1. TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO

1. TABLA DE CONTENIDO……..1

2. GENERALIDADES……3

3. OBJETIVO GENERAL…….....3

4. ALCANCE……3

5. RESPONSABLES……..3

6. GLOSARIO……..3

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES……..8

7.1. Ventas……...……...8

7.1.1. Guía venta……..……..……..……8

7.1.1.1. Flujograma venta……...……..……47

7.1.2. Guía adición de puntos de acceso adicionales, ampliación de licencias y complementos……..……48

7.1.2.1. Flujograma adición de puntos de acceso adicionales, ampliación de licencias y complementos ……..……..……73

7.1.3. Guía apertura de mercados……..……74

7.1.3.1. Flujograma apertura de mercados……..……77

7.1.4. Guía seguimiento a la venta……..……..……...78

7.1.4.1. Flujograma seguimiento a la venta……..……80

7.2. Servicios……..……..…..81

7.2.1. Guía facturación electrónica……81

7.2.1.1. Flujograma facturación electrónica……..……..…139

7.2.2. Guía desarrollos especiales (Cotización)……142

7.2.2.1. Flujograma desarrollos especiales (cotización)……153

7.2.4. Guía renovación contratos de mantenimiento……154

7.2.4.1. Flujograma renovación contratos de mantenimiento……201

7.2.5. Guía convenios académicos……202

7.2.5.1. Flujograma convenios académicos……205

7.2.6. Guía instituto virtual……206

7.2.6.1. Flujograma instituto virtual……210

7.3. Procesos especiales……211

7.3.1. Guía aliados comerciales……211

7.3.1.1. Flujograma aliados comerciales……215

7.3.2. Guía cambios de razón social o traslados de licencia……216

7.3.2.1. Flujograma cambios de razón social o traslados de licencia……233

7.3.3. Guía devolución de facturas……234

7.3.3.1. Flujograma devolución de factura……237

8. CONTROL DE CAMBIOS……238

2. GENERALIDADES

Este documento contiene la descripción de cada una de las actividades que se desarrollan en los procesos del área comercial, para una correcta apropiación se recomienda tomar el siguiente orden: Glosario de términos, descripción de los procesos, descripción de los procedimientos, paso a paso de cada actividad y flujogramas.

3. OBJETIVO GENERAL

Orientar sobre el cómo se deben desarrollar las actividades de cada proceso del área comercial en la empresa SysCafé.

4. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en esta guía aplican y describen cada una de las actividades que se desarrollan en el área comercial.

5. RESPONSABLES

- **Por el mantenimiento y control de este documento:**
  Gerencia Comercial
- **Por las actividades descritas:**
  Coordinador Comercial, Consultor Comercial.

6. GLOSARIO

Soluciones SysCafé: Conjunto de soluciones de software desarrolladas por SysCafé para satisfacer diversas necesidades de diferentes modelos de negocio en Colombia.

Gestión plus: Solución que incluye procesos de contabilidad, facturación, cuentas por cobrar, por pagar, inventarios y tesorería.

Servicios: Solución que incluye procesos de contabilidad, facturación, cuentas por cobrar, por pagar y tesorería.

POS plus: Solución que incluye procesos de facturación, cuentas por cobrar, por pagar, inventarios y tesorería.

POS básico: Solución que incluye procesos de facturación y tesorería.

Oficial: Solución dirigida a empresas del sector oficial como: alcaldías, contralorías, personerías, hospitales, colegios; entre otros, cuenta con los siguientes procesos: contabilidad, tesorería, presupuesto, almacén, nómina, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Contador: Solución que incluye procesos de contabilidad, facturación y tesorería, este solo es vendido a contadores titulados o que estén estudiando la carrera.

Propiedad horizontal: Solución orientada para administrar conjuntos residenciales, condominios, edificios y empresas a fines; también brinda herramientas prácticas para la facturación masiva de los copropietarios y ayuda a facilitar el control de cada inmueble, incluye procesos de contabilidad, facturación, cuentas por cobrar, por pagar y tesorería.

Cartera financiera: Solución que permite llevar procesos de préstamos, control de interés, contabilidad y cartera, Solución especialmente para Fondo de empleados, cooperativas, etc.

CRM: Solución complemento que busca llevar un control de gestión de los clientes, habitualmente en áreas como gestión comercial, cartera, marketing y servicio posventa o de atención al cliente.

Secop: Plataforma establecida por el gobierno para registrar los procesos contractuales que se realizan entre los proveedores y las entidades oficiales de país.

Entidad oficial: Son creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas por éstas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial.

Transacciones: Numero de documentos electrónicos que tiene autorizado el usuario para emitir con SysCafé, estas se manejan por paquetes y cuentan con fecha de vencimiento a 1 año, según el módulo.

Certificado digital: Es un fichero o documento digital firmado electrónicamente por el proveedor de servicio de certificación en este caso Andes, es el único medio que permite garantizar técnica

y legalmente la identidad de una persona o empresa en Internet, adicional a esto, brinda un nivel adicional de seguridad y privacidad a los contribuyentes que están realizando sus trámites de facturación electrónica o están realizando cualquier tipo de transacción por Internet.

Nomina: Solución que permite a los usuarios realizar la liquidación periódica de sus empleados agilizando procesos y automatizando la elaboración con la misma, es un complemento que solo se ofrece a soluciones con contabilidad.

Activos fijos: Solución que permite a los usuarios llevar un control de los activos con los que cuenta la empresa, en este podrán llevar la depreciación de los mismos. Solo se ofrece con el módulo gestión plus.

Ordenes de producción: Solución complemento que permite ingresar los costos de producción directos e indirectos de un periodo de terminado para distribuir en las unidades producidas del mes, solo se vende con la solución de Gestión plus.

Hoja de costos: Solución complemento que le permite ingresar los costos de producción directos e indirectos de un periodo de terminado para distribuir en las unidades producidas del mes, solo se vende con el módulo de Gestión plus.

Servicios móviles: Herramienta utilizada para la fuerza de ventas, permite la toma de pedidos y recaudos. Compatible con el módulo Gestión Plus, se instala en celulares con sistema operativo Android

Escritorio virtual: Suscripción anual alojada en escritorio virtual que permite el fácil acceso al sistema por medio de internet desde cualquier parte del país y computador.

Nomina electrónica: Suscripción anual que permite realizar el reporte anual de la nómina de los empleados a la DIAN.

Punto de acceso adicional: Corresponden a los equipos con uso autorizado que se encuentra conectado a la red (LAN o Escritorio Remoto) o se manejan de forma independiente a los cuales el usuario puede acceder al mismo tiempo.

POS electrónico: Suscripción anual que se cancela de acuerdo a la cantidad de cajas en la que se requiera emitir POS electrónico.

Servicio anual de facturación electrónica (FACE): Suscripción anual destinada solo para la emisión de documentos electrónicos, es manual y aplica para empresas pequeñas.

Copia de seguridad en la nube: Suscripción anual destinada a almacenar en la nube la información que las empresas tienen en el sistema por medio de copias de seguridad.

Predial: Solución complementaria al módulo de oficial dirigida a entidades del sector oficial como alcaldías y secretarias de hacienda, que cuenta con los siguientes procesos: Liquidación e impresión individual o masiva del impuesto predial y complementarios, recaudo, aplicación de prescripciones y condonaciones, acuerdos de pago, cobro coactivo e informes.

Documento soporte: Es un documento electrónico que emite el comprador cuando hace operaciones con sujetos no obligados a expedir factura electrónica y acredita la compra de un bien o servicio.

Los eventos iniciales para la recepción de las facturas a crédito: Consta de un total de 3 acciones que se le deben realizar a las facturas con pago a crédito adquiridas por la empresa, estos eventos son: Acuse de recibo de la factura(obligatorio), Acuse de recibo de la mercancía o la prestación del servicio (obligatorio), Aceptación expresa de la factura o Reclamo. (opcional).

Documento equivalente electrónico de servicios públicos domiciliarios: Documento electrónico que deben emitir las empresas de servicios públicos para el cobro del servicio prestado a los usuarios.

Lead/ Interesado: Persona que ha respondido a una estrategia comercial o de marketing digital y a cambio, su información ha quedado consignada en un formulario de registro.

Prospecto: Persona que ha recibido asesoría comercial y que considera que el producto puede ser la solución que busca.

Cliente: Es la persona o entidad que adquiere o contrata un producto o servicio, estableciendo una relación comercial con el proveedor. En el contexto de software, el cliente es quien realiza la compra o suscripción, siendo responsable del pago y de la toma de decisiones sobre el uso del producto.

Usuario: Es la persona que utiliza o interactúa directamente con el producto o servicio. En software, el usuario es quien opera el sistema para realizar tareas específicas,

independientemente de si fue quien lo compró. Un cliente puede ser usuario, pero no todos los usuarios son necesariamente clientes.

Demo: Presentación o demostración del software SysCafé realizada para mostrar las funcionalidades, características y beneficios del producto a un prospecto.

Cotización: Documento formal emitido por el consultor comercial que detalla los productos y/o servicios ofrecidos por SysCafé, junto con sus precios, condiciones de pago y términos de entrega.

Medios Habilitados: Son los canales que se utilizan para atraer, contactar y convencer a posibles clientes de adquirir productos/servicios de SysCafé. (Sitio Web, Chat Bot, Redes Sociales y PBX, otros).

CRM Licencias: Solución complemento que busca llevar un control de gestión de los clientes, habitualmente en áreas como gestión comercial, cartera, marketing y servicio posventa o de atención al cliente.

Master Table: Complemento utilizado por empresas que manejan puntos de venta distribuidos y que no comparten información mediante conexiones en red. Surge con la necesidad de unificar la información de los catálogos del sistema entre los diferentes puntos, permitiendo que los datos puedan ser exportados e importados según la configuración definida. De esta manera, se logra mantener una información unificada en todos los equipos.

Master Doc: Complemento diseñado para empresas que trabajan con el proceso de Master Table. Su función principal es permitir la importación de comprobantes generados en distintos puntos distribuidos, con el objetivo de consolidar la información en el equipo que lo requiera. De esta manera, se logra recolectar todos los comprobantes grabados de los diferentes puntos, garantizando una gestión unificada de la información

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

7.1. VENTAS

Proceso de comercialización dirigido a la adquisición de licencias de software y/o servicios de SysCafé

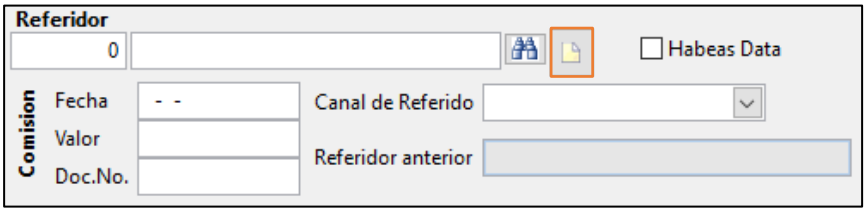
7.1.1. GUIA VENTA

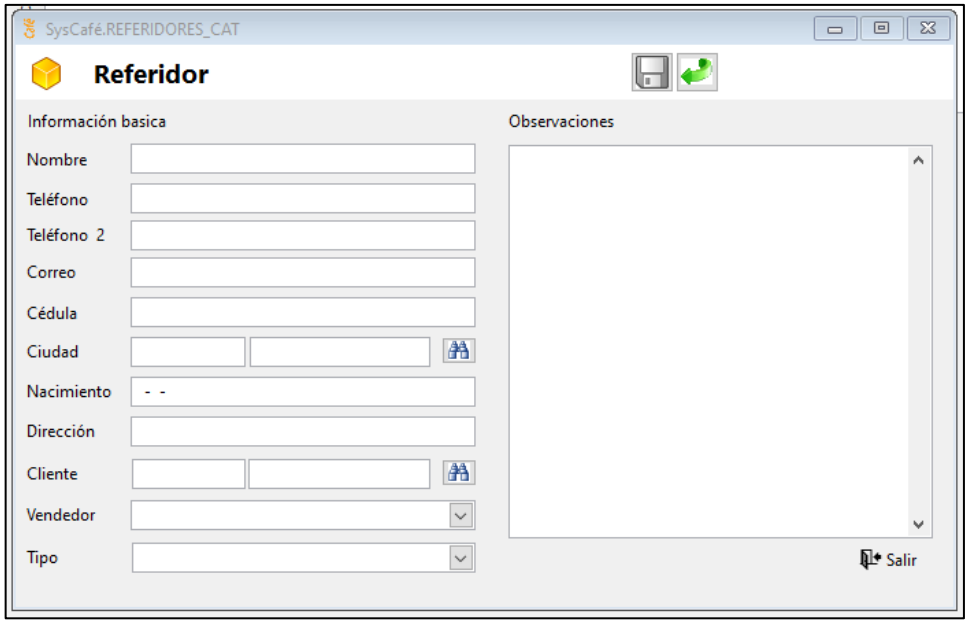
Es el primer contacto entre el Lead/Interesado y SysCafé, en este procedimiento el Lead/Interesado adquiere una solución por primera vez.

1. Recepción del Lead/Interesado por los medios de Captación: página web, referido, vía telefónica, visita del Lead/Interesado a las instalaciones de SysCafé, correo electrónico, eventos publicitarios, entre otros e identificar a que sector pertenece, entidad privada o pública.
2. Identificar si el Lead/Interesado se encuentra ubicado en las siguientes zonas como: Boyacá, Huila, Choco, Yopal, Cesar, Nariño, Norte del Valle del Cauca y Risaralda, en caso de ser así, se deberá remitir los datos del Lead/Interesado al Aliado Comercial encargado de la zona por medio del chat empresarial para su respectiva gestión.
3. Si el Lead/Interesado no pertenece a ninguna zona del aliado se procede a la identificación del producto de SysCafé que requiere el Lead/Interesado y brindar toda la información relacionada con las modalidades de compras, acuerdos comerciales, lo que incluye, formas de pagos, descuentos, etc.
4. Se debe validar con el Lead/Interesado como se enteró de SysCafé, si se identifica que fue por un contador, otro cliente o tercero se debe solicitar el nombre del contador, otro cliente o persona que refiere y validar si este ya está creado en la base de datos de referidores:
   - Vamos a la pestaña de Información general, a la sección de “Referidor” y buscamos el nombre del contador, otro cliente o persona que refiere.
   - De no estar creado, se deben intentar por todos los medios posibles obtener los datos del contador, otro cliente o tercero que refiere con el Lead/Interesado y ponernos en

contacto para obtener los datos y crearlo, si no se obtiene número de contacto se puede crear el referidor con el nombre y asignar el vendedor que lo crea:

- Damos en nuevo e ingresamos los datos obtenidos:





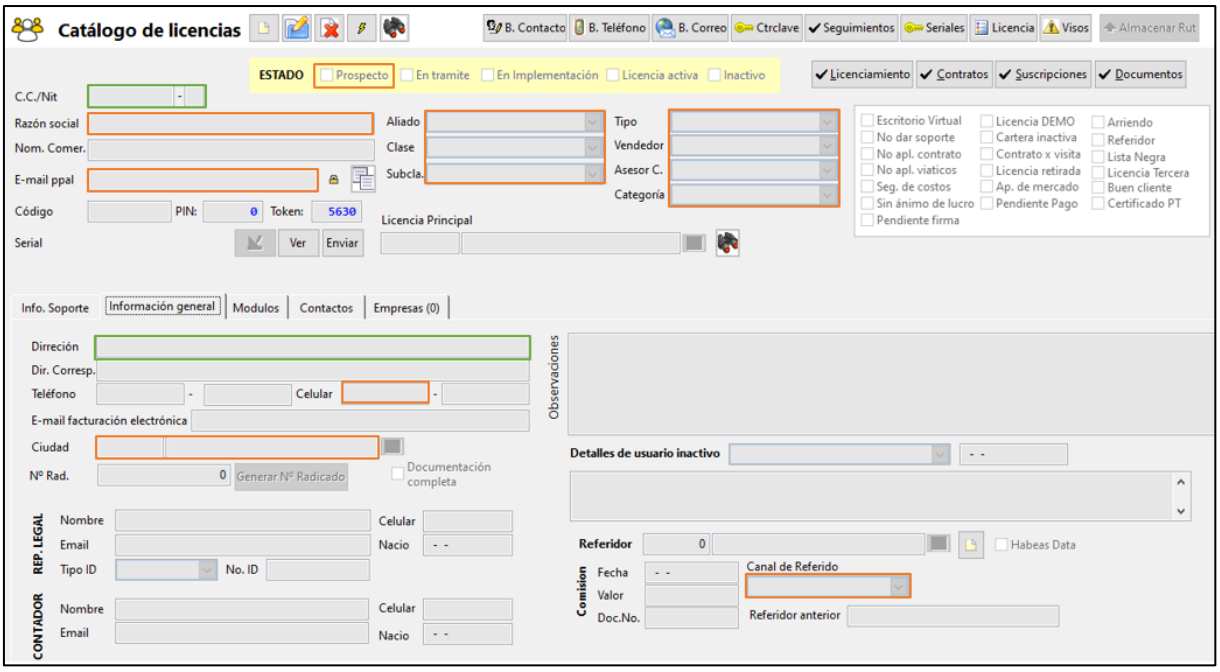
5. En caso de evidenciar complejidad en los procesos que realiza la empresa, se brinda una Demostración de la solución ofrecida a la empresa para que dar a conocer el funcionamiento del sistema y validar si aplicamos a algún proceso especial que manejen, si el Lead/Interesado acepta se debe programar esta demostración. Para el caso de las entidades oficiales la programación de la demostración es obligatoria.
6. Solicitud de datos del Lead/Interesado por medio de la llamada comercial para el envío de la cotización y seguimiento de gestión de venta:
   a. Número de identificación NIT (Opcional)
   b. Razón social
   c. Clasificación de la Entidad (Alcaldía, E.S.P., Hospital, Institución Educativa, etc.)
   d. Número telefónico de contacto
   e. Correo electrónico
   f. Dirección (Opcional)

g. Departamento y Ciudad.

h. Canal de referido.

7. Registro en el aplicativo CRM: Catalogo de usuarios, nuevo registro y se diligencian todos los datos solicitados anteriormente, también se debe clasificar el sector de la empresa los siguientes datos:

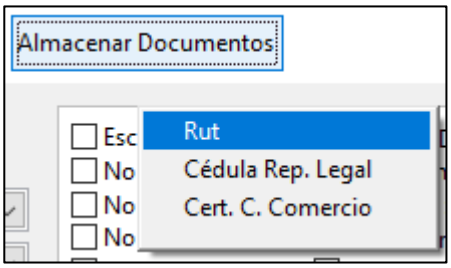
- NIT: Si se tiene
- Razón social
- Distribuidor: SysCafé Ibagué
- Clase: Según corresponda
- Tipo de empresa
- Vendedor
- Categoría de la empresa
- Correo electrónico
- Dirección (Si se tiene)
- Número telefónico de contacto
- Departamento y Ciudad.
- Canal de referido.
- Se marca como PROSPECTO.
- Guardar



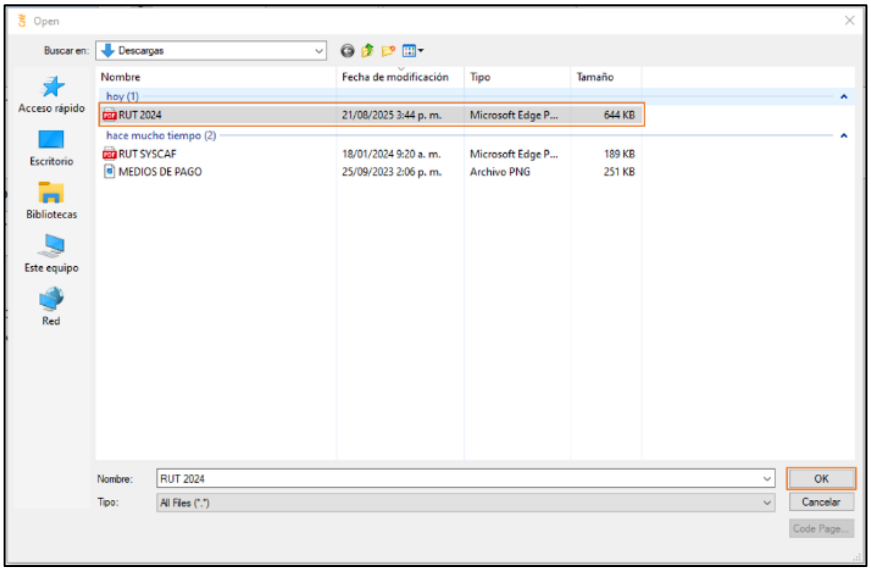
Nota: Si el usuario no solicita cotización, no se debe crear el prospecto en licencias.

Si se tiene el RUT del interesado el prospecto se puede crear de la siguiente manera:

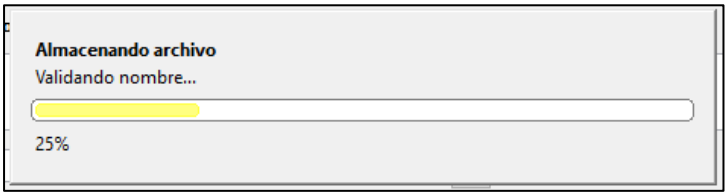
- Vamos al CRM licencias y damos en “Nuevo”
- Colocamos el NIT de la empresa, después en “Almacenar Documentos” y “Rut”



- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en “Ok”

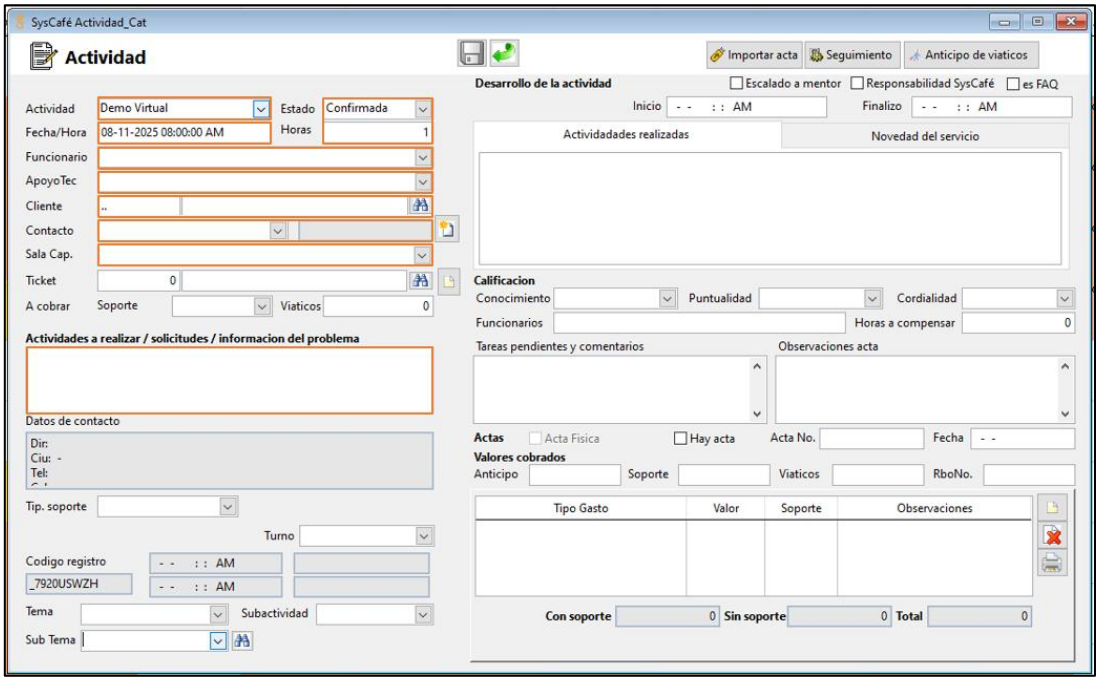


- Una vez el sistema termine de cargar el documento llena los campos con la información registrada en el RUT.



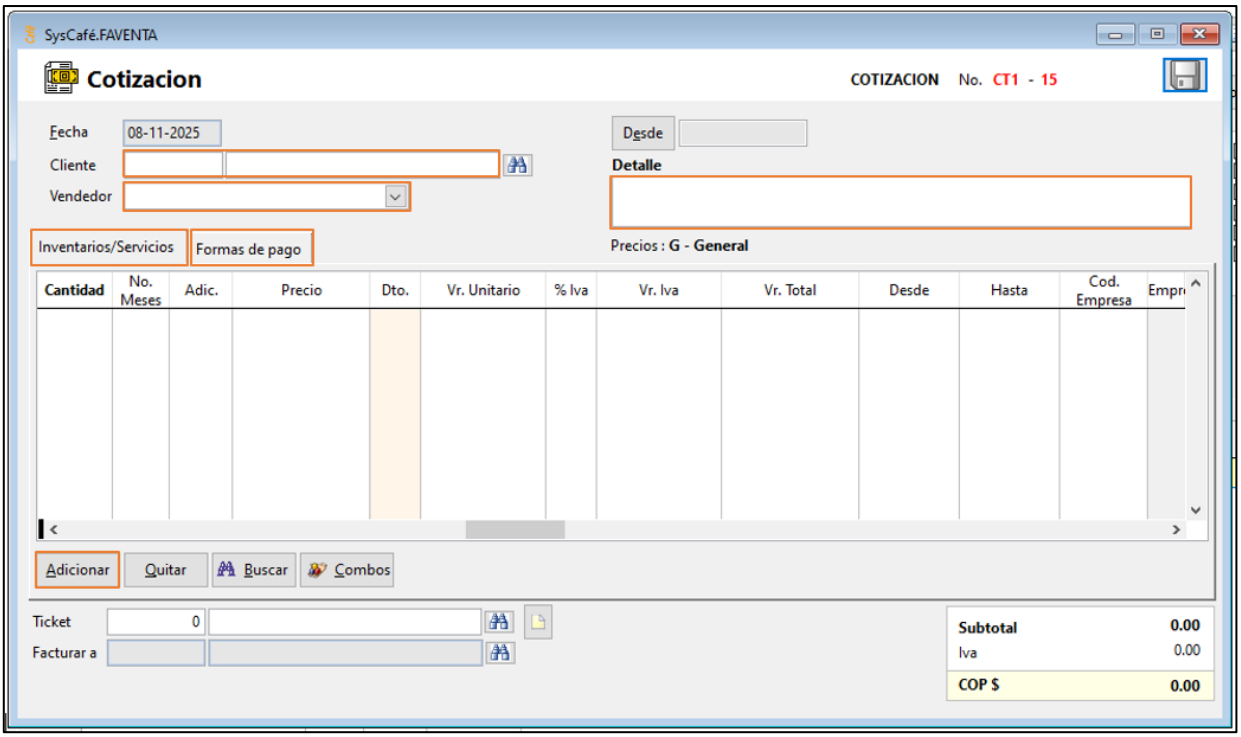

```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

8. Si el prospecto confirma que desea la demostración esta debe programarse de la siguiente manera:
   - Para el caso de entidades oficiales se debe consultar con el mentor de implementaciones cual es el funcionario al cual se puede agendar la DEMOSTRACIÓN.
   - Ingresar al aplicativo CRM, se selecciona cronograma, se despliega la lista de las áreas y se selecciona el área de implementaciones, se filtra la fecha tentativa para la DEMOSTRACIÓN, confirmando disponibilidad del implementador y la empresa en el mismo horario y fecha.
   - Se selecciona la hora acordada y se diligencia la siguiente información:
     - **Actividad:** DEMO VIRTUAL
     - **Estado:** Confirmada
     - **Fecha y hora:** Colocar la acordada con el prospecto
     - **Funcionario:** Implementador encargado de realizar la DEMO.
     - **ApoyoTec:** Consultor comercial a cargo de la DEMO.
     - **Cliente:** Nombre de la entidad.
     - **Contacto:** Persona encargada de la entidad para recibir la DEMO.
     - **Sala de capacitación:** Según sea el caso.
     - **Actividades:** Se debe diligenciar temas a tratar en la DEMO, actividad económica de la empresa y el LINK de la DEMO



9. Envió de cotización, en el CRM licencias se debe ir a la pestaña de “Transacción” y seleccionar “Cotización” donde se debe registrar:
   - **Cliente:** Buscar prospecto creado.
   - **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.
   - **Detalle:** Descripción de lo cotizado
   - **Inventarios/Servicios:** Se adicionan las soluciones, complementos y procesos a cotizar, con sus precios y descuentos autorizados.
   - **Formas de pago:** Se agregan las formas de pago acordadas con el prospecto.
   - Se da en guardar y se exporta a PDF.

   El paso de generar la cotización es opcional, se puede utilizar uno de los formatos ya generados ubicados \\server\COMERCIAL\ COTIZACIONES\MODELOS COTIZACIONES



- Para el caso de las entidades oficiales la cotización debe cumplir con los requerimientos establecidos por la entidad, de acuerdo a la lista de precios autorizada y comunicada por la Gerencia General de SysCafé S.A.S.
- Seguidamente se procede a enviar la cotización al correo suministrado por el Lead/Interesado, con una plantilla prediseñada (Según el consultor comercial) y adjuntar la cotización:

Buen día

Queremos agradecer su confianza, al permitirnos establecer contacto, para SysCafé software integrado de gestión empresarial nuestros clientes son lo más importante, y esperamos dar continuidad a la relación comercial con ustedes a través de la calidad de nuestros productos y servicios.

En la oferta comercial que adjuntamos, encontrará un despliegue de ítems y precios para su análisis.

Extendemos nuestra invitación a la programación de una Demostración virtual, donde uno de nuestros expertos ofrecerá una mayor perspectiva sobre el software que desea implementar en su empresa.

De estar interesados por favor adjuntar la siguiente documentación y confirmar forma de pago (Si es de contado o a crédito):

- RUT con fecha de generación no mayor al año anterior.
- Cámara de Comercio o representación legal.
- Fotocopia Cédula Representante Legal.

Cordial saludo.

10. En el aplicativo CRM licencias nos ubicamos en el prospecto, vamos a seguimientos, se selecciona nueva tarea y se crea el nuevo seguimiento con las siguientes indicaciones:
    - **Funcionario:** Nombre del consultor comercial
    - **Área:** Comercial
    - **Tipo de tarea:** Arrendamientos
    - **Empresa:** Entidad correspondiente.
    - **Título:** NOMBRE DEL MÓDULO COTIZADO
    - **Detalles:** Escribir lo siguiente:

      Nombre Contacto: xxxxxx

      Teléfono: xxxxxx

      Como se enteraron de SysCafe: xxxxxx

      Medio de contacto: xxxxxx

      Tipo de negocio: xxxxxx

      Solución cotizada: xxxxxx

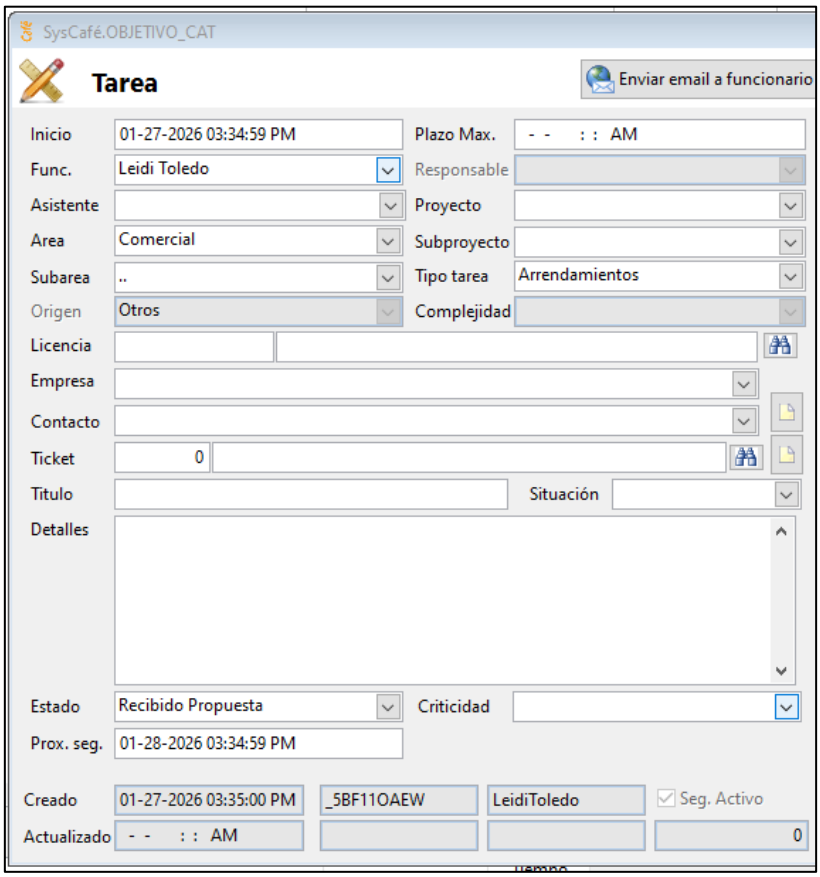
      Valor solución: xxxxxx

Descuento: xxxxxx

Demostración: xxxxxx

Escribir lo hablado con el prospecto.

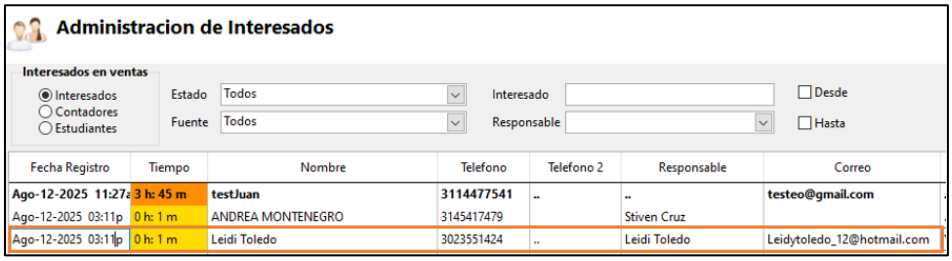
- **Estado:** Recibido de propuesta.
- **Prox. Seg:** 1 día hábil después de la creación de la tarea, (No cuentan los días sábados)

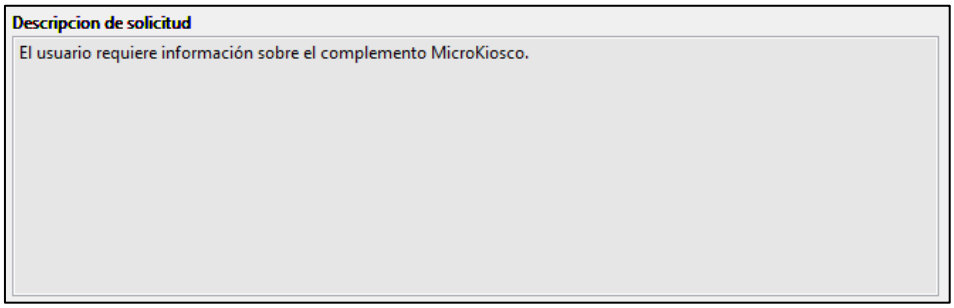


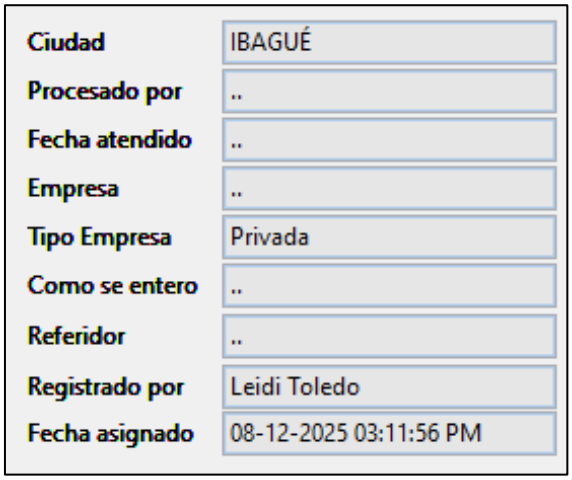
11. En caso de que se haya programado la demostración 10 minutos antes de la hora programada para la DEMO se le debe recordar al prospecto para la conexión de la misma y estar presente durante el tiempo de duración de la misma en caso de haber alguna duda comercial por parte del prospecto.
12. Si el interesado ingresa por el formulario de interesados en el CRM licencias los funcionarios a cargo asignan el registro al consultor.

    Nota: Si el interesado ingresó o se asignó después de las 11:30 am este mismo se asigna o procesa después de las 2:00 pm, si ingresa después de las 5:40 pm se procesa o agina al siguiente día hábil.

- Una vez se reciba la asignación del interesado este se debe procesar el registro en un tiempo no superior a 1 hora después de que haya sido asignado al consultor comercial, para consultar y procesar el interesado debe:
  - Dirigirse al CRM licencias/Menú y buscar “Administración de interesados”
  - Identificar el registro asignado a nombre del consultor comercial, en este registro se tendrá: Nombre del interesado, número telefónico, correo electrónico y una breve descripción de la solicitud, si no se tiene alguno de estos datos se debe confirmar con el usuario.

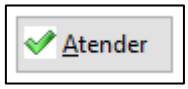


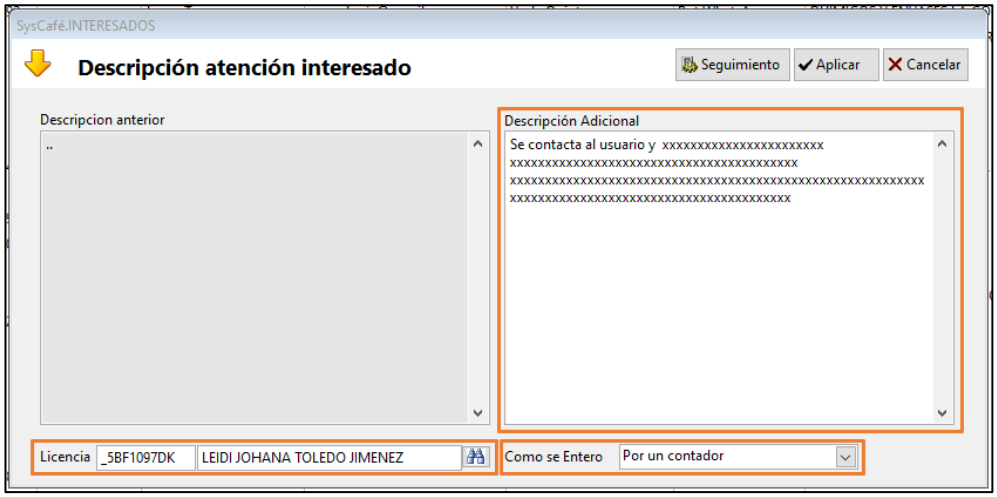




  - Se debe contactar al interesado, brindar información del sistema y dar solución a la necesidad del mismo.

- Una vez se termine el contacto con el interesado se debe seleccionar el registro y darle en “Atender”, de aquí se derivan 2 casos:





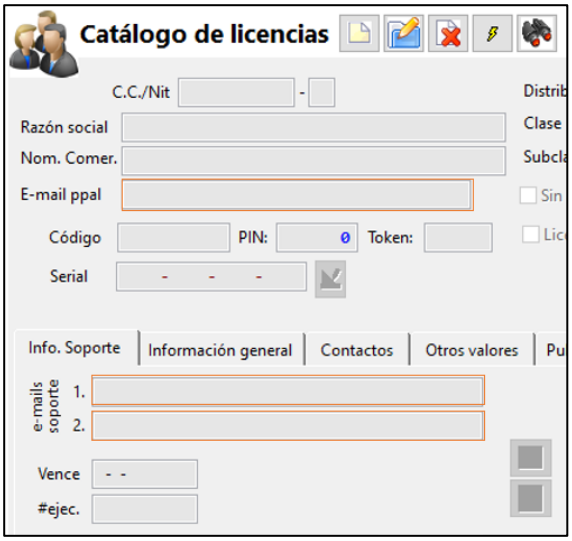
- Si al contactar el interesado este solicitó cotización, se deben solicitar los datos básicos, crear al prospecto en el CRM licencias, enviar la cotización y registrar en la descripción general lo realizado con el usuario, asignar el prospecto y llenar el campo “Como se enteró”:
- Si al contactar el interesado, este no solicita cotización, no requería información del sistema o no requiere temas comerciales se debe igualmente procesar el interesado y diligenciar lo conversado con el usuario.
- Una vez finalizado el proceso de diligenciar la información se da en “Aplicar” y se continua con el proceso.

  Ojo: Si cuando se procesa el registro no se crea prospecto, pero más adelante se realiza la creación del mismo debemos igualmente asignar el prospecto al registro de interesados.

Negociación:

1. Se realiza contacto por medio de llamada telefónica o mensaje por WhatsApp confirmando recibido de la cotización, si presenta alguna duda o si han tomado una decisión, cuando se confirma el recibido de la cotización el estado del seguimiento debe cambiar a llamada comercial.

2. Se debe realizar semanalmente un continuo seguimiento de la propuesta enviada al prospecto, si la empresa informa por cualquiera de los medios de comunicación que requiere de algún descuento o ajuste en la propuesta, se realiza lo siguiente:
   - Se realiza el ajuste a plantilla de la cotización según el acuerdo comercial realizado.
   - Realizar envió de la propuesta por correo electrónico, en donde, se debe ingresar en el Aplicativo CRM licencias, consultar la empresa que corresponda a la propuesta y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1. y 2. Para enviar la propuesta a esos correos.



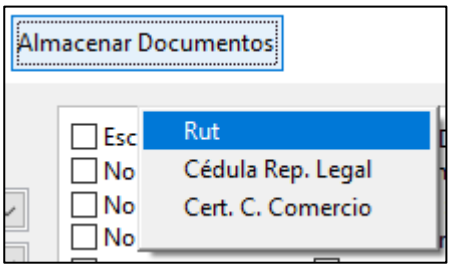
   - Se registra en el seguimiento del aplicativo CRM licencias lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento para realización de llamada o envío de mensaje, donde se confirme la revisión de la nueva respuesta.
   - Se debe realizar semanalmente un continuo seguimiento de gestión de ventas a través llamadas telefónicas, visitas comerciales, mensajes de WhatsApp o reenvió de cotización, con el fin de apoyar la venta y ofrecer información al prospecto, como aclaración de dudas y demás.
   - En caso de ser necesario se brinda un descuento (Este debe ser autorizado por Dirección comercial)

Aceptación de la propuesta entidades privadas:

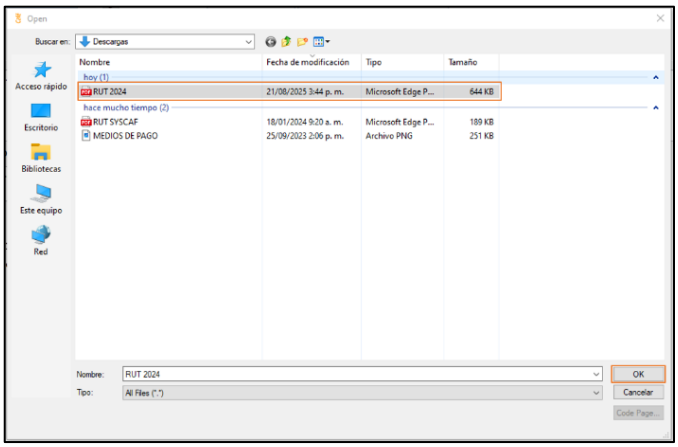
1. Una vez aceptada la propuesta de la licencia nueva por el prospecto se solicitan los siguientes documentos al correo o WhatsApp:

- RUT con fecha de generación al año actual.
- Cámara de Comercio o representación legal.
- Fotocopia Cédula Representante Legal.
- Tarjera profesional o acta de grado (Aplica para solución contador)

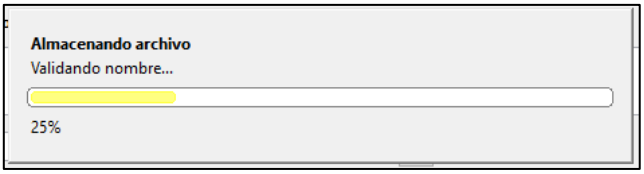
2. Para empresas privadas se debe validar con el prospecto por correo, WhatsApp o llamada telefónica la forma de pago (si es de contado o al crédito), si necesitan puntos adicionales, si requieren documentos electrónicos validar el paquete de transacciones a adquirir y si requieren nomina electrónica.
3. Una vez sea recibida la información junto con los documentos estos deben ser guardados en el CRM licencias, para ello debemos:
   - Ir al CRM licencias y buscar al prospecto.
   - Colocamos el NIT de la empresa, después en "Almacenar Documentos" y seleccionamos cada documento, Rut, Cedula Rep. Legal y Cert. C. Comercio



   - El sistema nos va a pedir que seleccionemos cada documento y damos en "Ok"

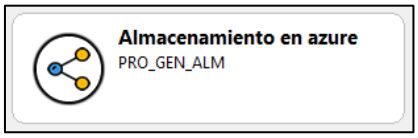


   - En el caso del RUT el sistema carga el archivo y actualiza la información en el CRM licencias, para los demás documentos solo confirma el cargue de los mismos.



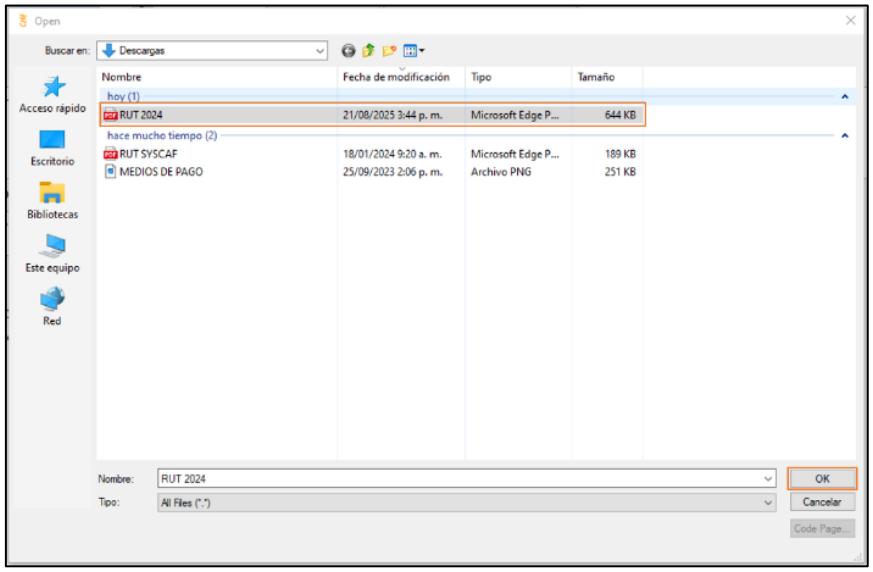
```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

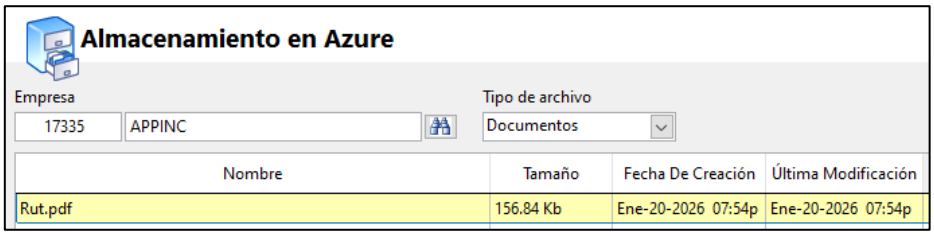


  - En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
  - Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

  - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut, Cedula Rep. Legal y Cert. C. Comercio y damos en “Ok”



  - Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que hayan quedado cargados los documentos.

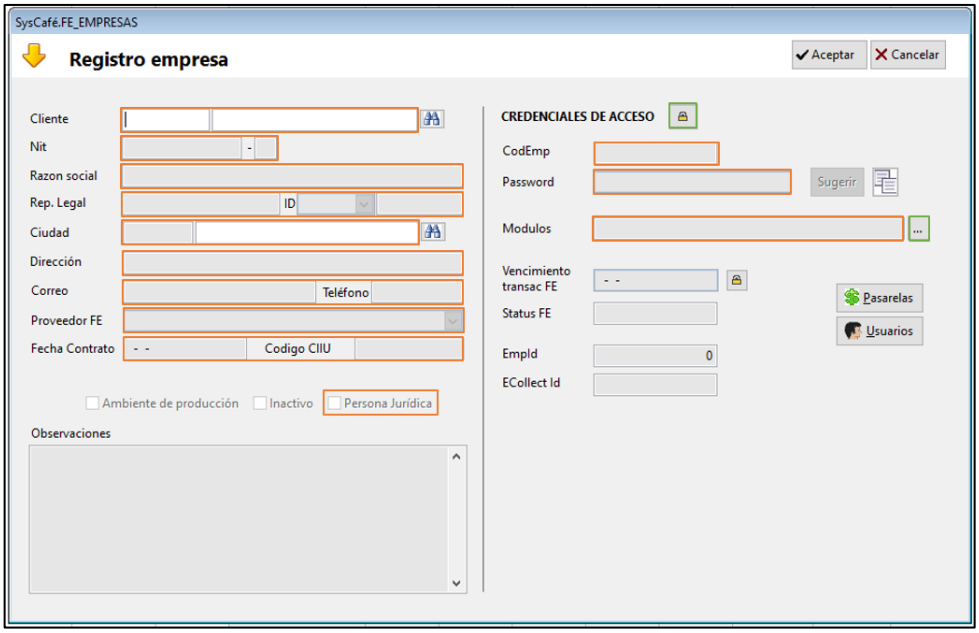


4. Después se debe solicitar la creación del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este correo se debe solicitar la

creación del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe remitir la factura electronica, el funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la creación del tercero.

Nota: Para el caso de las entidades oficiales esta actividad se realiza cuando se va a solicitar la emisión de la factura.

5. Seguidamente se debe ir la pestaña "Empresas", se da en nuevo y se debe colocar el cliente bajo la cual se va a crear la empresa, se diligencia el NIT, razón social, Rep. Legal, se selecciona en tipo de documento de identidad y se ingresa el número, la ciudad, dirección, correo, teléfono, seleccionar proveedor SYSCAFE fecha del contrato (la fecha del día de la creación) colocar el código CIIU del RUT, si es persona jurídica activar la clasificación, en credenciales de acceso activar el candado y colocar CodEmp (debe ser creado por el consultor comercial con el nombre de la empresa) y se da en "Sugerir", seguidamente se cierra el candado:

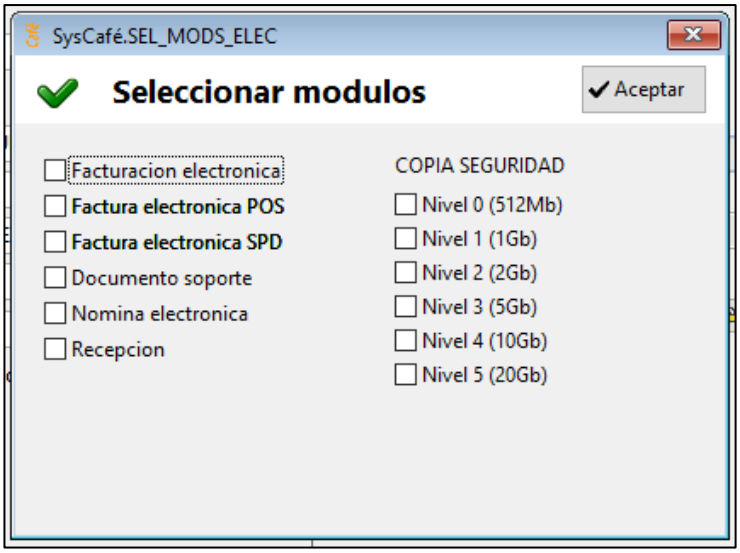


En módulos damos se activan los documentos electrónicos que va a adquirir la empresa:

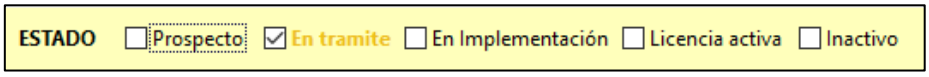
- Si compra certificado digital y transacciones se activa Facturación electrónica, documento soporte y recepción.
- Si compra certificado digital, transacciones y nomina electrónica se activa Facturación electrónica, documento soporte, nomina electrónica y recepción.

- Si compra certificado digital, transacciones, nomina electrónica y POS electrónico se activa Facturación electrónica, factura electrónica POS, documento soporte, nomina electrónica y recepción.
- Si compra certificado digital y POS electrónico se activa factura electrónica POS.
- El ítem “Factura electrónica SPD” se activa solo para empresas de servicios públicos que requieran el documento equivalente electrónico de servicios públicos domiciliarios.
- En “COPIA SEGURIDAD” se selecciona el nivel 0 si la empresa no adquirió las copias de seguridad en la nube, si adquirió el servicio se selecciona el nivel comprado.

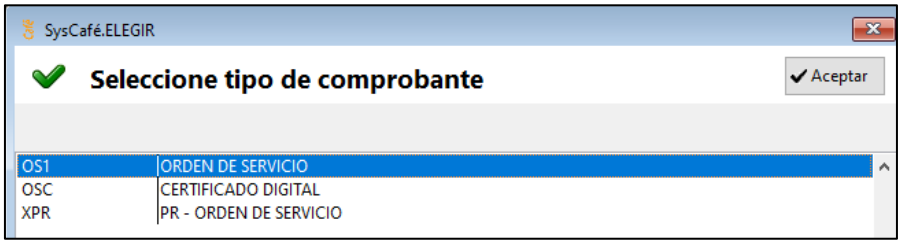
  Finalmente se da en “Aceptar”



6. Volvemos a la pestaña anterior y en “Estado” se desmarca como Prospecto y se marca en trámite:

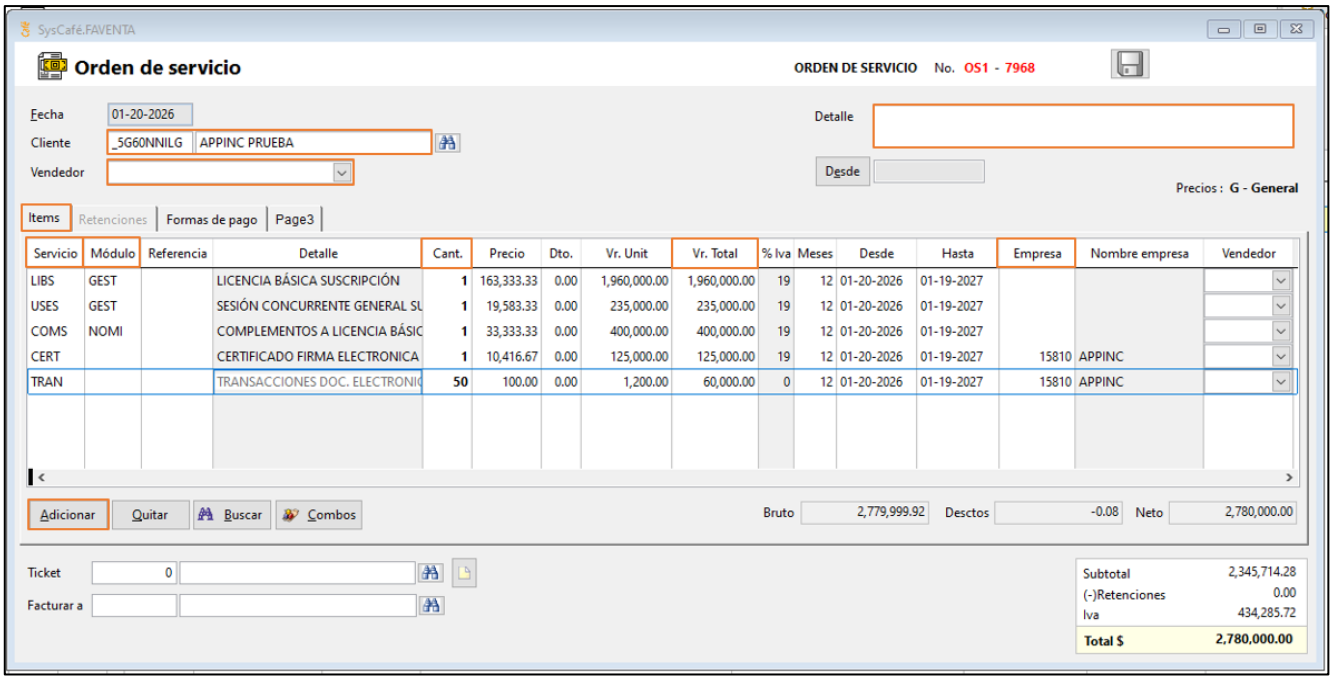


7. Generar orden de servicio donde se registra todo lo que el prospecto va a adquirir, para la generación de la misma se debe:
   1. En el CRM Licencias se busca el prospecto al cual se le generará la orden de servicio.
   2. Vamos al botón “Transacción” y seleccionamos “Orden de servicio”



3. Diligenciamos toda la información solicitada:
   - **Cliente:** Buscar prospecto creado
   - **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.
   - **Detalle:** Breve descripción de lo que el usuario va a adquirir.
   - **Ítems:** Se adicionan las soluciones, complementos y procesos que el usuario va adquirir, con sus precios y descuentos autorizados:
     - **Servicio:** Se agrega el código de la modalidad a adquirir.
     - **Modulo:** Se agrega el código del módulo a adquirir.
     - **Cant.:** Se coloca la cantidad a adquirir de cada solución.
     - **Vr. Total:** Colocar el valor de cada solución.

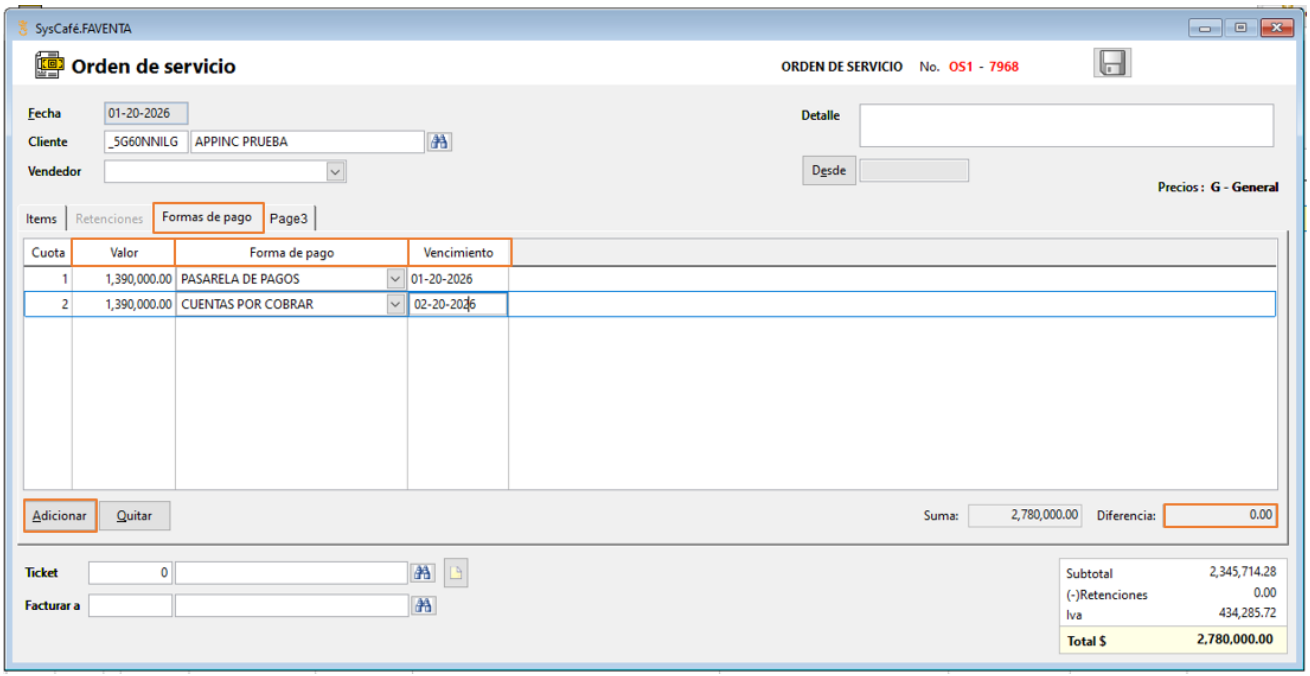
       Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"
     - **Empresa:** Seleccionar empresa que adquiere el sistema.



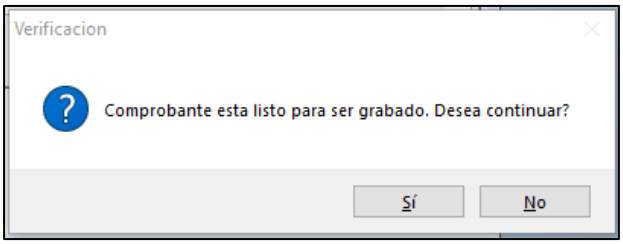
- **Formas de pago:** Se adiciona la forma de pago acordada con el usuario

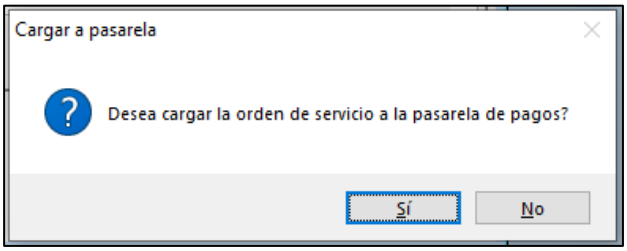
- **Contado:** Se adiciona un solo registro y se coloca:
  - ✓ **Valor:** Valor total
  - ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos
  - ✓ **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.
- **Crédito:** Se adicionan la cantidad de cuotas acordadas con el usuario y se coloca:
  - ✓ **Cuota 1:**
    - **Valor:** Valor primera cuota
    - **Forma de pago:** Pasarela de pagos
    - **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.
  - ✓ **Cuota 2 o restantes:**
    - **Valor:** Valor cuota.
    - **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
    - **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.

Finalmente se revisa que la "Diferencia" este en "0"

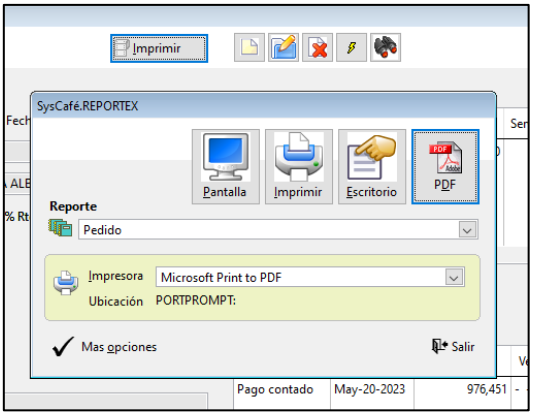


- Se da en Grabar y luego en “Si” en las dos ocasiones:

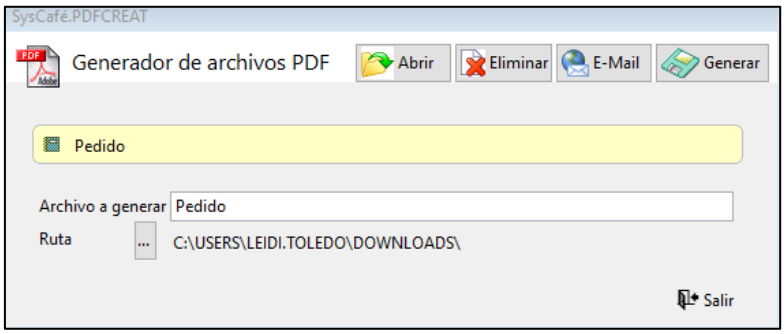




- Se dan “PDF”



- Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:

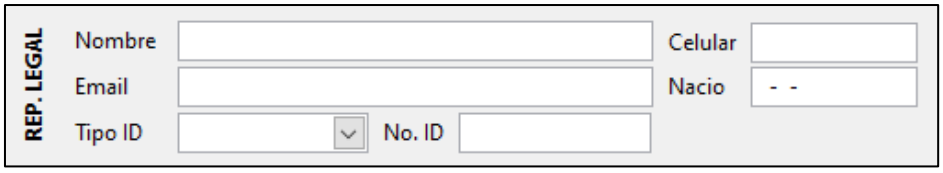


4. Envió de la orden de servicio al prospecto: Se debe enviar por los medios de comunicación autorizados, en este mensaje o correo se debe adjuntar la orden de servicio, el RUT de SysCafé y el archivo: medios de pago ubicado en \\server\COMERCIAL\MEDIOS DE PAGO.

8. **Generación contrato:**

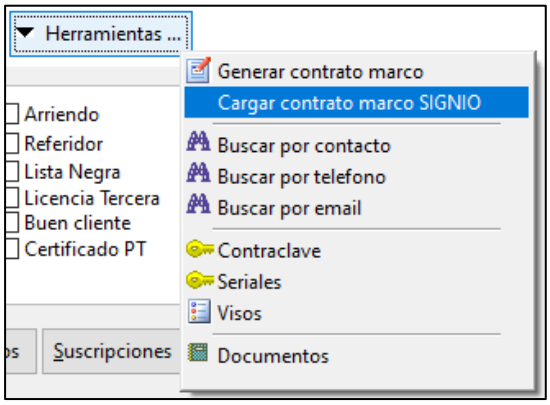
a) En el CRM licencias en la pestaña "Información general" vamos a la sección "Rep. Legal" y diligenciamos todos los datos solicitados:

- **Nombre:** Nombre representante legal de la empresa
- **Email:** Email donde va a llega el contrato.
- **Tipo ID:** Tipo de documento de identidad del R.L
- **No. ID:** Numero de documento de identidad del R.L
- **Celular:** Numero celular del R.L

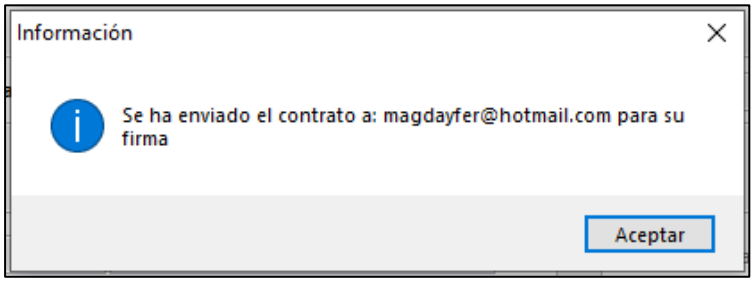


b) Verificamos que la empresa este creada en la pestaña "Empresas", de no estarlo se debe crear como lo menciona la guía de "Venta nueva" el punto 5 del apartado "Aceptación de la propuesta entidades privadas"

c) Después damos en "Herramientas" y seguidamente en "Cargar contrato marco SIGNIO"



d) Finalmente, el CRM debe confirmar que el contrato se envió al correo estipulado:



En el CRM licencias se debe ir a seguimientos, buscar la tarea creada anteriormente de la venta, seleccionarla y darle nuevo, se diligencia todo lo realizado (Solicitud de documentos, envió de creación a contabilidad, generación y envío de orden de servicio y contrato al prospecto) y colocar el seguimiento máximo para 8 días hábiles después (No cuentan los días sábados) y cambiar el estado a en cobro.

Si el prospecto no envía el pago en los siguientes 8 días hábiles (No cuentan los días sábados) se debe hacer un continuo seguimiento al pago del prospecto por medio de llamadas o mensajes de WhatsApp.

