



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

**“RESEÑA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN SOPORTE
TÉCNICO 2001-2008”**

**TESIS PARA TITULACIÓN.
MODALIDAD: EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**OMAR PÉREZ RODRÍGUEZ
MÉXICO D. F 2009**

Director de tesis: Ing. RAFAEL CANTO GALLO.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
“ARAGÓN”**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS.

Gracias a Dios por mantenerme vivo hasta este momento y permitirme disfrutar de la vida.

Gracias a mis padres por darme la vida e inculcarme valores para regirme en ella.

Gracias a mi esposa por sobrellevar las cargas junto conmigo y llenar mi vida de felicidad al darme una hija, que es todo en la vida para mí.

Gracias al Ing. Rafael Canto Gallo por su inapreciable colaboración en este proyecto.

Gracias a todos los profesores que han dedicado parte de su tiempo a la revisión de este trabajo, el cual significa mucho para mí.

DEDICATORIAS.

".....A la personita más importante en mi vida mi hija, siempre estaré ahí para ti cuando sea necesario....."

".....A mi esposa por ser la compañera ideal en mi vida....."

".....A mis padres por educarme en la vida....."

".....Al ingeniero Rubén Tapia Soto, por sus invaluable consejos por encaminarme a esta carrera de constantes retos....."

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIAS

OBJETIVO.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	6
INTRODUCCIÓN.	7
CAPÍTULO 1	7
1.1 CUADRO GENERAL DE EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	7
1.2 CUADRO DESGLOSADO DE EXPERIENCIA LABORAL.....	7
1.3 EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES.....	11
CAPÍTULO 2	12
2.1 SOFTWARE UTILIZADO EN ASPEL DE MÉXICO.....	12
2.2 Sae.....	12
2.3 Coi.....	13
2.4 Noi.....	14
2.5 Caja.....	15
2.6 Banco.....	16
2.7 ACTIVIDADES REALIZADAS EN ASPEL DE MÉXICO.....	17
2.8 La conexión es nula.....	17
2.9 Memoria insuficiente.....	18
2.10 Midas.....	19
2.11 Migración de Base de Datos a SQL en SAE.....	19
2.12 No muestra Colonia y RFC.....	20
2.13 No muestra las ayudas.....	20
2.14 No se puede ejecutar la sentencia SQL.....	21
2.15 Procedimiento para importar registros de Excel® a los catálogos de SAE.....	21
2.16 Tip's para agilizar el acceso al sistema y consultas en Aspel-SAE 4.0.....	30
2.17 Invalid use of keyword Token null Line Number 1.....	33
2.18 Interfase en línea de Aspel-SAE 4.0 y Aspel-COI 5.X.....	33
2.19 Interfase banco Sae.....	36
2.20 Cierre de Ejercicios Fiscales en el Sistema ASPEL-COI 5.0.....	39
2.21 Corte anual en Aspel - Sae 4.0.....	43
2.22 Cierre del Ejercicio en ASPEL-NOI.....	46
2.23 Impedirle a los cajeros cambiar el precio de los productos.....	49
2.24 Errores no documentados.....	49
2.25 LOGROS ALCANZADOS.....	52
CAPÍTULO 3	52
3.1 SOFTWARE UTILIZADO EN ATEB SERVICIOS.....	52
3.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN ATEB SERVICIOS.....	53
3.3 EJEMPLO DE ARCHIVO EDI.....	56
3.4 LOGROS ALCANZADOS.....	57
CAPÍTULO 4	58
4.1 SOFTWARE UTILIZADO EN TERRA NETWORKS.....	58
4.2 Hosting.....	58
4.3 Sitebuilder.....	60
4.4 Adsl.....	61
4.5 Antivirus.....	62
4.6 Dof.....	62
4.7 Legal.....	64
4.8 Idse.....	65
4.9 Dominios.....	68
4.10 Mail Personalizado.....	70

4.11	Edi.....	71
4.12	Webedi.....	71
4.13	ACTIVIDADES REALIZADAS EN TERRA NETWORKS.....	73
4.14	Actividades como Supervisor.....	73
4.15	Ejemplo de clasificación en osr.....	77
4.16	Ejemplo de pantalla de OSR.....	80
4.17	Ejemplo de un proceso en el call center (visitas técnicas).....	80
4.18	Algunos procesos del call center.....	82
4.19	Ejemplos de casos de soporte.....	83
4.20	Ejemplo de presentación de visitas en sitio.....	85
4.21	Ejemplo de escalación de work orders.....	86
4.22	Ejemplo de status de sd.....	87
4.23	Hoja de evaluación de un monitoreo.....	88
4.24	Reporte de Efectividad.....	89
4.25	Ejemplo de script en entrega de DOF.....	89
4.26	Ejecutivos asignados en soporte técnico.....	90
4.27	Ejemplo de asistencia de eacs.....	91
4.28	Políticas del Call Center.....	91
4.29	Políticas de Asistencia y Puntualidad.....	93
4.30	Operación CISCO.....	93
4.31	SOLUCIÓN A CASOS DE SOPORTE TÉCNICO.....	95
4.32	Flujo altas cuentas pop adicionales en hosting.....	95
4.33	Liberar Dominio.....	95
4.34	Redireccionamiento de dominio a otra ip/dns.....	95
4.35	Redireccionamiento de dominio a hosting.....	96
4.36	El cliente no puede mandar ni recibir correos.....	96
4.37	Ejemplos de llamadas administrativas resueltas en call center.....	97
4.38	Ejemplos de llamadas técnicas resueltas en call center.....	97
4.39	LOGROS ALCANZADOS.....	98
CAPÍTULO 5.....		99
5.1	SOFTWARE UTILIZADO EN TECTEL.....	99
5.2	E dipac.....	99
5.3	Idse.....	100
5.4	Certificado Digital.....	100
5.5	ACTIVIDADES REALIZADAS EN TECTEL.....	101
5.6	LOGROS ALCANZADOS.....	101
APÉNDICE A.....		102
SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA.....		102
ACUMEN.....		103
ASPEL DE MÉXICO.....		104
CLIENTES ASPEL.....		106
GRUPO BOCAR.....		106
ATEB SERVICIOS.....		107
TERRA NETWORKS.....		107
TECTEL.....		108
GLOSARIO.....		110
CONCLUSIONES Y REFLEXIONES.....		118
BIBLIOGRAFÍA.....		119

OBJETIVO.

Basándose en la experiencia profesional adquirida en soporte técnico se elabora el siguiente trabajo con la misión de lograr el siguiente objetivo:

Divulgar mi experiencia profesional en soporte técnico desde nivel operador hasta supervisor, así como los diferentes conocimientos adquiridos en este ámbito.

Describir brevemente la problemática a lo cual me he enfrentado a lo largo de mi trayectoria laboral en soporte técnico.

JUSTIFICACIÓN.

La elaboración del presente trabajo es describir los problemas y soluciones, así como experiencias adquiridas para el adecuado funcionamiento del área de soporte técnico, en las diferentes empresas en donde he desempeñado mis funciones.

Por lo tanto este documento tiene como finalidad, contribuir a incrementar el acervo de experiencias profesionales en la parte de soporte técnico en empresas de e-buisness, telecomunicaciones y soporte técnico telefónico.

INTRODUCCIÓN

Hace más de 8 años que salí de la carrera de ingeniero en computación, en los cuales he adquirido experiencia en distintos ramos de la informática, desde impartir clases de computación, dar cursos de paquetes comerciales, dar soporte en sitio, remotamente o vía telefónica o con software de mesas de ayuda remota como webex¹, goto assist² etc, he cambiado de puesto continuamente y eso me ha permitido conocer muchas facetas de la carrera, desde ser ejecutivo de soporte técnico, a ser supervisor de soporte y posteriormente a supervisor de campañas, mi experiencia a sido muy cambiante en cuanto a empresas donde he laborado desde un call center, una librería, empresas de telecomunicaciones, consultorías, empresas de seguridad etc, a continuación describo brevemente mis experiencias en algunas de ellas en especial Terra Networks y Aspel de México.

¹ Herramienta de soporte remoto.

² Herramienta de soporte remoto

Capítulo 1

Cuadro General de experiencia profesional.

EMPRESA	PUESTO	PERIODO	TIEMPO
Acumen Telecomunicaciones	Consultor Junior	01/09-Actual	
Aspel de Mexico	Soporte Técnico	05/08-12/08	7 meses
Ateb Servicios	Consultor Edi	11/07-04/08	4 meses
Human World a: (Terra Networks)	Soporte Técnico	02/05-12/05	8 meses
Human World a: (Terra Networks)	Supervisor Soporte	12/05-11/06	1 año
Human World a: (Terra Networks)	Supervisor Campañas	11/06-11/07	1 año
Tecnología de telecomunicaciones	Soporte Técnico	12/02-06/04	1.6 años

EXPERIENCIA LABORAL

Acumen Telecomunicaciones	Fecha: 19/01/01-Actual
Rol y Proyecto: Consultor júnior	
Responsabilidades: Monitoreo de infraestructura y buisness process para la Secretaria de Seguridad Pública ¹ mediante herramientas de HP ² como son BAC ³ , Sitescope ⁴ , BPM ⁵ , RUM ⁶ etc.	
Resultados/Logros: Aprendizaje de nuevas herramientas de hp, monitoreo de infraestructura, como son servidores, routers ⁷ , switch ⁸ y aplicaciones como bases de datos etc.	
Entorno: Telecomunicaciones	
Industria: Seguridad de infraestructura	

¹ Véase Apéndice (A) S.S.P

² Véase glosario

³ Véase glosario

⁴ Véase glosario

⁵ Véase glosario

⁶ Véase glosario

Aspel de México	Fecha: 23/05/08 –18/12/08
Rol y Proyecto: soporte técnico telefónico	
<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar asesoría telefónica a Clientes con paquetería de Aspel, como es Noi, Coi, Sae, Prod, Caja, Banco. <p>Resultados/Logros: Manejo de sistemas para pymes⁹, ampliación de visión y conocimiento de suite Aspel, resolución en tiempos de soporte a clientes Aspel¹⁰ con diferentes problemáticas y dudas de uso de sistemas aspel, trabajo bajo presión, puntualidad en objetivos e impartición de cursos de Sae nivel básico.</p> <p>Entorno: herramientas Dbd32¹¹, Dtutil¹², Microsoft Acces, aplicaciones Aspel</p> <p>Industria: Software administrativo.</p>	
Ateb Servicios	Fecha: 28/11/07-15/04/08
Rol y Proyecto: Consultor Edi	
<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Soporte técnico envíos a asn¹³ para empresa Bocar¹⁴ proyecto 1 mes aprox. ➤ Creación de archivos *.xsd en Stylus Studio 6¹⁵, para generación de reportes en software traductor de archivos Edi, así como generación de mapas de Edi a partir de guías en portugués para documentos 810¹⁶ y 830¹⁷, proyecto de guías de Renault Brasil, etc. <p>Resultados/Logros: Aprendizaje básico de estructuras de archivos edi, edifact¹⁸, ansix12¹⁹ así como el proceso de envío y recepción de diferentes documentos, deljit²⁰, delford²¹, desadv²², etc.</p> <p>Entorno: XML, XSD, EDI²³, ANSI X12, EDIFACT.</p> <p>Industria: Consultoría automotriz.</p>	

⁷ Véase glosario

⁸ Véase glosario

⁹ Véase glosario.

¹⁰ Revisar en Apéndice A. Aspel

¹¹ Véase glosario.

¹² Véase glosario.

¹³ Véase glosario.

¹⁴ Revisar en Apéndice A. Bocar

¹⁵ Revisar glosario

¹⁶ Revisar glosario

¹⁷ Revisar glosario

¹⁸ Revisar glosario

¹⁹ Revisar glosario

²⁰ Revisar glosario

²¹ Revisar glosario

²² Revisar glosario

²³ Revisar glosario

Human World	Asignado a:	
	Terra Networks S.A. de C.V.	Fecha: 07/02/05-15/11/07
Rol y Proyecto: supervisión de soporte técnico		
<p>Responsabilidades: Generación de prenomina 12 ejecutivos a cargo, soporte técnico a diferentes productos, (idse, dof, legal, hosting, dominios, adsl, dial up, web edi, site builder)²⁴, etc. validación de procesos de call center, capacitación de diferentes áreas: Retención, cobranza, entrega de servicios etc., reportes mensuales de productividad, llamadas contestadas, generación de bonos en base al desempeño de ejecutivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validación y cierre de visitas en sitio. • Seguimiento a reportes levantados de adsl. <p>Supervisión de entrega de servicios y campañas, plantilla de 18 ejecutivos, creación de campañas, avances mensuales, capacitación, pre-nomina, liderazgo en grupos y de diferentes áreas como son cobranza y retenciones, generación de prediseños y páginas completas para clientes con sitebuilder, mediante formatos precreados en conjunto con los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar campañas de salida (validación de datos 3 ejecutivos, Bancomer 4 ejecutivos, Recolección 3 ejecutivos, confirmación 3 ejecutivos, visitas en sitio 3 ejecutivos). <p>Monitoreo de llamadas revisando calidad en la llamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas de sondeo a clientes morosos haciendo retención. <p>Resultados/Logros: Control de grupo, mejoras en atención a clientes, controlar diferentes áreas y ejecutivos, creación de procesos de mejora en call center, niveles de satisfacción a clientes, capacitación de ejecutivos, creación ligas de ayuda en el portal.</p> <p>Entorno: Call center Industria: Telecomunicaciones</p>		

²⁴ Véase software utilizado en Terra Networks

Lib. de Porrúa Hnos. y Cía. SA de CV	Fecha: 05/07/04-11/02/05
Rol y Proyecto: Soporte Técnico	
<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar asesoría a Clientes vía telefónica y en sitio. ➤ Armado de redes de computadoras para ferias de libros. ➤ Instalación en equipos de Sql²⁵, Windows Server, respaldo de bases de datos en sql. ➤ Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, scanner, pistolas de código de barras ➤ Respaldos de información en As400²⁶. <p>Resultados/Logros: Recuperación de equipos inservibles, mediante armado de partes, formateo, etc. adquisición de experiencia en armado de redes y respaldos en As400 y sql server 2000.</p> <p>Entorno: Soporte técnico en sitio.</p> <p>Industria: Librería</p>	

Tecnología de Telecomunicaciones y Procesos de Datos	
Fecha: 02/12/02- 15/06/04	
Rol y Proyecto: Soporte Técnico IDSE	
<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar asesoría telefónica a clientes con paquete propio de Tectel denominado Edipac²⁷. ➤ Actualización del portal de Tectel, con rutinas de php²⁸. ➤ Mantenimiento general de site de telecomunicaciones y equipos de la empresa. ➤ Impartir cursos del software Edipac a clientes nuevos. ➤ Creación de usuarios en Red Novell²⁹ mediante comandos unix³⁰. ➤ Generación de manuales para clientes. <p>Resultados/Logros: Aprendizaje de vías de comunicación hacia el IMSS, mediante van, buzones de servicio, envió de información 830 y 864 de estándares de comunicación edi, adquisición de principios de programación en Php.</p> <p>Entorno: Soporte técnico idse, programación php, mantenimiento general.</p> <p>Industria: Telecomunicaciones</p>	

²⁵ Véase glosario

²⁶ Véase glosario

²⁷ Véase glosario

²⁸ Véase glosario

²⁹ Véase glosario

³⁰ Véase glosario

EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN & CERTIFICACIONES

Becario Telmex promedio 9.06.

Proyecto de capacitación con CBT's (Computer Based Training)

Para el sistema SAP³¹ R/3.

Utilizando Software como: iTUTOR RWD Infopack, Access.

Brigadas de Protección y Rescate Contra Incendios

Fundación Telmex

Asume (Asociación de Superación por México)

Fundación Telmex

Excel avanzado

Fundación Telmex

Dreamweaver

Fundación Telmex

Curso de Liderazgo. Cevifobe

Fundación Telmex

Curso básico de Sql

Fundación Telmex

Conferencias cisco

Cisco Lab: Routing para Usuario Final

Cisco Lab: Seguridad

Telefonía IP: Versatilidad de Servicios y Reducción de Costos.

Ag consultoría

Linux(FEDORA CORE 2)

Zacson

Excelencia en la atención telefónica y sondeo de la llamada

Conferencias Netec

Administración y control de tráfico en una red Cisco.

Gnsol

Curso de Hp Bac para monitoreo de infraestructura y Buisness Process.

³¹ Véase glosario

Capítulo 2. SOFTWARE UTILIZADO EN ASPEL DE MÉXICO

SAE

Aspel-SAE (figura 2.1). Es el Sistema Administrativo Empresarial que controla el ciclo de todas las operaciones de compra-venta de la empresa en forma segura, confiable y de acuerdo con la legislación vigente; proporciona herramientas de vanguardia tecnológica que permiten una administración y comercialización eficientes. La integración de sus módulos (clientes, facturación, vendedores, cuentas por cobrar, compras, proveedores, cuentas por pagar y estadísticas) asegura que la información se encuentre actualizada en todo momento. Genera reportes, estadísticas y gráficas de alto nivel e interactúa con los demás sistemas de la línea Aspel para lograr una completa Integración de procesos.

Esta versión de **Aspel-SAE** presenta opciones novedosas que permiten incorporar en la administración de las empresas tanto funciones que fortalecen los procesos de atención y seguimiento comercial de los clientes ([CRM](#))¹ como elementos tecnológicos de actualidad ([factura electrónica](#)). Asimismo, se robustecen múltiples aspectos de control y operación cotidiana en todos los módulos del sistema.

Aspel-SAE te facilita el cumplimiento de la [Declaración Informativa de Operaciones con Terceros \(IVA\)](#) generando la bitácora con la información de los pagos a proveedores e impuestos relacionados, también proporciona el archivo de texto con la estructura requerida por el SAT lista para realizar la carga batch.

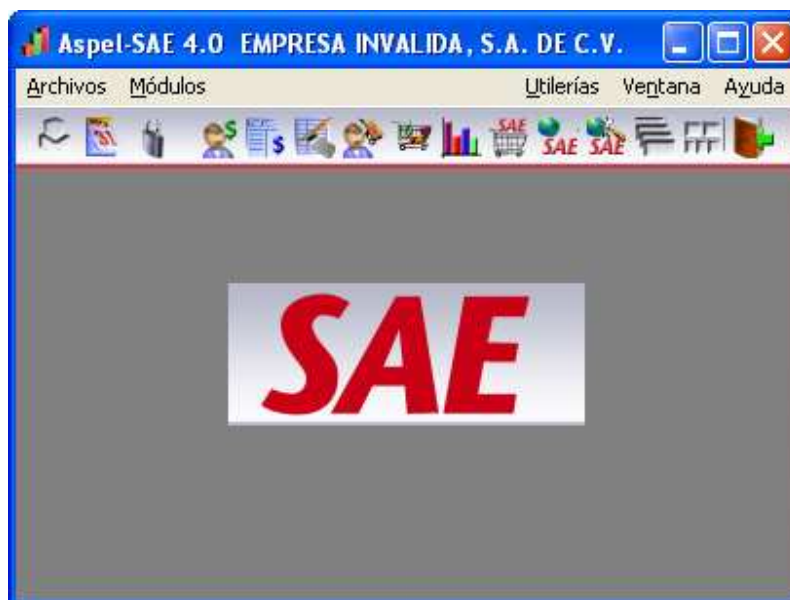


Figura 2.1 Imagen principal al ingresar a sae

¹ Véase glosario

COI

Aspel-COI 5.6 (figura 2.2). Procesa, integra y mantiene actualizada la información contable y fiscal de la empresa en forma segura y confiable. Proporciona diversos reportes y gráficas que permiten evaluar el estado financiero de la organización, así como generar oportunamente las diferentes declaraciones fiscales e informativas (IETU, IVA, ISR y DIOT)². Calcula la depreciación de los activos fijos. Mantiene interfases con los demás sistemas Aspel e interactúa con hojas de cálculo, lo que contribuye a lograr una eficiente administración de la empresa.

Beneficios

Aspel-COI 5.6 permite a las empresas mantener su contabilidad al día y a la vanguardia tecnológica ya que la nueva versión 5.6 del sistema líder en México, ofrece diversos elementos que facilitan el control, cálculo y seguimiento de las obligaciones relacionadas con el nuevo Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU), además con la captura de los registros contables, el sistema genera la bitácora con la información de la [Declaración Informativa de Operaciones con Terceros](#) lista para la carga batch que requiere el SAT.

Al estar integrado con [Aspel-SAE](#) ofrece el registro contable automático que se requiere para el manejo de comprobantes fiscales digitales. **Aspel-COI** ofrece además diversas herramientas que permiten la máxima explotación de la información de forma muy sencilla, como lo es el vínculo dinámico con hojas de cálculo.

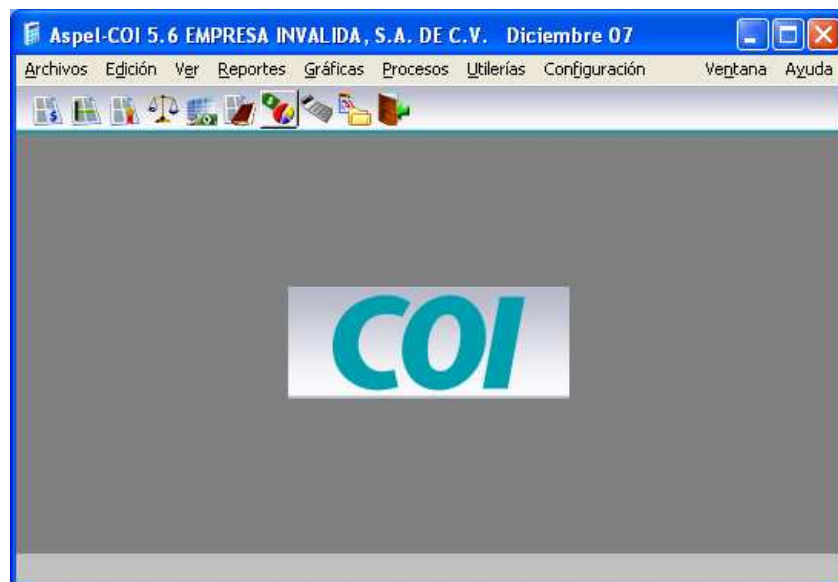


Figura 2.2 Imagen principal al ingresar a Coi

² Véase glosario

NOI

Aspel-NOI 4.5 (figura 2.3).Automatiza el control de todos los aspectos de la nómina, considerando la legislación fiscal y laboral vigente incluyendo los cálculos de impuesto local y retención de ISR, de acuerdo a la nueva Reforma fiscal 2008.

Es la mejor solución para las micro, pequeñas y medianas empresas, ya que automatiza el control de todos los aspectos involucrados en la nómina de la empresa, lo hace considerando la legislación mexicana, de tal manera que el Usuario puede tener plena confianza en que los cálculos que el sistema realiza los hace apegados a las diferentes leyes, como la Ley del Impuesto Sobre la Renta, la Ley del IMSS, la Ley Federal del Trabajo, entre otras.

Desde **Aspel-NOI 4.5** es posible enviar los [movimientos afiliatorios](#) al IMSS vía Internet (IDSE) firmados con el certificado digital sin necesidad de otras aplicaciones, además cuenta con una Bitácora para el registro automatizado de todos los movimientos con acuses de recibo y acuses de respuesta teniendo en todo momento el control en un solo sistema.

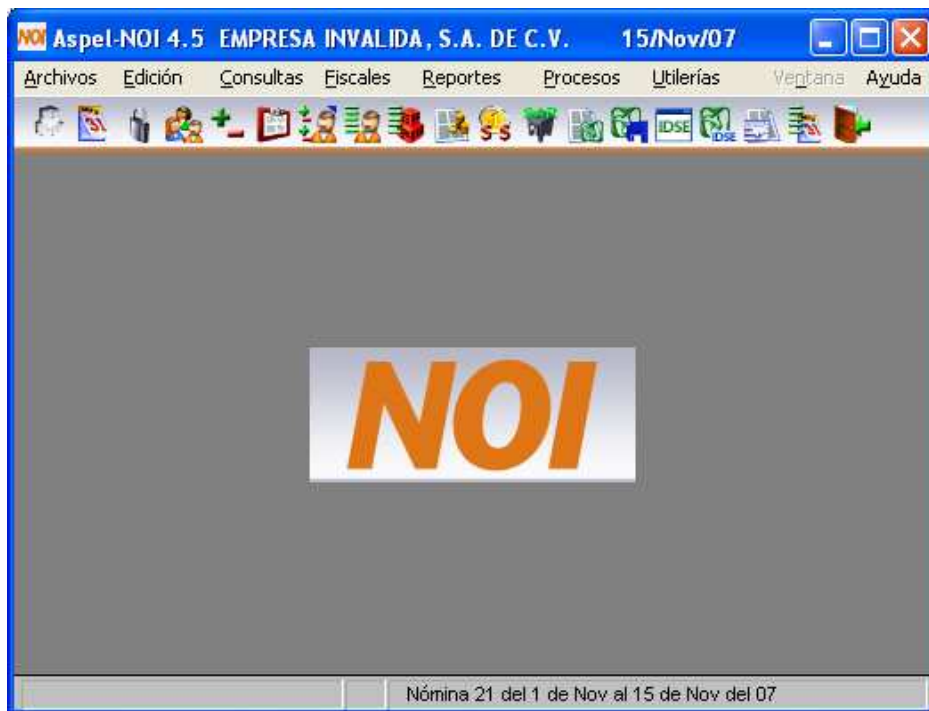


Figura 2.3 Imagen principal al ingresar a Noi

CAJA

El nuevo **Aspel-CAJA 2.0** (figura 2.4). Convierte a tu computadora en un **punto de venta** capaz de operar con pantallas de torreta, lectores ópticos de código de barras (scanners), básculas, cajones de dinero, lectores de tarjeta de crédito e impresoras de tickets, entre otros dispositivos, para agilizar tus Ventas de mostrador.

Además, **Aspel-CAJA 2.0** permite el manejo y control de las operaciones de un punto de venta: con sólo registrar los productos del **inventario**, el sistema está listo para generar notas de venta, imprimir el **ticket** o **factura** y ágilmente realizar **devoluciones y cancelaciones** de notas de venta. Podrás recibir diversas **formas de pago**: Efectivo, vales, [tarjetas de crédito y débito](#), para éstas últimas el sistema está listo para realizar la conexión con terminales bancarias y realizar operaciones de pago por Internet consolidando la información de tus ventas y formas de pago.

El inventario se actualiza automáticamente por cada venta, de manera que en todo momento podrás consultar las **existencias reales** de tus productos, incluso puedes registrar las **entradas** (compras) al inventario.

Si tienes **varios puntos de venta** en una tienda o si tienes varias tiendas o sucursales, **Aspel-CAJA 2.0** permite distribuir existencias a las diferentes tiendas y concentrar las ventas e ingresos, de tal forma, que en todo momento conocerás el estado del negocio y los resultados de cada sucursal tan detalladamente como lo necesites: por vendedor, horario, caja, productos más vendidos, entre muchos reportes más.

Para asegurar el correcto manejo, el sistema te proporciona diferentes elementos de **seguridad**: claves de usuario para asignar o negar el acceso a las diferentes opciones del sistema como el cambio de precios o cancelación de notas; bloqueos temporales de la caja, corte de caja por cajero, entre otras más, de manera que la información de tu empresa está segura en todo momento.

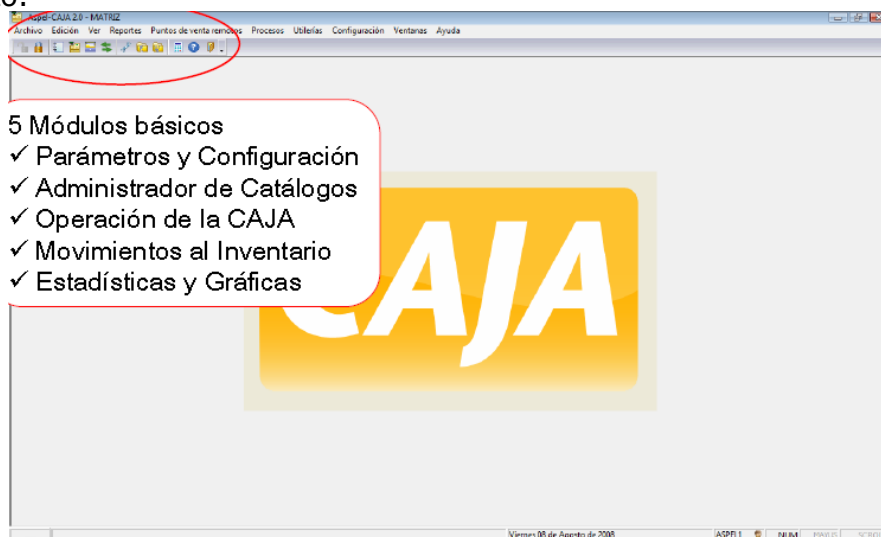


Figura 2.4 Imagen principal al ingresar a Caja

BANCO

Aspel-BANCO (figura 2.5). Es el Sistema de Control Bancario que controla eficientemente los ingresos y egresos de cualquier tipo de cuenta bancaria, ofreciendo información financiera precisa en todo momento. Permite manejar movimientos y saldos en moneda nacional y extranjera, la programación de movimientos periódicos, el control de inversiones en plazo fijo y en acciones, así como la conciliación electrónica con las principales instituciones financieras.

Para una mayor eficiencia administrativa e integridad de la información, **Aspel-BANCO** mantiene interfase en línea con otros productos Aspel: con [Aspel-COI](#) permite la contabilización automática de todos los movimientos bancarios, con [Aspel-SAE](#) ofrece la afectación simultánea de las cuentas por cobrar y/o por pagar al registrar los movimientos bancarios y la interfase con [Aspel-NOI](#) posibilita la generación automática de los cheques para el pago de nómina.

Beneficios

Al integrar **Aspel-BANCO** a tu organización, tienes inmediatamente el control de tus cuentas y flujo de efectivo, ya que ofrece información financiera precisa del estado de tus cuentas en cualquier momento. Además te ayudará a optimizar tus procesos de tesorería tales como el pago a proveedores o empleados.

