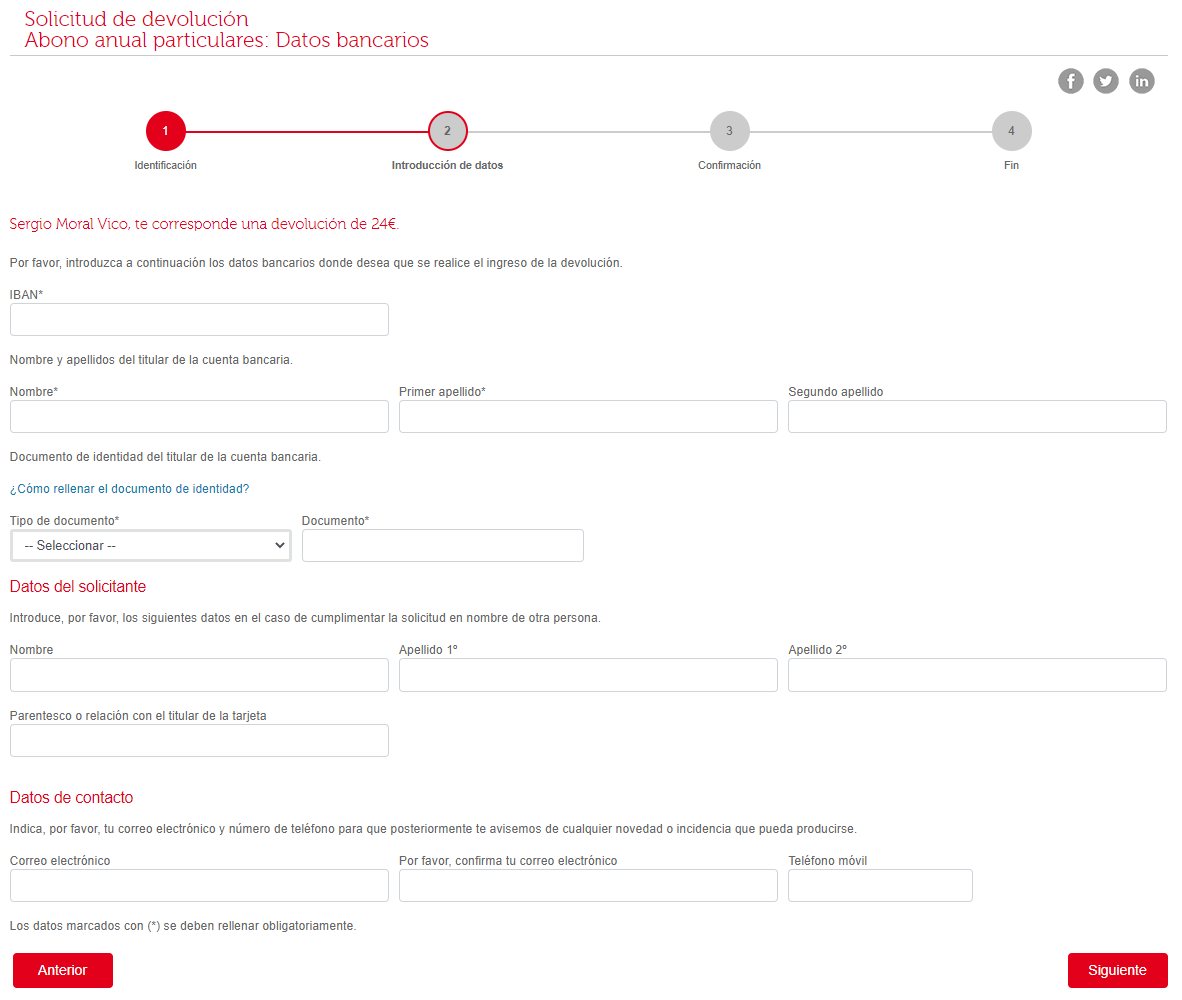
### Aquí va el mensaje de usuario con expediente sancionador. Mensaje. “No se puede solicitar la devolución por este canal. Tu tarjeta está bloqueada. Por favor, acude a una Oficina de gestión del Consorcio. (Me parece mejor no mencionar el tema del expediente sancionador en el mensaje, no sabemos cómo lo interpretará el usuario).