Recepción de pago

Una vez sea recibido el pago por correo o WhatsApp se debe verificar que el valor del mismo sea el de la orden de servicio o factura, de no ser, se valida con el cliente que descuentos se aplicaron y verificar que se haya realizado a la cuenta de SysCafé.

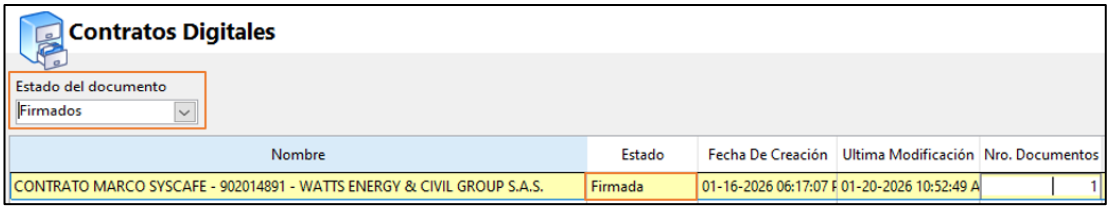
Verificar firma contrato

Se debe verificar que el cliente haya realizado la firma del contrato en la plataforma de Signio, si no están firmados se le debe informar al cliente que sin contratos firmados no se podrá realizar la instalación de la licencia.

Para realizar la verificación debemos:

1. Ir al CRM licencias en la pestaña “Menú” y buscar “Contratos Digitales”

2. En “Estado de documento” seleccionamos “Firmados” y damos en “Consultar”
3. Buscamos en contrato de la empresa y verificamos que diga en “Estado” diga “Firmada”



4. Si se encuentra firmado se debe notificar por medio del canal de Microsoft teams “Contratos Comerciales - Archivo Digital” con el siguiente mensaje:

NIT: NIT del cliente

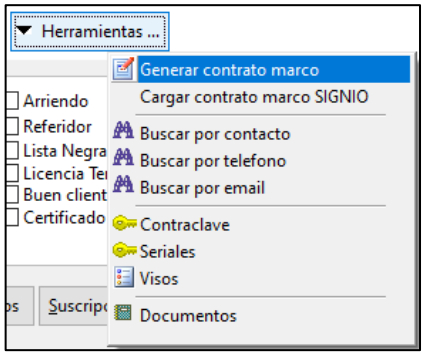
MES Y AÑO: Mes y año de la generación del contrato.

TIPO DE CONTRATO: CM

CLIENTE NUEVO CON DOC. ELECT: Si/No

Nota: Si el usuario no puede realizar la firma por medio de Signio se debe solicitar autorización a dirección comercial para la firma manuscrita, una vez autorizada se debe generar el contrato, para esto debemos:

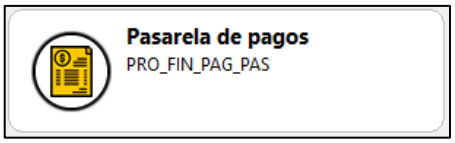
- Ir al CRM licencias, buscar al prospecto e ir a "Herramientas" y seleccionar "Generar contrato marco"



- Seleccionamos la ruta donde se debe guardar el contrato que es en la carpeta \\server\COMERCIAL\CONTRATOS\AÑO\MES (mes y año en que el que de genere el contrato). El archivo se debe guardar con el siguiente nombre CM-NIT del cliente- fecha actual en día (número), mes (letra), año. EJ: CM-900083058-15-MARZO-2026 y enviarlo al usuario por correo o WhatsApp.
- Una vez se reciba el contrato firmado se debe nombrar con el mismo nombre utilizado cuando se guardó, reemplazarlo en la carpeta y notificar por el canal de teams como se mencionó anteriormente y agregar que es firma manuscrita autorizada por dirección comercial.

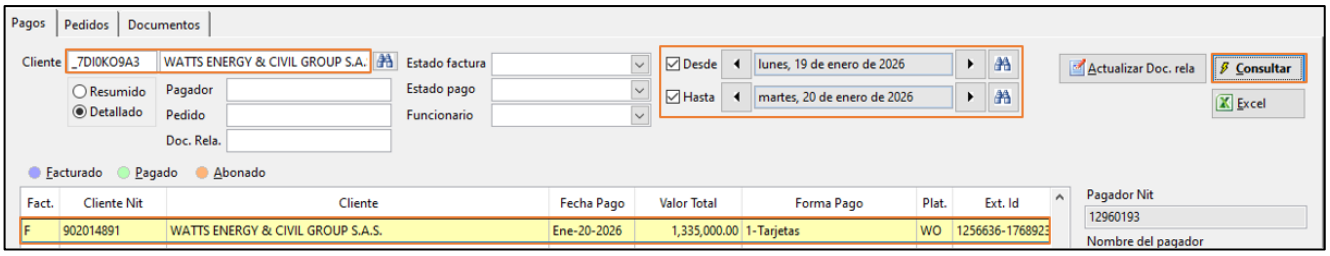
Verificar ingreso de pago a la pasarela:

- En el CRM licencia vamos a "Menú" y buscamos "Pasarela de pagos"



- Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en "Consultar"
- Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:

- Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
- Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
- Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.

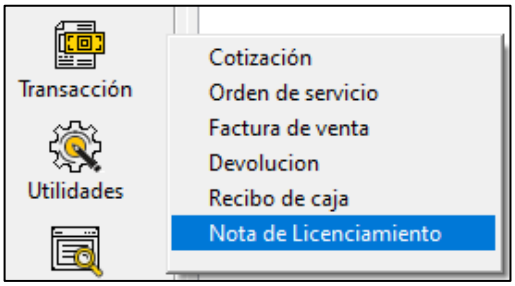


Licenciamiento Soluciones/envió a facturar:

- **Para las entidades oficiales:** Se ejecuta cuando se haya realizado la firma del Contrato de software entre la entidad del Sector Oficial y SysCafé S.A.S y se reciban los siguientes documentos legibles:
  - ✓ RUT
  - ✓ Cámara de comercio o representación legal.
  - ✓ Copia de la Cédula del Representante Legal

  Con la información del RUT se digita la información solicitada en el catálogo de usuarios en el aplicativo CRM licencias, en la empresa creada previamente como "prospecto" y se realiza una "Nota de licenciamiento" para realizarla debemos:

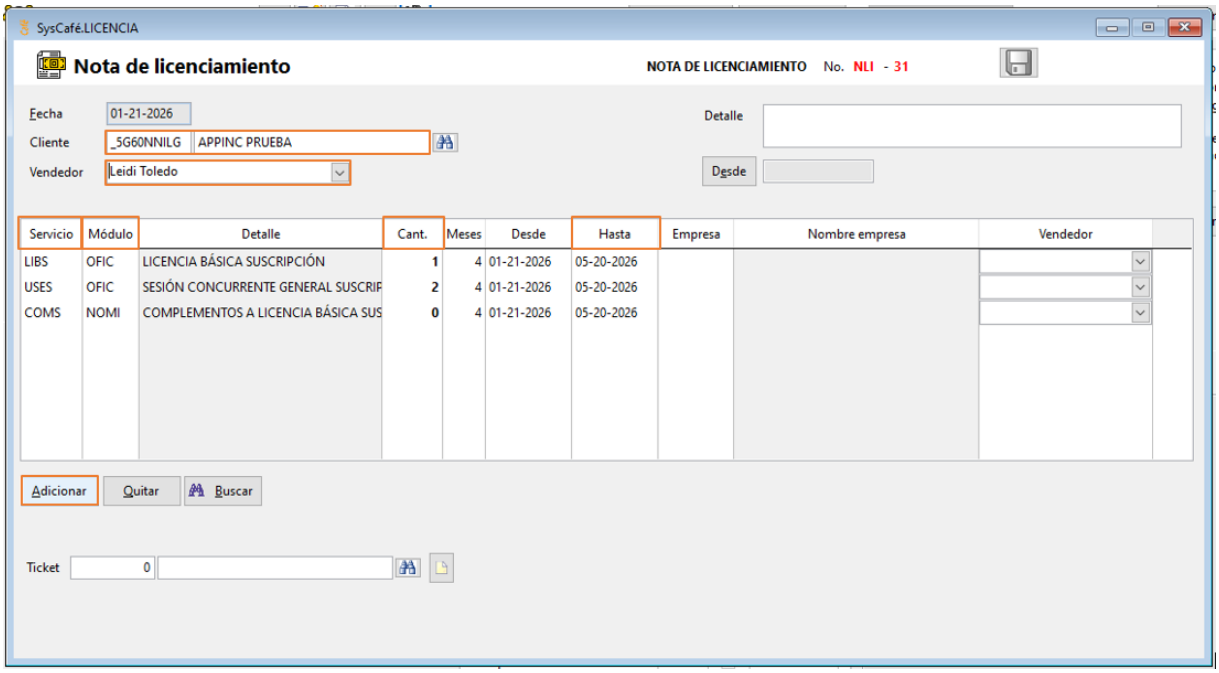
  1. Ir a la pestaña "Transacción" y seleccionar "Nota de licenciamiento"



  2. Seleccionamos "Nota de licenciamiento"

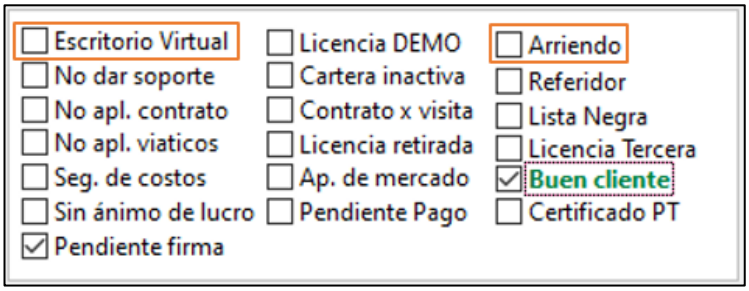
3. Se coloca el cliente, en vendedor el consultor que realiza la nota de licenciamiento, se adicionan las soluciones, complementos y procesos que el usuario adquirido en el contrato:
   - **Servicio:** Se agrega el código de la modalidad a adquirir.
   - **Modulo:** Se agrega el código del módulo a adquirir.
   - **Cant.:** Se coloca la cantidad a adquirir de cada solución.
   - **Hasta:** Se coloca la fecha en la que se emitirá la factura de acuerdo al contrato.

     Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"



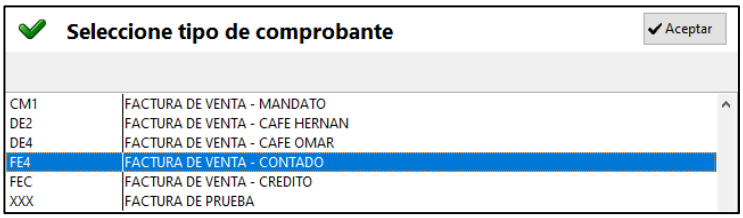
4. Finalmente se alimenta seguimiento con todo el proceso realizado y se asigna para la fecha de elaboración de factura.

- **Para las entidades privadas:** Se realiza cuando se haya identificado el ingreso del pago a la pasarela:
  a. En el CRM licencias se debe quitar el Check de "Pendiente pago" y marcar el Check de "Buen cliente" y "Arriendo"
  b. Si es máquina virtual se marca el de Escritorio "Virtual"

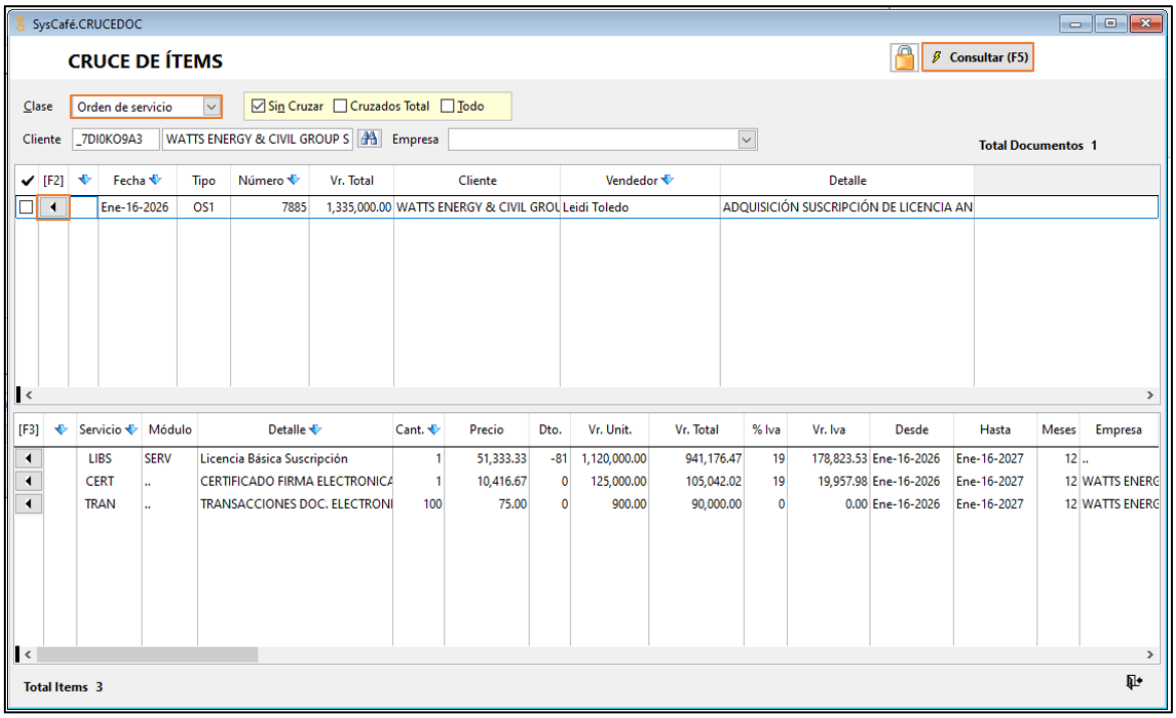


c. Para la solicitar la emisión de la factura y agregar las soluciones adquiridas por el usuario debemos:

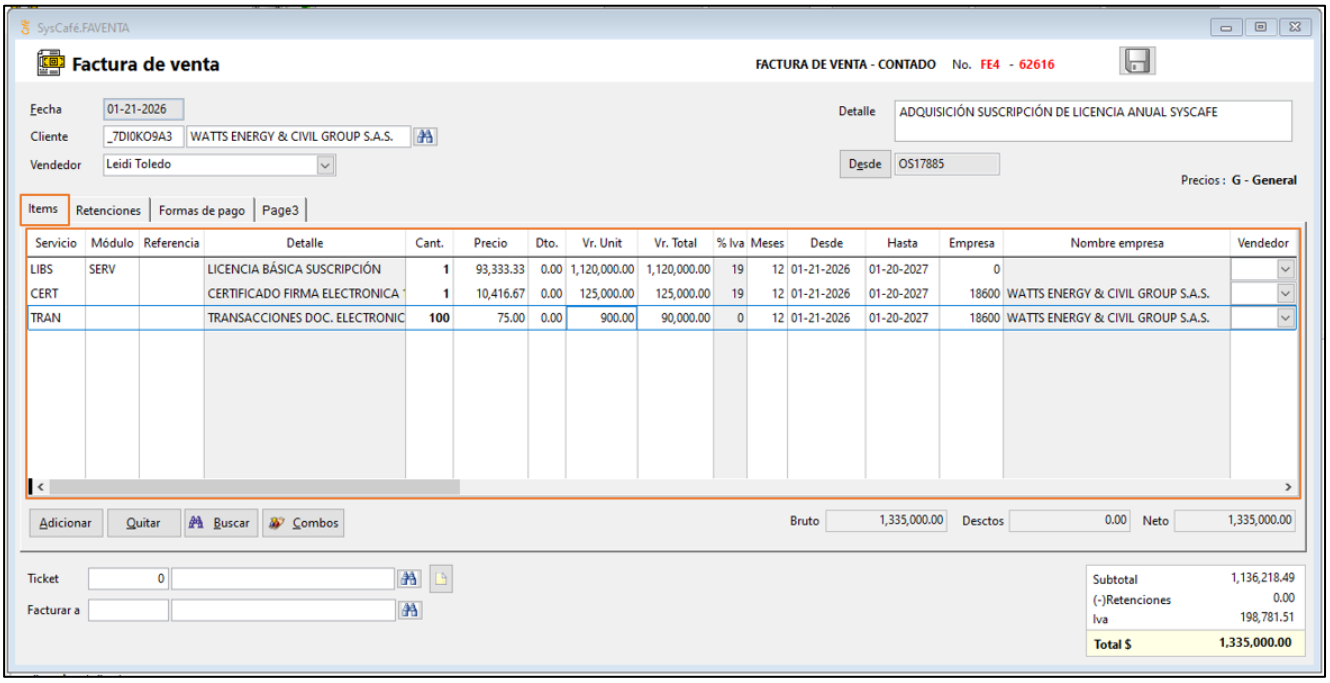
- Ir a la pestaña “Transacción” y seleccionar “Factura de venta”
- Si es una venta de contado se selecciona “Factura de venta – Contado” si es a crédito se selecciona “Factura de venta – Crédito”



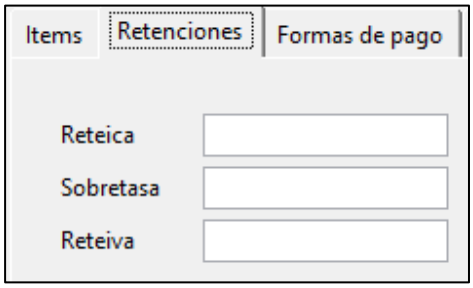
- Damos en el botón “Desde” en clase seleccionamos “Orden de servicio” y damos en “Consultar” esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el “Botón”



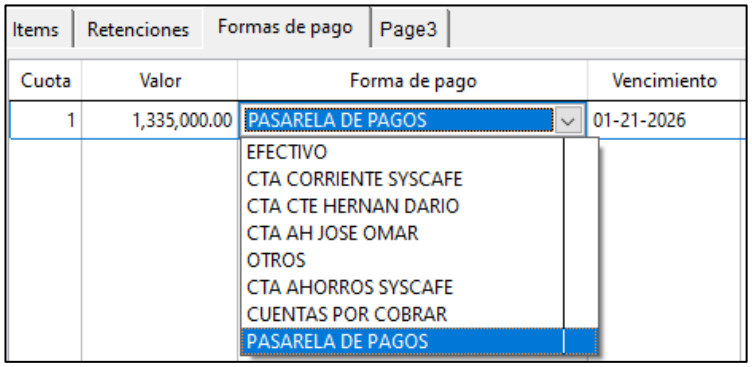
- Lo que nos cruza la orden con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña "Ítems" revisamos que este TODO lo adquirido por el cliente, las soluciones, complementos, puntos, documentos electrónicos, que los valores y cantidades coincidan con lo pagado:



- La pestaña "Retenciones" solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:

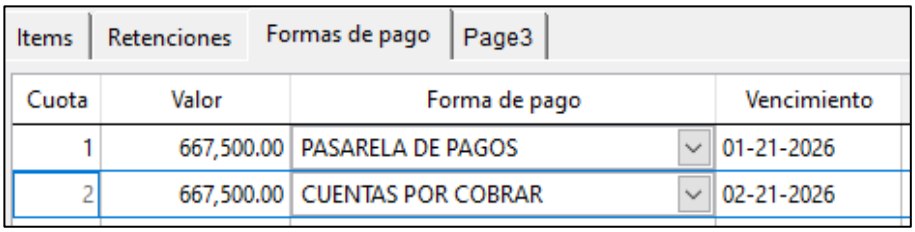


- En la pestaña "Forma de pago" se modifica la "Forma de pago" seleccionando la utilizada por el usuario:



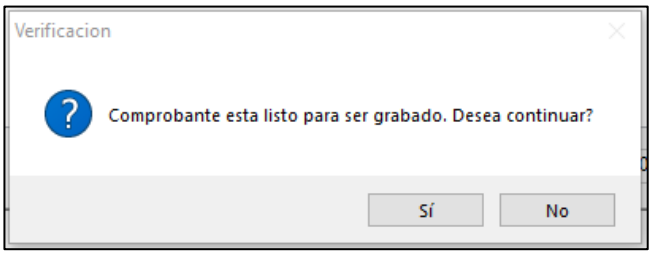
Si es pago a crédito:

- ✓ **Cuota 1:**
  - **Valor:** Valor primera cuota
  - **Forma de pago:** La utilizada por el usuario.
  - **Vencimiento:** Se deja como esta.
- ✓ **Cuota 2 o restantes:**
  - **Valor:** Valor cuota.
  - **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
  - **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.



Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

- Damos en “Gabar” y luego en “Sí”

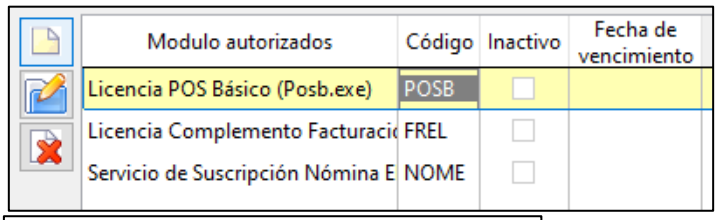


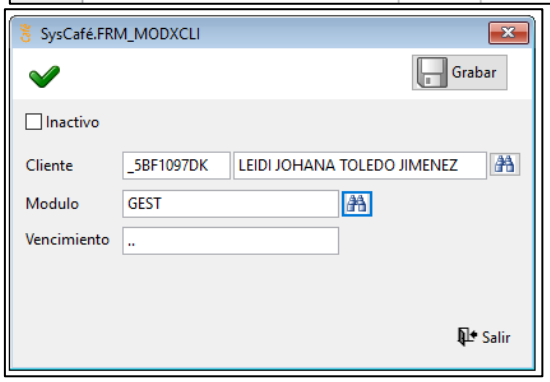
- Esto activa los servicios adquiridos por el usuario que se pueden revisar en la pestaña "Licencia" aquí debemos verificar que se hayan activado los modulo, complementos, puntos adicionales, cajas POSE y dispositivos móviles:

Si se identifica que falta algún modulo debemos agregarlo manualmente, para ello debemos:

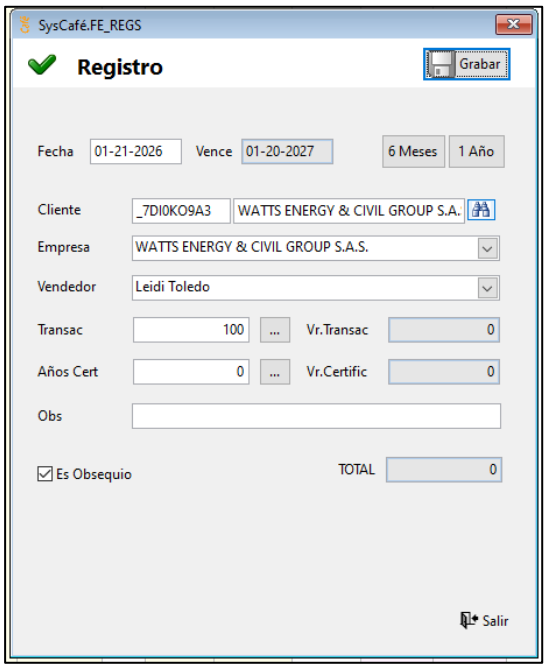
a) Ir a la pestaña "Info. Soporte"

b) Después se va a la parte de módulos, módulos autorizados se da en nuevo, se busca la solución faltante adquiridas por la empresa y se da en grabar.





- Después de esto se deben licenciar las transacciones, para ello debemos:
  a) Ir la pestaña “F Electronica”
  b) Dar en “Nueva”
  c) Seleccionar el cliente, la empresa, colocar el vendedor, el paquete de transacciones que adquirió, se marca el Check “Es obsequio” y se da en grabar:



Creación de tareas:

1. Si el cliente realizó la compra de documentos electrónicos se debe crear una nueva tarea nombre de la persona a cargo de la emisión de los certificados digitales de la siguiente forma:

   Func. Funcionario a cargo del proceso

   Área: Fact.Electronica

   Tipo tarea: Certificado digital

   Cliente: Seleccionar el cliente

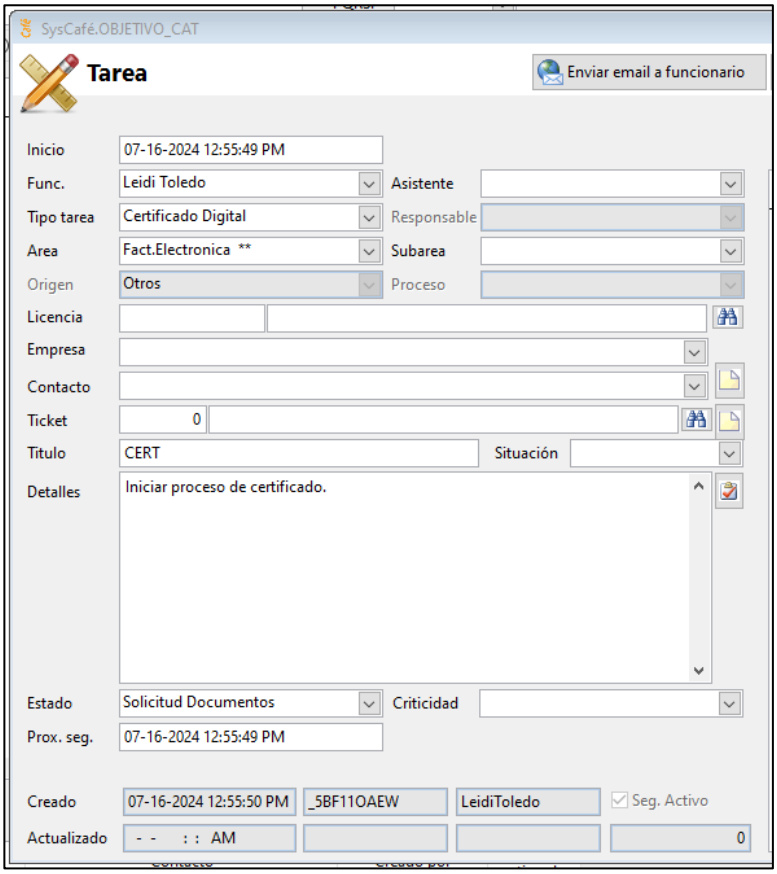
   Empresa: Empresa creada en empresa FE

   Título: CERT

   Detalle: Iniciar proceso de certificado.

   Estado: Solicitud Documentos

   Fecha: Para el siguiente día hábil.



2. Se debe crear una tarea a nombre del mentor del área de implementaciones para que contacten al cliente y le realice el agendamiento de la instalación:

   Func. Mentor de implementaciones

   Área: Comercial

   Asistente: Vendedor

   Tipo tarea: Programación Instalación

   Cliente: Seleccionar el cliente

   Empresa: Empresa creada en empresa FE

   Título: Solución comprada por el cliente

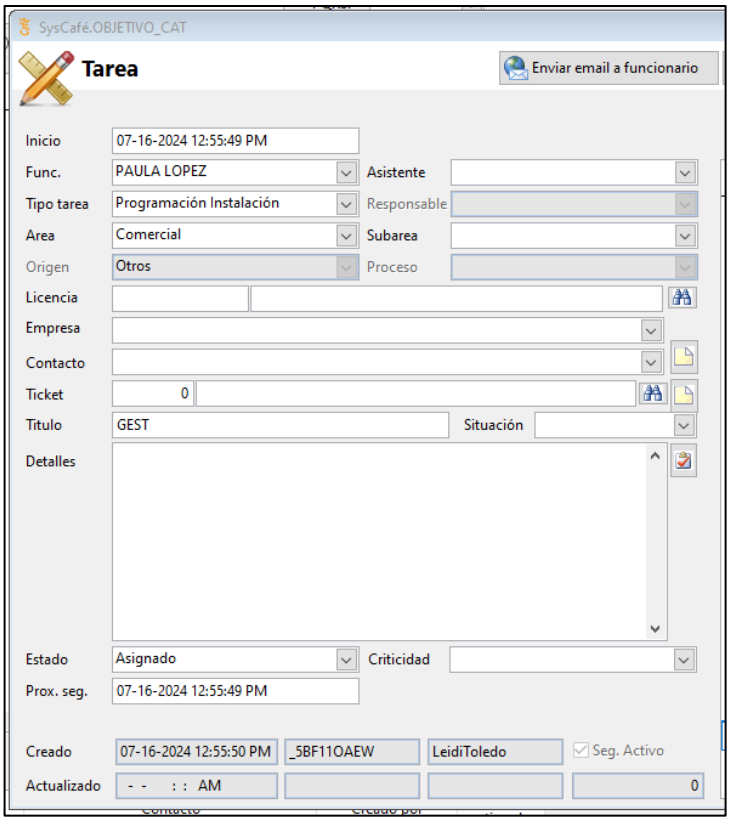
   Detalle: • Solicitud: Programar instalación de la licencia xxxxxx

   • Usuario: xxxxxxx

   • Teléfono: xxxxxxx

   Estado: Asignado

Fecha: Para el mismo día



Crear registros pestaña "Licenciamiento"

En esta pestaña debemos crear todos los servicios que el usuario debe renovar concurrentemente a excepción de las transacciones y certificado digital, para ellos debemos:

1. En el CRM licencia vamos a "Menú" buscamos "Licenciamiento"

2. Damos en "Nuevo", buscamos el cliente y diligenciamos la información:

   Empresa: Seleccionamos la empresa que adquiere el servicio, este campo no aplica para módulos, complementos y puntos de acceso, para el caso de estos se deja en blanco.

   Servicio: Se selecciona cada uno de los servicios adquiridos por el cliente.

   Modulo: Se selecciona el módulo adquirido por el cliente, cada uno tiene sus servicios dependiendo de la suscripción.

   Vendedor: Seleccionar el consultor que debe realizar la renovación del servicio.

   Meses: Cantidad de meses que dura la suscripción.

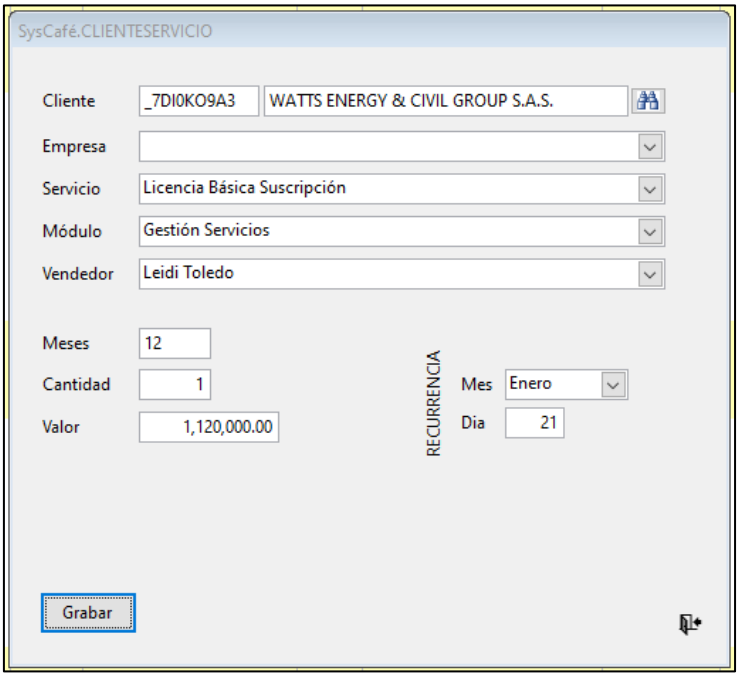
Cantidad: Cantidad adquirida por el usuario, si es un complemento o nomina electronica se deja en 0.

Valor: Valor de la renovación de la suscripción.

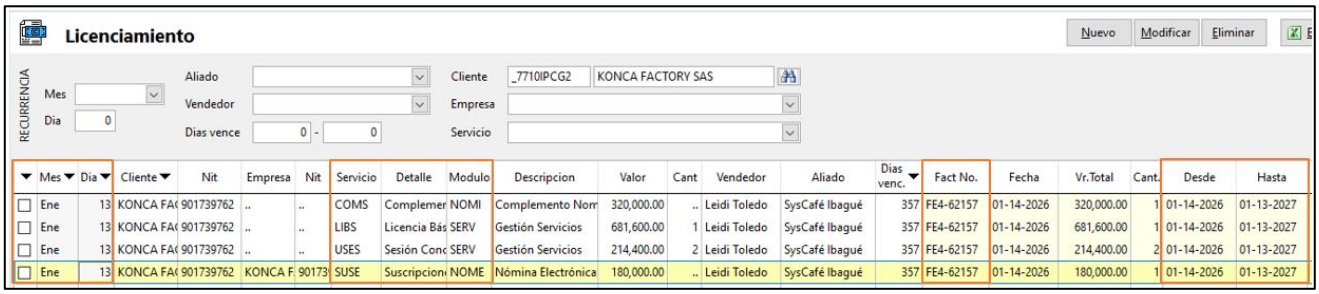
Mes: Mes en que se debe renovar la suscripción.

Dia: Dia en el que vence la suscripción.

Damos en "Grabar"



3. Se debe revisar que todos los servicios que se agreguen coincidan con los registrados en la factura para que el sistema traiga la fecha de vencimiento de la misma y esta debe coincidir con la concurrencia del registro creado.



Finalmente se confirma el recibido del pago al cliente, se informa que al siguiente día hábil será contactado por un consultor del área de implementaciones para agendar la instalación inicial y si adquirieron documentos electrónicos se informa que se le solicitarán al correo los documentos para la emisión del certificado digital 1 día hábiles después (no cuentan los sábados).

Para el caso de las entidades oficiales generalmente estas no envían soporte de pago, el mismo es identificado en la pasarela de pagos pendiente y reportado a facturación posteriormente.

Aceptación de la propuesta entidades oficiales:

1. Se debe estar capacitado en el manejo de la plataforma de Contratación Pública SECOP II para participar en las invitaciones de Contratación Pública informadas por la Entidad del Sector Oficial de la Economía en Colombia, vinculadas a la actividad económica de SysCafé S.A.S, identificando la documentación exigida, fechas de entrega y presentando las observaciones que den a lugar en los Estudios Previos Publicados.

   Nota: No se participará en la Invitación de Convocatoria de Contratación Pública si los estudios previos contemplan obligaciones contractuales que estén fuera del alcance de los servicios prestados por SysCafé S.A. (Este proceso se identifica en la DEMOSTRACIÓN)
2. En la RUTA: **\\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\"NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/** se debe crear una nueva carpeta con el nombre de la entidad.
3. Se debe gestionar, diligenciar y entregar toda la documentación de SysCafé S.A.S, solicitada por la Entidad Oficial que se contemple en los requisitos de los Estudios Previos de la Convocatoria de Contratación Pública.
   - Para esta documentación se debe tener en cuenta lo establecido en la guía de renovación de contratos de mantenimiento, en el punto "Envío documentación para elaboración del contrato" ya que es la misma documentación para ambos procesos. **Ir a la guía**
   - Los documentos que requiera la entidad del Sector Oficial que esté bajo la responsabilidad de otras áreas de la empresa SysCafé se debe solicitar autorización a la gerencia General a través de correo o chat corporativo, para su expedición y entrega a la Entidad.
4. Se realiza impresión de la documentación mencionada anteriormente, se empaca, se realiza solicitud a la líder administrativa para que sean enviadas por transportadora las entidades que se encuentran fuera de Ibagué, las que se encuentran ubicadas en la ciudad las entrega el mensajero.

5. Se registra en el seguimiento de la entidad en el aplicativo CRM licencias el proceso que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días hábiles siguientes del día que se realiza el proceso, no cuentan los días sábados) para el recibido de la documentación ya sea por llamada, mensaje de WhatsApp o reenvío del correo electrónico con la documentación.

Revisión del contrato

1. La entidad realiza envío del contrato y documentación anexa (Estudios previos, acta de inicio, entre otros), por medio del correo electrónico o en físico a las instalaciones de SysCafé.
2. Cuando la entidad realiza entrega del contrato y documentación anexa (Estudios previos, acta de inicio, entre otros), se realiza revisión de la misma con acompañamiento del coordinador comercial, si se encuentra alguna novedad en palabras, valores, fechas, forma de pago o en la información general del contrato, se informa por medio del correo electrónico y/o WhatsApp con los ajustes a realizar.
3. Se registra en el seguimiento de la entidad en el aplicativo CRM licencias indicando la actividad que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días hábiles siguientes del día que se realiza la actividad, no cuentan los sábados)

Firma del contrato

1. Si el contrato y/o documentación no presenta novedad o se recibe con las correcciones realizadas, se firma por parte del Represéntate legal.
2. Se almacena documentación asignando nombre de cada documento según corresponda, se crea una nueva carpeta en la ruta \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\"NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ "NOMBRE DE LA ENTIDAD" con el nombre de "Pendiente firma de la entidad" en caso de solo ser firmado por SysCafé y se encuentren pendientes las firmas de la entidad. Si la documentación ya se encuentra firmada por todas las partes se guarda en la ruta: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\"NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ "NOMBRE DE LA ENTIDAD".
3. Se realiza envió de la documentación mencionada anteriormente según el medio de comunicación solicitado por la entidad:

- **WhatsApp o correo electrónico:** Consultar la empresa que corresponda la documentación y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1. y 2 o a la línea de WhatsApp en donde se recibido la documentación.
- **Físico:** se realiza impresión de la documentación, se embala, se separan por ubicación, se realiza solicitud a la líder administrativa para que sean enviadas por transportadora las entidades que se encuentran fuera de Ibagué y las que se encuentran ubicadas en la ciudad las entrega el mensajero.

Aceptación o rechazo del Contrato en la PLATAFORMA SECOP II:

1. En el navegador se busca SECOP II, se ingresa a la página en la opción ingrese SECOP II, se digitan credenciales, en la parte superior de la plataforma se despliega el menú de MIS PROCESOS y se da clic sobre las opciones de MIS CONTRATOS.
2. Cuando cargue la información aparecerán todos los contratos firmados en esta plataforma, aparece el nombre de la entidad y en detalle aparece pendiente por firma.
3. Se selecciona la entidad, cuando cargue el proceso se despliega el menú con una lista de 1 a 9 se selecciona el n°5 DOCUMENTOS DEL CONTRATO y en esta pestaña deben aparecer todos los documentos del contrato, se descarga contrato, se realiza el proceso de revisión del contrato como se mencionó anteriormente.
4. Cuando el contrato se encuentre listo para firma se da clic en aceptar contrato, luego enviar a la entidad.
5. En caso de que la entidad realice cargue del contrato y se deban realizar correcciones, se debe dar clic en rechazar del contrato, en observaciones se diligencia las novedades presentadas.
6. Se registra en el seguimiento de la entidad en el aplicativo CRM licencias indicando la actividad que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días siguientes del día que se realiza la actividad no cuentan los sábados)
7. Cuando la entidad confirme el cargue del contrato con las correcciones se realizan los puntos 1, 2, 3, 4 mencionados anteriormente.

Cargue documentación SysCafé a SECOP II:

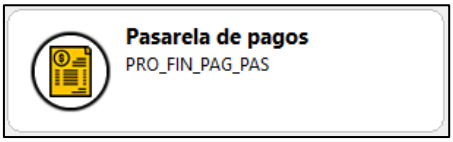
1. En el navegador se busca SECOP II, se ingresa a la página en la opción ingrese SECOP II, se digitan credenciales, en la parte superior de la plataforma se despliega el menú de **MIS PROCESOS** y se da clic sobre las opciones de **MIS CONTRATOS.**
2. Cuando cargue la información aparecerán todos los contratos firmados en esta plataforma, Se selecciona la entidad, cuando cargue el proceso se despliega el menú con una lista de 1 a 9 se selecciona el N° 4 DOCUMENTOS DEL PROVEEDOR.
3. La entidad se encarga de diligenciar el nombre de los documentos a cargar, una vez se evidencien los documentos, se debe cargar cada uno según corresponda y coincida con el nombre del documento. (Son los mismos documentos enviados por correo electrónico y en físico).
4. Se procede con el licenciamiento del cliente explicado en los apartados: **Licenciamiento Soluciones/envió a facturar, Creación de tareas y Crear registros pestaña "Licenciamiento"** del procedimiento de "Venta nueva".
5. Finalmente se alimenta seguimiento con todo el proceso realizado y se asigna para la fecha de elaboración de factura.
   - **Emisión de facturas:**
     Se debe realizar el mismo proceso que se encuentra en el manual de renovación contratos entidades oficiales "Emisión de facturas"
   - **Elaborar cuenta de cobro:**
     Se debe realizar el mismo proceso que se encuentra en el manual de renovación contratos entidades oficiales "Elaborar cuenta de cobro"
   - **Radicar cuenta de cobro:**
     Se debe realizar el mismo proceso que se encuentra en el manual de renovación contratos entidades oficiales "Radicar cuenta de cobro"
   - **Cobro de factura:**
     Se debe realizar el mismo proceso que se encuentra en el manual de renovación contratos entidades oficiales "Cobro de factura"
   - **Aplicar pago:**
     Se debe realizar el mismo proceso que se encuentra en el manual de renovación contratos entidades oficiales "Aplicar pago"

Programación renovación suscripción:

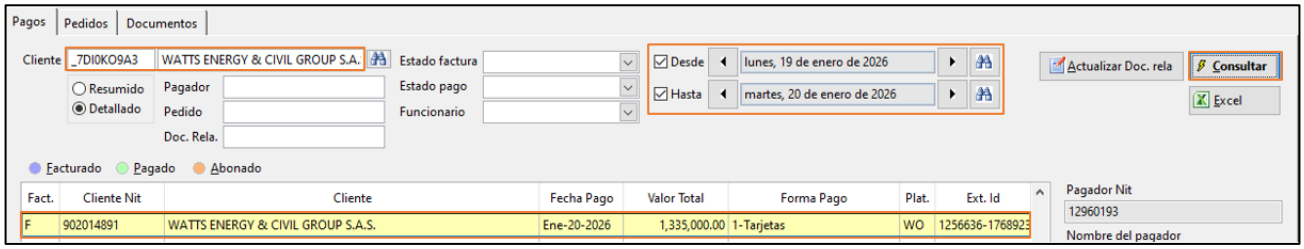
Una vez finalizado todo el proceso, se realice la instalación y no haya pendientes con el usuario se debe programar el seguimiento para 1 mes antes del vencimiento de la suscripción para realizar cobro de la solución.

Venta a crédito o recaudo de saldos para entidades privadas:

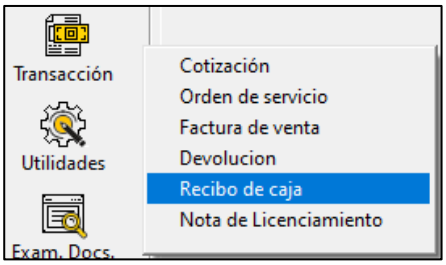
1. Cuando la venta es a cuotas, estas deben ser cobradas mensualmente, luego de generar todo el proceso de recepción de pago y envió a facturar se debe dejar el seguimiento un día antes de la fecha del vencimiento de la cuota para llamar o escribirle al usuario por WhatsApp recordándole el pago de la cuota, si el usuario completa 1 mes vencido con la cuota se puede inactivar la licencia para que no puedan hacer uso de la licencia y realicen el pago.
2. Una vez recibido el pago de la cuota se procede con la verificación del ingreso del pago en la pasarela:
   - En el CRM licencia vamos a “Menú” y buscamos “Pasarela de pagos”



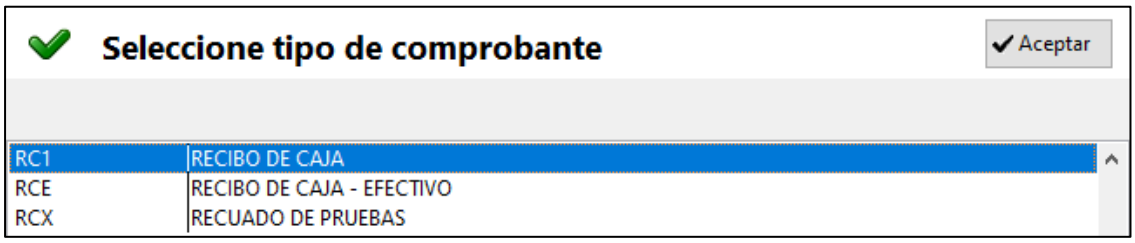
   - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en “Consultar”
   - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
     - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
     - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
     - Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.



3. Una vez identificado el pago en el CRM licencias buscamos el cliente, vamos a “Transacción” y seleccionamos “Recibo de caja”

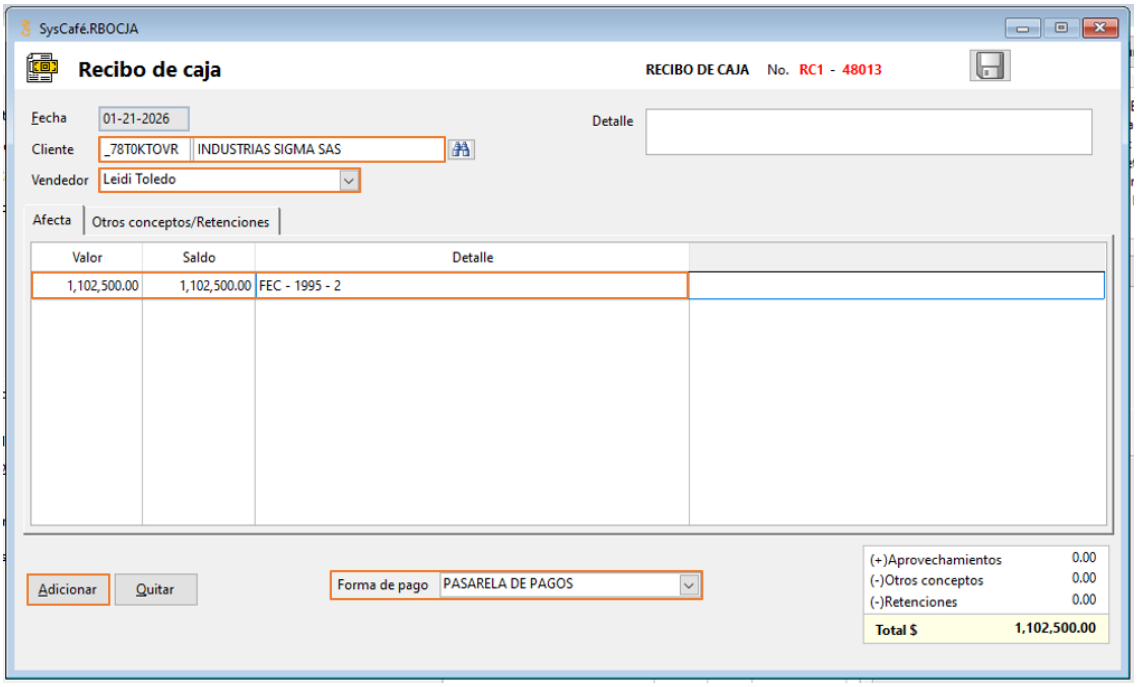


4. Seleccionamos “Recibo de caja”

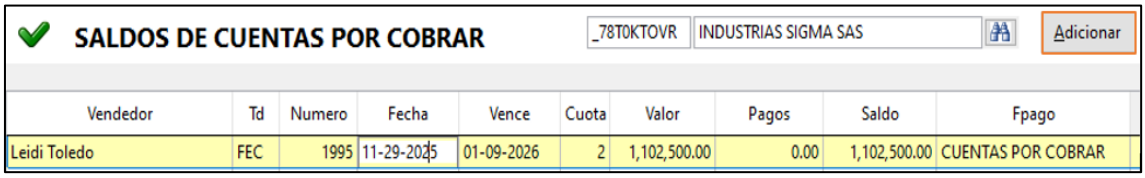


5. Diligenciamos los datos solicitados:

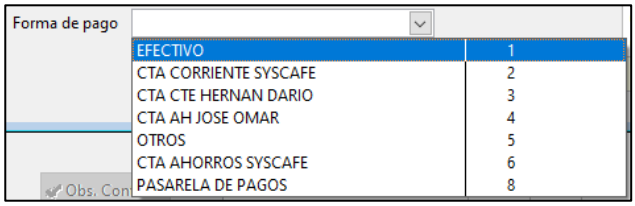
- Cliente: Licencia que realiza el pago.
- Vendedor: Consultor comercial a cargo de la gestión de cobro.



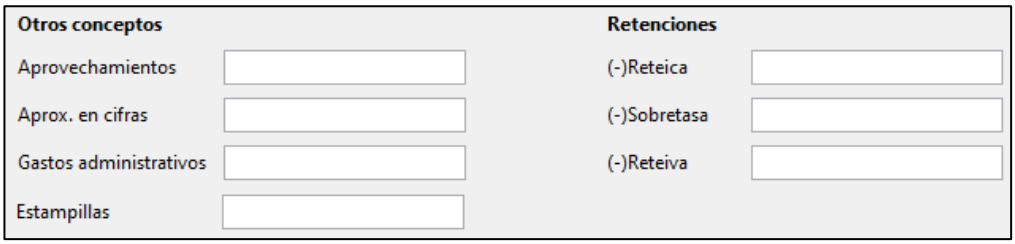
- Damos en adicionar lo que nos muestra las cuotas pendientes por cobrar del usuario y damos nuevamente en “Adicionar” y en la “x”



- Esto nos agrega la cuota al recibo de caja y seleccionamos la forma de pago utilizada por el cliente:



- La pestaña Otros conceptos/Retenciones se utiliza cuando el usuario se realiza retenciones de impuestos o se presentan otras novedades:



- Finalmente se graba y se actualiza el seguimiento que se tiene para el cobro, si se tienen más cuotas, se programa el cobro de la siguiente, si no se tienen más cuotas se programa el seguimiento 30 días antes del vencimiento de la suscripción para notificar al cliente.

Cierre no exitoso:

Se realiza cierre sin éxito cuando el prospecto manifiesta telefónicamente, por mensaje de WhatsApp, correo electrónico o cuando la entidad no demuestra interés en realizar la compra del programa, ignorando las llamadas y mensajes realizados durante un periodo de 3 meses.

Venta con Referidor:

Si la venta fue referida por un contador y este desea cobrar la comisión lo podrá hacer hasta 1 año después del pago de la solución.

1. Una vez efectuada la venta de forma exitosa, y al cancelar en su totalidad los pagos pactados con el usuario, el consultor comercial deberá (OBLIGATORIO) comunicarse con el referidor para notificarle que, a partir de ese momento, ya puede solicitar el respectivo cobro de la comisión y tiene (Número de meses) para poder cobrar dicha comisión, aclarando que es 1 año contado desde la fecha de la venta inicial. Luego de la comunicación telefónica, deberá remitir un correo al referidor con esta misma información, con el fin de dejar evidencia de la

información suministrada, se deberá registrar dentro del seguimiento de venta nueva esta gestión.

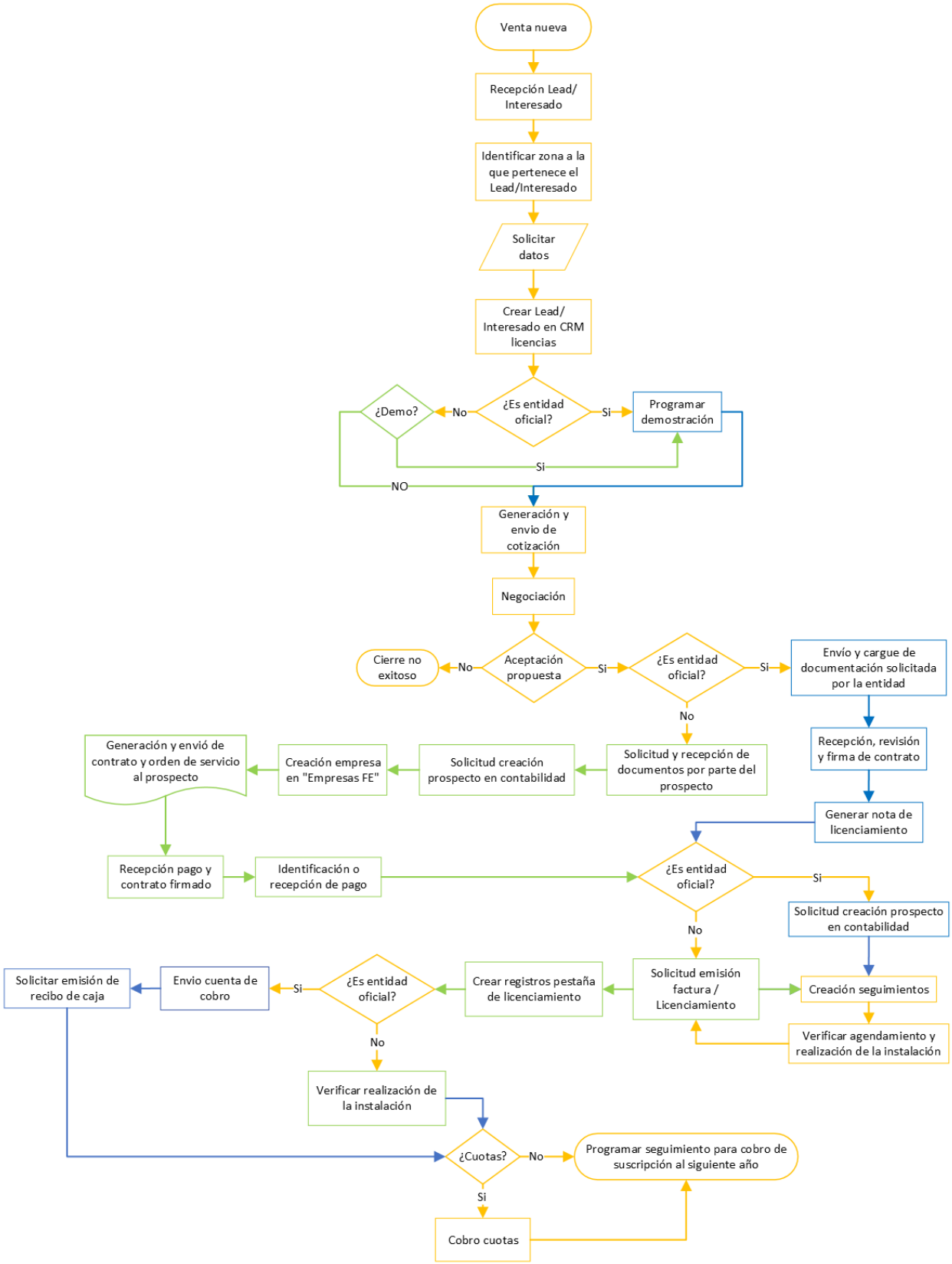
2. El consultor comercial tiene prohibido de indicarle al referidor cuál es el valor a cobrar.

3. El consultor comercial deberá orientar al contador, a enviar un correo electrónico a contabilidad@syscafe.com.co solicitando la información para el cobro de la comisión, en la que debe especificar la empresa referida.

4. El área de contabilidad será la encargada de validar internamente con la coordinación y dirección comercial la veracidad de la información remitida por el referidor, esta información será validada a través del correo ventas@syscafe.com.co, quien emitirá la aprobación de pago de comisión.

5. El área de contabilidad será la encargada de responder al referidor con el valor y los documentos a enviar, para posteriormente, generar el pago correspondiente.

7.1.1.1. FLUJOGRAMA VENTA



7.1.2. GUÍA ADICIÓN DE PUNTOS DE ACCESO ADICIONALES, AMPLIACIÓN DE LICENCIAS Y COMPLEMENTOS

Punto de acceso adicional: Producto del software SysCafé que permite la conexión del software de manera simultánea al servidor principal.

Ampliación de licencias: Proceso en el que una empresa adquiere una solución más avanzada lo que le permite tener mayor prestación de la que posee actualmente.

Complementos: Soluciones adicionales que la empresa adquiere para desarrollar procesos complementarios.

1. El usuario se debe identificar con el número de NIT de la licencia, se debe validar el módulo con el que cuenta al momento del contacto para definir los costos en caso de que este interesado en un punto de acceso adicional y validar que el contrato de mantenimiento se encuentre activo.

2. Identificar la necesidad del usuario y se brindan alternativas basados en los requerimientos o procesos que desea vincular, de acuerdo a los siguientes conceptos:

   Adición de puntos de acceso adicionales:
   Pueden funcionar de dos formas:
   - **Independientes:** Corresponden a los equipos con uso autorizado que se encuentra externos a la red, no requieren están conectador al servidor.
   - **En red:** Corresponden a los equipos con uso autorizado que se encuentra conectado a la red (LAN o Escritorio Remoto). Es decir, dependen del funcionamiento del servidor del usuario, para que SysCafé se pueda ejecutar.

   Adición de complementos:
   - Nomina pro, plus o ilimitada (Solo para empresas que tengan GEST y SERV)
   - Activos fijos (Solo para empresas que tengan GEST)
   - CRM (Solo para empresas que tengan GEST y SERV)
   - Ordenes de producción (Solo para empresas que tengan GEST)
   - Hoja de costos (Solo para empresas que tengan GEST)

- Servicios móviles (Suscripción) solo para empresas que tengan GEST
- Servicio de plataforma de nómina electrónica (Suscripción)
- Predial (Suscripción) Solo para empresas que tengan la solución OFIC
- POS electrónico (Suscripción)
- Master Table – Master Doc (Suscripción)
- Copias de seguridad en la nube (Suscripción)

Ampliaciones

Aplica para empresas que requieren pasar de un módulo a otro:

- POS Básico a POS plus
- POS Básico a Servicios
- POS Básico a Gestión plus
- POS plus a Gestión plus
- Servicios a Gestión plus

A los usuarios que deseen realizar ampliación se les descontará el valor cancelado por el módulo anterior del valor del módulo al que desean ampliar.

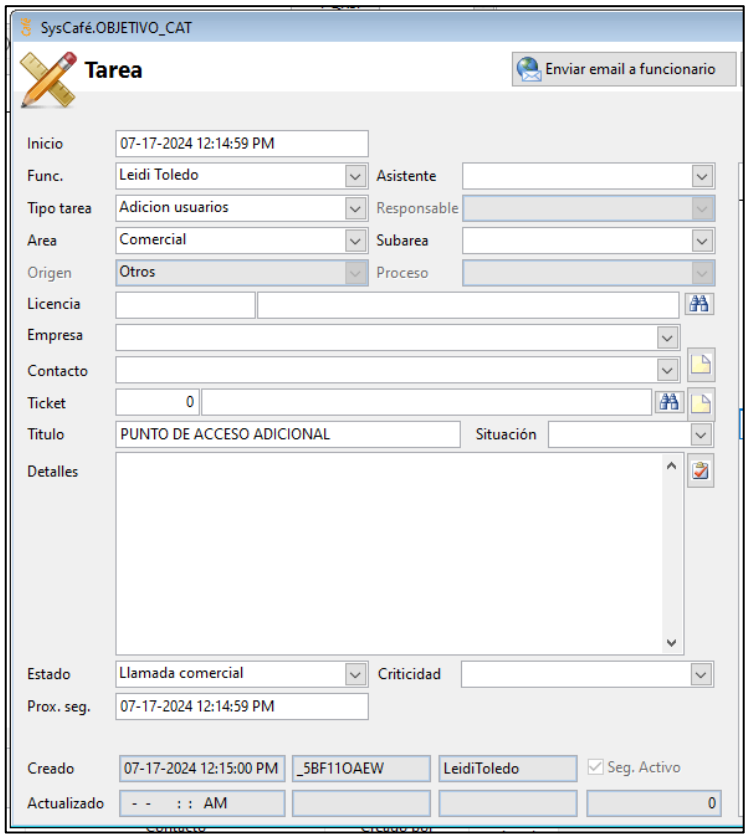
3. Se rebe realizar la creación de la cotización que se encuentra en \\server\COMERCIAL\ COTIZACIONES\MODELOS COTIZACIONES y enviarla al correo del usuario.

4. En el aplicativo CRM licencias nos ubicamos en el usuario, vamos a seguimientos, se selecciona nueva tarea y se crea el nuevo seguimiento con las siguientes indicaciones:

Adición de usuarios:

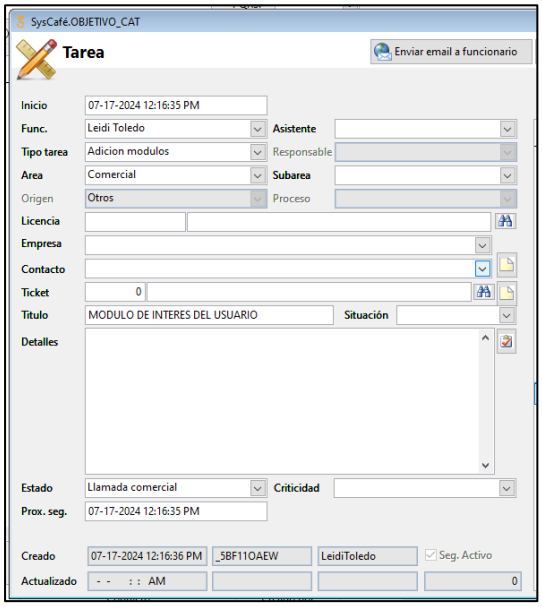
- **Funcionario:** Nombre del consultor comercial
- **Área:** Comercial.
- **Tipo de tarea:** Adición de usuarios.
- **Empresa:** Entidad correspondiente.
- **Título:** PUNTO DE ACCESO ADICIONAL
- **Detalles:** Redactar detalladamente todas las actividades que se realizaron y lo hablado con el usuario, descuentos, formas de pago, etc.

- **Estado:** Llamada comercial



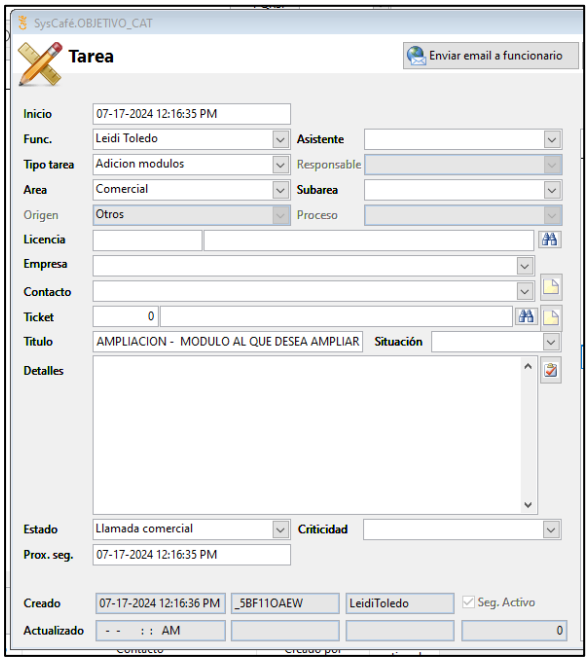
Adición de complementos:

- **Funcionario:** Nombre del consultor comercial
- **Área:** Comercial.
- **Tipo de tarea:** Depende del caso:
  - Si es POS electrónico “POS Electrónico”
  - Si es Almacenamiento en la nube “Almacenamiento en Nube”
  - Si es dispositivos móviles “Disp. móviles x suscrip”
  - Si es nomina electrónica “Nomina Electronica”
  - Si no es ninguna de las anteriores se colocar “Adición módulos”
- **Empresa:** Entidad correspondiente.
- **Título:** SOLUCIÓN DE INTERES DEL USUARIO
- **Detalles:** Redactar detalladamente todas las actividades que se realizaron y lo habado con el usuario, descuentos, formas de pago, etc.
- **Estado:** Llamada comercial

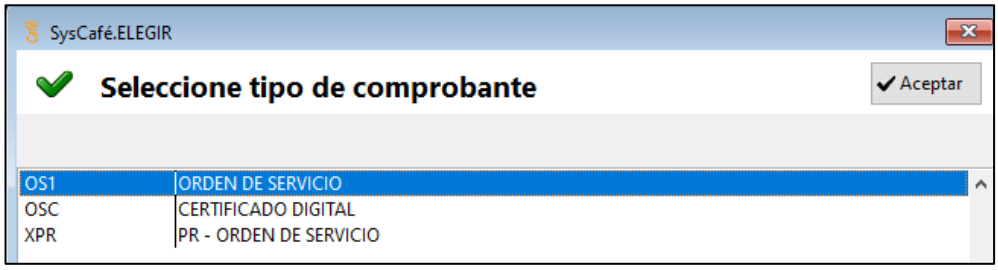


Ampliaciones:

- **Funcionario:** Nombre del consultor comercial
- **Área:** Comercial.
- **Tipo de tarea:** Adición módulos
- **Empresa:** Entidad correspondiente.
- **Título:** AMPLIACION - SOLUCION A LA QUE DESEA AMPLIAR
- **Detalles:** Redactar detalladamente todas las actividades que se realizaron y lo habado con el usuario, descuentos, formas de pago, etc.
- **Estado:** Llamada comercial



5. Se realiza contacto por medio de llamada telefónica o mensaje por WhatsApp confirmando recibido de la cotización, si presenta alguna duda o si han tomado una decisión.
6. Se debe realizar semanalmente un continuo seguimiento de la propuesta enviada al usuario.
7. Si el usuario autoriza la compra, se solicita el envío del RUT con fecha de generación no mayor al año anterior.
8. Se debe generar la orden de servicio donde se registra todo lo que el usuario va a adquirir, para la generación de la misma se debe:
   a. En el CRM Licencias se busca el usuario al cual se le generará la orden de servicio.
   b. Vamos al botón "Transacción" y seleccionamos "Orden de servicio"



   c. Diligenciamos toda la información solicitada:
      - **Cliente:** Buscar al usuario
      - **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.
      - **Detalle:** Breve descripción de lo que el usuario va a adquirir.
      - **Ítems:** Se adicionan los puntos, complementos y procesos adicionales que el usuario va adquirir, con sus precios y descuentos autorizados:

        Servicio: Se agrega el código de la modalidad a adquirir.