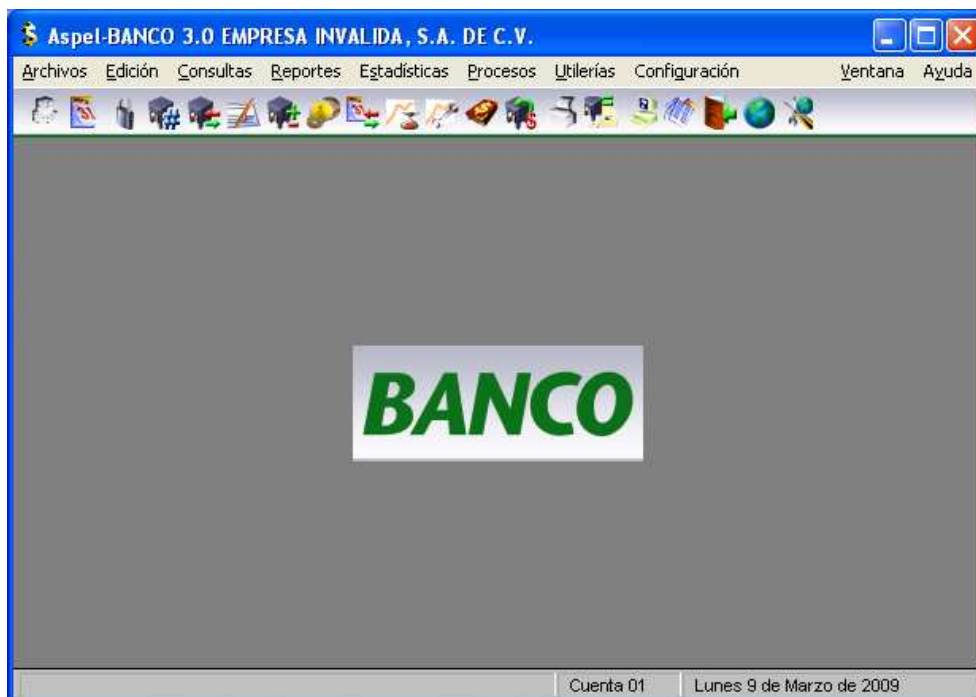


Figura 2.5 Imagen principal al ingresar a Banco

ACTIVIDADES REALIZADAS EN ASPEL DE MÉXICO

A continuación se relata algunos de los errores más comunes, por los cuales los clientes se comunicaban a Aspel y se muestra la forma de solucionarlos con ayuda de la base de conocimientos proporcionada a los clientes por aspel, así como la ayuda gratuita encontrada en los foros de aspel, así como parte de experiencia propia adquirida.

La conexión es nula

¿A qué se debe?

Se debe a que el BDE está mal configurado o se encuentra dañado ya que el sistema está tratando de leer una carpeta que se encuentra en Panel de control/ BDE Administrator /Configuration /Drivers /Native /Paradox, y la carpeta o la unidad de red a la que está direccionado el NETDIR no existe. Al ingresar al sistema envía el mensaje de "LA CONEXIÓN ES NULA", se le da aceptar y envía un Access Violation³ y se pasma el sistema.

¿Cómo resolverlo?

1.-Si el problema es en una máquina local o en una estación de trabajo y la carpeta a la que esta direccionado el Netdir⁴ no existe, la solución a este problema es crear la carpeta o direccionar a una ya existente, si se encuentra de forma local podemos direccionar a C:/ASPELCAHE, de hecho en el BDE⁵ sino existe la carpeta, hace la pregunta si deseamos crearla.

2.-Si el problema se encuentra en una estación de trabajo (o el mismo servidor), tenemos que direccionar a la unidad de red que se creo para el DAC⁶ en el servidor, y configurar el BDE a NETDIR por ejemplo: \\NETDIR tanto en el servidor como en la estación de trabajo.

3.-Si aún con esto no se resuelve el problema el BDE puede estar dañado y en este caso se tendría que eliminar la etiqueta de Borland, que se encuentra en el editor de registro en HKEY_LOCAL_MACHINE/SOFTWARE/BORLAND, y correr la reparación del sistema.

³ Error común en sistemas Aspel

⁴ Ruta configurable en herramientas del panel de control

⁵ Borland DataBase Engine

⁶ Directorio de archivos comunes

Memoria insuficiente

¿A qué se debe?

El conflicto se debe a causa de las consultas del programa.

¿Cómo resolverlo?

1.-Generar un respaldo de la información.

2.-Abrir el explorador de Windows y acomodar la información por detalle y tipo.

3.-Eliminar las consultas dentro de la carpeta de datos, tiene terminación .CXX en donde las "X" hacen referencia al número de la empresa.

4.-Checar si ya no manda el error.

5.-Si se tienen consultas personalizadas y se quieren conservar se debe de entrar primero a Aspel-SAE con los usuarios para que se creen las consultas por default y las que falten volverlas a colocar del respaldo generado.

6.-Si aún sigue con el problema checar entonces la cifra de control de la tabla de Facturación hay veces que se llega a disparar.

7.-Para hacer esto se recomienda pedir un respaldo de la información y Abrir las tablas de FACTxx.DB Y FA0Txx.DB con el DBD32 ya que las tablas de cifras de control no las modifica Microsoft Access.

Otra recomendación es que corran la aplicación DTUTIL32.EXE para desbloquear las tablas, esto se hará sobre las tablas que tengan relación con el módulo afectado.

Midas

¿Cómo reproducirlo?

Crear una carpeta en C: que se llame **MIDAS**

En caso de tener el **midas.dll** en system32 renombrarlo para que ya no lo reconozca el sistema. (Una vez renombrado al querer ingresar al sistema mandara el error)

Entrar al regedit⁷ y hacer la búsqueda de **midas.dll**, en las etiquetas que se vallan encontrando, se editara la ruta y se pondrá la de la ruta creada ejemplo c:**midas\midas.dll**

Hasta el momento la ruta ha cambiado, pero el **midas** sigue sin existir

Tratar de entrar al sistema, y manda el mismo mensaje de error

Copiar el **midas.dll** a la carpeta creada en C:

Correr el comando para darle de alta `regsvr32.exe c:\midas\midas.dll`

Entrar al sistema, y permitirá hacerlo correctamente.

Migración de Base de Datos a SQL en SAE

¿A qué se debe?

Hay clientes que requieren explotar más las tablas de los sistemas para generar reportes más robustos, por lo cual se ven en la necesidad de trabajar otro tipo de formato en las bases de datos como SQL.

¿Cómo Resolverlo?

1.-Ingresar al Sistema de SAE 4.0 y realizar la migración desde el menú de Utilerías / Control de Archivos

2.-Para cambiar el driver le damos clic en el botón de AVANZADO y buscamos el driver MSSQL y en Alias seleccionamos el que definimos en el BDE al darle aceptar nos pedirá el Usuario y Contraseña.

3.-El sistema hará la exportación de las tablas al nuevo alias y con esto ya podrás trabajar en el nuevo formato la base de datos

⁷ Editor de Registro

No muestra Colonia y RFC

¿A qué se debe?

En ocasiones al momento de emitir una factura ya no imprime el campo de Colonia o R.F.C. siendo que los campos si contienen información.

Para corregir el problema.

1.-Generar un respaldo de la información.

2.-Ir al Menú Utilerías \ Configuración \ Facturas y ahí quitar la opción de "No afectar documentos de ventas por cambios de información de clientes".

3.-Entrar a control de archivos y crear nuevamente la tabla de "Información del cliente".

4.- Con está alternativa se podrá volver a imprimir las facturas con los campos que hacen falta pero si se llevo a guardar alguna factura con cliente mostrador esa si se perderá de forma completa.

No muestra las ayudas

¿A qué se debe?

Cuando se trata de consultar algún catálogo con la tecla de función "F2" no despliega la información en ningún módulo.

Para corregir el problema.

- Si el problema es de forma local en un solo equipo se tienen que eliminar los archivos HlpvistaUsrXX.ini que se encuentran en la carpeta de Windows y con esto checar que el problema ya no se presente.
- Si el problema es general entonces se tiene que hacer una reparación del sistema desde el servidor de la siguiente forma:

Renombrar los archivos HlpConfig.ini y ConfigCFTO.xml que se encuentran en la carpeta del DAC en la siguiente ruta \Sistemas Aspel\SAE4.00 así como el archivo Ayudas.xml que se encuentra en la carpeta de instalación de SAE 4.0

1. Correr el último reinstalable que este en ese momento y darle en la opción de "Reparar"
2. Ya que se termine la reparación checar que las ayudas ya aparezcan al momento de consultarlas.

No se puede ejecutar la sentencia SQL

¿A qué se debe?

Al momento de querer ingresar en algún módulo de SAE manda el mensaje "No se puede ejecutar la sentencia SQL". Esto pasa cuando algún archivo de consulta se llega a dañar.

¿Cómo resolverlo?

1.-Buscar los archivos *.CXX, donde XX corresponde al número de la empresa. Cuando se encuentren hay que eliminarlos y ya se podrá ingresar.

Procedimiento para importar registros de Excel® a los catálogos de SAE

¿A qué se debe?

Generalmente las empresas al comienzo de un nuevo año requieren depurar cierta información de sus sistemas administrativos con el fin de hacer más eficiente el control y operación de está. Otras empresas, deciden cambiar su sistema a ASPEL-SAE pero quieren trasladar parte de esa información a él.

Generalmente las empresas extraen su información y la guardan en hojas de Excel®, realizando en ellas la depuración necesaria. Cuando se tiene este caso, sugerimos la siguiente alternativa para poder incorporar dicha información a los catálogos de ASPEL-SAE.

Para ejemplificar el proceso, se ha elegido el archivo de Inventarios, ya que generalmente es uno de los catálogos más importantes que requieren las empresas incorporar sin tener que volver a capturar. A continuación se indican los pasos a seguir para realizar la importación de la información de una hoja de Excel® a un archivo de inventarios en formato Paradox® que ASPEL-SAE pueda reconocer.

¿Cómo Resolverlo?

Pasos a seguir en el sistema ASPEL-SAE.

- Se recomienda crear un directorio temporal por ejemplo en C:\Temp
- En este directorio debe crearse la base de datos desde el menú Utilerías / Control de Archivos / botón Instala.Auto. Como sabemos, siempre que se crea una nueva base en ASPEL-SAE 4.0 ésta se crea en tipo Paradox®.
- Las columnas que no contengan información del archivo fuente (Hoja de Excel®) pueden quedarse vacías en el archivo destino (INVE01.DB)⁸, sin embargo, algunos campos deben contener forzosamente un valor, el cual se puede consultar dando de alta un producto con solo los datos de Clave y Descripción como se muestra en la figura 2.6, posteriormente abrir la tabla INVE01.DB(tabla 2.1) con alguna aplicación como Microsoft Access® y detectar que campos automáticamente se llenan.

Figura 2.6 Alta de Producto

INVE01 : Tabla							
NUM_REG	CLV_ART	STATUS	DESCR	NUM_SERIE	UNI_MED	UNI_EMP	LIN_PROD
	1 CLAVE	A	DESCRIPCION	N	pz		1

UNI_ALT	FAC_CONV	APART	EXISCONG	BLOTE	BPEDIMENTO	BSECAPTIF	NUM_MON	DBBINVFIS
pz	1	0	-1	78	78	0	1	

Tabla 2.1 INVE01.DB Inventario

⁸ Tabla de inventarios de la empresa 1

Después de haber detectado la información y el orden en el que se encuentra la tabla. Se debe de tomar en cuenta que los campos son de diferentes tipos y de cierta longitud para ello se anexa el Layout de las tres principales tablas (tablas 2.2, 2.3, 2.4) de Aspel-SAE 4.0

CAMPO	TIPO	TAMAÑO	ID
NUM_REG	Numerico	Entero largo	Llave Primaria
CLV_ART	Texto	16	
STATUS	Texto	1	
DESCR	Texto	40	
NUM_SERIE	Texto	1	
UNI_MED	Texto	2	
UNI_EMP	Numerico	Doble	
LIN_PROD	Texto	5	
CTRL_ALM	Texto	10	
IMPUESTO1	Numerico	Doble	
IMPUESTO2	Numerico	Doble	
PROVEEDOR1	Texto	5	
PROVEEDOR2	Texto	5	
TIEM_SURT	Numerico	Entero	
STOCK_MIN	Numerico	Doble	
STOCK_MAX	Numerico	Doble	
TIP_COSTEO	Texto	1	
TIPO_CAMB	Texto	1	
PRECIO1	Numerico	Doble	
PRECIO2	Numerico	Doble	
PRECIO3	Numerico	Doble	
PRECIO4	Numerico	Doble	
PRECIO5	Numerico	Doble	
FCH_ULTCOM	Fecha/Hora	dd/mm/aaaa	
COMP_X_REC	Numerico	Doble	
FCH_ULTVTA	Fecha/Hora	dd/mm/aaaa	
PEND_SURT	Numerico	Doble	

Tabla 2.2 Catálogo de inventarios: INVEXX.DB parte 1

EXIST	Numerico	Doble	
COSTO_PROM	Numerico	Doble	
ULT_COSTO	Numerico	Doble	
VTAS_ANL_C	Numerico	Doble	
VTAS_ANL_M	Numerico	Doble	
OBS_INV	Numerico	Entero largo	
TIPO_ELE	Texto		1
UNI_ALT	Texto		2
FAC_CONV	Numerico	Doble	
APART	Numerico	Doble	
EXISCONG	Numerico	Doble	
BLOTE	Numerico	Entero	
BPEDIMENTO	Numerico	Entero	
BSECAPTIF	Numerico	Entero	
NUM_MON	Texto		2
DB8INVVIS	Numerico	Doble	
PESO	Numerico	Doble	
VOLUMEN	Numerico	Doble	
CAMPOSTRU1	Texto		10
CAMPOSTRU2	Texto		15
CAMPOSTRU3	Texto		25
CAMPOINTU	Numerico	Entero	
CAMPODBL4	Numerico	Doble	
CAMPODBL8	Numerico	Doble	
COMPSANLC	Numerico	Doble	
COMPSANLM	Numerico	Doble	
CVEESQIMP	Texto		2
PREFIJO	Texto		8
TALLA	Texto		8
COLOR	Texto		8
CLV_ALTER	Texto		16

Tabla 2.2 Catálogo de inventarios: INVEXX.DB parte 2

CAMPO	TIPO	TAMAÑO	ID
NUM_REG	Numerico	Entero Largo	Llave Primaria
CCLIE	Texto	5	
STATUS	Texto	1	
NOMBRE	Texto	60	
RFC	Texto	15	
DIR	Texto	40	
POB	Texto	30	
CODIGO	Texto	5	
TELEFONO	Texto	25	
ATENCION	Texto	20	
ATEN_COB	Texto	20	
REV_PAG	Texto	4	
CLASIFIC	Texto	5	
DIAS_CRE	Numerico	Entero	
FCH_ULTCOM	Fecha/Hora	dd/mm/aaaa	
VEND	Texto	5	
DESCUENTO	Numerico	DOBLE	
LIM_CRED	Numerico	DOBLE	
SALDO	Numerico	DOBLE	
VTAS	Numerico	DOBLE	
OBSER	Numerico	Entero Largo	
COLONIA	Texto	20	
FAX	Texto	25	
EMAIL	Texto	60	
CURP	Texto	18	
CVE_ZONA	Texto	6	
TELEFONOS	Texto	75	
ULT_PAGOD	Texto	9	
ULT_VENTD	Texto	7	
CAMLIBRE1	Texto	10	
CAMLIBRE2	Texto	15	
CAMLIBRE3	Texto	25	
ULTPAGOF	Fecha/Hora	dd/mm/aaaa	
RETXFLETE	Texto	1	
CAMLIBRE4	Numerico	Entero Largo	
PORCRETEN	Numerico	DOBLE	
CAMLIBRE5	Numerico	DOBLE	
ULT_PAGOM	Numerico	DOBLE	
ULT_VENTM	Numerico	DOBLE	
CAMLIBRE6	Numerico	DOBLE	
ZONA	Texto	6	
IMPRIR	Texto	1	
MAIL	Texto	1	
NIVELSEC	Numerico	Entero	
ENVIOSILEN	Texto	1	
EMAILPRED	Texto	60	

Tabla 2.3 Catálogo de clientes: CLIEXX.DB

CAMPO	TIPO	TAMAÑO	ID
NUM_REG	Numerico	Entero Largo	Llave Primaria
CPROV	Texto	5	
STATUS	Texto	1	
NOMBRE	Texto	60	
RFC	Texto	15	
DIR	Texto	40	
POB	Texto	30	
CODIGO	Texto	5	
TELEFONO	Texto	25	
ATENCION	Texto	20	
ATEN_COB	Texto	20	
REV_PAG	Texto	4	
CLASIFIC	Texto	5	
DIAS_CRE	Numerico	Entero	
FCH_ULTCOM	Fecha/Hora	dd/mm/aaaa	
VEND	Texto	5	
DESCUENTO	Numerico	Doble	
LIM_CRED	Numerico	Doble	
SALDO	Numerico	Doble	
VTAS	Numerico	Doble	
OBSER	Numerico	Entero Largo	
COLONIA	Texto	20	
FAX	Texto	25	
EMAIL	Texto	60	
CURP	Texto	18	
CVE_ZONA	Texto	6	
TELEFONOS	Texto	75	
ULT_PAGOD	Texto	9	
ULT_VENTD	Texto	7	
CAMLIBRE1	Texto	10	
CAMLIBRE2	Texto	15	
CAMLIBRE3	Texto	25	
ULTPAGOF	Fecha/Hora	dd/mm/aaaa	
RETXFLETE	Texto	1	
CAMLIBRE4	Numerico	Entero Largo	
PORCRETEN	Numerico	DOBLE	
CAMLIBRE5	Numerico	DOBLE	
ULT_PAGOM	Numerico	DOBLE	
ULT_VENTM	Numerico	DOBLE	
CAMLIBRE6	Numerico	DOBLE	
ZONA	Texto	6	
IMPRIR	Texto	1	
MAIL	Texto	1	
NIVELSEC	Numerico	Entero	
ENVIOSILEN	Texto	1	
EMAILPRED	Texto	60	

Tabla 2.4 Catálogo de Proveedores: PROVXX.DB

- Lo siguiente es abrir la hoja de Excel® y copiar todos los registros (figura 2.7) ya ordenados de acuerdo al Layout que se muestra. Para pegarlos en la tabla INVE01.DB (figura 2.8 y 2.9) que debe de estar vinculada a Access. Desde la opción Edición \Pegar se podrá traer la información.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	1	ACEF-100ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 100ml	N	02	1	OIL
2	2	ACEF-100ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 100ml	N	02	1	OIL
3	3	ACEF-200ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 200ml	N	02	1	OIL
4	4	ACEF-300ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 300ml	N	02	1	OIL
5	5	ACEF-400ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 400ml	N	02	1	OIL
6	6	ACEF-500ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 500ml	N	02	1	OIL
7	7	ACEF-600ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 600ml	N	02	1	OIL
8	8	ACEF-700ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 700ml	N	02	1	OIL
9	9	ACEF-800ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 800ml	N	02	1	OIL
10	10	ACEF-900ml	A	ACEITERA FLEXIBLE 900ml	N	02	1	OIL
11	11	ACEF	A	ACEITERA FLEXIBLE	N	02	1	OIL
12	12	CH212	A	PINZA FILTRO ACEITE 312	N	02	1	HERBA
13	13	CH215	A	PINZA FILTRO ACEITE 512	N	02	1	HERBA
14	14	AERGRF-PROF	A	AEROGRAFO PROF REGULABLE	N	02	1	HERBA
15	15	SAD1B-200ml	A	SUPER AFLUATO AERO 120S 200ml	N	02	1	OIL
16	16	SAD1B-400ml	A	SUPER AFLUATO AERO 120S 400ml	N	02	1	OIL
17	17	SAD1B-500ml	A	SUPER AFLUATO AERO 120S 500ml	N	02	1	OIL
18	18	SAD1B-800ml	A	SUPER AFLUATO AERO 120S 800ml	N	02	1	OIL
19	19	SAD1B	A	SUPER AFLUATO AERO 120S	N	02	1	OIL
20	20	WSA-14	A	ALAMBRE GALV CAL Calibre 14	N	02	1	ALAMB
21	21	WSA-16	A	ALAMBRE GALV CAL Calibre 16	N	02	1	ALAMB
22	22	WSA-18	A	ALAMBRE GALV CAL Calibre 18	N	02	1	ALAMB
23	23	WSA-20	A	ALAMBRE GALV CAL Calibre 20	N	02	1	ALAMB
24	24	WSA	A	ALAMBRE GALV CAL	N	02	1	ALAMB
25	25	ALICAT-SUS	A	ALICATA TIPO ASUSANO	N	02	1	HERBA
26	26	DISC-DIAMANT-7	A	DISCO DIAMANTE 7" P/CONSTRUCCION	N	02	1	HERBA
27	27	DISC-DIAMANT-7+	A	DISCO DIAMANTE 7" PLUS	N	02	1	HERBA
28	28	DISC-DIAMANT-7b	A	DISCO DIAMANTE 7" TURBO	N	02	1	HERBA
29	29	ANT-LOG-B	A	ANTENA LOGARITMICA B ELEM	N	02	1	ACCE
30	30	ANT-DBL-UV-HF	A	ANTENA DOBLE BAND UHF-VHF	N	02	1	ACCE

Figura 2.8. Copiado de Registros

NUM REG	CLV ART	STATUS	DESCR	NUM SERIE	UNI MED	UNI EMP	LIN PROD

Figura 2.9 Seleccionando La tabla INVE01.DB Vacía

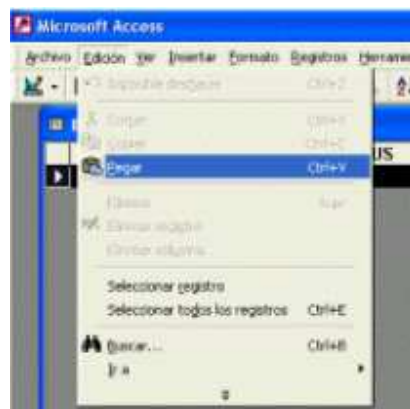


Figura 2.10. Pegar los Registros

NUM_REG	CLV_ART	STATUS	DESCR	NUM_SERIE	UNI_MED	UNI_EMP	LIN_PP
1	ACEF-1000ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
2	ACEF-100ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
3	ACEF-200ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
4	ACEF-300ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
5	ACEF-400ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
6	ACEF-500ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
7	ACEF-600ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
8	ACEF-700ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
9	ACEF-800ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
10	ACEF-900ml	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
11	ACEF	A	ACEITERA FLE N		pz		1 OIL
12	CH212	A	PINZA P/FILTR N		pz		1 HERBA
13	CH215	A	PINZA P/FILTR N		pz		1 HERBA
14	AERGRF-PROF	A	AEROGRAFO I N		pz		1 HERBA
15	SAD41B-200ml	A	SUPER AFLQJ N		pz		1 OIL
16	SAD41B-400ml	A	SUPER AFLQJ N		pz		1 OIL
17	SAD41B-500ml	A	SUPER AFLQJ N		pz		1 OIL
18	SAD41B-900ml	A	SUPER AFLQJ N		pz		1 OIL
19	SAD41B	A	SUPER AFLQJ N		pz		1 OIL
20	WGA-14	A	ALAMBRE GAI N		pz		1 ALAMB
21	WGA-16	A	ALAMBRE GAI N		pz		1 ALAMB
22	WGA-18	A	ALAMBRE GAI N		pz		1 ALAMB
23	WGA-20	A	ALAMBRE GAI N		pz		1 ALAMB
24	WGA	A	ALAMBRE GAI N		pz		1 ALAMB
25	ALICAT-GUS	A	ALICATA TIPO N		pz		1 HERBA
26	DISCDIAMANT	A	DISCO DIAMAF N		pz		1 HERBA
27	DISCDIAMANT	A	DISCO DIAMAF N		pz		1 HERBA
28	DISCDIAMANT	A	DISCO DIAMAF N		pz		1 HERBA
29	ANTENNA	A	ANTENNA LDC-CAI		pz		1 LDC-CAI

Figura 2.11 Resultado de la importación

- Una vez pegado los registros figura 2.10, se tiene que utilizar otra herramienta que permita modificar archivos de cifras de control, Access tiene ese limitante que no permite modificar ese tipo de archivos para ellos se ocupa DBD32 (Data Base Desktop) de Borland®, se abre el archivo de control INVE01.DB y en el campo NUM_REGS, debe escribirse el número de registros que contiene el archivo INVE01.DB (figura 2.12)

INVE01	NUM_REG	CLV_ART	STATUS	DESCR	NUM_SERIE	UNI_MED	UNI_EMP	LIN_PP
	205	TARJ-STEEL-2	A	TARJA ACERO INOXIDABLE DOBLE	N	pz	1.00	PF
	206	TARJ-STEEL-IZO	A	TARJA ACERO INOXIDABLE (IZQUIERDO)	N	pz	1.00	PF
	207	HOJA-3PLY	A	HOJA DE TRI-PLY (2.50X1.50)	N	pz	1.00	PF
	208	HOJA-AGLOMER	A	HOJA DE MADERA-AGLOMERADA 1ra	N	pz	1.00	PF
	209	MAN-MAD-7B	A	MANUJAS DE MADERA 7B	N	pz	1.00	PF
	210	MAN-PLAS-7B	A	MANUJAS DE PLASTICO 7B	N	pz	1.00	PF
	211	AL-52.5X50.2P	A	ALACENA 52.5x50 ALTOVANCH (2 PTAS)	S	pz	1.00	PF
	212	AL-70X50.2P	A	ALACENA 70x50 ALTOVANCH (2 PTAS)	S	pz	1.00	PF
	213	PAN56X60	A	PANERA 56x60 ALTOVANCH	S	pz	1.00	PF
	214	ST-MICRO50X50	A	ESTANTE P/ MICRONDAS 50X50 (ALTO)	S	pz	1.00	PF
	215	ST-MICRO77.5X50	A	ESTANTE P/ HORNO 77.5x50 (ALTOVANCH)	S	pz	1.00	PF
	216	GA-70X50.2P2C	A	GABINETE 70X50 (2 CAJ2 PTAS)	S	pz	1.00	PF
	217	GA-70X50.4C1P	A	GABINETE 70X50 (4 CAJONES/1 PTA)	S	pz	1.00	PF
	218	GA-70X50.2C	A	GABINETE 70X50 (2 CAJONES)	S	pz	1.00	PF
	219	CAJ-NORM1	A	CAJON NORMAL 1 (17.5X25)	N	pz	1.00	PF
	220	CAJ-JUMBO1	A	CAJON JUMBO 1 (35X50)	N	pz	1.00	PF
	221	RIEL-CAJ-STEEL	A	RIEL PARA CAJON RUEDAS DE ACERO	N	pz	1.00	PF
	222	RIEL-CAJ-PLAST	A	RIEL PARA CAJON RUEDAS DE PLASTICO	N	pz	1.00	PF
	223	PTA70X25	A	PUERTA 70X25	N	pz	1.00	PF
	224	PTA52.5X25	A	PUERTA 52.5X25	N	pz	1.00	PF
	225	CLIB1MT	A	CUBIERTA DE MADERA 1MT	N	pz	1.00	PF
	226	BISA-A001	A	BISAGRA MOD. A001	N	pz	1.00	PF
	227	BISA-A002	A	BISAGRA MOD. A002	N	pz	1.00	PF
	228	BISA-A003	A	BISAGRA MOD. A003	N	pz	1.00	PF

Figura 2.12. Modificación de la cifra de control

Últimos pasos en sistema ASPEL-SAE.

- Acceder a ASPEL-SAE 4.0 Desde el menú de Utilerías / Control de Archivos y verificar la tabla que muestre su cifra de control de forma correcta (figura 2.13) y darle su mantenimiento de Recuperación y regeneración.



Figura 2.13 Mantenimiento a la tabla

- Si al término del proceso no envía algún daño, dejando el mismo número de registros que se deseaba importar, el archivo no tuvo problemas en su estructura, de lo contrario, será necesario hacer una revisión del archivo *.xls
- Acceder a la consulta del catálogo de inventarios y comenzar a operar la información figura 2.14.

Clave	Descripción	Linea	Existencias
ACEF-1000ml	ACEITERA FLEXIBLE 1000ml	OIL	94.00
ACEF-100ml	ACEITERA FLEXIBLE 100ml	OIL	93.00
ACEF-200ml	ACEITERA FLEXIBLE 200ml	OIL	89.00
ACEF-300ml	ACEITERA FLEXIBLE 300ml	OIL	95.00
ACEF-400ml	ACEITERA FLEXIBLE 400ml	OIL	98.00
ACEF-500ml	ACEITERA FLEXIBLE 500ml	OIL	93.00
ACEF-600ml	ACEITERA FLEXIBLE 600ml	OIL	99.00
ACEF-700ml	ACEITERA FLEXIBLE 700ml	OIL	94.00
ACEF-800ml	ACEITERA FLEXIBLE 800ml	OIL	94.00
ACEF-900ml	ACEITERA FLEXIBLE 900ml	OIL	99.00

Figura 2.14 Consulta del módulo importado

Tip's para agilizar el acceso al sistema y consultas en Aspel-SAE 4.0

1.- Acceso al sistema.

¿Cómo Resolverlo?

- Se debe contar con el re-instalable No.20, esto se puede verificar accediendo a la ventana de ASPEL-AL desde la opción: Ayuda/ Servicio de actualización en línea donde se debe observar:

ASPEL-SAE 4.00 (Re-instalable No. 20) Versión del Martes, 13 de Noviembre del 2007

- Crear un archivo -desde el bloc de notas- que se llame ServLic.ini figura 2.15 y almacenarlo en el directorio de instalación del programa de todos los equipos en los cuales se ejecutará el sistema (incluyendo el Servidor), el contenido debe ser como se muestra a continuación (la dirección IP que se indique debe corresponder al Servidor de Licencias para cada sistema):

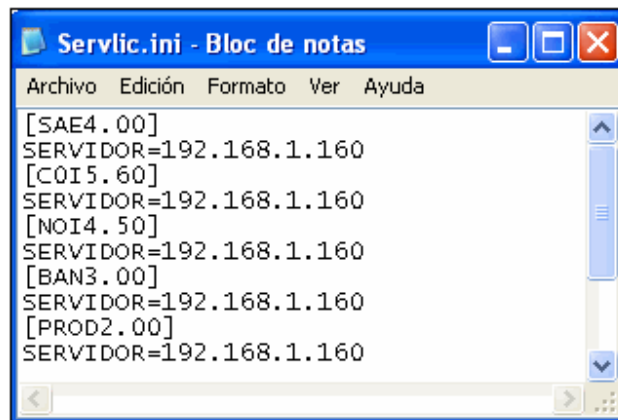


Figura 2.15.Creación del Archivo Servlic.ini

- Con este archivo se le indica al sistema que busque directamente el servicio en la IP de la máquina que está como Servidor de Licencias y no tenga que recorrer todas las IP's que se tienen en la red.