* El caso de que “no tenga derecho” creo que se puede fusionar con el caso de que no tenga un Abono anual particular, he añadido “activo” por si hubiera algún caso de baja anticipada. \*\*\* No puede haber si son usuarios particulares, no? Notas sobre la página
* Según requerimiento de necesidades, a partir del 5º intento (incluido) de identificación del usuario, comenzará a aparecer un mensaje adicional que se muestre en cada caso informando al usuario que, si tiene algún problema, acuda a una oficina de gestión.



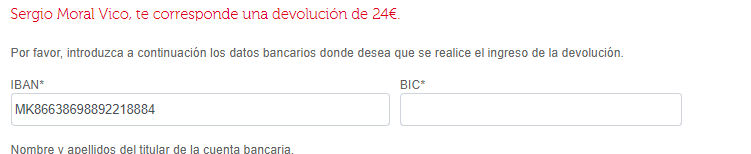
* Modificar mensaje: Si los datos que estás introduciendo son correctos y no te puedes registrar, por favor, inténtalo más tarde o acude una Oficina de gestión del Consorcio.
* \*\*\* El fallo en número de serie no debería derivar a oficina de gestión, solo el fallo de datos personales.
* Los errores de número de serie ya están identificados y tienen su mensaje correspondiente. El título del error debería modificarse a “Error en identificación del usuario”

## Paso 2



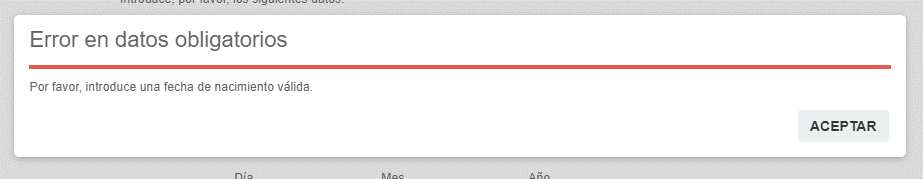
### Funcionalidad de la página

* Por defecto, los campos obligatorios son IBAN, BIC (en caso de IBAN extranjero), nombre y apellido 1 del titular de la cuenta bancaria, tipo de documento y documento del titular de la cuenta bancaria.
* La funcionalidad del documento de identidad es igual a la del paso anterior, con la diferencia de que no da opción de escoger “Menor sin DNI”, por lo tanto, siempre será obligatorio.
* Existe un botón llamado “Siguiente” para continuar al siguiente paso, el 3.
* Existe un botón llamado “Anterior” para retroceder al paso 1.
* Existe un enlace “¿Cómo rellenar el documento de identidad?” que abrirá la información sobre cómo se rellena el documento.
* En el caso de que se detecte un IBAN extranjero, se habilita de forma automática el campo “BIC”.



### Mensajes de interacción

* En caso de que falte algún dato obligatorio al pulsar en el botón siguiente, se mostrará un mensaje que variará en función del campo no rellenado o rellenado de forma incorrecta. Mensaje de ejemplo.



