

Global Apply for Card (GAFC) American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

Contenido

- Panorama general
- Rutas de aprobación
- Cómo solicitar una Tarjeta / Entrega de Tarjeta
- Revisión y aprobación de solicitudes
- Claves de Acceso
- Rastreo de solicitudes

Panorama general

¿Qué productos de Tarjeta están disponibles en el programa Global Apply for Card (GAFC)?	Las Tarjetas Corporativas Green, Gold y Platinum están disponibles en GAFC. Las Cuentas de Control Básico relacionadas con estas tarjetas aparecerán en GAFC. Actualmente, las tarjetas Corporate Meeting Card (CMC) y Corporate Purchasing Card (CPC) están excluidas.
Cuando el nombre de la empresa aparece en relieve en la tarjeta, ¿De dónde proviene?	Los nombres de la Empresa en relieve se extraen de los detalles de su Cuenta de Control Básico de American Express.
¿GAFC es compatible con dispositivos móviles o tabletas?	Sí, GAFC responderá y funcionará en resoluciones de pantallas menores como dispositivos móviles y tabletas. No obstante, no disponemos de una aplicación exclusivamente móvil separada.
¿A quién llamo si necesito asistencia con GAFC?	Si observa errores o tiene preguntas adicionales, por favor póngase en contacto con el Equipo de Servicio a los Administradores del Programa de American Express llamando al 1-800-597-5500.

Cómo solicitar una Tarjeta / Entrega de Tarjeta

¿Cómo acceden los Solicitantes a su Solicitud de Tarjeta?	<p>Hay dos maneras de acceder a la Solicitud de Tarjeta:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Clave de Acceso y Enlace de URL<ul style="list-style-type: none">• Puede proporcionar a los Solicitantes un enlace al sitio de la solicitud y una Clave de Acceso vía correo electrónico (e-mail).• Sus Claves de Acceso pueden ser publicadas en la Intranet interna de su empresa o en documentos internos.2. Invitación por e-mail<ul style="list-style-type: none">• Los Solicitantes reciben dos e-mails de American Express, iniciados por el Administrador del Programa, invitándolos a solicitar su Tarjeta Corporativa.• Un e-mail tendrá un enlace al sitio de la solicitud, el otro tendrá un ID de Solicitud que ellos deberán ingresar y completar la solicitud. <p>Una vez en el sitio de la Solicitud de Tarjeta, los Solicitantes recibirán instrucciones para ingresar la dirección de e-mail corporativo y el número de identificación de la Solicitud o Clave de Acceso para iniciar su Solicitud de Tarjeta Corporativa.</p>
---	---



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.

Global Apply for Card (GAFC)

American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

¿Puede un Solicitante iniciar su propia Solicitud de Tarjeta?	<p>Sí, el Solicitante solo necesita la Clave de Acceso y el URL para iniciar el proceso.</p> <p>Puntos para tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Usted puede almacenar la Clave de Acceso y el URL de la Solicitud en su Intranet interna o en documentos internos.• Si la Clave de Acceso requiere pre aprobación, el Solicitante ingresará su información de contacto para iniciar el proceso de pre aprobación.• El Administrador del Programa siempre tendrá que revisar las solicitudes de esta manera para asegurar que los controles de su programa de Tarjeta estén correctamente aplicados.
¿Qué pasa si el empleado no recibió una invitación para solicitar la Tarjeta?	<p>Por favor haga que el empleado consulte sus carpetas de "Junk" o "Spam" ya que los e-mails son enviados desde una herramienta de e-mail generado. El Administrador del Programa puede reenviar los e-mails de solicitud vía la pestaña "Track Applications".</p>
¿Qué tipo de documentos son necesarios?	<p>Los Solicitantes deben proporcionar su Número de Seguro Social o una copia válida de un Documento de Identidad emitido por una agencia gubernamental, tal como un pasaporte o una licencia de conducir.</p> <p>Mientras se completa la solicitud, hay más información disponible sobre documentos de identificación aceptables. En el lado derecho de la pantalla bajo "Important Information" seleccione el hipervínculo "Learn more" para obtener detalles adicionales.</p>
¿Cómo suben los documentos los Solicitantes?	<p>Los Solicitantes pueden subir documentos adicionales bajo la sección de Documentos de Apoyo en la solicitud.</p>
¿Los Solicitantes tienen que imprimir su solicitud y hacerla firmar por un Firmante Autorizado?	<p>No, el proceso de aprobación está automatizado y es totalmente en línea. No hay necesidad de copias con firmas en papel en este proceso.</p>
¿Hay campos obligatorios en la solicitud y el Solicitante sabrá si hay un error en su solicitud?	<p>Sí. Los Solicitantes serán notificados sobre cuáles son los campos obligatorios mientras completan la solicitud en línea. Si hubiera errores, los Solicitantes verán un mensaje de error con instrucciones para remediarlo.</p>
¿Por qué se requiere incluir el apellido de soltera de madre del Solicitante?	<p>Usamos esta información para ayudar a verificar la identidad del Solicitante.</p>
¿Por qué se necesita la dirección de e-mail de la empresa del Solicitante?	<p>Si la solicitud se aprueba, usaremos la dirección de e-mail de la empresa del Solicitante para comunicarle actualizaciones e información importante sobre su cuenta.</p>