Nota:

Este mismo proceso se puede llevar a cabo con Aspel-COI 5.6 (Re-instalable No.1), Aspel-NOI 4.5 (Re-instalable No. 1) y Aspel-Banco 3.0 (Re-instalable No. 10), para el sistema de Aspel-PROD 2.0.

2.- Acceso a consultas Aspel-SAE

Cuando se abre Aspel-SAE y se accede a algún módulo, automáticamente se abre la consulta principal del mismo, de manera que al ingresar por ejemplo al módulo de Facturas, se carga la consulta con todos sus registros, luego entonces, la recomendación para agilizar el acceso a los módulos consiste en tener consultas ligeras para una rápida respuesta.

¿Cómo Resolverlo?

Personalizando la consulta para que no se tengan tantos registros en la vista, esto se puede hacer de dos maneras:

a) De la consulta que se desea agilizar el acceso, Ej. Facturas:

1. Ingresar al módulo.
2. Seleccionar la pestaña Principal, con el ratón dar clic con el botón derecho y seleccionar la opción, "Editar filtro".
3. Activar el icono de editar, en la ventana de Filtro de Facturas se puede realizar una configuración para que muestre los documentos de esta semana, este mes, etc., dependiendo de las necesidades de la empresa.
4. Una vez definido el filtro, activar el icono de "SQL", en la ventana de Personalizar Query activar el icono de Crear Query⁹, para indicar al sistema que la selección de información sea mediante query's.
5. Activar el parámetro "Activar Query", aceptar la ventana tanto de "Personalizar Query", "Filtro de Facturas" y "Personalización de filtros".
6. Con ello la consulta se presentará siempre filtrada figura 2.16 y se agiliza su acceso ya que se ejecuta la sentencia de SQL mostrando solamente la información que cumple con los filtros, de lo contrario, el sistema carga todos los registros para armar la consulta.



Figura 2.16 Filtro de facturas

⁹ Secuencia de sql.

b) Personalizando el filtro desde "Personalización de Consultas" figura 2.17.

1. Ingresar al módulo al que corresponde la consulta, Ej. Facturas.
2. Ir al menú Ver/ Personalización de Consultas.
3. Seleccionar la consulta y activar el icono de modificar.
4. Activar el icono de "Configurar el filtro"
5. En la ventana de Filtro de Facturas se puede realizar una configuración para que muestre los documentos de esta semana, este mes, etc., dependiendo de las necesidades de la empresa.
6. Una vez definido el filtro, activar el icono de "SQL", en la ventana de Personalizar Query activar el icono de "Crear Query", para indicar al sistema que la selección de información sea mediante query's.
7. Activar el parámetro "Activar Query", aceptar la ventana tanto de "Personalizar Query", "Filtro de Facturas" y "Personalización de filtros".
8. Grabar la consulta.

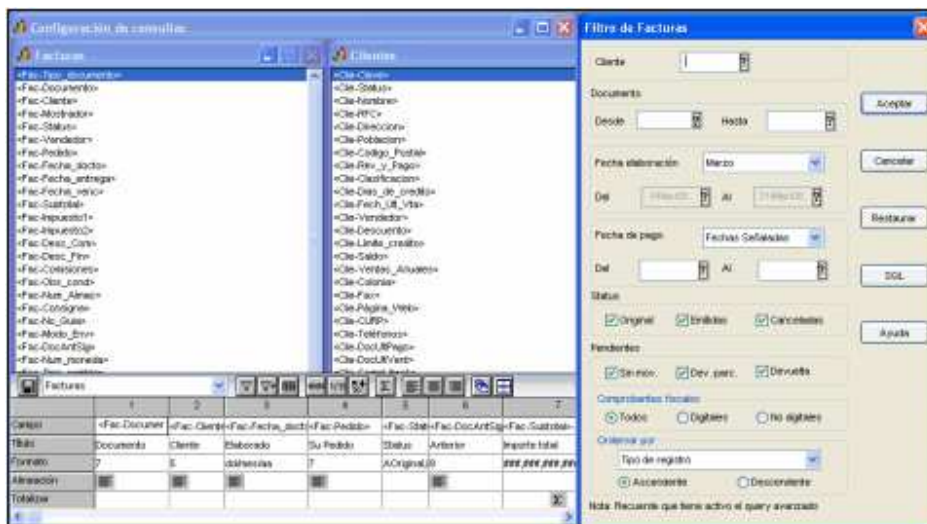


Figura 2.17 Personalización del filtro de la consulta de facturas

Nota:

Esto se puede realizar en cualquier módulo en el que se desee agilizar el acceso, en caso de realizar los paso mencionados anteriormente y no funcione, puede deberse a que la consulta se encuentre dañada ya que en ella se guarda el filtro realizado en el Query, está se debe de eliminar. Para saber el archivo SAE?????.C## (## es el número de empresa) que corresponde a la consulta se puede editar el archivo Consul00.C## con el bloc de notas.

Invalid use of keyword Token null Line Number 1

¿A qué se debe?

Esto sucede cuando quieres consultar las ayudas que vienen dentro de las ventanas de diálogos del programa y manda el error.

Para corregir el problema.

1.-Cerrar el programa de Aspel; SAE 4.0

2.-Posteriormente abrir el explorador de Windows y buscar los archivos HlpVistaUsrXX.ini que se localiza dentro de la carpeta de Windows y eliminarlos, las dos XX hacen referencia al número de usuario que está entrando en ese equipo.

3.-Volver a entrar al sistema y verificar que ya no mande el error.

Interfase en línea de Aspel-SAE 4.0 y Aspel-COI 5.X

¿A qué se debe?

En Aspel-SAE 4.0 se registran las compras, ventas, movimientos al Inventario, cuentas por cobrar y por pagar, así como las devoluciones, para cada una de estas operaciones se debe generar un asiento contable que respalde ese movimiento.

La generación de las pólizas por los movimientos registrados en Aspel-SAE siempre se ha realizado, pero con la versión 4.00 se tiene dos cambios sustanciales:

- La interfase es en línea, es decir, las pólizas que se generan se podrán ver desde Aspel-SAE y al momento de grabarlas se realiza la afectación a las cuentas contables de Aspel-COI.
- Se pueden obtener pólizas detalladas por los movimientos, por ejemplo, una póliza con el desglose de las ventas por cada documento del día, desglosando, incluso, un asiento para cada tasa de impuesto.

¿Cómo Resolverlo?

Para llevar a cabo este proceso es necesario realizar los siguientes pasos:

1.-Definición de Cuentas Contables

Ruta de acceso: Utilerías / Interfase COI / botón Cuentas contables

Se deben indicar las cuentas contables que se vayan a utilizar en los diferentes asientos, todas las cuentas que se indiquen deben ser al nivel de detalle, para que se puedan cargar o abonar los movimientos correspondientes, los números de cuenta se obtiene de Aspel-COI.

En esta ventana se debe definir el número de cuenta contable correspondiente al concepto que se está editando en el sistema, por ejemplo Ventas.

Lo conveniente es indicar en este momento las cuentas contables de todas las pestañas, aunque posteriormente se pueden hacer cambios a las mismas. Por ejemplo, por cada porcentaje o tasa de IVA se puede definir una cuenta contable.

2.- Generación de pólizas

Ruta de acceso: Utilerías / Interfase COI / botón Agregar

En la ventana que el sistema presenta se debe especificar:

- a) El tipo de póliza que se va a generar.
- b) El detalle que se requiere: por cliente o proveedor, por documento, por moneda, por impuestos, etc.

Se podrán genera las siguientes pólizas:

- Ventas
- Devolución por ventas
- Compras
- Devolución por compras
- Cuentas por cobrar.
- Cuentas por pagar.
- Movimientos al inventario.

En todas las pólizas, se deberá indicar lo siguiente:

- Nombre del archivo. Se indica nombre y la ruta del archivo que se generará.
 - Concepto de la póliza. Se debe indicar el concepto del encabezado de la póliza.
 - Fechas. Se debe indicar fechas, que correspondan a un periodo de COI existente.
-

Con la finalidad de ilustrar la interfase se realizará una póliza de Ventas.
Para este tipo de póliza se define:

- a.- Clasificación del cliente: Si en este campo se indica algún dato, la póliza incluirá únicamente los documentos de los clientes que pertenecen a la clasificación indicada.
- b.- Periodo COI: Se debe indicar el periodo en que se va a grabar la póliza
- c.- Detalle de la póliza;

- **Impuestos**. Al activar esta casilla, se desglosan y totalizan los montos de los distintos impuestos (1, 2 ó 3) utilizados en cada una de las facturas. Para el caso del impuesto por pagar (IVA) también se mostrará su desglose utilizando como concepto del movimiento la leyenda "IVA (tasa aplicada)".
- **Moneda**. Al seleccionar esta casilla, se mostrará en el concepto del movimiento la clave de la moneda utilizada en dicho movimiento. En los registros contables, el sistema siempre realizará la conversión a moneda base, sin importar la moneda en que se hayan hecho los movimientos.
- **Documento**. Al seleccionar este campo, se desglosan los montos por concepto de ventas con el número de documento que los originó, desglosando en la póliza documento por documento, se indica también la fecha y hora en la que se efectuó dicho documento.

d.- Clientes: Para identificar fácilmente la póliza y obtener información más detallada del movimiento, se podrá incluir como parte del nombre del concepto del movimiento, la clave, la zona del cliente o en su defecto nada. Si no se activa este campo, la leyenda utilizada para el concepto del movimiento será "Ventas de clientes".

3.-Contabilización de pólizas

Ruta de acceso: Uterías /Interfase COI / botón Contabilizar.

Una vez generada la póliza, es necesario contabilizar el movimiento, para su registro, es necesario seleccionar de la ventana que despliega el sistema el archivo que tiene en la columna de status Pendiente por Cont.
Este status se adquiere cuando se genero una póliza y no ha sido registrada en el sistema Aspel-COI.

Se selecciona la opción **contabilizar** y se despliega la ventana de captura de la póliza en Aspel-COI 5.X, lo cual nos permite verificar los datos. Posteriormente se procede a su contabilización haciendo uso del icono o con la tecla de función F3.

Una vez contabilizado el movimiento, el sistema regresa nuevamente a la ventana de Aspel-SAE 4.0 y cambia el status de la póliza a Contabilizado.

Con este paso se concluye el proceso de la Interfase entre Aspel-SAE 4.0 y Aspel-COI 5.X.

INTERFASE BANCO SAE

Primero tenemos que verificar que dentro del sistema de bancos esta activada la opción de la interfase figura 2.18.

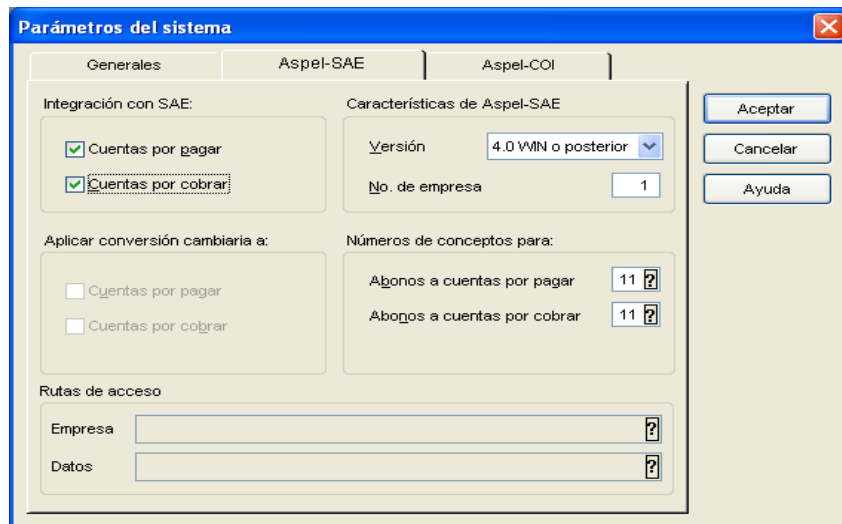


Figura 2.18 opción de interfase.

Posteriormente al realizar un cheque nos daremos cuenta que cuando nos pida el concepto y despleguemos con el F2 nos aparecerá el campo del catalogo de conceptos y al final el concepto SAE figura 2.19

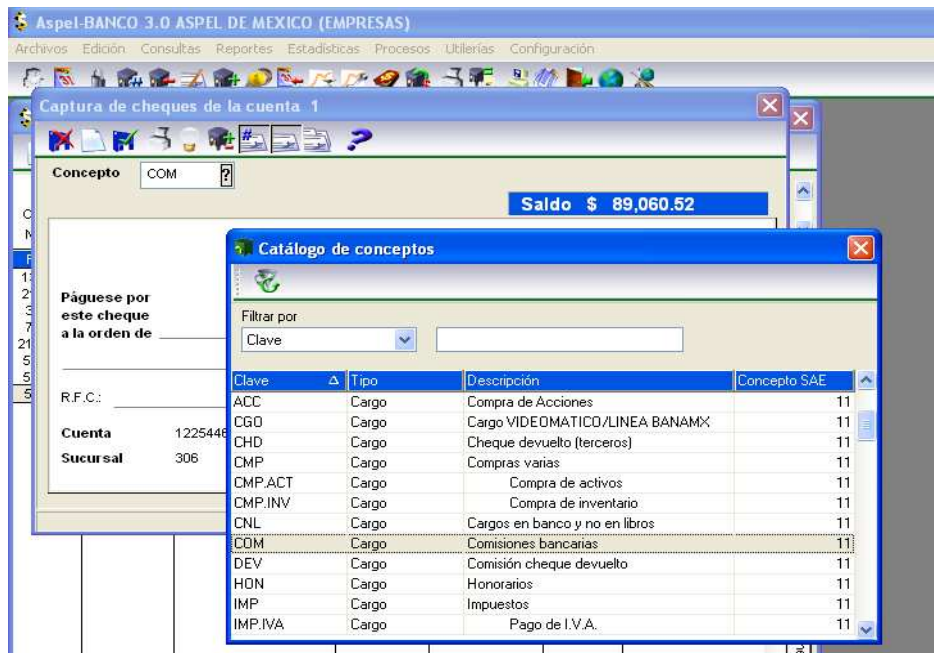


Figura 2.19 catalogo de conceptos

O cuando es un proveedor para un cheque multiconcepto, cuando desplegamos nos aparece el catalogo de proveedores SAE figura 2.20.

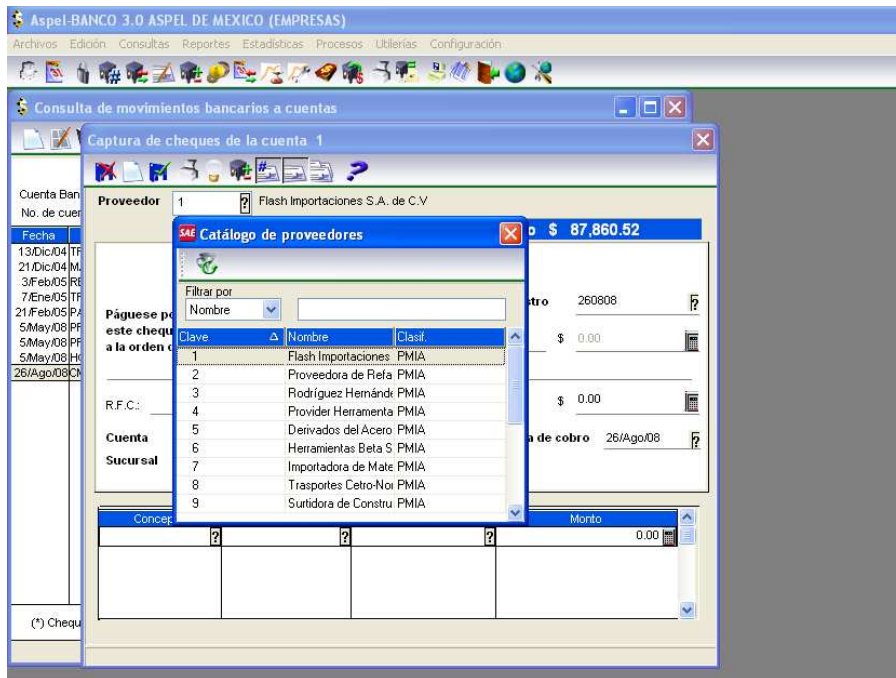


Figura 2.20 catalogo de proveedores.

Y sobre todo cuando se realiza un pago nos aparece el icono de datos SAE en donde podemos poner el proveedor de SAE figura 2.21.

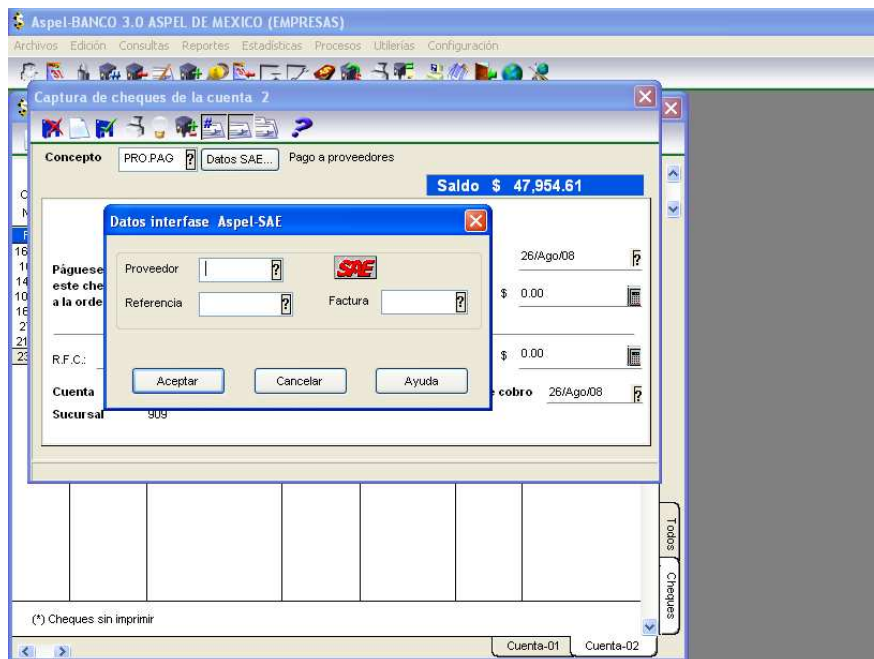


Figura 2.21. Datos de interfase aspel sae

También tenemos que verificar cuando estamos haciendo el movimiento que en conceptos, si este dado de alta, para utilizarlo con SAE figura 2.22

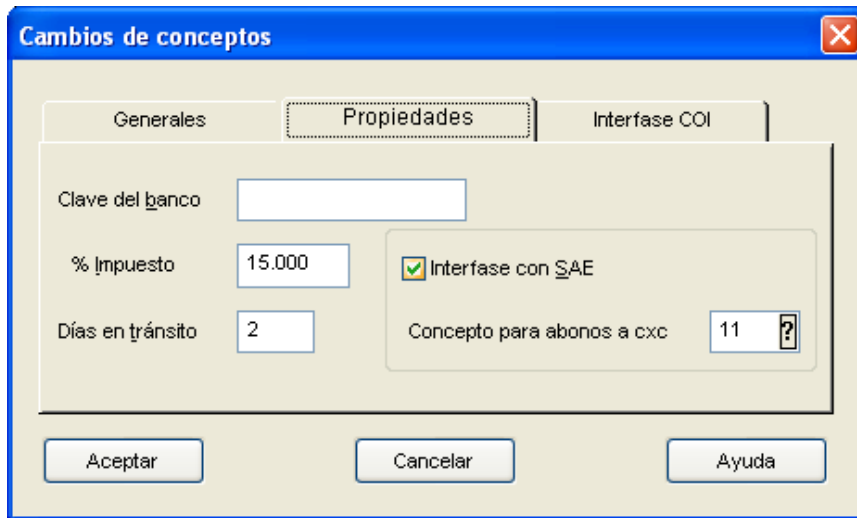


Figura 2.22 conceptos dado de alta

Cuando realizamos el movimiento al guardar el cheque nos aparecerá una leyenda figura 2.23

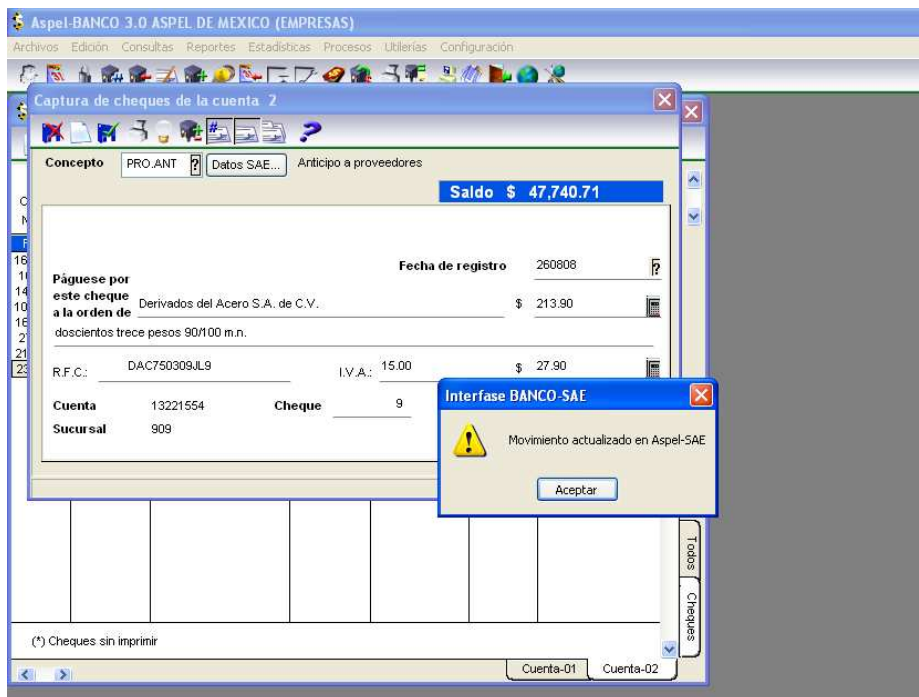


Figura 2.23 movimiento actualizado

Después vamos a SAE a nuestro módulo de proveedores figura 2.24 para verificar el anticipo en el saldo general entramos al proveedor con él número de referencias en la consulta detallada del proveedor veremos es movimiento realizado.

Proveedores y cuentas por pagar - [Consulta detallada de saldos del proveedor : [5]]

Archivos Edición Ver Reportes Herramientas Ven

Clave 5
Nombre Derivados del Acero S.A. de C.V. Documento 31
Fecha venc. 7/Nov04 Saldo 0.00

Factura	Concepto	Documento	Fecha apl.	Fecha venc.	Moneda	Saldo	Folio
R-21484	Compras	31	2/Nov04	7/Nov04	\$	213.90	
R-21484	Anticipo	9	26/Ago08	26/Ago08	\$	-213.90	

Figura 2.24 módulo de proveedores

Cierre de Ejercicios Fiscales en el Sistema ASPEL-COI 5.0

La creación de la póliza de cierre consiste en saldar las cuentas de resultados y determinar la pérdida o ganancia contable del ejercicio.

Este proceso se lleva a cabo de una manera sencilla en ASPEL-COI utilizando la opción de Póliza de cierre. Pero antes de realizar dicho proceso se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Contabilizar las pólizas en cada uno de los meses, si es que se tiene desactivado el parámetro "Contabilización en línea" o si ocasionalmente se hizo un cambio de dicho parámetro.
- Verificar que los archivos de datos no contienen errores, este proceso se lleva a cabo desde el menú Utilerías/ Control de archivos con las opciones de Recuperación y Regeneración.
- Si se usa la opción de Cuadre automático de pólizas, es necesario corroborar que no existan pólizas pendientes de cuadro, es decir, se hayan realizado los asientos contables correspondientes.
- También se debe realizar el traspaso de saldos desde el mes de Enero hasta el mes de Diciembre.

Para elaborar la póliza de cierre, se debe:

1.- Ubicar en el mes de cierre fiscal, para nuestro caso Diciembre, acceder al módulo de **Configuración**, opción **Parámetros del sistema** y dentro de la carpeta **Pólizas** activar el uso del **Mes de ajuste (13)**.

NOTA: Es importante señalar que el sistema permite realizar el cierre del ejercicio en cualquier mes del año, por ello, el sistema crea el mes de ajuste después del mes de cierre fiscal que se asigne en Parámetros del sistema. Cabe mencionar que el mes de cierre fiscal es manipulable debido a que en otros países de Centro y Sudamérica, se manejan diferentes meses de cierre fiscal; también funciona para aquellas empresas que se declaran en quiebra en cualquier mes del ejercicio y se requiera para ello, registrar el cierre. Ver siguiente figura 2.25.



Figura 2.25 parámetros de sistema

En los parámetros de pólizas, se encuentra la opción de Mes de Ajuste (13), el cual deberá ser activado para que el sistema cree un mes llamado Ajt/03.

2.- Crear el siguiente periodo, que en este caso será el mes de Ajuste (13), y coincide con el dato sugerido por el sistema.

3.- Una vez creado el Mes de Ajuste (13), cambiarse a ese periodo, en este momento es oportuno realizar los ajustes contables correspondientes a las cuentas de balance y de resultados en caso de que sea necesario, es recomendable realizar ajustes que afecten a estas cuentas, antes de generar la póliza, pues la información del resultado fiscal se puede ver modificado por estas variaciones.

4.- Realizar la Póliza de Cierre, esto se realiza a través del menú **Procesos**, opción **Póliza de cierre**.

Puntos a considerar:

- En este mes de ajuste, debe existir la cuenta contable donde se registrará el resultado del ejercicio, y en caso de que se trabaje con Departamentos, las cuentas contables deben tener la asignación de departamentos correspondiente.

En la ventana de Póliza de cierre anual, se debe asignar la cuenta inicial y final de las cuentas de resultados, así como la cuenta del resultado del ejercicio o cierre. Ver siguiente figura 2.26.

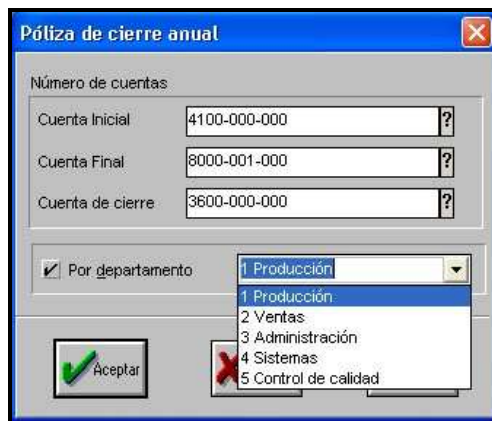
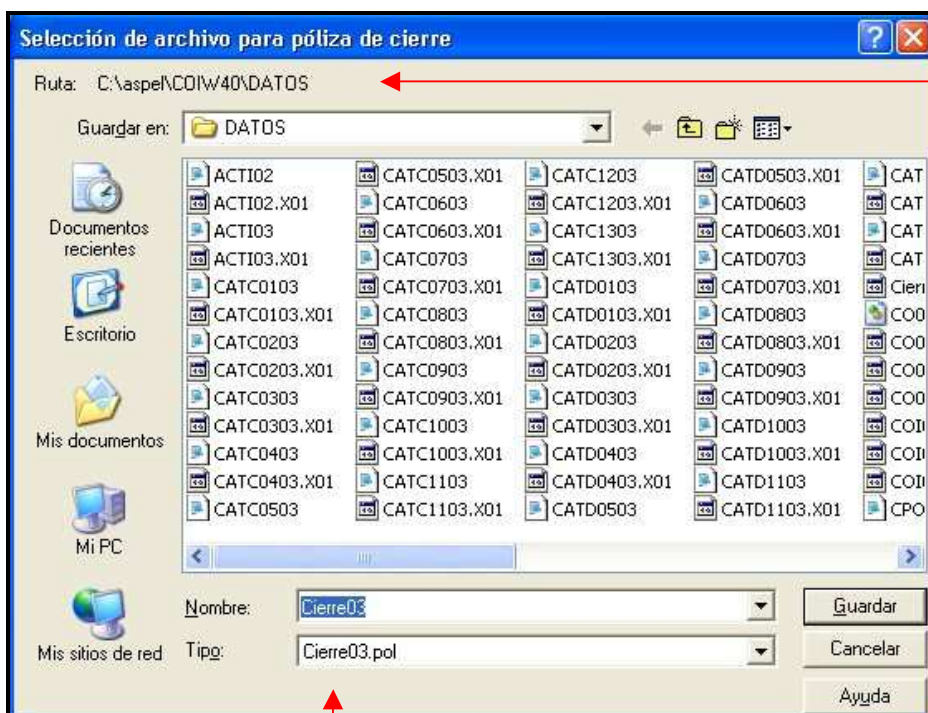


Figura 2.26 poliza de cierre anual

- Si se trabaja con departamentos se podrá activar la opción "**Por Departamento**" para crear una póliza con los montos correspondientes a cada uno de los departamentos.
- Si se trabaja con departamentos y se desea generar una sola póliza, no será necesario elegir el departamento ya que ASPEL-COI asociará el departamento y monto correspondiente por cada una de las cuentas a saldar.

A continuación se muestra una ventana en la cual se debe asignar el nombre del archivo generado como póliza de cierre, (póliza modelo). Ver siguiente figura 2.27.



Indica el directorio donde se guarda la póliza modelo.

Indica el nombre de la póliza modelo.

Figura 2.27 asignación de nombre

Se puede dejar el nombre que sugiere el sistema para el archivo que contiene la información o en su defecto personalizar el nombre de archivo, pero no se debe modificar la extensión del archivo.

Al aceptar, el sistema comienza con la creación de la póliza modelo con la información del cierre figura 2.28.