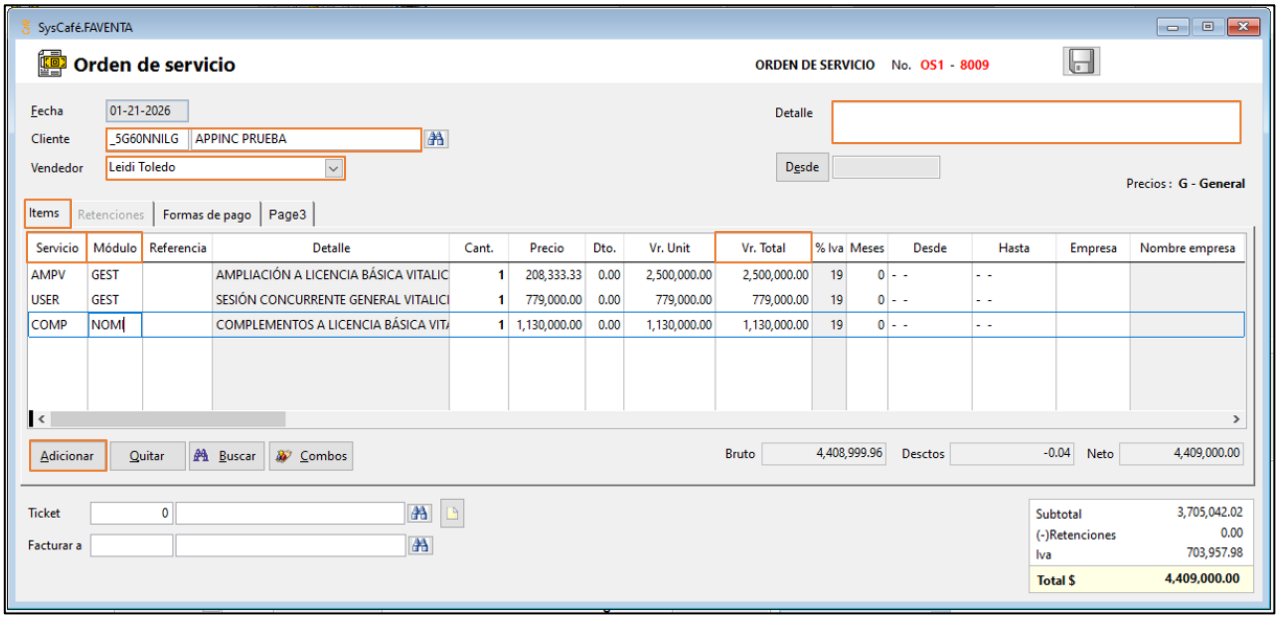
        Modulo: Se agrega el código del módulo a adquirir.

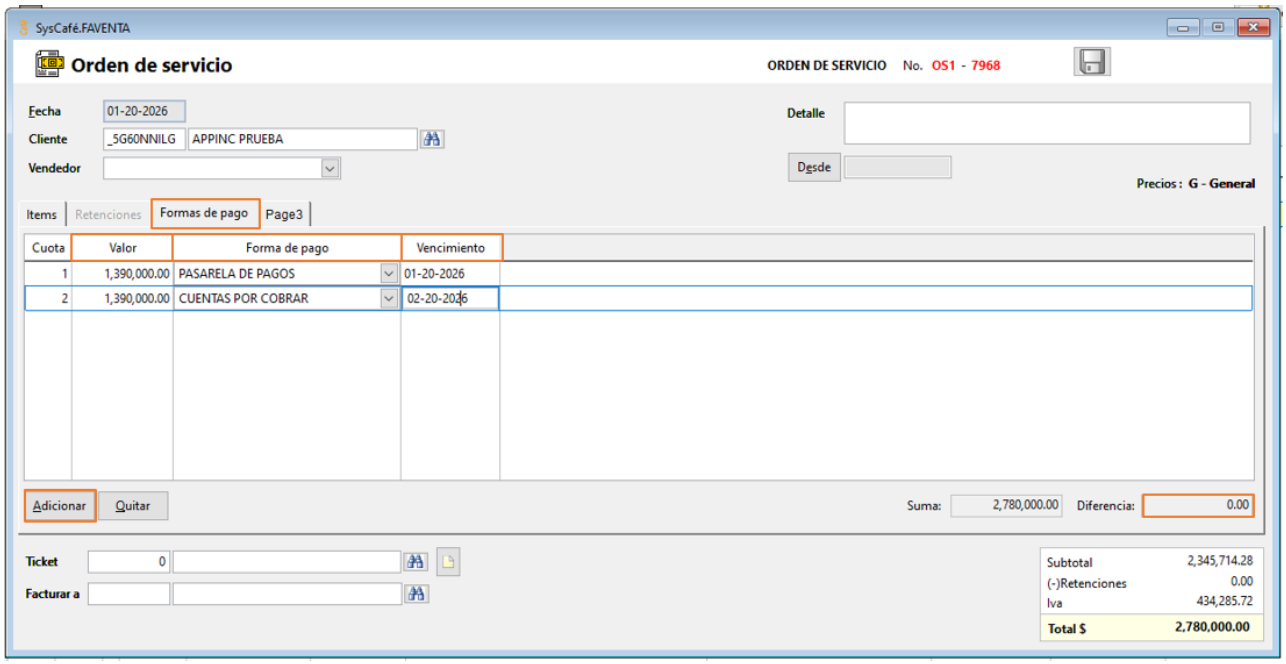
        Cant.: Se coloca la cantidad a adquirir de cada solución.

        Vr. Total: Colocar el valor de cada solución.

        Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"

        Empresa: No aplica.





- **Formas de pago:** Se adiciona la forma de pago acordada con el usuario
  - **Contado:** Se adiciona un solo registro y se coloca:
    - ✓ **Valor:** Valor total
    - ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos
    - ✓ **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.
  - **Crédito:** Se adicionan la cantidad de cuotas acordadas con el usuario y se coloca:
    - ✓ **Cuota 1:**

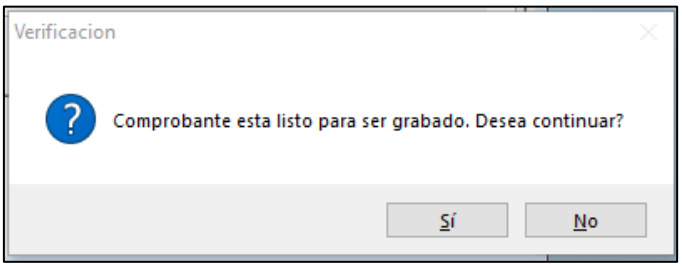
- **Valor:** Valor primera cuota
- **Forma de pago:** Pasarela de pagos
- **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.

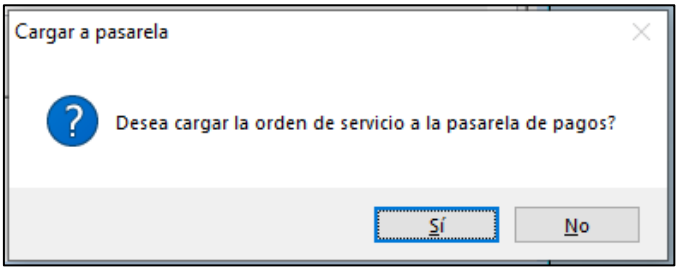
✓ **Cuota 2 o restantes:**

- **Valor:** Valor cuota.
- **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
- **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.

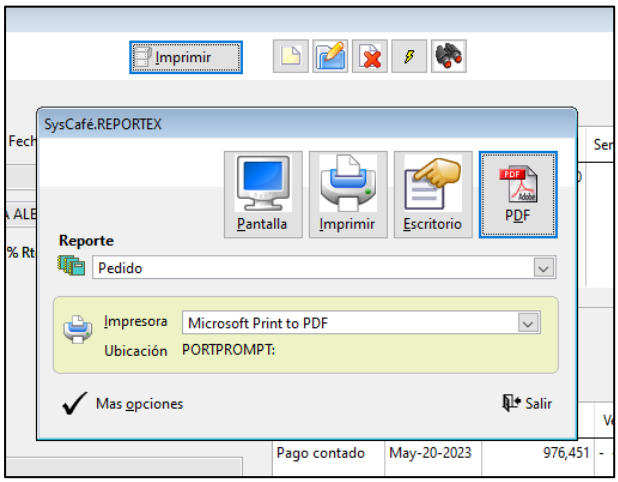
Finalmente se revisa que la "Diferencia" este en "0"

- Se da en Grabar y luego en "Si" en las dos ocasiones:

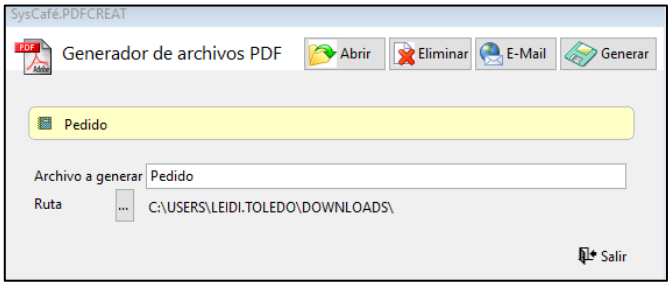




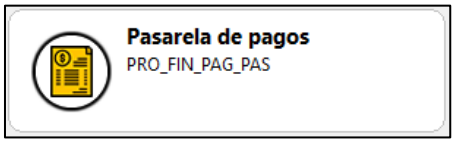
- Se dan "PDF"



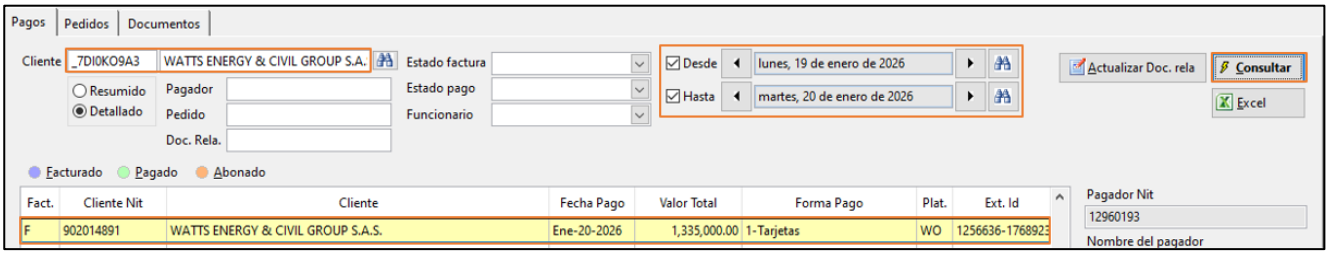
- Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:



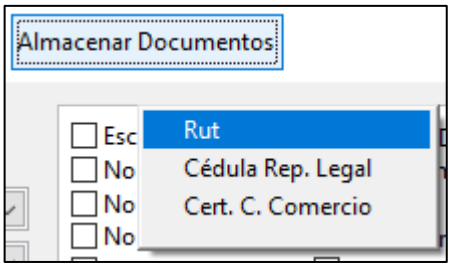
9. Se realiza él envió de la orden de servicio al usuario por los medios de comunicación autorizados, en este mensaje o correo se debe adjuntar la orden de servicio, el RUT de SysCafé y el archivo: medios de pago ubicado en \\server\COMERCIAL\MEDIOS DE PAGO.
10. Una vez sea recibido el pago por correo o WhatsApp se debe verificar que el valor del mismo sea el de la orden de servicio o factura, de no ser, se valida con el cliente que descuentos se aplicaron y verificar que se haya realizado a la cuenta de SysCafé.
11. Seguidamente debemos verificar el ingreso del pago a la pasarela, para eso debemos:
    - En el CRM licencia vamos a “Menú” y buscamos “Pasarela de pagos”



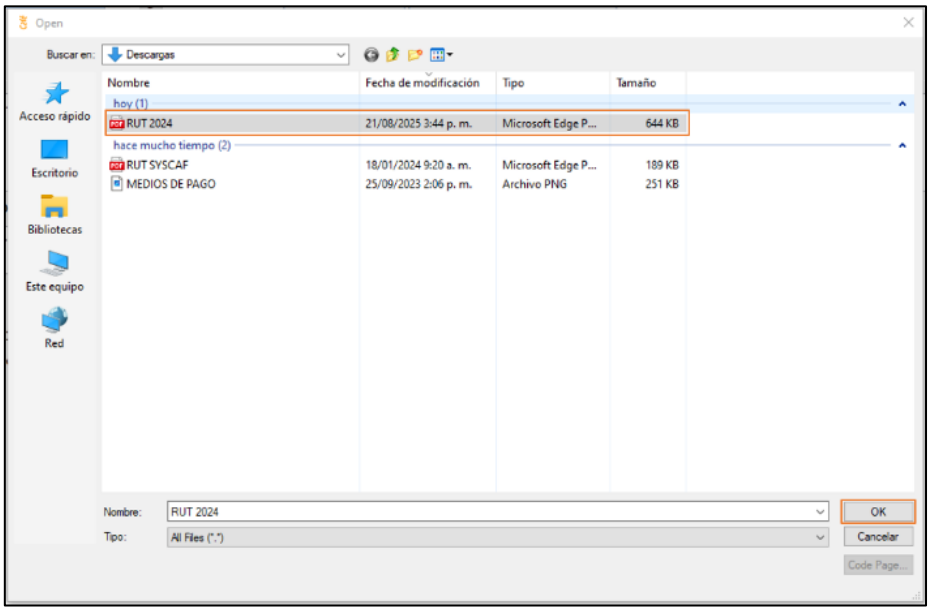
    - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en “Consultar”
    - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
        - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
        - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil. Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.



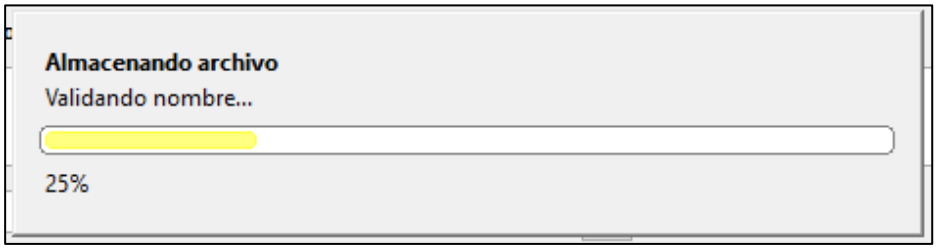
12. Luego de recibir el pago, de ser necesario se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este correo se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe remitir la factura electronica, después de esto debemos cargar el RUT en el CRM licencias, para esto se debe:
    - Ir al CRM licencias y buscar al usuario.
    - Damos en "Modificar" y después en "Almacenar Documentos"



    - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en "Ok"

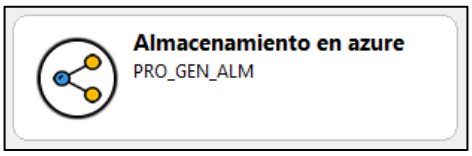


    - Una vez el sistema termine de cargar el documento actualiza los datos que estén diferentes a los registrados en el RUT.



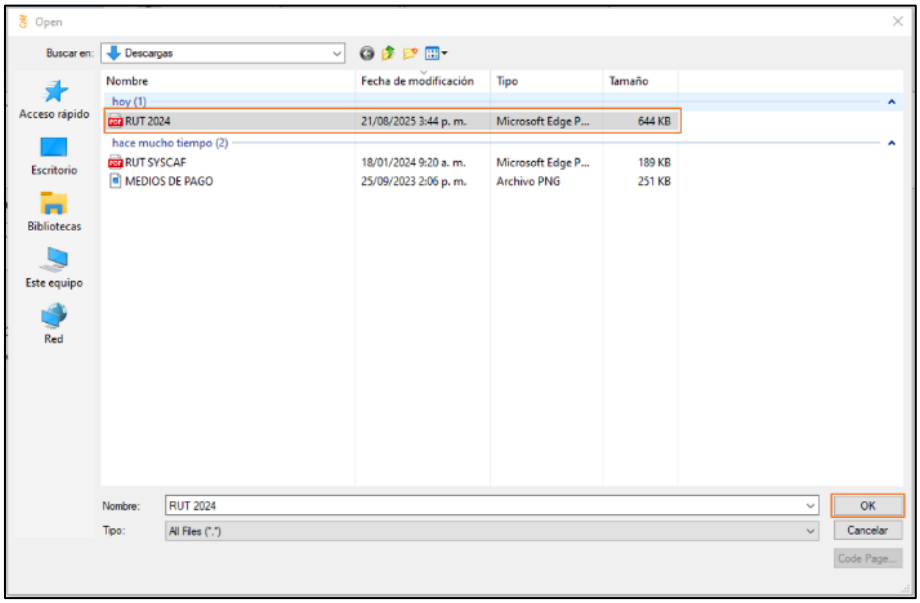
```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

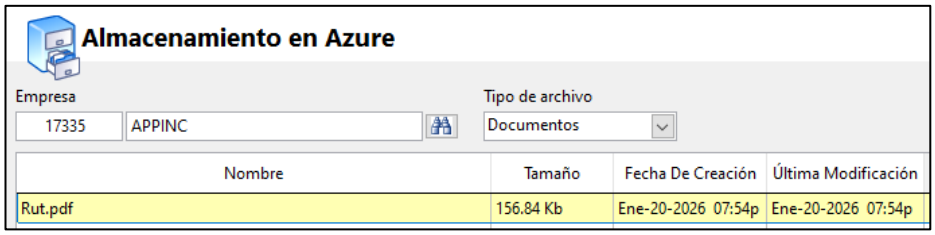


  - En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
  - Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

  - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut y damos en “Ok”



  - Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que haya quedado cargado el documento.

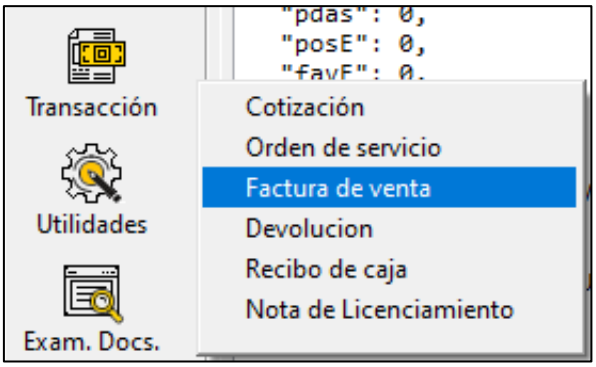


- El funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la actualización del tercero, una vez se reciba este correo se puede solicitar la emisión de la factura, de no requerir actualización se pueden solicitar la emisión de la factura directamente.

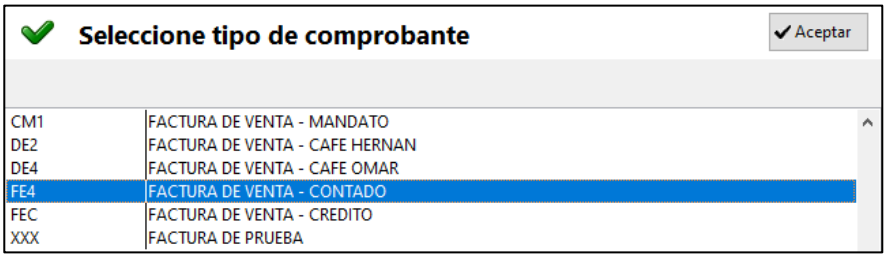
13. Una vez se confirma el ingreso del pago el consultor comercial debe realizar el licenciamiento y solicitud de emisión de la factura de la siguiente manera:

   - Para la solicitar la emisión de la factura y agregar las soluciones adquiridas por el usuario debemos:

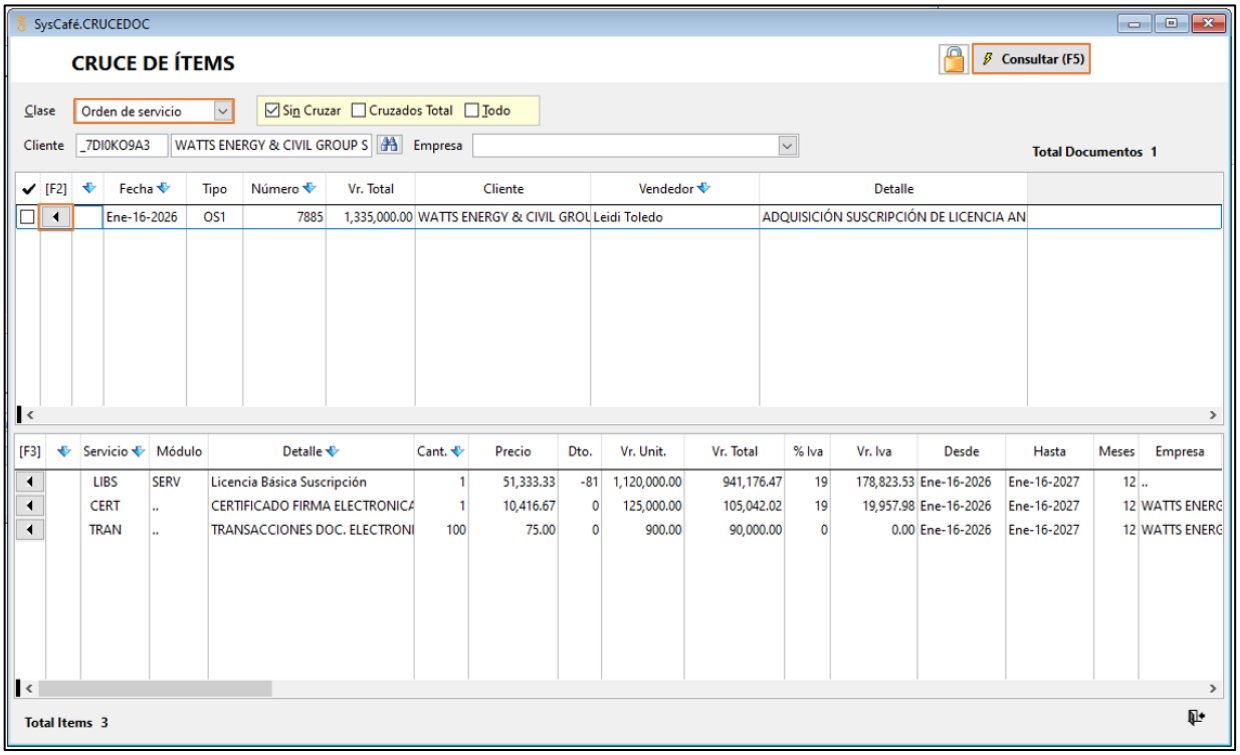
     ✓ Ir a la pestaña "Transacción" y seleccionar "Factura de venta"



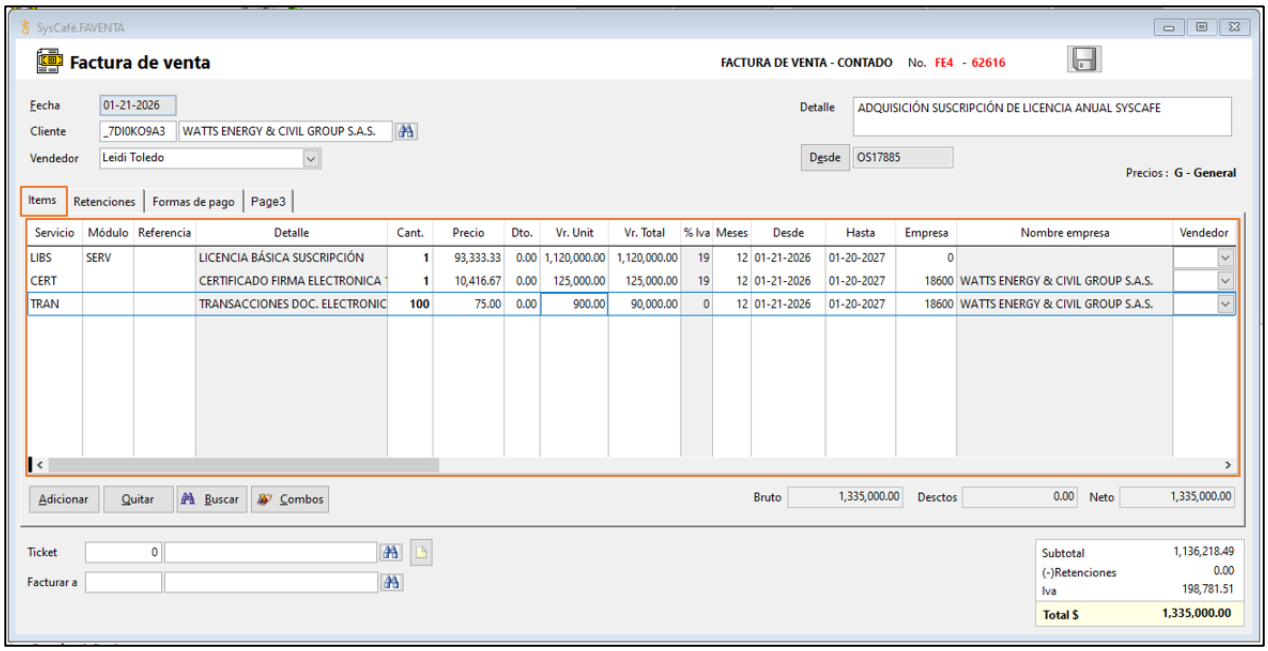
     ✓ Si es una venta de contado se selecciona "Factura de venta – Contado" si es a crédito se selecciona "Factura de venta – Crédito"



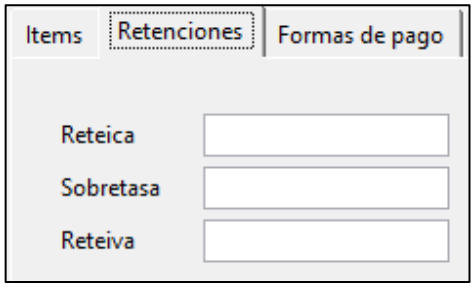
     ✓ Damos en el botón "Desde" en clase seleccionamos "Orden de servicio" y damos en "Consultar" esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el "Botón"



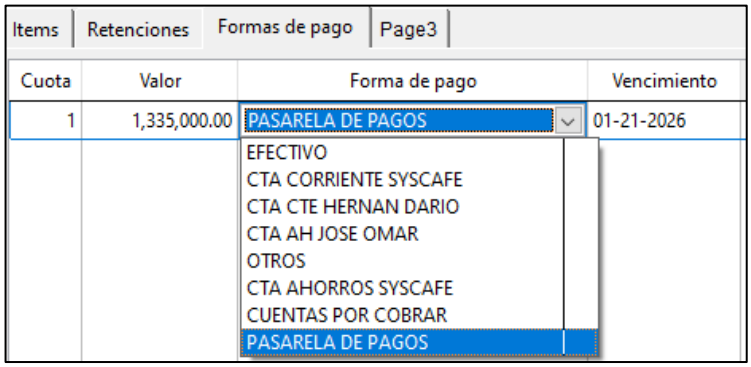
- ✓ Lo que nos cruza la orden con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña "Ítems" revisamos que este TODO lo adquirido por el cliente, las soluciones, complementos, puntos, documentos electrónicos, que los valores y cantidades coincidan con lo pagado:



- ✓ La pestaña “Retenciones” solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:



- ✓ En la pestaña “Forma de pago” se modifica la “Forma de pago” seleccionando la utilizada por el usuario:



- Si es pago a crédito:
  - ✓ **Cuota 1:**
    - **Valor:** Valor primera cuota
    - **Forma de pago:** La utilizada por el usuario.
    - **Vencimiento:** Se deja como esta.
  - ✓ **Cuota 2 o restantes:**
    - **Valor:** Valor cuota.
    - **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.

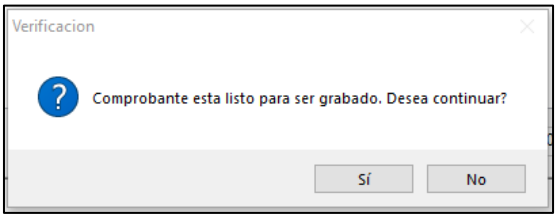
- **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.

Items | Retenciones | Formas de pago | Page3

Cuota	Valor	Forma de pago	Vencimiento
1	667,500.00	PASARELA DE PAGOS	01-21-2026
2	667,500.00	CUENTAS POR COBRAR	02-21-2026

Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

✓ Damos en “Gabar” y luego en “Sí”



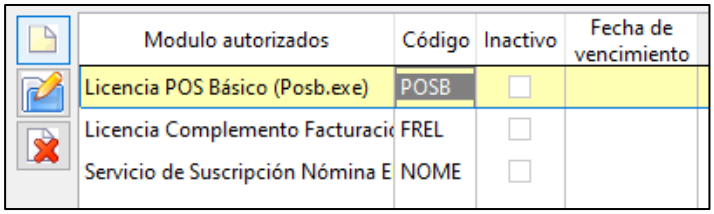
✓ Esto activa los servicios adquiridos por el usuario que se pueden revisar en la pestaña “Licencia” aquí debemos verificar que se hayan activado los modulo, complementos, puntos adicionales, cajas POSE y dispositivos móviles:

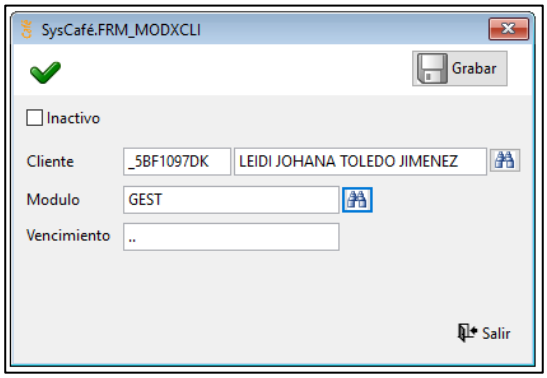
Info. Soporte | Información general | Contactos | Empresas (1) | Licencia


```
{
  "time": "2026-01-21T10:17:24.400",
  "codigo": "_7DI0KO9A3",
  "serial": "",
  "nit": "902014891",
  "email": "wecgroupsas@hotmail.com",
  "empresa": "WATTS ENERGY & CIVIL GROUP S.A.S.",
  "aliado": "SysCafé Ibagué",
  "direccion": "CL 8 NO. 06 - 02 OFICINA 2",
  "ciudad": "MOCOA",
  "celular": "3223371281",
  "celular2": "",
  "replegal": "JOSE ASDRUBAL OCAMPO VILLOTA",
  "ccrepleg": "1018513936",
  "emailsop1": "wecgroupsas@hotmail.com",
  "emailsop2": "joseasingc1@gmail.com",
  "contactinfo": "",
  "ano": 2027,
  "mes": 1,
  "versiona": "27.01",
  "contratoven": "2027-01-20",
  "extSoporte": "1900-01-01",
  "pin": 48700,
  "arriendo": true,
  "inactivo": true,
  "vence": "2999-12-31",
  "equipos": 1,
  "pdas": 0,
  "posE": 0,
  "favE": 0,
  "mast": 0,
  "escv": 0,
  "ejecuciones": 0,
  "modulos": "FREL,SERV",
  "sessions": [
```

✓ Si se identifica que falta algún modulo debemos agregarlo manualmente, para ello debemos:

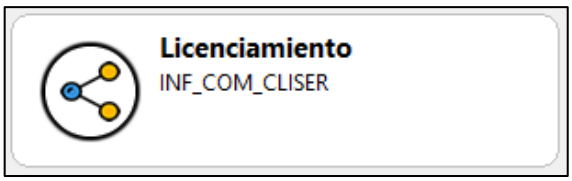
- Ir a la pestaña “Info. Soporte”
- Después se va a la parte de módulos, módulos autorizados se da en nuevo, se busca la solución faltante adquiridas por la empresa y se da en grabar.





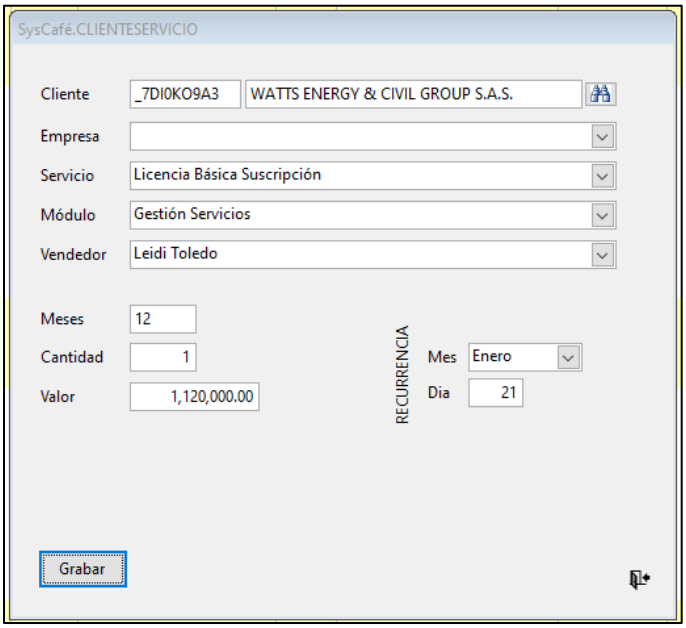
- En caso de que el servicio adquirido sea en suscripción se debe crear el registro en la pestaña “Licenciamiento”, para esto debemos:

1. En el CRM licencia vamos a “Menú” buscamos “Licenciamiento”

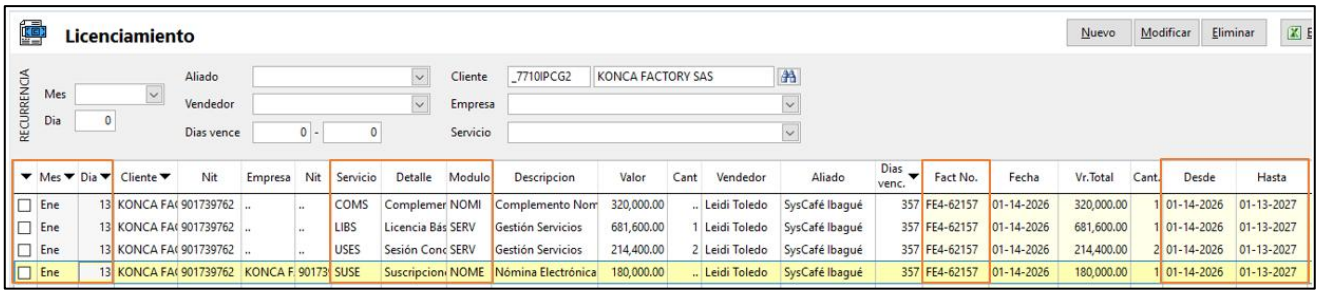


2. Damos en “Nuevo” si no está creado el servicio, buscamos el cliente y diligenciamos la información:
   - **Empresa:** Seleccionamos la empresa que adquiere el servicio, este campo no aplica para módulos, complementos y puntos de acceso, para el caso de estos se deja en blanco.
   - **Servicio:** Se selecciona el servicio adquirido por el cliente.

- **Modulo:** Se selecciona el módulo adquirido por el cliente, cada uno tiene sus servicios dependiendo de la suscripción.
- **Vendedor:** Seleccionar el consultor que debe realizar la renovación del servicio.
- **Meses:** Cantidad de meses que dura la suscripción.
- **Cantidad:** Cantidad adquirida por el usuario, si es un complemento o nomina electronica se deja en 0.
- **Valor:** Valor de la renovación de la suscripción.
- **Mes:** Mes en que se debe renovar la suscripción.
- **Dia:** Dia en el que vence la suscripción.
- Damos en "Grabar"



3. Se debe revisar que todos los servicios que se agreguen coincidan con los registrados en la factura para que el sistema traiga la fecha de vencimiento de la misma y esta debe coincidir con la concurrencia del registro creado.



Mes	Dia	Cliente	Nit	Empresa	Nit	Servicio	Detalle	Modulo	Descripcion	Valor	Cant	Vendedor	Aliado	Dias venc.	Fact No.	Fecha	Vr.Total	Cant.	Desde	Hasta
Ene	13	KONCA FA(	901739762	..	..	COMS	Complemer	NOMI	Complemento Nom	320,000.00	..	Leidi Toledo	SysCafé Ibagué	357	FE4-62157	01-14-2026	320,000.00	1	01-14-2026	01-13-2027
Ene	13	KONCA FA(	901739762	..	..	LIBS	Licencia Bás	SERV	Gestión Servicios	681,600.00	1	Leidi Toledo	SysCafé Ibagué	357	FE4-62157	01-14-2026	681,600.00	1	01-14-2026	01-13-2027
Ene	13	KONCA FA(	901739762	..	..	USES	Sesión Conc	SERV	Gestión Servicios	214,400.00	2	Leidi Toledo	SysCafé Ibagué	357	FE4-62157	01-14-2026	214,400.00	2	01-14-2026	01-13-2027
Ene	13	KONCA FA(	901739762	KONCA F	90173	SUSE	Suscripcion	NOME	Nómina Electrónica	180,000.00	..	Leidi Toledo	SysCafé Ibagué	357	FE4-62157	01-14-2026	180,000.00	1	01-14-2026	01-13-2027

4. Finalmente se confirma el recibido del pago al cliente, se informa que al siguiente día hábil será contactado por un consultor del área de implementaciones para agendar la instalación inicial y si adquirieron documentos electrónicos se informa que se le solicitarán al correo los documentos para la emisión del certificado digital 1 día hábiles después (no cuentan los sábados).

14. Una vez tramitado el pago:

Adición de usuarios:

Se le indica al usuario que debe solicitar soporte técnico, para la instalación del mismo punto, dejando claro al usuario que previamente debe realizar la configuración del equipo.

Adición de complementos:

Para Activos fijos, Módulos de nómina, Ordenes de producción, Hoja de costos, CRM, Dispositivos móviles, Predial y Master Table - Master Doc, se debe crear una tarea a nombre del mentor del área de implementaciones para que ella contacte al usuario y le realice el agendamiento de la instalación del nuevo módulo adquirido:

Func. Mentor de implementaciones

Área: Comercial

Asistente: Vendedor

Tipo tarea: Programación Instalación

Cliente: Seleccionar el cliente

Empresa: Empresa creada en empresa FE

Título: Solución comprada por el cliente

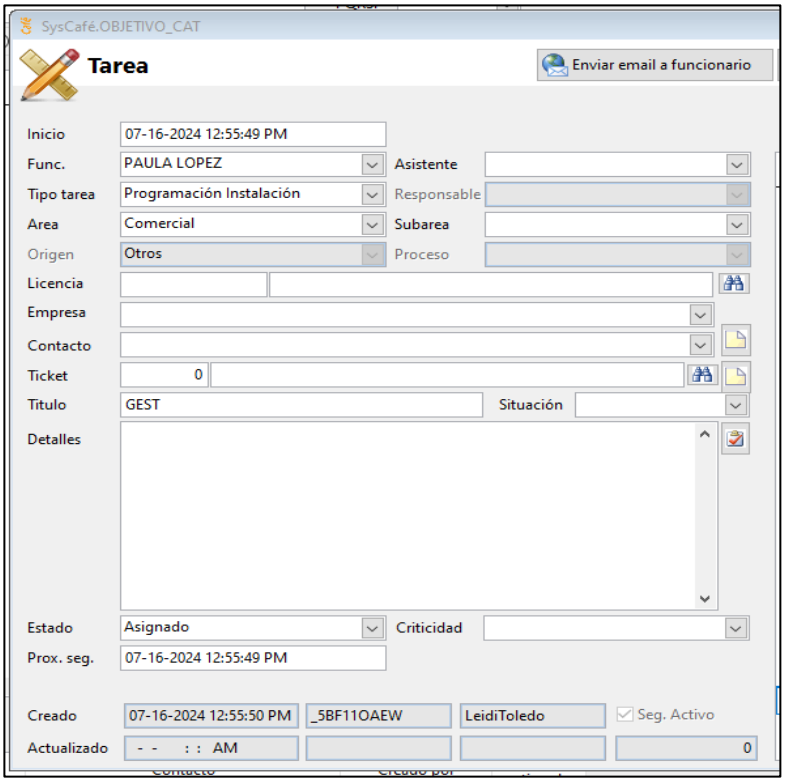
Detalle: • Solicitud: Programar instalación de la licencia xxxxxx

• Usuario: xxxxxxx

• Teléfono: xxxxxxx

Estado: Asignado

Fecha: Para el mismo día

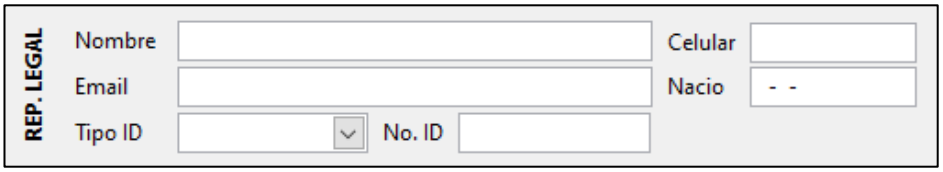


Para Copia de seguridad en la nube “BackUp en la nube”, Nómina electrónica y POS electrónico. Se le indica al usuario que debe solicitar soporte técnico, para solicitar la implementación del mismo.

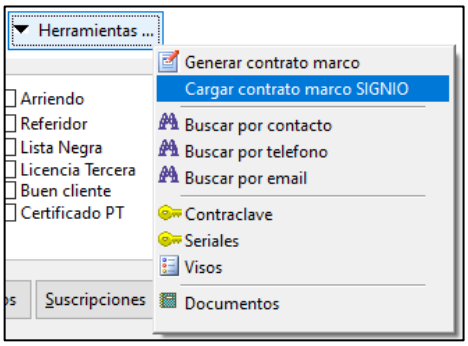
Ampliación:

a) Se debe verificar en la carpeta \\server\COMERCIAL\CONTRATOS con el NIT de la empresa si hay se encuentra el contrato Marco firmado por parte del usuario, sino se encuentra firmado se debe generar el contrato marco y remitirlo al usuario para esto se debe:

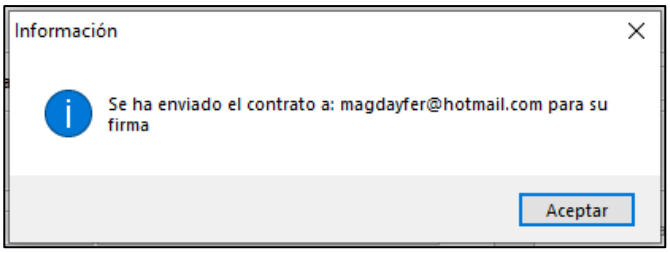
1. En el CRM licencias en la pestaña “Información general” vamos a la sección “Rep. Legal” y diligenciamos todos los datos solicitados:
   - **Nombre:** Nombre representante legal de la empresa
   - **Email:** Email donde va a llega el contrato.
   - **Tipo ID:** Tipo de documento de identidad del R.L
   - **No. ID:** Numero de documento de identidad del R.L
   - **Celular:** Numero celular del R.L



2. Verificamos que la empresa este creada en la pestaña “Empresas”, de no estarlo se debe crear como lo menciona la guía de “Venta nueva” el punto 5 del apartado “Aceptación de la propuesta entidades privadas”
3. Después damos en “Herramientas” y seguidamente en “Cargar contrato marco SIGNIO”



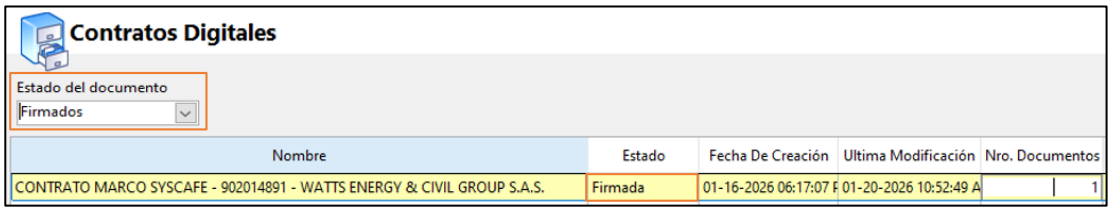
4. Finalmente, el CRM debe confirmar que el contrato se envió al correo estipulado:



b) Se debe verificar que el cliente haya realizado la firma del contrato en la plataforma de Signio, si no están firmados se le debe informar al cliente que sin contratos firmados no se podrá realizar la instalación de la nueva solución, para realizar la verificación debemos:

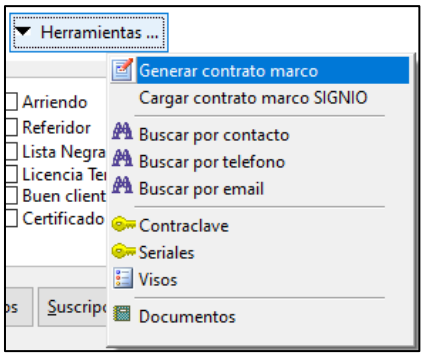
- Ir al CRM licencias en la pestaña “Menú” y buscar “Contratos Digitales”

- En “Estado de documento” seleccionamos “Firmados” y damos en “Consultar”
- Buscamos en contrato de la empresa y verificamos que diga en “Estado” diga “Firmada”



Nota: Si el usuario no puede realizar la firma por medio de Signio se debe solicitar autorización a dirección comercial para la firma manuscrita, una vez autorizada se debe generar el contrato, para esto debemos:

- Ir al CRM licencias, buscar al prospecto e ir a “Herramientas” y seleccionar “Generar contrato marco”



- Seleccionamos la ruta donde se debe guardar el contrato que es en la carpeta \\server\COMERCIAL\CONTRATOS\AÑO\MES (mes y año en que el que de genere el contrato). El archivo se debe guardar con el siguiente nombre CM-NIT del cliente- fecha actual en día (número), mes (letra), año. EJ: CM-900083058-15-MARZO-2026 y enviarlo al usuario por correo o WhatsApp.

c) Si el contrato se encuentra firmado se debe crear una tarea a nombre del mentor del área de implementaciones para que ella contacte al usuario y le realice el agendamiento de la instalación del nuevo módulo adquirido:

Func. Mentor de implementaciones

Área: Comercial

Asistente: Vendedor

Tipo tarea: Programación Instalación

Cliente: Seleccionar el cliente

Empresa: Empresa creada en empresa FE

Título: Solución comprada por el cliente

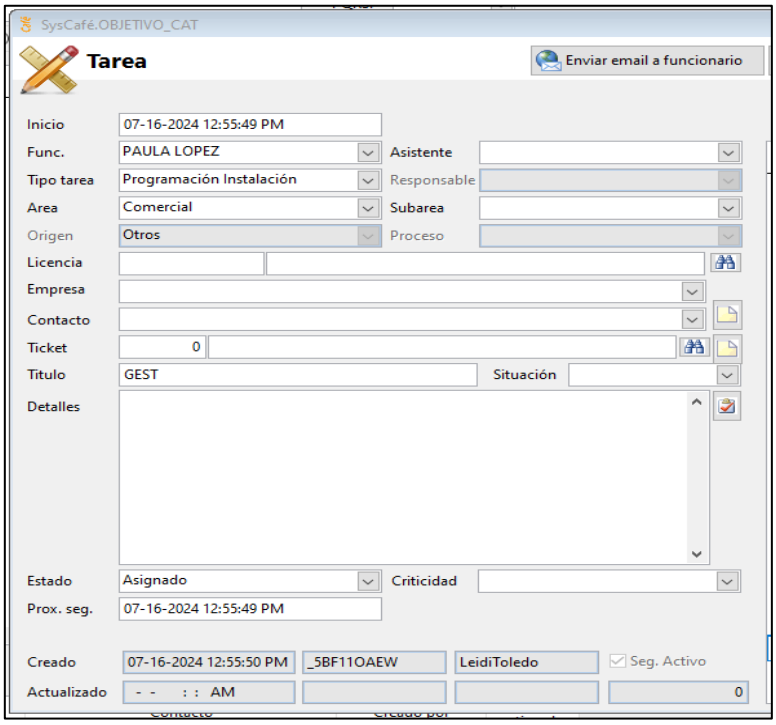
Detalle: • Solicitud: Programar instalación de la licencia xxxxxx

• Usuario: xxxxxxx

• Teléfono: xxxxxxx

Estado: Asignado

Fecha: Para el mismo día.



15. Finalmente se debe ir al CRM licencias, ir a seguimientos, buscar la tarea creada anteriormente de la venta, seleccionarla y darle nuevo, se diligencia todo lo realizado (licenciamiento, solicitud de factura, solicitud de programación de instalación, etc.) y colocar el seguimiento máximo para 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) y cambiar el estado a elaborar factura.

Programación renovación suscripción:

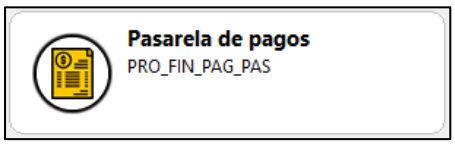
Solo aplica si el servicio adquirido fue en suscripción, una vez finalizado todo el proceso, se realice la instalación (si es ampliación o complemento) y no haya pendientes con el usuario se debe programar el seguimiento para 1 mes antes del vencimiento de la suscripción para realizar cobro de la solución.

Venta a crédito:

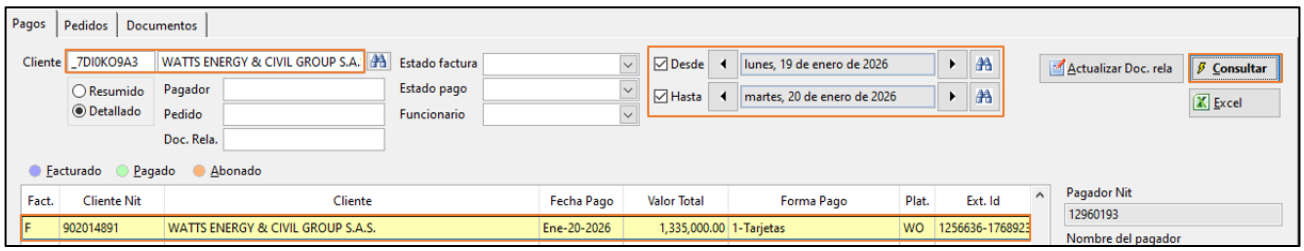
Cuando el servicio adquirido es a cuotas, estas deben ser cobradas mensualmente, luego de generar todo el proceso de recepción de pago y envió a facturar se debe dejar el seguimiento un día antes de la fecha del vencimiento de la cuota para llamar o escribirle al usuario por WhatsApp recordándole el pago de la cuota, si el usuario completa 1 mes vencido con la cuota se puede inactivar la licencia para que no puedan hacer uso de la licencia y realicen el pago.

Una vez recibido el pago de la cuota se procede con la verificación del ingreso del pago en la pasarela, para esto debemos:

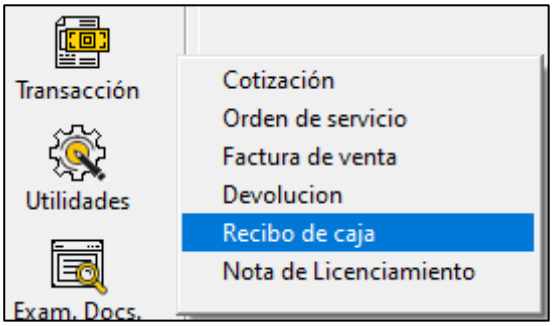
- En el CRM licencia vamos a “Menú” y buscamos “Pasarela de pagos”



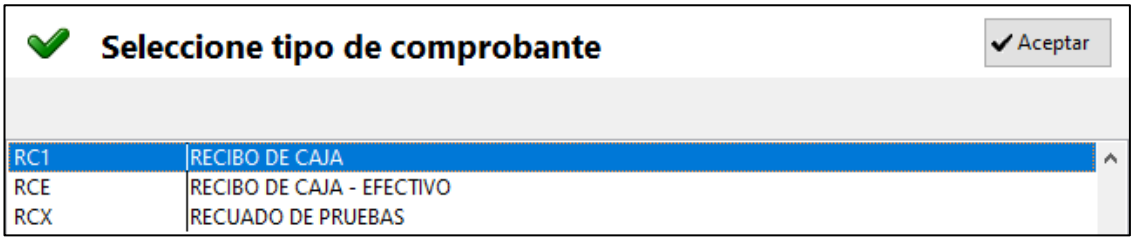
- Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en “Consultar”
- Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
  - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
  - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
  - Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.



- Una vez identificado el pago en el CRM licencias buscamos el cliente, vamos a “Transacción” y seleccionamos “Recibo de caja”

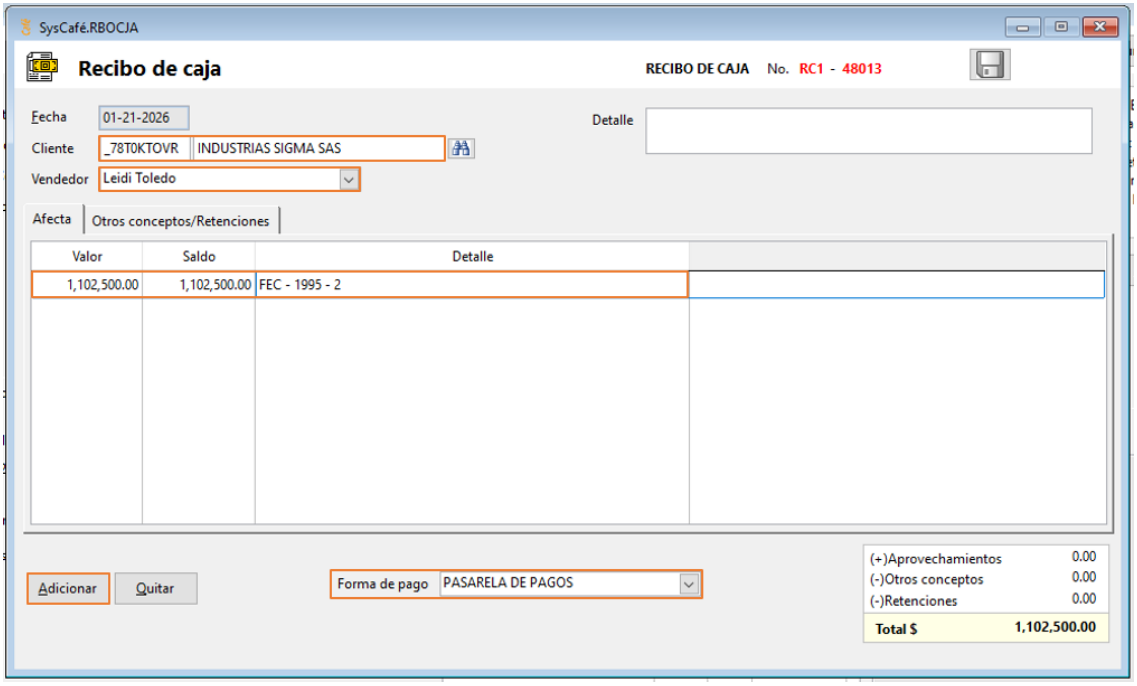


- Seleccionamos “Recibo de caja”

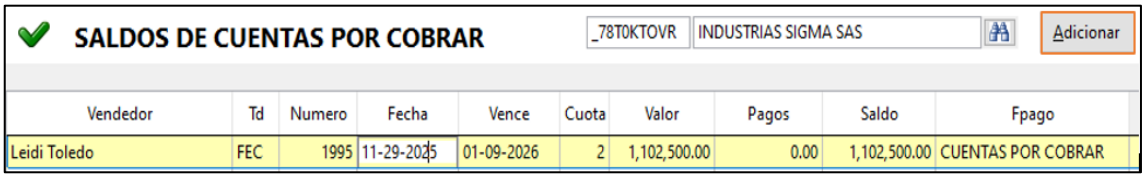


- Diligenciamos los datos solicitados:

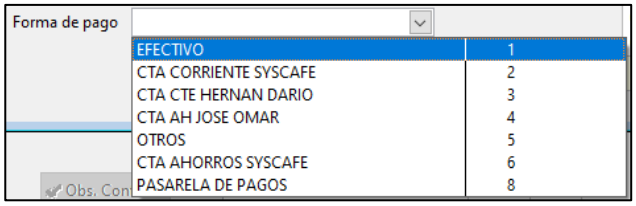
  - Cliente: Licencia que realiza el pago.
  - Vendedor: Consultor comercial a cargo de la gestión de cobro.



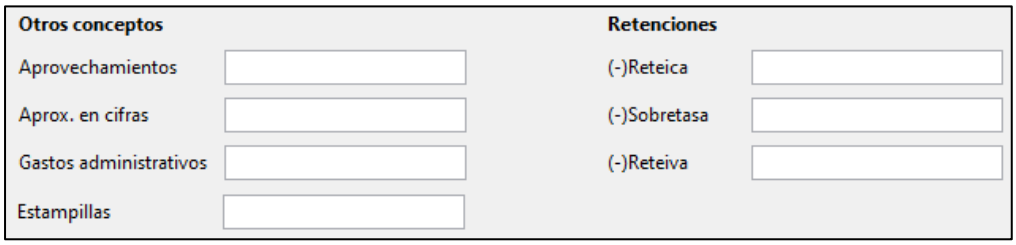
- Damos en adicionar lo que nos muestra las cuotas pendientes por cobrar del usuario y damos nuevamente en “Adicionar” y en la “x”



- Esto nos agrega la cuota al recibo de caja y seleccionamos la forma de pago utilizada por el cliente:



- La pestaña Otros conceptos/Retenciones se utiliza cuando el usuario se realiza retenciones de impuestos o se presentan otras novedades:



- Finalmente se graba y se actualiza el seguimiento que se tiene para el cobro, si se tienen más cuotas, se programa el cobro de la siguiente, si no se tienen más cuotas se programa el seguimiento 30 días antes del vencimiento de la suscripción para notificar al cliente.

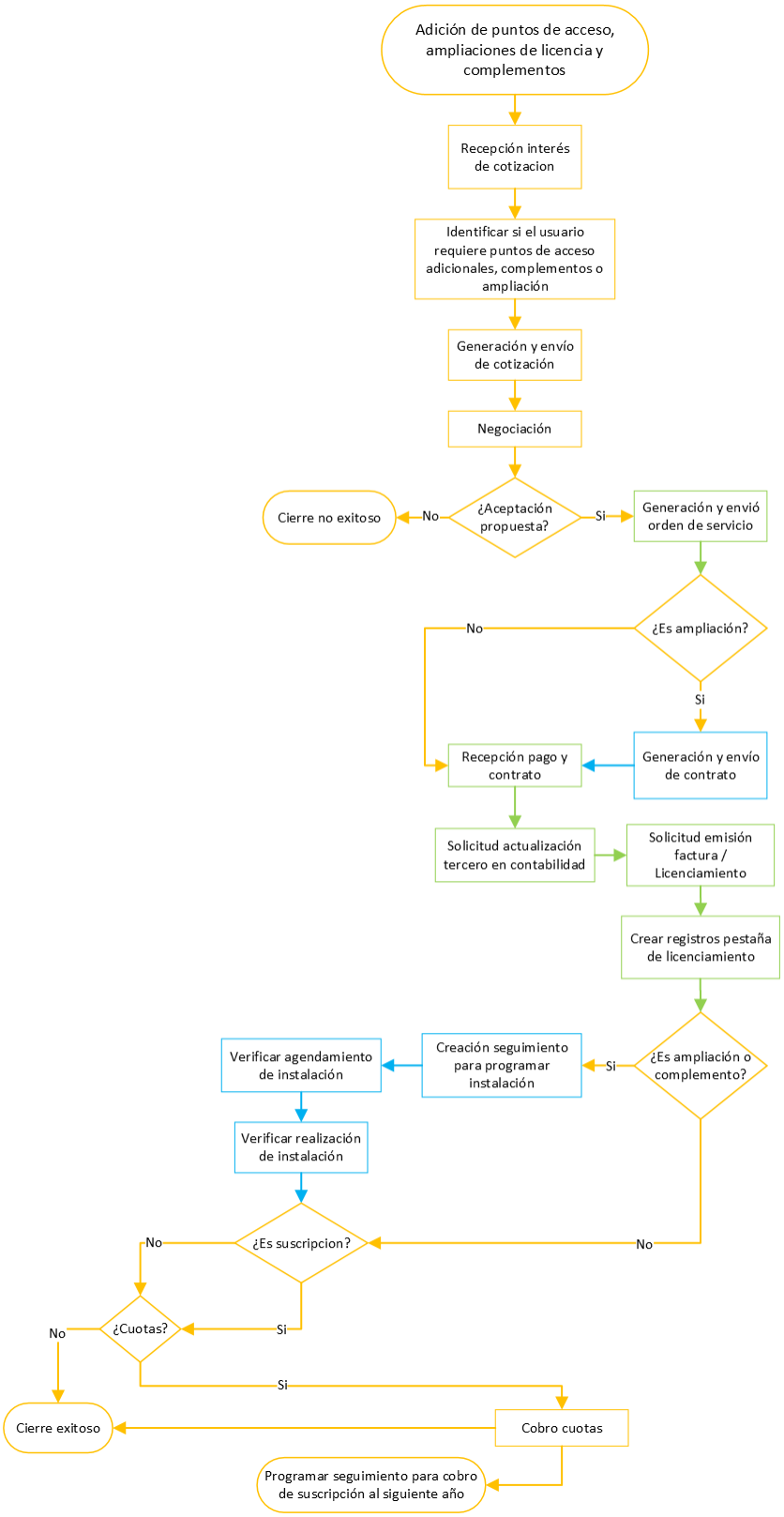
Cierre Exitoso:

1. Solo aplica para ventas de servicios vitalicios y se realiza cuando se evidencia que la factura fue emitida, el pago ingresó en su totalidad, no queda ningún saldo y se realizó la instalación del módulo (si es ampliación o complemento).

Cierre no exitoso:

1. Se realiza cierre sin éxito cuando el usuario manifiesta telefónicamente, por mensaje de WhatsApp, correo electrónico o cuando la entidad no demuestra interés en realizar la compra del programa, ignorando las llamadas y mensajes realizados durante un periodo de 3 meses.

7.1.2.1. FLUJOGRAMA ADICIÓN DE PUNTOS DE ACCESO ADICIONALES, AMPLIACIONES DE LICENCIA Y COMPLEMENTOS



7.1.3. GUÍA APERTURA DE MERCADOS

Gestión que se realiza en las distintas ciudades, donde se pretende ingresar al mercado, como estrategia se deben identificar los contadores que pueden llegar a ser referidores y se les ofrece el sistema para que estos lo recomienden con sus clientes.

1. En primera medida se debe identificar la zona a trabajar como apertura de mercado.
2. El consultor comercial debe presentar propuesta por escrito de aprobación de apertura de mercados a la coordinación comercial, y posteriormente, este realiza la socialización con la gerencia comercial.
3. La propuesta debe incluir:
   - Objetivos
   - Alcance
   - Responsable
   - Estudio de mercado realizado
   - Zona a impactar
   - Tiempos de la ejecución del proyecto
   - Presupuesto estimado
   - Estrategias para el impacto (Publicidad)
4. Definir con la gerencia comercial los descuentos y estrategias comerciales a desarrollar en la zona, software a obsequiar (si aplica), publicidad, presupuesto etc. Actualmente se encuentra autorizado por la gerencia comercial 1 año como periodo de apertura de mercado con las siguientes condiciones: 40% de descuento para ventas nuevas, puntos de acceso adicionales y liquidador de nómina (no aplica para certificado digital, conector de nómina electrónica, POS electrónico, transacciones, almacenamiento en nube y Master Table – Master Doc).
5. Reunir bases de datos de contadores y empresas ubicadas en la zona.
6. Hacer contacto telefónico con los contadores obtenidos en la base de datos e informar sobre el proyecto, ofrecerles la opción de convertirse en referidores e ingresar al programa de desarrolladores de mercado con la opción de obtener el obsequio de la solución que sea autorizada por la Gerencia comercial en su momento, así mismo contactar a las empresas

de las bases de datos obtenidas e indagar si conocen sobre SysCafe, si tienen algún sistema y si estarían interesadas en conocernos.

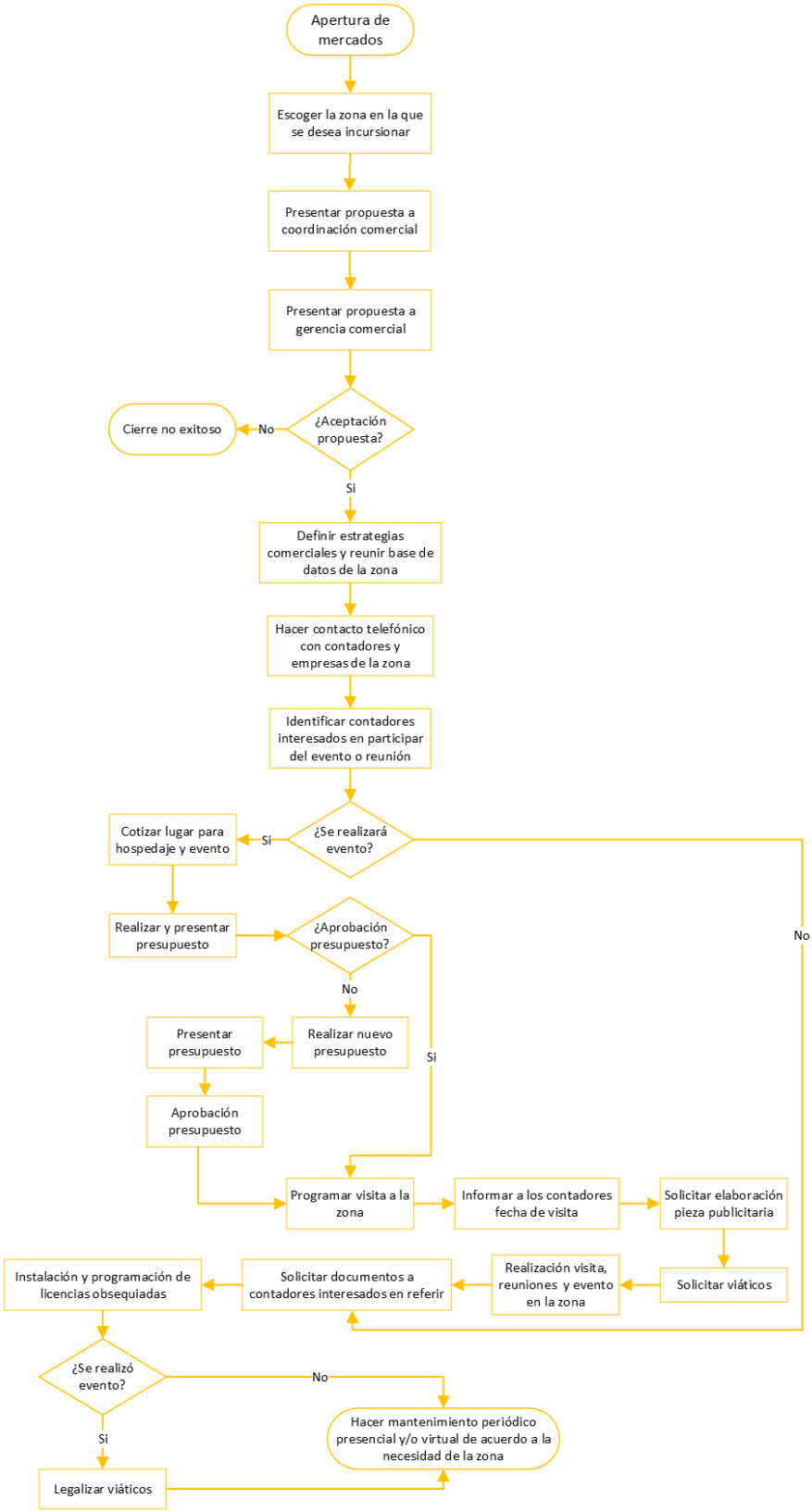
7. Definida la cantidad de contadores interesados el consultor comercial puede realizar la programación de una visita comercial a la zona de apertura de mercado, para esto debe cotizar en mínimo tres hoteles y/o restaurantes de la zona, salón de conferencias, sonido, proyector de imagen y comida y realizar un presupuesto que debe ser pasado a dirección comercial para que posteriormente este sea pasado a la gerencia comercial.
8. Con la aprobación del presupuesto de gastos de la gerencia comercial y financiera, se establece agenda para el desarrollo del viaje programado, delimitando la fecha y hora de cada gestión a realizar por el desarrollador de mercados, como mínimo se debe programar:
   - Reunión grupal en salón de eventos
   - Visitas comerciales a nuevos Lead/Interesados
   - Reuniones individuales
9. Se informa a los contadores de la zona, lugar, fecha y hora del evento o reunión, por los canales suministrados por el contador, correo electrónico o llamada telefónica. Se crea un grupo de WhatsApp en la línea comercial autorizada de contadores, por donde se tendrá contacto directo.
10. Se solicita el apoyo a la coordinación comercial para la elaboración de la pieza publicitaria del evento con el fin de compartirla en el grupo de contadores y redes sociales.
11. Hacer la solicitud de viáticos por escrito en Excel previas cotizaciones de transporte, alimentación, alojamiento, gastos de representación (refrigerio, almuerzo especial con el contacto de la zona, salón de eventos, sonido etc.), la cual se envía al coordinador comercial para su verificación y aprobación en físico.
12. El área de contabilidad efectúa el giro del valor aprobado a la cuenta de nómina del desarrollador de mercado.
13. Llevar a cabo el evento o reunión en la fecha, hora y lugar asignados con el siguiente protocolo:
    - Saludo y agradecimiento.
    - Presentación del colaborador o de los colaboradores de SysCafé.
    - Presentación de la empresa como; historia, misión, visión, valores corporativos (proyectarlos directamente desde la página web de SysCafé www.syscafe.com).
    - Presentar uso y aplicación de cada una de las soluciones de SysCafé.

- Destacar la solución oficial básico y oficial plus diseñado para entidades oficiales.
- Complementos como liquidador de nómina, servicios móviles y los documentos electrónicos
- Enfatizar que SysCafé es proveedor tecnológico autorizado por la DIAN
- Relevancia de tener aprobadas tres normas ISO.
- Realizar demostración de la solución Gestión comercial y aclaración de dudas.
- Realizar oferta comercial autorizada para la zona.

14. Después del evento verificar si entre los contadores asistentes e interesados requieren acompañamiento o cierre comercial en alguna empresa.
15. Si se realiza obsequio de nuestra solución en el evento para los contadores, se debe solicitar la documentación requerida en la guía de venta nueva para el licenciamiento, e informar cuando se instala, según disponibilidad del cronograma en la agenda.
16. Realizar seguimiento a la solución, con el fin de verificar el uso correcto del mismo.
17. Antes de la fecha indicada por el área administrativa, se deberá efectuar la legalización de viáticos, adjuntando soportes de facturas o recibos de caja si es el caso.
18. Hacer mantenimiento presencial y/o virtual con regularidad dependiendo de la necesidad de la zona y según agenda autorizada por la coordinación y gerencia comercial

NOTA: El perfil de los contadores en el proyecto de desarrollo de mercados es el siguiente: Contadores que sean totalmente independientes preferiblemente que no sean empleados ni docentes.

7.1.3.1. FLUJOGRAMA APERTURA DE MERCADOS



7.1.4. GUÍA SEGUIMIENTO A LA VENTA

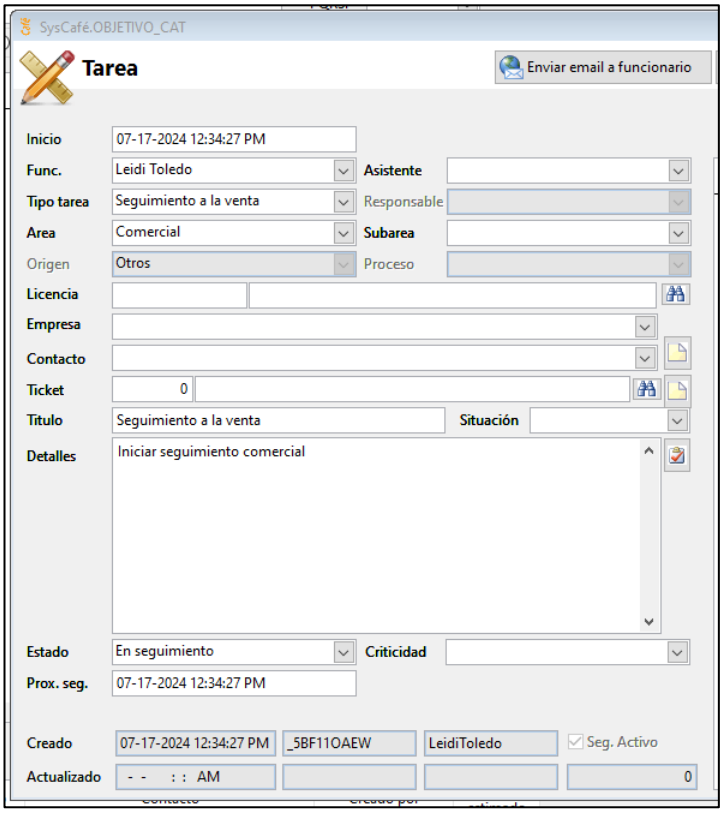
Procedimiento donde se realiza se realizan llamadas de seguimiento a las ventas realizadas con el fin de calificar la satisfacción del cliente respecto al producto adquirido y solucionar inconformidades que se presenten durante el proceso de la venta y la implementación de la solución adquirida.

1. La primera semana de cada mes, el consultor comercial encargado del proceso envía un informe de Clientes Nuevos. Este debe solicitarse directamente al analista SIG por medio de Microsoft teams.
2. Una vez generado el archivo en Excel se debe enviar al líder del área de soporte por medio de Microsoft teams para que se dé inicio al proceso de seguimiento a la venta.

Nota: El área comercial solo realiza el proceso de llamadas de seguimiento a las licencias obsequiadas a los contadores, en estas llamadas se debe verificar que el contador este usando el sistema, recordar beneficios y el proceso de cobro de comisiones por referir empresas, para realizar este proceso se debe:

1. Realizar creación de la tarea para inicio del proceso de la siguiente manera:

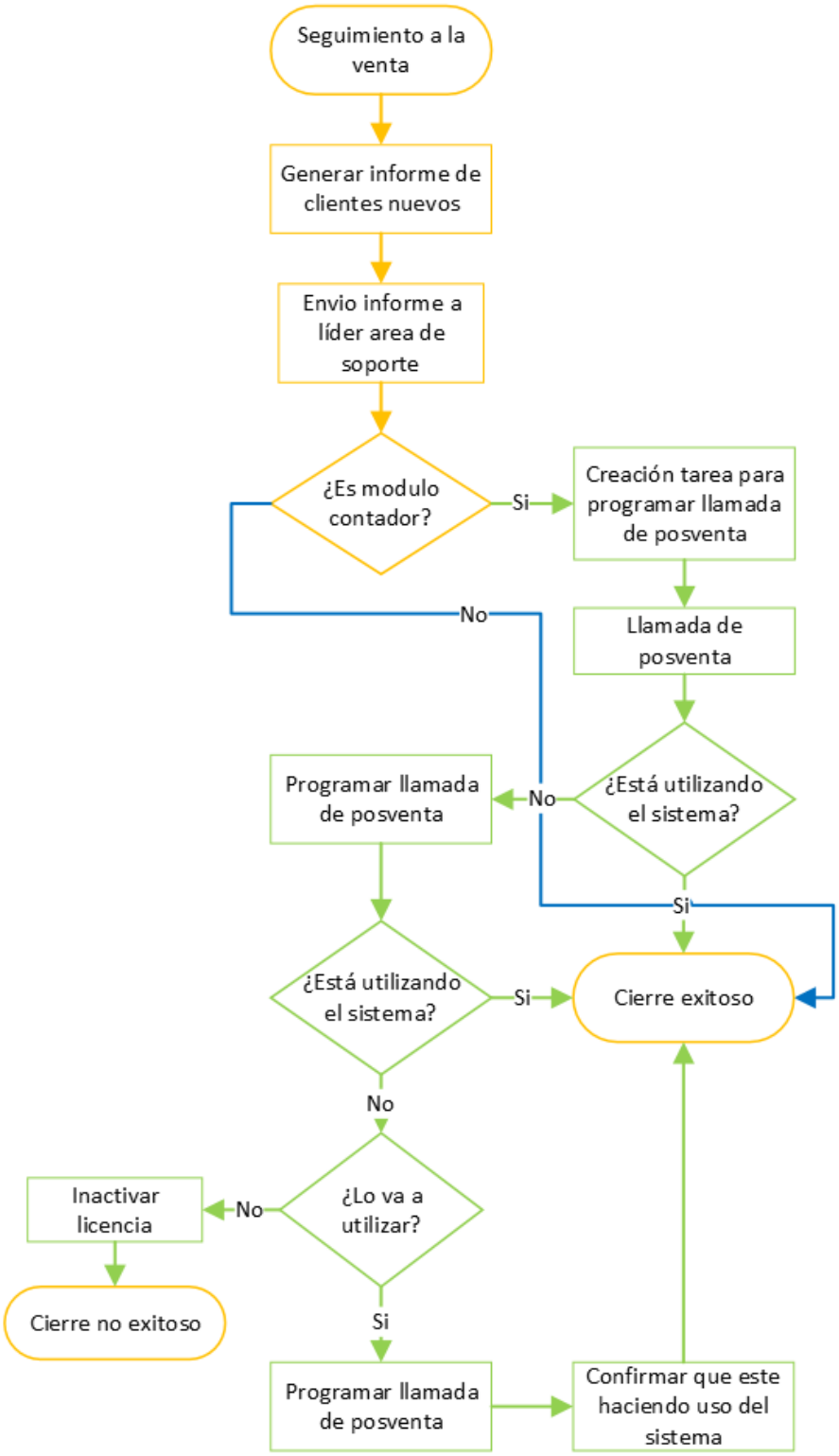
   Funcionario: Se asigna el consultor comercial a cargo.
   Área: Comercial
   Tipo tarea: Postventa
   Cliente: Licencia del contador
   Título: Seguimiento a la venta
   Detalles: Iniciar seguimiento comercial
   Estado: En seguimiento
   Próximo seguimiento: Programar para 2 meses después.



2. Llegada la fecha del seguimiento se debe contactar al contador para validar si se encuentra utilizando el sistema, recordar beneficios y el proceso de cobro de comisiones por referir empresas, si se invidencia que el contador no está utilizando el sistema se debe validar la razón, si informa que no lo va a utilizar se debe inactivar la licencia, si informa que la utilizará más adelante se debe reprogramar el seguimiento para 2 meses después.

3. Si el contador confirma que está utilizando el sistema se puede dar cierre al seguimiento de Postventa.

7.1.4.1. FLUJOGRAMA SEGUIMIENTO A LA VENTA



7.2. SERVICIOS

Productos adicionales que el usuario puede adquirir con el fin de suplir una necesidad, entre ellos tenemos facturación electrónica, desarrollos especiales, arrendamientos, suscripciones, contrato de mantenimiento, convenios académicos e instituto virtual.

7.2.1. GUÍA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Servicio que le permite a los usuarios emitir y enviar facturas en tiempo real a la DIAN por medio del sistema.

Los documentos electrónicos brindados por SysCafé a los usuarios son:

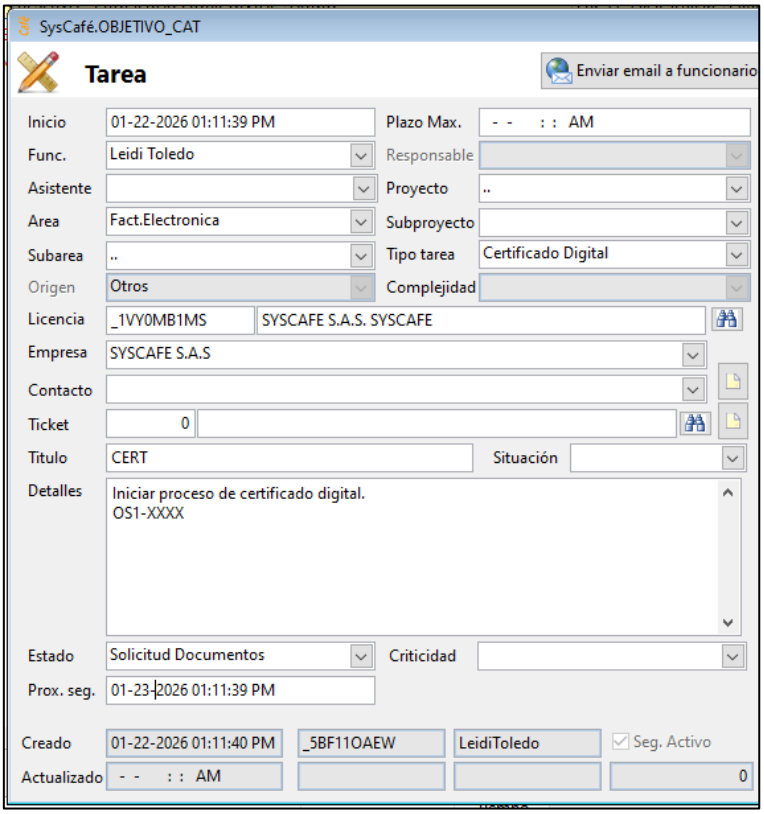
- Facturación electrónica
- Nomina electrónica
- Documentos soporte
- Los eventos iniciales para la recepción de las facturas a crédito
- Facturación POS electrónica
- Documento equivalente electrónico de servicios públicos domiciliarios

Usuario nuevo

1. Se procederá con la legalización de documentos electrónicos para clientes nuevos cuando el consultor comercial dentro de la compra inicial incluyó alguno de los documentos mencionados anteriormente, éste debe solicitar la creación del tercero en contabilidad, licenciar/ solicitar la emisión de la factura y, por último, crear un seguimiento a nombre del funcionario encargado del proceso de los certificados digitales, este seguimiento debe ser colocado para el siguiente día.
2. Los ítems del seguimiento deben ser los siguientes:
    - **Funcionario:** Debe asignar al funcionario a cargo del proceso del certificado digital.
    - **Área:** Facturación electrónica (CRM Licencias)

- **Tipo de tarea:** Certificado digital
- **Cliente:** Mediante el NIT se busca la razón social que maneje los procesos de facturación electrónica.
- **Empresa:** Se selecciona la empresa para la cual se iniciará el proceso del certificado digital
- **Título:** CERT – CERTIFICADO
- **Detalle:** Inicia proceso de certificado digital. – Numero orden de servicio donde se cobró el certificado.
- **Estado:** Solicitud de documentos
- **Próximo seguimiento:** Se asigna el seguimiento para un día hábil después de la creación.

Teniendo en cuenta lo anterior el seguimiento se creará de la siguiente manera:



Usuario antiguo

1. Una vez recibida la solicitud de interés por parte del usuario, se debe enviar cotización al correo pactado con el mismo, el formato de la cotización se encuentra en la ruta

\\server\COMERCIAL\ COTIZACIONES\MODELOS COTIZACIONES, después de remitir la cotización se debe ir al CRM licencias y en la pestaña de seguimiento crear una nueva tarea donde se mencioné lo hablado con el usuario y el seguimiento se programa para máximo 8 días hábiles después (No cuentan los sábados).

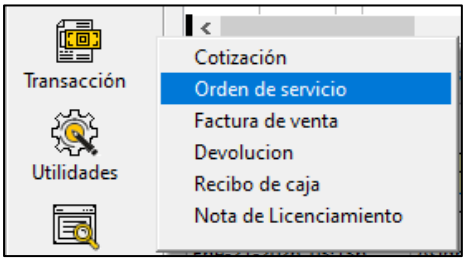
2. El usuario debe responder el correo de la cotización confirmando la compra, indicando el número de transacciones a adquirir, informar si requiere nomina electrónica, POS electronica y adjuntar el RUT de la empresa con fecha de generación no mayor al año anterior.

   En caso de no recibir respuesta del usuario pasados los 8 días, se procede a enviar mensaje por WhatsApp o llamada comercial.

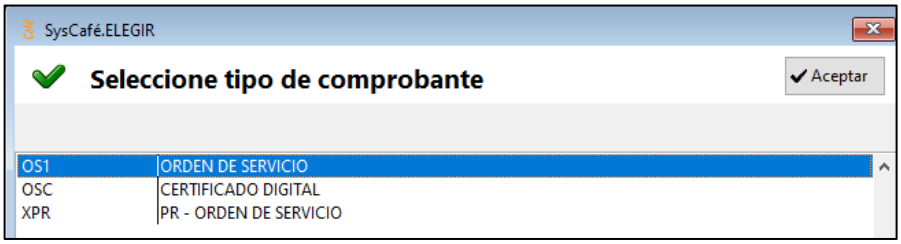
3. El consultor comercial debe generar la orden de servicio en el CRM licencias, en esta se debe incluir el certificado digital + el paquete de transacciones, el POS electrónico y nomina electrónica (Si se requieren), luego se responde el correo con la orden de servicio y los medios de pago, para generar la orden de servicio se debe:

   a) En el CRM Licencias se busca el usuario al cual se le generará la orden de servicio.

   b) Vamos al botón “Transacción” y seleccionamos “Orden de servicio”



   c) Seleccionamos “Orden de servicio”



   d) Diligenciamos toda la información solicitada:

   - **Cliente:** Buscar al usuario
   - **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.

- **Detalle:** Breve descripción de lo que el usuario va a adquirir.
- **Ítems:** Se adiciona el certificado y las transacciones. El POS electrónico y nomina electronica solo se adicionan si el usuario las requiere:

  Servicio: Se agrega el código de la modalidad a adquirir.

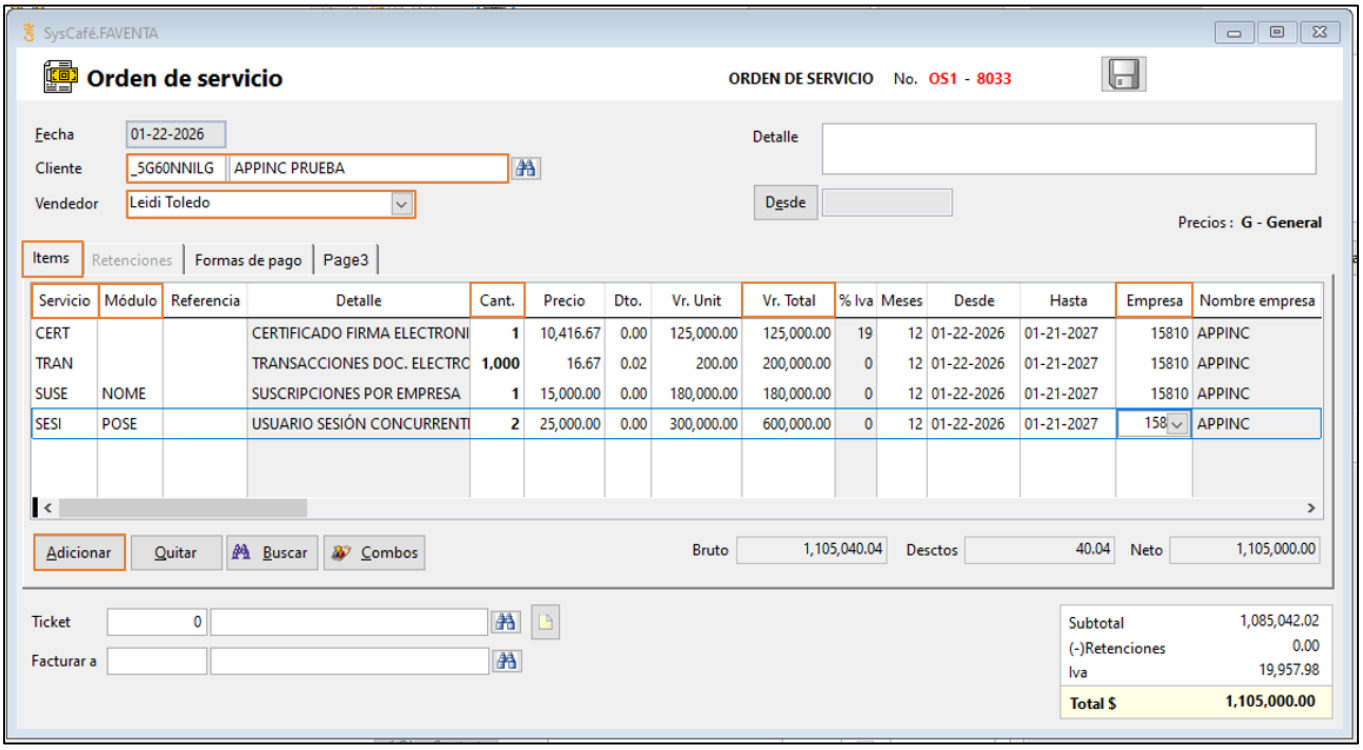
  Modulo: Se agrega el código del módulo a adquirir.

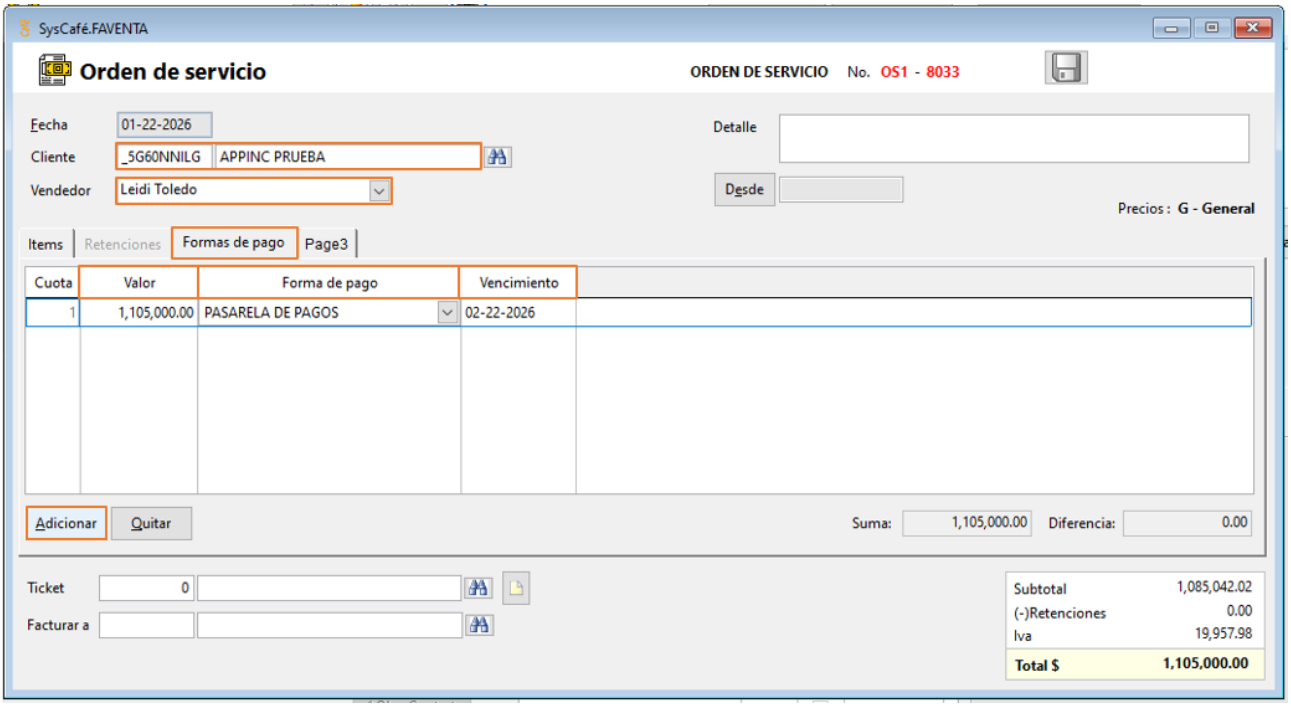
  Cant.: Se coloca la cantidad a adquirir (Solo aplica para transacciones y POS electrónico)

  Vr. Total: Colocar el valor de cada concepto.

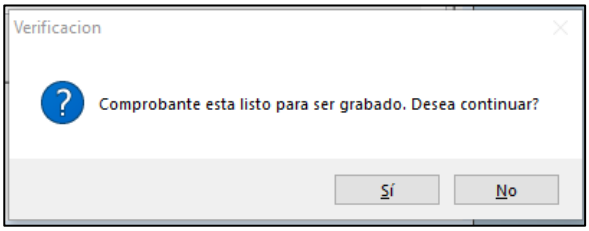
  Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"

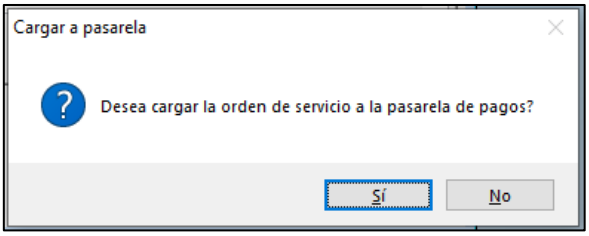
  Empresa: Seleccionar empresa que adquiere el certificado.
- **Formas de pago:** Se adiciona un solo registro ya que solo se maneja pago de contado.
  - ✓ **Valor:** Valor total
  - ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos
  - ✓ **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.



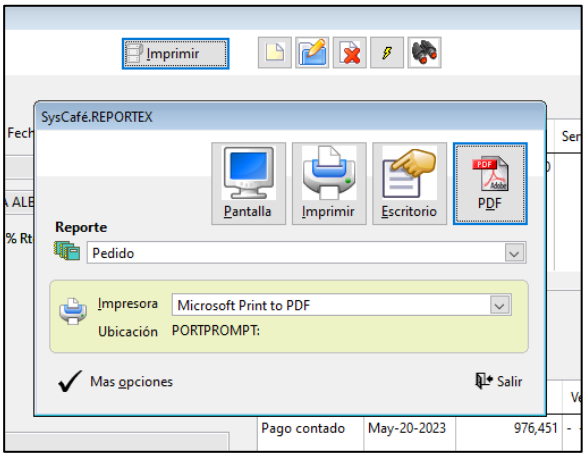


- Se da en Grabar y luego en “Si” en las dos ocasiones:



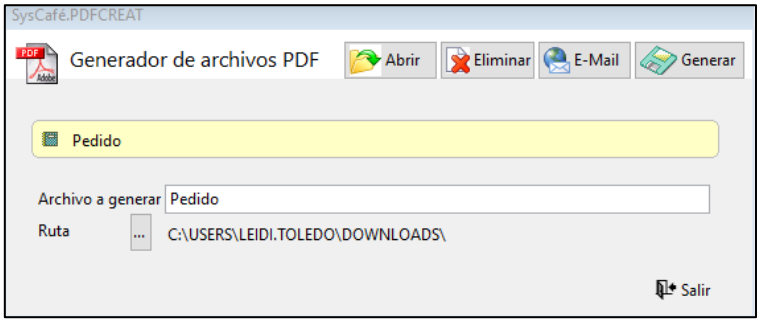


- Se dan “PDF”



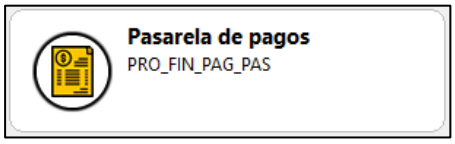
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Leidi Johanna Toledo Jiménez Consultora Comercial	Jhonatan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

- Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:

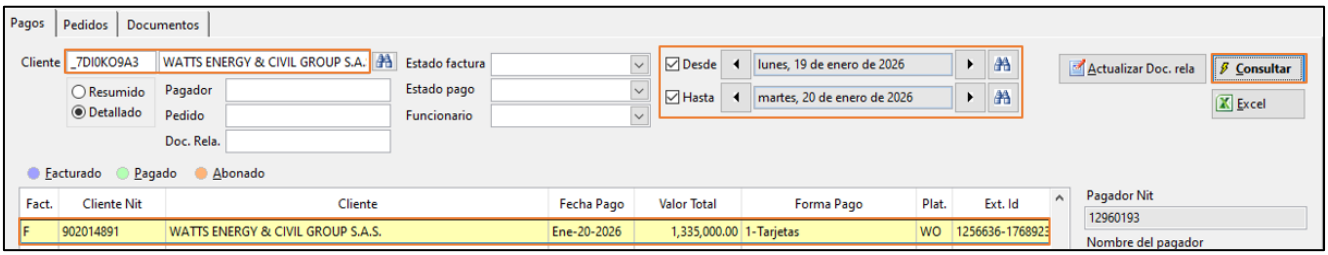


4. Después de esto se realiza el registro del envío de la orden de servicio en el CRM licencias para realizarle seguimiento al envío del pago; el usuario deberá realizar él envió del comprobante de pago por medio de correo electrónico, en caso de no recibirlo después de una semana se procede a reenviar la información, de no recibir el pago se procede a validar con el usuario por WhatsApp o llamada comercial.

5. Cuando se recibe el pago se procede con la identificación del pago en la pasarela, para ello debemos:
   - En el CRM licencia vamos a “Menú” y buscamos “Pasarela de pagos”

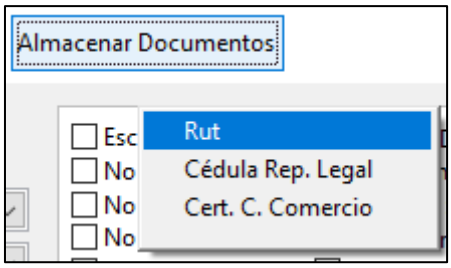


   - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en “Consultar”
   - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
     - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
     - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
     - Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.

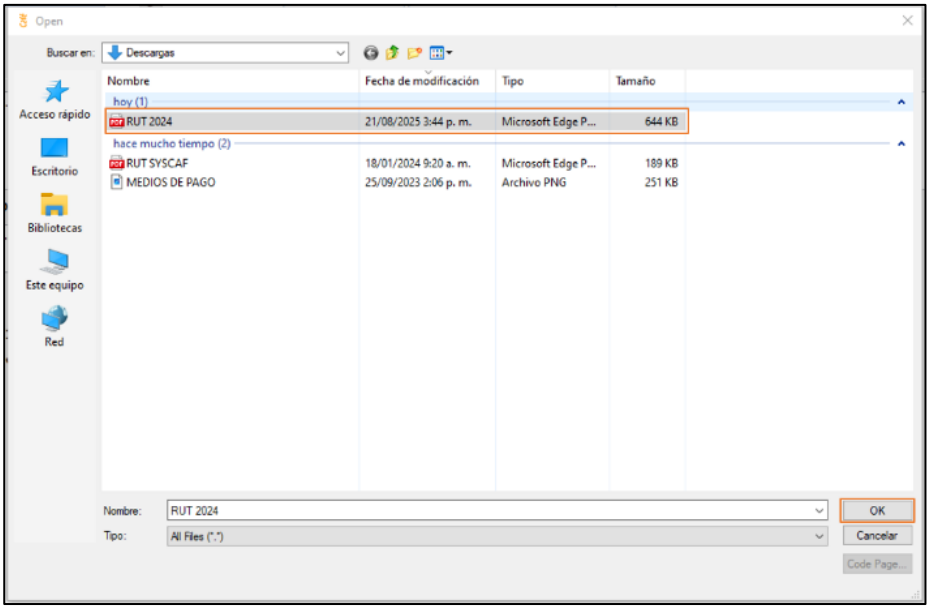


6. Luego de identificar el pago en la pasarela de ser necesario se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este correo se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe remitir la factura electronica, después de esto debemos cargar el RUT en el CRM licencias, para esto se debe:

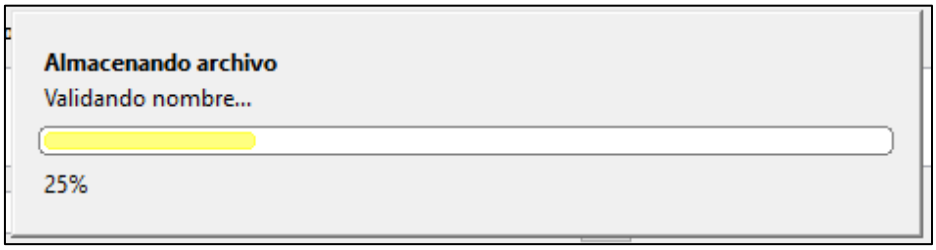
- Ir al CRM licencias y buscar al usuario.
- Damos en "Modificar" y después en "Almacenar Documentos"



- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en "Ok"

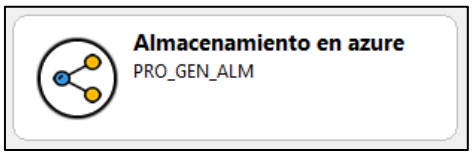


- Una vez el sistema termine de cargar el documento actualiza los datos que estén diferentes a los registrados en el RUT.



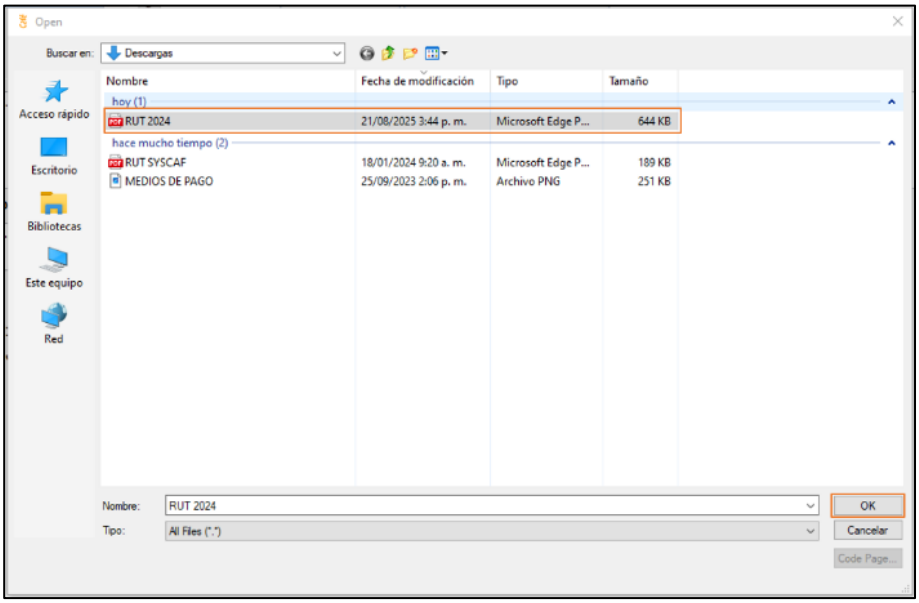
```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