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.

Global Apply for Card (GAFC)

American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

¿Cómo envían los Solicitantes sus solicitudes completadas?	<p>Una vez que completen todos los campos obligatorios en la solicitud, los Solicitantes llegarán a la pantalla de Revisar y Enviar. Allí, ellos pueden revisar y modificar campos, si fuera necesario. Una vez que hayan terminado, tendrán que aceptar los Términos y Condiciones y hacer clic en el botón "Submit".</p> <p>Entonces aparecerá una pantalla confirmando que su solicitud ha sido enviada.</p>
¿Cuáles son las opciones de dirección de entrega de Tarjetas para los solicitantes?	<p>A no ser que su empresa haya decidido distribuir las Tarjetas centralmente, el Solicitante puede elegir que le envíen la Tarjeta a su domicilio residencial o comercial.</p>
¿Puede un Solicitante pedir una dirección de entrega alternativa para la Tarjeta?	<p>Actualmente, no.</p>
¿Se puede entregar una Tarjeta al Solicitante si mi empresa está actualmente configurada para Entrega Centralizada de Tarjetas?	<p>Actualmente, no.</p>

Claves de Acceso

¿Qué es una Clave de Acceso?	<p>Una Clave de Acceso es un código único creado en @ Work, y cada uno está asociado a la Cuenta de Control Básico de su empresa. La Clave de Acceso incluye información sobre la Cuenta de Control Básico configurada como Producto, Facturación y Tipo de Responsabilidad para la Solicitud de Tarjeta.</p> <p>El Administrador del Programa puede determinar el número de identificación del Centro de Costos o del Empleado y hasta la longitud de los campos requeridos.</p>
¿Cómo genero una Clave de Acceso?	<p>Los Administradores del Programa generan una Clave de Acceso en la pestaña de "Send Applications" con unos simples pasos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Haga clic en "Create" en la pestaña de "Send Applications"2. Seleccione la Cuenta de Control Básico para la Clave de Acceso3. Establezca las opciones que desea que se asocien a la Clave de Acceso (abajo encuentra más detalles sobre las opciones)4. Confirme y Genere
¿Existen campos que pueda determinar en la solicitud?	<p>Sí, si usted quiere determinar que los Solicitantes ingresen el número de identificación del Centro de Costos o del Empleado, incluyendo la longitud de los campos requeridos, marque las casillas para estos elementos durante el proceso de configuración de la Clave de Acceso.</p>



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.

Global Apply for Card (GAFC)