Figura 2.28

4.- Contabilización de la póliza de cierre. Después de crear el archivo de la póliza de cierre, ésta se guarda como una póliza modelo, la cual aun no ha afectado los saldos de las cuentas, por lo que el siguiente paso es contabilizarla. Para ello, se accede a través del menú **Archivos**, opción **Pólizas modelo**, donde se debe indicar el directorio donde se almacenó la póliza modelo y el nombre con el cual se guardó figura 2.29.

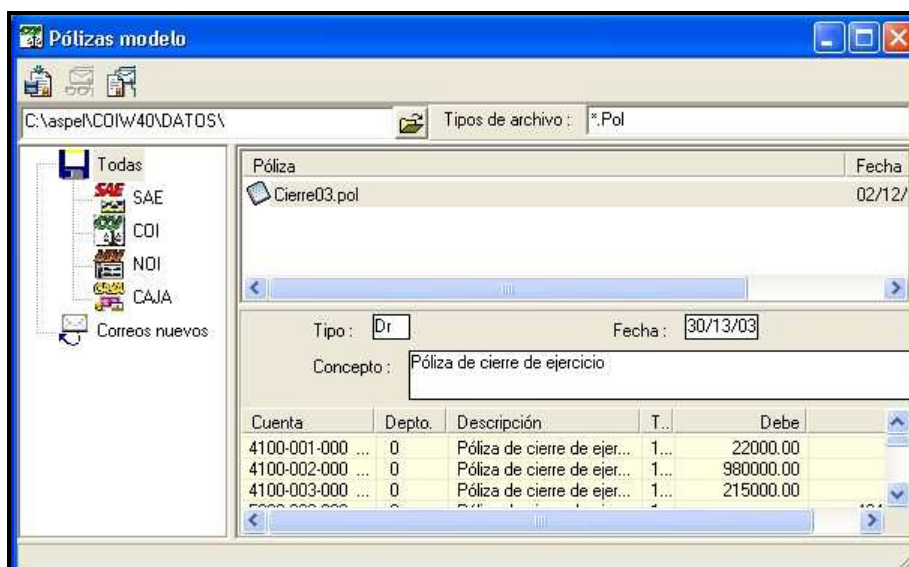


Figura 2.29 Pólizas de modelo

En esta versión de ASPEL-COI, desde la selección de la póliza modelo, se muestran las afectaciones contables y al hacer doble clic, se abre la póliza completa para recorrer los asientos contables y contabilizarla como una póliza normal.

NOTA: Si no se visualiza el archivo generado en el paso anterior es porque no se guardó en el directorio indicado o el nombre de la póliza no contiene la extensión *.POL.

Una vez concluido este proceso, se puede consultar la Balanza de Comprobación específicamente en las cuentas de resultados donde los saldos finales deben estar en ceros.

Realizado este proceso, se crea el primer mes del siguiente ejercicio, en este caso enero de 2004 para iniciar la captura de información correspondiente a ese año.

CORTE ANUAL EN ASPEL - SAE 4.0

Para toda empresa es importante conocer en cualquier momento, el comportamiento de sus ventas; éste será uno de los criterios a considerar en la toma de decisiones; por ejemplo, en qué productos invertir, qué clientes han comprado más, etc. Estos datos permitirán conocer la situación actual de la empresa, e incluso comparar las cifras alcanzadas en años anteriores.

El Sistema ASPEL-SAE lleva el control de esta información en campos llamados Acumulados, los cuales se pueden consultar en los catálogos de Clientes, Proveedores e Inventarios, en el detalle de cada uno de estos datos. Por ejemplo, en el catálogo de Clientes figura 2.30:

El acumulado del monto vendido se encuentra en la pestaña "Datos Históricos" en el campo "Ventas anuales".

Catálogo de clientes	
Clave: 1	
Nombre: BENAVIDES ORTIZ Y ASOCIADOS, S.C.123456789012345678901234567	
Límite de crédito: 5,000.00000	
Ventas anuales: 771,739.02000	
Último pago	Última venta
Fecha: 26/Nov/03	Fecha: 1/Dic/03
Documento: 150.00	Documento: 90
Monto: 150.00	Monto: 11,500.00
Aceptar	Cancelar
Ayuda	

Figura 2.30 catalogo de clientes

En el catálogo de inventarios figura 2.31:

El acumulado de ventas y compras anuales, se encuentra en la pestaña "Registro y acumulados"

Figura 2.31 catálogo de inventario

Cuando se concluye un ejercicio fiscal y se va a iniciar la captura de las operaciones del nuevo ejercicio, es necesario efectuar el proceso de Corte Anual, el cual deja en cero los campos de acumulados de los catálogos ya mencionados, a fin de preparar la base de datos para que en las estadísticas y reportes sólo se incluyan los montos correspondientes a las operaciones del nuevo ejercicio.

Procedimiento para Corte Anual:

- 1.- Estar en el último día de captura del año.
- 2.- Respalidar los archivos de datos.
- 3.- Obtener todos los reportes y estadísticas necesarios.
- 4.- En el menú **Utilerías**, opción **Corte Anual**, seleccionar el(los) archivo(s) a procesar o bien la opción **Todos**, como se muestra en la siguiente figura 2.32

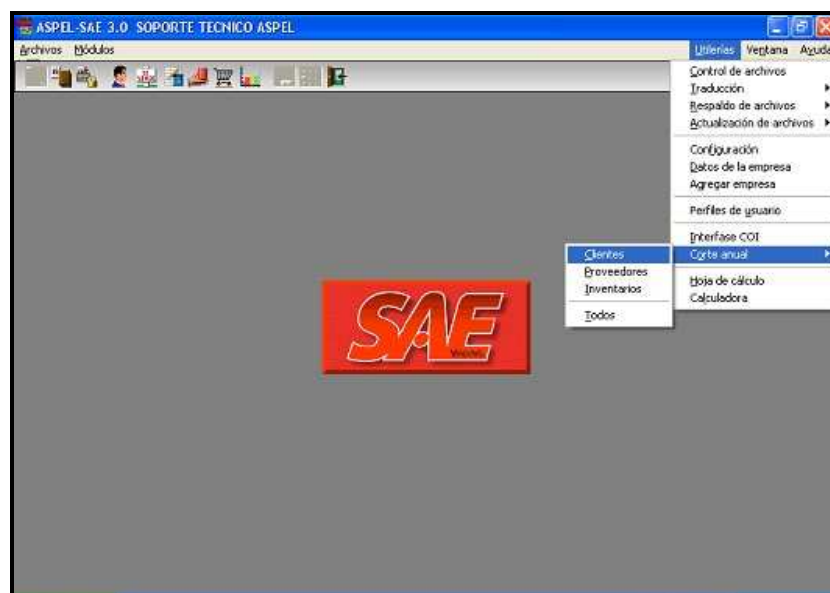


Figura 2.32 corte anual

Una vez elegida la opción (Clientes, Proveedores, Inventarios o Todos), el sistema envía el mensaje de validación, de aceptar el mensaje se efectúa el proceso figura 2.33.

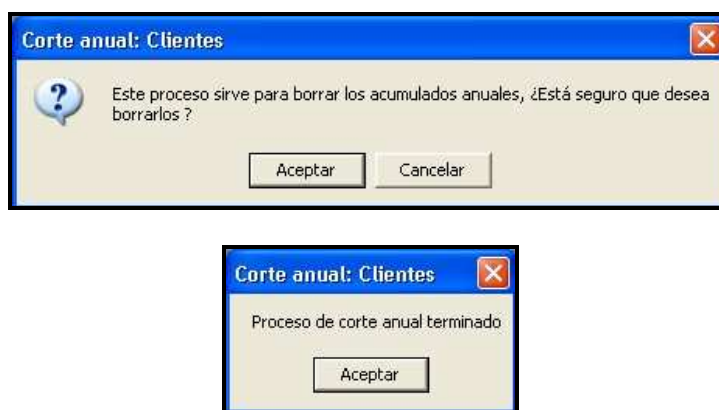


Figura 2.33 Confirmación corte anual

Nota: En caso de no efectuar el corte el último día del año y continuar la captura de operaciones ya con fechas del nuevo ejercicio de trabajo puede llevar a cabo el proceso de Corte anual en la fecha que se encuentre en ese momento, por ejemplo, 14 de enero del 2004; pero a continuación se debe realizar el proceso de Actualización de archivos el cual se encuentra en el menú **Utilerías / Actualización de archivos**, opción **Actualización de ventas y compras anuales** figura 2.34.

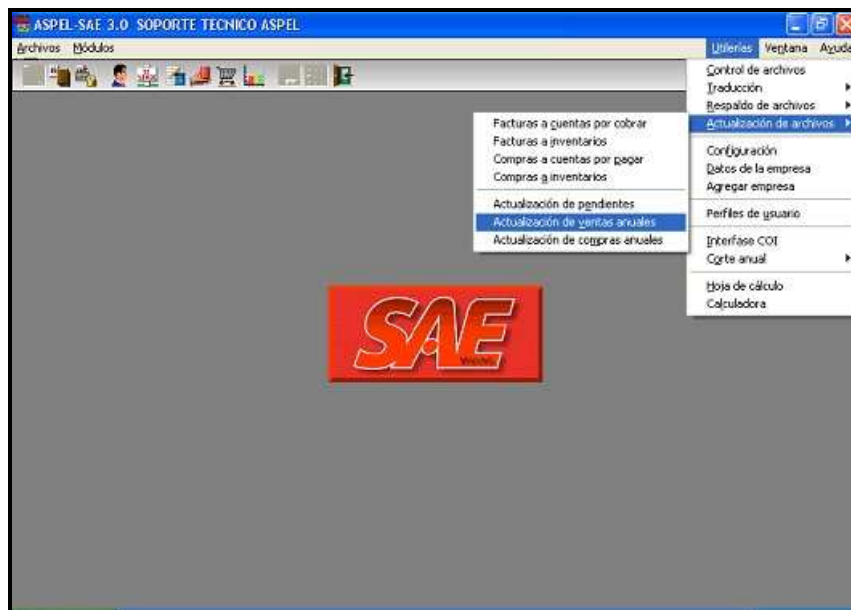


Figura 2.34 actualización de ventas anuales

Este proceso se efectuará indicando el rango de fechas a partir del primer día del año y hasta el día de captura actual figura 2.35



Figura 2.35 Actualización de ventas anuales

Finalmente, si por las capturas realizadas en el año, los archivos de datos aumentan de tamaño de manera considerable por el volumen de transacciones registradas, y ello genera lentitud en el tiempo de respuesta al momento de filtrar información, es recomendable realizar el proceso de Compactación, el cual tiene la finalidad de eliminar registros en los archivos del sistema; para ello se debe ubicar en el menú **Utilerías / Control de archivos** y seleccionar el archivo de datos a compactar.

Cierre del Ejercicio en ASPEL-NOI

Este proceso tiene la finalidad de depurar los acumulados, así como los registros de trabajadores, percepciones y deducciones con status de baja y movimientos que tengan fecha anterior a la fecha de corte indicada, para iniciar los movimientos de un nuevo año sin considerar los acumulados del anterior.

Antes de realizar el proceso de corte anual se recomienda el siguiente procedimiento:

- 1.- Ya realizado el cálculo anual en la última nómina del año, crear un respaldo de su información.
- 2.- Emitir los reportes que considere importantes para verificar su información
- 3.- Estando en la última nómina del año, crear el siguiente periodo figura 2.36.



Figura 2.36 creación del siguiente periodo

- 4.- Al terminar de crear el nuevo periodo el sistema pregunta si se desea actualizar los calendarios del siguiente año, a lo cual se debe responder que "Si". Ver siguiente figura 2.37.

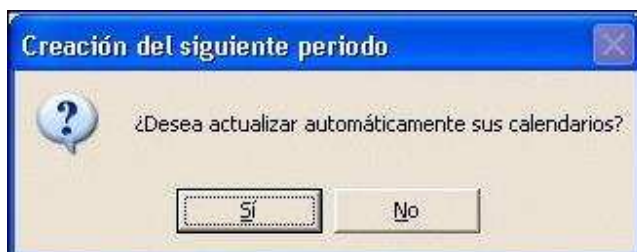


Figura 2.37 confirmar creación siguiente periodo

- 5.- El sistema notifica la terminación del proceso y pregunta si desea cambiar de periodo, se debe indicar "Sí". Figura 2.38

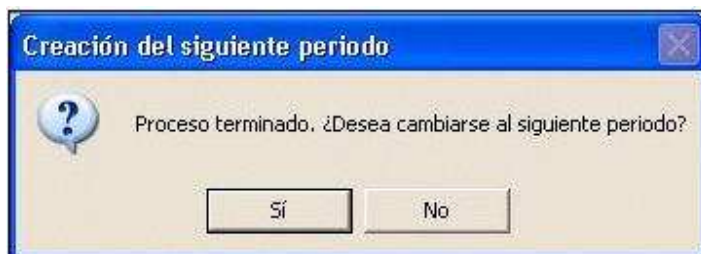


Figura 2.38 cambio de periodo

6.- Al acceder a la primera nómina del siguiente año, el sistema enviará un mensaje recordando que se debe hacer el proceso de corte anual figura 2.39.

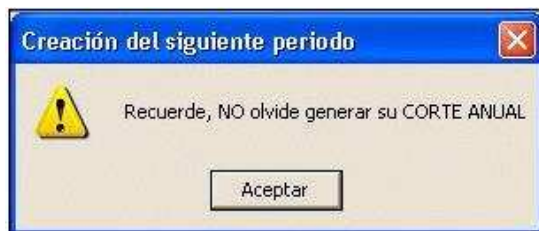


Figura 2.39 recordatorio corte anual

7. Ya ubicados en la primera nómina del siguiente año, se procede a efectuar el corte anual. Desde el menú Procesos / Corte anual, en este caso el sistema sugiere las fechas de corte, pero pueden ser modificadas figura 2.40.



Figura 2.40 fechas corte anual

8. Al validar el proceso y tomando en cuenta la fecha de corte para cada uno de los archivos, se depuran los siguientes registros:

- Catálogo de Trabajadores. Se eliminan los trabajadores que tengan como status "Baja" (De acuerdo a la fecha de corte elegida).
- Catálogo de Percepciones y Deducciones. Se eliminan las percepciones y deducciones con status de "Baja".
- Archivo de Movimientos a la nómina. Se eliminan los movimientos generados cuya aplicación sea "sólo esta nómina".

- Archivo de salarios. Se eliminan los movimientos de cambios de salarios (de acuerdo a la fecha de corte elegida).
- Archivo de Acumulados de la empresa. Se inicializan los acumulados de la empresa.
- Archivo de acumulados del trabajador. Se inicializan los acumulados de trabajadores excepto aquellos que se utilizan para el cálculo de la parte variable del IMSS.
- Archivo de faltas. Se eliminan las faltas capturadas.

Después de realizar el Corte anual es posible empezar a capturar los movimientos e incidencias del nuevo ejercicio, sin olvidar revisar los siguientes parámetros:

- Número de nómina
- Días del año
- Tipo de cálculo
- Factor de subsidio
- El salario mínimo establecido en la zona geográfica del D.F.
- La vigencia de los parámetros de cuotas de cálculo del IMSS.

Además es necesario revisar:

- La vigencia de las tablas del sistema, para el correcto cálculo de impuestos.
- Que los calendarios estén actualizados.

Impedirle a los cajeros cambiar el precio de los productos

¿A qué se debe?

La principal necesidad de los dueños de las empresas es que los usuarios no puedan modificar algunos campos de los sistemas, esto es para evitar que haya malas operaciones en la administración, esto es, que existan diferencias en algunos reportes importantes como las ventas del día o tener una menor utilidad.

¿Cómo Resolverlo?

1.- Entrar al módulo de Utilerías \ Configuración \ Facturas \ Por partida y desactivar el campo de descuento.

2.- Entrar en él módulo de Facturas y Vendedores \ Archivos \ Políticas \ Catalogo. Dar de alta una política sustitutiva que aplique a todos los productos, definir que precio quiere que tome la política, en aplicación de porcentaje y monto debe dejar cero.

3.- Con esta política aparentemente te va permitir capturar otro precio de venta, pero al pasarte a otra partida va dejar el precio que se configuró en la política.

Errores no documentados

Continuación se mencionan algunas dudas por los cuales los usuarios llegan a comunicarse al CAT de Aspel tabla 2.5, esta lista muestra la basta información de los sistemas Aspel y la amplia gama de información para el dar el soporte a la suite de Aspel, aunado a esto el cambio de versiones, reinstalables, incluso cambio de sistema operativo desde MSDOS a Windows, reformas fiscales, etc. hacen complejo el soporte a los sistemas Aspel.

¿FORMULA DE AGUINALDO?
¿AGUINALDO POR MATERNIDAD?
¿CAMBIO DE NATURALEZA DE CUENTAS?
¿ERROR AL INGRESAR AL SISTEMA EN WINDOWS VISTA?
¿BALANCE GRAL COI3.5?
¿INSTALACIÓN EN RED?
¿ERROR LANGDRIVER NOI?
¿AGREGAR UN PERIODO ANTERIOR EN COI5.x?
¿PÓLIZAS MODELO DE SAE3.0?
¿CORTE ANUAL SAE?
¿MONITOR DE LICENCIAS?
¿TRADUCCIÓN DE DATOS?
¿TRASPASO DE SALDOS?
¿INTEGRACIÓN DE PÓLIZAS?
¿CAJA EN WIN 2003 SERVER?
¿PROBLEMAS CON EL CENTINELA?
¿DIFERENCIA ENTRE CRÉDITO AL SALARIO Y CRÉDITO AL SALARIO APLICADO?
¿NO CUADRAN EXISTENCIAS?
¿FOLIO DE PÓLIZAS?
¿ERROR EN AUXILIARES DIFERENTES ENTRE AUXILIARES Y BALANZA?
¿REACTIVACIÓN DE FACTURA CANCELADA?
¿ALTA DE TRABAJADORES DESDE EXCEL?
¿PROCESO ABORTADO POR EL USUARIO?
¿REINSTALACIÓN DE RESPALDO SAE30?
¿ERROR COIWIN.EXE A DETECTADO UN ERROR Y DEBE CERRARSE?
¿INSTALACIÓN SAE4.0 EN UNA ESTACIÓN DE TRABAJO?
¿EACCESSVIOLATION AL CREAR UN FINIQUITO?
¿NO EXISTEN LOS ÍNDICES EN FACT02... SAE4.0?
¿NÚMERO DE EMPRESA?
¿ERROR LINE NUMBER: 1?
¿CONSOLIDACIÓN?
¿ERROR RECEIVED: ERROR CODE= -5 OK TO PROCEED?
¿NO MUESTRA MOVIMIENTOS DE NOI?
¿PASAR INFORMACIÓN DE COI3.5?
¿CIERRE PERIODO FISCAL COI4.0?
¿IETU 2008?
¿ELIMINAR EMPRESAS?
¿CAMBIAR NATURALEZA DE CUENTAS?
¿MISSING OR DATA PAKET?

¿ERROR EN REINSTALACIÓN?
¿IMPRESIÓN LENTA EN CAJA?
¿INSTALACIÓN CON WIN VISTA?
¿ACUMULADOS DE PERCEPCIONES?
¿ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS ASPEL?
¿PÓLIZA DE APERTURA?
¿ERROR: ACCESS VIOLATION AT ADRESS 017C32B4 IN MODULE ' CXGRIDC5.BPL', READ OF ADDRESS 00000067?
¿CLAVES DE ALTA VERSIONES ANTERIORES?
¿ERROR MODIFT-3?
¿DESINSTALACIÓN?
¿DESCUADRE DE BALANZA DE COMPROBACIÓN?
¿ELIMINAR PÓLIZAS?
¿ERROR AL ABRIR NOTA DE VENTA?
¿CAMBIO DE PRECIOS?
¿COPIA DE CATALOGO DE CUENTAS?
¿ERROR FIELD PRECIO SAE NOT FOUND?
¿CONSOLIDACIÓN?
¿CANCELACIÓN DE FACTURAS?
¿ACTUALIZACIÓN DE PENDIENTES?
¿ELIMINAR TRABAJADORES?
¿LIMITE DE USUARIOS PERMITIDOS?
¿BALANCE NO CUADRA?
¿BORRAR CONTRASEÑA DE ADMINISTRADOR?
¿ABNORMAL PROGRAM TERMINATION?
¿RENOMBRE DE PERFILES?
¿INVALID USE OF KEYWORD TOKEN: NULL) LINE NUMBER: 1?
¿RECIBO DE NOMINA SE DESFASA?
¿INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS ASPEL?
¿TIPOS DE CÁLCULOS NOI?
¿COI4.0 PÓLIZAS?
¿DEP?
¿OBSERVACIONES DE FACTURAS ELECTRÓNICAS?
¿LCK?
¿LICENCIAMIENTO?
¿EACCESS VIOLATION?
¿ANTICIPOS DESDE CAJA?
¿REPORTE DE PERCEPCIONES POR TRABAJADOR?
¿ACUMULADOS POR PERCEPCIÓN?
¿TRADUCCIÓN DE DATOS?
¿IS NOT AVAILED DATE?
¿CAMBIO DE CLAVE TRABAJADOR NOI4.0 o 4.1?
¿ACTUALIZACIÓN DE TABLAS?
¿CONFIGURACIÓN DE PAPEL?
¿PARTIDAS Y CUENTAS?
¿TRADUCCIÓN DE DATOS?
¿IMPORTAR REPORTE A EXCEL SAE3.0?
¿INTERFASE BANCO SAE?
¿TRADUCCIÓN NOI?
¿CÓMO OBTENGO EL SALARIO DIARIO APLICADO?
¿IMPRIMIR 2 RECIBOS EN LA MISMA HOJA?
¿IMPRESIÓN PESO EN FACTURAS SAE 4.0?
¿COI 5.0 ASPSPASH CANNOT ACCESS DIRECTORY PERMISSION DENIED?

¿RUBROS?
¿SISTEMA EN RENTA?
¿INSTALACIÓN EN RED?
¿PROCESO AJUSTE CAMBIARIO SAE 4.0?
¿REPORTES QR2?
¿MANEJO MULTIMONEDA?
¿REPORTE PUNTO DE REORDEN SAE 4.0?
¿PAGO ELECTRÓNICO BANCOMER?
¿UTILIDAD DE PRODUCTOS EN SAE 4.0?
¿REINICIALIZAR INVENTARIOS?
¿QUITAR NOMBRE EN FACTURAS?

Tabla 2.4 casos de llamadas comunes

LOGROS ALCANZADOS

En esta empresa fue mi primer contacto con los sistema aspel, al principio fue algo complicado debido a los diferentes clientes los cuales atendía, ya que variaba desde un contador que manejaba coi, gente de recursos humanos que manejaba noi, hasta gente de almacén que manejaba sae, esta empresa me permitió adquirir los conocimientos fundamentales de toda la suite de aspel, así como el obtener habilidades para la impartición de cursos para los distribuidores de aspel.

Capítulo 3

SOFTWARE UTILIZADO EN ATEB SERVICIOS

Expide: software de comunicación para envío de documentos edi
Ateb-traduc-Nissan véase la imagen 3.1

Asn-Admin

Traductor de archivos EDI

Stylus Studio 6.

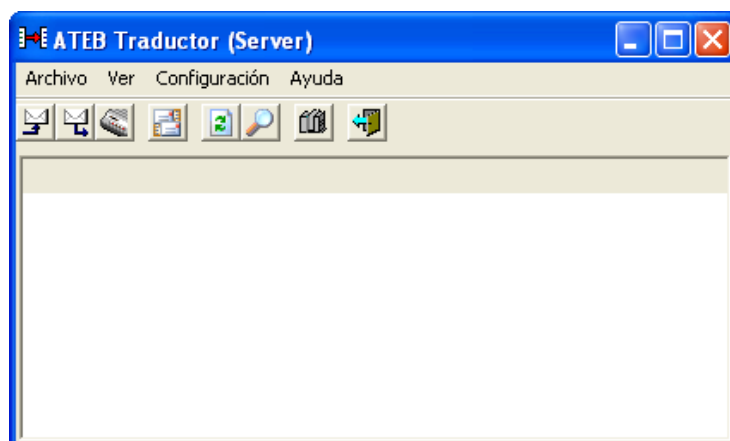


Figura 3.1 Ateb traductor

ACTIVIDADES REALIZADAS EN ATEB SERVICIOS.

Generación de Layout 830, 860, 824 etc. véase la figura 3.2.

Layout de archivo, Documento 856 Ship Notice/Manifest

Registro de identificación de transacción, proveedor y ruteo, se genera por cada ASN

Consecutivo	DESCRIPCIÓN	Posición	Long.	TIPO
	:856NISSANPROV1:	1	3	Constante

Registro de encabezado, se genera por cada ASN

Consecutivo	DESCRIPCIÓN	Posición	Long.	TIPO
	HDR	1	3	Constante
1	No. ASN	4	5	AN
2	FECHA ASN	9	8	YYMMDD
3	HORA ASN	17	5	HHMM
4	FECHA DE EMBARQUE	22	8	YYMMDD
5	HORA DE EMBARQUE	30	5	HHMM
6	PESO	35	7	N
7	TRANSPORTE-LETRAS	42	4	A
8	TRANSPORTE-NÚMERO	46	7	N
9	NO. FACTURA	53	15	AN
10	NO. PROVEEDOR	68	6	AN
11	PLANTA DESTINO	74	2	AN
12	TOTAL DE LA FACTURA	76	10	N2(99999999.99)
13	Número de ranes +1	86	4	N

Registro de contenedor(RACK), uno por cada tipo diferente de contenedor

Consecutivo	DESCRIPCIÓN	Posición	Long.	TIPO
	HD1	1	3	Constante
1	TIPO DE RACK	4	5	AN
2	CANTIDAD	9	7	AN

Registro de PARTE-RAN uno por cada RAN

Consecutivo	DESCRIPCIÓN	Posición	Long.	TIPO
	DT1	1	3	Constante
1	Consecutivo	4	3	N
2	NO. PARTE	7	15	AN
3	RAN	22	8	AN
4	CANTIDAD	30	7	N
5	PRECIO	37	9	N(000102000)
6	#ORDEN	46	7	AN
7	#SERIE	53	6	AN
8	RACK	59	5	AN

Figura 3.2 layout

Generación de archivos xml (vistas a partir de un archivo edi), para ser visualizadas en el ateb traductor, Este es un ejemplo de cómo se vería un reporte en formato web, véase figura 3.3

The screenshot shows a web browser window displaying an XML report. The report is titled "DELFOR Forecast" and contains the following data:

Document/Message Name Coded	241	Document/message number	01	Message function coded	9
Horizon Start Date	20040103	Horizon end date	20040711	Date/Time value when the document was issued	20040320
Party Identification Details	14080	Code list responsible agency, coded	92	Party Name	CAMI Automotive
Street	300 Ingersoll St	City name	Ingersoll	Country sub-entity identification	Ontario
Post code identification	n5c4a6	Country code	Canada		
Party identification code- supplier duns.	000000000	Code list responsible agency, coded	92	Party Name	VENDOR NAME
Party id. identification	14082	Code list responsible agency, coded	92		
CAMI's part number	12345888	Buyer's item number	IN	Product ID Function Qualifier	
Universal product code		Item number type code		Receiving dock	N
Item description identification	P	Plain language description of articles or products	WIDGET	Delivery Plan Status Indicator, coded	1
Stockman code	MN14	Order reference number	000791	Frequency, coded	W
Delivery Plan Status Indicator, coded	1	Frequency, coded	W		

Figura 3.3 vista en web de un reporte a partir de un archivo edi.

Generación de archivos importlayout en base a guías de los clientes. Véase el siguiente ejemplo en texto EXPLy .¹

```
<Archivo>
  <Id>GMDELFOR</Id>
  <DirExp>\ATEB-NISSAN\ReleasePlano\</DirExp>
  <ArcExp>GMDELFOR.txt</ArcExp>
  <PreProceso/>
  <PostProceso/>
  <Registro>
    <Nombre>HDR</Nombre>
    <Descripción>Registro de Encabezado</Descripción>
    <Uso mínimo>1</Uso mínimo>
    <Usó máximo>1</Uso máximo>
    <LoopID></LoopID>
    <LoopPadre></LoopPadre>
    <Mapa nodo></Mapa nodo>
    <Campo>
      <Nombre>RegId</Nombre>
      <Descripción>Identificación de Registro</Descripción>
      <Formato>3</Formato>
      <Tipo>3</Tipo>
      <Inicio>1</Inicio>
      <Longitud>3</Longitud>
      <SignoExplicito></SignoExplicito>
      <SignoPost></SignoPost>
      <Entero></Entero>
      <PosDecimal></PosDecimal>
      <Complementa></Complementa>
      <PuntoImplicito></PuntoImplicito>
      <Relleno></Relleno>
      <UnCero></UnCero>
      <Dato>HDR</Dato>
      <MapaNodo></MapaNodo>
    </Campo>
    <Campo>
      <Nombre>Document_Type</Nombre>
      <Descripcion>Document_Type</Descripcion>
      <Formato>3</Formato>
      <Tipo>3</Tipo>
      <Inicio>4</Inicio>
      <Longitud>4</Longitud>
      <SignoExplicito></SignoExplicito>
      <SignoPost></SignoPost>
      <Entero></Entero>
      <PosDecimal></PosDecimal>
      <Complementa></Complementa>
      <PuntoImplicito></PuntoImplicito>
```

¹ Export Layout.