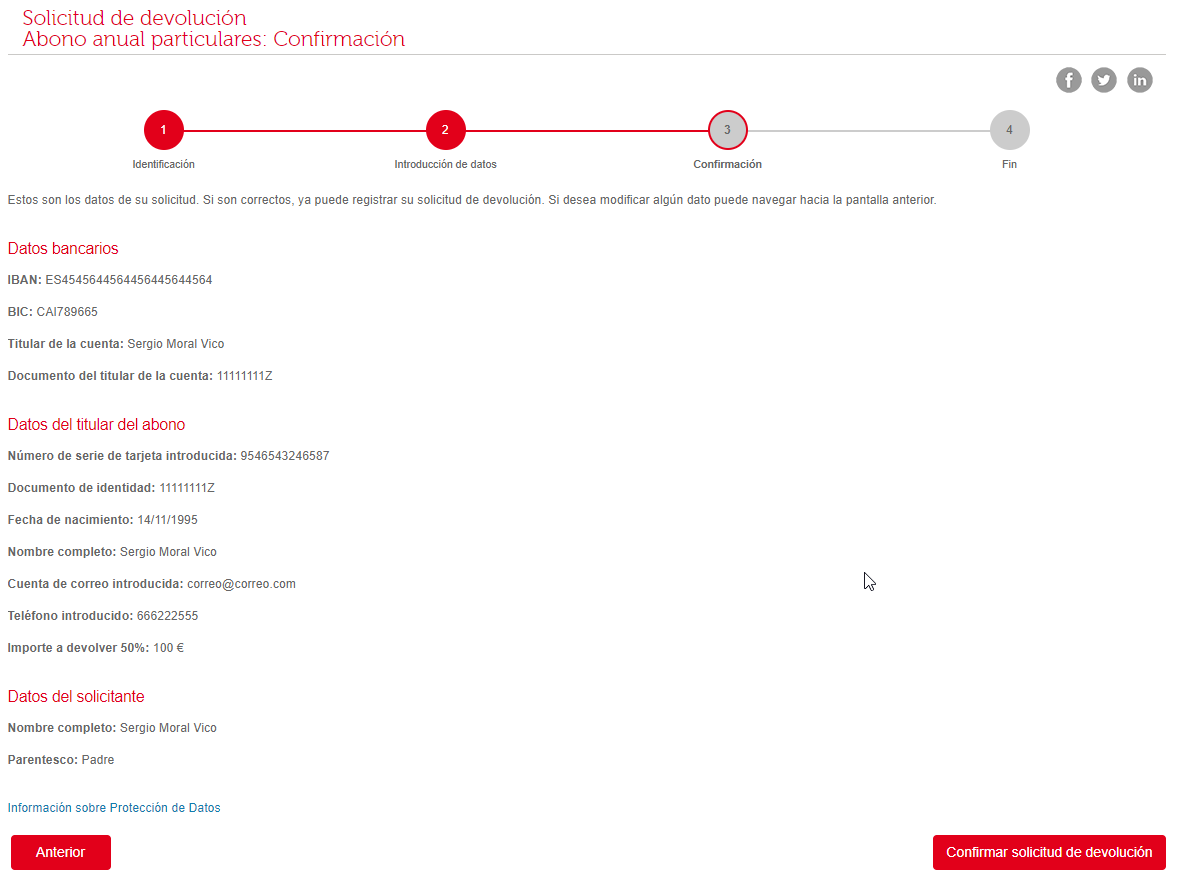
### Modificar textos y mensajes:

* Título pantalla 2: Abono anual particular. Introducción de datos.
* Sergio Moral Vico puedes solicitar la devolución de 24€. (entre paréntesis y en negro: “50% del importe abonado entre el 01/09/2022 y el 31/12/2022”).
* Por favor, introduce los datos bancarios donde deseas recibir la devolución.
* Indica, por favor, tu correo electrónico y número de teléfono, te enviaremos el resguardo de tu solicitud o contactaremos contigo en caso de incidencia.
* Hay que poner el texto de la Ley de Protección de datos que indique que los datos recabados se utilizarán…el que ya tengas de otras veces.

### Notas sobre la página

* En caso de volver atrás, la página respetará la información ya introducida al volver nuevamente.
* El IBAN es validado con un algoritmo público que existe para tal fin.

## Paso 3



### Funcionalidad de la página

* Existe un botón llamado “Confirmar solicitud de devolución” para continuar al siguiente paso, el 4, confirmando así la solicitud y almacenándola en base de datos.
* Existe un botón llamado “Anterior” para retroceder al paso 2.
* Existe un enlace “Información sobre Protección de Datos” que abrirá la información relevante sobre protección de datos.