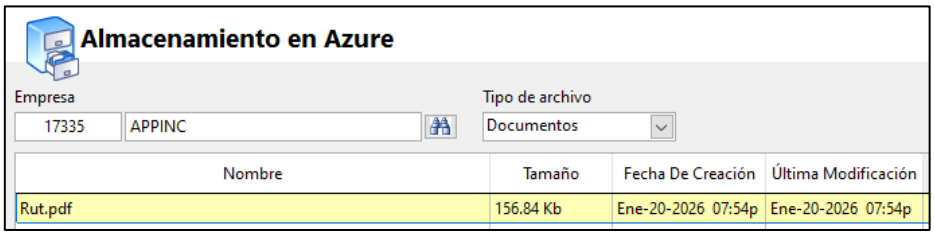


  - En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
  - Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

  - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut y damos en “Ok”

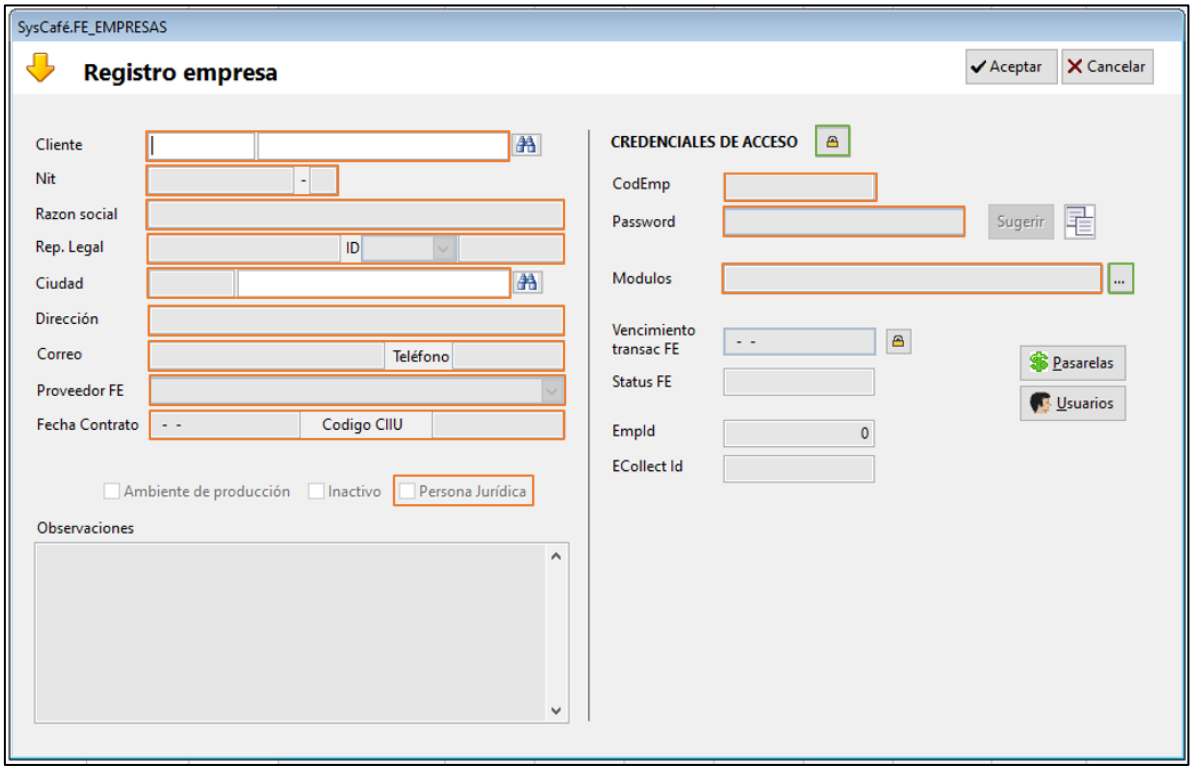


  - Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que haya quedado cargado el documento.



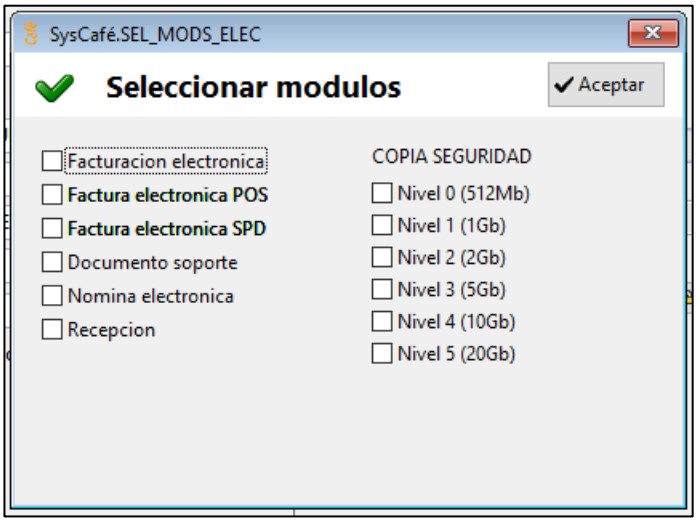
- El funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la actualización del tercero, una vez se reciba este correo se puede solicitar la emisión de la factura, de no requerir actualización se pueden solicitar la emisión de la factura directamente.

7. Después de enviar el correo al área de facturación se procede a crear la empresa en la pestaña “Empresas” en el CRM licencias:
   1. Se debe ir la pestaña Empresas, se da en nuevo y se debe colocar el cliente bajo la cual se va a crear la empresa, se diligencia el NIT, razón social, Rep. Legal, se selecciona en tipo de documento de identidad y se ingresa el número, la ciudad, dirección, correo, teléfono, seleccionar proveedor SYSCAFE fecha del contrato (la fecha del día de la creación) colocar el código CIIU del RUT, si es persona jurídica activar la clasificación, en credenciales de acceso activar el candado y colocar CodEmp (debe ser creado por el consultor comercial con el nombre de la empresa) y se da en “Sugerir”, seguidamente se cierra el candado:



En módulos damos se activan los documentos electrónicos que adquirió la empresa:

- Si compro certificado digital y transacciones se activa Facturación electrónica, documento soporte y recepción.
- Si compro certificado digital, transacciones y nomina electrónica se activa Facturación electrónica, documento soporte, nomina electrónica y recepción.
- Si compro certificado digital, transacciones, nomina electrónica y POS electrónico se activa Facturación electrónica, factura electrónica POS, documento soporte, nomina electrónica y recepción.
- Si compro certificado digital y POS electrónico se activa factura electrónica POS.
- El ítem “Factura electrónica SPD” se activa solo para empresas de servicios públicos que requieran el documento equivalente electrónico de servicios públicos domiciliarios.
- En “COPIA SEGURIDAD” se selecciona el nivel 0 si la empresa no adquirió las copias de seguridad en la nube, si adquirió el servicio se selecciona el nivel comprado.

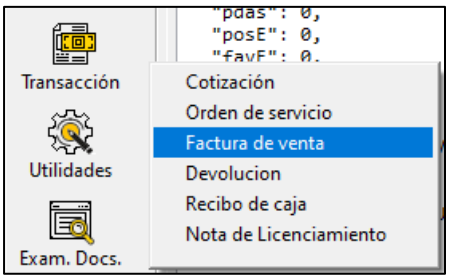


Finalmente se da en “Aceptar”

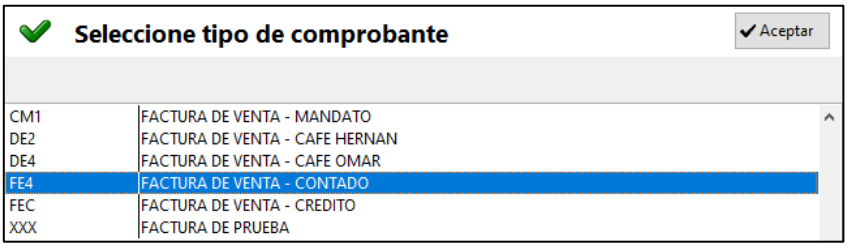
8. **Licenciamiento y solicitud de emisión de factura:**

Para la solicitar la emisión de la factura debemos:

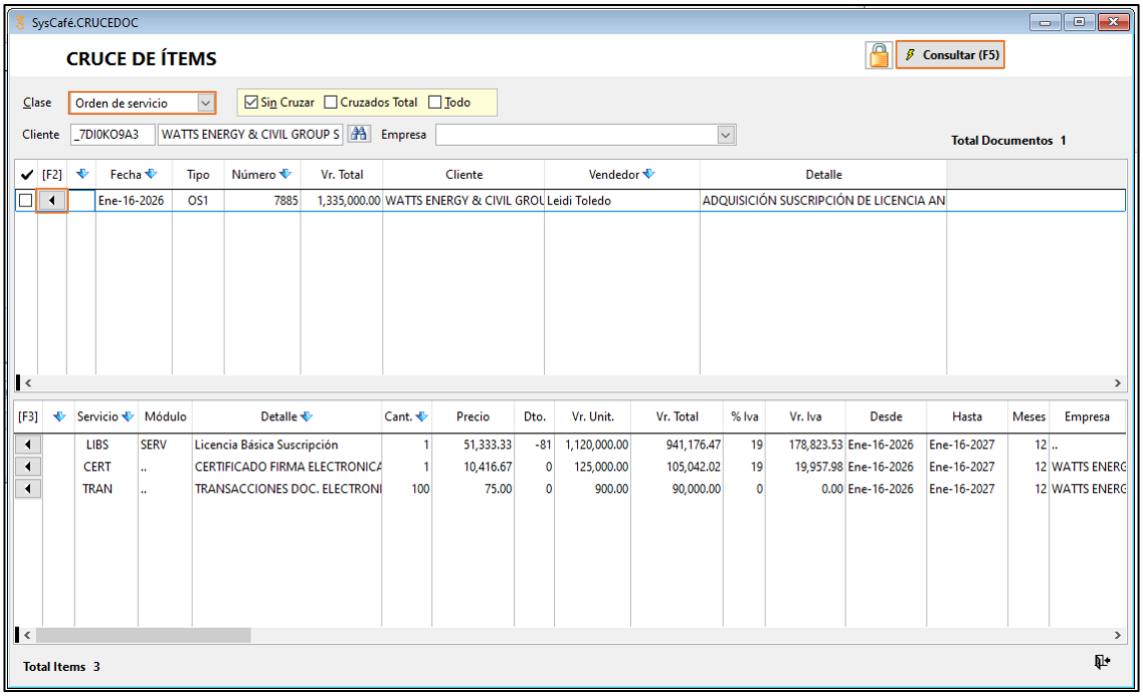
✓ Ir a la pestaña “Transacción” y seleccionar “Factura de venta”



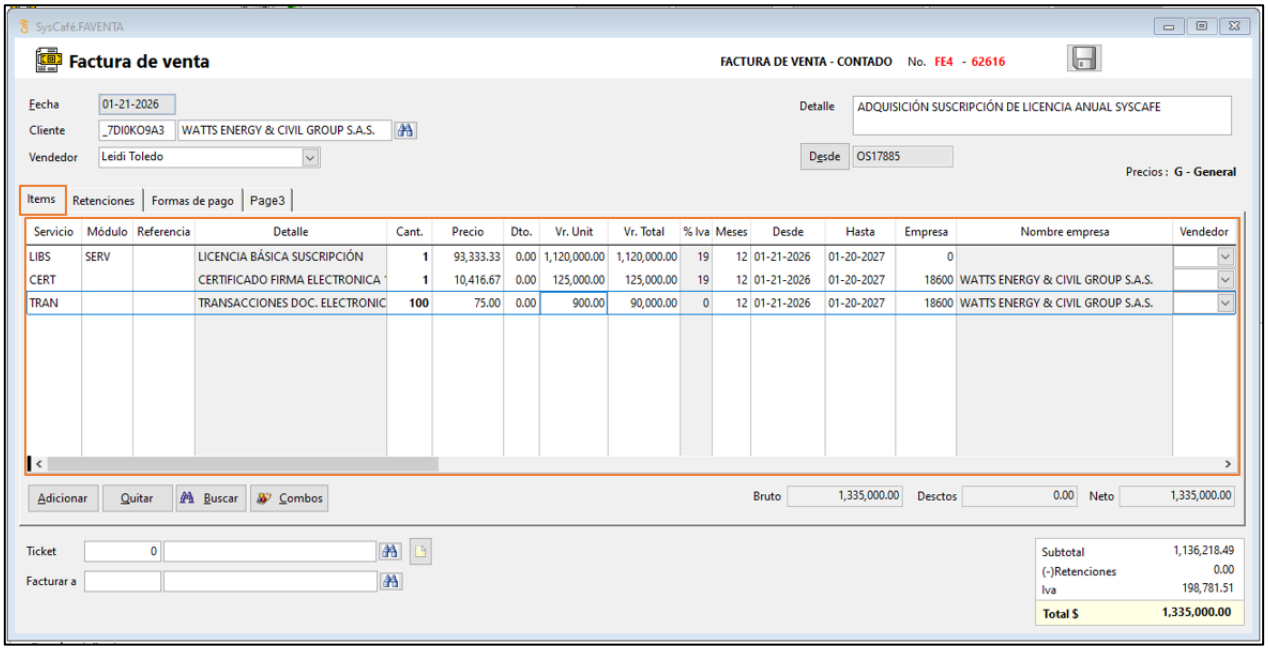
✓ Se selecciona “Factura de venta – Contado”



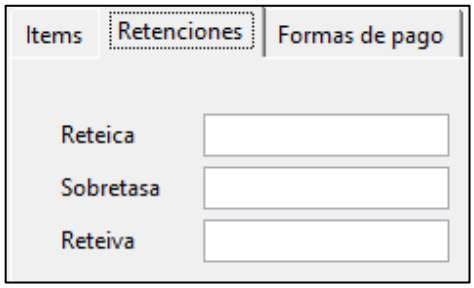
✓ Damos en el botón “Desde” en clase seleccionamos “Orden de servicio” y damos en “Consultar” esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el “Botón”



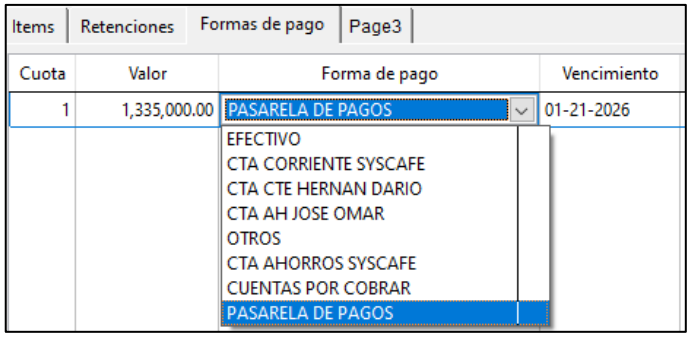
✓ Lo que nos cruza la orden con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña “Ítems” revisamos que este TODO lo adquirido por el cliente en temas de documentos electrónicos.



- ✓ La pestaña "Retenciones" solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:

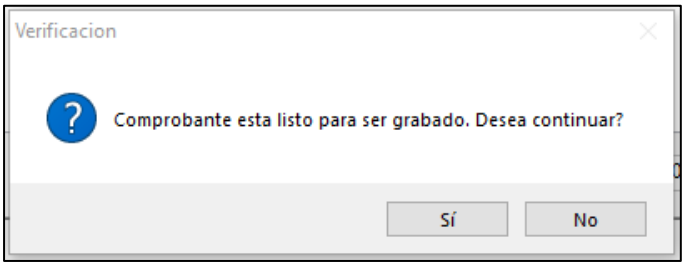


- ✓ En la pestaña "Forma de pago" se modifica la "Forma de pago" seleccionando la utilizada por el usuario:



Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

✓ Damos en "Gabar" y luego en "Sí"



✓ Si se vendió nomina electronica o POS electrónico al usuario se deben crear los registros en la pestaña "Licenciamiento", para ello debemos:

- En el CRM licencia vamos a "Menú" buscamos "Licenciamiento"

- Damos en "Nuevo", buscamos el cliente y diligenciamos la información:

  Empresa: Seleccionamos la empresa que adquiere el servicio.

  Servicio: Se selecciona cada uno de los servicios adquiridos por el cliente.

  Modulo: Se selecciona el módulo adquirido por el cliente, cada uno tiene sus servicios dependiendo de la suscripción.

  Vendedor: Seleccionar el consultor que debe realizar la renovación del servicio.

  Meses: Cantidad de meses que dura la suscripción.

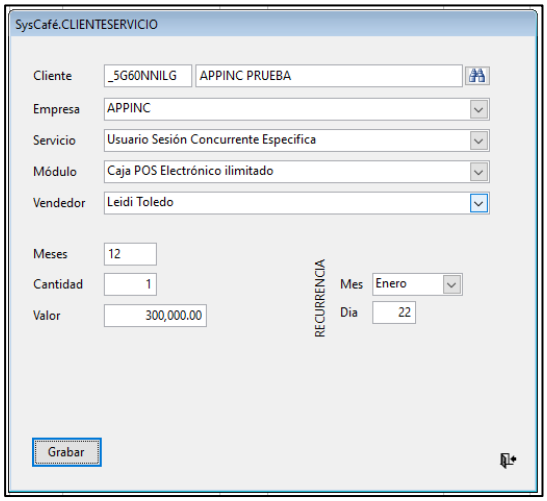
  Cantidad: Cantidad adquirida por el usuario, si es un complemento o nomina electronica se deja en 0.

  Valor: Valor de la renovación de la suscripción.

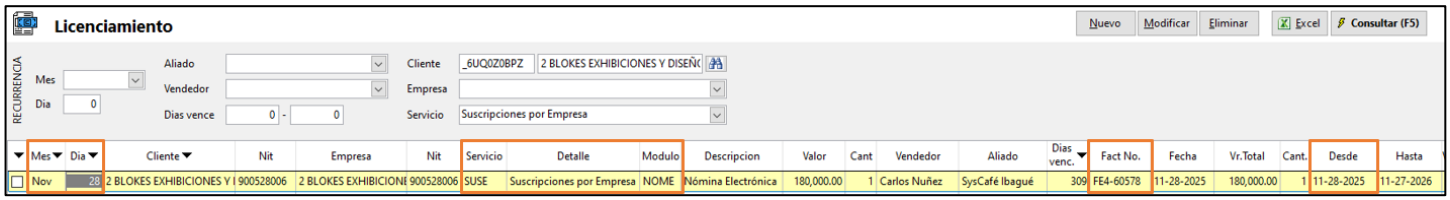
  Mes: Mes en que se debe renovar la suscripción.

  Dia: Dia en el que vence la suscripción.

  Damos en "Grabar"

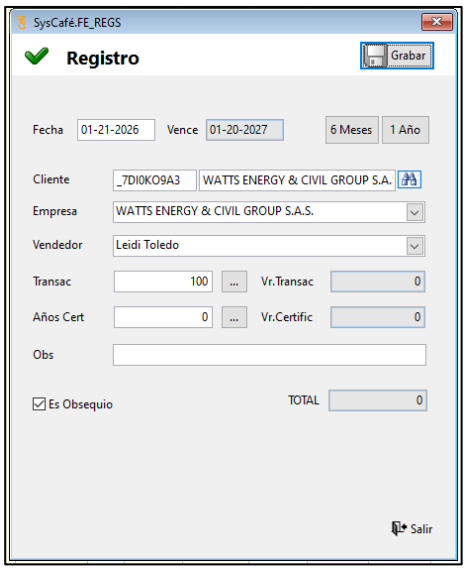


- Se debe revisar que todos los servicios que se agreguen coincidan con los registrados en la factura para que el sistema traiga la fecha de vencimiento de la misma y esta debe coincidir con la concurrencia del registro creado.



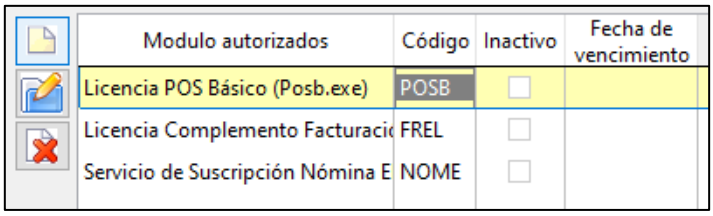
✓ Después de esto se deben licenciar las transacciones, para ello debemos:

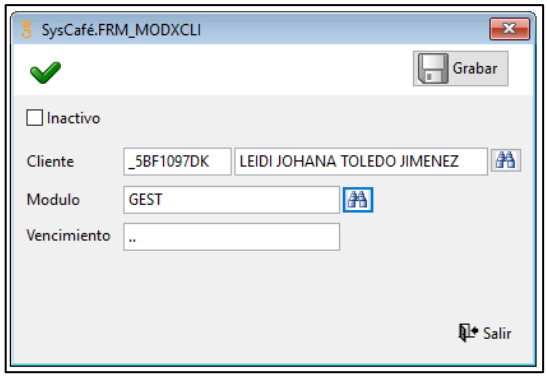
- Ir la pestaña “F Electronica” y se da en “Nueva”
- Seleccionar el cliente, la empresa, colocar el vendedor, el paquete de transacciones que adquirió, se marca el Check “Es obsequio” y se da en grabar:



✓ Si se identifica que falta algún modulo (FREL, NOME o POSE) debemos agregarlo manualmente, para ello debemos:

- Ir a la pestaña "Info. Soporte"
- Después se va a la parte de módulos, módulos autorizados se da en nuevo, se busca la solución faltante adquiridas por la empresa y se da en grabar.





9. Finalmente se debe crear un nuevo seguimiento a nombre del funcionario a cargo de los certificados digitales, tal cual como se realizó para usuarios nuevos, posteriormente se alimenta seguimiento inicial registrando el envío del correo a facturación e inicio de proceso de certificado, si se venció nomina electronica o POS electrónico se programa la renovación de la suscripción para el siguiente año.

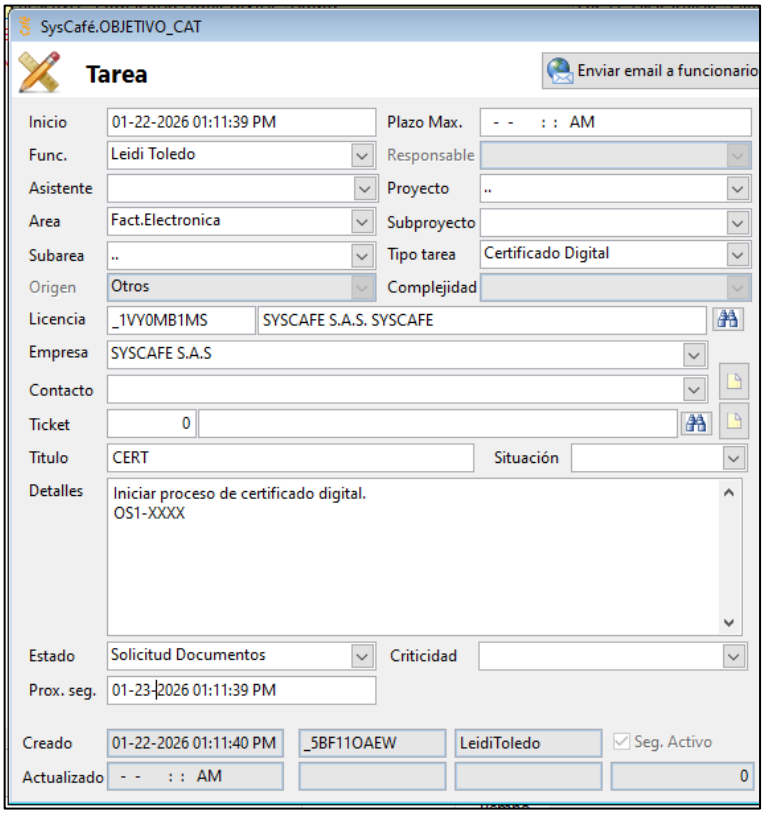
Certificado digital:

Usuario nuevo

1. El consultor comercial que realizó la venta crea un seguimiento a nombre del funcionario encargado del proceso de los certificados, este seguimiento se asigna para el siguiente día hábil, para crear el seguimiento debemos:
   - Ir al CRM licencias, buscar el cliente e ir a "Seguimientos"
   - Damos en "Nueva tarea" y diligenciamos los campos:
     - **Funcionario:** Debe asignar al funcionario a cargo del proceso del certificado digital.

- **Área:** Facturación electrónica (CRM Licencias)
- **Tipo de tarea:** Certificado digital
- **Cliente:** Mediante el NIT se busca la razón social que maneje los procesos de facturación electrónica.
- **Empresa:** Se selecciona la empresa para la cual se iniciará el proceso del certificado digital
- **Título:** CERT – CERTIFICADO
- **Detalle:** Inicia proceso de certificado digital. – Numero orden de servicio donde se cobró el certificado.
- **Estado:** Solicitud de documentos
- **Próximo seguimiento:** Se asigna el seguimiento para un día hábil después de la creación.

Teniendo en cuenta lo anterior el seguimiento se creará de la siguiente manera:



2. El funcionario a cargo del proceso debe enviar un correo electrónico solicitando el cargue de la documentación en el portal de soporte técnico, en este correo se informa al usuario que debe ingresar al portal de soporte técnico de SysCafe https://soporte.syscafe.com/,

registrarse con su NIT y correo principal (Los cuales van adjunto al correo) y se adjunta el enlace del manual “Certificado de Firma Digital” ubicado en la página de documentación de SysCafe:

SysCafé Software Integrado de Gestión Empresarial

NOTIFICACIÓN

Cordial saludo PRECOOPERATIVA DE SERVICIO AGROPECUARIO,

Solicito amablemente el cargue de los documentos para iniciar con el proceso de la expedición del certificado de firma digital para la emisión de documentos electrónicos de la empresa.

Para conocer y cargar la documentación por favor siga los siguientes pasos:

1. **Paso 1: Cargar documentación**
   SysCafé ha simplificado el proceso de renovación para su comodidad. Acceda al portal de soporte técnico: Haga clic aquí: Portal soporte técnico SysCafé
   Sus datos de acceso son los siguientes:
   NIT: 901617218
   Correo: preagroser@gmail.com
   Para cargar la documentación necesaria, por favor consulte el manual “Certificado de Firma Digital” en nuestra página de documentación: Haga clic aquí: Manual Certificado de Firma Digital
2. **Paso 2: Confirmar la finalización del proceso**
   Una vez cargada la documentación en el portal de soporte técnico, le solicitamos confirmar la finalización de este paso respondiendo a este correo.
   Importante: Solo recibiremos documentos a través del portal de soporte técnico SysCafé. No se aceptarán archivos adjuntos en este correo.

Plazos y Recomendaciones:

- Si se requiere alguna corrección en la documentación cargada, le notificaremos por correo electrónico.
- Una vez la documentación esté completa, la emisión del nuevo certificado de firma digital puede tardar hasta 5 días hábiles.
- La vigencia del nuevo certificado comenzará el mismo día de vencimiento del anterior, siempre que el trámite se realice dentro del plazo.

Contrato de Mantenimiento Vigente
Recuerde que, para la emisión y activación del certificado digital, su contrato de mantenimiento debe estar al día. Si ya lo ha renovado o se encuentra activo, puede omitir este mensaje.

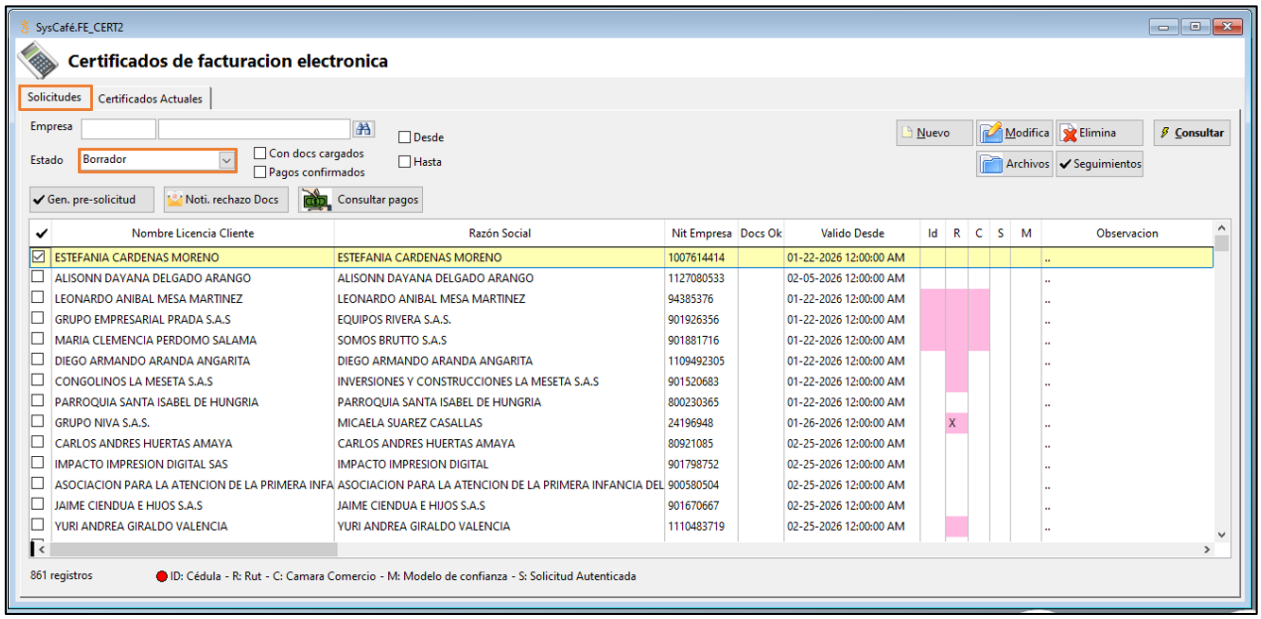
Estamos atentos a cualquier inquietud o pregunta que pueda tener. No dude en contactarnos.

Cordialmente,

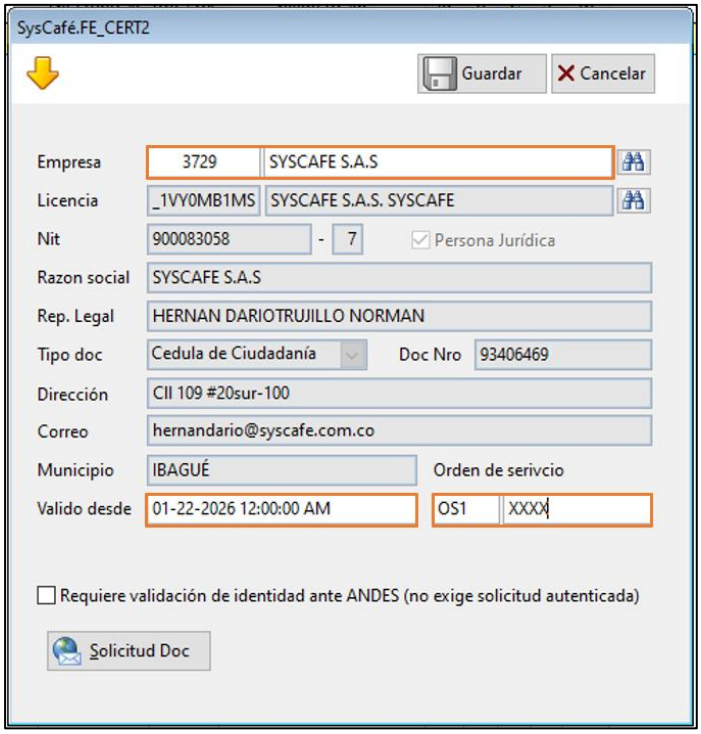
SYSCAFÉ S.A.S.
PROVEEDOR TECNOLÓGICO AUTORIZADO POR LA DIAN
syscafe.com

Para él envió del correo el funcionario debe:

- En el CRM licencias vamos a “Menú” y buscamos “Certificados FE”
- En la pestaña “Solicitudes” y en el estado “Borrador” vamos a el botón “Nuevo”



- Buscamos la empresa a la cual se le debe solicitar la documentación, en “Valido desde” seleccionamos la fecha en la que se crea el registro, Colocamos el número de la orden de servicio que nos registró el consultor en el seguimiento y damos en “Guardar”

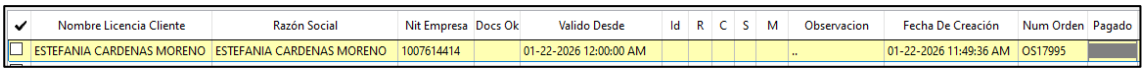


- Seguidamente buscamos el registro creado, damos en “Modificar”

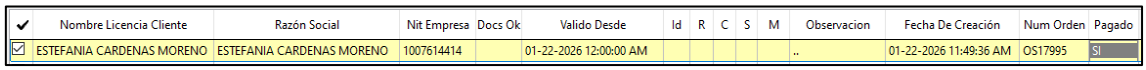
y después en “Solicitud Doc”

- Después seleccionamos el registro y damos en “Consultar pagos”

lo que consulta la empresa en la pasarela y si la orden de servicio asociada anteriormente registra pago el borrador se marca con el “Si” en el campo “Pagado”



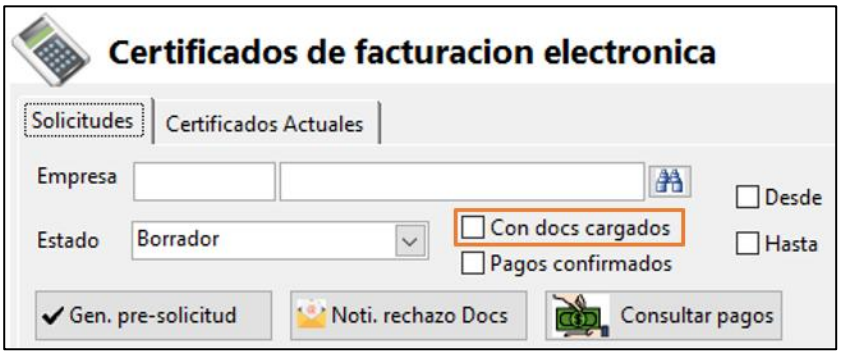
✔	Nombre Licencia Cliente	Razón Social	Nit Empresa	Docs Ok	Valido Desde	Id	R	C	S	M	Observacion	Fecha De Creación	Num Orden	Pagado
☐	ESTEFANIA CARDENAS MORENO	ESTEFANIA CARDENAS MORENO	1007614414		01-22-2026 12:00:00 AM						..	01-22-2026 11:49:36 AM	OS17995	



✔	Nombre Licencia Cliente	Razón Social	Nit Empresa	Docs Ok	Valido Desde	Id	R	C	S	M	Observacion	Fecha De Creación	Num Orden	Pagado
☑	ESTEFANIA CARDENAS MORENO	ESTEFANIA CARDENAS MORENO	1007614414		01-22-2026 12:00:00 AM						..	01-22-2026 11:49:36 AM	OS17995	SI

- Se alimenta el seguimiento creado por el consultor comercial informando que se solicitaron los documentos al usuario, la fecha del próximo seguimiento se asigna para 8 días hábiles después (No cuentan los sábados).