Ejemplo de archivo Edi

UNB+UNOA:3+12345678901234+00913443000173+010620:1613+111655'
1.-UNH+1+DESADV:D:96A:UN:A01051'
2.-BGM+352+34561'
3.-DTM+137:200010061613:203'
4.-MEA+AAX+AAD+KGM:680'
5.-RFF+CRN:P300192901'
6.-NAD+CZ+0020311500'
NAD+SE+12345678901234'
7.-RFF+ADE:113115'
NAD+CN+BRE'
8.-LOC+11+X1'
9.-EQD+TE+MKK1111'
10.-CPS+1++1'
11.-PAC+3++BSP-0160::92'
12.-QTY+52:7:PCE'
13.-PCI+17'
14.-RFF+AAT:110000001'
15.-GIR+3+110000001:ML++LRY004M8A:BU'
PCI+17'
16.-RFF+AAT:110000002'
GIR+3+110000002:ML++LRY004M8B:BU'
PCI+17'
RFF+AAT:110000003'
GIR+3+110000003:ML++LRY004M8C:BU'
17.-LIN+++7701694156:IN++0'
18.-QTY+12:21:PCE'
RFF+ON:36734'
CPS+2++1'
PAC+2++BSP-0160::92'
QTY+52:9:PCE'
PCI+17'
RFF+AAT:110000034'
GIR+3+110000034:ML++LRY004M8D:BU'
PCI+17'
RFF+AAT:110000040'
GIR+3+110000040:ML++LRY004M8E:BU'
LIN+++7701695387:IN++0'
QTY+12:18:PCE'
RFF+ON:28467'
19.-UNT+39+1'
UNZ+1+111655'

LOGROS ALCANZADOS

En esta empresa adquirí conocimientos de edi, de transacciones utilizadas para envío y recepción de información de empresas automotrices, así como la interpretación de guías de procesos de envío de archivos para empresas automotrices, este aprendizaje me abrió las puertas para trabajar en E-Buisness en Monterrey, pero debido a otro oferta de trabajo en Acumen, esta oferta fue rechazada.

Mejore mi portugués debido a que las guías de Renault Brasil estaban en portugués, los reportes se generaban en ingles para ser visualizados en el Ateb traductor por lo tanto puso en practica mis conocimientos de ingles, aunque fue poco tiempo en esta empresa me permitió estar en contacto con estándares internacionales como Edifact, AnsiX12

Capítulo 4

SOFTWARE UTILIZADO EN TERRA NETWORKS

HOSTING

Para dar a conocer su empresa en el mundo, a través de Internet, es necesario hospedar su sitio en un servidor que esté conectado las 24 horas del día, que permita recibir sin problemas todos los visitantes que desee, sin dañar su imagen por una lenta descarga de su sitio web.

El servicio de hospedaje de páginas web cuenta con las características de espacio en disco y transferencia que el sitio necesita para operar perfectamente en Internet.

Se tiene un panel de control amigable, con el que se puede administrar el sitio fácilmente.

Se cuenta con estadísticas y graficas de visitas diarias, semanales, mensuales, se podrá conocer cuales son las páginas más visitadas del sitio y así establecer estrategias para aprovechar él tráfico de la página.

El servicio incluye cuentas POP3 de correo y en las plataformas de hosting Unix se podrá consultar tu mail desde cualquier punto de conexión a Internet.

CARACTERÍSTICAS

- » Seguro: El sitio estará protegido ante cualquier posible ataque cibernético.
- » Confiable: El sitio siempre estará a la vista en la red.
- » Rapidez: Los visitantes verán un veloz despliegue de las páginas Web.
- » Monitoreo continuo: Modernos sistemas de alerta que monitorean la red constantemente para prevenir y corregir fallas.
- » Tecnología de Punta: Nuestro sistema soporta todo tipo de páginas sin importar la aplicación que haya sido utilizada para tu desarrollo.
- » Soporte Técnico Calificado: Atención personalizada en caso de contingencias o dudas, las 24 horas del día, todos los días del año.

TIPOS DE PLANES SEMESTRALES, ANUALES Y MENSUALES

HOSTING COMPARTIDO UNIX	HOSTING COMPARTIDO Windows	Servicios Adicionales Hosting Compartido
Hosting Micro	Hosting Micro W	Transferencia de datos MB/mes
Hosting Bronze	Hosting Bronze W	Espacio en Disco (bloques 5 MB)
Hosting Silver	Hosting Silver W	Cuentas POP (cada cuenta)
Hosting Gold	Hosting Gold W	Movimiento en DNS uno/mes
Hosting Platinum	Hosting Platinum W	

Figura 4.1 hosting compartido unix

HOSTING COMPARTIDO UNIX	HOSTING COMPARTIDO WINDOWS
Espacio en Disco en MB	Espacio en Disco en MB
Transferencia Mensual en GB	Transferencia Mensual en GB
Cuentas correo (para configurar como POP, Email Forwarding o Email Autoresponders)	Cuentas correo (para configurar como POP, Email Forwarding o Email Autoresponders)
Panel de Control	Panel de Control
Gráficas de Estadística de visitas	Gráficas Urchin
Extensiones MS FrontPage2000	MS FrontPage2000 Extensions
Acceso vía FTP 24/7	Acceso vía FTP 24/7
ODBC data sources(access/foxpro)	Windows 2000 w/ IIS 5.0
Windows 2000 w/ IIS 5.0	Archivos Raw log
Archivos Raw log	ODBC data sources(access/foxpro)
Apache Web Server	SIGI - Apache Web Server
ASP support	ASPmail
CGI bin para Perl	ASPupload
SQL 7.0	ASP 's
MySQL database support	CGI bin for Perl
PHP/FI	SQL 7.0
Same-day Setup	MySQL database support
Web-based Email	PHP/FI
Disk Usage Meter	Same-day Setup
Website Promotion Wizard	Web-based Email
Website Checker	Disk Usage Meter
FormMail	Website Promotion Wizard
Hit Counter	Website checker
Shopping Cart & Credit Card	FormMail
Ad Server	Hit Counter
RealAudio/Video	Shopping Cart & Credit Card
Secure Server (SSL)	Ad Server
	RealAudio/Video
	Secure Server (SSL)

Figura 4.2 hosting compartido unix y Windows

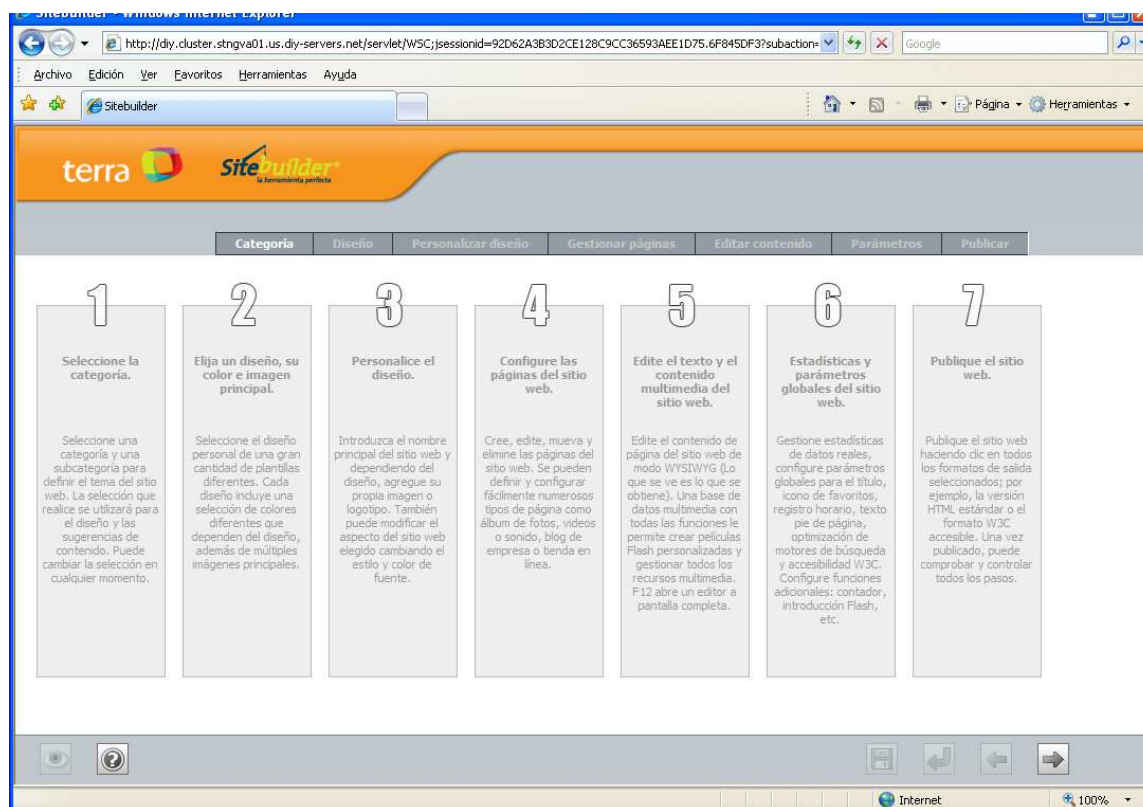
SITEBUILDER

Terra te ofrece a un diseñador para realizar su página y la entrega lista para su publicación. Posteriormente, sin requerir ningún tipo de conocimiento técnico el creador de páginas Web – SiteBuilder te permitirá hacer cualquier cambio en la página.

Esta herramienta contiene múltiples opciones para escoger el diseño, color, textos, incluir fotos, galerías y mucho más.

Esta herramienta permite subir la página de Internet en un sólo día, se puede hacerle cambios en todo momento. Se tiene soporte los 7 días de la semana, las 24 horas

La herramienta de Sitebuilder consta de 7 pasos para la creación de la página web, mediante plantillas. Este proceso se muestra en la imagen siguiente. (Figura 4.3)



(Figura 4.3) 7 pasos de la herramienta de sitebuilder

ADLS

Acceso de Internet a alta velocidad, servicio transferido a Alestra.

ADSL son las siglas de Asymmetric Digital Subscriber Line ("Línea de Suscripción Digital Asimétrica"). ADSL es un tipo de línea DSL. Consiste en una transmisión de datos digitales (la transmisión es analógica) apoyada en el par simétrico de cobre que lleva la línea telefónica convencional o línea de abonado (cliente de línea telefónica), siempre y cuando el alcance no supere los 5,5 km. medidos desde la Central Telefónica, o no haya otros servicios por el mismo cable que puedan interferir.

Es una tecnología de acceso a Internet de banda ancha, lo que implica capacidad para transmitir más datos en un mismo tiempo.

Esta tecnología se denomina asimétrica debido a que la capacidad de descarga (desde la Red hasta el usuario) y de subida de datos (en sentido inverso) no coinciden. Normalmente, la capacidad de bajada (descarga) es mayor que la de subida.

En una línea ADSL se establecen tres canales de comunicación, que son el de envío de datos, el de recepción de datos y el de servicio telefónico normal.

La siguiente imagen figura. 4.4 muestra la conexión de un servicio de banda ancha físicamente.

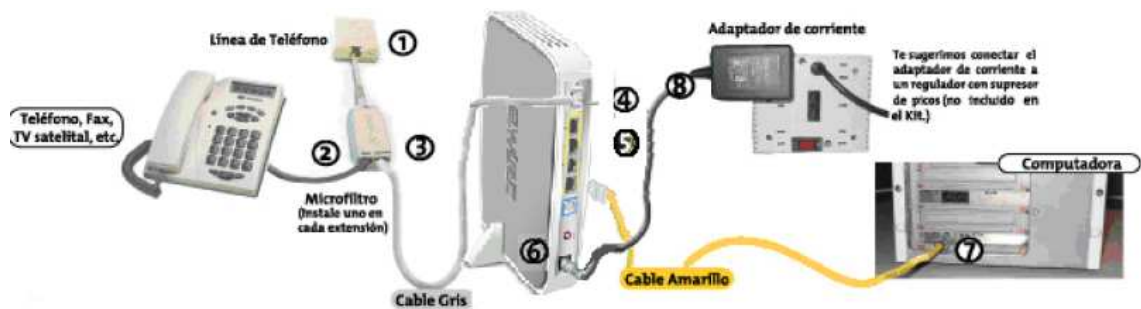


Figura. 4.4 diagrama de conexión en Adls

Antivirus

Servicio de antivirus que proporciona Terra, esto lo hace mediante una alianza con McAfee. La siguiente imagen muestra la página de inicio del centro de seguridad para información, contratación y descarga del software figura 4.5

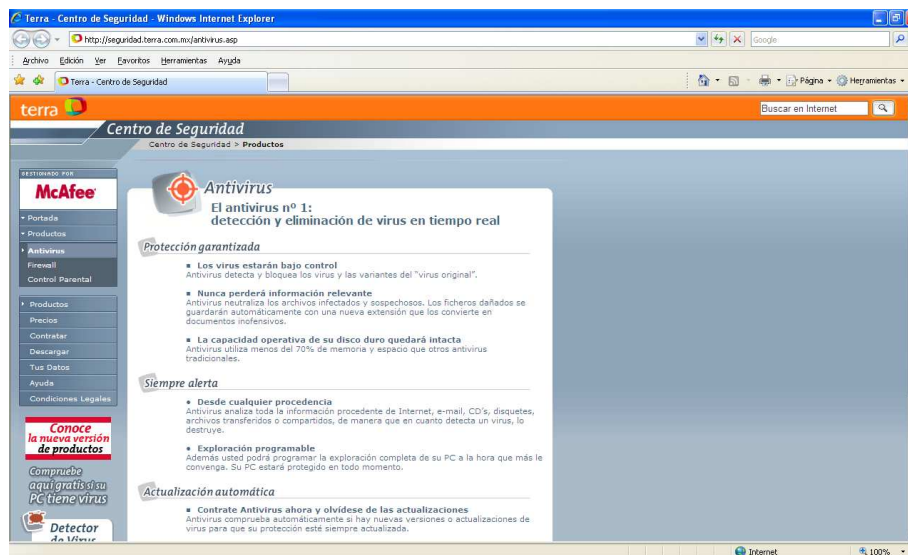


Figura 4.5 página de inicio del centro de seguridad.

DOF

El Diario Oficial de la Federación en Internet es una herramienta de alta tecnología que pone a su disposición la información oficial a través de un amigable sistema. Es una copia fiel del Diario Oficial de la Federación impreso, a través del cual el Gobierno Federal, da a conocer Leyes, Decretos, Reformas, Circulares, Resoluciones y Disposiciones de las diferentes Dependencias y Organismos descentralizados del Gobierno Mexicano.

El Diario Oficial de la Federación a través de Internet contiene la totalidad del texto correspondiente a los ejemplares publicados desde 1973 a la fecha y los textos de los índices de los ejemplares publicados desde 1917 a la fecha. Para facilitar la consulta del DOF a través de Internet se divide en apartados de búsqueda. La siguiente figura muestra la página de inicio del servicio de DOF. Figura 4.6



Figura 4.6 página de acceso al servicio de Dof

VENTAJAS

- Ejemplar del día a partir de las 7:00 a.m. en HTML, Word y PDF.
- Archivo Histórico que comprende Índices a partir de 1917 a la fecha, así como los ejemplares completos desde 1973 a la fecha.
- Miscelánea Fiscal de 1995 a la fecha.
- Normas Oficiales Mexicanas.
- Principales Indicadores Económicos (exportables a Excel) y Salarios Mínimos.
- Convocatorias y Licitaciones.
- Sistema de Búsqueda rápido y eficiente

LEGAL.

Es una página que le muestra la Información jurídica y legal actual.

Legal te ofrece la información que necesitas de una manera rápida y eficiente mediante amigables sistemas de búsquedas en sus diferentes secciones:

- Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia y del Tribunal Fiscal de la Federación.
- Legislación Federal que contiene leyes, reglamentos, decretos y estatutos de las ramas del derecho.
- Diario Oficial de la Federación
- Legislación Estatal del Distrito Federal, Estado de México, Jalisco y Nuevo León.
- Boletín Judicial de Nuevo León y Baja California.
- Miscelánea Fiscal de 1995 a la fecha.

La siguiente imagen muestra la página de acceso del servicio de Legal. Figura 4.7



Figura 4.7 página de acceso al servicio de legal

IDSE.

IMSS desde su empresa (IDSE), es un servicio que Terra y el IMSS ofrecen el cual busca hacer más eficiente la comunicación entre las empresas y el Instituto Mexicano del Seguro Social, para realizar los movimientos afiliatorios, la **figura 4.8** muestra la página de inicio de Idse en el portal de Terra.

Ahora con Terra su Empresa podrá realizar los movimientos afiliatorios de reingreso, modificaciones y bajas. Adicionalmente, con la Firma Digital tendrás nuevos servicios que te ayudarán a disminuir el trabajo administrativo y a reducir la posibilidad de errores u omisiones a través de los nuevos servicios que ofrecemos:

- Firma Digital: Herramienta que te permite realizar y enviar los trámites afiliatorios al Seguro Social vía Internet de manera segura y sencilla.
- Consulta de:
 - Emisión (EMA y EBA): Recordatorio de aviso de pago que puede ser Mensual (EMA) o Bimestral (EBA).
 - Confronta: Podrá confrontar los datos de la EMA con el SUA
- Pago del SUA en línea: Herramienta para que el patrón realice sus pagos en línea del IMSS, Infonavit, RCV (Retiro y Cesantía)

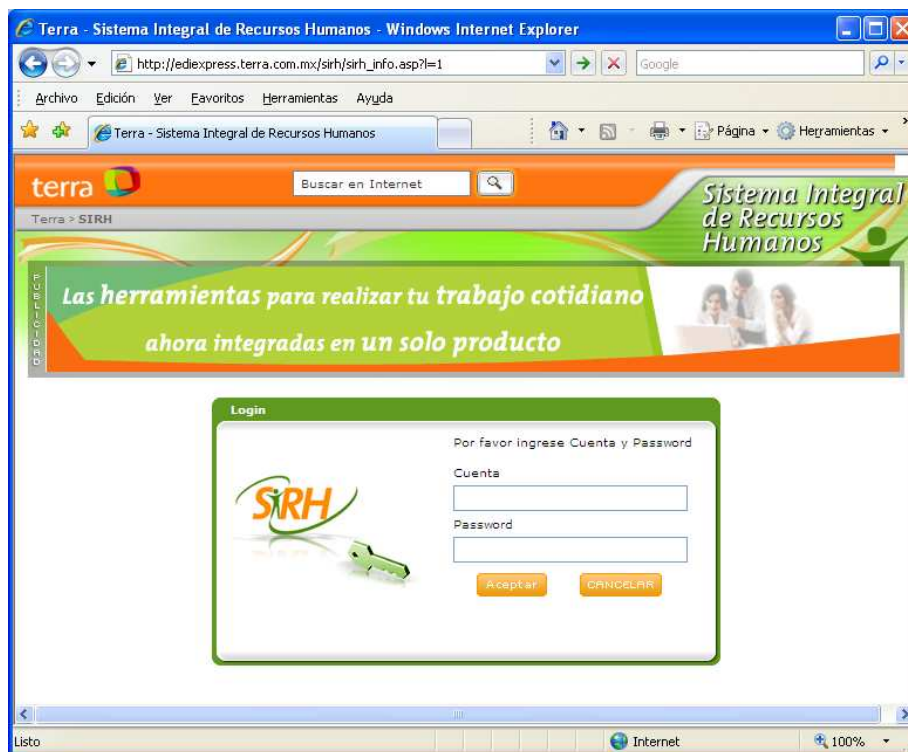


Figura 4.8 acceso a servicio de idse 1 y 2

BENEFICIOS

- Firma Digital
- Soporte telefónico e interactivo las 24 hrs. los 365 días del año
- Capacitación constante del producto
- Seguridad, todo se hace por computadora, no hay pérdida de documentos
- Transmisión de movimientos afiliatorios sin restricciones de horario
- Confirmación de movimientos afiliatorios en un promedio de 5 hrs. hábiles
- Consulta de afiliación, confronta y emisión (EMA¹ y EBA²)
- Improcedencias por errores en la captura de los movimientos afiliatorios (menos del 3%).
- Reducción de un 90% de viajes al IMSS Evitar las largas y molestas filas.
- Reducción de costos operativos en el trámite de los avisos afiliatorios al IMSS.
- Incremento en la eficiencia y productividad de la empresa en sus procesos administrativos.

En esta pantalla nos muestra el logeo al servicio de idse2, teniendo en cuenta que también existía el servicio de idse1, que era de igual forma para enviar movimientos afiliatorios al IMSS pero sin un certificado digital.

En el servicio de Idse1 se tenían las siguientes menús figura 4.9.

Documentos enviados
Documentos recibidos
Crear documento Afiliatorio
Ausentismos e incapacidades
Exportación a Sua³
Consumo
Buscar trabajador
Pago de Sua

Movimientos que se podían realizar en idse1

- » Crear un Documento Afiliatorio
- » Capturar los datos de un Empleado
- » Importar un Archivo con los datos de un grupo de Empleados
- » Consultar la Lista de Empleados que integran un Documento Afiliatorio Activo
- » Consultar los datos de un Empleado
- » Modificar los datos de un Empleado
- » Borrar Movimientos del Documento Afiliatorio Actual

¹ Véase el glosario

² Véase el glosario

³ Véase el glosario

- » Consultar/Imprimir/Guardar los Movimientos del Documento de Afiliación Actual
- » Utilizar otro Registro Patronal en un Documento Afiliatorio Activo
- » Borrar el Documento Afiliatorio Actual
- » Enviar al IMSS el Documento Afiliatorio Actual
- » Mensajes en Cola de Envío
- » Mensajes Enviados en los últimos 60 días
- » Consultar/Imprimir/Guardar los Movimientos de un Documento de Afiliación Enviado
- » Mensajes Recibidos en los últimos 90 días
- » Consultar/Imprimir/Guardar los Acuses de Recibo y los Resultados de Afiliación
- » Borrar los Acuses de Recibo y los Resultados de Afiliación
- » Códigos de Error que envía el IMSS en los Resultados de Afiliación

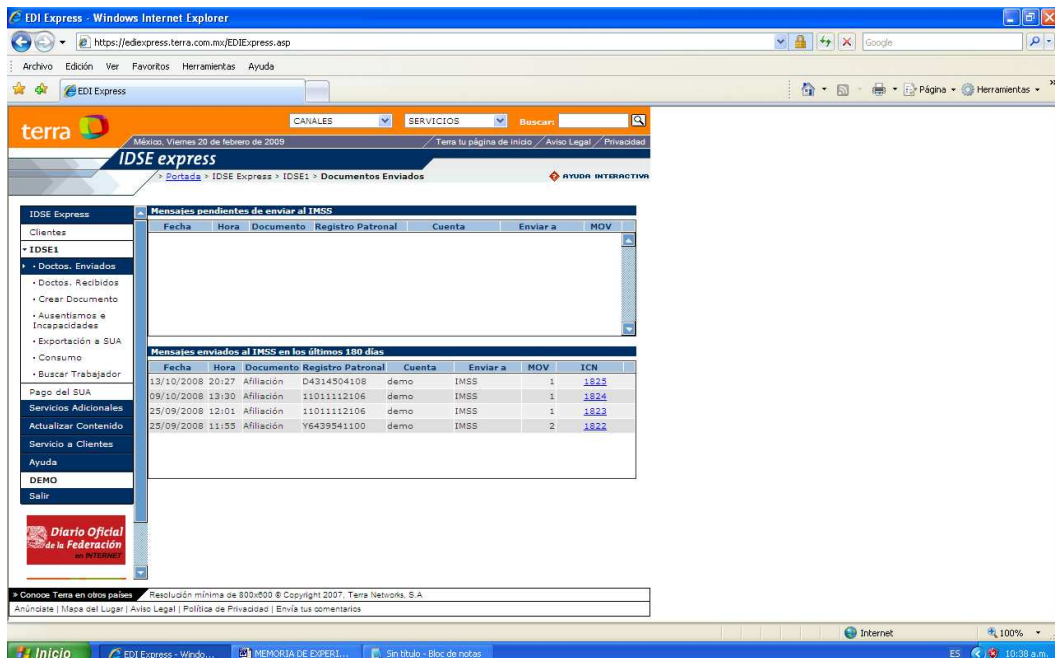


Figura 4.9 página de idse 1

En el caso de idse2 (Figura 4.10) este logeo será ingresando la ruta de un certificado digital al igual que el registro patronal asociado a dicho certificado, la siguiente imagen muestra la ventana de trabajo ya después de ingresado el certificado y Registro Patronal.

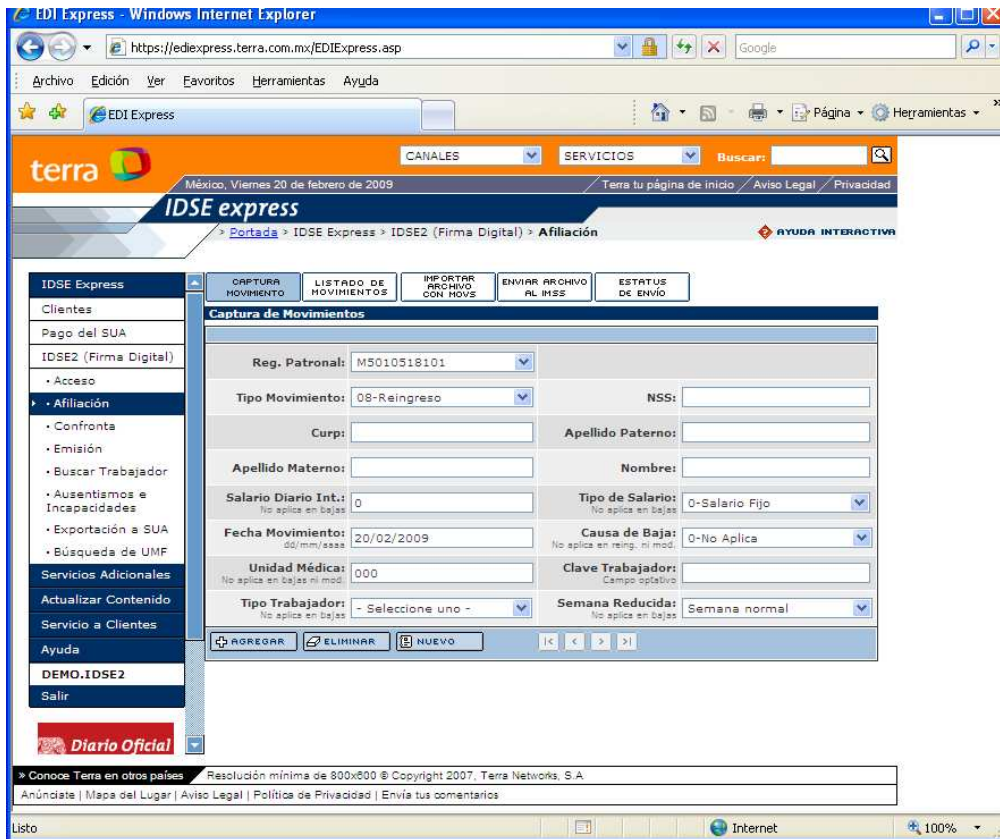


Figura 4.10 acceso a idse2

DOMINIOS.

Es el nombre de tu empresa en Internet. Un Dominio es el nombre que registra para identificar un lugar en Internet. En la red opera como la dirección virtual y escaparate de marca. Es el único identificador que se tiene para ser localizados en Internet, es como nuestro domicilio virtual.

» El formato para una dirección de sitio web profesional normalmente es:(ejemplo: www.nombreempresa.com.mx) mientras que una dirección de correo electrónico generalmente es: ejemplo: gerente@nombreempresa.com.mx

» En esta era digital es muy recomendable que se utilice el nombre de tu compañía o proyecto personal cuando realizas transacciones comerciales en Internet, ya que de esa forma será más fácil ser localizado en la red.

CARACTERÍSTICAS:

- » Están formados por varios grupos de caracteres separados por puntos. Los caracteres situados al final del último punto ortográfico indican la actividad o procedencia territorial.
- » La asignación de Dominios está regulada por organismos Nacionales e Internacionales, para evitar la duplicidad de Direcciones.

BENEFICIOS:

- » Facilidad y rapidez en la reserva de tu dominio.
- » Identidad Propia e independiente, no es lo mismo estar en Internet con tu propio nombre o el de tu empresa que estar vinculado a tu proveedor de acceso.
- » Contratación en línea de dominios genéricos y territoriales .com .net .org y los .mx

Actualmente existen dos diferentes tipos de dominios: Los Dominios Genéricos y los Dominios Territoriales.

Dominios Territoriales

Son los dominios mantenidos por cada país. Para proteger la identidad de tu marca o proyecto personal en un país es importante registrar tu dominio con este tipo de extensión.

Este tipo de dominios se componen de dos letras; por ejemplo .mx se utiliza para México, .es para España, .co para Colombia, etc.

Existen diferentes Dominios Territoriales como son:

.com.mx
.gob.mx
.net.mx
.edu.mx

Dominios Genéricos

Son todos aquellos dominios básicos que no tienen registrado el lugar de origen del Dominio, y pueden ser registrados por cualquier persona o empresa de cualquier parte del mundo.

.com - Se usa para sitios comerciales y personales
.org - Recomendado para organizaciones no lucrativas
.net - Se recomienda para compañías relacionadas con la infraestructura de Internet.

MAIL PERSONALIZADO

Esta herramienta le permite asociar el nombre de tu dominio a tus cuentas de correo electrónico.

Los clientes, proveedores y amigos podrán recordar fácilmente la dirección de correo, de la familia, Empleados y Socios Estratégicos podrán contar con una cuenta de mail con el nombre de la Empresa, Negocio o proyecto personal.

Beneficios Mail Personalizado

Mantente siempre en contacto.

- Las cuentas de Correo electrónico serán independientes del proveedor de acceso, es decir, si decide cambiar de proveedor no pasa nada!, sus cuentas de correo seguirán siendo las mismas.
- Podrá acceder y revisar sus correos en su computadora por Pop3 (Outlook) y/o por vía web (TerraMail).
- Genera sus propias cuentas de correo a través de un Panel de Control y adminístrelas de la manera más sencilla.
- En cada una de las cuentas generadas podrá establecer las siguientes opciones: Forward y Autoreply
- Seguridad en el envío y recepción de información.

La siguiente imagen figura 4.11 muestra el panel de control de un mail personalizado, esta se accederá mediante un user y un password.