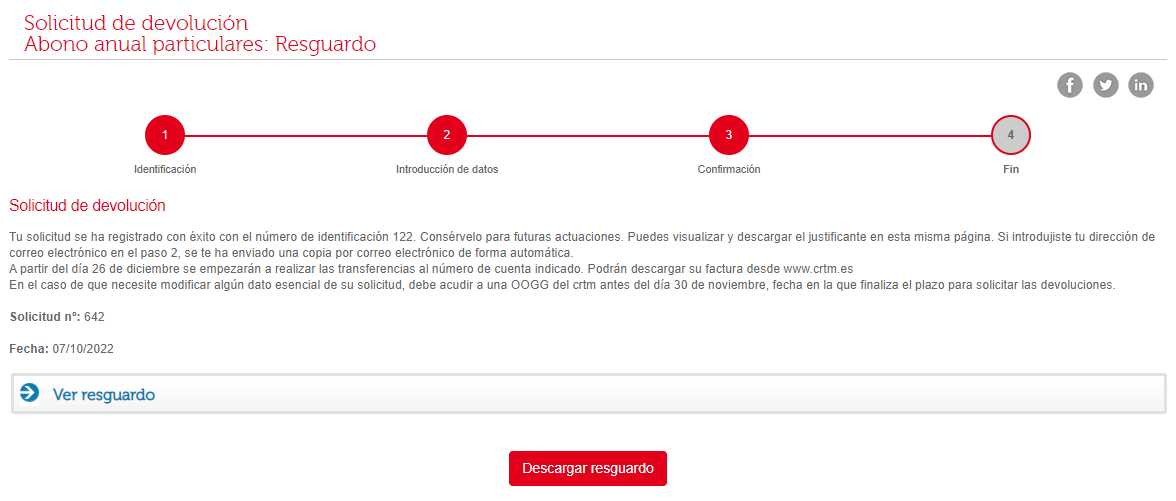
### Mensajes de interacción

* No existen mensajes de interacción en esta página
* Modificar textos:
  + Estos son los datos de tu solicitud de devolución. Confírmalos y quedará registrada.
  + Si deseas modificar algo, puedes hacerlo en la pantalla anterior.
  + (me parece que estaban bien los anteriores mensajes, solo cambiar el trato por el tuteo)
  + Importe a devolver (quitar 50%)

### Notas sobre la página

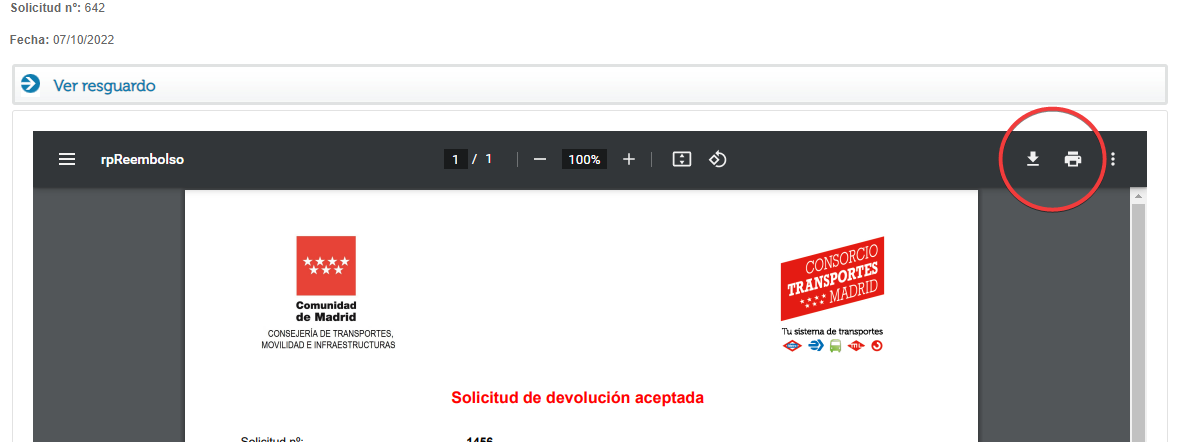
* Todos los datos son los que el usuario ha introducido en las pantallas anteriores, a excepción del importe a devolver y el nombre completo del titular del abono, estos dos han sido rescatados del servicio web.
* Si un dato no ha sido rellenado, bien porque era opcional o bien porque no era necesario, no será mostrado en esta pantalla. Por ejemplo, el código BIC.