American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

¿Cada Administrador del Programa tiene que configurar sus propias Claves de Acceso?	<p>No, todos los Administradores del Programa con autorizaciones para acceder a una Cuenta de Control Básico tienen total visibilidad para administrar y usar las Claves de Acceso creadas para esa Cuenta de Control Básico. Puede ser que necesite una sola Clave de Acceso para cada Cuenta de Control Básico. En el caso de haber Tarjetas Gold y Green asociadas a la misma Cuenta de Control Básico, necesitará una Clave de Acceso para Gold y otra para Green.</p> <p>Si prefiere, puede crear múltiples Claves de Acceso para una Cuenta de Control Básico si hay departamentos diferentes y/o si se requieren combinaciones de Aprobadores. Estas Claves de Acceso pueden ser aprovechadas por todos los Administradores del Programa responsables por esos departamentos y Aprobadores.</p>
¿Cuántas Claves de Acceso puede crear un Administrador del Programa?	<p>No hay límite para la cantidad de Claves de Acceso pueden ser creadas para cada Cuenta de Control Básico o por cada Administrador del Programa. Desarrollar convenciones de nombres y flujos de trabajo internos consistentes ayudará a su organización a optimizar la creación de Claves de Acceso.</p>
¿Se necesitan Claves de Acceso para iniciar solicitudes?	<p>No siempre. Para iniciar una solicitud sin Clave de Acceso, puede seleccionar la opción de "Quick Send" para enviar Solicitud(es). La Solicitud de Tarjeta será enviada directamente a American Express una vez que el Solicitante la haya enviado. Utilice esta opción cuando no se necesita la aprobación del Administrador del Programa una vez completada la solicitud.</p>
¿Cuándo expira una Clave de Acceso?	<p>Las Clave de Acceso no expiran. No obstante, si el Administrador del Programa que configuró las Claves de Acceso se transfiere a otro cargo, o sale de la empresa, se recomienda que un Administrador del Programa activo edite las Claves de Acceso para asegurar que todas las notificaciones permanezcan dentro del grupo. Siempre recomendamos que, por lo menos, 2 Administradores del Programa se registren en GAFC para asegurar que todos los cargos puedan ser completados en cualquier momento.</p>
¿Hay un límite en la cantidad de solicitudes para cada Clave de Acceso?	<p>No hay límite en la cantidad de solicitudes emitidas para cada Clave de Acceso.</p>
Si agregamos nuevos Administradores del Programa, ¿Ellos podrán ver las Claves de Acceso existentes por defecto?	<p>Sí, siempre y cuando los nuevos Administradores del Programa sean configurados con autorizaciones al mismo nivel de Cuenta de Control Básico. Los nuevos Administradores del Programa pueden acceder a, usar y hacer mantenimiento en las Claves de Acceso.</p>

Rutas de aprobación

¿Qué es Personalizar Aprobaciones?	<p>Personalizar Aprobaciones proporciona flexibilidad a los Administradores del Programa para adaptar el flujo de aprobaciones de su proceso de solicitudes. Las Aprobaciones pueden ser seleccionadas cuando el Administrador del Programa crea su Clave de Acceso y pueden ser modificadas en cualquier momento.</p>
------------------------------------	--



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.

Global Apply for Card (GAFC)

American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

¿Qué opciones de Aprobación Personalizada están disponibles?	<p>Las siguientes opciones de aprobación están disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none">• El Administrador del Programa asigna los Aprobadores: El Administrador del Programa asigna el(los) Aprobador(es) para la Solicitud de Tarjeta. Se pueden asignar hasta tres Aprobadores.• El Solicitante de Tarjeta selecciona el Aprobador: El Solicitante de Tarjeta ingresará el(los) Aprobador(es) para su solicitud• Asignado y Aprobación Final: El Aprobador Asignado pre aprobará la Solicitud de Tarjeta y el Administrador del Programa (Aprobador Final) revisa la solicitud completada antes de enviarla a American Express.• Sin Aprobador Asignado: No hay Aprobador Asignado antes de que el Solicitante de Tarjeta pueda iniciar su Solicitud de Tarjeta.• Revisión para Aprobación Final: El Administrador del Programa revisa la solicitud completada antes de aprobarla y enviarla a American Express.• Sin Aprobador Final: El Administrador del Programa inicia la solicitud y el Solicitante completa y envía la solicitud directamente a American Express para procesamiento.
¿Qué es un Aprobador Asignado?	<p>El Aprobador Asignado puede ser un gerente o un líder que necesita aprobar al empleado para recibir una Tarjeta. Los Aprobadores Asignados son diferentes del(de los) Administrador(es) del Programa que son los Aprobadores Finales para las solicitudes.</p>
Para las solicitudes que tienen Aprobadores Asignados, dichos Aprobadores, ¿Recibirán un e-mail de alerta en tiempo real?	<p>Sí. Los Aprobadores recibirán un e-mail poco después de que la Solicitud de Tarjeta haya sido enviada. Ellos pueden decidir si el empleado es elegible para solicitar la Tarjeta directamente desde el e-mail, sin necesitar un número de identificación de @ Work.</p>
¿Qué pasa si el Aprobador Asignado no dispone de una dirección de e-mail de la empresa?	<p>Un Aprobador Asignado tiene que ser un empleado de la empresa; por lo tanto, tiene una dirección de e-mail de la empresa.</p>
Si un Solicitante de Tarjeta ingresa la dirección de e-mail del Aprobador Asignado incorrecta, ¿Puedo cambiarla?	<p>Sí. Los Administradores del Programa pueden ver las direcciones de e-mail de los Aprobadores Asignados en la pestaña de "Track Applications" y editar los detalles seleccionando la solicitud y haciendo clic en el botón "Resend".</p>
¿Cuánto tiempo tiene el Aprobador Asignado para aprobar la Solicitud de Tarjeta?	<p>El Aprobador Asignado tiene 45 días para aprobar la solicitud. Si el Aprobador Asignado no aprueba la solicitud dentro de ese periodo, la solicitud será cancelada.</p>
¿Puedo restablecer una solicitud que ha sido rechazada por el Aprobador Asignado?	<p>No, la solicitud no puede ser restablecida. El Administrador del Programa tendrá que reiniciar una nueva solicitud para el empleado.</p>
¿Qué pasa si no selecciono un Aprobador Asignado?	<p>La solicitud irá directamente al Solicitante de Tarjeta quien podrá iniciar la solicitud inmediatamente.</p>