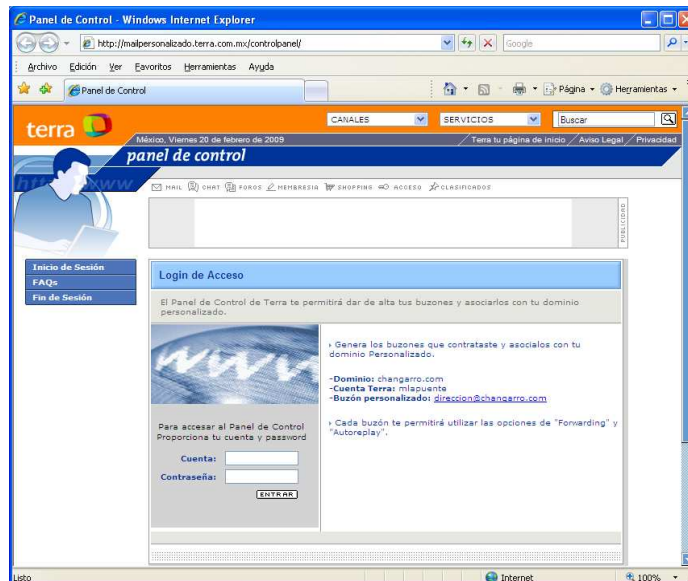


Figura 4.11 acceso al panel de control

EDI

EDI, es el intercambio electrónico de documentos de negocio, a través de sistemas de cómputo e infraestructura de telecomunicaciones o Internet. Contamos con soluciones EDI adaptadas a las necesidades de su empresa:

WEB EDI: Si es proveedor de Wal-Mart, Chedraui, Comercial VH, Home Depot, entre algunos otros, por ejemplo, ahora puede recibir documentos como ordenes de compra, avisos, reportes y más vía Internet. ¡Consúltelo aquí!

EDI permite el intercambio electrónico de documentos comerciales como:

- » Órdenes de compra
- » Avisos de pago
- » Notificaciones de embarque, etc

Usted obtendrá....

- » Incremento de la productividad y automatización de los procesos.
- » Clara administración de las transacciones.
- » Seguridad en las transacciones comerciales.
- » Disminución en tiempos de elaboración y transmisión de documentos comerciales.
- » Comunicación sin intermediarios.

NOTA: los costos de edi son muy elevados a diferencia de webedi, estos oscilan entre los 2500 pesos a los 235 mil pesos y se maneja mediante un software denominado Gentrán Director.

WEB EDI fig 4.12

¿Qué es el WEB EDI?

Intercambio electrónico de documentos de negocio.

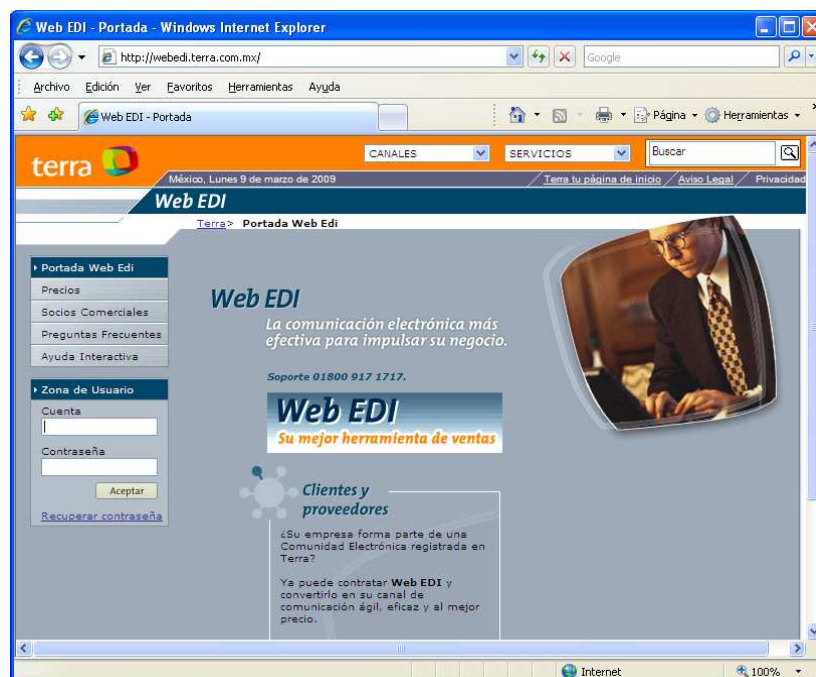
Servicio que facilita la comunicación con tu socio comercial desde tu computadora mediante el intercambio electrónico de documentos de negocio como órdenes de compra, avisos de pago, notificaciones de embarque, todo esto a través de Internet.

Obtendrás...

- * Intercambio de documentos comerciales en menos de 5 minutos las 24 horas del día.
- * Negociaciones con otros socios comerciales sin costo adicional.
- * Seguridad en las transacciones comerciales.
- * Disminución de los errores manuales.

- **Comercial VH** Orden de Compra
- **Wal-Mart** : Orden de compra y Aviso de Pago
- **Chedraui** : Orden de compra

- **Home Depot** :Orden de compra
- **Carrefour** : Orden de compra, Reporte de Ventas y Reporte de Inventarios
- **Gigante**: Orden de compra
- **Casa Ley**: Orden de compra
- **HEB**: Orden de compra
- **HEMSA**: Orden de compra
- **Benavides**: Orden de Compra
- **Oxxo**: Orden de Compra
- **Costco**: Orden de Compra y Aviso de Pago (Solo web edi no hay ftp)



4.12 página principal webedi

ACTIVIDADES REALIZADAS EN TERRA NETWORKS

ACTIVIDADES COMO SUPERVISOR

Reporte operativo diario.

- Efectividad de su grupo de su equipo de trabajo (IN)

Se verifican métricas diarias de llamadas y se da retro al ejecutivo si es que hubo perdida de llamadas y el motivo al igual en el monitoreo se verifica que se resuelva la el problema del cliente.

- Cumplir con las metas de llamadas para (OUT) y de seguimiento.

Se revisa junto con el ejecutivo que sus WO y SD tengan status, para si es necesario mandar retro a 2 nivel para la actualización o cierre del mismo para el correcto seguimiento del problema

- 100% registro de llamada, estatus y ejecutivos en revisión.

Revisión en línea de la captura de llamada al azar con los Ejecutivos. Al igual que status de casos complicados. Ejecutivos nuevos mayor revisión de llamadas, escalación, etc.

- Registro correcto y con calidad.

Revisión del correcto llenado que se conciso y que transmita en pocas palabras lo que se le realizo al cliente en la llamada.

- Validación de cada WO que se escale

Validación de toda wo que se escala y revisión minuciosa antes del ok, o la fecha de homologación si se presentan dudas se consulta con el área pertinente para evitar que sea cerrado por mal escalamiento y se prolongue la solución al cliente.

- Agenda de temas en que los ejecutivos están fallos para dar capacitación, taller o examen

Preparación de talleres para la correcta solución de problemas comunes, al igual que mails informativos de resolución de casos para si en el futuro se presentaran casos similares saber como resolverlos. Si es necesario se coordinará con el área implicada para que de una retro para la correcta solución del problema.

- Champions de soporte administrativo y técnico.

Se ubica a los ejecutivos con cualidades para técnico y administrativo, al igual que disposición para ayudar al cliente estando o no la solución en sus manos.

- Responsable de que el 100% de WO de su equipo de trabajo estén resueltas en menos de 48 hrs

Se revisa con el Ejecutivo la pronta respuesta de sus wo, si pasa del tiempo normal de pide retro a 2 nivel.

- Retroalimentar a los ejecutivos que están haciendo mal trabajo de solución o escalación

En la llamada que se esta grabando se mandan mensajes por el cisco si se detecta que están dando mal la info. al cliente, al igual que si se falla en la calidad de la llamada, si se tiene alguna retro de 2 nivel de que se escalo mal un caso, se le indica al ejecutivo, se toman medidas para que no suceda de nuevo además que se baja la información a las demás personas del grupo o call si es necesario

- Único contacto entre sus ejecutivos y cualquier solicitud con otra área.

Se confirma el único medio para la escalación a 2do nivel que es el supervisor.

- Responsable de monitorear y corregir de acuerdo a las políticas y reglas establecidas

Se hacen los monitoreos por día para tener la meta a la semana de 20 monitoreos, con el respectivo reporte de calificación al igual que la retro al Ejecutivo del cual se tomo la grabación.

- Cumplir con monitoreos semanales

Se hacen 4 grabaciones de Ejecutivos al igual que en línea para detectar fallas comunes en la llamada con la retro respectiva para la mejora continua de la llamada.

- Escalar en tiempo y forma, a los foros adecuados. Tener todos los teléfonos y ser localizables en un 100%, así como responsables de áreas dentro de la empresa (previa validación de su coordinador)

Los Ejecutivos tienen mail de escalación de fallas, siendo de primera instancia hacerlo llegar al supervisor, a su vez el responsable escalar al área correspondiente en resolver la falla, y se tiene en el lugar de trabajo ext. de Mty y Méx. Así como correos por si se presenta una falla y no hay un sup. en turno, los ejecutivos tienen los teléfonos actualizados de supervisores y coordinadores.

- Estar al tanto de la operación al inicio de la jornada en días que no se presenten.

Se hacen llamadas al call en diferentes horarios para verificar la asistencia, al igual el número de llamadas en cola y si se tiene algún problema.

- Puntualidad y revisión de pendientes-entrega de resultados al terminar su jornada.

Se les pide actualizar su control diarios de wo⁴ y sd⁵, para darle continuidad a los pendientes que se tengan, caso que se salgo del tiempo escalado se pedirá apoyo de seguimiento o si es necesario se tomara como pendiente de supervisor, se tiene control del los mails enviados a eacs⁶ para alguna solución del caso y se pide status continuo del mismo.

- Apoyar al resto de supervisores a desarrollar actividades que ustedes dominan para capacitar.

Aun pendiente, solo por confirmar en que requieren ayuda de mí parte o si surgen dudas ver si son comunes y tratar de resolver en ese mismo momento.

- Asegurar la calidez en el servicio hacia nuestros clientes, bajo la premisa de que el cliente es mi amigo.

Inculcar como regla: la regla áurea que indica que "hay que tratar a los demás como quieran ellos mismos ser tratados" y entender que el cliente es quien sostiene nuestro trabajo.

- Cordialidad entre ustedes y su equipo, respeto, y sumamente estrictos para quién comete errores sea del grupo que sea, primero vía retro al supervisor y segundo escalando en caso a coordinador o dirección.

Existe muy buena relación entre supervisores y coordinadores, lo que fomenta la confianza y así los ejecutivos para que se corrija lo que se esta haciendo mal.

- Faltas graves, quejas fuertes, casos fuera de control de inmediato reportarlas a un servidor y a su coordinador.

Se presenta el caso se hace en tiempo y forma.

- Asistencia diaria y control de retardos

Se revisan los reportes y se pasa al archivo de asistencia la igual si es necesario se le indica el tiempo a cubrir si es retardo y si aplica regreso se confirma con coordinador.

- Grabar llamadas en línea para reporte mensual

Se realiza en tiempo y forma 5 monitores de llamadas diarias.

⁴ Orden de Trabajo

⁵ Service Desk

⁶ Ejecutivo de Atención al Cliente

Extras:

- Preagenda de Cepra⁷ validar que apliquen las visitas y si no cancelar.
- Traslados de VIP.
- Monitorear llamadas en cola.
- En caso de falla general, escalar y vigilar, que se aceleren las llamadas, validando cuando se de el ok de 2 nivel que la falla halla sido resuelta.
- Asignación de bono en base al desempeño.
- Generación de Reporte de nomina
- Generación de reporte de wo y sd pendientes por resolver.
- Revisión de captura en OSR.
- Entrega de terradolares (bonos asignados en base a desempeño)
- Asignación de guardias de fines de semana.
- Revisión de quejas, asignación de seguimientos
- Escalación de wo y sd.
- Retroalimentación a eacs de monitores.
- Capacitación de nuevos productos
- Capacitación de nuevos procesos de call center
- Capacitación de nuevas clasificaciones en el osr.
- Etc.

⁷ Empresa dedicada al soporte en sitio.

EJEMPLO DE CLASIFICACIÓN EN OSR⁸

PRODUCTO	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
TERRA BANDA ANCHA	TERRA ACCELERADOR	ASESORÍA	ASESORÍA BLOQUEADOR POP-UPS ASESORÍA INSTALACIÓN ASESORÍA SOBRE PÁGINA ASESORÍA USO PRODUCTO
		FALLA	FALLA DURANTE INSTALACIÓN FALLA EN APLICACIÓN FALLA GENERAL NO SE CONECTA PÁGINA NO DISPONIBLE
	ANTIVIRUS	ASESORÍA	ASESORÍA INSTALACIÓN ASESORÍA SOBRE PÁGINA ASESORÍA USO PRODUCTO NO RECUERDA LICENCIA
		FALLA	ERROR EN LA DESCARGA FALLA DURANTE INSTALACIÓN FALLA EN APLICACIÓN FALLA GENERAL NO LE LLEGA LICENCIA NO VALIDA LICENCIA PÁGINA NO DISPONIBLE
	FIREWALL	ASESORÍA	ASESORÍA INSTALACIÓN ASESORÍA SOBRE PÁGINA ASESORÍA USO PRODUCTO NO RECUERDA LICENCIA
		FALLA	ERROR EN LA DESCARGA FALLA DURANTE INSTALACIÓN FALLA EN APLICACIÓN FALLA GENERAL NO LE LLEGA LICENCIA NO VALIDA LICENCIA PÁGINA NO DISPONIBLE
	CORREO SEGURO	ASESORÍA	USO PRODUCTO
		FALLA	FALLA GENERAL LLEGAN MAILS CON VIRUS
	ASESORÍA INSTALACIÓN	MODEM 2WIRE	WINDOWS 98 WINDOWS ME WINDOWS 2000 WINDOWS XP MAC OS 9 MAC OS X
		MODEM SPEEDSTREAM	WINDOWS 98 WINDOWS ME WINDOWS 2000 WINDOWS XP MAC OS 9 MAC OS X
	ASESORÍA CONFIGURACIÓN	MODEM 2WIRE	WINDOWS 98 WINDOWS ME WINDOWS 2000 WINDOWS XP MAC OS 9 MAC OS X
		MODEM SPEEDSTREAM	WINDOWS 98 WINDOWS ME

⁸ OSR sistema de registro de llamadas de terra networks

		WINDOWS 2000 WINDOWS XP MAC OS 9 MAC OS X
TBA FALLAS	NO CONECTA	ERROR 619 ERROR 678 ERROR 691 ERROR 734 ERROR 769 FALLA APROVISIONAMIENTO MODEM NO RESPONDE NO ENCIENDE LED DSL/BBL NO ENCIENDE LED ETHERNET NO ENCIENDE LED USB NO ENCIENDE MODEM NO VALIDA CUENTA
	NAVEGACIÓN	LENTITUD AL NAVEGAR NO ACCESA ALGUNAS PÁGINAS NO NAVEGA CUENTA
	INFRAESTRUCTURA	FALLA LÍNEA MUERTA FILTRO DE ACCESO INCORRECTO FILTRO O SPLITER DAÑADO INTERMITENCIA EN LÍNEA RUIDO EN LÍNEA
	GENERAL	LENTITUD AL NAVEGAR NO HAY SALIDA A INTERNET NO HAY VALIDACIÓN NO NAVEGA
	VIRUS	OTRO VIRUS VIRUS BLASTER VIRUS MY DOOM VIRUS SASSER
CORREO	SPAM	CLIENTE REINCIDENTE DESINFECTADO POSIBLE VIRUS PRIMERA ADVERTENCIA
	ASESORÍA	ACCESO PANEL DE CONTROL ALTA DE BUZÓN ADICIONAL ASESORÍA GENERAL PERSONALIZACIÓN DE CORREOS
	FALLA	CONFIGURACIÓN INCORRECTA CUENTA BLOQUEADA ERROR 501 INVALID DOMAIN NAME ERROR 530 AUTHENTICATION REQUIRED ERROR RELAYING 550 FALLA AL ENVIAR MAILS FALLA AL RECIBIR MAILS FALLA BUZÓN NO EXISTE FALLA BUZÓN SATURADO FALLA CORREO CORRUPTOS FALLA CUOTA INCORRECTA FALLA SERVER CORREO -G INCONSISTENCIA EN BUZÓN NO CONECTADO AUN PROBLEMA EN BUZÓN SMTP REJECTED RECIPIENTS SMTP REJECTED SENDER TARDAN LOS MAILS EN LLEGAR
	CONFIGURACIÓN	MAC ENTOURAGE

		MAC MAIL MAC OUTLOOK EXPRESS WIN MS OUTLOOK WIN OUTLOOK EXPRESS
TERRA MAIL (WEB)	ASESORÍA	ASESORÍA DEPURAR BUZÓN SATURADO ASESORÍA E-MAIL PROTEGIDO ASESORÍA FILTROS ASESORÍA REDIRECCIONAR MAIL ASESORÍA RESPUESTA AUTOMÁTICA ASESORÍA USO PRODUCTO HABILITAR ANTI SPAM
	FALLA	FALLA AL ABRIR ARCHIVOS MAIL FALLA AL BUSCAR MAIL FALLA AL ESCRIBIR MAIL FALLA AL LEER MAIL FALLA AL LISTAR LOS CONTACTOS FALLA AL LISTAR LOS MAILS FALLA BLOQUEO DE MAIL FALLA CORRECTOR ORTOGRÁFICO FALLA CUENTA/PASSWORD INCORRECTO FALLA DE LENTITUD FALLA EN PÁGINA -G FALLAS POR INCOMPATIBILIDADES
CORTESÍA	CORTESÍA DE IP FIJA REGISTRO DE DOMINIO	
ACCESO DIAL UP	CORTESÍA DE MINUTOS DIAL UP	
	ASESORÍA	CONFIGURACIÓN INSTALACIÓN
	FALLA	DESCONEXIÓN CONFIG. CORREO DESCONEXIÓN POR VIRUS FALLA LÍNEA CLIENTE FALLA MODEM AL CONECTARSE FALLA MODEM SE DESCONECTA NO SE CONECTA - ERROR 619 NO SE CONECTA - ERROR 678 NO SE CONECTA - ERROR 680 NO SE CONECTA - ERROR 691 NO SE CONECTA - ERROR 718 NO SE CONECTA

EJEMPLO DE CLASIFICACIÓN EN OSR

EJEMPLO DE PANTALLA DE OSR figura 4.12

OSR - Desarrollo Atención a Clientes - INFOSELMEX, juaniv - Microsoft Internet Explorer

Address: http://osr.terra.com.mx/

terra OSR

OSR

Atención a Clientes

Agenda Llamadas

Agenda Sitio

Agenda Tec.

Config. Catálogos

Cuentos

Documentación de Servicio al Cliente

Reg. Llamadas Adm

Reg. Llamadas Tec

Registro Sitio

Seg. Customer C.

Back Office

Campañas

Escalamiento

Evaluación Ejecutivos

Facturación

Operación JBO

Prospectos

Soporte

Soporte Usuarios

WebMail

Venta

Tiempo de llamada: 0 hrs 4 min 51 seg

Terminar Script

Yenta Hosting En Línea - Work/Order Consulta - Catálogo de Soporte Administrativo - Equipo del Usuario

LLAMADA DE CALIDAD

Franquicia: WEB NACIONAL (TURNO 1)

Fecha: LUNES 10 DE JULIO DE 2006

Ejecutivo: JUAN CARLOS VAZQUEZ LORENZO

Número de Usuario: 100 NIP: 5437

Cuenta:

Producto: TERRA BANDA ANCHA

Origen: LLAMADA IN

Clasificación: REQUERIMIENTOS FACTURACION Y COBRANZA

Subcategoría:

Palabras Cve: LLAMADA IN TERRA BANDA ANCHA REQU

Actitud: TRANQUILO

Comentarios:

Estatus Caso:

Tipo: SOPORTE ADMINISTRATIVO

Teléfono:

Contacto: ALEJANDRO VOLLBRECHTHAN

Percepción: LLAMADA ADMINISTRATIVA

Servicio:

Tipo Usuario: BASE INSTALADA

Categoría: BORRAR CARGOS

Disp.: VERIFICADO 07/07/2006

Trouble Ticket: Agregar

Retención

Negociación:

Encuesta

Proceder

Local intranet

Figura 4.12 pantalla osr

EJEMPLO DE UN PROCESO EN EL CALL CENTER.

VISITAS TÉCNICAS

1. OBJETIVO

Atender al cliente en domicilio, resolviendo todos sus problemas, dudas, proporcionando una atención personalizada, en la cual el cliente quede satisfecho.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Cuando no es posible resolver el problema en línea, imputable al EAC (previó de hacer todas las verificaciones correspondientes configuración, pruebas en línea, pruebas en CC)

EAC le reporta al supervisor, supervisor acepta la llamada y se la comunica a alguien que tiene mayor experiencia en el producto (TBA comúnmente), al cliente se le dice que se transfiere con la persona que agenda visitas.

EAC al cual se le transfiere le pregunta las causas (sondeo) y trata de resolver el problema, por 2 da ocasión.

De no ser posible la solución en línea, sé agenda visita técnica siguiendo el flujo y tomando en cuenta las siguientes referencias.

3. FLUJO DE OPERACIÓN

1. El cliente no tiene los conocimientos y/o facilidad en el manejo de equipo de cómputo, se le dificulta seguir las instrucciones que se le dan en CC.
2. El cliente no desea seguir instrucciones y solicita visita.
3. Se verifica el historial para verificar si ha tenido visitas por el mismo problema, si es la 2da visita en el mes por el mismo problema sé agenda después de analizar y tomar en consideración todos los datos. (Ej: Posible causa de cancelación, motivo de retención).
4. Máximo y como limite 2 visitas por mes.
5. Se agenda visita en sitio, con autorización de Supervisor.
6. Durante la visita se recibe llamada de Ejecutivo en Sitio para validar con el cliente el caso resuelto, en caso de ser TT darle las instrucciones correspondientes.
7. El seguimiento debe ser por parte de EAC que atendió la llamada así como de Supervisor
8. Todo se registra en OSR como modo informativo y referencia de casos futuros.

4. REGISTRO DE DATOS

- Una visita técnica sé agenda (registra) en OSR.
- Solo hay visitas técnicas en Distrito Federal, Monterrey y Guadalajara.

5. ESPECIFICACIONES Y PROCESOS ALTERNOS

- Posterior del Registro en OSR un Supervisor valida que los datos llenados en la solicitud sean correctos.
- Una vez llevada a cabo la visita técnica, el personal de Sitio tiene la indicación de comunicarse para dar status del caso (resuelto o pendiente), atiende Supervisor en turno y se actualiza información del caso.
- En caso de no quedar solucionado el caso con la visita técnica se da seguimiento por WO o TT, el seguimiento lo dará el EAC que atendió o ya sea que se asigne a un EAC de seguimientos (para mayores informes ver procesos: WO y Seguimientos EAC).

ALGUNOS PROCESOS DEL CALL.

Estos son algunos de los procesos de call center, los cuales no se detallaran y solo se indicara el nombre de los mismos.

Clientes vip

Reporte de fallas y escalamiento para Servicio de correo de clientes y OSR

Reporte de fallas y escalamiento para problemas relacionados con la infraestructura de Call Center

Proceso de contingencia

Quejas

Reporte de fallas de osr

Reporte de fallas de edi

Transferencia de dominios de otro proveedor a Terra

Llamadas cortadas

Políticas de captura en osr.

Wo Casos administrativos

Wo correo

Wo directorio comercial

Wo dof

Wo hosting, site y dominios

Wo idse

Wo mensajería

Wo refacturación

Wo refacturación

Wo webedi.

Validación de datos

Fallas generales

Llamadas generales

EJEMPLOS DE CASOS DE SOPORTE

Cambio de plan Unix a Windows

Cuando se realiza el cambio de plan de unix a Windows los archivos que tenia en el hosting anterior se compactan y se agregan en el nuevo plan de hosting con la terminación targ.gz. Ese archivo se tiene que descompactar en unidad Winzip y subir los archivos a la carpeta del webroot.

Posteriormente con el cambio de plan cambia la IP, la cuenta y password son los mismos datos. El cambio se reflejara después de las 3:00 p.m

Activar dominio

El proceso automático envió a Verio⁹ solicitud de reactivar y el hosting se activa

Lista de contactos borrada

Solicitar recuperar información solo aplicaba para fechas antes de septiembre

Dominio caído y mensajes raros

Aparece D3F4c3d Fuck3rz ! ! ! by K11LI3R B1LL en ves de verse el sitio solicitar restaurar sitio y por lo regular lo hacen en un archivo comprimido

Correos que no le llegan a su cuenta.

Puede existir un pico de encolamiento en algunos días y el cual genera retrasos en algunos mails, favor de escalarlo para saber si esta es la causa

No recibe respuestas idse 2

Escalar al IMSS es poco frecuente

Alta su página en el directorio comercial y no aparece la ciudad

Escalar para activar la ciudad faltante en la Base de Datos de Directorio Comercial.

No envía correos de todas las cuentas

Una posible causa esta inactivo en Osr por tener adeudo.

Por el adeudo puede estar disponible en nic-México y por eso no puede utilizar cuentas

⁹ proveedor de hosting en Alemania.

Liberación de dominio

Pedir carta y solicitar liberar dominio para y contactos del cliente y se elimina del dns después de las 7:00 p.m se empezara a reflejar, después pueden proceder a cancelar administrativamente los paquetes relacionados del dominio y hosting.

En la página no accesa a ciertas bases de datos que antes si lo hacia

Posible causa que se haya hecho un actualización de un lenguaje soportado, escalar para que se actualizada la liga a la base de datos.

Personalización de correo

Es necesario escalar si pertenece al viejo esquema, si no es así cambiar en panel de control.

Error 10 en archivo DispMag.

Enviar layout¹⁰ al cliente para corrección en archivo.

Cambio de password en cuenta de acceso a idse

Cliente con cuenta de acceso diferente en la que aparece en osr, se escalara para que 2do nivel cambie el password del Command ID

No recibe respuestas de idse

Si ya pasaron mas de 48 hrs. no se podrá escalar a 2 nivel

No tiene Folio de Envió

Revisar el estatus en el que se encuentra el movimiento, si este es "3" el movimiento ya fue aplicado en el IMSS y la respuesta debe estar bajando y sea falla del IMSS.

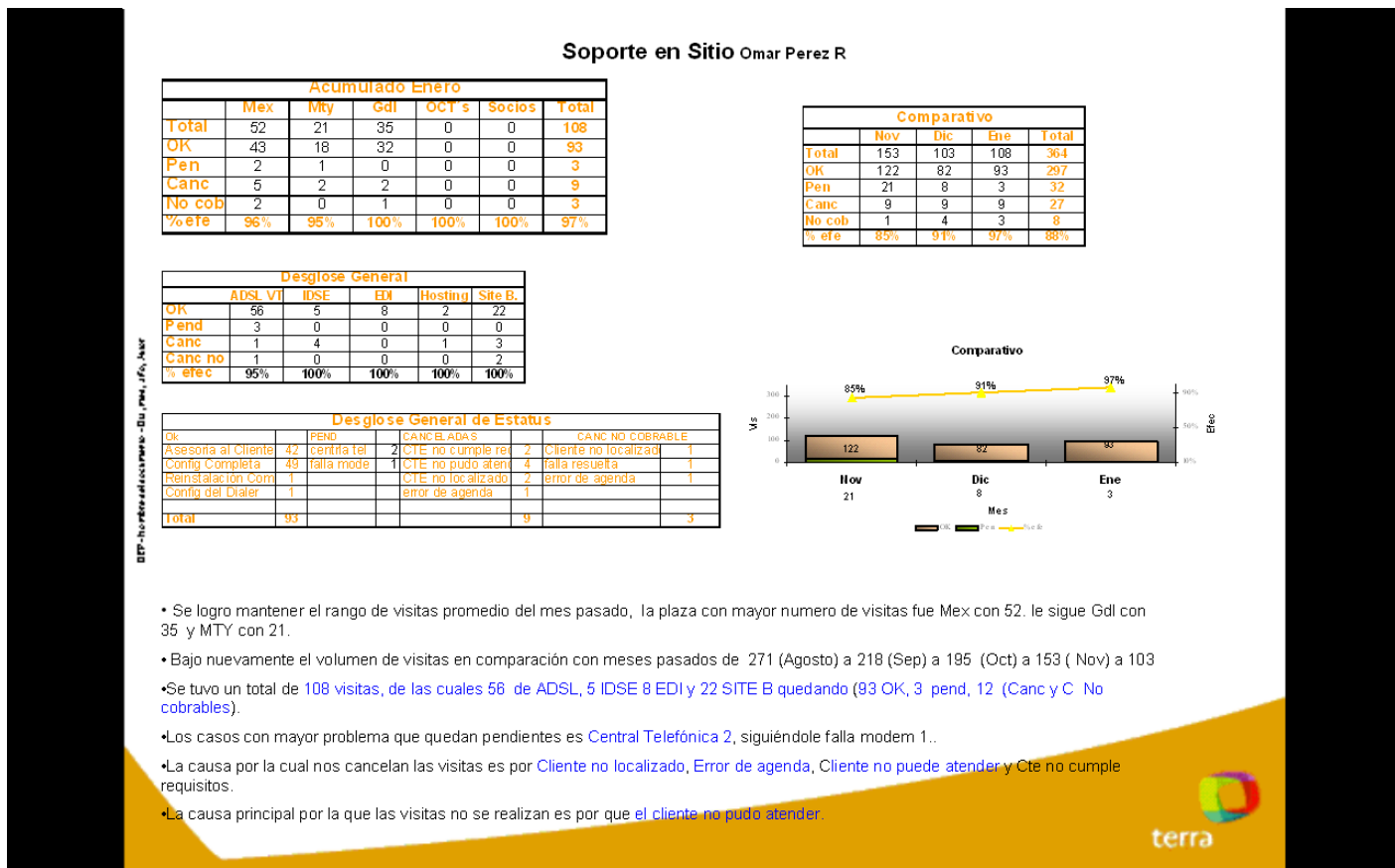
No puede enviar o recibir mails. En hosting

Primero revisar bien si en realidad el cliente tiene correo mediante el hosting o mail personalizado con el NSLookup, si el resultado es un mailex1 entonces se deberá aplicar la configuración del mail personalizado, si el resultado del NS Lookup es mail-fwd.mx.oemgrp.com, entonces aplicar la configuración para hosting.

¹⁰ Posición de los campos para envió de documento al imss

EjemPlo de Presentación de Visitas en Sitio figura 4.13

Aquí se muestra una presentación de las visitas realizadas por la empresa Cepra, para las diferentes franquicias, las principales eran Mex, Mty y Gdl. Las visitas se realizaban por diferentes productos, idse, adls, hosting, site builder, gentran¹¹ etc. Aquí se detalla los status de las visitas, así como una grafica que muestra el detallado mensual de visitas realizadas.