3. Después de esto se debe estar rectificando diariamente el formulario de “Certificados FE” en la pestaña “Solicitudes”, en el estado “Borrador” y seleccionamos el Check “Con docs cargados”



Aquí aparecerán todas las empresas que han cargado documentos en el portal de soporte técnico, esta documentación debe ser revisada de acuerdo a las especificaciones de cada documento:

DOCUMENTOS CERTIFICADO DIGITAL

- Documento de identidad del representante por ambas caras con buena resolución.
- RUT (Con todas sus páginas y sin clave) en PDF

- Certificado de existencia y representación legal (con fecha no mayor a 6 meses) en PDF. En caso de no tener cámara de comercio enviar el documento que certifique quien es el representante legal de la empresa, ejemplo, decretos de nombramiento, resoluciones, actas de creación de consorcio o uniones temporales, etc. Si es persona natural y no tienen cámara de comercio, omitir este punto.
- Documento de confianza firmado por el representante legal, escaneado en formato PDF las dos caras (persona natural o jurídica) favor verificar que los datos de este mismo, sean correctos
- Carta notarial juramentada ANDES escaneado en PDF (debe llevarse a la notaría para ser autenticada) ES OBLIGATORIO SU ENVIO PARA PERSONA NATURAL Y JURÍDICA

Para revisar la documentación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ID – Documento de identidad
- R – RUT
- C – Cámara de comercio
- S – Carta notarial
- M – Documento de confianza

Las empresas que tienen documentos cargados sin revisar aparecen resaltadas en color rosado:

MULTIELECTRICOS LA 14 JF S.A.S	901494504		08-14-2025 12:00:00 AM					

Las empresas que tienen documentos cargados ya revisados previamente aparecen en rosado y marcadas con una “x”:

LUISA MARIA CORTINA ANAYA	1082250467		07-11-2025 12:00:00 AM	X	X	X		X

Si una empresa tiene documentos cargados ya revisados y aparece uno de estos sin la “x” significa que es un documento pendiente por revisar:

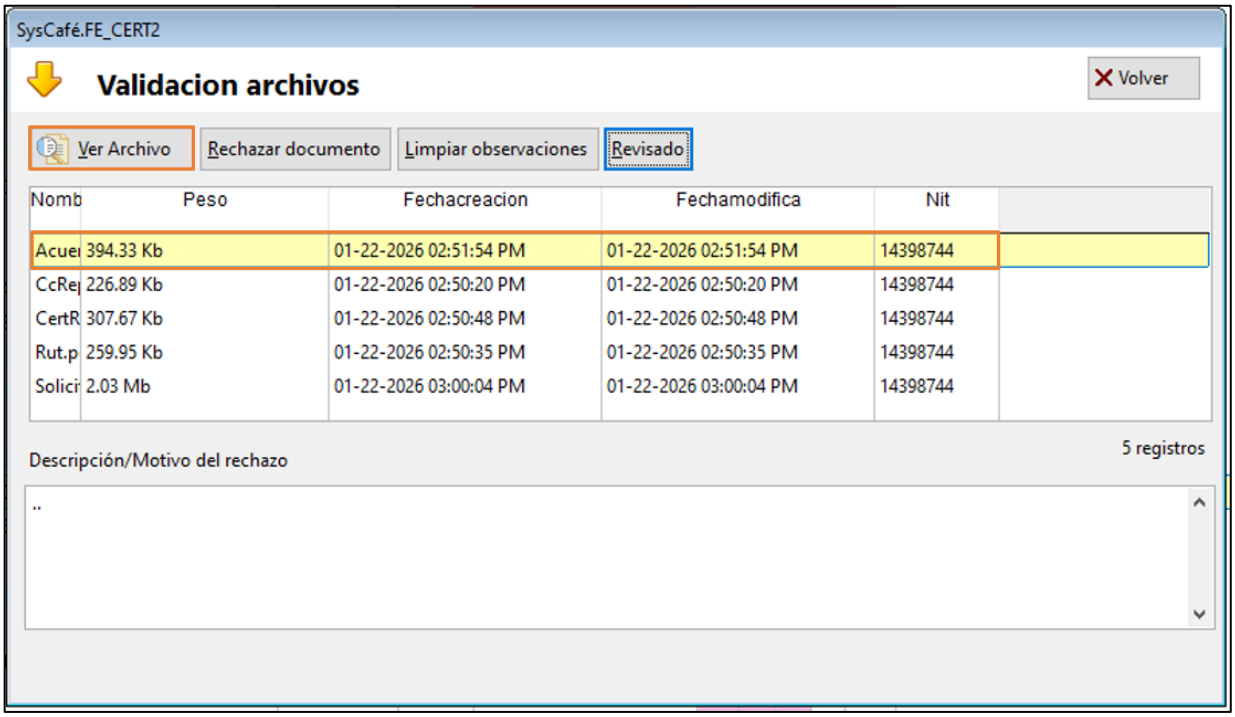
ELVIS REYES VILLALOBOS	5469099		07-07-2025 12:00:00 AM	X	X	X		X

Después de lo anterior para realizar la gestión de los documentos debemos:

a) Seleccionar la empresa y dar en el botón “Archivos”

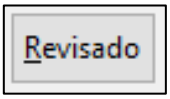
b) Esto nos mostrará los archivos cargados por la empresa, para visualizar cada archivo se debe seleccionar el documento y darle en “Ver archivo” esto se debe

realizar con cada uno de los documentos cargados y revisar que cumplan con las características mencionadas anteriormente:

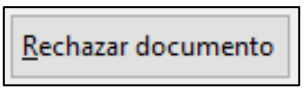


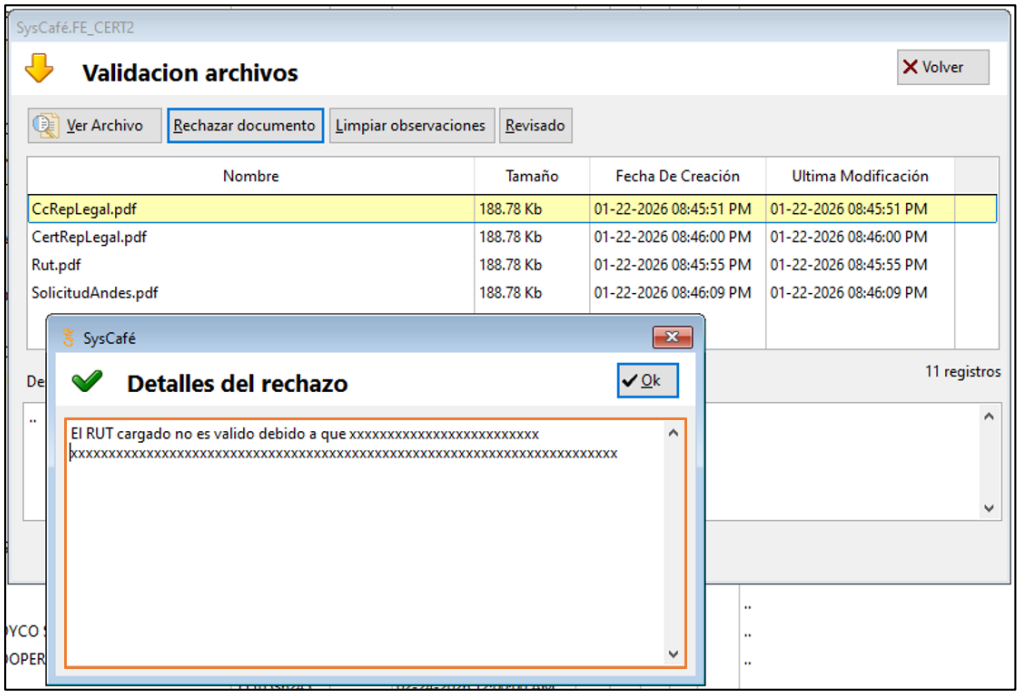
c) De aquí se derivan dos casos:

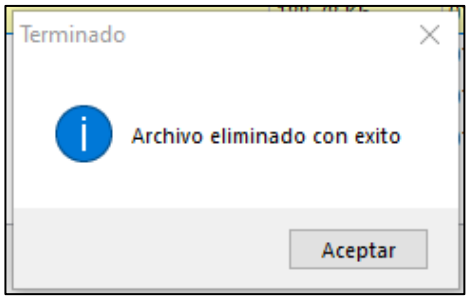
1. Si el documento cumple con las características solicitadas se debe dar en el botón “Revisado” y este marcará la “x” en el formulario lo que indica que ya está revisado y aprobado.

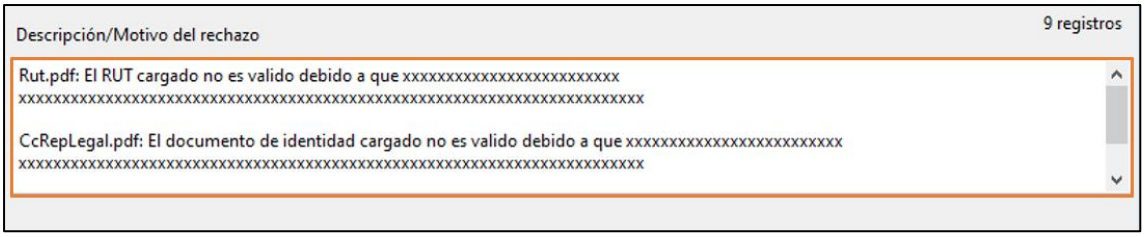


2. Si el documento no cumple con las características solicitadas se debe rechazar, se da en el botón “Rechazar documento” lo que nos abre una ventana donde se debe escribir detalladamente que documento es y la razón por la cual se rechaza, una vez se diligencie esta información se da en “Ok” lo que elimina el documento para que el usuario lo cargue nuevamente y deja la observación del rechazo, este proceso se debe hacer por cada uno de los documentos:



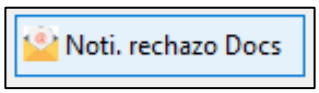






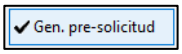
d) Una vez se termine de revisar la documentación se presentan tres casos:

1. Si se rechaza algún documento se debe notificar el rechazo del documento, para esto se selecciona el documento y se da en el botón “Noti. Rechazo Docs”

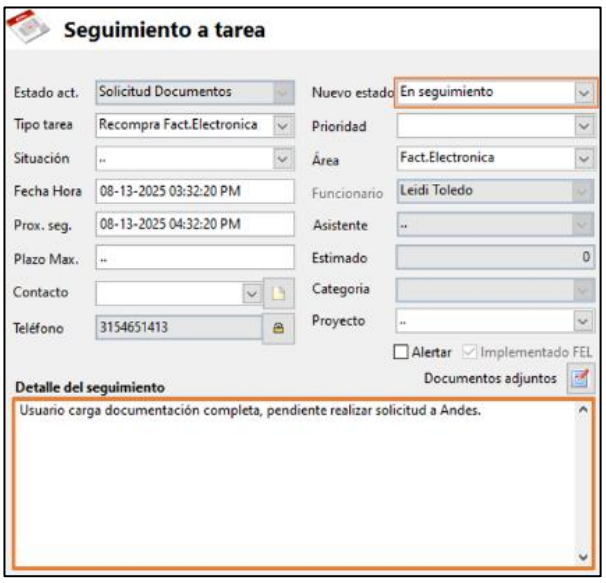


Esto realizará el envió de un correo electrónico al usuario reportando las novedades presentadas en los documentos cargados, después de esto se debe actualizar el seguimiento en la empresa colocando las novedades

presentadas y el porqué del rechazo de los documentos, el estado del seguimiento no cambia, continua en “Solicitud Documentos”

2. Si todos los documentos se encuentran de forma correcta se procede a seleccionar el registro y se da en el botón “Gen. pre-solicitud” 

lo que pasará el borrador al estado “Pre-solicitud” para que posteriormente se realice la solicitud del certificado al proveedor de los mismos, una vez se realice este proceso se debe actualizar el seguimiento de la empresa poniendo el enunciado “Usuario carga documentación completa, pendiente realizar solicitud a Andes” y cambiar el estado a “En seguimiento” y guardar:



3. Si el usuario cargo solo una parte de los documentos (Falta alguno) y no se rechaza ningún documento se debe responder el correo enviado donde se hizo la solicitud de los documentos indicándole al usuario que documentos le quedaron pendientes y adjuntar en link del manual que les explica como cargar los documentos, después de esto se actualiza el seguimiento informando que documentos cargaron y cuales quedaron pendientes, el estado del seguimiento no cambia, continua en “Solicitud Documentos”

Facturacion electronica SysCafe <fel@syscafe.com.co> 9:58 (hace 5 horas)
para TIENDA, MERCAMAS

Buen día,

Está pendiente el cargue de los siguientes documentos:

4. Documento de confianza firmado por el representante legal, escaneado en formato PDF las dos caras (persona natural o jurídica) favor verificar que los datos de este mismo, sean correctos
5. Carta notarial juramentada ANDES escaneado en PDF (debe llevarse a la notaría para ser autenticada) ES OBLIGATORIO SU ENVÍO PARA PERSONA NATURAL Y JURÍDICA

Para cargar la documentación necesaria, por favor consulte el manual "Certificado de Firma Digital" en nuestra página de documentación: Haga clic aquí: https://doc.syscafe.com/post/certificado-de-firma-electr%C3%B3nica

Cordialmente

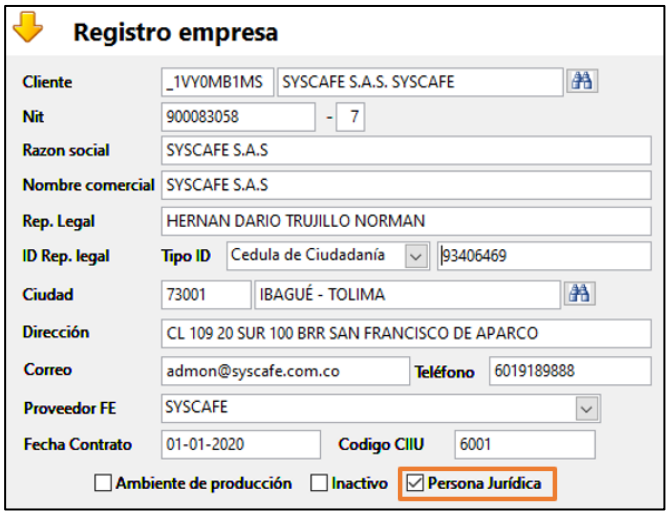
e) En caso de que el usuario no cargue los documentos en el transcurso de los 8 días se procederá a re enviar el correo, dejando la evidencia en el seguimiento creado dentro del CMR Licencias y se asigna para 8 días hábiles después (No cuentan los sábados), si es el caso que aun después de reenviar el correo no se cargan los documentos se procederá a enviar un mensaje por medio del WhatsApp según la línea autorizada; los números a los cuales se les enviará dicho mensaje, serán tomados del CMR Licencias de la lista de contactos que tenga la empresa.

f) Para realizar la solicitud del certificado digital al proveedor debemos ir al formulario de "Certificados FE" en la pestaña "Solicitudes" y el estado "Pre-solicitud" y seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar el registro y dar en "Archivos"
   - Si es persona natural se visualiza el RUT.
   - Si es persona jurídica se visualiza el RUT y el documento de identidad.
2. Con esta información nos dirigimos a la pestaña "Empresas" seleccionamos la empresa y damos en "Modificar" aquí se debe comparar toda la información registrada de la empresa con la de RUT y el documento de identidad, si algún campo está incompleto o la información es diferente se debe corregir o completar. Este paso es de suma importancia ya que los datos registrados aquí son lo que se envían al proveedor en la solicitud y si alguno esta de forma incorrecta la solicitud del certificado puede ser rechazada.

   Ojo: Si es persona jurídica se debe marcar el Check "Persona Jurídica", si una solicitud de una persona jurídica se envía sin este Check al proveedor el

certificado será emitido como persona natural y no podrá ser usado por la empresa lo que generará la pérdida del certificado.

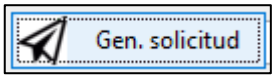


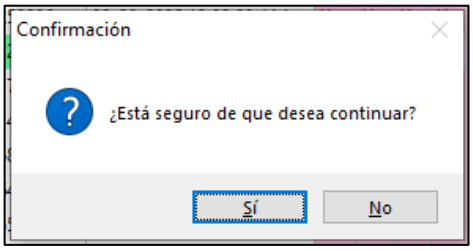
Una vez se termine de verificar, completar o actualizar la información se da en "Aceptar" y se regresa al formulario anterior.

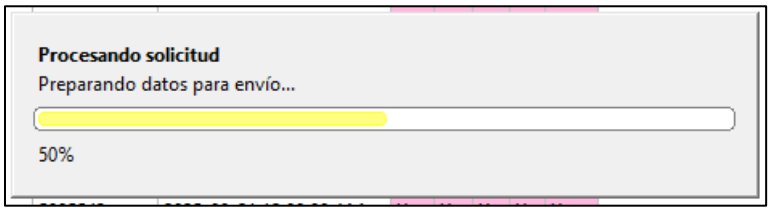
3. Después de esto damos en el botón "Modificar", después en "Valido desde" y podemos la fecha de inicio de vigencia donde se presentan 3 casos:
   - Si es un cliente nuevo la fecha de inicio de vigencia se deja para 1 día hábil después de realizar la solicitud.
   - Si es un cliente antiguo al cual no se le ha vencido el certificado la fecha de inicio de vigencia se deja para el mismo día del vencimiento del anterior certificado.
   - Si es un cliente antiguo al cual ya se le venció el certificado la fecha de inicio de vigencia se deja para 1 día hábil después de realizar la solicitud.

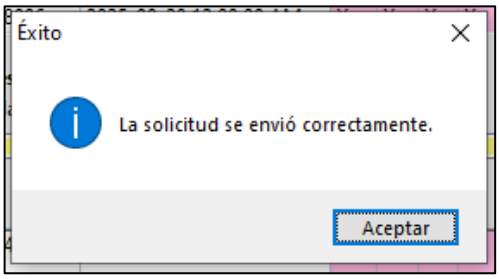
   Finalmente damos en "Guardar"

4. Finalmente damos en “Gen. Solicitud”, nos va preguntar si estamos seguros, damos en “Si” y una vez nos confirme CRM que la solicitud fue hecha se procede a actualizar el seguimiento de la empresa con el enunciado “Se realiza el cargue de la solicitud del certificado digital a Andes y se queda a la espera de la expedición del mismo” y se cambia el estado a “Solicitud Emisión"



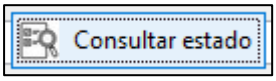


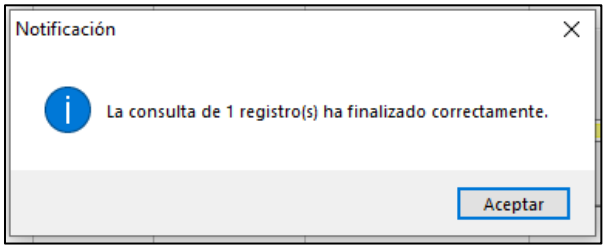




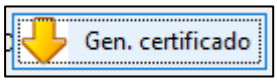
g) El proveedor revisa la documentación enviada en la solicitud y acepta o rechaza la solicitud, su tiempo de respuesta es de 1 día hábil, en caso de ser aprobada el funcionario puede generar el certificado, para ello debemos ir al formulario de “Certificados FE” en la pestaña “Solicitudes” en el estado “Solicitud Pendiente” y seguir los siguientes pasos:

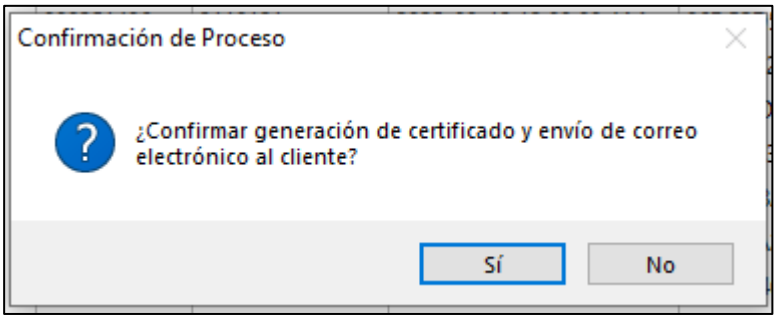
1. Seleccionamos el registro de la empresa y damos en el botón “Consultar Estado” aquí el sistema valida si la solicitud fue aprobada o rechazada, en caso de ser aprobada esa misma pasa al estado “Solicitud aprobada”

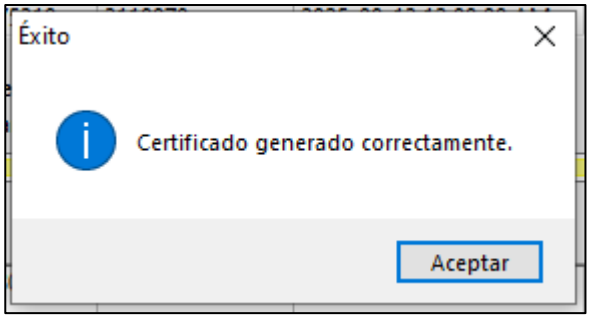




2. En “Solicitud aprobada” seleccionamos el registro y damos en “Gen. certificado”, nos va preguntar si estamos seguros, damos en “Si”, una vez confirme que el certificado fue generado se procede a actualizar el seguimiento colocando el enunciado “Andes expide el certificado, se genera desde licencias. Todo queda en orden” y se cambia el estado a “Cerrado exitoso”







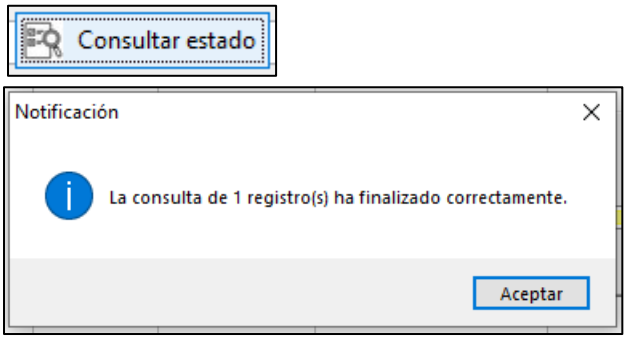
En caso de ser rechazada el proveedor informa por medio del correo y el CRM licencias la novedad, el funcionario a cargo revisa el motivo del rechazo el cual puede darse por dos motivos:

- **Error del funcionario que realiza la solicitud:** En caso de que el motivo por el cual se rechace la solicitud sea un error en la digitación de la información de la empresa por parte del funcionario a cargo del proceso, este debe hacer nuevamente la solicitud, corrigiendo la información.

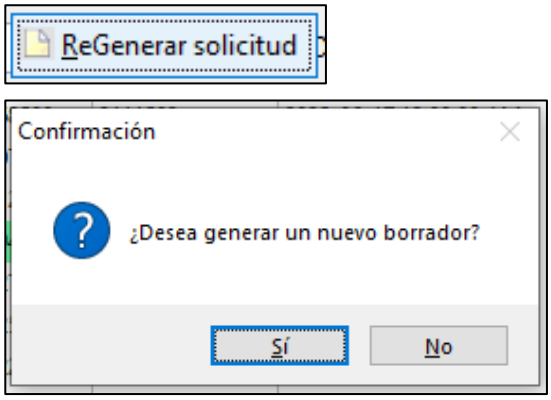
- **Error en los documentos:** Siendo el caso que el proveedor alerte que el motivo por el cual se rechaza la solicitud es por algún incumplimiento en las características solicitadas de los documentos, el funcionario a cargo del proceso procede a notificarle al usuario la novedad por medio del correo electrónico o WhatsApp, para que este realice la respectiva corrección en el cargue de la documentación y se pueda enviar nuevamente la solicitud.

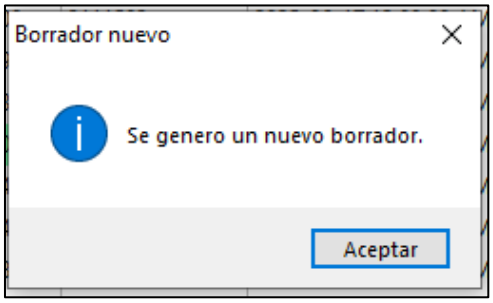
Para realizar nuevamente la solicitud debemos ir al formulario de "Certificados FE" en la pestaña "Solicitudes" en el estado "Solicitud Pendiente" y seguir los siguientes pasos:

a) Seleccionamos el registro de la empresa y damos en el botón "Consultar Estado" aquí el sistema valida si la solicitud fue aprobada o rechazada, en caso de ser rechazada esa misma pasa al estado "Solicitud rechazada"



b) Seleccionamos el registro y damos en "ReGenerar solicitud" nos va preguntar si estamos seguros, damos en "Si", esto hace que se genere un nuevo borrador:





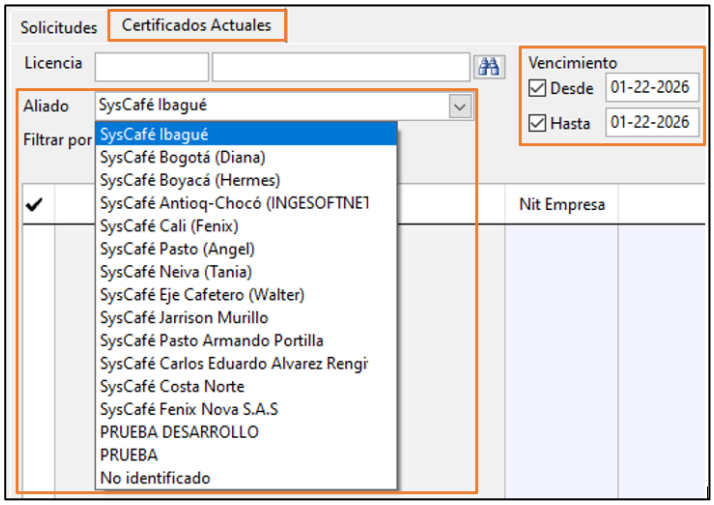
c) Volvemos al estado "Borrador", buscamos la empresa y aquí se presentan dos casos:

- Si el motivo del rechazo fue por error del funcionario que realiza la solicitud se corrige el error presentado, se marcan los documentos como revisados, se pasa el borrador a "Pre-solicitud" y se realiza nuevamente la solicitud como se explicó en el punto "F" de la guía, una vez la solicitud sea aprobada se realiza la generación del certificado como se explicó en el punto "G" de la guía.
- Si el motivo del rechazo fue por error en los documentos se deben rechazar los documentos que presentan el error e informar al usuario el rechazo de los mismos, una vez el usuario realiza la corrección de los documentos se marcan como revisados, se pasa el borrador a "Pre-solicitud" y se realiza nuevamente la solicitud como se explicó en el punto "F" de la guía, una vez la solicitud sea aprobada se realiza la generación del certificado como se explicó en el punto "G" de la guía.

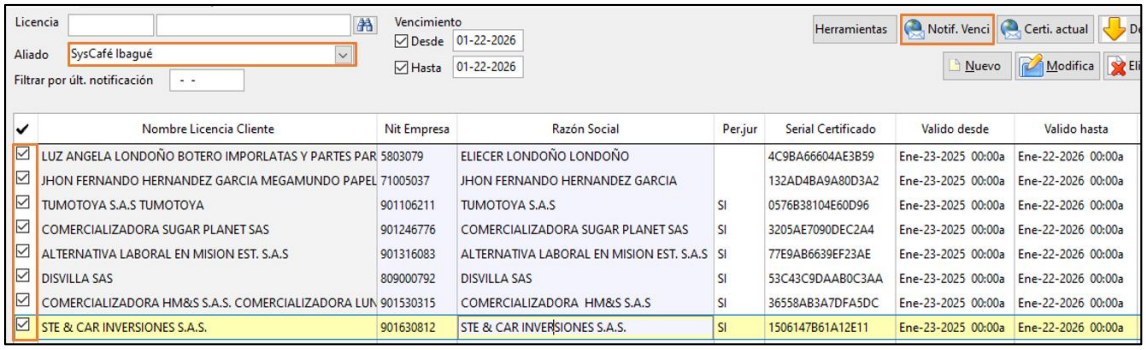
Usuario antiguo

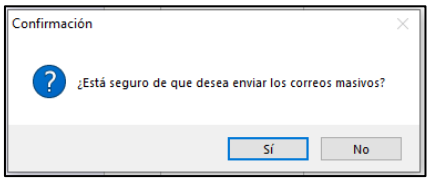
Usuarios que adquirieron los procesos electrónicos y deben realizar la renovación del certificado digital, se debe filtrar por la fecha de vencimiento de los certificados digitales de cada una de las empresas, la notificación se debe hacer con 1 mes anticipación aproximadamente, por ejemplo, si a una empresa se le vence el certificado el 14 de septiembre la notificación se debe realizar el 14 de agosto, se recomienda realizar este informe semanalmente. la actividad se ejecuta de la siguiente manera:

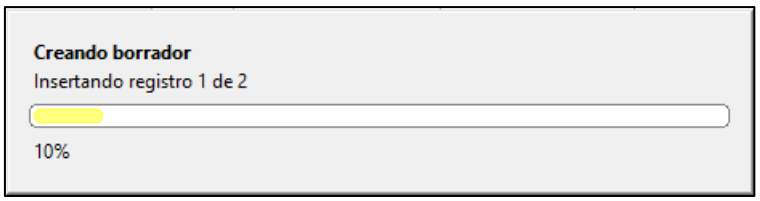
1. Vamos al formulario de "Certificados FE" en la pestaña "Certificados actuales"
2. En "Vencimiento colocamos la fecha en la que vence el certificado.
3. En "Aliado" se debe filtrar cada uno de los aliados activos en SysCafe:

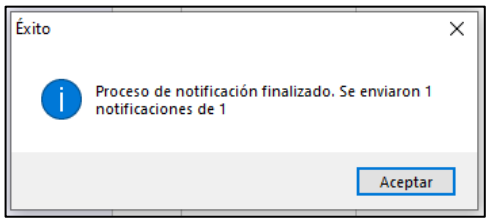


4. Seleccionamos las empresas a las cuales se les vence el certificado y damos en “Notif. Venci”, nos va preguntar si estamos seguros, damos en “Si”, esto genera una orden de servicio por el concepto del certificado y enviará un correo electrónico a cada uno de los usuarios notificando el vencimiento del certificado, informando como realizar el pago y como realizar el cargue de la documentación:









SysCafé Software Integrado de Gestión Empresarial

NOTIFICACIÓN

Cordial saludo NHELA OVIEDO MONTENEGRO,

Le recordamos que el certificado de firma digital de su empresa vencerá el próximo **09-10-2025**. Para evitar interrupciones en la emisión de documentos electrónicos, por favor siga los pasos detallados a continuación para renovar su certificado:

1. **Realizar el pago**
   El valor de la renovación es de $125.000 (IVA incluido), y la vigencia del certificado es de 1 año.
   El pago puede realizarse a través de nuestra pasarela de pagos. Para hacerlo, Haga clic aquí: Pasarela de pagos SysCafé
   Nota: Si ha realizado el pago por consignación bancaria, por favor responda a este correo adjuntando el comprobante de pago.
2. **Cargar documentación**
   SysCafé ha simplificado el proceso de renovación para su comodidad. Acceda al portal de soporte técnico Haga clic aquí: Portal soporte técnico SysCafé.
   Sus datos de acceso son los siguientes:
   NIT: 39840858
   Correo: oviedo3008@hotmail.com
   Para cargar la documentación necesaria, consulte el manual "Certificado de Firma Digital" en nuestra página de documentación: Haga clic aquí: Portal soporte técnico SysCafé
3. **Confirmar la finalización del proceso**
   Una vez cargada la documentación en el portal de soporte técnico, le solicitamos confirmar la finalización de este paso respondiendo a este correo. Si el pago fue realizado mediante consignación bancaria, no olvide adjuntar el comprobante de pago.
   Importante: Solo recibiremos documentos a través del portal de soporte técnico SysCafé. No se aceptarán archivos adjuntos en este correo, salvo el comprobante de pago.

Plazos y Recomendaciones:
Si se requiere alguna corrección en la documentación cargada, le notificaremos por correo electrónico.
Una vez la documentación esté completa, la emisión del nuevo certificado de firma digital puede tardar hasta 5 días hábiles.
La vigencia del nuevo certificado comenzará el mismo día de vencimiento del anterior, siempre que el trámite se realice dentro del plazo.

Contrato de Mantenimiento Vigente
Recuerde que, para la emisión y activación del certificado digital, su contrato de mantenimiento debe estar al día. Si ya lo ha renovado o se encuentra activo, puede omitir este mensaje.

Estamos atentos a cualquier inquietud o pregunta que pueda tener. No dude en contactarnos.

Cordialmente,

SYSCAFÉ S.A.S.
PROVEEDOR TECNOLÓGICO AUTORIZADO POR LA DIAN
syscafe.com

5. Una vez se terminen de notificar el vencimiento crea un seguimiento en el CMR Licencias a nombre del funcionario a cargo del proceso de la siguiente manera:

   Funcionario: En este ítem se debe asignar al funcionario a cargo del proceso del certificado digital.

   Área: Facturación electrónica

   Tipo de tarea: Recompra Fact.Electronica

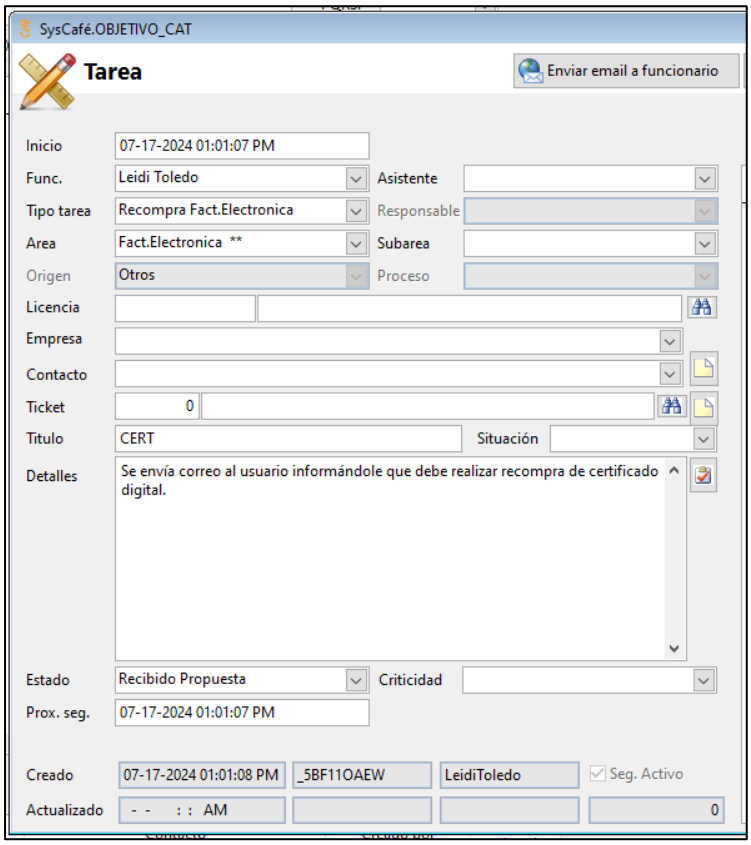
   Cliente: Se busca la licencia principal.

   Empresa: Se selecciona la empresa que debe realizar la recompra del certificado.

   Título: CERT

   Detalle: Se envía correo al usuario o aliado informándole que debe realizar recompra de certificado digital.

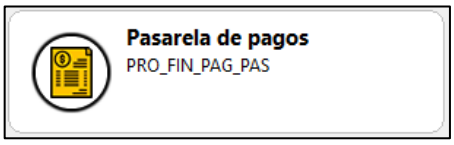
   Estado: Recibido Propuesta



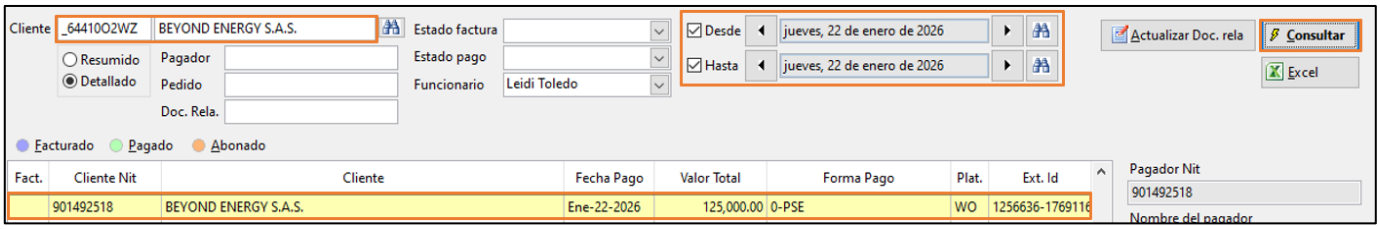
Los seguimientos deben ser distribuidos en todos los días hábiles de la siguiente semana, esto con el objetivo de que el funcionario a cargo de la gestión no tenga sobre carga de seguimientos en uno solo día, ya en la actividad se envían más de 100 correos semanalmente.

Nota: Para el caso de los clientes de los aliados se le debe enviar por medio del Microsoft teams la información de a que usuario se les notifico vencimiento de certificado digital.

6. Se debe realizar un continuo seguimiento del proceso y actualización de la tarea en el CRM licencias donde se presentan 4 casos:
   a) **Omisión del correo electrónico o no respuesta del mismo:** Se debe reenviar el correo semanalmente al usuario dejando la evidencia en el seguimiento creado dentro del CMR Licencias y se asigna para 8 días hábiles después (No cuentan los sábados).
   b) **Realizan pago del certificado, pero no cargan documentos:** Se debe enviar a facturar el pago del certificado de la siguiente forma:
      1. **Verificar ingreso de pago a la pasarela:**
         - En el CRM licencia vamos a "Menú" y buscamos "Pasarela de pagos"



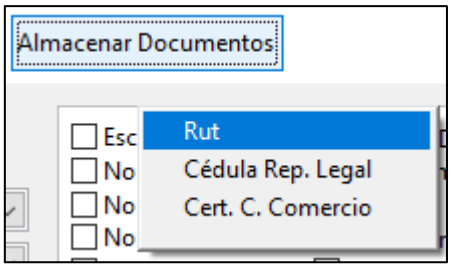
         - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en "Consultar"
         - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
            - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
            - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
            - Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.



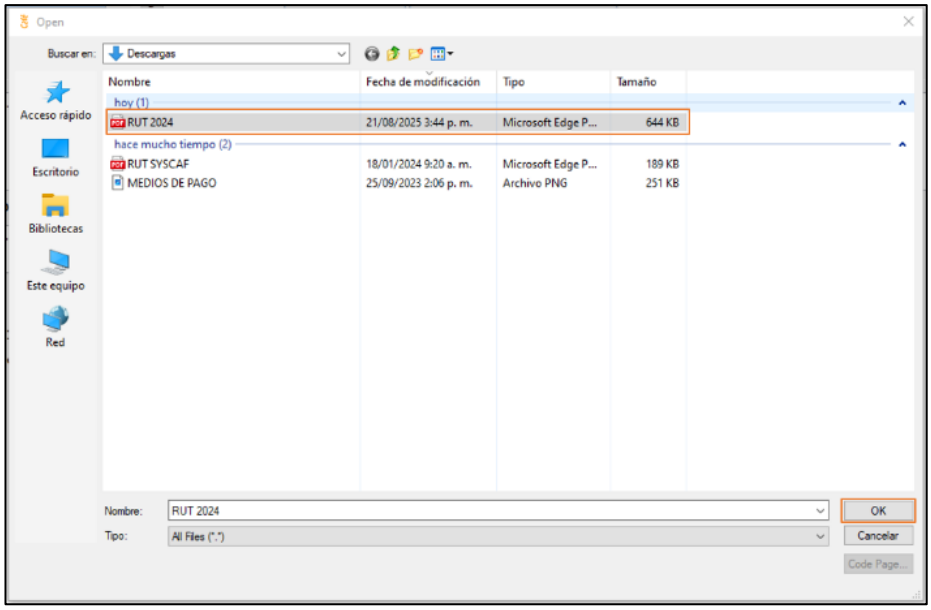
      2. Luego de identificar el pago en la pasarela de ser necesario se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este correo se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe

remitir la factura electronica, después de esto debemos cargar el RUT en el CRM licencias, para esto se debe:

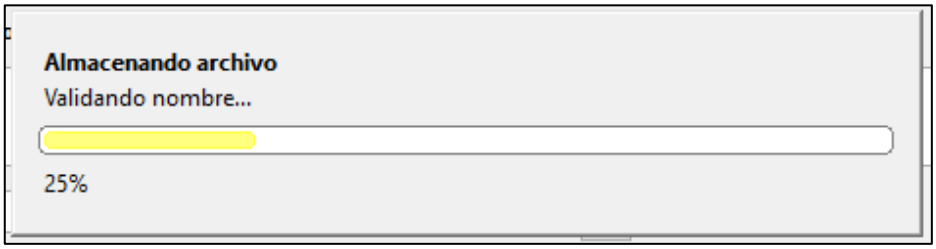
- Ir al CRM licencias y buscar al usuario.
- Damos en “Modificar" y después en “Almacenar Documentos”



- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en “Ok”

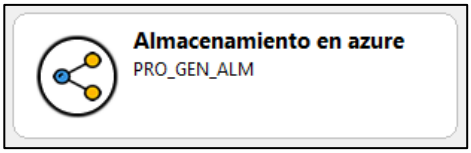


- Una vez el sistema termine de cargar el documento actualiza los datos que estén diferentes a los registrados en el RUT.



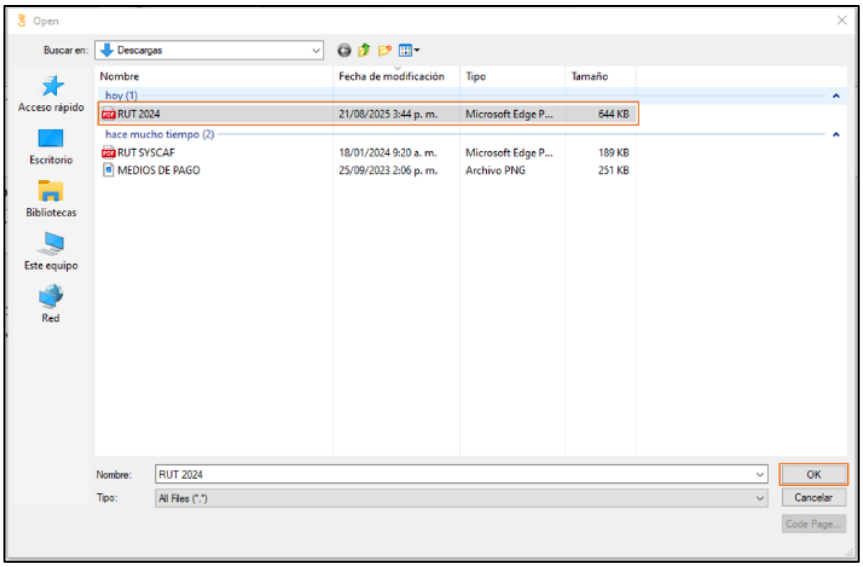
```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

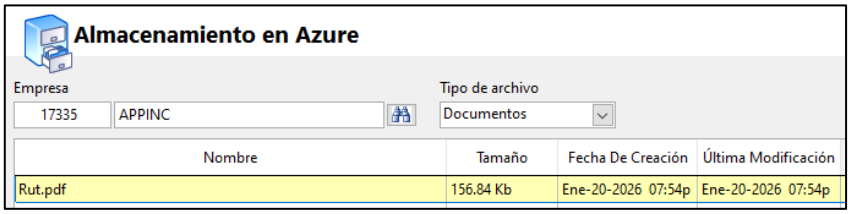


  - En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
  - Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

  - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut y damos en “Ok”



  - Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que haya quedado cargado el documento.

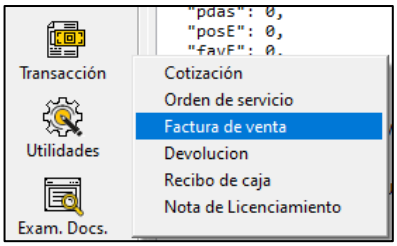


- El funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la actualización del tercero, una vez se reciba este correo se puede solicitar la emisión de la factura, de

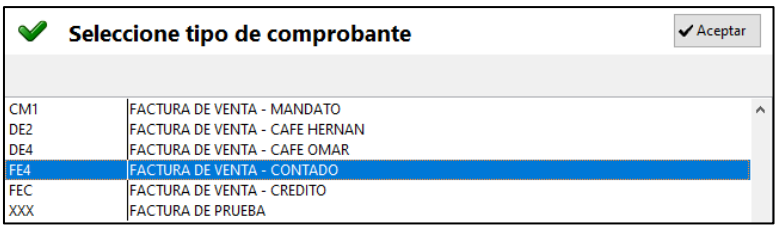
no requerir actualización se pueden solicitar la emisión de la factura directamente.

3. **Licenciamiento / Solicitud emisión factura:** Para la solicitar la emisión de la factura debemos:

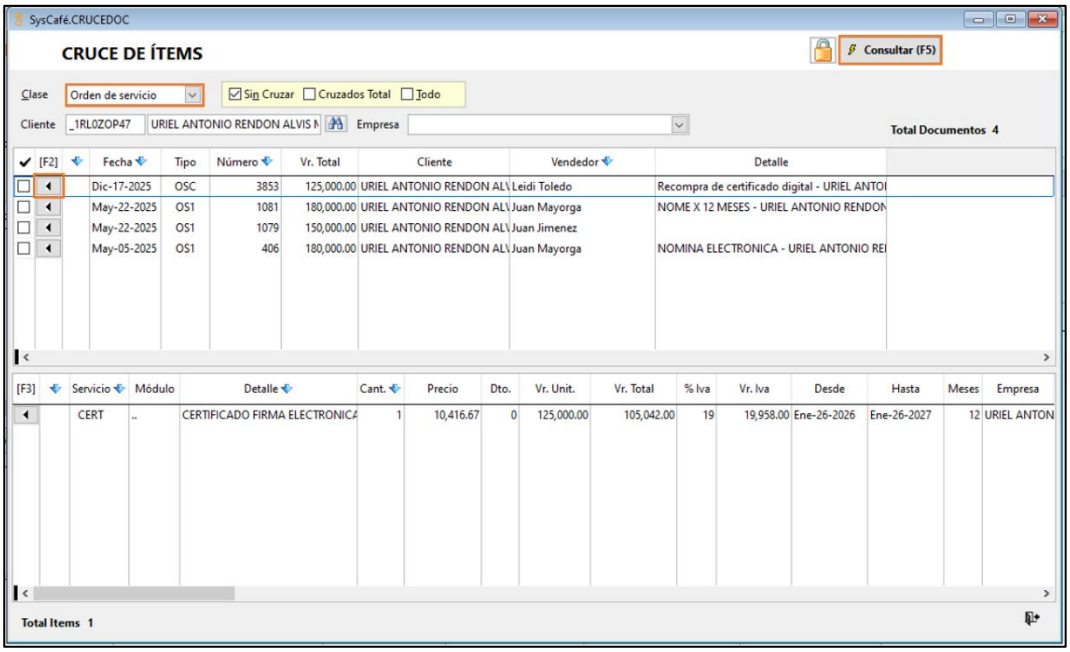
✓ Ir a la pestaña "Transacción" y seleccionar "Factura de venta"



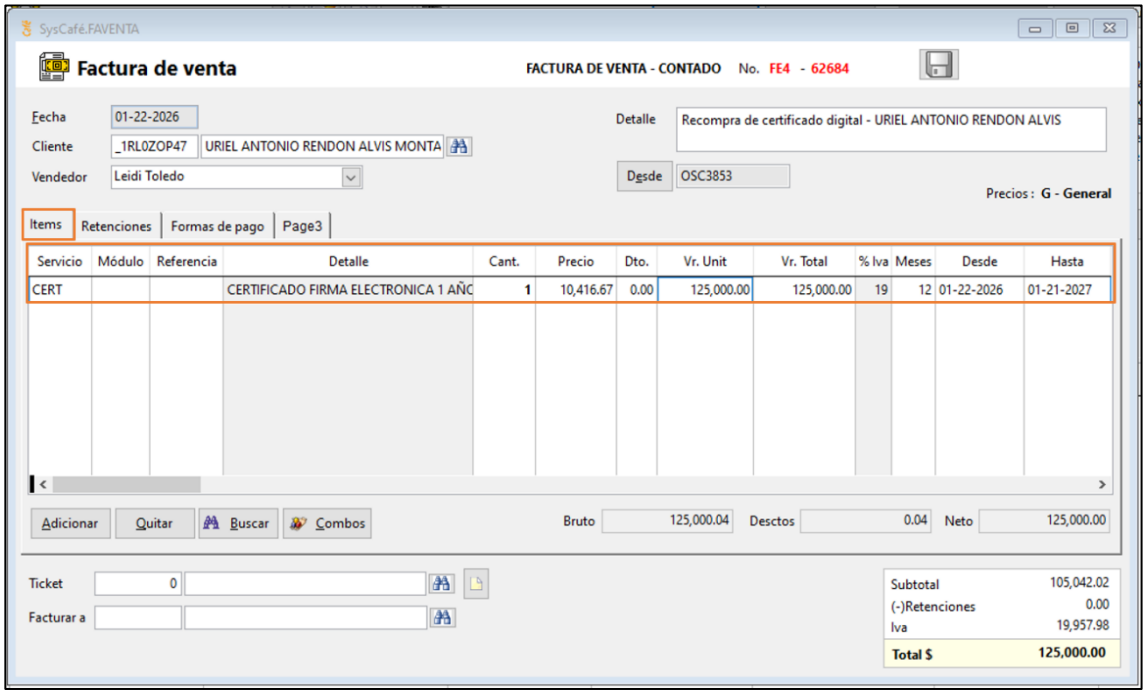
✓ Se selecciona "Factura de venta – Contado"



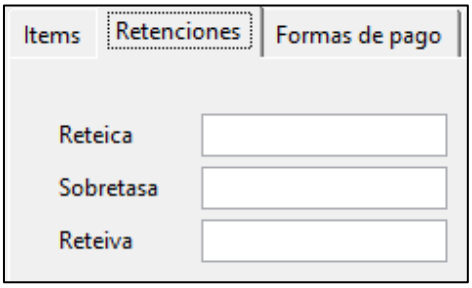
✓ Damos en el botón "Desde" en clase seleccionamos "Orden de servicio" y damos en "Consultar" esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el "Botón"



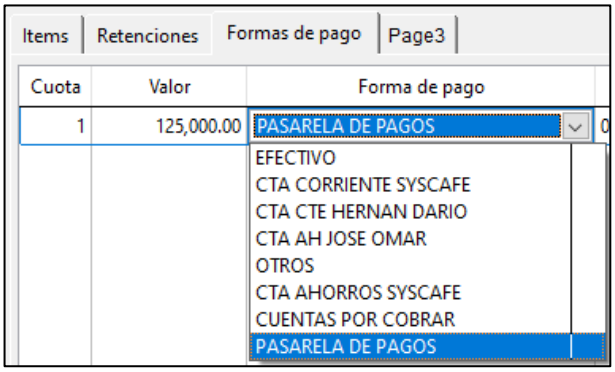
- ✓ Lo que nos cruza la orden de servicio con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña "Ítems" revisamos que este el certificado con su valor y demás condiciones:



- ✓ La pestaña "Retenciones" solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:

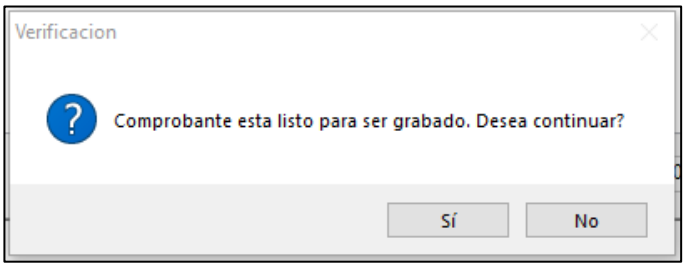


- ✓ En la pestaña "Forma de pago" se modifica la "Forma de pago" seleccionando la utilizada por el usuario:



Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

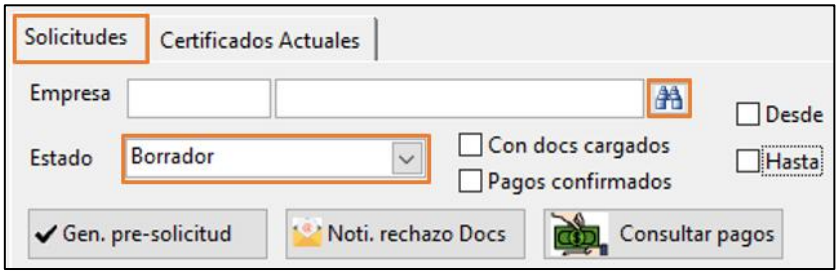
Damos en "Gabar" y luego en "Sí"



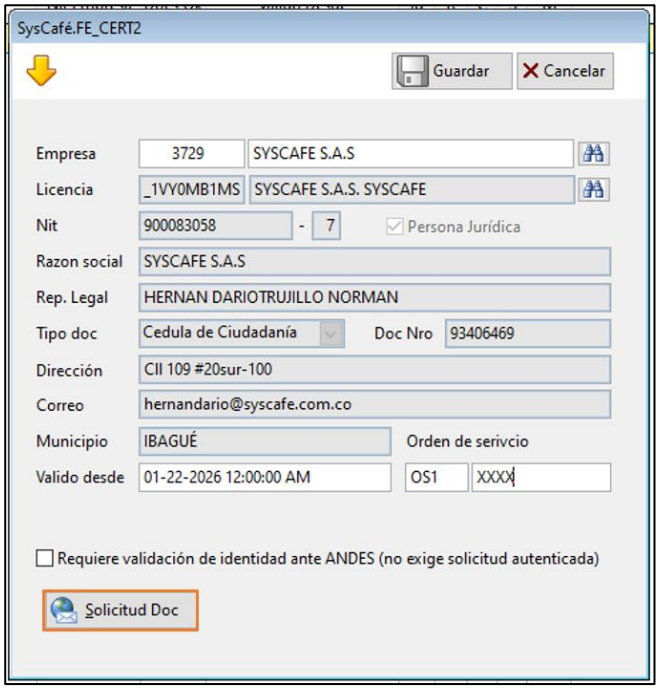
4. **Solicitud documentos:** El funcionario a cargo del proceso debe enviar un correo electrónico solicitando el cargue de la documentación en el portal de soporte técnico, en este correo se informa al usuario que debe ingresar al portal de soporte técnico de SysCafe https://soporte.syscafe.com/, registrarse con su NIT y correo principal (Los cuales van adjunto al correo) y se adjunta el manual "Certificado de Firma Digital" ubicado en la página de documentación de SysCafe:

Para él envió del correo el funcionario debe:

1. En el CRM licencias vamos a "Menú" y buscamos "Certificados FE"
2. En la pestaña "Solicitudes" y en el estado "Borrador" buscamos la empresa a la cual se le debe solicitar la documentación:



3. Seleccionamos el registro, damos en "Modificar" y después en "Solicitud Doc"



Seguimiento: Se alimenta el seguimiento creado por el consultor comercial informando que se solicitaron los documentos al usuario y que se envió a facturar, la fecha del próximo seguimiento se asigna para 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) para hacer seguimiento al envió de los documentos.

c) **Realizan pago del certificado y cargan documentos:** Se debe enviar a facturar el pago del certificado como se indicó en el punto anterior, revisar la documentación como se menciona en los apartados **(a, b, c, d y e)** del **punto 3 del certificado digital/cliente nuevo** y actualizar el seguimiento en el cual se debe especificar que se envió a facturar, se recibieron documento y que está pendiente realizar la solicitud del certificado al proveedor.

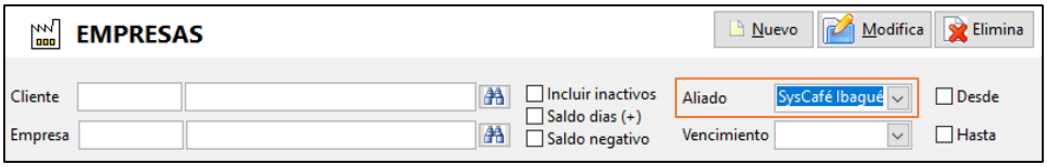
d) **Cargan documentos, pero no realizan pago:** Se debe revisar la documentación como se menciona en los apartados **(a, b, c, d y e)** del **punto 3 del certificado digital/cliente nuevo** sin pasar el borrador a "Pre-solicitud", se responde al usuario el correo notificando que está pendiente el pago y se actualiza el seguimiento informando que cargaron documentos pero que está pendiente el pago del certificado.

7. Finalmente, cuando se tengan documentos completos y pago se procede a realizar la solicitud del certificado al proveedor como se indica en el apartado **(f) del punto 3 del certificado digital/cliente nuevo** una vez la solicitud sea aprobada o rechazada se procede a realizar el procedimiento mencionado en el apartado **(g) del punto 3 del certificado digital/cliente nuevo.**

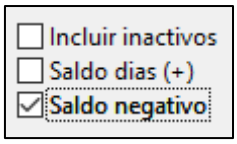
Recompra de transacciones

Usuarios SysCafe Ibagué: La actividad aplica a usuarios antiguos:

1. En CRM Licencias en la pestaña de "**Empresas"** se crea un informe de los usuarios que están próximos a agotar transacciones para realizar este proceso se debe:
   a) Ingresar al CRM licencias en la pestaña "Empresas"
   b) En el filtro "Aliado" seleccionamos "SysCafé Ibagué":

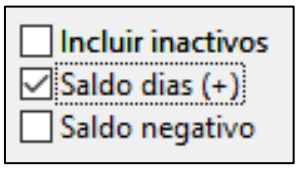


   c) Después de esto se derivan 3 casos:
      - **Saldo negativo:** Para notificar estas empresas se debe marcar el Check "Saldo Negativo" lo que nos mostrará todas las empresas que ya agotaron su paquete de transacciones y han consumido transacciones de más.

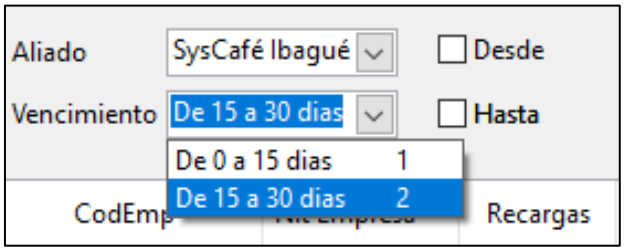


      - **Saldo días:** Para notificar estas empresas se debe marcar el Check "Saldo días (+)" lo que nos mostrará todas las empresas que aún no han agotado su paquete de transacciones, pero están próximas a hacerlo, el sistema hace un

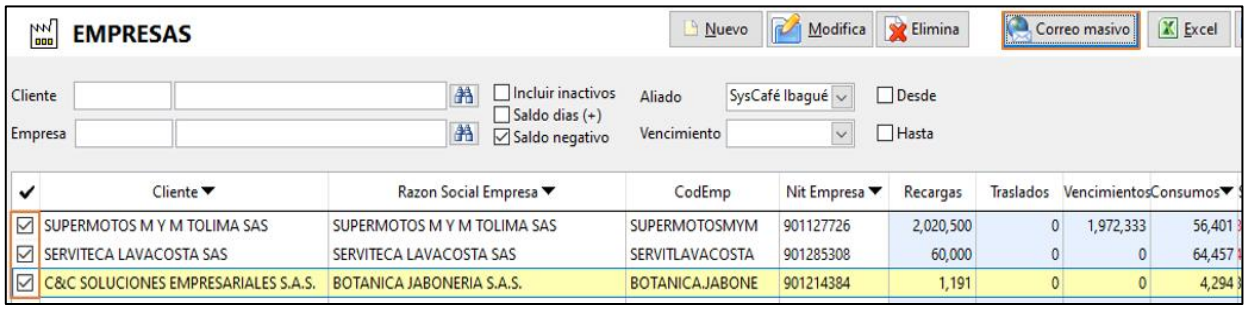
promedio de cuantas transacciones consumieron en el último mes y de acuerdo a esto muestra para cuantos días tiene transacciones disponibles la empresa.

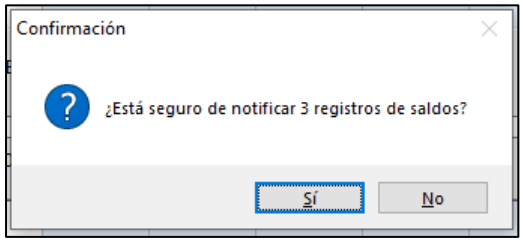


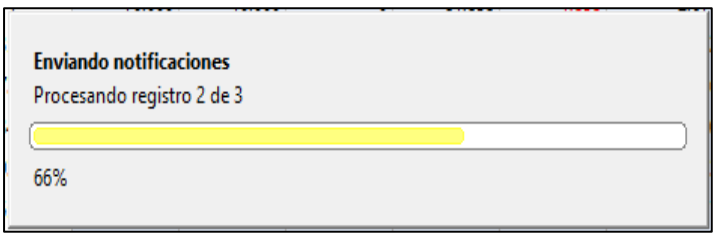
- **Vencimientos:** Para notificar estas empresas se debe ir a "Vencimientos" y seleccionar primero "De 0 a 15 días" y después "De 15 a 30 días" lo que nos mostrará las empresas a las cuales se le vence su paquete de transacciones en los días mencionados.

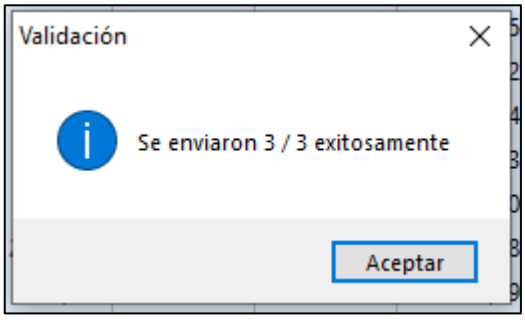


d) Luego de tener selecciona el filtro de acuerdo a cada caso mencionado anteriormente debemos seleccionar las empresas a las cuales se les notificará que deben realizar recompra de transacciones y dar en el botón "Coreo masivo" nos va preguntar si estamos seguros, damos en "Si" lo que realizará él envió de un correo electrónico al usuario informando que debe realizar recompra de transacciones, los paquetes que manejamos y como realizar el proceso:









Cordial saludo,

Estimado(a) usuario(a) BOTANICA JABONERIA S.A.S.,

Por medio de la presente, le informamos que su paquete de transacciones adquirido para la empresa **BOTANICA JABONERIA S.A.S.** cuenta con un saldo de (-**3103**). A continuación, le adjuntamos la tabla con los valores y paquetes disponibles:

Tenga en cuenta que de estar en negativo el saldo pendiente se descontará del nuevo paquete de transacciones adquirido.

Importante: El paquete de transacciones que adquieran tendrá fecha de vencimiento de 1 año.

Cantidad	Vr. Total
50	$60.000
100	$90.000
200	$120.000
500	$150.000
1.000	$200.000
2.000	$320.000
5.000	$500.000
10.000	$900.000
20.000	$1.600.000
PAQUETE ILIMITADO ANUAL	$2.000.000

Nota: El valor del paquete de transacciones ilimitado cubre hasta 5 puntos de acceso.

En caso de que la empresa disponga de más de 5 puntos, se añadirá un costo adicional de $100.000 por cada punto adicional.

Le solicitamos amablemente responder a este correo indicando el paquete de transacciones que desea adquirir, para proceder con el envío del respectivo comprobante de pago. Recuerde adjuntar también el RUT de la empresa.

Es importante tener en cuenta que del paquete de transacciones adquirido se descontarán anualmente los siguientes documentos:

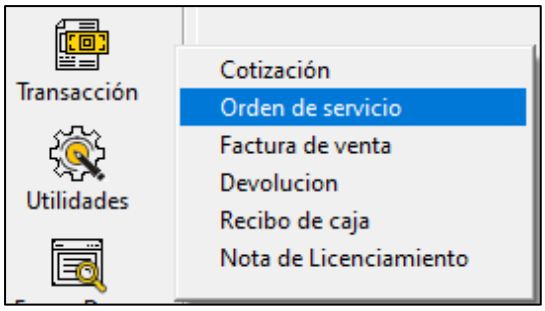
- Facturas de venta, Notas de débito y Notas de crédito
- Comprobantes de nómina (Si aplica) - (Cada empleado es una transacción)
- Documento soporte (Si aplica)
- Los eventos iniciales para la recepción de las facturas a crédito

Quedamos atentos a su confirmación.

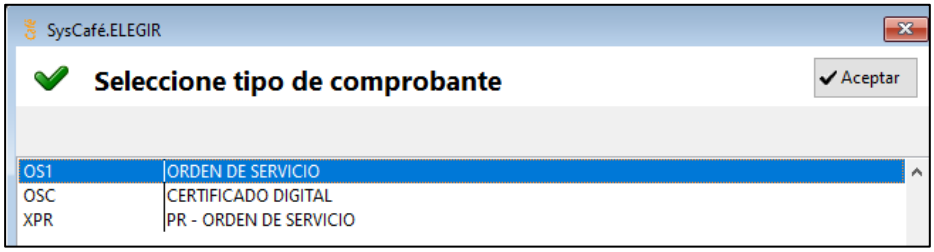
Cordialmente,

Esta notificación se debe realizar semanalmente a los usuarios para recordarles que deben comprar transacciones.

2. **Confirmación de la compra:** El usuario debe responder el correo electrónico enviado confirmando que paquete de transacciones está interesado en comprar y adjuntar el RUT de la empresa, luego de esto se procede a generar la orden de servicio y se envía como respuesta al correo electrónico, para este proceso debemos:
   a. En el CRM Licencias se busca el cliente al cual se le generará la orden de servicio.
   b. Vamos al botón "Transacción" y seleccionamos "Orden de servicio"



   c. Se selecciona "Orden de servicio"



   d. Diligenciamos toda la información solicitada:
      - **Cliente:** Buscar al usuario
      - **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.
      - **Detalle:** Breve descripción de lo que el usuario va a adquirir.
      - **Ítems:** Se adicionan las transacciones

        Servicio: Se agrega el código TRAN

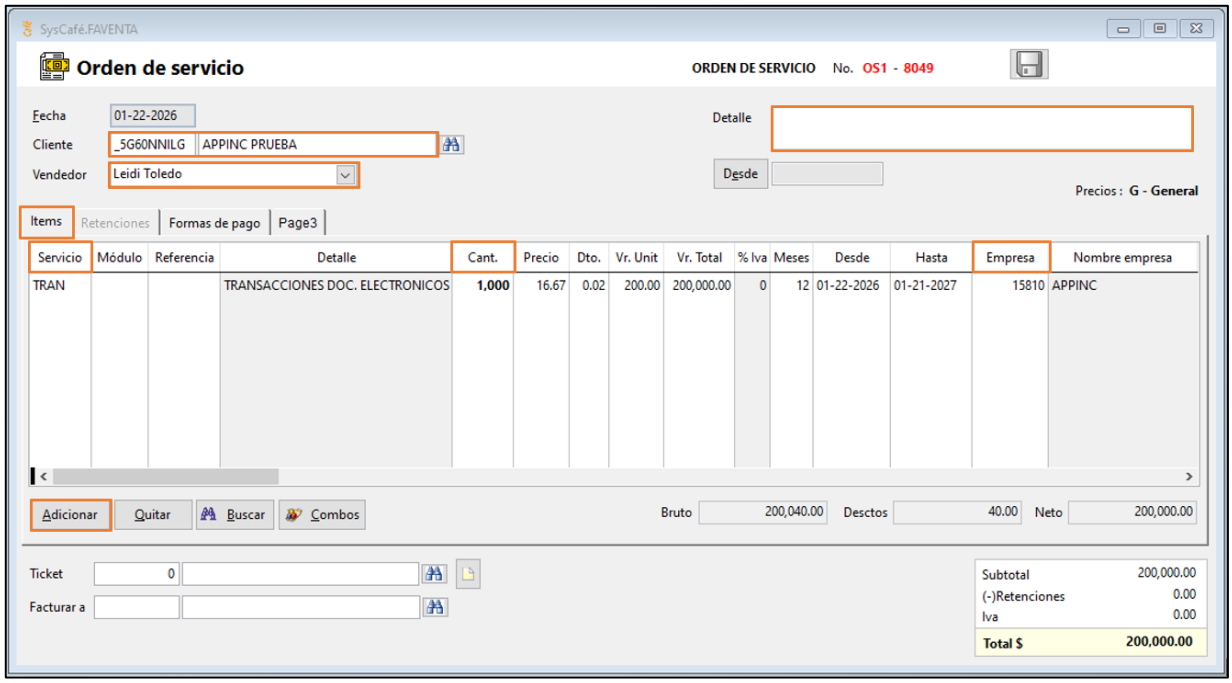
        Modulo: Se deja en blanco

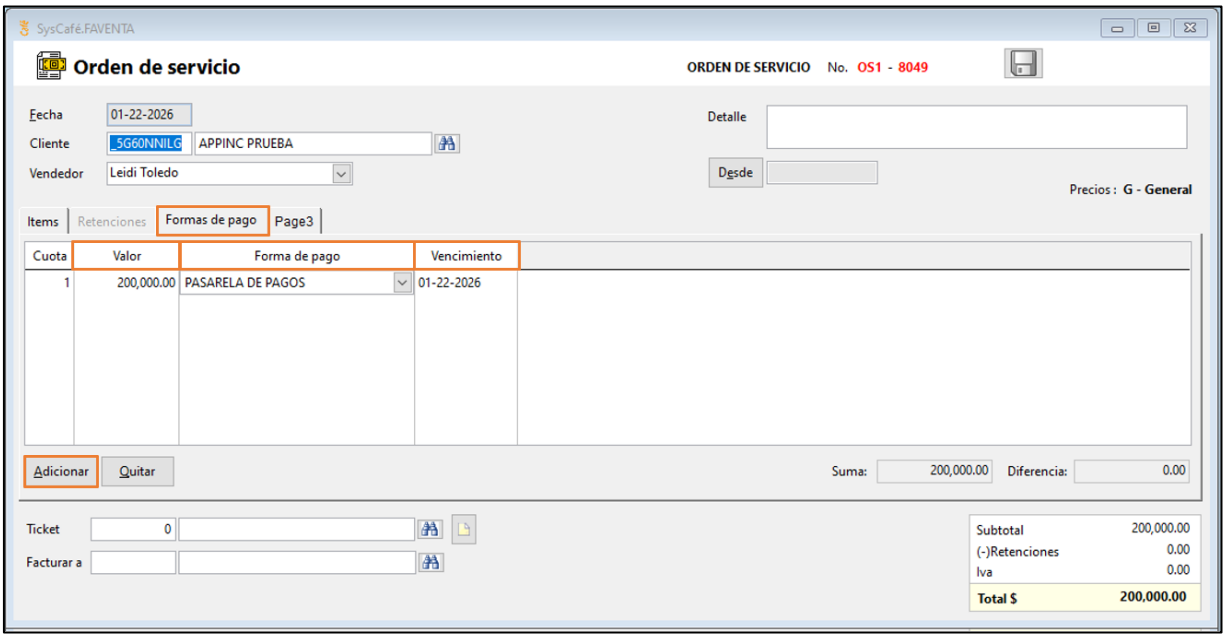
        Cant.: Se coloca la cantidad de transacciones a adquirir

        Vr. Total: Colocar el valor del paquete

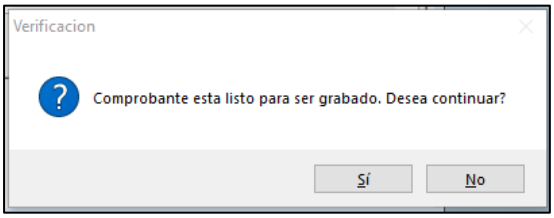
        Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"
      - **Empresa:** Seleccionar empresa que adquiere las transacciones

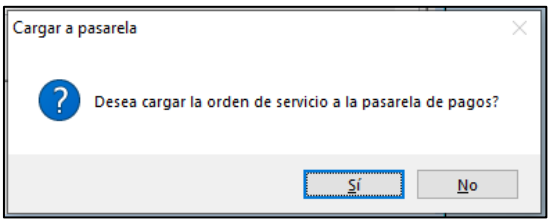
- **Formas de pago:** Se adiciona un solo registro ya que solo se maneja pago de contado.
  - ✓ **Valor:** Valor total
  - ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos
  - ✓ **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.



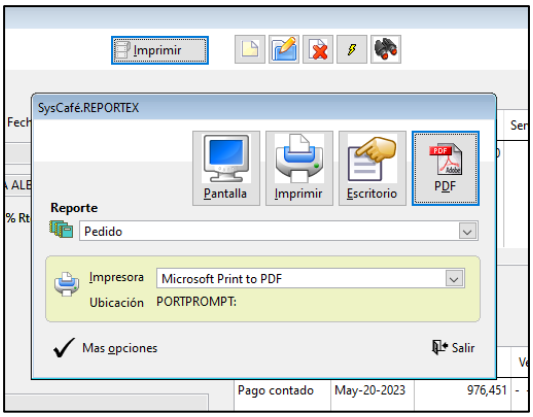


- Se da en Grabar y luego en “Si” en las dos ocasiones:

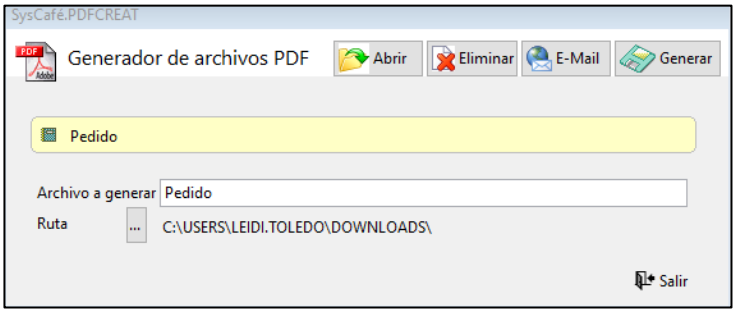




- Se dan “PDF”



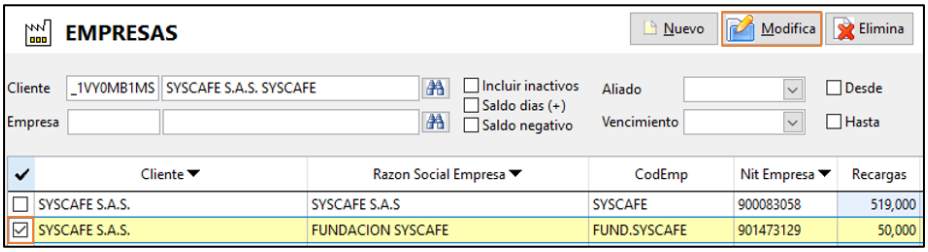
- Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:



NOTA: En caso de que los usuarios que no respondan el correo y agoten las transacciones o se venza su paquete se procede a inactivar la empresa en documentos electrónicos, esto con el objetivo de que no pueda consumir más transacciones, para saber cómo realizar este proceso se debe:

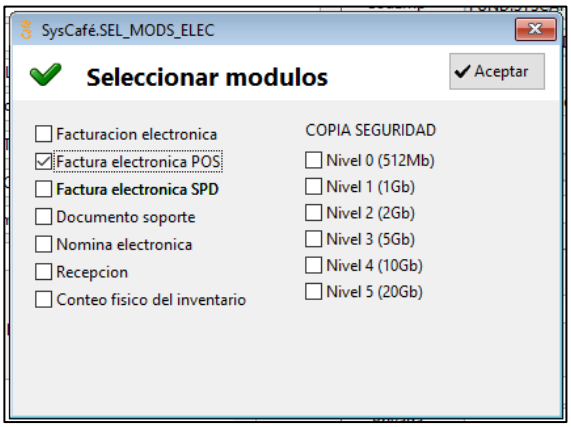
Inactivar empresa: Aplica para empresas que agotaron su paquete de transacciones, para realizar este proceso se debe:

- Ir al CRM licencias en la pestaña “Licencias” y buscar la empresa principal.
- Después vamos a la pestaña “Empresas” y seleccionamos la empresa que se va a inactivar y damos en modificar:



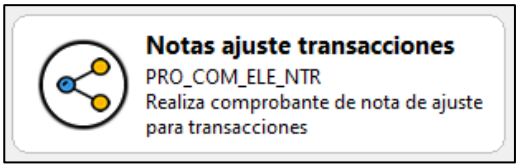
- Vamos a la parte de “Módulos” y damos en los 3 puntos:

- Quitamos todos los Check de la parte izquierda a exceptuando el de “Factura electronica POS” y damos en aceptar:



Realizar nota de ajuste: Aplica para las empresas a las cuales ya se les venció su paquete de transacciones, para realizar este proceso se debe:

- Ir al CRM licencias en la pestaña “Menú” y buscar “Notas de ajuste transacciones”



- Diligenciamos la información de la siguiente forma:

  Vendedor: Persona que realiza la nota de ajuste

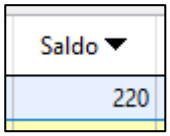
  Motivo: Vencimiento

  Detalle: Se deja en blanco.

  Se da en “Adicionar”

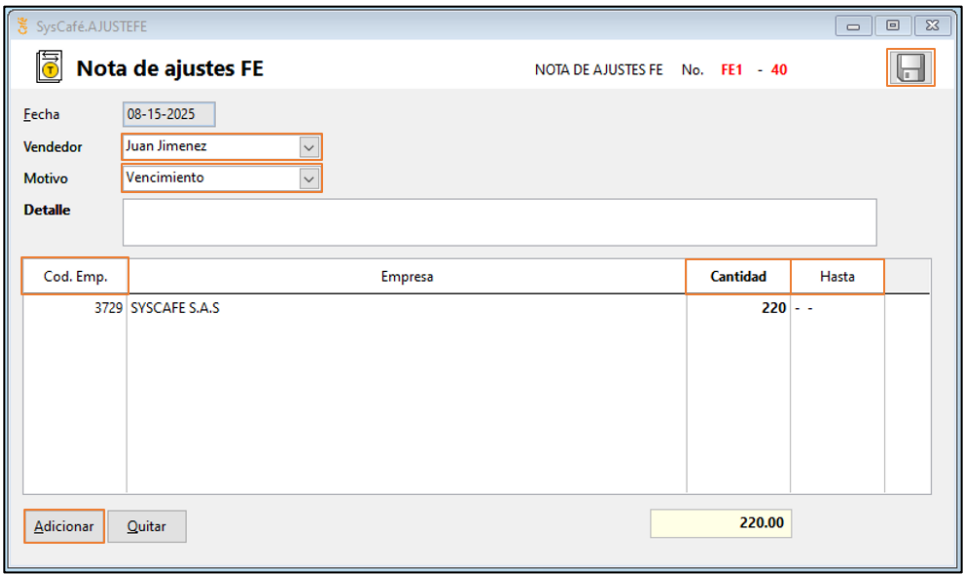
Cod. Emp: Se busca el NIT de la empresa a la cual se les vencieron las transacciones

Cantidad: Se coloca la cantidad de transacciones que venció la cual se evidencia en la pestaña "Empresas" en el apartado "Saldo":



Hasta: Se coloca la fecha en la cual se realiza la nota de ajuste.

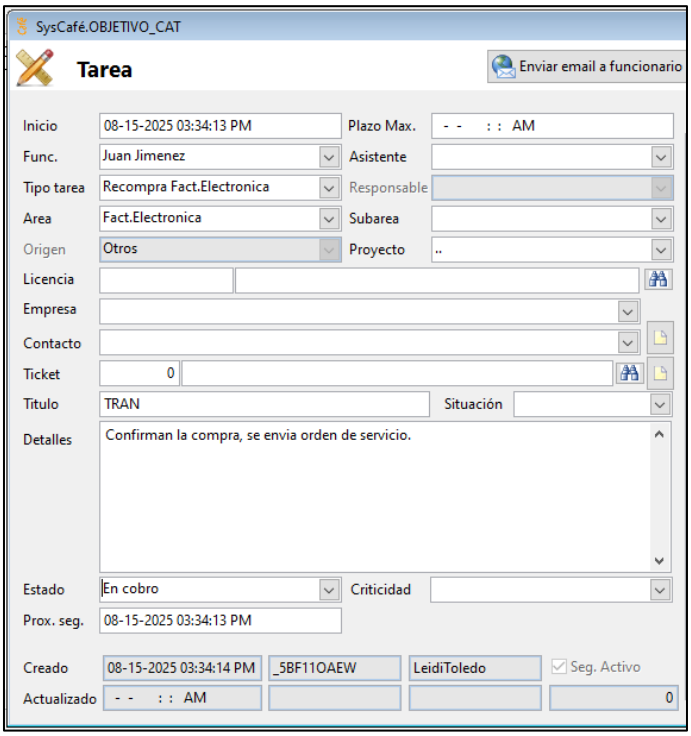
Se da en grabar



Nota: Después de realizar la inactivación de la emisión de documentos electrónicos se debe crear un seguimiento en el CRM licencias como lo menciona el siguiente punto, este seguimiento también se puede crear anticipadamente para programar la inactivación de la empresa donde se realizará el análisis del caso y se determinará si se inactiva o no la emisión de documentos electrónicos de la empresa.

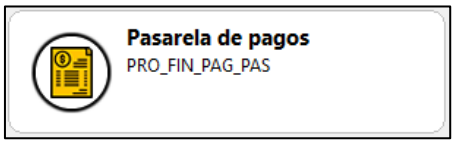
3. Después de enviar la orden de servicio o inactivar las transacciones como se mencionó anteriormente se debe crear un seguimiento en el CMR Licencias (si no hay uno previamente creado) a nombre del funcionario a cargo del proceso de la siguiente manera:
   - **Funcionario:** En este ítem se debe asignar al funcionario a cargo del proceso del certificado digital.
   - **Área:** Facturación electrónica
   - **Tipo de tarea:** Recompra Fact.Electronica
   - **Cliente:** Se busca la licencia principal

- **Empresa:** Se selecciona la empresa que debe realizar la recompra de transacciones
- **Título:** TRAN
- **Detalle:** Confirman la compra, se envía orden de servicio.
- **Estado:** En cobro/Llamada comercial (Si se creó por inactivar la empresa)



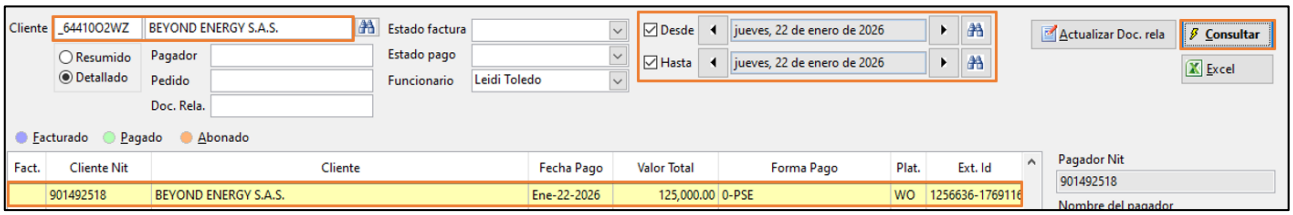
El seguimiento se deja para 8 días hábiles después (no cuentan sábados), en caso de que no realicen el pago se debe estar reenviando el correo con la orden de servicio, si el usuario agota o se vence el paquete de transacciones y no ha realizado el pago se procede a inactivar la empresa en documentos electrónicos como se explica anteriormente, esto con el objetivo de que no pueda consumir más transacciones.

a) Una vez se reciba el pago se procede con la verificación del ingreso de pago a la pasarela, para ello debemos:
   - En el CRM licencia vamos a “Menú” y buscamos “Pasarela de pagos”



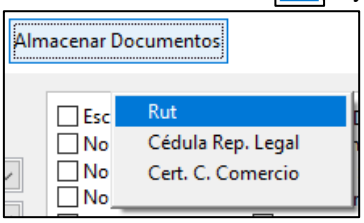
   - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en “Consultar”
   - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:

- Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
- Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
- Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.

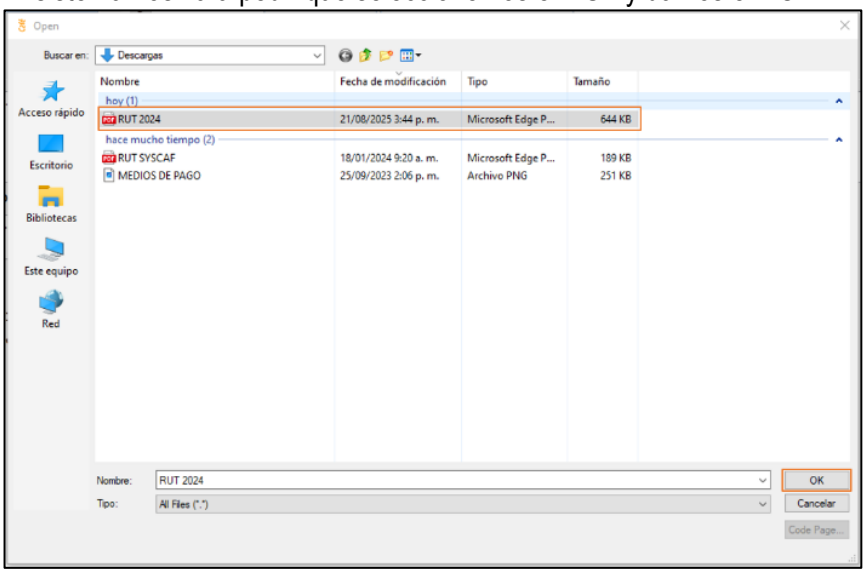


b) Luego de identificar el pago en la pasarela de ser necesario se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este correo se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe remitir la factura electronica, después de esto debemos cargar el RUT en el CRM licencias, para esto se debe:

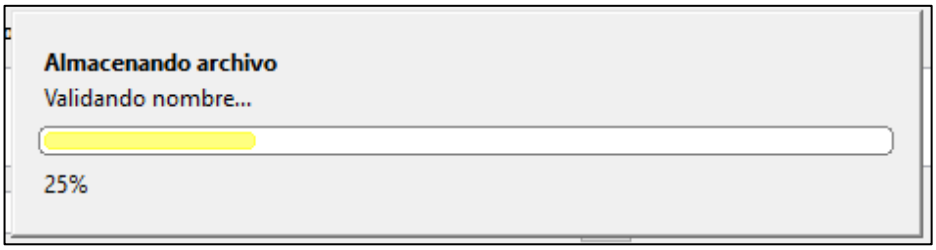
- Ir al CRM licencias y buscar al usuario.
- Damos en “Modificar" y después en “Almacenar Documentos”



- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en “Ok”

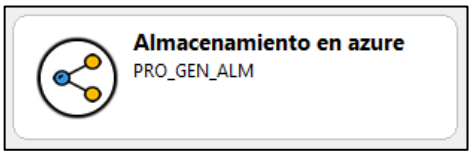


- Una vez el sistema termine de cargar el documento actualiza los datos que estén diferentes a los registrados en el RUT.



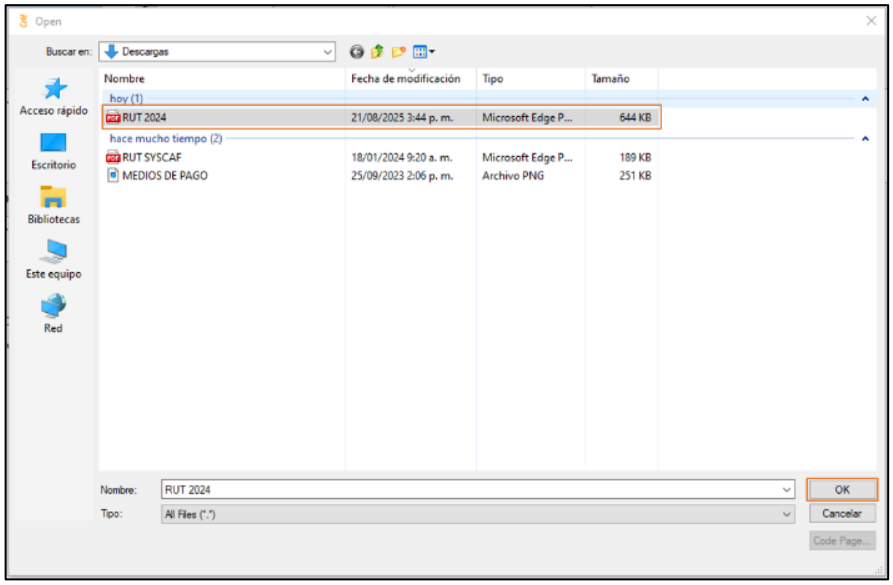