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.

Global Apply for Card (GAFC)

American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

Las Solicitudes con Aprobadores Asignados, ¿Cuándo son dirigidas a los Administradores del Programa para revisión final?	Las Solicitudes con Aprobadores Asignados serán dirigidas al Administrador del Programa para revisión final en dos situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Cuando el Aprobador Asignado y las Aprobaciones Finales estén configuradas en la Clave de Acceso, o,• Cuando la solicitud se envía a través del Enlace Iniciado por el Solicitante de Tarjeta con una Clave de Acceso con Aprobadores Asignados.<ul style="list-style-type: none">▪ 100% de las solicitudes Iniciados por el Solicitante de Tarjeta se envían al Administrador del Programa para aprobación final para propósitos de validación, sin importar si la Clave de Acceso no indica Post Aprobación.
¿Qué pasa si varias solicitudes ya han sido iniciadas y yo seleccioné "No" por error para Aprobación Final para la Clave de Acceso?	Las solicitudes no pueden ser cambiadas una vez que hayan sido iniciadas para el empleado con la selección "Without Final Approval".
Si selecciono Aprobación Final como "No", ¿Aparecerá en mi pestaña de "Rastrear Solicitudes"?	Sí. Todas las solicitudes iniciadas aparecerán en la pestaña de "Track Applications".
Las solicitudes para "Aprobación Final", ¿Van al Administrador del Programa automáticamente? ¿Qué pasa cuando hay más de un Administrador del Programa?	Una vez completadas, las solicitudes que requieren Aprobación Final aparecen en la pestaña de "To Do List" para todos los Administradores del Programa con autorizaciones en GAFC bajo la Cuenta de Control Básico. El Administrador del Programa que edite la Clave de Acceso por último recibirá una notificación por e-mail indicando que tiene una solicitud para revisar.
¿Es obligatorio seleccionar "Revisar para Aprobación Final" cada vez que se crea una Clave de Acceso?	No. Puede dejar de seleccionar Aprobación Final y la solicitud será enviada directamente a American Express sin la revisión de ningún Administrador del Programa. Por defecto, la opción "Review for Final Approval" está configurada para "Sí" para cada Clave de Acceso.
¿Existen solicitudes que nunca van al Administrador del Programa para revisión y aprobación final?	Sí, hay dos tipos de solicitudes que no van al Administrador Final para revisión y aprobación final: las Solicitudes de "Quick Send" y las solicitudes iniciadas por un Administrador del Programa utilizando Claves de Acceso sin seleccionar Aprobación Final.
¿Qué es Envío Rápido y cuando debo usarlo para iniciar una solicitud?	Envío Rápido permite iniciar rápidamente una Solicitud para un empleado dentro de @ Work. <ol style="list-style-type: none">1. Simplemente seleccione una Cuenta de Control Básico e ingrese el nombre, apellido y dirección de e-mail del empleado, luego revise y envíe.2. Una vez que el Solicitante complete la solicitud, la misma irá directamente a American Express para procesamiento.3. No se requiere Clave de Acceso ni Aprobación Final. Utilice Envío Rápido cuando quiere proporcionar una Tarjeta a un empleado rápidamente sin la necesidad de una Clave de Acceso o de aprobaciones adicionales.



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.