4.13 presentación de casos mensuales

¹¹ Software de idse pero con plantillas y con un costo más elevado.

EJEMPLO DE ESCALACIÓN DE WORK ORDERS figura 4.14

Clasificación	Descripción CC	Solución	Ejecutivo	WO
MAIL PERSONALIZADO	no despliega libreta de contactos desde el portal por letra si las despliega pero la liga ver todos no funciona. cuenta antoniorivera@bahaimexico.com.mx pass chiquis9 de la misma forma no le aparece un grupo cuando lo crea.	Se asigna a operaciones para su seguimiento.	infoselmex\ju anv	392607
	no autentica la cuenta j_rios@twbmex.com por OE por terra mail si valida. en info productos aparece Server de Correo X y con la herramienta webmail se reconstruyó el buzón pero no se corrige cuenta joel.rios email j_rios@twbmex.com password alex	Se reasigna a operaciones por ser mail personalizado	infoselmex\ju anv	392212
	Favor e dar de alta cuenta de Mail Personalizado ESQUEMA ANTERIOR. Se creó la cuenta Terra:gabycardenasf@terra.com.mx Pass:3821 Crear el alias:gabycardenas@leuzemexico.com.mx sup:MLC	Se escala a operaciones para su seguimiento.	infoselmex\jcr uz	392562
BUZÓN SATURADO	ningún buzón puede recibir correos , se hacen pruebas en CC con cuenta rolando@publimagen.com contraseña:123456 y no recibe cuando le envían mail regresa respuesta :This is an advisory-only email. Please do not reply to it. Delivery of email to this addre	El problema de no recibir mail en las cuentas de correo es porque tiene saturado el espacio de 350 mb en disco. Estas cuentas tienen demasiados mails: cta: ebs con 162 mensajes cta: info con 230 mensajes cta: todo con más de 157,349 mensajes de hecho es la qu	infoselmex\ehuerta	392585
DOMINIO SUSPENDIDO	El cliente no puede mandar ni recibir correos ya se depuraron todos sus buzones y no hay correos en el panel de control marca 350 mb llenos. Favor los clientes ya no tienen ningún correo por si es necesario reconstruir los buzones.	El dominio expiro el 2-Oct, el cliente lo pago hasta el 28-Nov, un dominio mx suspendido solo dura 1 mes así, por lo tanto quedo libre y actualmente esta en poder de NIC-MX. Si el cliente quiere su dominio, deberá de hablar con NIC-MX para ver con ellos l	infoselmex\emartinez	392673
FALLA CORREO HOSTING	Favor de revisar ya que el cliente del dominio grupomac.com.mx no puede enviar al dominio pae.cc. Se le regresa el siguiente mensaje de error: -----Mensaje original----- De: Mail Delivery System [mailto:MAILER-DAEMON@delivery4.cablevision.net.mx] Enviado	Se hicieron pruebas enviando correo de diferentes cuentas inclusive de la cuenta marodriguez@grupomac.com.mx a la cuenta destino msnaiderman@pae.cc, no generándose ningún error. Si se repite el error el usuario debe contactar al dominio destino y verifica	infoselmex\jcr uz	392225
NO ACCESA PÁGINA HOSTING	El cliente reporta que su hosting no esta aprovisionado y le urge subir su página por vía ftp.	El problema del Hosting se debió a que hicieron cancelación de paquete en lugar de cambio de plan en línea. Es por esto que el servicio tardo en aprovisionar dada a la inconsistencia generada. hoy quedo aprovisionado, después de las 7:00 p.m se reflejara.	infoselmex\emartinez	392357
BUZÓN DE CORREO CORRUPTO	No recibe correo a su cuenta de hosting se valida en cc y no RECIBE test de envio CUENTA ntovar@siesmex.com.mx PASS alison es la única cuenta que no recibe mail	El buzón de correo estaba corrupto por eso no bajaba mails, por error de user y pass, y por web mail no se veían. Esto lo pudieron haber hecho en línea, bajando el archivo de correo pop y eliminar la basura del inicio de archivo de texto, volverlo a subir	infoselmex\ju anv	392886
HOSTING	El dominio no se ve no deja entrar al stats y	El problema era por la	infoselmex\ehuerta	392248

SUSPENDIDO	es necesario que reestructuren el dominio porque el cliente le urge configurar sus correos.	suspensión del hosting, no hay que reestructurar nada de carpetas. Solo se reactivó el hosting. El cliente puede hacer uso de su panel de control. Antes de escalar la wo, favor de revisar el estatus del hosting.	martínez	
------------	---	---	----------	--

Figura 4.14 Tabla de escalación de wo

EJEMPLO DE STATUS DE SD figura 4.15

Num. TT	Fecha Alta	Registrado por	Palabras Clave	Estatus	Plaza	Asignado ASD	ID en ASD	Solucionado
60926001	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas de Navegación\Falla\No Nav	Waiting	Monterrey-	NOC Terra	19069	OK
60926002	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas de Línea\Falla\Intermitenc	In Progress	Monterrey-	NOC Terra	19070	No contactado
60926003	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet Navegación\Falla\Lentitud al Navegar G (f	In Progress	Monterrey-	NOC Terra	19071	No
60926004	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas de Navegación\Falla\No Nav	In Progress	Monterrey-	NOC Terra	19072	No contactado
60926005	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas de Navegación\Falla\Navega	Waiting	Monterrey-	NOC Terra	19073	No contactado
60926006	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas de Línea\Falla\Intermitencia	In Progress	México-	NOC Terra	19074	No contactado
60926007	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas de Línea\Falla\No enciende	Waiting	México-	NOC Terra	19075	Si
60926008	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas de Conexión\Falla\No Sincr	Waiting	Monterrey-	NOC Terra	19076	Si
60926009	Tuesday, September 26, 2006	Personal Sitio	Internet ADSL\Problemas con Módem\Falla\No enciende	In Progress	Monterrey-	NOC Terra	19077	Pendiente

Figura 4.15 Tabla de escalación de sd

HOJA DE EVALUACIÓN DE UN MONITOREO



PUNTOS A EVALUAR

CALIFICACIONES

1. Seguimiento a script(presentación eac y empresa, agradecer espera, despedir empresa)	0
2. Flujo de llamada (pasos a seguir para resolver llamada	5
3. Necesario el tiempo muerto (aplica poner al cliente en espera)	5
4. Reviso historial de llamadas	15
5. ¿Categorizó correctamente la llamada?	15
6. Calidad de la llamada (tono de voz, comentarios breves y claros	10
7. FCR (se hizo todo lo posible por resolverle al cliente	10
8. TMO optimo	10
9. Cliente satisfecho	10
10.- Encuesta de salida	10

TOTAL

90

OBSERVACIONES

No personalizaste la llamada mínimo 2 veces, y corrige la ortografía en el historial

COORDINADOR ALFREDO SERVIN

(firma)

SUP: OMAR PÉREZ

(firma)

EAC: Jorge Alejandro González Corona

(firma)

llamada: 2006092921105016021jorge_fallasite

REPORTE DE EFECTIVIDAD

Ejecutivos Soporte		Atendidas	Abandonadas	Efectividad	
Alberto Ayala Trujillo	RM	451	5	98.90%	
Alejandro Reyes Crespo	RM	167	2	98.82%	
Cesar Acuña Altamira	RM	21	0	100.00%	
Ernesto Lopez Bautista	RM	350	9	97.49%	
Estefani Daliad Huerta Cedillo	RM	280	4	98.59%	
Hector Hernandez Ramirez	RM	16	0	100.00%	
Juan Carlos Vasquez Lorenzo	RM	285	3	98.96%	
Julián Velasco Cruz	RM	444	8	98.23%	
Luis Alberto Perez	RM	54	2	96.43%	
María Palma Chavez	RM	471	18	96.32%	
Rodrigo Alfredo Flores Bautista	RM	88	2	97.78%	
		0	0	NA	
TOTAL			5,871	124	98.06%

EJEMPLO DE SCRIPT EN ENTREGA DE DOF.

Introducción.

Buenos días/tardes/noches. se encuentra el Sr./Sra. _____ le llama _____ de Terra, el motivo de mi llamada es para darle la bienvenida a la empresa , ponernos a sus órdenes y de manera adicional quiero asegurarme de que pueda utilizar su servicio de DOF sin ningún contratiempo.

- No se encuentra. Despedida 1
- Lo encuentra a partir de tal hora. Despedida 1
- No puedo atenderle en este momento. Despedida 2
- Un momento/ El titular contesta. Entrega DOF

Despedida 1

Gracias, me podría indicar en que momento del día lo puedo localizar? ([agendar llamada en caso de que nos proporcionen horario](#)) , le puede indicar a al Sr./Sra. _____ que le marcamos de Terra? Y si es posible que se comunique a nuestro teléfono 01800 9171717 para llevarlo de la mano en el uso DOF, de todas maneras nosotros nos volvemos a comunicar, Mi nombre es _____ y de parte de Terra le damos las gracias por su atención, que pase usted buenos día/tarde/noche.

Ejecutivos asignados en soporte técnico figura 4.16

Omar Perez	Supervisor Técnico		operez
ADELAIDA HERNANDEZ	OP	Ejecutivo Soporte	ahernandez
CAMPOS SOTO HAIZMANN J	OP	Ejecutivo Soporte	hcampos
GONZÁLEZ SANDOVAL CELENE	OP	Ejecutivo Soporte	cgonzalez
MARTÍNEZ CORTES EDMUNDO	OP	Ejecutivo Soporte	emartinez
MARTÍNEZ GARCÍA ARANIZ	OP	Ejecutivo Soporte	amartinez
FLORES BAUTISTA RODRIGO ALFREDO	OP	Ejecutivo Soporte	rflores
ROBERTO MARTÍNEZ VIVEROS	OP	Ejecutivo Soporte	rmartinez
TORRES ACOSTA SANDRA REBECA	OP	Ejecutivo Soporte	storres
MEDINA GOMES RAFAEL	OP	Ejecutivo Soporte	rmedina
JORGE ALEJANDRO GONZÁLEZ CORONA	OP	Ejecutivo Soporte	jgonzalez
RAÚL MÉNDEZ MANTILLA	OP	Ejecutivo Soporte	rmendez
DANIEL CHRISTIAN MARTINEZ VERA	OP	Ejecutivo Soporte	dmartinez
GUSTAVO GARCÍA CONTRERAS	OP	Ejecutivo Soporte	ggarcia
ALONDRA ROJAS CORDERO	OP	Ejecutivo Soporte	arojas
CLAUDIA GALVÁN ANGELINO	OP	Ejecutivo Soporte	cgalvan

Figura 4.16 Tabla de ejecutivos asignados.

EJEMPLO DE ASISTENCIA DE EACS.

Aquí se detalla la lista de asistencia de la plantilla de soporte figura 4.17.

				Nomenclatura de Asistencia															
				FT	FESTIVO TRABAJADO														
				P	PERMISO ESPECIAL														
				PSG	PERMISO SIN GOCE														
				FJ	FALTA JUSTIFICADA														
				F	FALTA INJUSTIFICADA														
				D	DESCANSO														
				C	CAPACITACION														
				B	BAJA														
				I	INCAPACIDAD														
				V	VACACIONES														
				R	RETARDO														
Extensión	Ingreso	NOMBRE DEL EJECUTIVO	SUPER/COORD	NORARIO	DEPARTAMENTO	NORAS	L	M	M	J	V	S	D	L	M	F			
6021	Feb-05	FLORES BAUTISTA RODRIGO ALFREDO	PRO	23:00 a 7:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	8	FT	8	8	8	D	8	8	8	8				
	Feb-05	CAMPOS SOTO HAIZMANN J	PRO	7:00 a 15:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	8	FT	8	8	8	8	D	D	8	8				
		GONZALEZ CORONA JORGE	PRO	15:00 a 19:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	8	FT	8	8	8	8	8	D	8	8				
	Abr-05	HERNANDEZ MUÑOZ ADELAI DA	PRO	8:00 a 14:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	6	D	FJ	6	6	6	6	D	6	6				
6015	Feb-05	MARTINEZ CORTEZ EDMUNDO	PRO	14:00 a 22:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	8	FT	8	8	8	8	D	D	8	8				
		MARTINEZ VIVEROS ROBERTO	PRO	23:00 a 07:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	8	FT	8	8	8	8	D	8	8	8				
		SANDRA REBECA TORRES ACOSTA	PRO	9:00 a 18:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	8	D	8	8	8	8	8	D	8	8				
6041	Ene 06	GALVAN EVANGELINA CLAUDIA	PRO	9:00 a 15:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	6	FT	6	6	6	B	B	B	B	B				
6045	Ene 06	ROJAS CORDERO ALONDRA	PRO	9:00 a 15:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	6	D	I	I	I	I	D	I	6	6				
	Abr-06	SAENZ RIVERA MA. ANGELICA	PRO		Ejecutivo Soporte	6	D	6	6	6	6	D	6	6	6				
	Abr-06	JOSE CARLOS ESCALONA MORALES	PRO	16:00 a 22:00 hrs.	Ejecutivo Soporte	6	D	6	6	6	6	D	6	6	6				
	Mar-06	RHODAS CRUZ CARLOS AGUILES	PRO	9:00 a 13:00hrs.	Ejecutivo Soporte	6	D	6	6	6	6	D	6	6	6				
	May-06	LOPEZ CASTILLO VICTOR MANUEL	PRO		Ejecutivo Soporte	6	D	6	6	6	6	D	6	6	6				

Figura 4.17 Asistencia de ejecutivos

Políticas CC

Con la finalidad de continuar con la mejora dentro de nuestra área de trabajo se están emitiendo nuevas disposiciones las cuales entrarán en vigencia la última semana de octubre, como siempre contamos con su apoyo para su implementación y cualquier duda por favor consultarlo con su supervisor.

En su horario laboral, sin importar circunstancias:

- El uso de MSN en cualquiera de sus dos versiones (por WEB o residente), esta restringido para todo el personal de call center, salvo casos autorizados por la dirección.
- Está prohibido el uso de música ya sea con bocinas o audífonos, en cualquier estación dentro del call center.
- Ningún ejecutivo podrá desplazarse de su lugar de trabajo sin permiso de su supervisor y solo podrá ser por un tiempo razonable y no más de 2 veces durante su jornada de trabajo.
- Toda comida será realizada dentro de las instalaciones de Terra acondicionadas para esta finalidad, en los lugares de trabajo no se podrá ingerir alimentos.
- El uso de celulares así como llamadas personales a las extensiones de trabajo dentro de la operación queda restringido, se dará el teléfono del supervisor para que sea por medio de ellos que se transfieran la llamada durante la jornada laboral.

- Toda comunicación con nuestro segundo nivel, técnico o administrativo / facturación, será vía WO exclusivamente, cualquier requisición será a su supervisor de manera directa, el supervisor tiene como responsabilidad ser su fuente de solución, en caso de que no se escale su reporte de acuerdo a sus necesidades contactar en orden

Alfredo Servin administrativos.	(5623)	Casos operativos técnicos o
José Luis Lechuga sistemas.	(5466)	Problemas de IVR y fallas de
Rito Espinosa y venta.	(5453)	Campañas de entrega de servicio
Guadalupe Galíndez	(5468)	Campañas de cobranza y retenciones
Antonio Fonseca	(5465)	Fallas generales, urgentes o sin respuesta de los niveles anteriores.

Les recordamos de igual manera continuar respetando los siguientes reglas ya establecidas:

- En horarios de break, por favor no estar dentro del área de call center o trabajo, estar lugares designados para comer o convivir, nunca dentro del call o en áreas operativas.
- No se permite, tenis o camisetas de lunes a viernes.
- Cuidar su aseo personal, como forma de respeto a todos los compañeros de trabajo.
- No se permite fumar dentro de este edificio (Reforma Plus) incluyendo comedor.
- No se permite llevarse bolsitas de azúcar y de crema a sus lugares de trabajo (cajones), persona que sea sorprendida será sancionada enérgicamente.

Esperamos que poniendo de manera clara lo que se permite o no, puede generar una mejor convivencia, gracias por poner en práctica todos estos puntos.

Políticas de Asistencia y Puntualidad CC

Debido a que cualquier inasistencia o impuntualidad afecta al resto del equipo que sí cumplió con su horario se harán las siguientes modificaciones:

El tiempo de tolerancia de entrada es de 5 min., después de este tiempo se tomará como retardo.

La tolerancia a ejecutivos de entrada es de 5 min. Si el retardo es:

5 - 20 Min. Laborará	.45	hrs. adicional
21- 30 Min. Laborará	1	hrs. adicional
31- 60 Min. Laborará	1.5	hrs. adicional

Una falta no justificada, tendrá como medida de apoyo al resto de compañeros laborar el día programado de descanso de esa semana. Ejemplo: Si la falta injustificada es el día Miércoles y el ejecutivo descansa el día Sábado, tomaremos como descanso el día Miércoles y laborará el día sábado.

Dos faltas injustificadas en un periodo de 30 días será motivo de baja.

NOTA: Una falta justificada no tiene goce de sueldo únicamente la incapacidad. Y para tomarlo como justificado únicamente se recibirán documentos escolares, judiciales ó del Imss, sellados por la institución y donde explique el motivo de su falta, además deberán avisar que no llegarán.

En caso de tener contratiempo por caos general en la ciudad (Choque y bloqueo de calles principales, manifestaciones etc.) se considera como falta injustificada o retraso de tiempo, a menos de que se avisé la hora estimada de arribo y se reponga en tiempo, de lo contrario nos apegaremos a las políticas de los puntos anteriores.

Operación CISCO

Firmarse en su teléfono y agente, apegándose a su hora de entrada. Los ejecutivos que no se firmen y se detecte este problema se solicitará que al final de su turno se quede de 30 minutos a 1 hr, adicional a su hora de salida

NOTA: La hora de su Teléfono es la que se tomará como correcta.

A partir del momento en que se firman bajo ninguna circunstancia se deben de desfimar o ponerse en no disponible ó en algún otro estatus a menos que salgan a comer, de que terminen su turno laboral o se solicite el permiso con su supervisor para que valide la causa.

(En caso de que el sistema los dé baja en cualquier momento, fírmense de inmediato si se detecta esta anomalía se asumirá de que el ejecutivo lo hizo de manera intencional y se tendrá que reponer tiempo al final del turno).

Notificar 10 minutos antes de su hora de comida, de salida ó previo a un permiso autorizado por su supervisor, para ponerlos que los ponga en estatus

de no disponible, ojo a partir de que se notifique se contará con su apoyo al menos por 10 minutos.

Deberán de salir a comer a su hora asignada así como regresar puntuales, el tiempo de comida es de 1 hr. Tiempo completo, 20 min. Tiempo corrido y 10 medio tiempo

En la comida ó salida después de que el supervisor los ponga en "No disponible" (10 min. Antes de la hora) en cuanto terminen su llamada podrán salirse del agente con el estatus "Fin de turno".

Incentivos:

Se tomaran en cuenta los puntos mencionados de asistencia y puntualidad así como el desempeño y actitud en su área de trabajo y hacia los supervisores, midiendo en forma cualitativa y cuantitativa, asignando un bono en un periodo.

SOLUCIÓN A CASOS DE SOPORTE TÉCNICO

FLUJO ALTAS CUENTAS POP ADICIONALES EN HOSTING

- 1.- Revisar que existan el paquete que el cliente contrato en su hosting como cuentas adicionales.
- 2.- Si hay paquete en osr, entonces revisar en autoban¹² que no esté ya el paquete y que solo este un refresh en espera
- 3.- Si no esta ningún proceso de refresh en autoban, y ya cuenta con paquete en osr, entonces levantar wo.
- 4.- Solo hay paquete de 5 y 10 cuentas adicionales, si no se cubren las que el cliente requiere hacer un cambio de paquete a uno mayor.

LIBERAR DOMINIO

- 1.- Transferir a retenciones.
- 2.- Si retenciones no logra que permanezca el cliente, entonces enviara solicitud de liberaciones al cliente, después de recibir formato por esta área y este correcto,
- 3.- Escalar la wo para liberación.
- 4.- Después se liberan sus contactos y dns¹³¹⁴ del cliente, después del reload de DNS se reflejara la baja en los dns.
- 5.- Después se PROCEDE A CANCELAR ADMINISTRATIVAMENTE EL PAQUETE DE DOMINIO.

REDIRECCIONAMIENTO DE DOMINIO A OTRA IP/DNS

- 1.-Revisar tenga dominio
- 2.-Que el cliente proporcione la ip o dns a donde desea que se haga el redireccionamiento.
- 3.-Hacer Ns lookup¹⁵ si es ip y abrir la ip y revisar si es la página a donde quiere que apunte el cliente, si es dns que proporcione primario y secundario
- 4.- Después de validados escalar wo correspondiente, si es de ip mencionar solo a que ip se quiere el redireccionamiento, si es dns solo mencionar los dns con sus respectivas ips y poner el nombre de cada dns y cual es el primario y secundario respectivamente.

¹² Aplicación propia de Terra para consultar status de dominios.

¹³ Actualización

¹⁴ Domain Name Server.

¹⁵ Véase el glosario

REDIRECCIONAMIENTO DOMINIO A HOSTING

- 1.- Cliente deberá tener 2 dominio y hosting con nosotros
- 2.- Levantar la wo en donde no se cuenta con el hosting y apuntarlo al dominio que tiene el hosting.

EL CLIENTE NO PUEDE MANDAR NI RECIBIR CORREOS.

- 1.- Revisar estado de cuenta que tenga paquete, que este activo y sus pagos no hayan sido desfasados en caso de tener dominios y un paquete ligado al dominio hosting, site, mail personalizado si esta correcto entonces.
- 2.- Revisar dominio en Nic México o Tucows¹⁶ respectivamente si no tiene problema entonces.
- 3.-revisar en autoban que no haya algún problema esto con el supervisor en turno si no hay problema. Revisar los radios de la cuenta.
- 4.- Hacer pruebas de correo localmente si ha un no queda, revisar panel de control, que la cuenta y pass estén correctos, revisar que no tenga cuenta de catch old con alguna cuenta relaciona al dominio, si a un no queda. Revisar por ftp que no este saturada la carpeta de stats/mail y revisar la cuenta que tiene el problema, probablemente este saturada o revisar que el archivo de mail no este bloqueado o que tenga espacios en las 2 primeras líneas al momento de abrirla.
- 5.- Revisar si no hay falla general y escalar la wo

¹⁶ página que verifica disponibilidad de dominios .com

Ejemplos de llamadas administrativas resueltas en call center

- Cliente extrajudicial, se negoció el pago pagara, dos facturas y se levanto wo nc¹⁷.
- Se le llamo al cliente y se le envió por mail los datos de banco.
- Cliente extrajudicial requiere saber saldo, no tiene adeudo.
- Cliente extrajudicial no se le entrego el producto y se le plica nc al saldo.
- Cliente solicita refacturación de 5 facturas ejecutivo no tiene permiso para levantar wo.
- Cliente solicita refacturación ya esta aplicada, y se niega a pagar desea se re-facture por cargos del el dominio, pues se le aplico un n/c y este esta suspendido.
- Cliente en buró de crédito por una factura de Terra se verifica y esta factura esta liquidada
- Cliente desea una sola factura con solo el concepto del dominio /cargos del.
- Cliente desea factura nunca le llega exige se le entregue / levantar wo
- Cliente en indica que no ha pagado pues no le llegaron las facturas.
- Requiere saber si el cargo procede pues la primer factura se liquido y se le aplico una n/c
- Se le cancela el dof y se le da de alta, se le genera factura/cliente pide se le cancele esta y se le moverán fechas de renovación.
- Vendieron dominio un año, post realizan cambio, solicitan aplicar nota de crédito a la factura

Ejemplos de llamadas técnicas resueltas en call center

IDSE-1

Eliminar Documento
Respuesta Incompleta
Retraso de Información
No se ve documento recibido
Falla en página
Duplicación de Información
Borrar registro patronal

IDSE-2

Falla Página IDSE-2
Cambio en Cuenta

¹⁷ NC nota de crédito

DOMINIOS

Dominio Suspendido
Liberación de Dominio
Cambio de DNS
Liberación de Dominio Terra Bancomer

Hosting

Falla Acceso Base de Datos
No Accesa a Página Hosting
No Accesa página Site builder
Hosting suspendido
Asesoría Hosting
Falla correo Hosting

WebEDI

No recibe Movimiento de su HUB

LOGROS ALCANZADOS

En esta empresa inicié como ejecutivo de soporte técnico, después debido al desempeño mostrado, cambie a otro puesto como ejecutivo de seguimientos de casos difíciles de resolver, al mismo tiempo di cursos de idse, el cual ya dominaba desde tectel, el conocer los productos y el mostrar un plus en mi trabajo, me permitió alcanzar el puesto de supervisor de soporte técnico, después de trabajar un año como supervisor de soporte, la empresa me ofreció el puesto de supervisor de campañas, no era mi área totalmente pero decidí aceptar el reto y empecé con el área de campañas de validación de datos, recolección de datos, entrega de productos etc, aquí aprendí liderazgo, manejo de grupos, manejo de conflictos, la relación con clientes etc.

Capítulo 5

SOFTWARE UTILIZADO EN TECNOLOGÍA DE TELECOMUNICACIONES Y PROCESOS DE DATOS. (Tectel)

EDIPAC. Software utilizado para el envío de movimientos afiliatorios al IMSS.

El manual completo se puede consultar en la siguiente página.

http://www.edinet.com.mx/manual_edipac/

El manual consta de los siguientes temas **figura 5.1**



<u>INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS</u>	
CAPÍTULO 1	CAPÍTULO 2
<u>REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA</u>	<u>INSTALACIÓN DEL SISTEMA</u>
<u>ESPECIFICACIONES DEL ARCHIVO Y DATOS GENERALES</u>	
<u>ESPECIFICACIONES DEL ARCHIVO DE REINGRESOS</u>	
<u>ESPECIFICACIONES DEL ARCHIVO CON MODIFICACIONES SALARIALES</u>	
<u>ESPECIFICACIONES DEL ARCHIVO DE BAJAS</u>	
CAPÍTULO 3	CAPÍTULO 4
<u>CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA</u>	<u>PRUEBAS DEL SISTEMA</u>
<u>EMPRESA</u>	<u>ARCHIVO PARA FASE I Y II</u>
<u>RED VAN (DATOS)</u>	
<u>TRANSMISIÓN</u>	
<u>CONCEPTOS IMSS</u>	
CAPÍTULO 5	CAPÍTULO 6
<u>OPERACIÓN DIARIA</u>	<u>SOPORTE TÉCNICO</u>
<u>ENVIAR INFORMACIÓN</u>	<u>USANDO PC-ANYWHERE</u>
<u>RECIBIR INFORMACIÓN</u>	<u>GLOSARIO</u>
<u>AYUDA DEL SISTEMA</u>	

Figura 5.1. Imagen de manual de edipac en la web

Que es idse?

IMSS Desde Su Empresa -Servicios

La nueva versión de IDSE tendrá los siguientes servicios: ·

Afiliación o Captura de movimientos afiliatorios o Carga de archivos de movimientos afiliatorios (DISPMAG)

Consulta de status de movimientos afiliatorios enviados

Emisión o Consulta de Emisiones (Mensual y Bimestral)

Descarga de Emisiones (Mensual y Bimestral) en formato excel y VISOR

Resumen de saldos

Detalle por trabajador

Confronta

Reportes, resultado de la comparación entre el SUA y la emisión del Instituto.

Seguridad con firma electrónica

IMSS Desde Su Empresa -Beneficios-

Al hacer uso de la firma digital y la nueva versión de IDSE se obtienen beneficios como:

Reducción de trámites en ventanilla

Optimización en la entrega de información (Emisiones)

Disminución en los tiempos de registro y consulta de movimientos afiliatorios

Respaldo a la información enviada por Internet el cual, tiene tanto valor como la firma autógrafa en un documento impreso

La firma electrónica está compuesta por un código inviolable e irrepetible

Existe la garantía de confidencialidad y seguridad de las transacciones que realice con nosotros

Certificado digital

El Instituto Mexicano del Seguro Social, como parte de los programas de modernización y simplificación administrativa, ofrece el mecanismo de **FIRMA DIGITAL** como una opción segura y confiable para el intercambio de información que realicen las empresas con el Instituto.

Con el proceso de Certificación Digital cada registro patronal podrá obtener su Número Patronal de Identificación Electrónica y un certificado digital para acceder a las aplicaciones en Internet del IMSS.

Con su certificado digital y Número patronal de Identificación Electrónica se podrá enviar información al IMSS con las ventajas que la Firma Digital provee:

- Es infalsificable.
- Es auténtica.
- Un documento firmado digitalmente alterado siempre es detectado.

ACTIVIDADES REALIZADAS EN TECTEL.

- Soporte vía telefónica del paquete Edipac
- Creación y actualización de manuales de Edipac y homologación de datos.
- Generación de código en php para modificaciones de página de Tectel.
- Generación de dispmag¹ desde excel mediante macros cliente milano
- Creación de hoja de facturación.
- Generación de diagramas de ip's, teléfonos, equipos.
- Instalaciones de Edipac y cursos en jugos del valle, Slim Center y Volkswagen.
- Chequeo de servidor de correo y de van.
- Chequeo físico de módems del site y líneas, y módems de salida.
- Chequeo de expiración de cuentas.
- Dar de alta usuario de Edipac, cambio de contraseñas, en S.O. Novell.
- Formateo de equipos.
- Instalación de antivirus en empresa.
- Soporte en sitio de clientes con Internet.

LOGROS ALCANZADOS

Esta empresa fue mi primer contacto con el soporte telefónico y el soporte en sitio, me permitió adquirir conocimiento en cuanto a comandos de módems, reparación de equipos, iniciación a la programación en php, impartir cursos a clientes que adquirirían el sistema de Edipac. Empecé a conocer la parte de Edi para envío y recepción de movimientos al IMSS este conocimiento me abriría las puertas en un futuro a empresas como Terra Networks o Aspel de México.

¹ DISPositivo MAGnetico

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES.

Al realizar este trabajo me he dado cuenta que es muy importante cerrar todos los ciclos abiertos, él poder terminar un proyecto como es una carrera de 5 años, este proyecto me permite finalizar una trayectoria de esfuerzos, victorias y fracasos.