```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

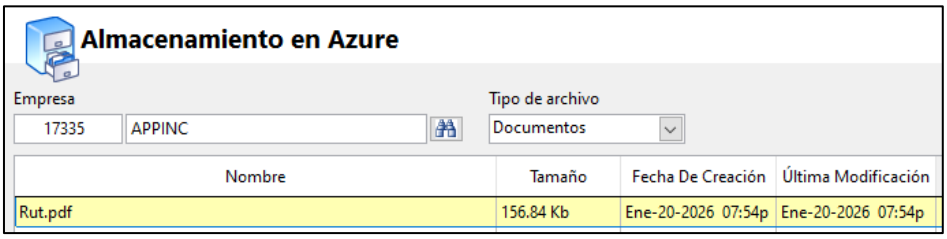


  - En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
  - Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

  - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut y damos en “Ok”



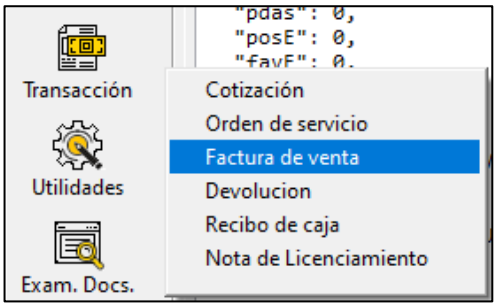
- Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que haya quedado cargado el documento.



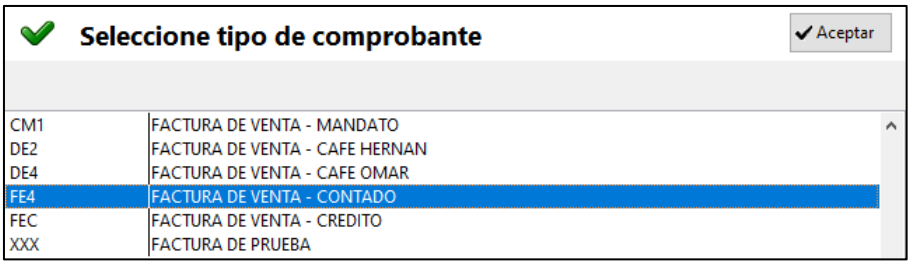
- El funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la actualización del tercero, una vez se reciba este correo se puede solicitar la emisión de la factura, de no requerir actualización se pueden solicitar la emisión de la factura directamente.

c) **Licenciamiento / Solicitud emisión factura:** Para la solicitar la emisión de la factura debemos:

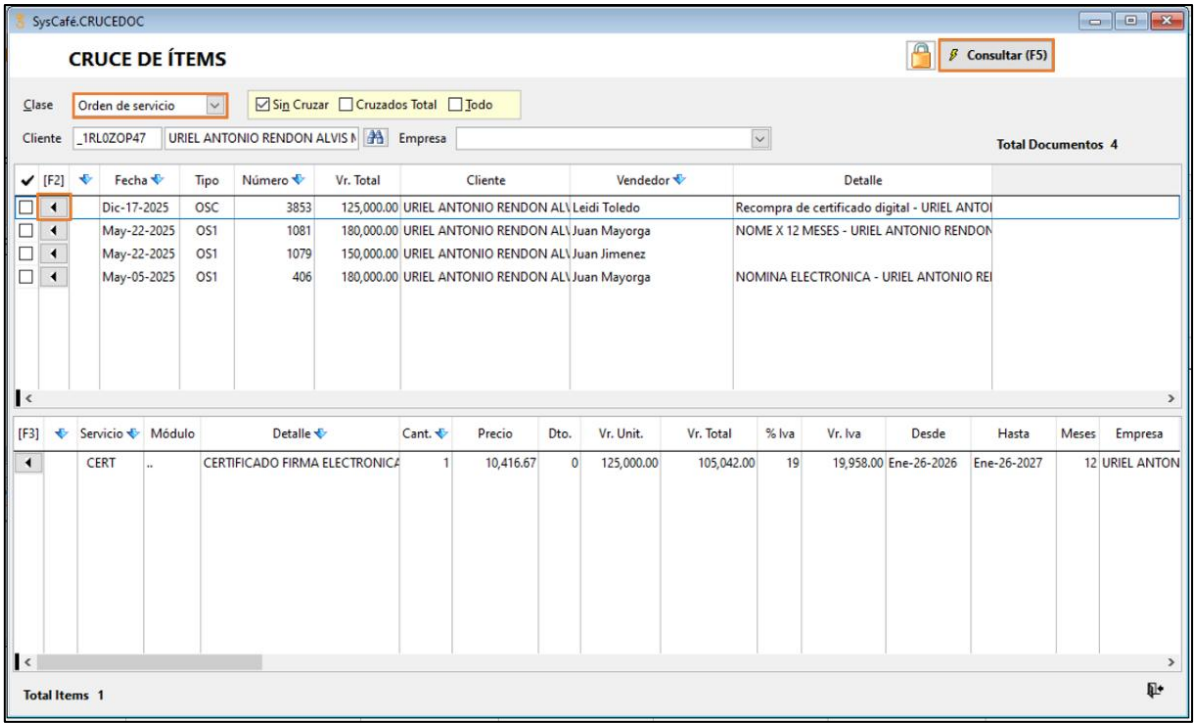
- Ir a la pestaña “Transacción” y seleccionar “Factura de venta”



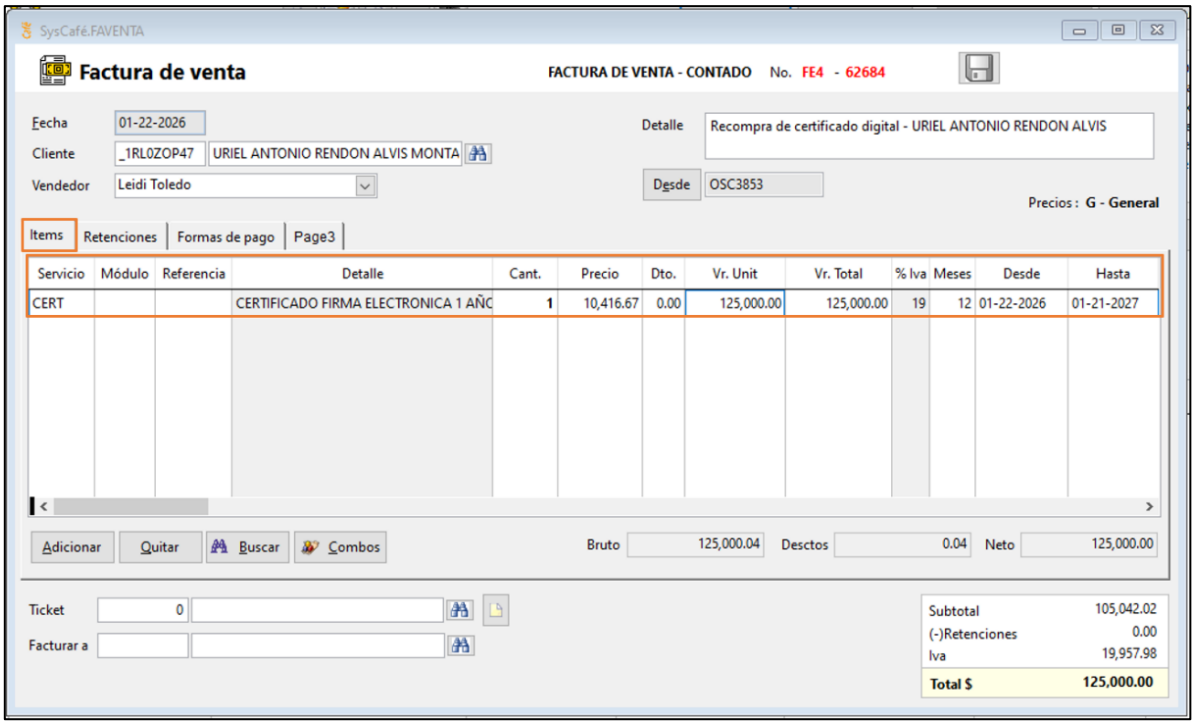
- Se selecciona “Factura de venta – Contado”



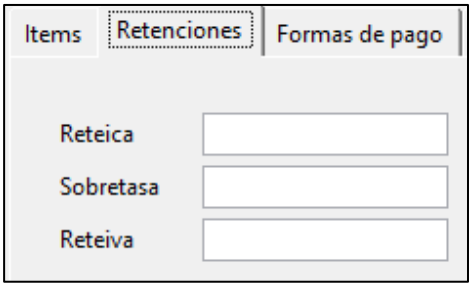
- Damos en el botón “Desde” en clase seleccionamos “Orden de servicio” y damos en “Consultar” esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el “Botón”



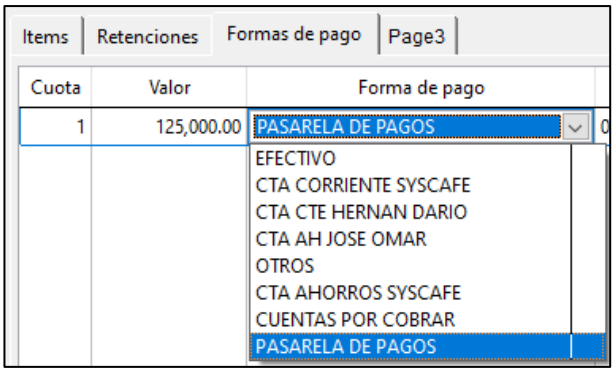
- Lo que nos cruza la orden de servicio con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña “Ítems” revisamos que este el certificado con su valor y demás condiciones:



- La pestaña “Retenciones” solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:

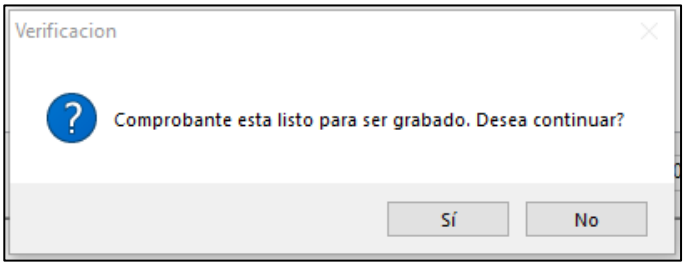


- En la pestaña “Forma de pago” se modifica la “Forma de pago” seleccionando la utilizada por el usuario:



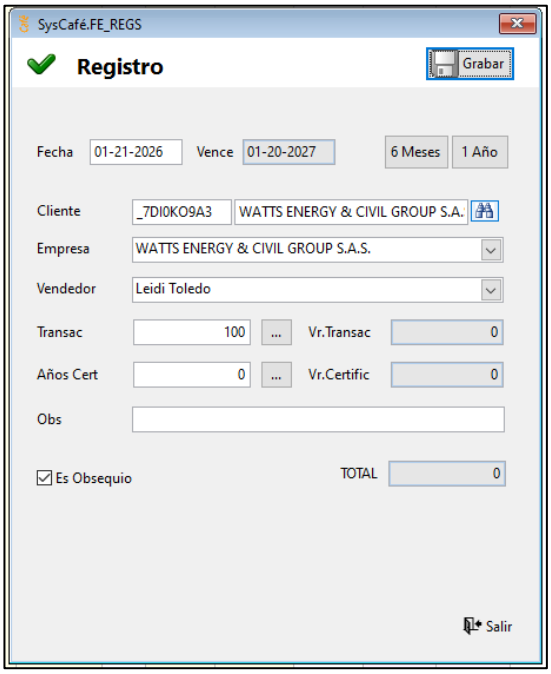
Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

- Damos en “Gabar” y luego en “Sí”



d) Después de esto se deben licenciar las transacciones, para ello debemos:

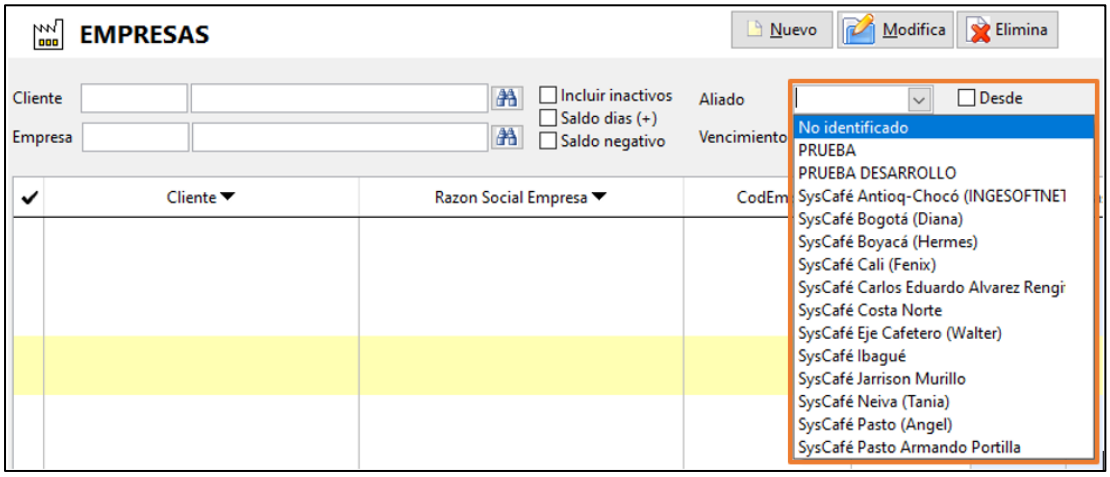
- Ir la pestaña “F Electronica” y se da en “Nueva”
- Seleccionar el cliente, la empresa, colocar el vendedor, el paquete de transacciones que adquirió, se marca el Check “Es obsequio” y se da en grabar:



e) Finalmente se procede a realizar la actualización del seguimiento en el CRM Licencias, especificando lo que se realizó anteriormente y se asigna la fecha del próximo seguimiento para 8 días hábiles después (No cuentan los sábados), esto con el objetivo que el vendedor pueda revisar que el pago se aplicó de forma correcta y se creó su respectivo recibo de caja, para así proceder a dar cierre exitoso.

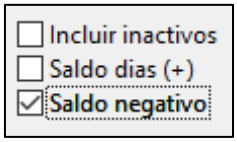
Usuarios de Aliados: La actividad aplica a usuarios antiguos:

1. Se debe redactar un correo electrónico a cada uno de los aliados donde se envié la información de los usuarios que deben realizar recompra de transacciones teniendo en cuenta los tres filtros, para ello se debe:
   a) Ingresar al CRM licencias en la pestaña “Empresas”
   b) En el filtro “Aliado” seleccionamos cada uno de los aliados:

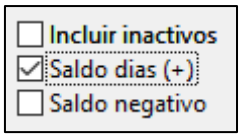


c) Después de esto se derivan 3 casos:

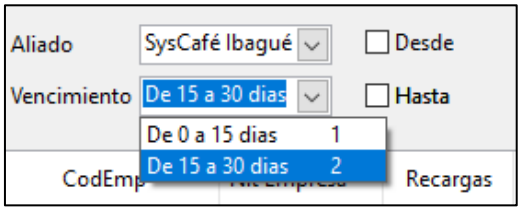
- **Saldo negativo:** Para notificar estas empresas se debe marcar el Check "Saldo Negativo" lo que nos mostrará todas las empresas que ya agotaron su paquete de transacciones y han consumido transacciones de más.



- **Saldo días:** Para notificar estas empresas se debe marcar el Check "Saldo días (+)" lo que nos mostrará todas las empresas que aún no han agotado su paquete de transacciones, pero están próximas a hacerlo, el sistema hace un promedio de cuantas transacciones consumieron en el último mes y de acuerdo a esto muestra para cuantos días tiene transacciones disponibles la empresa.



- **Vencimientos:** Para notificar estas empresas se debe ir a "Vencimientos" y seleccionar primero "De 0 a 15 días" y después "De 15 a 30 días" lo que nos mostrará las empresas a las cuales se le vence su paquete de transacciones en los días mencionados.



d) Se toman capturas de todos los usuarios que deben realizar la recompra de transacciones en cada uno de los 3 filtros y se envían en el correo

Buen día aliado xxxxxx

¡IMPORTANTE! EL PAQUETE DE TRANSACCIONES QUE SOLICITEN TRASLADAR TENDRÁ FECHA DE VENCIMIENTO A 1 AÑO CONTADO A PARTIR DEL CARGUE DE LAS TRANSACCIONES, ESTO SOLO APLICA PARA COMPRAS DE NUEVOS PAQUETES, NO APLICA PARA LOS COMPRADOS ANTERIORMENTE.

1) La presente es para informar que las siguientes empresa ya han consumido más del 100% del paquete de transacciones adquirido, por lo tanto, se hace necesario que realicen la recompra de un nuevo paquete de transacciones para que no se queden sin facturar en la imagen adjunta se puede evidenciar el saldo en negativo de cada empresa, por lo tanto, se hace necesario que realicen la recompra de un nuevo paquete de transacciones, de no recibir una confirmación de traslado de transacciones se inactivaran las empresas en negativo el día lunes.
(Se adjuntan imágenes)
Si la empresa está interesada en el paquete ilimitado, se debe confirmar la cantidad de equipos en los que se va a emitir cualquier documento electrónico, ya que este valor incrementa según la cantidad de puntos.

2) Las siguientes empresas están próximas a agotar transacciones ya que han consumido más del 90% del paquete de transacciones adquirido, por lo tanto, se hace necesario que realicen la recompra de un nuevo paquete de transacciones:

(Se adjuntan imágenes)

3) Las siguientes empresas están próximas a que venza su paquete de transacciones, por lo tanto, se hace necesario que realicen la recompra de un nuevo paquete de transacciones.

(Se adjuntan imágenes)

¡IMPORTANTE! Para confirmar el traslado de transacciones por favor enviar un correo por cada empresa, no dar respuesta a este mismo correo.

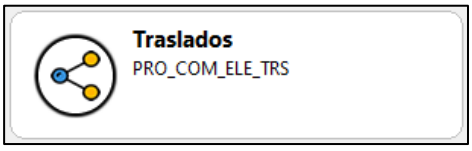
Tenga en cuenta que del paquete de transacciones adquirido se descontarán las siguientes cosas:

- Facturas de venta
- Notas débito
- Notas crédito
- Comprobantes de nómina (Si aplica) - (Cada empleado es una transacción)
- Documento soporte (Si aplica)
- Los eventos iniciales para la recepción de las facturas a crédito

Cordialmente

e) El aliado envía correo confirmando cuantas transacciones desea que se trasladen de su bolsa a la licencia del usuario para realizar este proceso se debe:

- En el CRM licencias vamos a “Menú” y buscamos “Traslados”



- Se da en “Nuevo” y se ingresa la siguiente información:

  Licencia desde: Buscar la empresa del aliado que solicita el traslado.

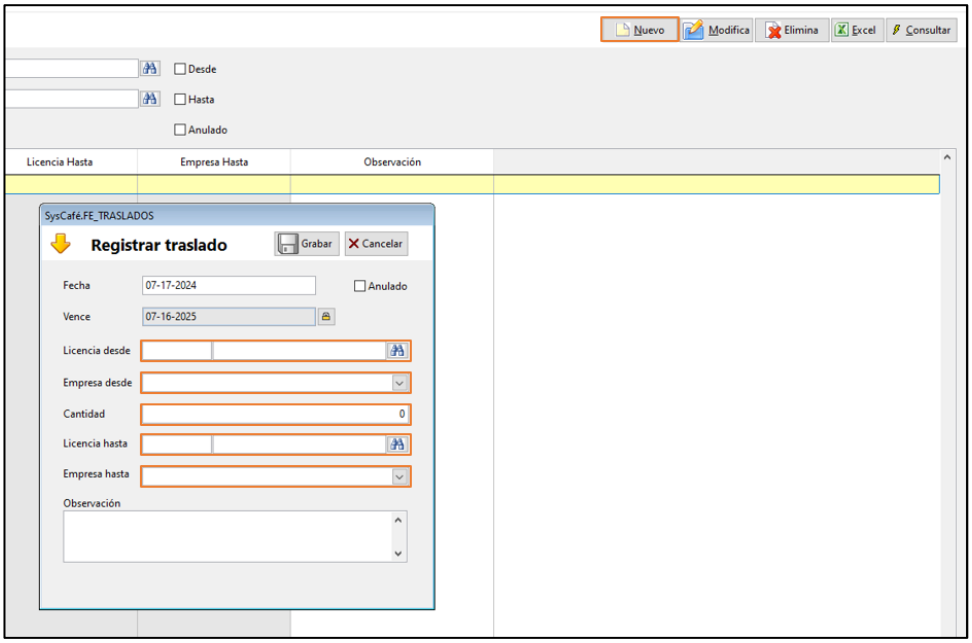
  Empresa desde: Empresa del aliado

  Cantidad: Paquete de transacciones a trasladar.

  Licencia hasta: Empresa principal del usuario al cual se le van a trasladar las transacciones.

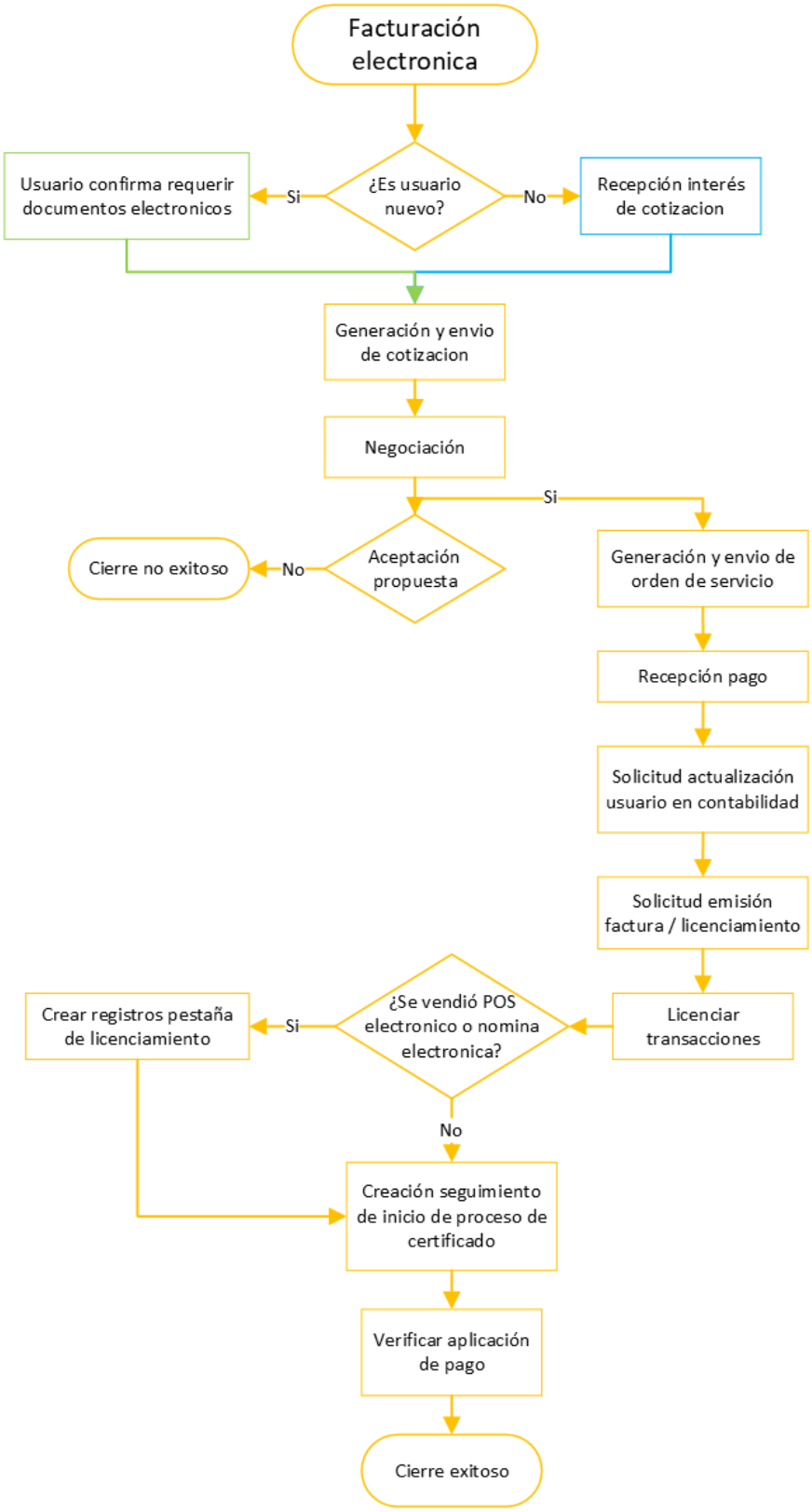
Empresa hasta: Empresa a la cual se trasladan las transacciones:

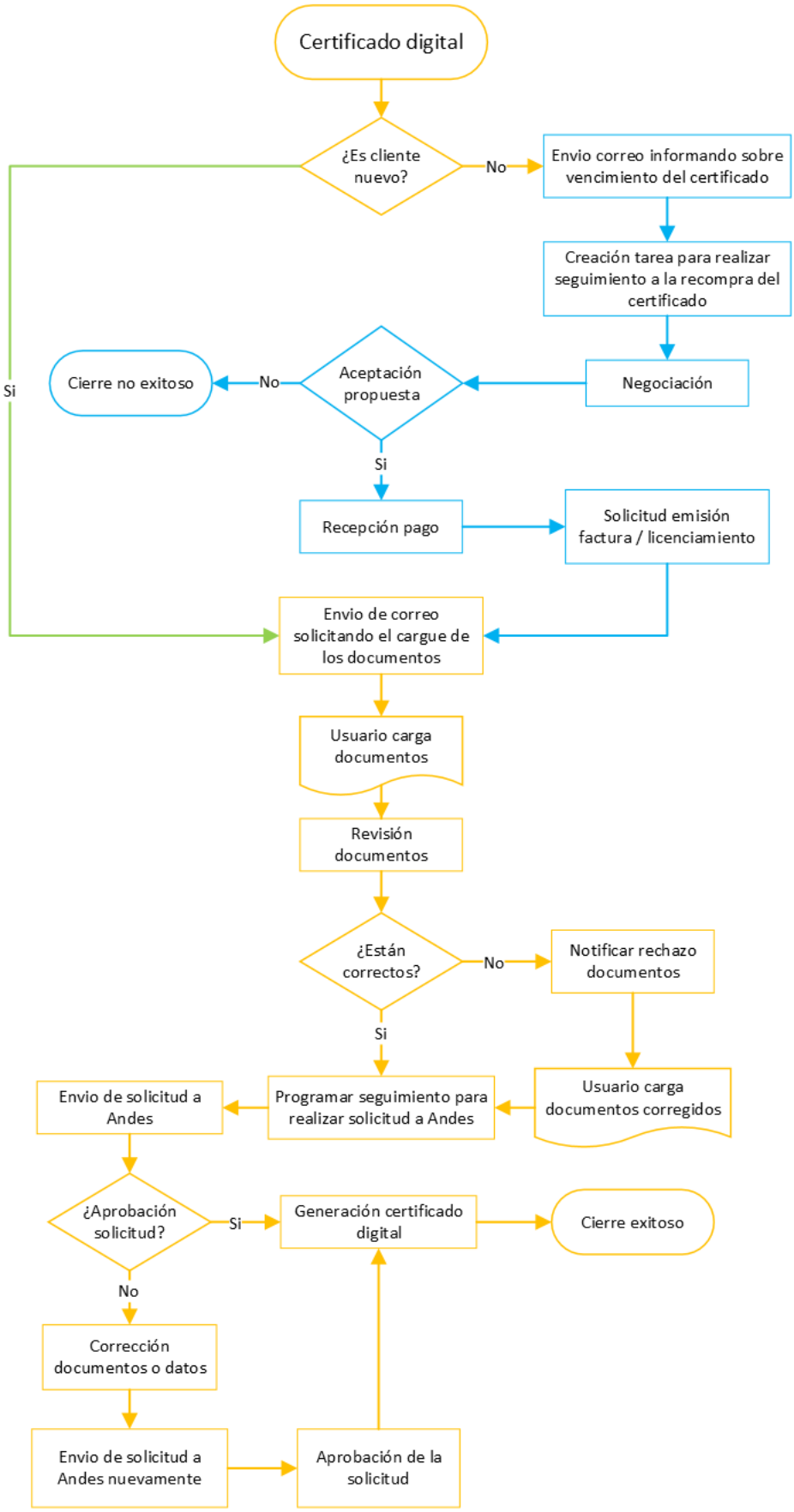
Se en Grabar.

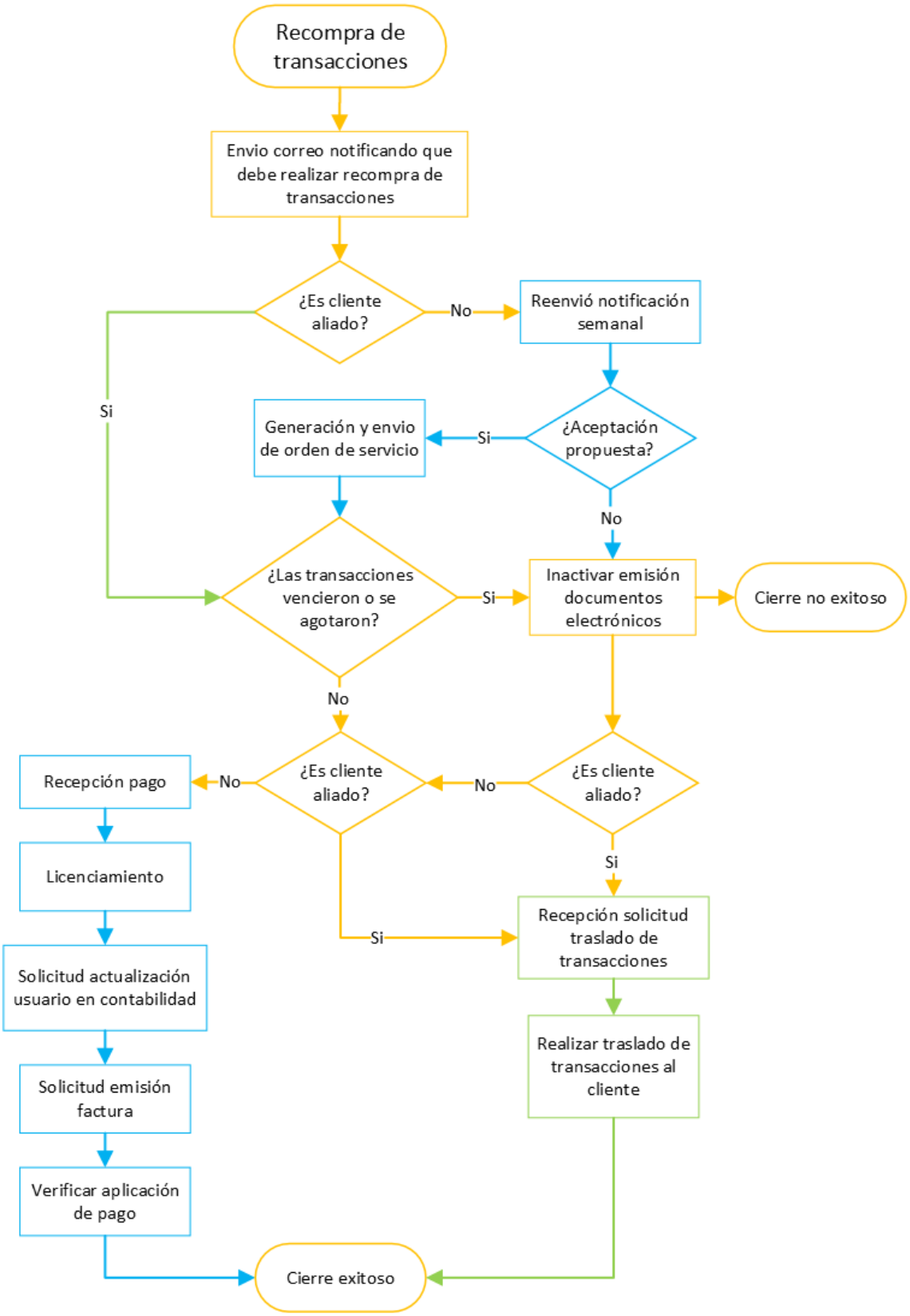


- Si el usuario del aliado adquiere un paquete de transacciones ilimitado deben remitir la solicitud directamente al correo de aliados: aliados@syscafe.com el cual será tramitado por la persona a cargo.

7.2.1.1. FLUJOGRAMA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA




Certificado digital
¿Es cliente nuevo?
No
Envio correo informando sobre vencimiento del certificado
Creación tarea para realizar seguimiento a la recompra del certificado
Negociación
Aceptación propuesta
No
Cierre no exitoso
Si
Si
Recepción pago
Solicitud emisión factura / licenciamiento
Envio de correo solicitando el cargue de los documentos
Usuario carga documentos
Revisión documentos
¿Están correctos?
No
Notificar rechazo documentos
Usuario carga documentos corregidos
Si
Programar seguimiento para realizar solicitud a Andes
Envio de solicitud a Andes
¿Aprobación solicitud?
Si
Generación certificado digital
Cierre exitoso
No
Corrección documentos o datos
Envio de solicitud a Andes nuevamente
Aprobación de la solicitud



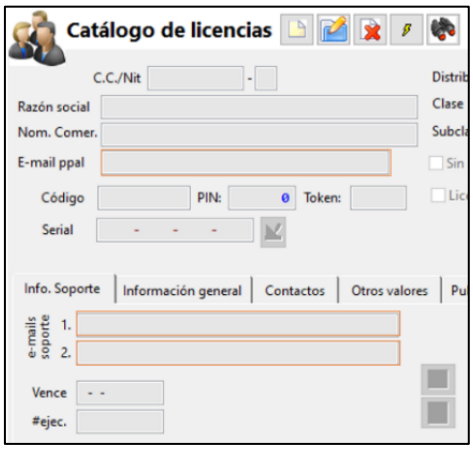
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Leidi Johanna Toledo Jiménez Consultora Comercial	Jhonatan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

7.2.2. GUÍA DESARROLLOS ESPECIALES (COTIZACIÓN)

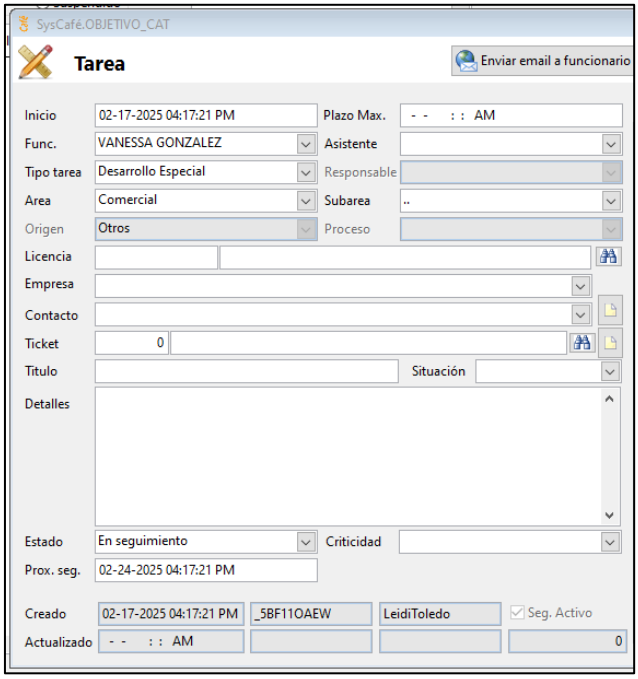
Solicitud especial que realiza el usuario para que el programa realice procesos especiales de acuerdo a su solicitud, sebe pasar en primera estancia por soporte, luego por desarrollo y finalmente por comercial.

Cotización Inicial:

1. Los funcionarios del área de desarrollo deben informar por medio del chat empresarial los siguientes datos:
    - Nombre de la empresa principal
    - Tipo de desarrollo
    - Valor del desarrollo
    - Tiempo de entrega
    - Correo electrónico para envío de la información
    - Forma de pago.
2. Se busca la empresa en el catálogo de usuarios del aplicativo CRM licencias, se reemplaza información de la cotización con los datos suministrados, ajustando el formato de **COTIZACIÓN DESARROLLO ESPECIAL**, la cual se encuentra en la siguiente RUTA: \\server\COMERCIAL\ COTIZACIONES\MODELOS COTIZACIONES**.**
3. Para el envío de la propuesta se debe ingresar en el Aplicativo CRM licencias, consultar la empresa que corresponda a la propuesta y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1 y 2 adjuntando la cotización elaborada desde el correo corporativo del consultor comercial encargado. (Max 1 día después de la solicitud realizada por parte del área de desarrollo)



4. Una vez sea enviada la propuesta, en el aplicativo CRM licencias se busca la empresa en el catálogo y se crea un nuevo seguimiento en la pestaña de seguimientos, se asigna nueva tarea con las siguientes indicaciones:
    a. Funcionario: Nombre de la persona a cargo.
    b. Área: Comercial.
    c. Tipo de tarea: Desarrollo Especial
    d. Empresa: Usuario correspondiente
    e. Ticket: Se relaciona el ticket indicado por el área de soporte o se realiza búsqueda y se selecciona el ticket con relación a la cotización enviada (validado previamente con el funcionario de desarrollo o soporte que realiza la solicitud)
    f. Título: Desarrollo “nombre del desarrollo”
    g. Detalles: Redactar detalladamente todo lo que se realizó.
    h. Estado: En seguimiento
    i. Prox. Seg: Fecha estimada para confirmar recibido de la propuesta. (Max. 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) del día del envío de la cotización)

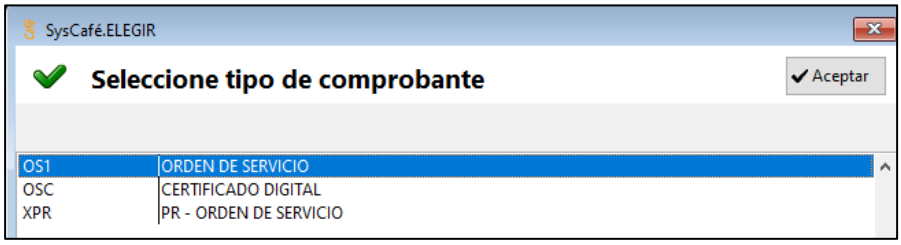


5. Se debe realizar llamada de seguimiento, envío de mensaje de WhatsApp o reenvió de la propuesta para confirmar una respuesta de la cotización, según lo realizado se debe registrar en el seguimiento correspondiente del usuario, se asigna fecha de próximo seguimiento para la próxima llamada o envío de mensaje, revisión de la respuesta del mensaje enviado por WhatsApp o respuesta del correo reenviado con la nueva propuesta.

6. Seguimiento de gestión de cotización a través llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp o reenvió de cotización.

Aceptación de la propuesta:

1. El usuario confirma la adquisición del desarrollo por medio de nuestros canales de atención o el funcionario de desarrollo que remitió la información solicita la orden de servicio para pago.
2. Se realiza solicitud del RUT actualizado al usuario para la actualización de datos y posterior emisión de la orden de servicio, la cual se envía por medio el correo electrónico, para realizar la orden de servicio se debe:
   a. En el CRM Licencias se busca el usuario al cual se le generará la orden de servicio.
   b. Vamos al botón "Transacción" y seleccionamos "Orden de servicio"



   c. Diligenciamos toda la información solicitada:

      Cliente: Buscar al usuario

      Vendedor: Consultor comercial a cargo.

      Detalle: Breve descripción de lo que el usuario va a adquirir.

      Ítems: Se adicionan las soluciones, complementos y procesos que el usuario va adquirir, con sus precios y descuentos autorizados:

      - **Servicio:** Se agrega el código del servicio.
      - **Modulo:** Se agrega el código del módulo.
      - **Cant.:** Se coloca la cantidad a adquirir del módulo.
      - **Vr. Total:** Colocar el valor de lo cotizado.

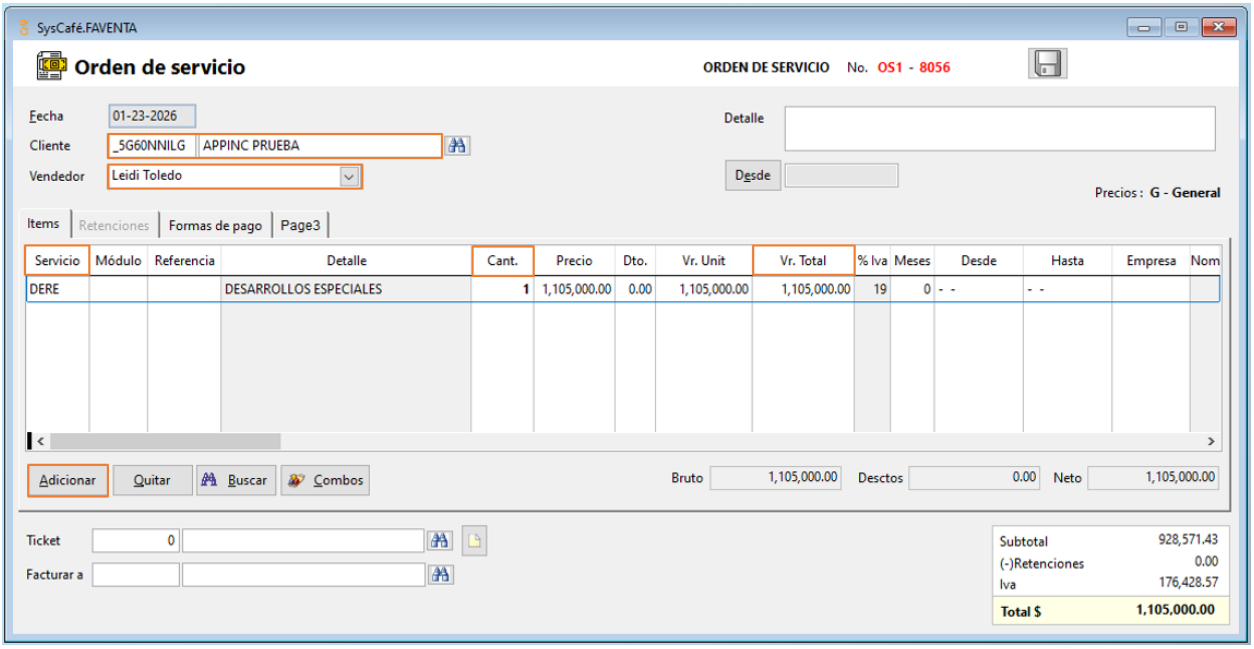
      Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"

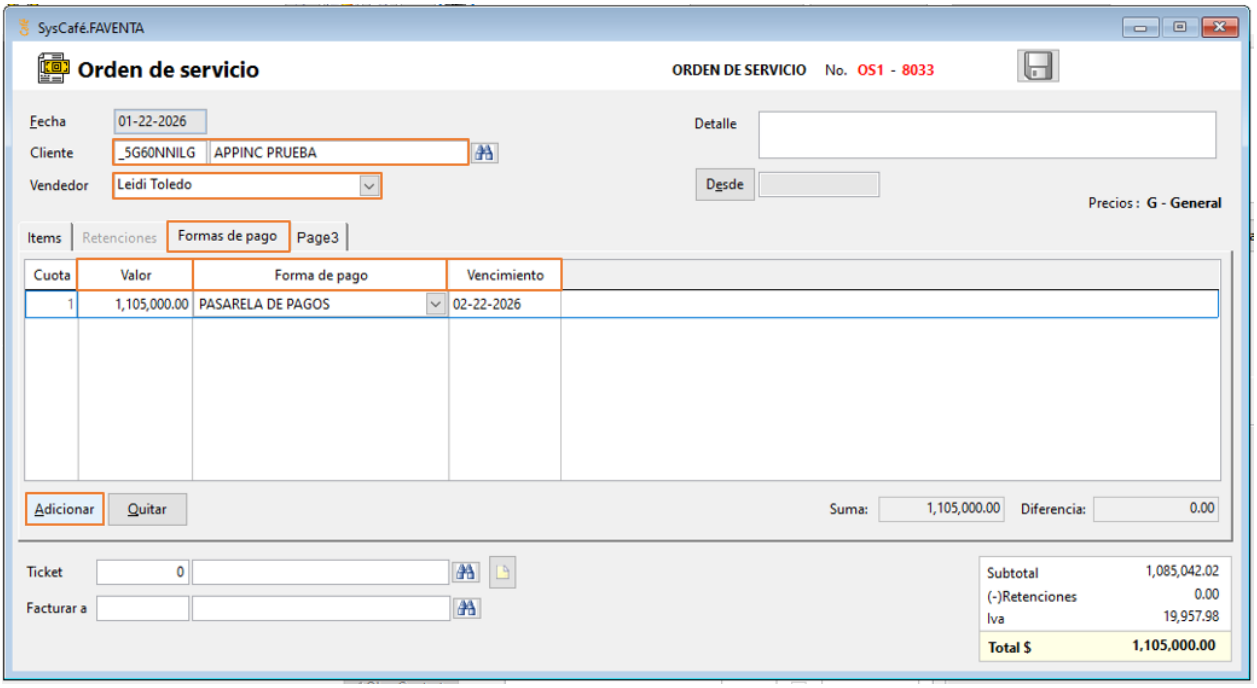
      Empresa: Seleccionar empresa que adquiere el desarrollo.