Global Apply for Card (GAFC)

American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

¿Cuántas Solicitudes de Tarjeta puedo iniciar por vez?	Los Administradores del Programa pueden iniciar hasta 10 solicitudes por vez.
¿Puedo aprobar mi propia Solicitud de Tarjeta?	No. Los Administradores del Programa no pueden aprobar sus propias solicitudes. Sus solicitudes deben ser aprobadas por Firmantes Autorizados.

Revisión y aprobación de solicitudes

¿Cómo sabrá cuando hay solicitudes para revisar?	<p>El Administrador del Programa que configuró o editó por último la Clave de Acceso recibirá una notificación por e-mail indicando que hay una solicitud completada para revisar.</p> <p>Cuando cualquier Administrador del Programa haga login en GAFC, verá Solicitudes para revisar y aprobar en la "To Do List".</p>
¿Qué tipo de acciones puedo tomar durante la revisión de una Solicitud de Tarjeta?	<p>Puede tomar las siguientes acciones en las Solicitudes de Tarjeta pendientes de aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cambiar la dirección de entrega de residencial a comercial (a no ser que la empresa esté configurada para Entrega Centralizada de Tarjetas)• Cambiar de o para "Expedited Card Delivery".• Editar alguna información en la solicitud que no sea personalmente identificable, tal como Número de Identificación del Empleado o del Centro de Costos.• Devolver la solicitud al Solicitante para corregir campos con errores, e incluir una nota con detalles de lo que el Solicitante debe corregir.• Aprobar solicitudes una por vez o todas al mismo tiempo.• Cancelar solicitudes una por vez o todas al mismo tiempo.
¿Qué pasa cuando devuelvo la solicitud al Solicitante para editar usando GAFC?	<p>Cuando un Administrador del Programa devuelve la solicitud al Solicitante seleccionando el enlace que dice "Route Back to Applicant", puede ingresar comentarios sobre la razón de la devolución y el Solicitante recibirá los detalles por e-mail.</p> <p>El Solicitante hace login nuevamente usando los detalles en el e-mail, corrige los errores y se la reenvía al Administrador del Programa para revisión. Cuando la solicitud es devuelta al Solicitante, el estado de la solicitud aparecerá como "Sent to Employee" en la pestaña de "Track Applications" ya que la Solicitud de Tarjeta está pendiente con el empleado.</p>

Rastreo de solicitudes

¿Cómo puedo ver donde está una Solicitud de Tarjeta en proceso?	La pestaña de "Track Applications" le permite ver cada Solicitud de Tarjeta individual y su estado en el sistema.
---	---



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.

Global Apply for Card (GAFC)

American Express® @ Work®

Preguntas frecuentes del Administrador del Programa

<p>¿Cuáles son los diferentes estados en GAFC?</p>	<p>Los estados de GAFC incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enviada al Empleado• Pendiente• Pre Aprobador• Cancelada por el Pre Aprobador• Pendiente de revisión por el Administrador del Programa• Pendiente de aprobación por American Express• Aprobada por American Express• En espera por American Express• Cancelada por American Express• Rechazada por American Express• Rechazada por el Administrador del Programa• Solicitud expirada
<p>¿Cómo puedo rastrear si el Aprobador Asignado aprobó la solicitud?</p>	<p>La pestaña de "Track Applications" se puede usar para consultar el estado de la solicitud a través de todo su ciclo de vida. Esta sección mostrará el estado en cada paso de la solicitud.</p>
<p>Si cancelo o rechazo una solicitud, ¿El Solicitante será notificado en tiempo real?</p>	<p>Sí. El Solicitante recibirá una notificación por e-mail informándole que la empresa ha rechazado / cancelado su solicitud dentro de los 15 minutos que siguen.</p>
<p>¿Cómo sabré si una solicitud ha sido rechazada por American Express?</p>	<p>Puede ver los estados de todas las solicitudes, incluyendo rechazos, a través de la pestaña "Track Applications".</p> <p>Si una solicitud es rechazada, usted verá el estado: Cancelled by American Express o Declined by American Express.</p> <p>El Administrador del Programa no será notificado por e-mail cuando American Express haya tomado una decisión sobre una solicitud.</p>



DON'T do business WITHOUT IT™

Este material contiene información confidencial de propiedad de American Express. No puede ser compartida con terceros sin el consentimiento por escrito de American Express. CONFIDENCIAL DE PROPIEDAD DE AMERICAN EXPRESS. NO COPIE. NO DISTRIBUYA.

© 2023 American Express Travel Related Services Company, Inc. Todos los Derechos Reservados.