## Paso 4 - Confirmación



### Funcionalidad de la página

* Existe un botón llamado “Descargar resguardo”, este genera un archivo en formato PDF que será descargado mediante el navegador que esté usando el usuario.
* El usuario tiene opción de ver el resguardo en la misma pantalla, con opción adicional a descargarlo e imprimirlo.



### Mensajes de interacción

* Se puede generar una alerta con mensajes genéricos del sistema si se produce algún error al descargar el documento PDF con el resultado de la solicitud.

### Notas sobre la página

* La funcionalidad de ver el certificado no funciona en algunos móviles.
* No se da opción de volver a atrás por temas de seguridad
* Modificar textos:
  + Se elimina el título “solicitud de devolución” y se sube el Nº de solicitud y fecha por encima del texto.
  + Modificar: …puedes visualizar y descargar el resguardo en esta misma página. Además, lo recibirás por correo electrónico en la dirección que nos hayas indicado.

Las devoluciones se ejecutarán a partir de la última semana del mes de diciembre y durante el mes de enero. Si no la hubieses recibido en este plazo, por favor, consulta con tu banco o contacta con [tarjetatransportepublico@madrid.org](mailto:tarjetatransportepublico@madrid.org).

Puedes descargar la factura de tu devolución desde aquí “Consulta solicitud de devolución”.

En caso de que necesites modificar algún dato de tu solicitud registrada, debes acudir a una Oficina de gestión del Consorcio con el resguardo de tu solicitud, como máximo hasta el 30 de noviembre, fecha en la que finaliza el plazo para solicitar las devoluciones.

## Paso 4 - Error



### Funcionalidad de la página

* Existe un botón llamado “Iniciar nueva solicitud de devolución”, este devuelve al usuario al paso 1 para que comience el proceso de nuevo.

### Mensajes de interacción

* No existen mensajes de interacción.

### Notas sobre la página

* No se da opción de volver a atrás por temas de seguridad, solamente podrá comenzar el proceso desde el inicio.
* Modificar textos: Eliminar el título “Solicitud de devolución”

# Apuntes varios

* Falta el mensaje que se mostrará al usuario en caso de la respuesta del servicio [10, “USUARIO\_SIN\_DERECHO”]. Ya comentado, en realidad sólo eran 4 mensajes de identificación errónea: por num de serie erróneo, no corresponde nº serie con datos usuarios, no es usuario de abono anual, y tiene expediente sancionador.
* Falta el mensaje que se mostrará al usuario en caso de la respuesta del servicio [11, “USUARIO\_SANCIONADO”]. Ya indicado
* Falta la definición del código de solicitud (ejemplo e-N000012). El que mejor se adapte a nuestro sistema, lo indicará Virtual Desk.
* Se ha modificado el mensaje final del paso 4 – confirmación, en las siguientes partes:
  + Puedes visualizar y descargar el justificante “aquí”, ha sido modificado por “en esta misma página”. Ya existe un botón para realizar esa acción. ok
  + Se ha introducido una coletilla para avisar al usuario que, si introdujo la dirección de correo electrónico, el justificante ya se le ha enviado de forma automática. ok
* Se han modificado algunos mensajes para mostrárselos al usuario de “tu”. Se me hizo hincapié en el rediseño de la web en que todos los mensajes debían ir así. ok
* Falta por definir el contenido del paso 0. ok