      Formas de pago: Se adiciona un solo registro ya que solo se maneja pago de contado.

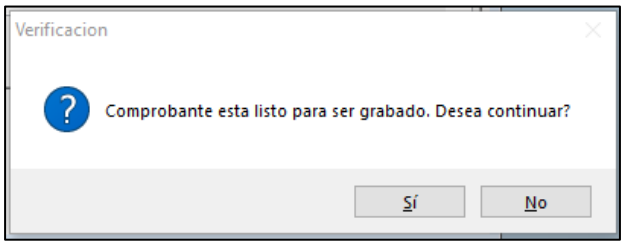
      ✓ **Valor:** Valor total

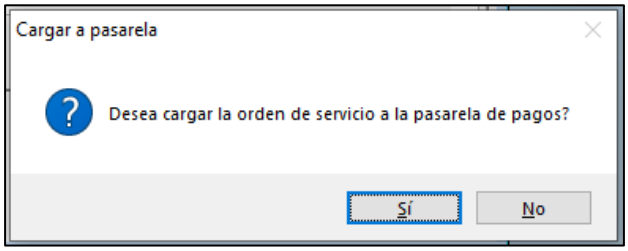
- ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos
- ✓ **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.



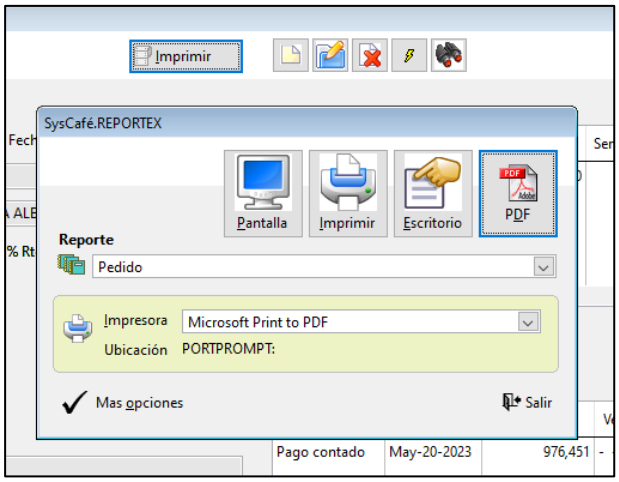


d. Se da en Grabar y luego en "Si" en las dos ocasiones:





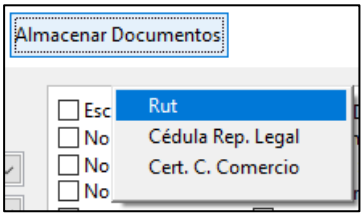
e. Se dan “PDF”



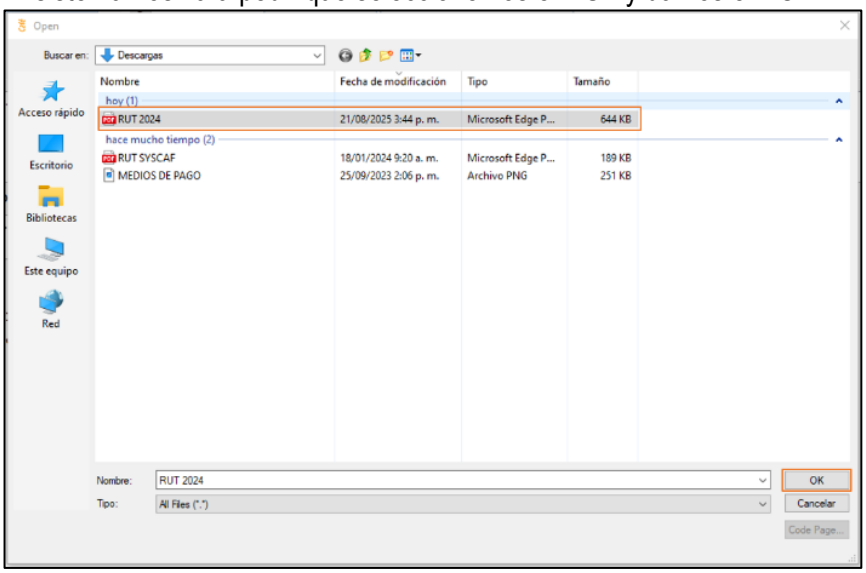
f. Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:

g. De ser necesario se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este correo se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe remitir la factura electronica, después de esto debemos cargar el RUT en el CRM licencias, para esto se debe:

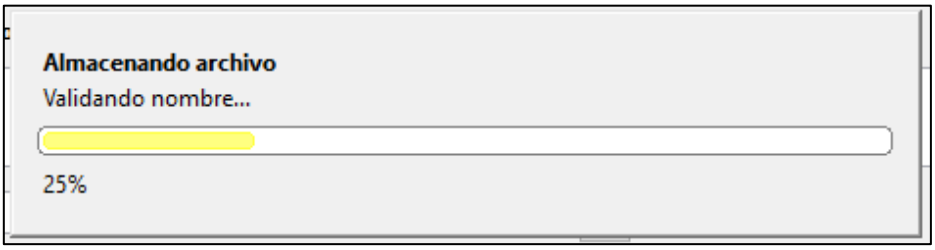
- Ir al CRM licencias y buscar al usuario.
- Damos en “Modificar" y después en “Almacenar Documentos



- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en “Ok”

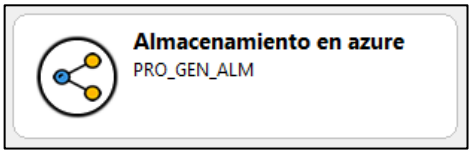


- Una vez el sistema termine de cargar el documento actualiza los datos que estén diferentes a los registrados en el RUT.



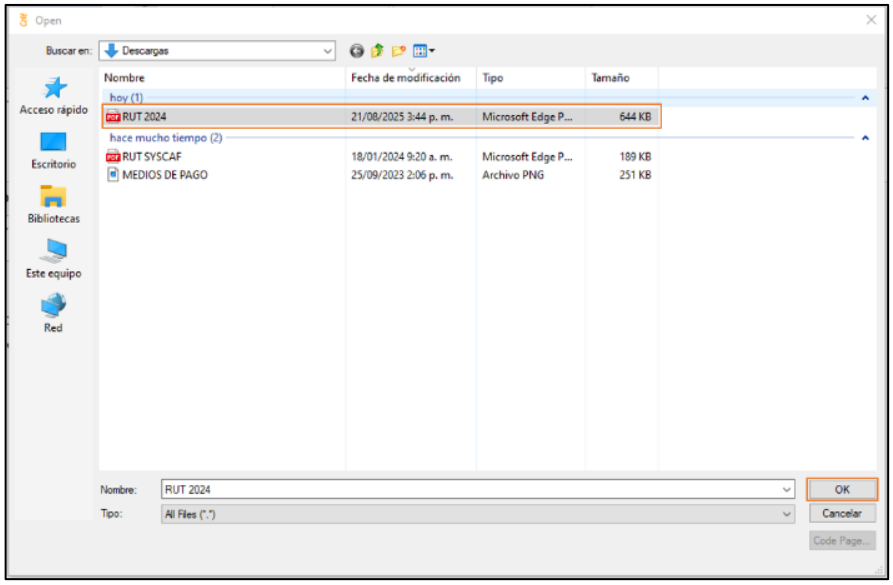

```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

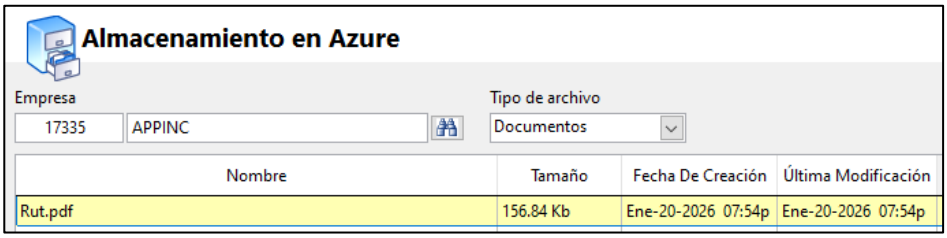


- En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
- Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut y damos en “Ok”



- Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que haya quedado cargado el documento.



- El funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la actualización del tercero, una vez se reciba este correo se puede solicitar la emisión de la factura, de no requerir actualización se pueden solicitar la emisión de la factura directamente.

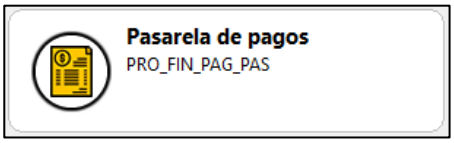
3. Se alimenta seguimiento correspondiente a la entidad con lo realizado, en la fecha de próximo seguimiento se asigna para Max. 8 días hábiles después (No cuentan los sábados).

Gestión de cobro:

La gestión de cobro se debe realizar de manera semanal por medio de mensajes de WhatsApp, llamadas telefónicas o reenvío de la orden de servicio.

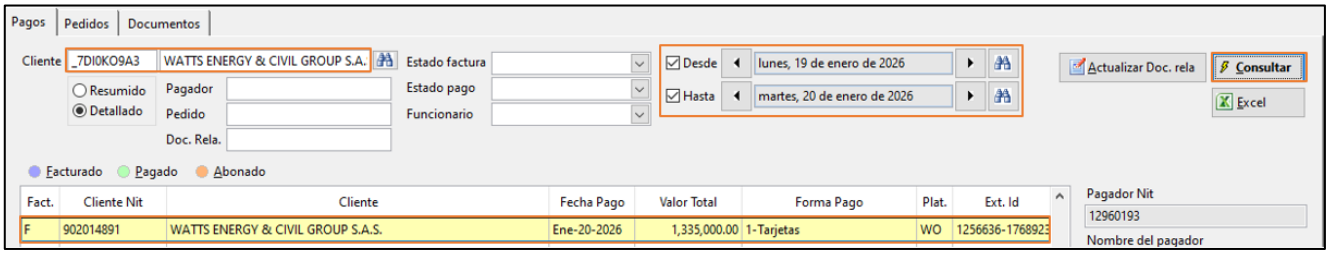
Licenciamiento / Solicitud de emisión de la factura:

1. La empresa realiza envío del comprobante de pago por medio de nuestros canales de comunicación, inicialmente debemos:
   - En el CRM licencia vamos a "Menú" y buscamos "Pasarela de pagos"

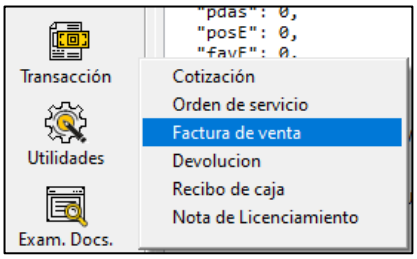


   - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en "Consultar"
   - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
     - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
     - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.

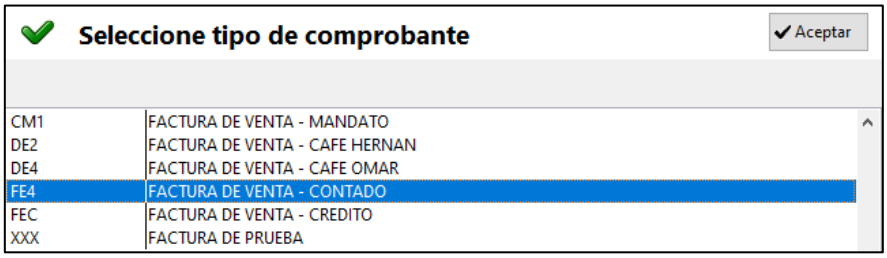
       Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.



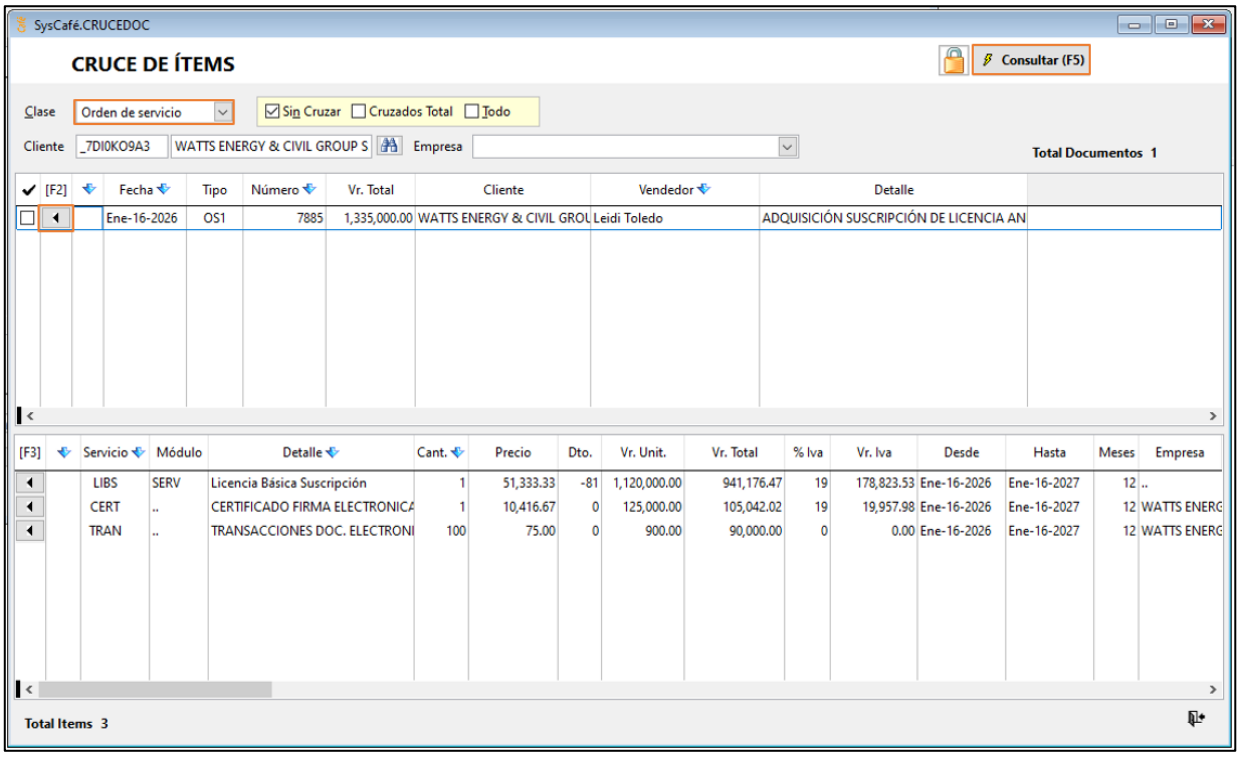
2. Una vez se confirma el ingreso del pago el consultor comercial debe realizar el licenciamiento y solicitud de emisión de la factura de la siguiente manera:
   - Para la solicitar la emisión de la factura y agregar las soluciones adquiridas por el usuario debemos:
     - ✓ Ir a la pestaña "Transacción" y seleccionar "Factura de venta"



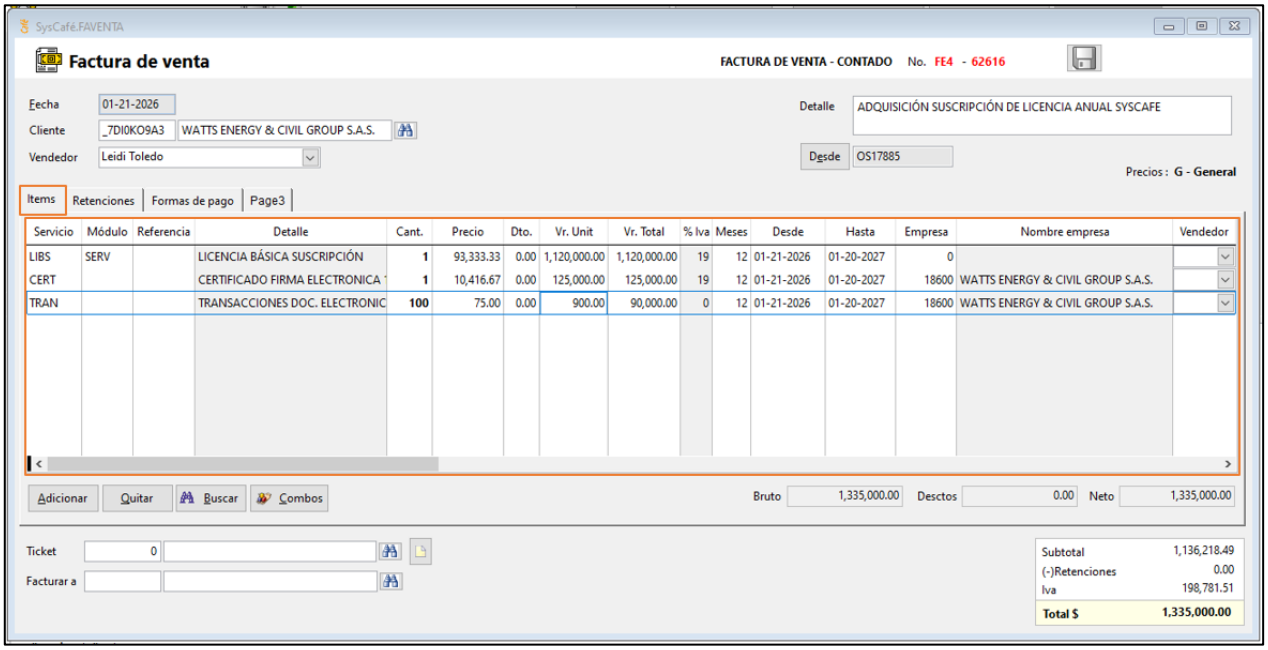
- ✓ Si es una venta de contado se selecciona “Factura de venta – Contado” si es a crédito se selecciona “Factura de venta – Crédito”



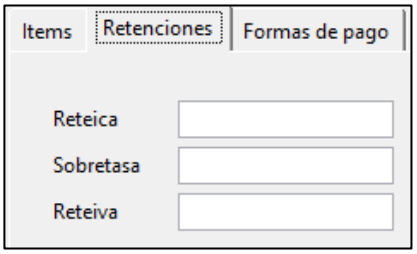
- ✓ Damos en el botón “Desde” en clase seleccionamos “Orden de servicio” y damos en “Consultar” esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el “Botón”



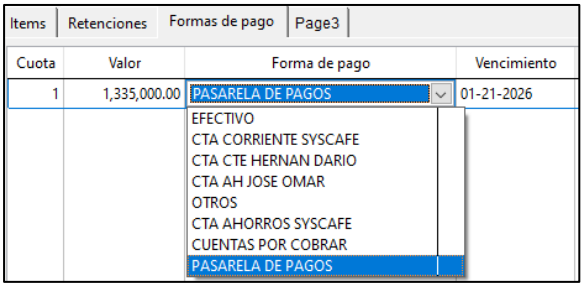
- ✓ Lo que nos cruza la orden con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña “Ítems” revisamos que este TODO lo adquirido por el cliente, las soluciones, complementos, puntos, documentos electrónicos, que los valores y cantidades coincidan con lo pagado:



- ✓ La pestaña "Retenciones" solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:

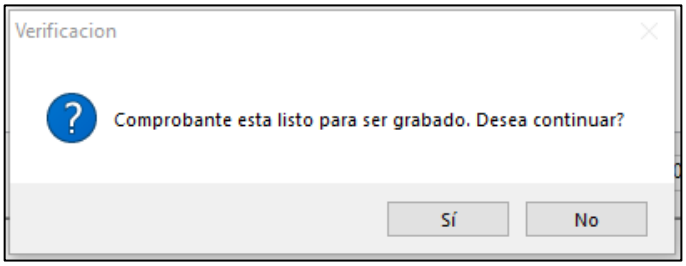


- ✓ En la pestaña "Forma de pago" se modifica la "Forma de pago" seleccionando la utilizada por el usuario:



Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

✓ Damos en "Gabar" y luego en "Sí"



3. Se alimenta seguimiento asignado con lo realizado y se deja seguimiento máximo 8 días hábiles después (No cuentan los sábados).
4. Se informa al funcionario de desarrollo que realiza solicitud de envío de cotización que la entidad realizó el pago correspondiente para dar inicio al proceso.
5. Se registra en el seguimiento de la entidad lo realizado y se deja como estado confirmar que el pago sea aplicado de la factura.

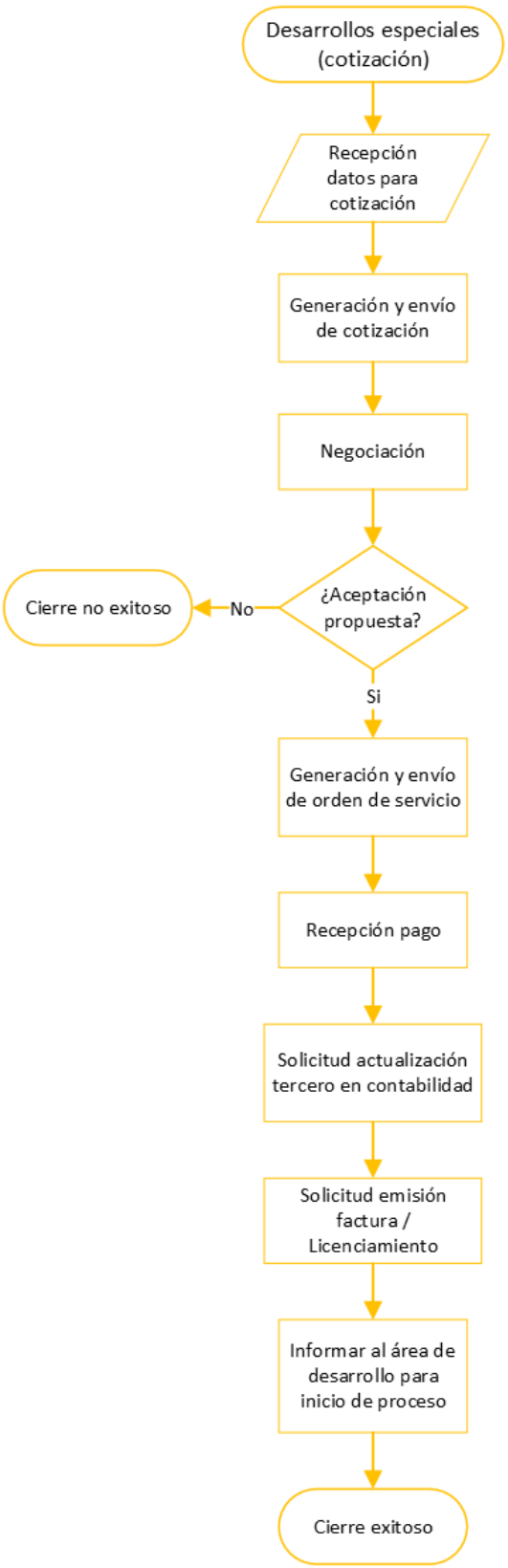
Cierre Exitoso:

Se realiza cierre exitoso cuando se evidencia que la factura fue emitida y el pago ingresó en su totalidad, sin quedar algún saldo.

Cierre no exitoso:

Se realiza cierre sin éxito cuando el usuario manifiesta telefónicamente, por mensaje de WhatsApp, correo electrónico o cuando la entidad no demuestra interés en realizar la adquisición del desarrollo, ignorando las llamadas y mensajes realizados durante cierto periodo de tiempo.

7.2.2.1. FLUJOGRAMA DESARROLLOS ESPECIALES (COTIZACIÓN)



7.2.4. GUÍA RENOVACIÓN CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

Procedimiento mediante el cual los clientes renuevan su contrato de mantenimiento o soporte para continuar recibiendo actualizaciones, capacitación y soporte del software SysCafé.

Envío de propuesta

Entidades privadas:

Registro de precio de contratos: Se ingresa al CRM licencias, vamos a "Menú" y buscamos "Contratos por renovar"

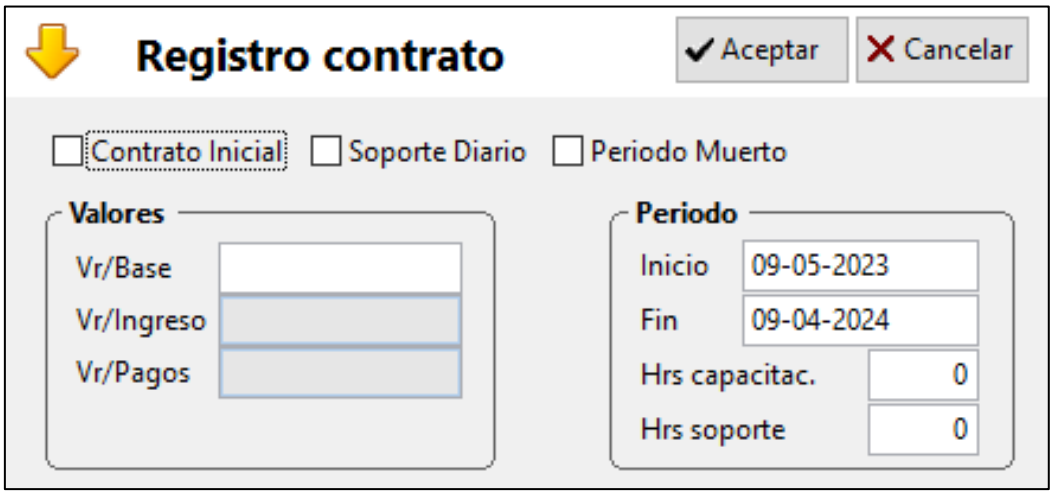
Se busca en el informe los usuarios que correspondan de 31 a 40 días próximos a vencer y que estos sean entidades privadas, se realiza revisión individual de cada usuario y se registra el nuevo valor del contrato de mantenimiento teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

1. Si es usuario nuevo y los costos del contrato es menor a la tarifa mínima de lista de precios vigente, se asigna dicho precio de lista vigente.
2. Si es usuario nuevo y los costos superan el valor de la tarifa mínima de lista de precios vigente, se debe realizar el incremento determinado por gerencia al valor de los costos registrados en el momento de la revisión.
3. Si es usuario antiguo y los costos del contrato es menor al valor de ingreso del año anterior, se realizan el incremento de ley + un % adicional determinado por la gerencia comercial.
4. Si es usuario antiguo y los costos del contrato es mayor al valor de ingreso del año anterior, se debe realizar el incremento determinado por gerencia al valor de los costos registrados en el momento de la revisión.
5. Si es un usuario nuevo de apertura de mercado y los costos del contrato es menor a la tarifa mínima de lista de precios vigente, se asigna el valor con el 50% de descuento a la tarifa mínima.

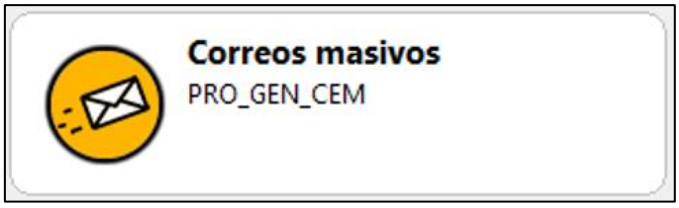
6. Si es un usuario nuevo de apertura de mercado y los costos del contrato es mayor a la tarifa mínima de lista de precios vigente, se asigna dicho precio de lista vigente sin realizarle incremento a los costos del contrato.
7. Se identifica si el usuario ha realizado un proceso de ampliación de módulo recientemente, con el fin de determinar el precio a asignarle.
8. Si el usuario cuenta con empresas terceras, se le realiza el incremento de $100.000 adicionales al valor del contrato por cada empresa tercera incluida.

Para el registro del precio se debe realizar de la siguiente manera:

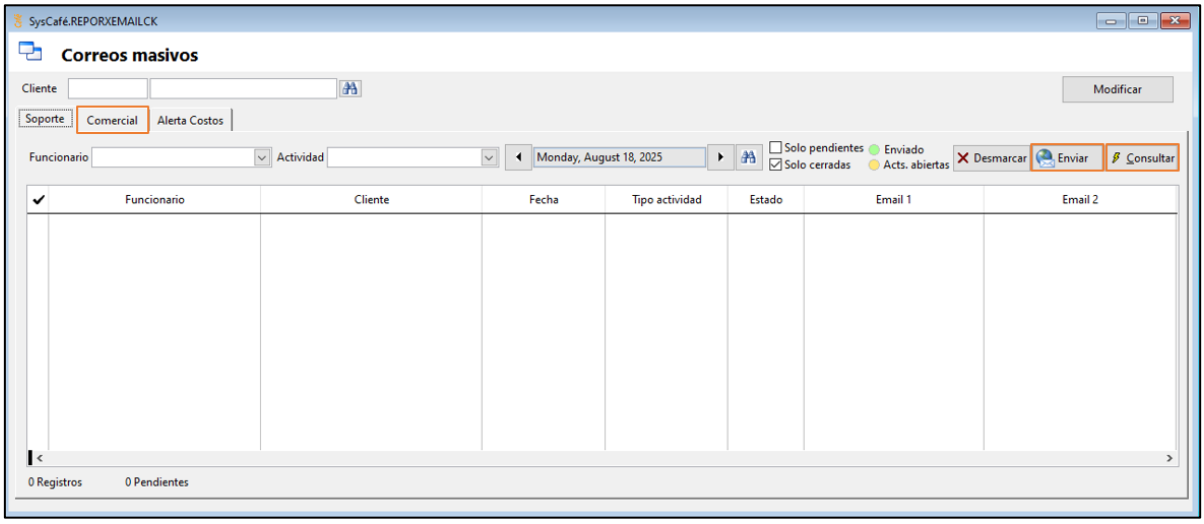
Luego de haber ingresado "Menú" y buscar "Contratos por renovar" se identifican los usuarios a los que se realizará asignación de precio, se selecciona el usuario y damos clic en la opción "Licencias", vamos a la Pestaña de contratos y damos en "Nuevo", se ingresa el valor en Vr/Base, se ajusta la fecha, esta debe coincidir con la fecha de terminación del último contrato y damos en "Aceptar" y "Grabar".



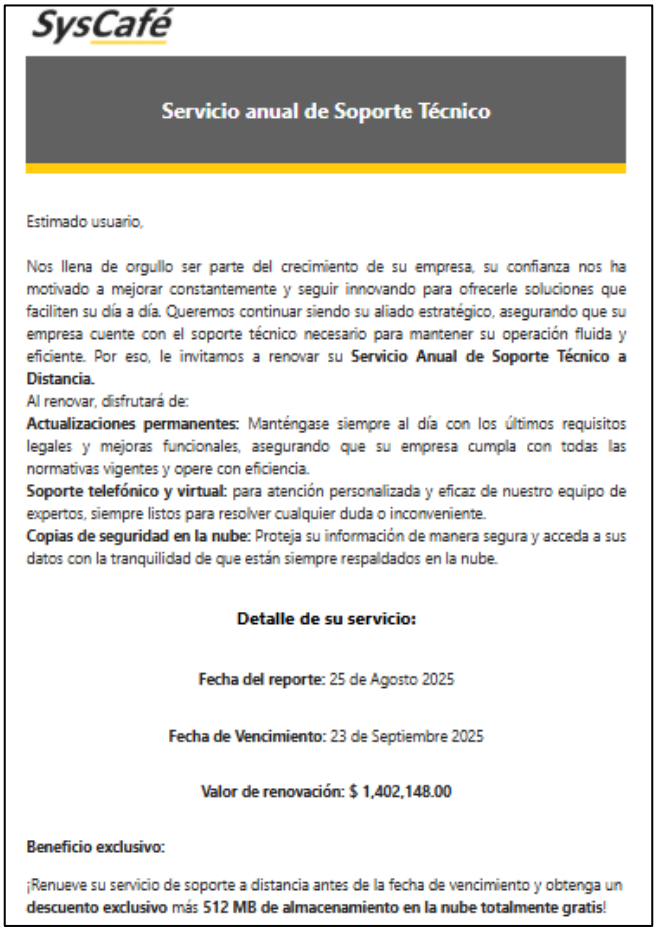
Envío de propuesta: El envío de la propuesta se realiza de lunes a viernes en horas de la mañana, se realiza desde el CRM licencias, vamos a "Menú" y buscamos "Correos Masivos"



Vamos a la pestaña "Comercial", damos en "Consultar", seleccionamos todos los registros y damos en "Enviar"



La información sale desde el correo contratos@syscafe.com.co hacia los correos registrados en el CRM licencias de cada usuario, donde se envía, el valor de la renovación del contrato, orden de servicio, se informa del almacenamiento en la nube y el proceso para realizar la renovación, al finalizar la actividad, este genera un registro de novedades, en caso de no enviarse los correos correctamente, se realiza nuevamente el mismo procedimiento.



SysCafé

Servicio anual de Soporte Técnico

Estimado usuario,

Nos llena de orgullo ser parte del crecimiento de su empresa, su confianza nos ha motivado a mejorar constantemente y seguir innovando para ofrecerle soluciones que faciliten su día a día. Queremos continuar siendo su aliado estratégico, asegurando que su empresa cuente con el soporte técnico necesario para mantener su operación fluida y eficiente. Por eso, le invitamos a renovar su **Servicio Anual de Soporte Técnico a Distancia.**

Al renovar, disfrutará de:

Actualizaciones permanentes: Manténgase siempre al día con los últimos requisitos legales y mejoras funcionales, asegurando que su empresa cumpla con todas las normativas vigentes y opere con eficiencia.

Soporte telefónico y virtual: para atención personalizada y eficaz de nuestro equipo de expertos, siempre listos para resolver cualquier duda o inconveniente.

Copias de seguridad en la nube: Proteja su información de manera segura y acceda a sus datos con la tranquilidad de que están siempre respaldados en la nube.

Detalle de su servicio:

Fecha del reporte: 25 de Agosto 2025

Fecha de Vencimiento: 23 de Septiembre 2025

Valor de renovación: $ 1,402,148.00

Beneficio exclusivo:

¡Renueve su servicio de soporte a distancia antes de la fecha de vencimiento y obtenga un **descuento exclusivo** más **512 MB de almacenamiento en la nube totalmente gratis**!

Haga su pago aquí — Próximamente, recibirá su factura.

Proceso de Renovación:

1. Realice el pago del valor de renovación.

2. Envíe el comprobante de pago y su RUT actualizado a nuestro equipo.

3. Recibirá su contrato actualizado, deberá ser firmado y devuelto en un máximo de 2 días hábiles.

Descubra nuestros planes de almacenamiento en la nube a continuación:

Almacenamiento(GB)	Valor Anual
1 GB	16.000
2 GB	32.000
5 GB	64.000
10 GB	128.000
20 GB	256.000

Estamos listos para elegir el plan perfecto para su empresa.

Gracias por confiar en SysCafé. Estamos comprometidos a seguir brindándole el mejor servicio para que su negocio siga creciendo con éxito.

Ingrese a nuestro sitio de documentación dando click aquí . Para más detalles sobre nuestro acuerdo de nivel de servicio, haga clic aquí.

Cordialmente

Registro del seguimiento: Una vez se valida el envío exitoso de la notificación se debe crear el seguimiento, debemos ir al CRM licencias, vamos a “Menú” y buscamos “Contratos por renovar”, se identifican los usuarios que corresponden a 30 días próximos a vencer y se realiza lo siguiente:

1. Se busca el usuario.
2. Se da en “Seguimiento”
3. Se da en “Nueva Tarea” y se diligencia la siguiente información:

   Funcionario: Nombre de la persona a cargo.

   Área: Comercial

   Tipo de tarea: Contrato mnto

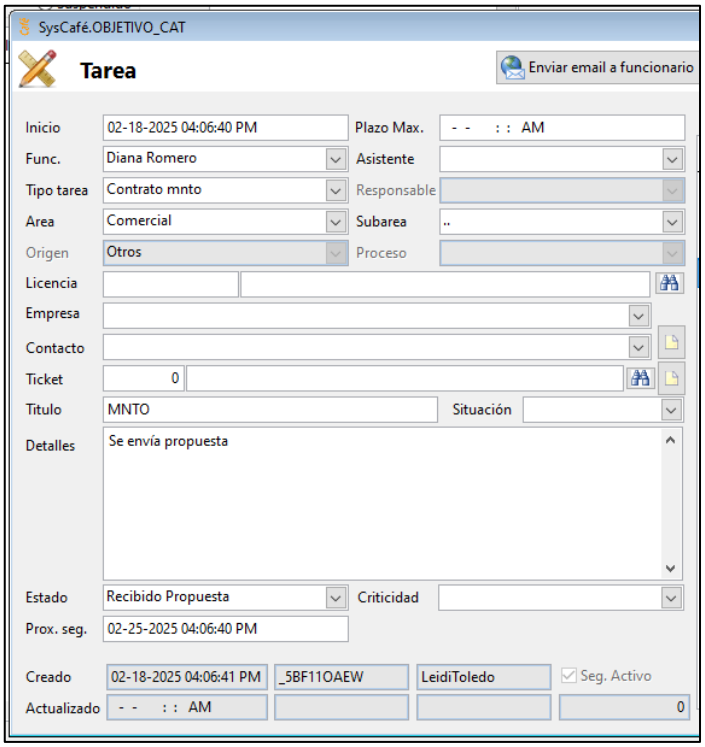
   Empresa: Entidad correspondiente.

   Título: MNTO (Este es el código del contrato en CRM licencias)

   Detalles: Se envía propuesta

   Estado: Recibido de propuesta

Prox. Seg: Fecha estimada para realizar llamada de confirmar repuesta, 8 días hábiles después (No cuentan los sábados).



Entidades oficiales:

1. Finalizando el mes de noviembre de cada año se revisa en el aplicativo CRM licencias, vamos a “Menú” y buscamos “Contratos por renovar”, se descarga documento en archivo de Excel y se depura, para que solo queden las entidades del sector oficial vinculadas como usuarios de SysCafé con fecha de vencimiento del contrato a 31 de diciembre del año en curso.

   En caso de vencimiento del contrato de mantenimiento en una fecha diferente del 31 de diciembre, se revisa mensualmente en el Aplicativo CRM licencias en la ruta establecida anteriormente si alguna entidad se encuentra próxima a vencer el contrato de mantenimiento.

2. Una vez identificadas las empresas a renovar su contrato de mantenimiento, se crea un Excel con las siguientes columnas:
   - **Nombre de la entidad**
   - **Concepto:** Se derivan las columnas:

- **Suscripción nómina electrónica**. Se marca con una X solo si la entidad se encuentra próxima a renovar la suscripción dentro de la fecha del contrato de mantenimiento.
- **Certificado Digital.** Se marca si la entidad se encuentra próxima a renovar la suscripción dentro de la fecha del contrato de mantenimiento.

- **Valor ultimo contrato renovado.**
- **Incremento:** en esta casilla se asigna el % de incremento del contrato.
- **Valor de la propuesta para renovar contrato.** Se asigna el valor total del contrato de mantenimiento para renovar
- **SysCafé:** Hace referencia a la documentación firmada solo por SysCafé.
- **Ambas partes:** Hace referencia a la documentación que se encuentra firmada por la entidad y SysCafé.
- **Información contrato:** Se derivan las columnas de:
  - **Contrato:** En esta columna se debe registrar el nombre del contrato que corresponda a la entidad.
  - **Fecha:** En esta columna se debe registrar la fecha del contrato.
  - **Valor del contrato:** En esta columna se debe registrar el valor total del contrato firmado.
- **Cantidad de Cuotas por cobro: se deriva en:**
  - **Mes:** Se debe registrar el mes en que la entidad estableció primer pago del contrato o el pago total, según sea el caso.
  - **Valor:** Se debe registrar el valor del primer pago asignado en el contrato o del pago total, según sea el caso.
- Se realiza la cantidad de columnas que sean necesarias para registrar la forma de pago de cada contrato, como se explicó anteriormente:

NOMBRE DE CONTRATO	SYSCAFÉ	AMBAS PARTES	FECHA DE CONTRATO	VALOR TOTAL	MES CUOTA 1	VALOR CUOTA 1	MES CUOTA 2	VALOR CUOTA 2	MES CUOTA 3	VALOR CUOTA 3	MES CUOTA 4	VALOR CUOTA 4

Cuando el Excel se encuentre con toda la información debe ser guardado en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\ “NOMBRE CARPETA DEL AÑO” con el nombre de “FORMATO CONTRATOS AÑO DE LA PROXIMA RENOVACIÓN”

3. Se ingresa al aplicativo CRM licencias, vamos a “Menú” y buscamos “Licenciamiento” se busca el cliente y se realiza revisión de vencimiento Suscripción nómina electrónica o complementos, en el catálogo de Empresas verificamos fecha de vencimiento de Certificado Digital o Recompra de Transacciones y se registra en el Excel,
4. Las propuestas ya firmadas se deben escanear individualmente y se crea una carpeta en RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\” NOMBRE CARPETA DEL AÑO” con el nombre PROPUESTAS y una subcarpeta con el nombre PROPUESTAS ”MES” “AÑO” de envió de las propuestas, y se almacena cada una de ellas con el nombre de cada entidad.
5. Se crea una carpeta que como nombre se asigna en número el año siguiente, en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES.
6. Se realiza ajuste a plantilla de propuesta, reemplazando datos de cada entidad, se imprimen y se firman por el Representante Legal.
7. En la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\” NOMBRE CARPETA DEL AÑO” \, se crea una nueva carpeta con el nombre de “DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD”, en esa carpeta se debe crear una carpeta por cada entidad.
8. Las propuestas ya firmadas se deben escanear individualmente y guardar con el nombre de propuesta inicial en cada carpeta según la entidad que corresponda en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\” NOMBRE CARPETA DEL AÑO” \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ “NOMBRE DE LA ENTIDAD”
9. Cuando las propuestas sean guardadas se debe realizar envío de cada una de ellas por correo electrónico, en donde, se debe ingresar en el Aplicativo CRM licencias, consultar la empresa que corresponda a la propuesta y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1. y 2. Para enviar la propuesta a esos correos.
10. Una vez sea enviada la propuesta en el aplicativo CRM licencias se busca la empresa y se crea un nuevo seguimiento en la pestaña de seguimientos, se asigna nueva tarea con las siguientes indicaciones:

    Funcionario: Nombre de la persona a cargo.

    Área: Comercial.

    Tipo de tarea: Contrato mnto.

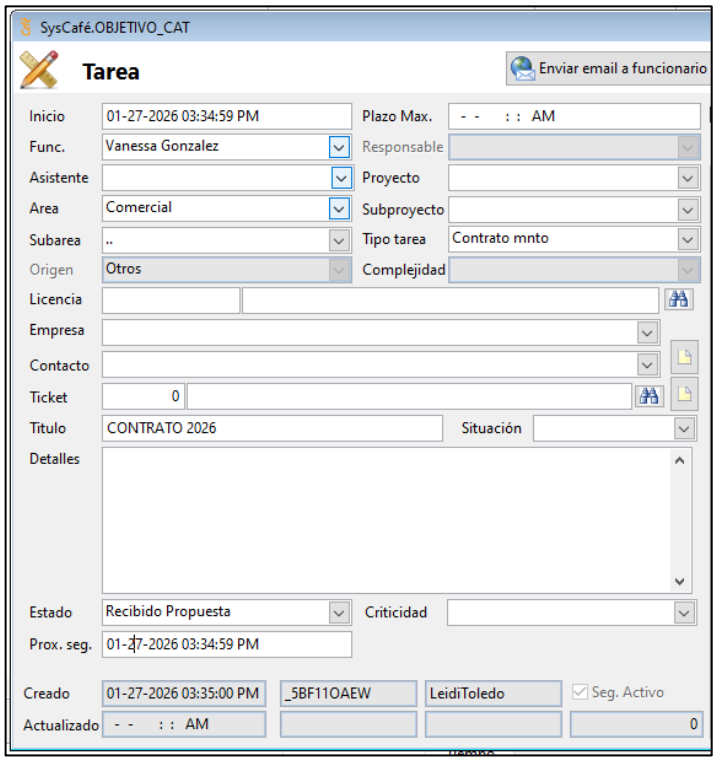
    Empresa: Entidad correspondiente.

    Título: CONTRATO “año a renovar”.

    Detalles: Redactar detalladamente todo lo que se realizó.

Estado: Recibido de propuesta.

Prox. Seg: Fecha estimada para realizar envío de propuesta en físico



11. Las propuestas que se encuentran en físico, se embalan, se separan por ubicación, se rotula, se realiza solicitud a través del canal de comunicación interna al líder administrativo para que sean enviadas por transportadora las entidades que se encuentran fuera de Ibagué y las que se encuentran ubicadas en la ciudad las entrega el mensajero.
12. Una vez sean enviados los documentos a la entidad, ingresa al aplicativo CRM licencias, se busca la empresa y se alimenta el seguimiento creado con el título CONTRATO "año a renovar", en donde se registra lo siguiente:
    - **Prox. Seg:** Fecha estimada para confirmar recibido de la propuesta.
    - **Estado:** Recibido de propuesta.
    - **Detalles:** Redactar detalladamente todo lo que se realizó.

Seguimiento de la propuesta

Entidades privadas:

El primer contacto con el usuario se realiza con alguna de las siguientes opciones:

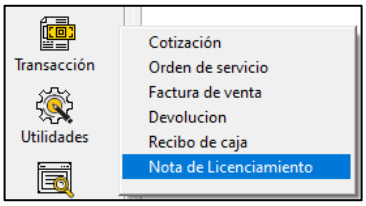
1. Llamada telefónica: En caso de lograr comunicación con el usuario, se valida recepción de propuesta comercial, interés en la continuidad de la prestación del servicio y fecha de posible pago.
2. Reenvío de propuesta: Se realiza reenvío del correo con toda la información y medios de pago.
3. Mensaje de WhatsApp: Se realiza envío de mensaje por WhatsApp, se valida recepción de propuesta comercial, interés en la continuidad de la prestación del servicio y fecha de posible pago.

Acuerdos comerciales: Se aclaran dudas sobre el servicio ofertado, condiciones de pago, formas de pago y descuentos:

- Para usuarios con costos altos, se puede aplicar hasta un 20% de descuento.
- Para usuarios con sus costos normales, aplicar descuento según campaña establecida en el mes, y se podrá aplicar máximo hasta un 6% de descuento según sea el caso.
- Para usuarios con costos normales, pero con diferentes dificultades para renovar, novedades con la prestación del servicio, etc., se aplica máximo hasta un 6% de descuento según sea el caso. En caso de brindar un descuento mayor, el mismo debe ser autorizado por la coordinación o dirección comercial
- En caso de ser contador público y cuente con una solución diferente a la solución "Contador" y/o empresas en facturación electrónica, se brinda hasta un 50% de descuento en su tarifa.

NOTA: Si al usuario ya se le venció el contrato de mantenimiento y se llega a algún acuerdo comercial se debe realizar una nota de ajuste, para eso debemos:

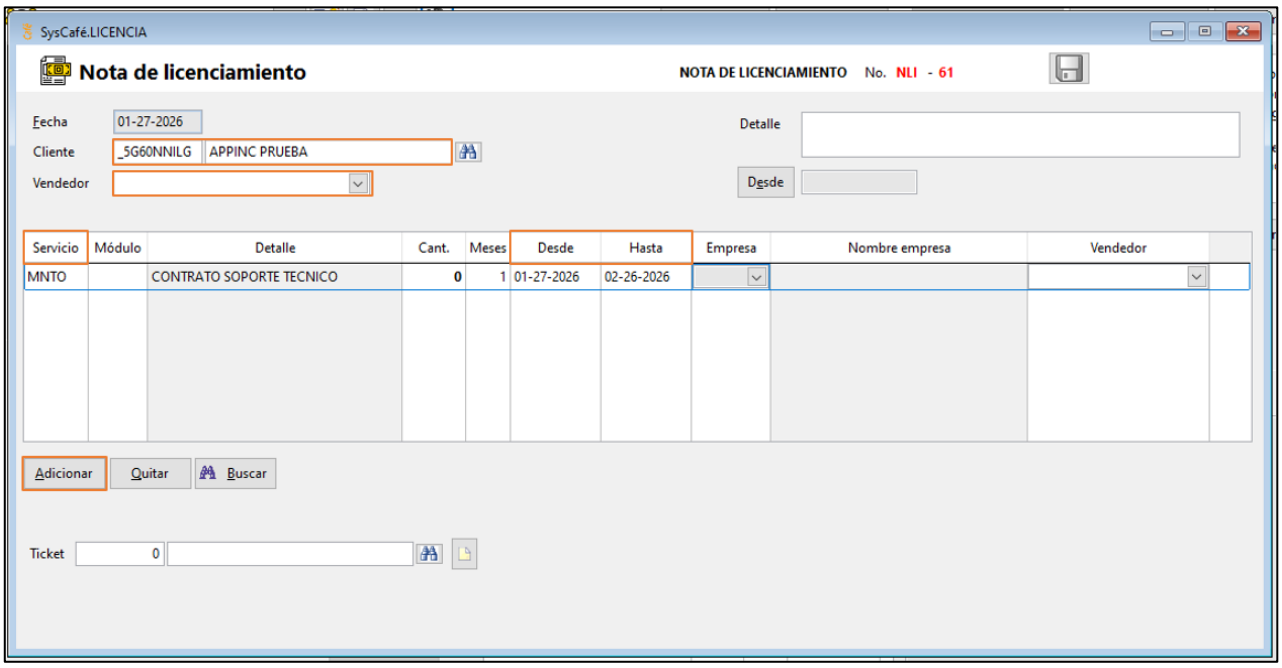
- Ir a la pestaña “Transacción” y seleccionar “Nota de licenciamiento”



- Seleccionamos “Nota de licenciamiento”

- Se coloca el cliente, en vendedor el consultor que realiza la nota de licenciamiento y se diligencia:
  - **Servicio:** Se agrega MNTO.
  - **Modulo:** Se deja en blanco.
  - **Cant.:** Se coloca 0.
  - **Hasta:** Se coloca la fecha según acuerdo de pago con el usuario.

  Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"
- Finalmente se da en grabar.



Usuarios con costos altos: Este caso se da, cuando un usuario tiene registrado en costos de la pestaña de contratos del catálogo de usuarios, un valor mayor a la tarifa mínima de lista de precios o al valor de ingreso del año anterior. Se explica al usuario telefónicamente o por correo electrónico el motivo del incremento, el detallado de las solicitudes y demanda de servicio, para poder dar dicha explicación en caso de que en el argumento comercial no se logre dar solución se procede a solicitar apoyo de soporte, para ello se debe:

- Realizar una solicitud registrada en seguimientos del usuario, en el que se relacione el Gestor de servicio de soporte, con el fin de solicitar el detallado de los motivos de llamadas del usuario, si tiene inconvenientes con el software, si hay registros mal creados, si tiene

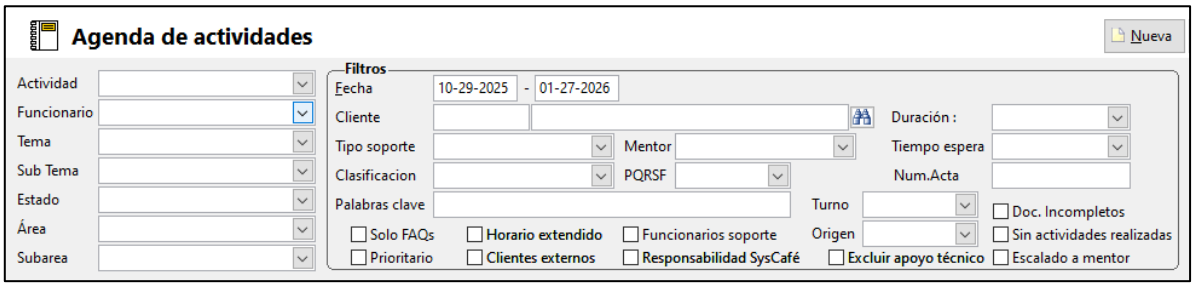
desarrollo de requerimiento pendientes por entregar, y otras condiciones que puede afectar los costos del usuario, con el fin de ampliar el argumento comercial.

- En caso de recibir comunicación por escrita de parte del usuario manifestando inconvenientes o inconformidades presentadas con el uso del software, y que éstas son las razones del alto consumo de servicio de soporte, este correo deberá ser remitido al área correspondiente, con el fin de que sea evaluada, verificada y analizada la solicitud del usuario.

Teniendo en cuenta la información recibida por parte del área de soporte, se brinda respuesta al usuario y descuento máximo otorgado.

Para generar agenda de actividades de soporte se debe realizar de la siguiente manera:

1. Ir al catálogo de usuarios CRM licencias
2. Damos en “Agenda”
3. Se filtra por las fechas correspondientes al año anterior
4. Clasificación: Soporte convencional
5. Clic en la opción: Excluir apoyo técnico
6. Identificar si hay registros con “Responsabilidad SysCafé”
7. Exportar a WORD.
8. Se guarda en PDF y se envía a la entidad por correo electrónico.



Los costos del usuario se pueden evidenciar en la siguiente ruta:

1. Catálogo de usuarios CRM licencias
2. Contratos
3. Costos
4. Se identifican los costos del último año renovado

Ago-04-2022	Ago-03-2023	1,836,800	1,836,800	0	0	1,836,800	0	0	0	0	0	0	0	0	50	1,035,000	56.3%
Ago-04-2023	Ago-03-2024	2,114,620	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%

- Llamada comercial: Se identifica inicialmente si el usuario ha realizado compras de soluciones complementarias o puntos de RED, con el fin de tener un mayor argumento, en la llamada; al usuario se le informa el uso que ha tenido en los últimos años, el crecimiento empresarial de ellos con la adquisición de procesos complementarios, el cambio de personal que no se capacita y solicita un gran número de asesorías, se justifica de esta manera el costo tal alto que se está cobrando, en caso de que el usuario solicite descuento, se inicia con poco descuento con el fin de lograr cerrar la renovación con tarifa alta, sin embargo, en caso de que el usuario se rehúse al pago, se puede ir llegando hasta el máximo descuento autorizado.

Cuando el usuario acepta la propuesta a través de los medios de comunicación informando que está de acuerdo con las condiciones establecidas se debe proceder con la legalización del contrato, de ser necesario se genera orden de servicio con el nuevo valor acordado. Se debe relacionar esta información en el seguimiento creado inicialmente.

Generación de oficios por costos altos: Para generar un oficio por costos altos, se debe tener en cuenta lo indicado anteriormente, así como también, el modelo de respuesta que se encuentra ubicado en la ruta \\server\COMERCIAL\RENOVACION DE CONTRATOS\RESPUESTA OFICIOS COSTOS ALTOS CONTRATO

Se debe modificar aspectos que se consideren pertinentes de acuerdo a cada caso, con las novedades obtenidas. Este debe ser enviado formalmente por correo electrónico, no es posible enviar este tipo de oficios vía WhatsApp. El usuario debe confirmar autorización de renovación por ese mismo medio o telefónicamente para proceder con la elaboración de orden de servicio. Se debe relacionar esta información en el seguimiento creado inicialmente.

Continuidad de la gestión comercial: En caso de no recibir acuerdos comerciales, confirmación de renovación y pago correspondiente, se debe continuar con la gestión comercial de envío de correos para renovación, mensajes por WhatsApp o llamadas telefónicas.

Cierre de seguimiento: Pueden existir dos eventos:

1. Cierre exitoso: Se realiza cierre exitoso cuando:
   - Se evidencia que la factura fue emitida y el pago ingresó en su totalidad, sin quedar ningún saldo.

- En caso de ser contador público y cuente únicamente con la solución "Contador" sin servicios de facturación electrónica, se brinda el servicio gratuito.

2. Cierre no exitoso: Se realiza cierre sin éxito cuando el usuario manifiesta telefónicamente o por escrito, que no está interesado en renovar el contrato de mantenimiento, se puede presentar los siguientes motivos:
   - Falta de recursos económicos: El usuario no tiene la capacidad económica en el momento para realizar el pago, en este caso se brinda alternativas como el descuento máximo autorizado para usuarios normales o facilidad de pago a cuotas. Si el usuario no lo acepta, se procede con el cierre.
   - Cambio de software: En este caso se realiza revisión con la coordinación comercial, si es posible autorizar un descuento mayor para lograr recuperar el usuario, sin embargo, si el usuario no lo acepta, se procede con el cierre.
   - Cierre de la empresa: En este caso el usuario manifiesta telefónicamente o por escrito, que la empresa se encuentra en proceso de liquidación y, por lo tanto, no puede realizar renovación.
   - No requiere el servicio: En este caso el usuario manifiesta telefónicamente o por escrito, que no está haciendo uso del servicio de soporte y actualizaciones, se brinda diferentes medios de pago, sin embargo, el usuario manifiesta que cuando requiera el servicio se comunica a realizar el proceso de renovación.

   Para realizar la actividad de cierre, se alimenta el seguimiento según corresponda, en el campo de “Situación” se establece el motivo, nuevo estado/ cierre sin éxito.

   En el catálogo de usuarios, se marca como no aplica contrato y contrato por visita, se deja el registro de no dar soporte.

Usuarios con vencimiento mayor a 90 días: Este caso sucede cuando el usuario lleva más de 90 días calendario sin confirmar proceso de renovación del contrato por falta de comunicación, incumplimiento a las promesas de pago, falta de recursos económicos o porque no ha necesitado una asesoría de soporte. Para ello, se procede a realizar cambio de funcionario, al consultor comercial encargado del proceso de renovación de contratos mayor a 90 días. El consultor deberá realizar un incremento del 12% al precio ya establecido anteriormente, este incremento debe ser por cada año no renovado. Ejemplo: Si el usuario lleva 2 años sin renovar, se debe incrementar el 12% x 2 años = 24%.

El consultor comercial debe enviar propuesta por el nuevo valor, y realizar gestión de seguimiento al usuario con el fin de lograr la efectiva comunicación con el mismo 8 días hábiles después (no cuentan sábados) de realizar el envío de la propuesta. Los demás procedimientos son los mismos.

Contrato de mantenimiento por 6 meses: Únicamente es autorizado brindar al usuario la opción de renovar el contrato por 6 meses, siempre y cuando la empresa se encuentre en proceso de liquidación o en proceso de cambio de software, para este caso, el valor a cancelar por el usuario corresponde al 50% del valor inicialmente cobrado. Los demás procedimientos son los mismos.

Servicio de soporte por 1 día: Este servicio se brinda al usuario que no está interesado en realizar el contrato de mantenimiento por los diferentes motivos mencionados anteriormente, pero únicamente necesita realizar un proceso rápido, para este caso, se da claridad al usuario que no incluye actualización de versión, y se envía el siguiente formato por correo:

Buen día
Reciba un cordial saludo, deseando éxitos en sus labores diarias.
Me permito remitir orden de servicio y archivo de los medios de pago para el servicio de soporte virtual por 1 día, el cual usted ha solicitado.

Es importante tener en cuenta las siguientes condiciones para la prestación del servicio:

1. Debe contar con servicio de Internet para acceder de manera virtual y realizar la revisión del inconveniente que presenta en el software SysCafé.
2. Nuestros funcionarios del área de soporte técnico lo apoyarán en el diagnóstico de la novedad presentada en el software SysCafé y no en otras aplicaciones instaladas en el equipo PC.
3. En caso de requerir actualización del software para la solución a la novedad es indispensable contar con el Contrato de Mantenimiento, Soporte y Actualizaciones al software SysCafé vigente, debido a que este servicio no incluye actualizaciones al software y no se realizará devolución del dinero.

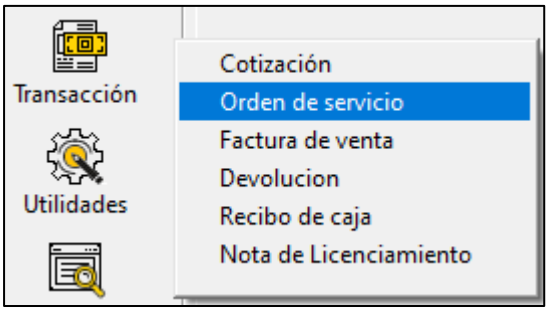
Realizando el pago de este servicio usted acepta las condiciones mencionadas y se procederá a prestar el servicio 1 día en el horario de 8:00am a 6:00pm.

Por favor remitir el soporte de pago por este medio para realizar la activación del servicio.

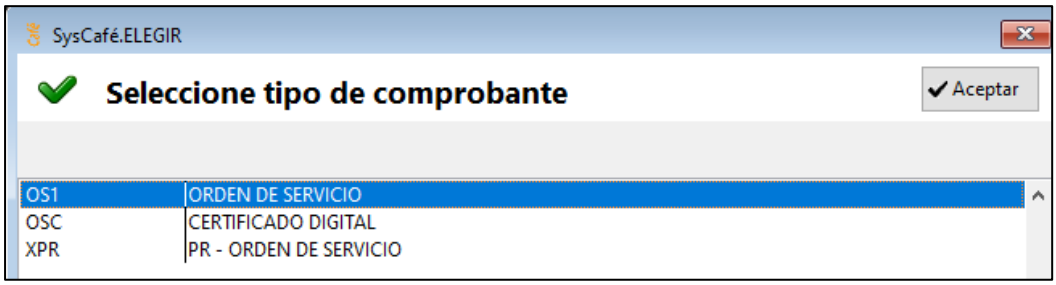
Agradezco su atención.

Se adjunta orden de servicio, que se genera de la siguiente forma:

- En el CRM Licencias se busca el usuario al cual se le generará la orden de servicio.
- Vamos al botón "Transacción" y seleccionamos "Orden de servicio"



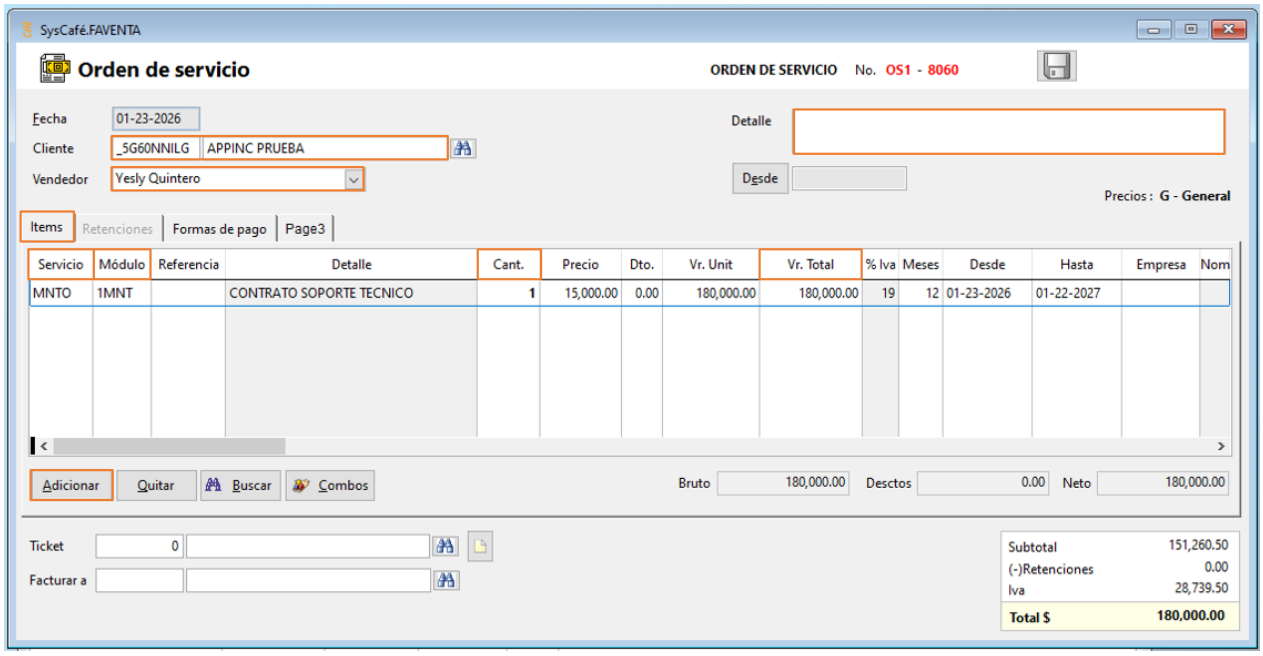
- Seleccionamos "Orden de servicio"



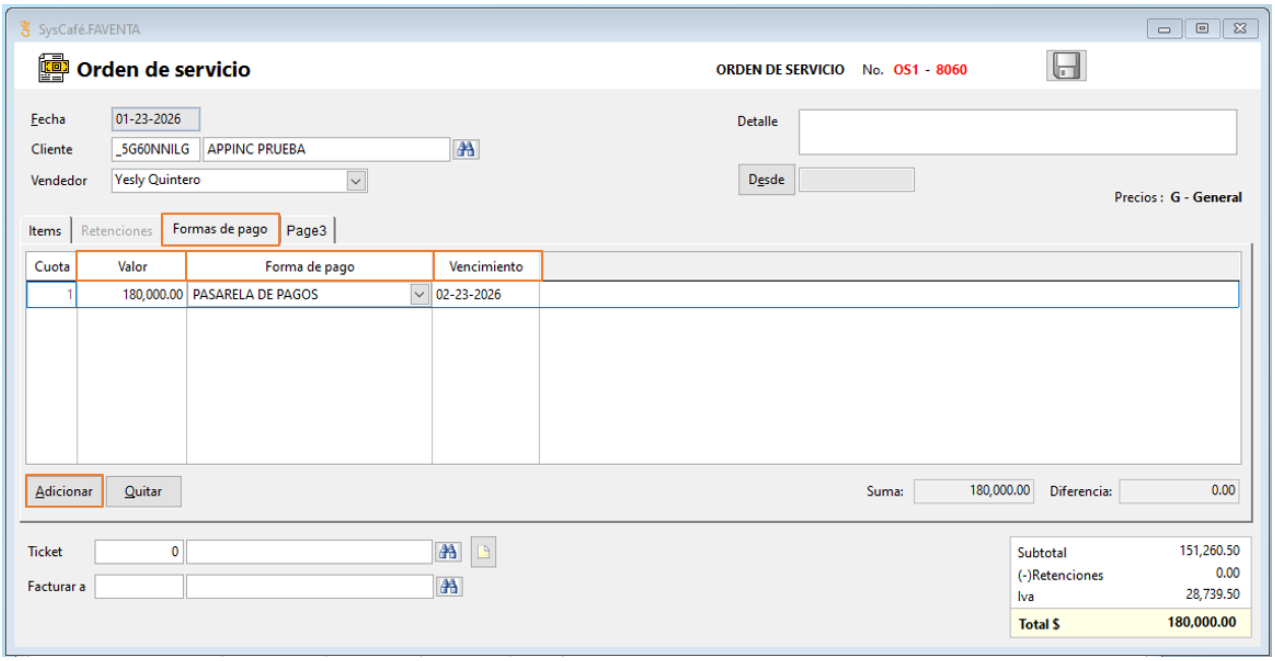
- Diligenciamos toda la información solicitada:
  - **Cliente:** Buscar al usuario
  - **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.
  - **Detalle:** Breve descripción de lo que el usuario va a adquirir.
  - **Ítems:** Se adicionan los puntos, complementos y procesos adicionales que el usuario va adquirir, con sus precios y descuentos autorizados:
    - ✓ **Servicio:** Se agrega el código de la modalidad a adquirir.
    - ✓ **Modulo:** Se agrega el código del módulo a adquirir.
    - ✓ **Cant.:** Se coloca la cantidad a adquirir de cada solución.
    - ✓ **Vr. Total:** Colocar el valor de cada solución.

Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"

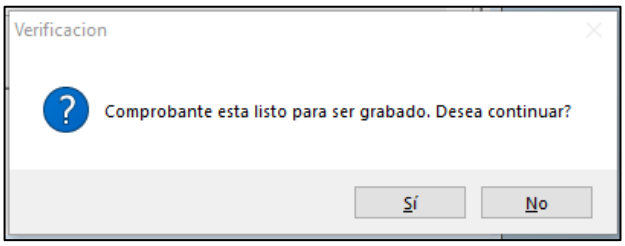
- **Empresa:** No aplica.

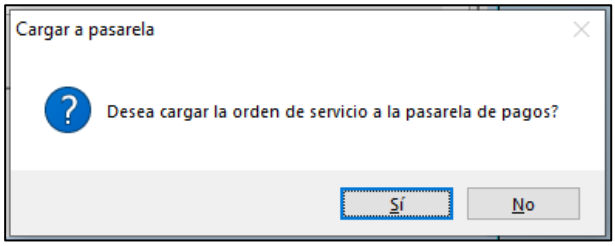


- **Formas de pago:** Se adiciona pago de contado.
  - **Contado:** Se adiciona un solo registro y se coloca:
    - ✓ **Valor:** Valor total
    - ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos

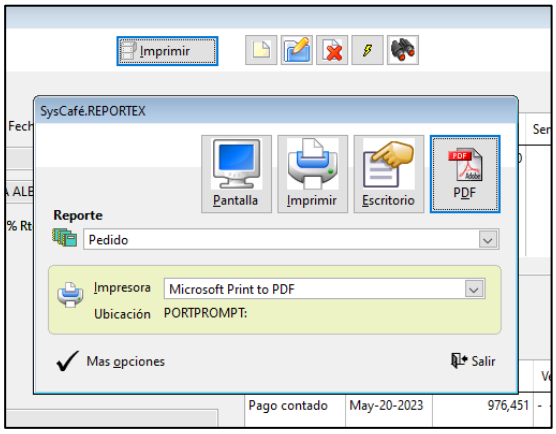


- Se da en Grabar y luego en “Si” en las dos ocasiones:

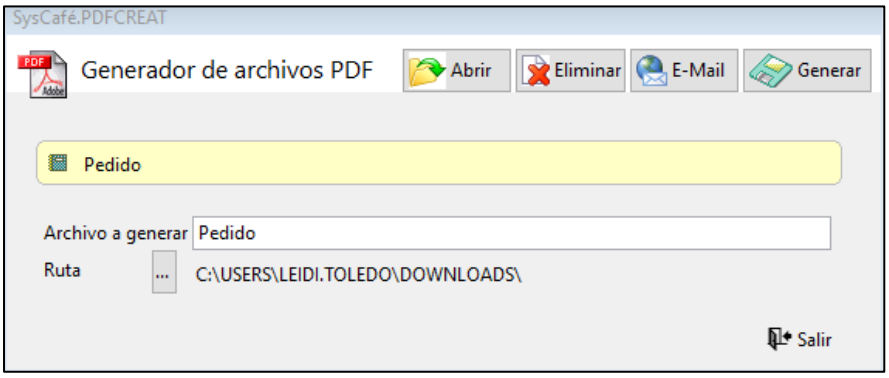




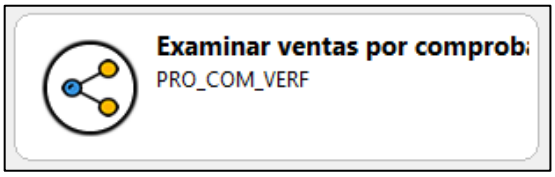
- Se dan “PDF”

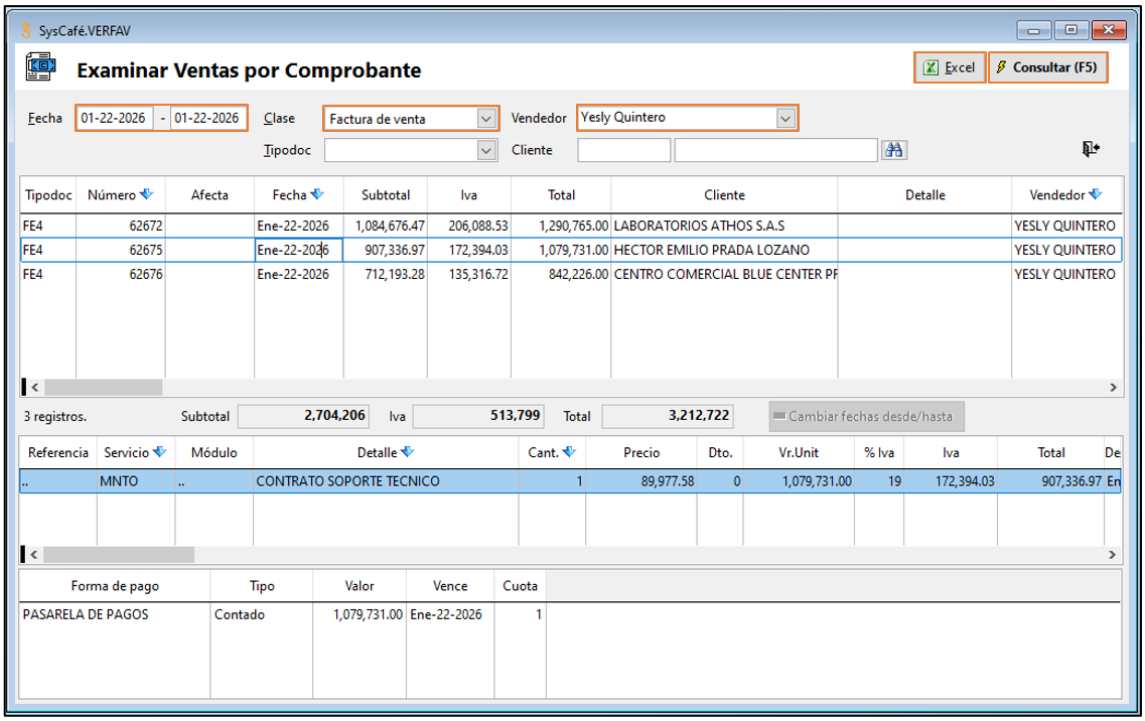


- Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:



Generación de contratos: Se genera diariamente informe, para generarlo vamos CRM Licencias y damos en "Menú", buscamos "Examinar ventas por comprobante", filtramos el día anterior, colocamos el vendedor que es el consultor comercial encargado, en "Clase" colocamos "Factura de venta" y damos en "Consultar" y después en "Excel"





Esto nos exporta un archivo en Excel al cual se le debe agregar una columna llamada "NIT" y agregar manualmente el NIT de cada una de las empresas, una vez terminado este proceso el listado de los usuarios se debe alimentar en el formato de contratos de mantenimiento que se encuentra en el chat empresarial - Equipo gestión documental. Posteriormente, la auxiliar administrativa encargada del proceso de gestión documental, realiza el envío de los contratos a los usuarios para que estos sean retornados con su respectiva firma.

Venta de paquetes de capacitaciones fuera del contrato de mantenimiento: Se identifica inicialmente la necesidad del usuario, por capacitación al personal. Se establece comunicación con el usuario de manera telefónica, se informa el precio de 1 hora de capacitación $40.000 y se

realiza liquidación según las horas que el usuario considere pertinente. Los demás procedimientos son los mismos.

Límite de asesorías de soporte: Este caso se presenta en su mayoría, cuando el usuario tiene los costos altos, en este punto, se notifica al usuario siempre y cuando lo solicite, a cuantas asesorías tiene derecho durante la vigencia del contrato. El cálculo se realiza de la siguiente manera:

Precio de última renovación dividido en $30.000 = Al número de asesorías a las que el usuario tiene derecho.

Esta información debe ir anexa al oficio emitido por costos altos, siempre y cuando el usuario lo solicite, Así mismo, se debe adicionar el número de asesorías en la orden de servicio que se le emite al usuario y alimentar en el seguimiento.

Autorización de visitas presenciales: Se canaliza la solicitud por medio del área de soporte, por el chat empresarial, el consultor de soporte debe relacionar en la solicitud:

1. Nombre del usuario
2. Nombre de la persona que solicita la visita o capacitación presencial
3. Especificar si es un funcionario nuevo o antiguo
4. Tema de la asistencia
5. Presencial o Virtual

Con esta información, nos direccionamos al catálogo de usuarios del CRM licencias/ Pestaña de contratos / Allí se revisa el precio cancelado por el contrato, se analiza el valor de los costos y fecha de vencimiento del mismo. Luego se revisa la agenda del usuario, se verifica si recientemente han tenido capacitaciones en el tema indicado o en uno diferente, o si han tenido asistencias presenciales en la vigencia del contrato, luego de revisar esta información se puede determinar:

A. Si los costos del contrato están por un valor menor al último pago de renovación y está próximo a vencer su contrato de mantenimiento, se autoriza la asistencia solicitada.
B. Si los costos del contrato están por un valor menor al último pago de renovación, pero ha tenido varias asistencias presenciales o capacitaciones virtuales, no se autoriza la asistencia solicitada.

C. Si los costos del contrato están por un valor mayor al último pago de renovación y ha tenido varias asistencias presenciales o capacitaciones virtuales, no se autoriza la asistencia solicitada.

D. Si los costos del contrato están por un valor mayor al último pago de renovación y no ha tenido asistencias presenciales o capacitaciones virtuales, se analiza cual es el motivo frecuente de las asesorías solicitadas y se autoriza la asistencia solicitada únicamente de manera virtual y en temas generales para despejar varias dudas.

Luego de realizar revisión, se brinda respuesta al consultor de soporte según el caso analizado.

Entidades oficiales:

Aceptación de la propuesta:

Se realiza cualquiera de las siguientes actividades:

- Llamada de seguimiento a la persona encargada.
- Envió de mensaje por WhatsApp.
- Reenvió de la propuesta.

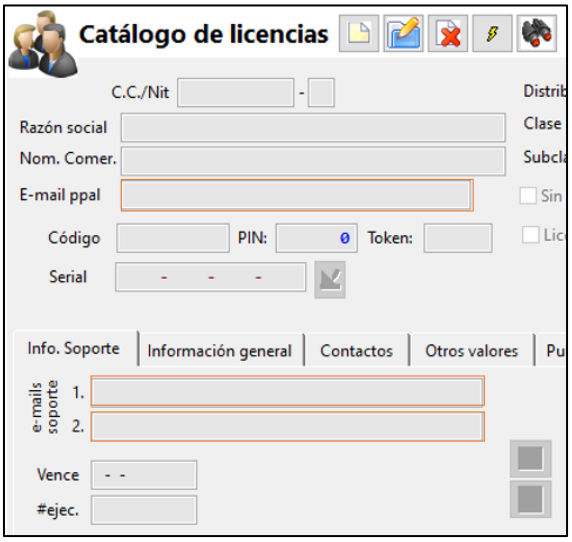
Se registra en el seguimiento de la entidad con título “CONTRATO año a renovar” todo lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento para la próxima llamada, revisión de la respuesta del mensaje enviado por WhatsApp o respuesta del correo reenviado con la propuesta (Max. 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) de la fecha de generación)

Negociación:

La entidad informa por cualquiera de los medios de comunicación, si la entidad requiere de algún descuento o ajuste en la propuesta, se realiza lo siguiente:

- Se inicia con una escala de incrementos al valor del contrato: Se inicial con un 25% de incremento registrado en la propuesta inicial, con un tope mínimo de incremento autorizado por gerencia.
- Se realiza ajuste a plantilla de propuesta, reemplazando datos de cada entidad, se firman por el Ingeniero Hernan Dario Trujillo Norman y se debe guardar con el nombre de la entidad en la ruta: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\” NOMBRE CARPETA DEL AÑO” \ PROPUESTAS ”MES” “AÑO” según corresponda el mes de envió de la propuesta.

- Se debe escanear individualmente y guardar con el nombre de “Propuesta” en cada carpeta según la entidad que corresponda en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\”NOMBRE CARPETA DEL AÑO” \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ “NOMBRE DE LA ENTIDAD”
- Realizar envió de la propuesta por correo electrónico, en donde, se debe ingresar en el Aplicativo CRM licencias, consultar la empresa que corresponda a la propuesta y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1. y 2. Para enviar la propuesta a esos correos.



- Se registra en el seguimiento de la entidad con título “CONTRATO año a renovar” todo lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento para la próxima llamada, revisión de la respuesta del mensaje enviado por WhatsApp o respuesta del correo reenviado con la nueva propuesta.

Envió documentación para elaboración del contrato:

En la primera semana del mes de enero del año a renovar, se debe crear una nueva carpeta en la ruta: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\”NOMBRE CARPETA DEL AÑO” \ Con el nombre de DOCS “AÑO DE RNOVACIÓN” en la cual debemos anexar la siguiente documentación:

1. MEMO RADICADOS:

- MEMO ENVIO DE DOCUMENTOS PRIMER PAQUETE
- MEMO PROPUESTAS
- MEMO RADICADO DE DOCUMENTOS

- MEMO PAGO.

  Los documentos se encuentran almacenados en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR. Solo se copian y se pegan en la carpeta correspondiente.

2. Cámara de comercio de SysCafé: Se debe solicitar a la directora administrativa por medio del chat empresarial y el documento debe tener fecha de mes de enero o mínimo (30 días de emisión a la fecha)

3. RUT: El documento se debe solicitar al área contable por medio del chat empresarial, el documento debe tener fecha de generación del año de renovación del contrato.

4. Cedula Hernan Dario Trujillo: El documento se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR. Solo se copian y se pegan en la carpeta correspondiente.

5. Libreta militar Hernan Dario: El documento se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR. Solo se copian y se pegan en la carpeta correspondiente.

6. Antecedentes Fiscales Rep. Legal y SYSCAFÉ: En el navegador se debe buscar antecedentes fiscales y acceder a la página de la contraloría general de la república para la generación de estos certificados.

Para solicitar el certificado del Rep. Legal se debe dar clic en el botón de "Certificado Persona Natural" diligenciar los datos solicitados y descargar el documento.

Para solicitar el certificado del Rep. Legal se debe dar clic en el botón de "Certificado Persona Jurídica" diligenciar los datos solicitados y descargar el documento.

Una vez se encuentren descargados los documentos deben ser unidos y guardados con el nombre de 6. Antecedentes Fiscales Rep. Legal y SYSCAFÉ "mes de generación".

Estos documentos deben ser actualizados mensualmente.

7. Antecedentes Disciplinarios Rep. Legal y SYSCAFÉ: En el navegador se debe buscar antecedentes Disciplinarios y acceder a la página de procuraduría general de la nación para la generación de estos certificados.

Para solicitar el certificado del Rep. Legal se debe seleccionar en el tipo de identificación “cedula” y diligenciar los datos solicitados para descargar el documento.

Para solicitar el certificado del SysCafé se debe seleccionar en el tipo de identificación “NIT” y diligenciar los datos solicitados para descargar el documento.

Una vez se encuentren descargados los documentos deben ser unidos y guardados con el nombre de 7. Antecedentes Disciplinarios Rep. Legal y SYSCAFÉ “mes de generación”.

Estos documentos deben ser actualizados mensualmente.

8. Antecedentes Judiciales Rep. Legal: En el navegador se debe buscar antecedentes Judiciales y acceder a la página de la Policía Nacional de Colombia para la generación de este certificado, diligenciar todos los campos, descargar el documento y guardarlo con el nombre de 8. Antecedentes Judiciales Rep. Legal “mes de generación”.

Este documento debe ser actualizados mensualmente.

9. Medidas correctivas Rep. Legal: En el navegador se debe buscar certificado medidas correctivas descargar y acceder a la página de la Policía Nacional de Colombia para la generación de este certificado, diligenciar todos los campos, descargar el documento y guardarlo con el nombre de 9. Medidas correctivas Rep. Legal “mes de generación”.

Este documento debe ser actualizados mensualmente.

10. Consulta de inhabilidades por delitos sexuales: En el navegador se debe buscar consulta inhabilidades delitos sexuales certificado y acceder a la página de la Policía Nacional de Colombia para la generación de este certificado, diligenciar todos los campos, descargar el documento y guardarlo con el nombre de 10. Consulta de inhabilidades por delitos sexuales “mes de generación”.

Este documento debe ser actualizados mensualmente.

11. Planillas de pago SOI: Las planillas deben ser solicitadas a la auxiliar contable por el chat corporativo después del 13 de cada mes y deben ser guardadas de la siguiente manera:

11. PLANILLA DE PAGO SOI SYSCAFE Mes anterior ej.: diciembre 2022 – Mes actual ej.: enero 2023

Todos los meses deben ser solicitadas y anexadas a la carpeta de DOCS "AÑO CORRESPONDIENTE"

12. Antecedentes Revisor Fiscal: Se solicita por medio del WhatsApp al revisor fiscal la autorización de la compra de antecedentes, una vez el confirme la compra se debe enviar captura a la líder administrativa solicitando la respectiva compra, una vez se realice se informa a la auxiliar contable para que realice la generación del documento, se descarga y se guarda con el nombre de: 12. ANTECEDENTES "FECHA DE GENERACIÓN" REVISOR FISCAL.

Este documento debe ser actualizado cada 3 meses.

12. Documentos Revisor Fiscal: El documento se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR. Solo se copian y se pegan en la carpeta correspondiente.

12. Certificación revisor fiscal: El documento se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR, Solo se copia y se pega en la carpeta correspondiente en formato Word.

13. Hoja de vida función pública SYSCAFÉ: Se debe copiar el documento "**FORMATO DECLARACIÓN BIENES RENTAS CONFLICTO INTERESES AJUSTADO"** se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR, debe realizarse la impresión del documento y diligenciar toda la información a mano para ser firmada por el represéntate legal, escaneada y guardada en PDF con el nombre de "13. HOJA DE VIDA FUNCION PUBLICA SYSCAFE"

14. Hoja de vida sigep persona natural: Se ingresa a la página del sigep, en la pestaña de declaración de bienes y rentas, descargar el documento Hoja de Vida para firma del representante legal, debe ser escaneada y guardada en PDF con el nombre de "14. HOJA DE VIDA SIGEP PERSONA NATURAL"

15. Declaración de bienes y rentas Rep. Legal SysCafé: Se ingresa a la página del sigep, en la pestaña de declaración de bienes y rentas, descargar el documento declaración bienes y rentas para firma del representante legal, debe ser escaneada y guardada en PDF con el nombre de "15. DECLARACION DE BIENES Y RENTAS-R.L. SYSCAFE"

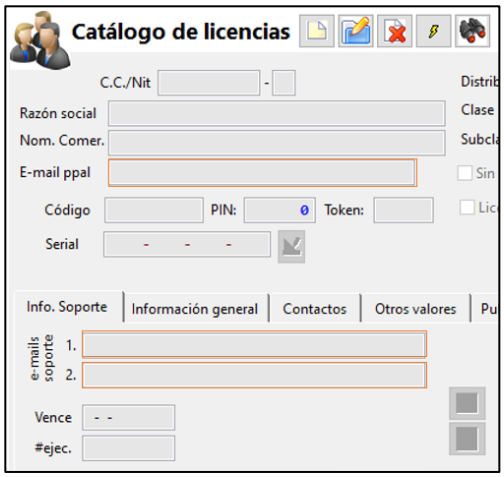
16. Certificado propiedad intelectual: El documento se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR. Solo se copian y se pegan en la carpeta correspondiente.

17. Referencia convenio: El documento se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR. Solo se copian y se pegan en la carpeta correspondiente.

18. Registro único de proponentes: El documento se encuentra almacenado en la carpeta de DOCS "año anterior" en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\AÑO ANTERIOR. Solo se copian y se pegan en la carpeta correspondiente.

19. Certificado REDAM: Se ingresa a la página Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM e iniciar sesión con las credenciales del representante legal de SysCafé, luego de ingresar al portal, se debe dar clic en el botón de generar certificado y debe ser almacenado con el nombre de 17. CERTIFICADO REDAM "mes de generación".

Cuando la entidad acepta la propuesta por alguno de los medios de comunicación PBX, Línea celular o correo electrónico, se realiza envío de la documentación a los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1. y 2.



Se crea carpeta con el nombre de DOCUMENTOS POR ENTIDAD en la ruta \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\" NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \. En esta carpeta se crea una carpeta con el "NOMBRE DE LA ENTIDAD" y dentro de ella se crea una carpeta con el nombre de "DOCS 2025" en donde se va a almacenar toda la documentación mencionada anteriormente.

Cuando la entidad solicita el envío de la documentación en físico, se realiza impresión de la documentación, se embala, se separan por ubicación, se realiza solicitud a la líder administrativa para que sean enviadas por transportadora las entidades que se encuentran fuera de Ibagué y las que se encuentran ubicadas en la ciudad las entrega el mensajero.

Revisión del contrato

1. La entidad realiza envío del contrato y documentación anexa (Estudios previos, acta de inicio, entre otros), por medio del correo electrónico o en físico a las instalaciones de SysCafé.
2. Cuando la entidad realiza entrega del contrato y documentación anexa (Estudios previos, acta de inicio, entre otros), se realiza revisión de la misma con acompañamiento del coordinador comercial, si se encuentra alguna novedad en palabras, valores, fechas, forma de pago, obligaciones o en la información general del contrato, se informa por medio del correo electrónico y/o WhatsApp con los ajustes a realizar.
3. Se registra en el seguimiento de la entidad con título "CONTRATO año a renovar" todo lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) del día que se realiza la actividad)

Firma del contrato

1. Si el contrato y/o documentación no presenta novedad o se recibe con las correcciones realizadas, se firma por parte del Represéntate legal.
2. Se almacena documentación asignando nombre de cada documento según corresponda, se crea una nueva carpeta en la ruta \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\"NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ "NOMBRE DE LA ENTIDAD" con el nombre de "Pendiente firma de la entidad" en caso de solo ser firmado por SysCafé y se encuentren pendientes las firmas de la entidad. Si la documentación ya se encuentra firmada por todas las partes se guarda en la ruta: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\"NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ "NOMBRE DE LA ENTIDAD".
3. Se realiza envío de la documentación mencionada anteriormente según el medio de comunicación solicitado por la entidad:
    - **WhatsApp, correo electrónico:** Consultar la empresa que corresponda la documentación y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal.,

e-mails soporte 1. y 2 o a la línea de WhatsApp en donde se recibido la documentación.

- **Físico:** se realiza impresión de la documentación, se embala, se separan por ubicación, se realiza solicitud a la líder administrativa para que sean enviadas por transportadora las entidades que se encuentran fuera de Ibagué y las que se encuentran ubicadas en la ciudad las entrega el mensajero.

Aceptación Contrato en la PLATAFORMA SECOP II:

1. En el navegador se busca SECOP II, se ingresa a la página en la opción ingrese SECOP II, se digitan credenciales, en la parte superior de la plataforma se despliega el menú de **MIS PROCESOS** y se da clic sobre las opciones de **MIS CONTRATOS.**
2. Cuando cargue la información aparecerán todos los contratos firmados en esta plataforma, aparece el nombre de la entidad y en detalle aparece **pendiente por firma.**
3. Se selecciona la entidad, cuando cargue se despliega el menú con una lista de 1 a 9 se selecciona el n°5 DOCUMENTOS DEL CONTRATO y en esta pestaña deben aparecer todos los documentos del contrato, se descarga contrato, se realiza la revisión del contrato como se mencionó anteriormente.
4. Cuando el contrato se encuentre listo para firma se da clic en aceptar contrato, luego enviar a la entidad.

Cargue documentación SysCafé a SECOP II:

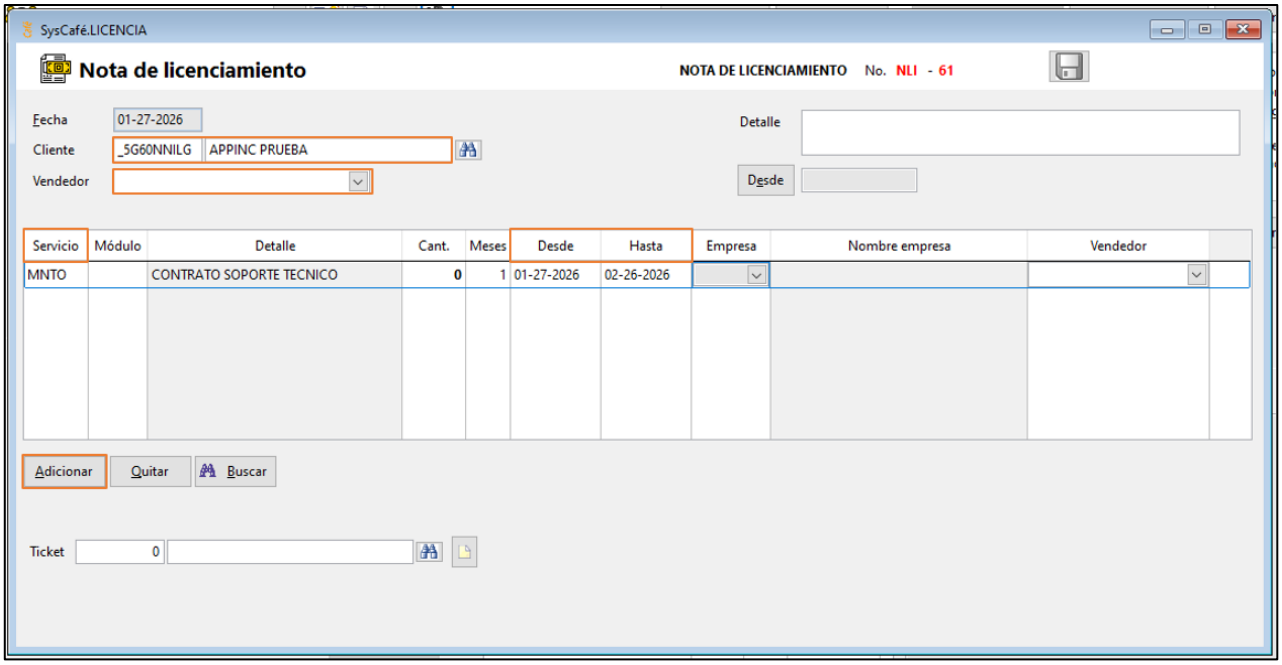
1. En el navegador se busca SECOP II, se ingresa a la página en la opción ingrese SECOP II, se digitan credenciales, en la parte superior de la plataforma se despliega el menú de **MIS PROCESOS** y se da clic sobre las opciones de **MIS CONTRATOS.**
2. Cuando cargue la información aparecerán todos los contratos firmados en esta plataforma, Se selecciona la entidad, cuando cargue despliega el menú con una lista de 1 a 9 se selecciona el N° 4 DOCUMENTOS DEL PROVEEDOR.
3. La entidad se encarga de diligenciar el nombre de los documentos a cargar, una vez se evidencien los documentos, se debe cargar cada uno según corresponda y coincida con el nombre del documento. (Son los mismos documentos enviados por correo electrónico y en físico)

Registro de información contractual.

1. Se registra información del contrato en el Excel “FORMATO DE PAGOS” ajustando la información de % si es necesario. Diligenciando las casillas de Contrato firmado, información contrato y forma de pago con la información del contrato firmado.
2. En el aplicativo CRM licencias buscamos al cliente y generamos la nota de licenciamiento, para esto debemos:
   - Ir a la pestaña “Transacción” y seleccionar “Nota de licenciamiento”
   - Seleccionamos “Nota de licenciamiento”

   - Se coloca el cliente, en vendedor el consultor que realiza la nota de licenciamiento y se diligencia:
     - **Servicio:** Se agrega MNTO.
     - **Modulo:** Se deja en blanco.
     - **Cant.:** Se coloca 0.
     - **Hasta:** Se coloca la fecha de finalización del contrato.

       Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña “Menú” y buscar “Reglas comerciales”
   - Finalmente se da en grabar.

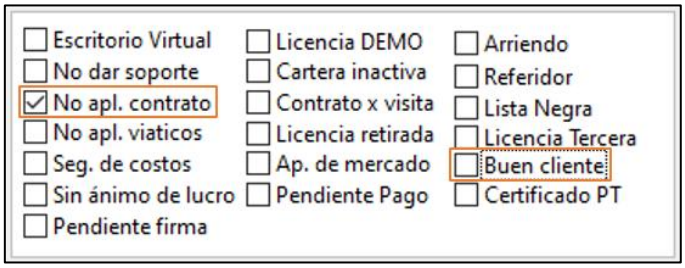


3. Se registra en el seguimiento de la entidad con título "CONTRATO año a renovar" todo lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) del día que se realiza la actividad) el cual es por emisión de factura por cuenta de cobro según la fecha establecida en la forma de pago del contrato.

Rechazo de la propuesta:

Cuando la entidad rechaza la propuesta por alguno de los medios de comunicación PBX, Línea celular o correo electrónico, por motivo de que el valor se encuentre alto, se procede a negociar el valor y se establece una nueva propuesta.

- Se realiza ajuste del % en el Excel "formato de pagos" para luego modificar la plantilla de propuesta, reemplazando datos que correspondan a la entidad, se imprimen y se firman por el Ingeniero Hernan Dario Trujillo Norman.
- Se debe escanear individualmente y guardar con el nombre de "Propuesta" en cada carpeta según la entidad que corresponda en la RUTA: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\"NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ "NOMBRE DE LA ENTIDAD"
- Realizar envío de la propuesta por correo electrónico, en donde, se debe ingresar en el Aplicativo CRM licencias, consultar la empresa que corresponda a la propuesta y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1. y 2. Para enviar la propuesta a esos correos.
- En el aplicativo CRM licencias se debe alimentar el seguimiento con el título "CONTRATO año a renovar" todo lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) del día que se realiza la actividad) y dar continuidad al seguimiento mediante llamadas, mensajes de WhatsApp o reenvió de la propuesta, hasta que a entidad confirme una repuesta de renovación.
- Cuando llega la fecha de vencimiento del contrato de mantenimiento y la entidad no ha confirmado una respuesta para la renovación, se ingresa al aplicativo CRM licencias, se realiza búsqueda de la entidad y en los "Checks" se coloca el "No dar soporte" y se quita el de "Buen cliente":



- En el aplicativo CRM licencias se debe alimentar el seguimiento con el título "CONTRATO año a renovar" todo lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) del día que se realiza la actividad) y dar continuidad al seguimiento mediante llamadas, mensajes de WhatsApp o reenvió de la propuesta, hasta que la entidad confirme una respuesta de renovación.
- Cuando la entidad confirma una respuesta e indica que se encuentra en la elaboración del contrato en el aplicativo CRM licencias se busca la entidad y se genera una nota de ajuste como se mencionó anteriormente colocando como fecha final la fecha de acuerdo de envío de contrato y se autoriza la prestación del servicio de soporte técnico mientras la entidad realiza envió del contrato, se registra en el aplicativo CRM licencias en el respectivo seguimiento.

La entidad decide que no va a realizar renovación del contrato de mantenimiento:

- **Cierre no exitoso:** Se realiza cierre sin éxito cuando el usuario manifiesta telefónicamente o por escrito, que no está interesado en renovar el contrato de mantenimiento, se puede presentar los siguientes motivos:
- **Falta de recursos económicos:** La entidad no tiene la capacidad económica en el momento para realizar el pago, en este caso se brinda alternativas como el descuento máximo autorizado. Si el usuario no lo acepta, se procede con el cierre.
- **Cambio de software:** En este caso se realiza revisión con la coordinación comercial, si es posible autorizar un descuento mayor para lograr recuperar el usuario, sin embargo, si el usuario no lo acepta, se procede con el cierre.
- **No requiere el servicio:** En este caso el usuario manifiesta telefónicamente o por escrito, que no está haciendo uso del servicio de soporte y actualizaciones, se brinda diferentes medios de pago, sin embargo, el usuario manifiesta que cuando requiera el servicio se comunica a realizar el proceso de renovación.

- Para realizar la actividad de cierre, se alimenta el seguimiento según corresponda, en el campo de "Situación" se establece el motivo, nuevo estado cierre sin éxito, en la pestaña principal se desmarca como no dar soporte, se marca como buen cliente y se realiza todo el proceso de registro contractual mencionado anteriormente.

Gestión de emisión de facturas, órdenes de servicio y cobro

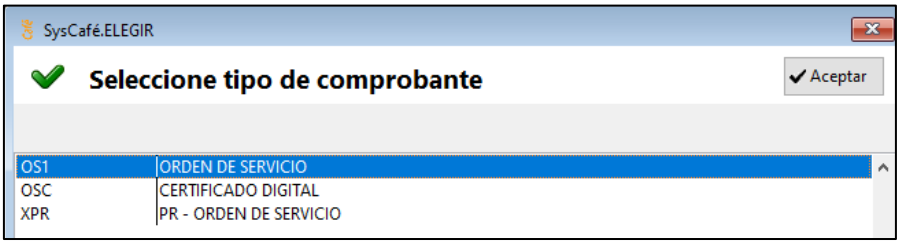
Empresas privadas:

Generación de orden de servicio

Este proceso solo se realiza si el contrato se va a renovar por un valor diferente a la propuesta inicial, para generar una orden de servicio se ingresa de la siguiente manera:

a) En el CRM Licencias se busca el usuario al cual se le generará la orden de servicio.

b) Vamos al botón "Transacción" y seleccionamos "Orden de servicio"



c) Diligenciamos toda la información solicitada:

Cliente: Buscar al usuario

Vendedor: Consultor comercial a cargo.

Detalle: Renovación contrato de mantenimiento anual.

Ítems: Se adicionan el concepto del contrato de mantenimiento.

Servicio: Se agrega el código del servicio.

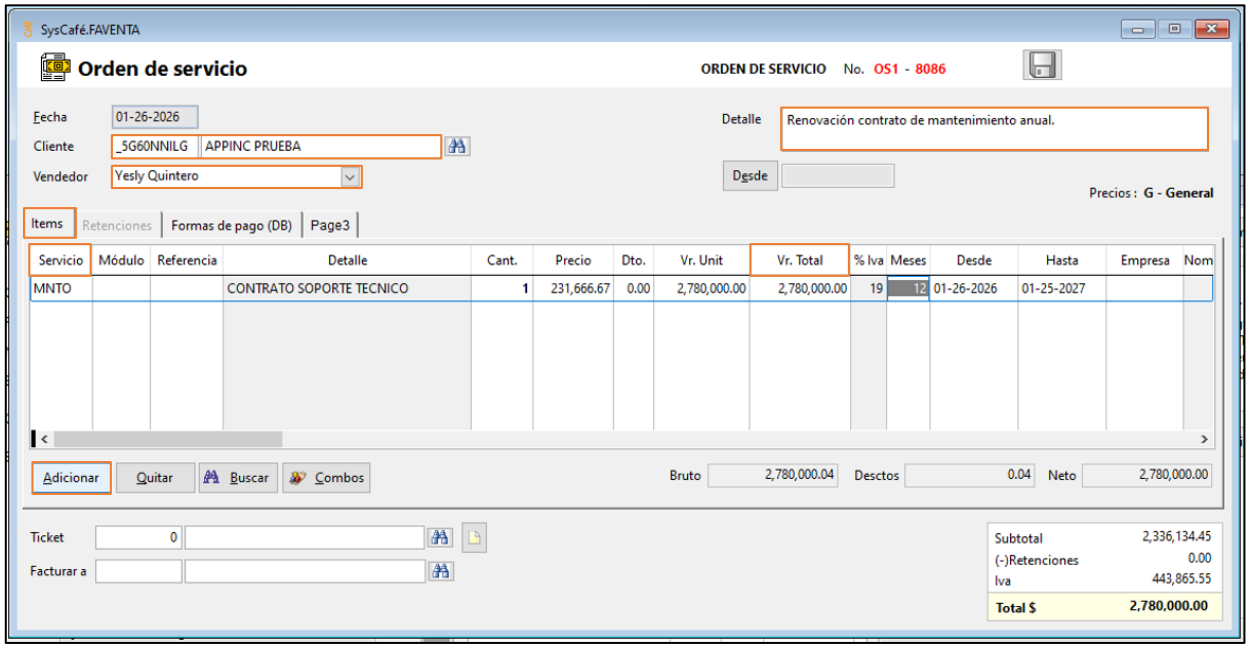
Modulo: Se deja en blanco.

Cant.: 1

Vr. Total: Colocar el valor de la renovación del contrato.

Empresa: Seleccionar empresa que adquiere el desarrollo.

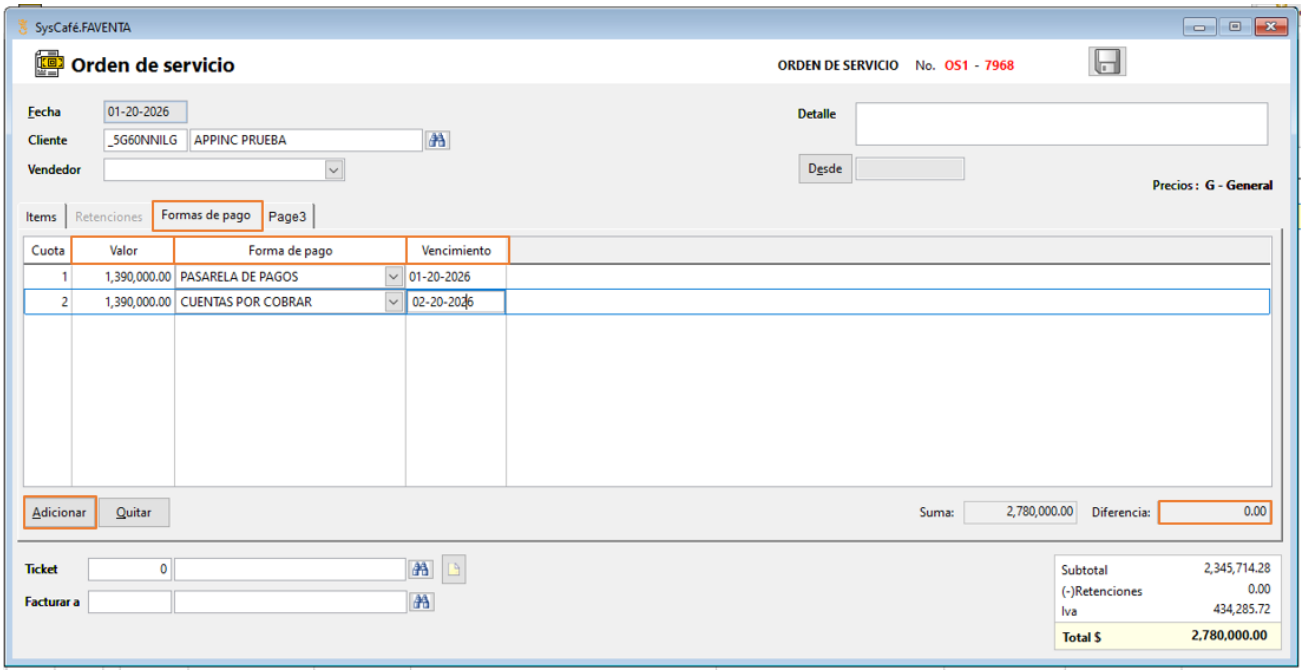
Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"



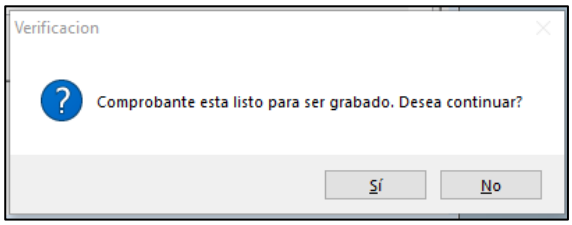
d) **Formas de pago:** Se adiciona la forma de pago acordada con el usuario

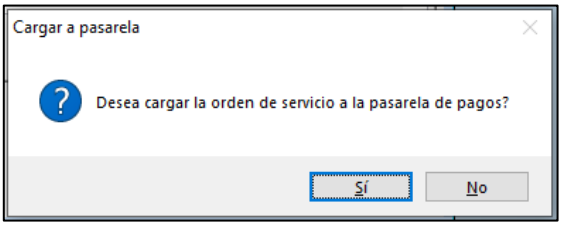
- **Contado:** Se adiciona un solo registro y se coloca:
  - ✓ **Valor:** Valor total
  - ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos
  - ✓ **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.
- **Crédito:** Se adicionan la cantidad de cuotas acordadas con el usuario y se coloca:
  - ✓ **Cuota 1:**
    - **Valor:** Valor primera cuota
    - **Forma de pago:** Pasarela de pagos
    - **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.
  - ✓ **Cuota 2 o restantes:**
    - **Valor:** Valor cuota.
    - **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
    - **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.

Finalmente se revisa que la “Diferencia” este en “0”

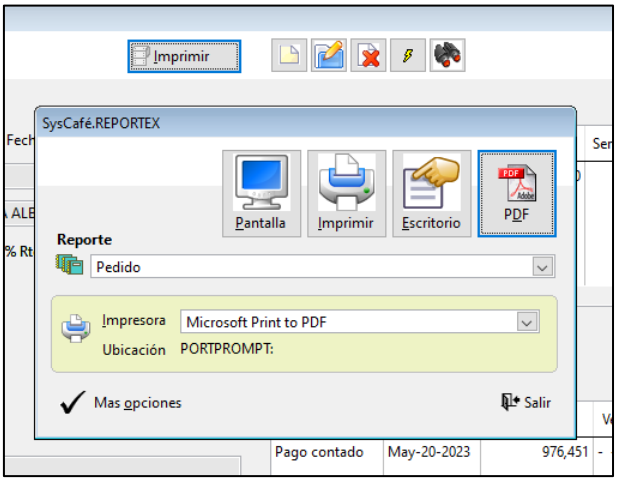


e) Se da en Grabar y luego en “Si” en las dos ocasiones:

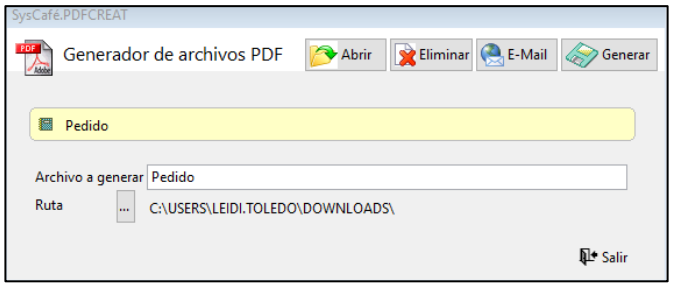




f) Se dan “PDF”



g) Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:

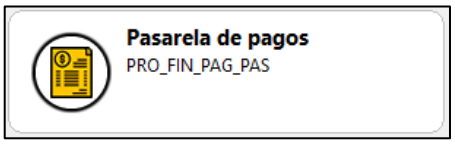


La orden de servicio debe ir acompañada de los medios de pago ubicados en \\server\COMERCIAL\ MEDIOS DE PAGO, información de que SysCafé es Autorretenedor, y enlace de nuestra página de documentación https://doc.syscafe.com/.

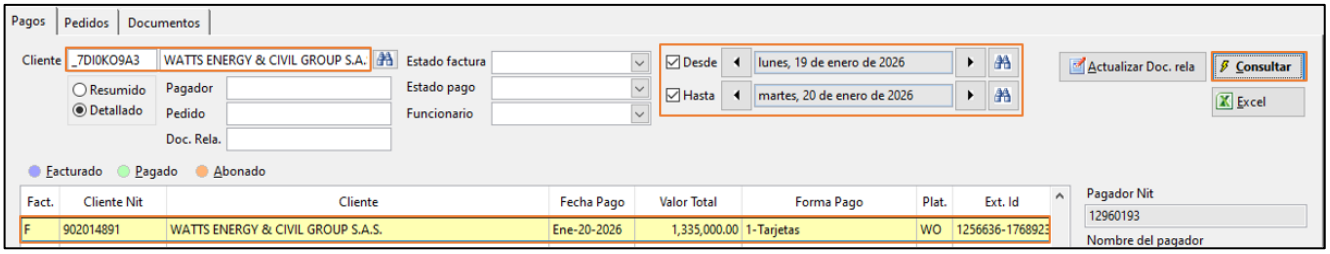
Finalmente se debe relacionar esta información en el seguimiento creado inicialmente.

Verificar ingreso de pago a la pasarela:

- En el CRM licencia vamos a "Menú" y buscamos "Pasarela de pagos"



- Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en "Consultar"
- Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
  - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
  - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
  - Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.

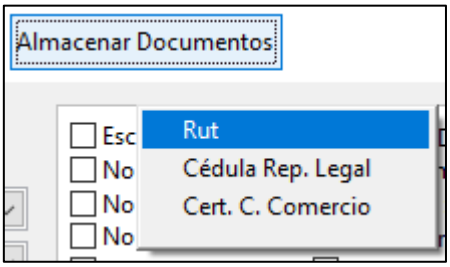


Actualizar tercero en contabilidad

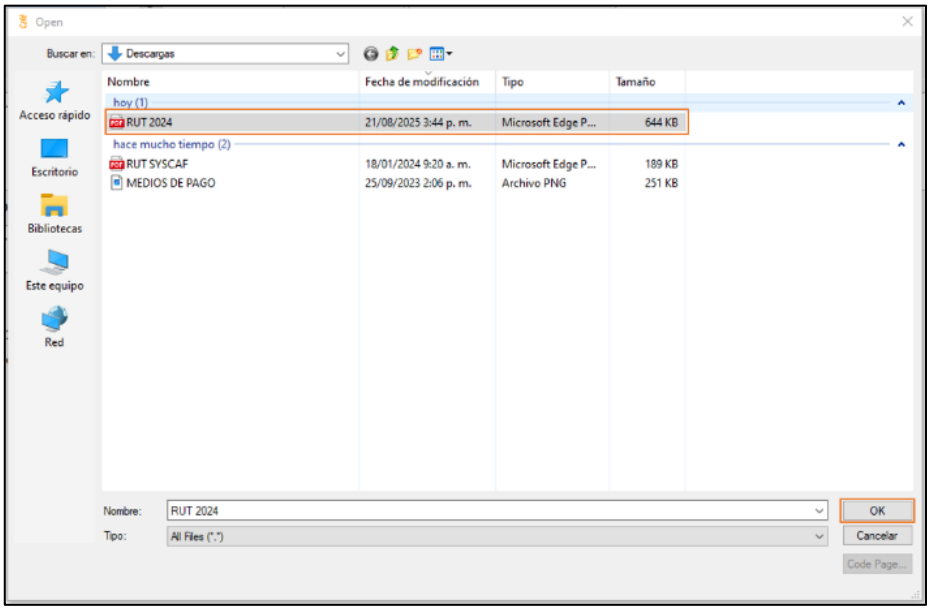
Luego de recibir el pago, de ser necesario se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este

correo se debe solicitar la actualización del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe remitir la factura electronica, después de esto debemos cargar el RUT en el CRM licencias, para esto se debe:

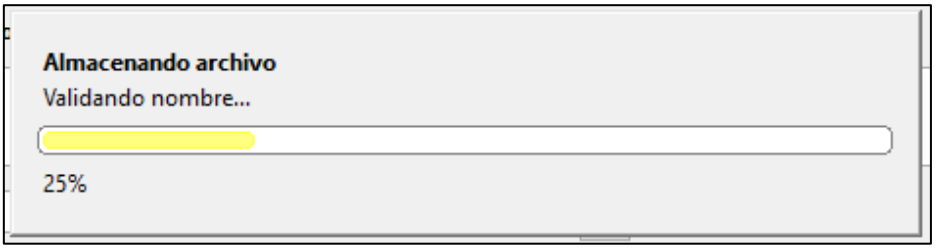
- Ir al CRM licencias y buscar al usuario.
- Damos en "Modificar" y después en "Almacenar Documentos"



- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en "Ok"

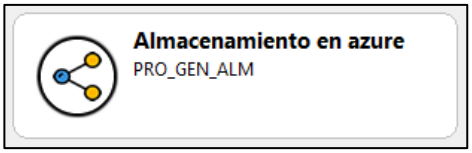


- Una vez el sistema termine de cargar el documento actualiza los datos que estén diferentes a los registrados en el RUT.



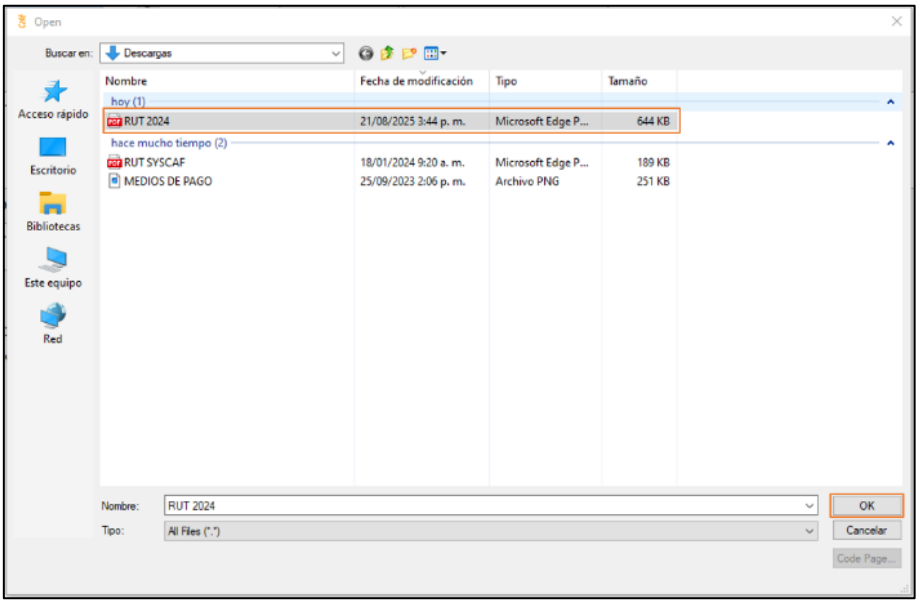
```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