Mi adquisición de conocimientos a lo largo de mi egreso de la carrera, a sido un torrente de sabiduría el cual muchas veces es imposible aplicar o desarrollar en alguna otra empresa debido a la especialización de la tecnología en cada ramo. Pero estoy satisfecho con ello y creo que aun me falta mucho por recorrer en esta carrera.

Sin duda he desarrollado muchas cualidades que en su momento me fueron inculcadas en la vida escolar, ya casado, las prioridades en la vida cambian, pero creo que no es tarde para mirar atrás y retomar las cosas que quedaron pendientes.

Este trabajo no pretender violar la confidencialidad de los procesos de trabajo en algunas empresas citadas, solo se limita a mostrar información ya difundida en la web y toca temas de forma superficial los cuales serán relevantes en el ámbito escolar.

Apéndice A

Secretaría de Seguridad Pública



La Secretaría de Seguridad Pública es la dependencia de la Administración Pública Federal que tiene por objeto preservar la libertad, el orden y la paz públicos; así como salvaguardar la integridad y derechos de las personas, auxiliar a la Procuraduría General de la República y a los Poderes de la Unión, prevenir la comisión de delitos, desarrollar la política de seguridad pública del Poder Ejecutivo Federal y proponer su política criminal, administrar el sistema penitenciario federal, y el relativo al tratamiento de menores infractores, en los términos de las atribuciones que le encomiendan la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y otras leyes federales, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de la República. La Secretaría planeará y conducirá sus actividades conforme a los objetivos, estrategias y prioridades

Objetivo

- Preservar la libertad, el orden y la paz públicos
- Salvaguardar la integridad y derechos de las personas
- Auxiliar a la Procuraduría General de la República y a los Poderes de la Unión.
- Prevenir la comisión de delitos.
- Desarrollar la Política de Seguridad Pública del Poder Ejecutivo Federal
- Proponer su Política Criminal.
- Administrar el Sistema Penitenciario Federal y el relativo al tratamiento de menores infractores.
- Todo esto en los términos de las atribuciones que le encomiendan la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y otras leyes federales, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de la República.

ACUMEN



Hoy por hoy la organización se destaca por ser una empresa capaz de detectar y solucionar las necesidades de telecomunicaciones de cualquier empresa. La imagen ha pasado por distintos procesos de cambio al igual que su reestructuración interna a fin de alcanzar cada día una mayor profesionalización, y estar a la vanguardia en el mercado Internacional. Actualmente el nombre de la compañía se ha colocado en diferentes sectores marcando su solidez y capacidad de expandirse. Ha obtenido distintos reconocimientos internacionales por la implementación de call centers y por el expertis que a alcanzado en otras áreas.

ASPEL DE MÉXICO



Es una empresa 100% mexicana y líder en el mercado de software administrativo que desarrolla y comercializa sistemas de cómputo y servicios relacionados que automatizan la administración de las micro, pequeñas y medianas empresas favoreciendo la correcta toma de decisiones, simplificando sus actividades administrativas e integrándolas fácilmente a la era digital. Aspel actualmente cuenta con más de 450,000 empresas usuarias en México y Latinoamérica.

Con presencia desde 1981 en México y desde 1995 en países de Centro y Sudamérica, Aspel se encuentra integrada por más de 200 colaboradores expertos en su ramo, ubicados en las oficinas de México, Monterrey, Guadalajara y Mérida que atienden a los más de 3,000 distribuidores y mayoristas certificados.

Aspel cuenta con 5 divisiones de negocios que fortalecen su enfoque en las pequeñas y medianas empresas:

Sistemas Administrativos

Los sistemas Aspel administran y controlan los recursos de las empresas, simplificando sus procesos para tener un óptimo manejo de sus negocios; a la vez que brindan información clara y confiable del estado de la empresa facilitando la toma de decisiones.

Servicios

Aspel de México tiene el compromiso de brindar la mejor gama de servicios que faciliten y enriquezcan el uso de los sistemas, por ello cuenta con un área dedicada al Soporte Técnico que brinda todo el apoyo a los usuarios para el correcto uso de los sistemas.

El área de Capacitación brinda todo el conocimiento sobre los sistemas para maximizar el aprovechamiento de los mismos, a través de los 15 Centros de Capacitación Aspel (CCA) en todo el país.

Formas Preimpresas

Aspel Formas facilita la operación de los sistemas administrativos al proveer formas pre-impresas adaptables en su totalidad a cualquiera de éstos, tales como facturas, recibos de nómina y marbetes entre otras, diseñadas de acuerdo a las necesidades del cliente y con las características que desee, evitando con ello el uso incorrecto de documentos importantes dentro de la compañía.

Negocios a través de Internet

Enfocada en el desarrollo de servicios complementarios a los sistemas administrativos, ésta división proporciona a través de Internet, herramientas que facilitan las tareas de los empresarios integrándolos al mundo digital de una forma sencilla al mismo tiempo que se optimizan sus recursos. El portal en Internet aspel.com es el sitio que reúne las características necesarias para el comercio e intercambio electrónico de productos, servicios e información, desarrollando los negocios con facilidad, seguridad y solidez.

Reconocimientos Relevantes

Los sistemas Aspel han sido reconocidos en numerosas ocasiones por su facilidad de uso, precisión en los cálculos y rápida adaptación a los cambios fiscales y legislativos, destacando:

Premio a la marca preferida del canal en software administrativo

HighTech Editores

2004

2003

2004

Premio a los preferidos del canal en software administrativo

HighTech Editores

2001

1999

Premio al mejor producto selección del empresario

Editorial Sayrols

2000

1999

1er. Lugar Aspel SAE 2.0 Personal Computing

1er. Lugar Aspel COI 3.0 Personal Computing

Alianzas Estratégicas

Aspel ha realizado diversas alianzas con empresas líderes en su ramo, que permiten brindar mejores alternativas a los clientes. Destacan las alianzas realizadas con Palm, Telmex, Intel, Microsoft, Samsung, OKI, Epson, Dell, IBM y HP, entre otras.

CLIENTES ASPEL

Más de 450,000 empresas en México y Latinoamérica utilizan los sistemas Aspel y algunos de sus clientes con historias de éxito reportadas son.

Autopción, S.A. de C.V.
Monsanto.
Distribuidora de Rodamientos y Componentes Industriales.
Cellmart
Muñecas Geli S. de R. de C.V.
Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Estado de Michoacán
Imprenta Nacional de El Salvador
Cialtia S.A. de C.V.
Ingeniería en Productos de Acero S.A. de C.V.
Ormco de México S.A. de C.V.
Super El Águila.

GRUPO BOCAR



Compañía mexicana establecida en 1967 iniciando con la producción de carburadores para la industria automotriz.

Hoy, con tres divisiones estratégicas del producto, ocho plantas manufactureras, tres ingenierías y oficinas de ventas y la logística just-in-time en América del norte, Grupo Bocar es el líder en desarrollar y confeccionar aluminio y componentes plásticos, tiene presencia en Alemania, Japón, México y US.

ATEB SERVICIOS.



- ATEB Servicios, es una empresa fundada en Junio del 2000.
- Formada por consultores con más de 16 años de experiencia en comunicaciones Negocio a Negocio.
- Experiencia con integración a varias aplicaciones como SAP, MFG-Pro, Oracle, PeopleSoft, Solomon, Datasul, JDE, BPCS, XPPS, Trans4M, MAPICS, CMS, ASPEL, Macola, entre otros, y sistemas propietarios.
- Implementación de cientos de documentos de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).
- Experiencia con implantación de soluciones en más de 800 clientes.
- Experiencia en todas las plataformas de computo (PC, AS/400, UNIX, NT, mainframe).
- Clientes en la industria automotriz, farmacéutica, financiera, de autoservicio, manufactura y gubernamental.
- Implantación de proyectos en México, Estados Unidos, Centro y Sudamérica.
- Clientes en América, Asia y Europa.

Desarrollos de sitios especializados en el Web

TERRA NETWORKS.



Terra Networks S.A. fue la filial dedicada a contenidos de Internet y portales de Internet del Grupo Telefónica de España. Fue fundada en 1999. A mediados del 2004, **Terra Networks**, en su junta de accionistas, decidió integrar todos sus activos y filiales dentro del grupo Telefónica. En 2005, Telefónica integró a Terra Networks dentro del grupo.



En el año de 1987 Tecnología de Telecomunicaciones y Proceso de Datos S.A de C.V. (TEC-TEL www.tectel.com.mx), fue fundada con el propósito de soportar y proveer el software BLAST de comunicaciones para la distribución y recolección de datos, representando inicialmente al grupo CRG inventor del programa BLAST (www.blast.com). Dicho paquete tuvo una importante aceptación en el mercado incrementando nuestras ventas de unas cuantas unidades en 1987 a 3000 (tres mil) unidades el año pasado.

Sin embargo el mercado requería de una mayor participación de nuestra compañía en soluciones a los problemas de comunicaciones; por lo que a mediados de 1992 se abrió un área en TEC-TEL dedicada a la tecnología de las telecomunicaciones. Esta área fue creada para dar servicios integrales tanto al sector público como al privado ayudando a la solución de necesidades de comunicaciones, instalación y asesoría en el área de transmisión de datos, radio, microondas, sistemas integrales de cableado, RDI, sistemas satelitales y en general en todo el ámbito de las telecomunicaciones. Estamos tratando de ser líderes en la consultoría e integración de sistemas en nuestro ámbito.

En el año 1995 TEC-TEL se convierte en proveedor de servicios de Internet y representante del software EDI TPPC de TSI International Inc. www.tsisoft.com. La idea de ser proveedor de servicio de Internet viene ligada al software EDI (Electronic Data Interchange) para comercio electrónico. Es decir, pretendemos usar el Internet para aplicaciones de Van (Red de Valor Agregado) para nuestro software de EDI. De hecho, actualmente lo hacemos así para el proyecto del EDI del Instituto Mexicano del Seguro Social (IDSE IMSS desde su empresa).

En 1999, para este mismo proyecto IDSE desarrollamos software nacional de EDI (EDIPAC) específico para las transacciones que maneja el IMSS y lo hemos ligado a nuestro software de comunicaciones BLAST con la implantación de un VAN propio sobre plataforma Unix. Esta experiencia de desarrollo de software EDI para transacciones específicas aunada a la experiencia de haber implantado decenas de proyectos para distribución y recolección de datos con BLAST desde 1987, nos deja en la posición de poder desarrollar proyectos específicos de EDI para una empresa con su red de distribuidores.

Independientemente del EDI, contamos con la tecnología para el diseño de páginas, proyectos de comercio electrónico; o simplemente, la publicación de páginas Web y el acceso a todos los servicios de Internet o proyectos de conectividad.

El paquete de EDI que distribuimos, llamado Trading Partner PC 32, es un programa muy flexible que funciona en ambiente Windows. Con este software es posible realizar transacciones comerciales entre un número ilimitado de socios comerciales de EDI a través de todos los estándares ANSI X.12 y Edifact. El Trading Partner PC 32 puede funcionar en modo interactivo ó en modo desatendido a través de su propio scheduler.

Dentro del mismo TPPC32 es posible hacer mapeos de una manera muy rápida. La transmisión del correo EDI puede ser por medio de Van's o del Internet. Asimismo contamos con software de mapeo de datos para proyectos de EDI llamado Mercator. Ambos productos desarrollados por TSI International, ahora Mercator Inc., la cual además desarrolla software de EDI para Main Frames y software de mapeo de datos y comercio electrónico para diversas plataformas. Ver www.mercator.com

El contacto con el mercado de EDI nos ha permitido también detectar necesidades como la de ofrecer a nuestros clientes el servicio de procesamiento de documentos EDI y posterior envío a través de correo electrónico de Internet e inclusive vía fax para clientes más pequeños. A este servicio de "Bureau" lo hemos denominado EDI-NET y presenta una alternativa económica para clientes con volúmenes pequeños de transacciones EDI.

Por muchos años el mercado ha venido buscando métodos más nuevos, confiables y de menor costo para resolver los problemas inherentes a las comunicaciones. Este problema queda resuelto al encontrar una empresa que efectúe la integración de los sistemas; por un lado como consultor que asegure la eficiencia de la ingeniería propuesta y por otro lado como proveedor de los equipos que respalde con garantía y servicio. TEC-TEL busca el mejor mecanismo para tratar dichos requerimientos y satisfacer la demanda de nuestros clientes, incorporando la más eficiente operación para cada necesidad al menor costo.

Nuestra estrategia competitiva es un precio competitivo para los clientes que utilizan todos nuestros servicios. Cuando un cliente selecciona nuestra empresa para que realice todas las fases de solución, nosotros podemos diferir costos a través de todo el proyecto, obteniendo con esto un menor precio para nuestros clientes. Esto se ha vuelto más frecuente debido a la facilidad de tratar con un sólo proveedor. Nuestra habilidad para proveer este nivel de soluciones y servicio combinado con nuestra experiencia y métodos se traduce en una ventaja sobre nuestra competencia.

GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS.

ACCESO VIA FTP 24/7. A todos nuestros clientes se les brinda un acceso al servidor para que actualicen el contenido de sus sitios, este acceso es a través de un cliente que utilice el protocolo FTP para conectarse al servidor. Este acceso se tiene habilitado las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.

ADSL son las siglas de Asymmetric Digital Subscriber Line ("Línea de Suscripción Digital Asimétrica")

ANSI American National Standards Institute. Es la organización para definir, mantener y coordinar estándares en los Estados Unidos.

APACHE WEB SERVER. Todos los servicios de webhosting basados en UNIX corren utilizando el servicio de servidor web ofrecido por Apache llamado Apache Web Server.

Archivos Raw log: Todos los sitios de nuestros clientes generan información en el servidor referente a las visitas a sus sitios, esta información es almacenada en el servidor en forma de archivos de bitácora o raw log. Estos archivos pueden ser procesados de manera independiente por el cliente en algún programa de estadísticas como el Urchin o el Webtrends por ejemplo.

Nota: solo se almacenan en el servidor web hasta 3 meses de información razón por la cual si el cliente esta interesado en mantener archivos de más tiempo deberá de bajarlos del server a alguno de sus equipos.

ASC X12 Accredited StandardsCommittee X12. Este Comité comprende miembros de industria quienes crea la estándares

ASCII American Standard Codefor Información Interchange. Una notación estándar para números, letras y caracteres de control.

AS/400. El sistema AS/400 es un equipo de IBM de gama Media y Alta, para todo tipo de empresas y grandes departamentos.

Se trata de un sistema multiusuario, con una interfaz controlada mediante menús y comandos CL (Control Language) muy intuitivos que utiliza terminales y un sistema operativo basado en objetos y bibliotecas, OS/400. Un punto fuerte del OS/400 es su integración con la base de datos DB2/400, siendo los objetos del sistema miembros de la citada base de datos. Esta es también soporte para los datos de las aplicaciones, dando como resultado un sistema integrado de enorme potencia y estabilidad. Actualmente, con la denominación i5 (anteriormente iSeries), soporta otros sistemas operativos tales como GNU/Linux, AIX o incluso Windows en una placa Intel integrada, soportando también de forma nativa múltiples aplicaciones (como el Servidor Web Apache) antes reservadas a Windows o UNIX.

ASN. Aviso de entrega o ASN es un documento que contiene información de la entrega del material

ATRIBUTOS Es un elemento conteniendo información para describir una entidad

BAC (Business Availability Center). Es una herramienta que le permite monitorear la disponibilidad y performance de sus aplicaciones productivas, desde la experiencia del usuario final, consolidando la visión de IT. Ahora, usted podrá solucionar los problemas antes de que los usuarios se vean impactados.

BPM: Buissnes Process Monitor, Aplicación para el monitoreo de procesos de negocio en especial scripts creados en bugen, que se revisan en la consola de Bac.

Base de datos MySQL. En los planes Terra Hosting Premium, Platino y Platino Plus se tiene habilitado el uso de bases de datos en MySQL que es un manejador de base de datos en UNIX y el cliente puede administrar la base de datos utilizando la opción monitor de las herramientas para base de datos de su panel de control.

BUZÓN ELECTRÓNICO. Una localización para depositar los documentos.

CRM. Herramienta para la captación de clientes, así como la retención, y crecimiento del negocio con los clientes existentes.

EBA. Edición mensual.

EDI. Cada socio comercial tiene una dirección de buzón. El buzón puede estar en la computadora del usuario o, más comúnmente, en una VAN.

CGI BIN PARA PERL. De igual forma para los planes de webhosting basados en UNIX se tiene habilitado el soporte para el lenguaje PERL que es un lenguaje utilizado para programar scripts que pueden trabajar en conjunto con páginas HTML y que le dan mayor funcionalidad a un sitio web, dándole una apariencia más profesional.

CUENTAS POP DE CORREO. Son los buzones ó espacios asignados por el cliente para la recepción y envío de sus mensajes, utilizan el protocolo POP, abreviación de Post Office Protocol, protocolo utilizado para obtener los mensajes de un servidor de correo. La mayoría de las aplicaciones de e-mail (algunas veces llamadas clientes de correo) utilizan el protocolo POP3, además de que algunas pueden manejar la nueva versión llamada IMAP (Internet Message Access Protocol).

DBD32. Aplicación para abrir las bases de datos.

DELJIT. Tipos de releases. Tipo de transacción ed.

DELFOR. Tipos de releases. Tipo de transacción edi.

DESADV. Tipos de releases. Tipo de transacción edi.

DIOT. Declaración Informativa de Operaciones con Terceros. La ley del IVA establece que los contribuyentes deberán proporcionar a través de los medios y formatos electrónicos que señale el SAT, la información de las operaciones con sus proveedores.

DISK USAGE METER. Dentro de las funcionalidades incluidas en el panel de control se tiene el medidor de espacio utilizado, el cual indica cuántos Mb se han utilizado de la totalidad de Mb. Asignados, este total varía dependiendo del plan contratado por el cliente.

DTUTIL. Aplicación para la reparación de bases de datos.

EDI. Electronic Data Interchange, Intercambio Electrónico de Datos.

EDIFACT. El intercambio electrónico de datos (en inglés Electronic Data Interchange o EDI), es un software Middleware que permite la conexión a distintos sistemas empresariales como ERP o CRM. El Intercambio Electrónico de Datos puede realizarse en distintos formatos: EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport), XML, ANSI ASC X12, TXT, etc.

EDIFACT es un estándar de la ONU para el intercambio de documentos comerciales en el ámbito mundial. Existiendo subestándares para cada entorno de negocio (distribución, automoción, transporte, aduanero, etc) o para cada país. Así, por ejemplo, AECOC regula el estándar EDI del sector de distribución. Para el intercambio de este tipo de información se suelen utilizar las Redes de Valor Añadido (Valued Added Network o VAN). Además del intercambio de la información, estas redes permiten su registro.

EDIPAC. Software propio de la empresa TECTEL, para el envío de movimientos Afiliatorio al Instituto Mexicano del Seguro Social.

EMA Edición mensual.

E-MAIL AUTORESPONDERS. Herramienta utilizada para contestar automáticamente un mensaje enviado a una cuenta que tiene configurada esta funcionalidad, el texto de respuesta esta predefinido mediante la elaboración de un archivo de texto que contiene el contenido de la respuesta.

E-MAIL FORWARDING. Herramienta utilizada para redireccionar la salida de un correo electrónico Los forwards de correo permiten a los clientes "desviar" los correos dirigidos a sus cuentas a otras direcciones de correo previamente definidas.

EXTENSIONES DE FRONT PAGE. Debido a que muchos desarrolladores utilizan FrontPage como herramienta para el desarrollo de sitios web, se tienen instalados y habilitados en los servidores web las librerías necesarias para que funcionen ciertos componentes de FrontPage, como son los contadores de visita al sitio, banners, etc

ESPACIO EN DISCO. Es el espacio asignado en el servidor para hospedar la página web del cliente y sus buzones de correo. Este espacio es común para ambos servicios.

FORMMAIL. Tanto para los planes UNIX como Windows se tiene habilitado en el lado del servidor un componente para el envío de correo desde la página web, este componente hace posible tener mayor interactividad entre los visitantes a un sitio y la compañía que lo publica, ya que esta última puede recibir comentarios o sugerencias vía correo electrónico de la gente que llena normalmente alguna forma de comentarios desde el sitio web.

GENTRAN DIRECTOR. Sistema de manejo de envío de movimientos afiliatorios al imss mediante plantillas, requiere instalación de software y es un servicio mas caro que el de idse tradicional.

GOTO ASSIST. Aplicación de soporte remoto.

GRÁFICA DE ESTADÍSTICAS DE VISITA. Son utilizadas por parte del cliente para visualizar en forma gráfica el comportamiento de su sitio, son medidos diversos parámetros como el número de visitantes que ven la página durante un período de tiempo que puede ser diario, semanal, mensual, etc. además de otros datos interesantes como la página más frecuentemente utilizada, el navegador de Internet más utilizado por los visitantes etc. Es una poderosa herramienta para la toma de decisiones por parte del personal de marketing de la empresa.

HIT COUNTER. En los planes UNIX se cuenta con una herramienta para incluir en el sitio web del cliente un contador de acceso, que es de utilidad para el conteo de visitantes a un sitio dado, en Windows, no se tiene esta funcionalidad pero es posible habilitarla a través de FrontPage.

HP. HP es un proveedor global de soluciones tecnológicas para consumidores, empresas e instituciones. La oferta de la compañía abarca infraestructura de IT, computación personal y dispositivos de acceso, servicios globales y procesamiento de imágenes e impresión para consumidores, grandes compañías y pequeñas y medianas empresas.

IDSE. Imss Desde Su Empresa.

IETU. Impuesto Empresarial a Tasa Única

ISR. Impuesto Sobre la Renta

NSLOOKUP. Es un programa, utilizado para saber si el DNS está resolviendo correctamente los nombres y las IPs. Se lo utiliza con el comando **nslookup**

MS-SQL 7.0. En los planes Terra Hosting Platino W se tiene habilitado el uso de bases de datos en MS-SQL 7.0 de Microsoft. Y de manera remota el cliente puede administrar la base de datos utilizando la utilidad Client Network Utility.

ODBC DATA SOURCES (ACCESS/FOXPRO): Abreviación de Open DataBase Connectivity, es un método estándar de acceso a bases de datos desarrollado por Microsoft Corporation. La finalidad de ODBC es de hacer posible el acceso a cualquier dato desde cualquier aplicación, sin importar cual database management system (DBMS) esta manejando los datos. ODBC administra esto insertando una etapa intermedia, llamada database driver entre la aplicación y el DBMS. El propósito de esta etapa es traducir las peticiones de datos de la aplicación a comandos que pueda entender DBMS.

PANEL DE CONTROL. Herramienta administrativa que provee Terra a sus clientes para que puedan configurar diversos servicios del plan de hosting contratado, como cuentas de correo, forward de mail, actualización de los datos del contacto, etc. y que se accesa con una liga con un formato similar al siguiente:

<http://nombrededominio.com/stats/>

PHP. PHP es un lenguaje de programación interpretado, diseñado originalmente para la creación de páginas web dinámicas. Es usado principalmente en interpretación del lado del servidor (server-side scripting) pero actualmente puede ser utilizado desde una interfaz de línea de comandos o en la creación de otros tipos de programas incluyendo aplicaciones con interfaz gráfica usando las bibliotecas Qt o GTK+.

PHP es un acrónimo recursivo que significa PHP Hypertext Pre-processor (inicialmente PHP Tools, o, Personal Home Page Tools). Fue creado originalmente por Rasmus Lerdorf en 1994; sin embargo la implementación principal de PHP es producida ahora por The PHP Group y sirve como el estándar de facto para PHP al no haber una especificación formal. Publicado bajo la PHP License, la Free Software Foundation considera esta licencia como software libre.

PHP/FI. Abreviación de Hypertext Preprocessor, es un lenguaje de scripting utilizado para crear páginas web dinámicas, es soportado en los planes de UNIX Terra Hosting Premium, Platino y Platino Plus.

PYMES. Pequeña y media empresa.

RED NOVELL. Novell, Inc. es una compañía de origen estadounidense dedicada al software, específicamente en el área de sistemas operativos de redes, como Novell Netware y Linux, entre otras ramas de la tecnología. Es la empresa dueña de los derechos de la distribución SuSE Linux y NLD.

Está ubicada en el valle de Utah y fue fundada en 1982 por George Canova, Darin Field y Jack Davis. Actualmente está en la posición 22 entre las empresas de software más grandes del mundo.

Cuando las redes informáticas comenzaron a masificarse, su sistema operativo de redes Novell Netware era uno de los más utilizados, hasta que fue desplazado por la aparición de Windows NT, de Microsoft.

REALAUDIO/VIDEO: Los archivos de streaming son archivos de RealAudio/Video que se empiezan a ejecutar antes de que el archivo completo es bajado. Estos archivos pueden ser tan grandes que mucha gente no querrá esperar a que se bajen antes de empezar a ejecutarse el contenido.

REGEDIT. Editor de registros, ocupado en Aspel para el cambio de la ruta del Aspel comundir.

Un servidor de RealAudio/Video te permite ofrecer este tipo de archivos. Sin embargo, puedes manejarlos sin contar con un servidor de RealAudio/Video. No es tan bueno como tener un servidor pero al menos no genera costos adicionales, a esta técnica se le conoce como HTTP streaming.

ROUTER. Enrutador (en inglés: router), ruteador o encaminador es un dispositivo de hardware para interconexión de red de ordenadores que opera en la capa tres (nivel de red). Este dispositivo permite asegurar el enrutamiento de paquetes entre redes o determinar la ruta que debe tomar el paquete de datos.

RUM. Real User Monitor, monitoreo en tiempo real de tráfico de un aplicativo en la red, mediante la consola de rumeengine y el escucha de rumprobe.

SD. Service desk, reporte generado para la solución de un problema técnico.

SAP. AP AG (Systeme, Anwendungen und Produkte) (Sistemas, Aplicaciones y Productos), con sede en Walldorf (Alemania), es el segundo proveedor de software empresarial en el mundo, después de Oracle. Como empresa, comercializa un conjunto de aplicaciones de software para soluciones integradas de negocios, entre ellas mySAP Business Suite, que provee soluciones escalables, es decir posibles de futura modificación, con más de 1.000 procesos de negocio, que la empresa clama se encuentran entre las mejores prácticas empresariales.

SAP es considerada como el tercer proveedor independiente de software del mundo (tras Microsoft y Oracle) y el mayor fabricante europeo de software. Con 12 millones de usuarios, 100.700 instalaciones, y más de 1.500 socios, es la compañía más grande de software Inter-empresa. A finales de 2005, SAP empleaba a 35.873 personas[1] en más de 50 países y sus ingresos anuales fueron de 8.513 millones de euros.[2]

El **R/3** es un ERP (Enterprise Resource Planning) de origen alemán, creado por **SAP**.

SECURE SERVER (SSL). Esta característica es ofrecida tanto para los planes en UNIX como para los planes en Windows "SSL" significa Secure Sockets Layer. Es un estándar desarrollado por Netscape Communications para transferir información en forma segura a través de Internet. SSL habilita el browser del cliente para conectarse al Web site y de manera transparente negociar un canal seguro de comunicación por el cual pueden fluir datos confidenciales como números de tarjeta de crédito, etc.

SITESCOPE. Una solución para el monitoreo de infraestructura, performance y disponibilidad.

SOPORTE ASP: Todos los planes de webhosting basados en Windows tienen habilitado el soporte para ASP (Active Server Pages) que es un lenguaje utilizado para programar scripts que pueden trabajar en conjunto con páginas HTML y que le dan mayor funcionalidad a un sitio web, dándole una apariencia más profesional.

SUA. Sistema Único de Autodeterminación SUA.

SQL El Lenguaje de consulta estructurado (Structured Query Language) es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones sobre las mismas. Una de sus características es el manejo del álgebra y el cálculo relacional permitiendo lanzar consultas con el fin de recuperar -de una forma sencilla- información de interés de una base de datos, así como también hacer cambios sobre la misma. Es un lenguaje de cuarta generación (4GL).

SWITCH. Switch (en castellano "conmutador") es un dispositivo analógico de lógica de interconexión de redes de computadoras que opera en la capa 2 (nivel de enlace de datos) del modelo OSI (Open Systems Interconexión). Un conmutador interconecta dos o más segmentos de red, funcionando de manera similar a los puentes (bridges), pasando datos de un segmento a otro, de acuerdo con la dirección MAC de destino de los datagramas en la red. Los conmutadores se utilizan cuando se desea conectar múltiples redes, fusionándolas en una sola. Al igual que los puentes, dado que funcionan como un filtro en la red, mejoran el rendimiento y la seguridad de las LANs (Local Área Network- Red de Área Local).

STYLUS ESTUDIO. Herramienta para el desarrollo con archivos XML. Soporta los formatos de XML, XQuery, XML Pipeline.

TRANSFERENCIA MB. Es el tráfico generado al solicitar información de una página web por parte del visitante, este es medido en bytes y puede llegar a ser medido en GB. dependiendo del tráfico a ese sitio por parte de los visitantes, hay que hacer notar que este tráfico puede llegar a saturar la conexión al servidor dejando a otros clientes con su página fuera. El exceso de tráfico será cobrado como transferencia adicional.

UNIX. Unix (registrado oficialmente como UNIX®) es un sistema operativo portable, multitarea y multiusuario; desarrollado, en principio, en 1969 por un grupo de empleados de los laboratorios Bell de AT&T, entre los que figuran Ken Thompson, Dennis Ritchie y Douglas McIlroy.

VAN. Valued agreed network. Red de valor agregado.

WEBEX. Software para iniciar reuniones en líneas seguras, interactivas y fáciles de usar.

WINDOWS 2000 W/ IIS 5.0. Todos los servicios de webhosting basados en windows corren utilizando el servicio de servidor web ofrecido por Windows 2000 llamado IIS (Internet Información Server) y la versión manejada es la 5.0.

WO. Orden de Trabajo.

BIBLIOGRAFÍA.

<http://www.ssp.gob.mx/>

<http://www.bocar.com.mx/>

<http://welcome.hp.com/country/mx/es/companyinfo/index.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

<http://www.ateb.com.mx/es/default.asp?lang=es>

<http://www.terra.com.mx/default.htm>

http://www.telmex.com/mx/asistencia/prodigyinfinitum/guias_2wireInalambrico.html