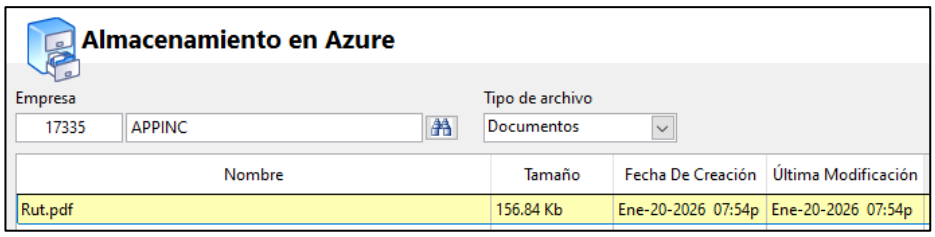


  - En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
  - Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

  - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut y damos en “Ok”



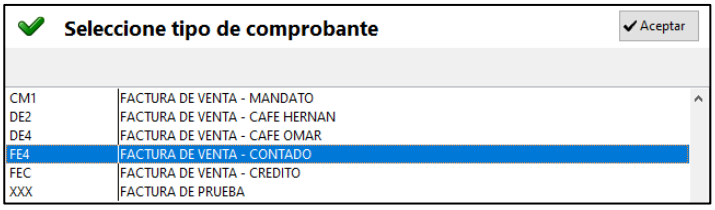
  - Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que haya quedado cargado el documento.



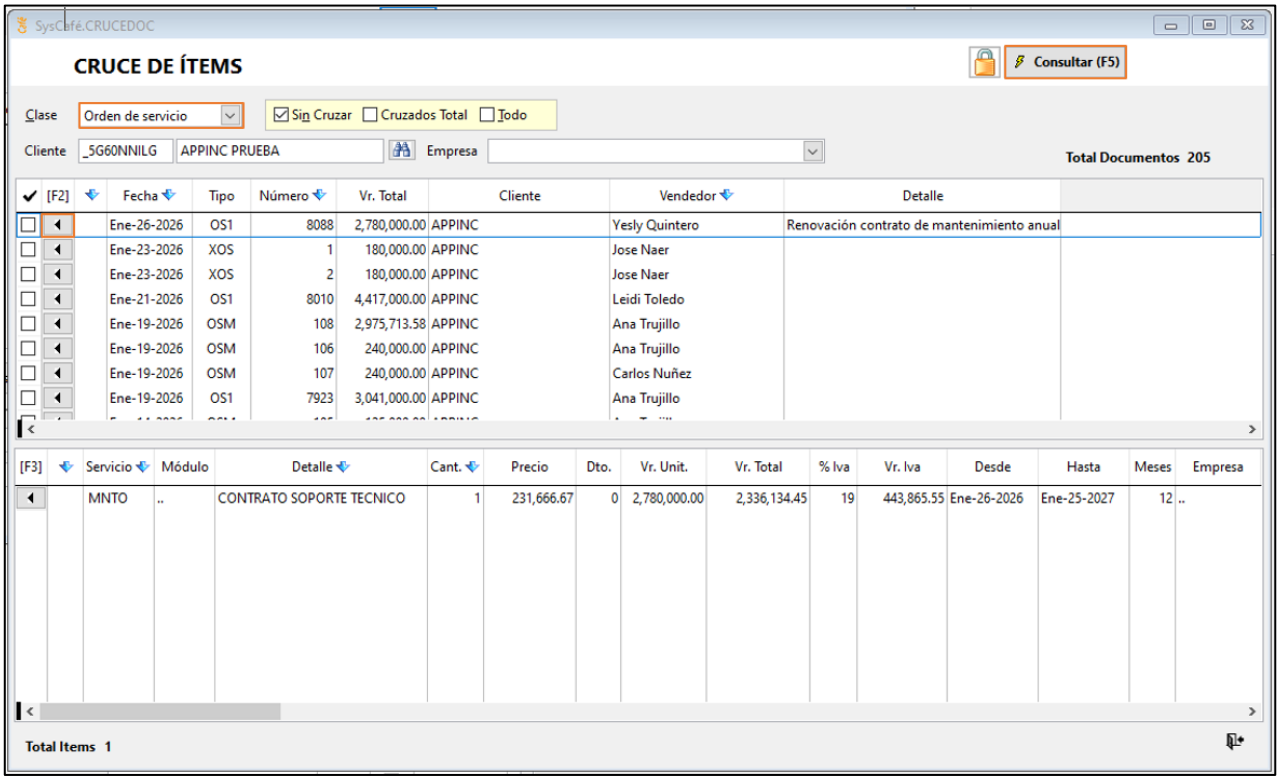
- El funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la actualización del tercero, una vez se reciba este correo se puede solicitar la emisión de la factura, de no requerir actualización se pueden solicitar la emisión de la factura directamente.

Solicitud emisión factura y licenciamiento: Luego de tener el comprobante de pago y la confirmación de actualización de información, se procede a solicitar la emisión de la factura.

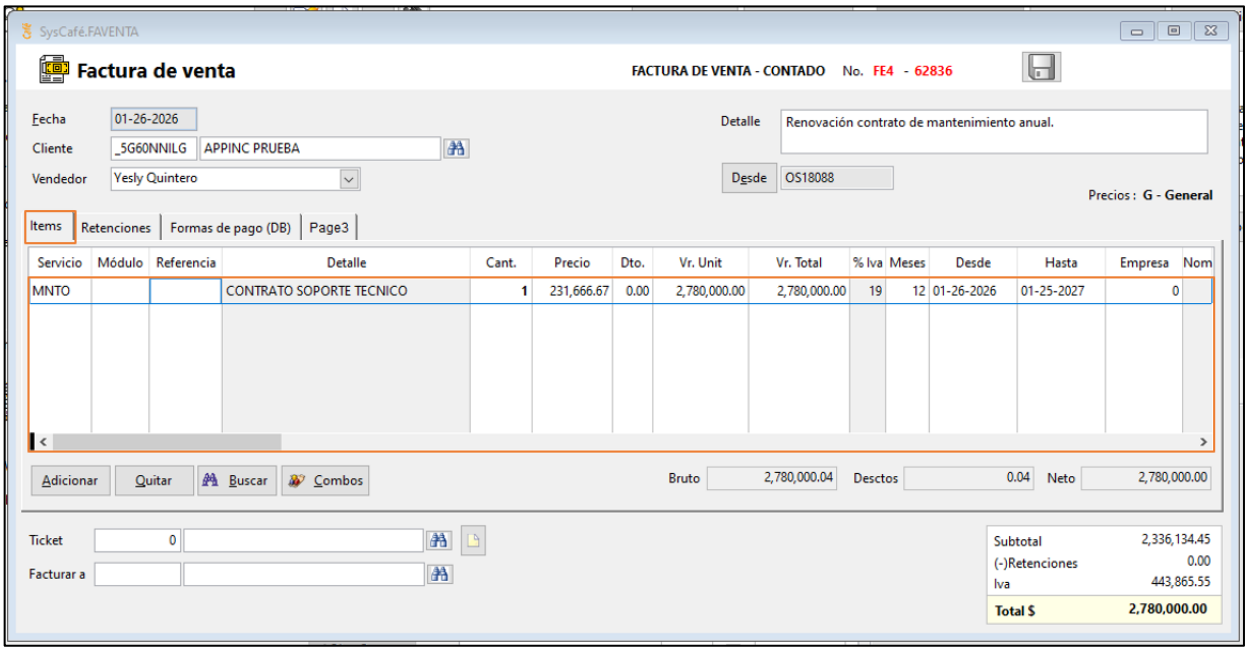
- ✓ Ir a la pestaña "Transacción" y seleccionar "Factura de venta"
- ✓ Si es una venta de contado se selecciona "Factura de venta – Contado" si es a crédito se selecciona "Factura de venta – Crédito"



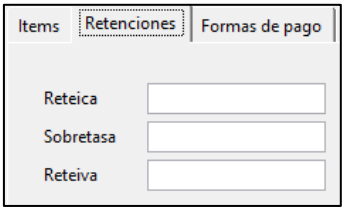
- ✓ Damos en el botón "Desde" en clase seleccionamos "Orden de servicio" y damos en "Consultar" esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el "Botón"



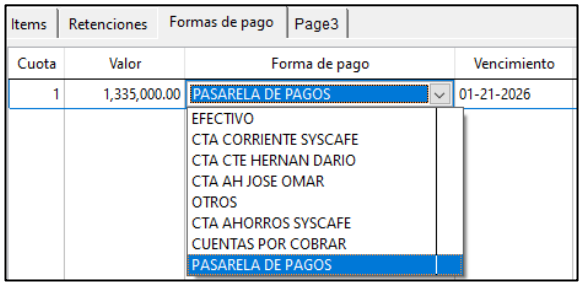
- ✓ Lo que nos cruza la orden con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña "Ítems" revisamos que este TODO lo adquirido por el cliente coincida con lo pagado:



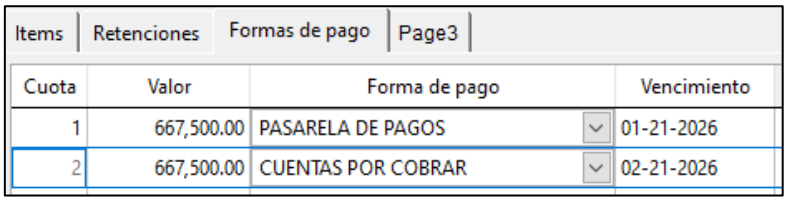
- ✓ La pestaña "Retenciones" solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:



- ✓ En la pestaña "Forma de pago" se modifica la "Forma de pago" seleccionando la utilizada por el usuario:

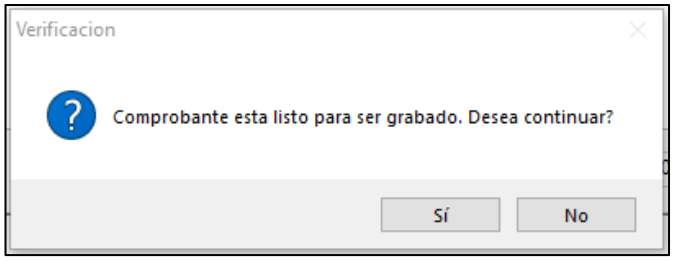


- Si es pago a crédito:
  - ✓ **Cuota 1:**
    - **Valor:** Valor primera cuota
    - **Forma de pago:** La utilizada por el usuario.
    - **Vencimiento:** Se deja como esta.
  - ✓ **Cuota 2 o restantes:**
    - **Valor:** Valor cuota.
    - **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
    - **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.



Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

✓ Damos en “Gabar” y luego en “Sí”



✓ Esto activa el contrato de mantenimiento adquirido por el usuario.

✓ Después debemos actualizar o crear el registro en la pestaña de licenciamiento, para esto debemos:

- En el CRM licencia vamos a “Menú” buscamos “Licenciamiento”

- Damos en “Nuevo” si no está creado el servicio, buscamos el cliente y diligenciamos la información:

  Empresa: Se deja en blanco.

  Servicio: CONTRATO SOPORTE TECNICO

  Modulo: Se deja en blanco.

  Vendedor: Seleccionar el consultor que debe realizar la renovación del servicio.

  Meses: Cantidad de meses que dura el servicio.

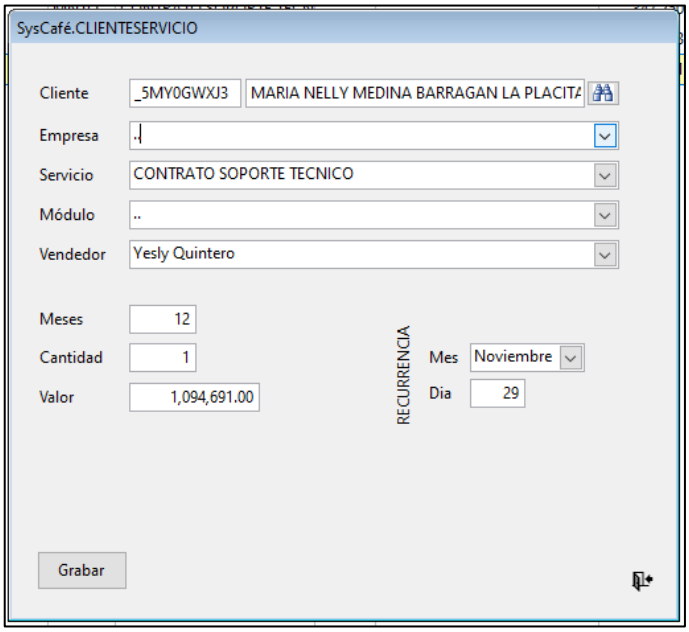
  Cantidad: 1

  Valor: Valor de la renovación del contrato.

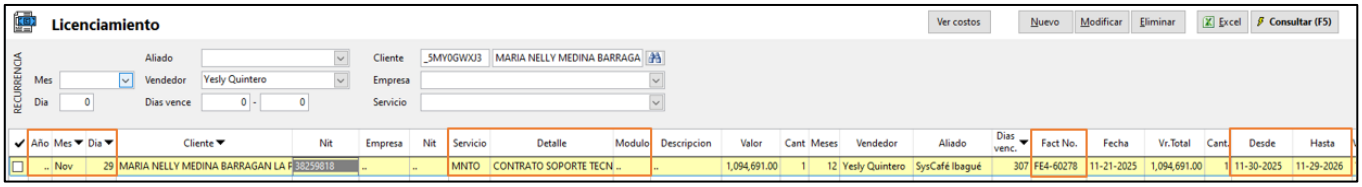
  Mes: Mes en que se debe renovar el contrato.

  Dia: Dia en el que vence el contrato.

- Damos en “Grabar”



- Se debe revisar que el servicio coincida con lo registrado en la factura para que el sistema traiga la fecha de vencimiento de la misma y esta debe coincidir con la concurrencia del registro creado.



- Finalmente se confirma el recibido del pago al usuario y se envía el siguiente mensaje al correo o WhatsApp donde se haya recibido el pago:

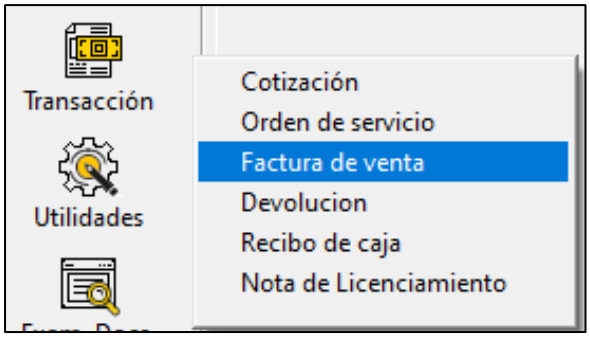
  Confirmo recibido, la factura será generada y enviada electrónicamente. En los próximos días se estará realizando el envío del contrato para su respectiva firma, agradecemos retornarlo debidamente.

  Por tu pago, te obsequiamos 512mb de almacenamiento en la nube para que puedas guardar tus copias de seguridad desde el software.

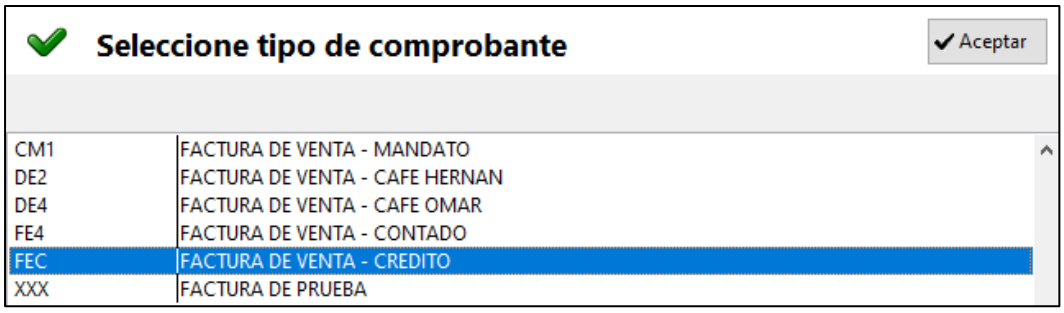
Entidades oficiales:

Emisión facturas

- Se realiza revisión del Excel "FORMATO PAGOS CONTRATOS" y se filtra por el mes a facturar, se saca el listado de las entidades a facturar en el mes o se puede revisar en los seguimientos del día que se encuentren en estado de elaborar factura.
- Se solicita la emisión de la factura de la siguiente forma:
  - ✓ Ir a la pestaña "Transacción" y seleccionar "Factura de venta"



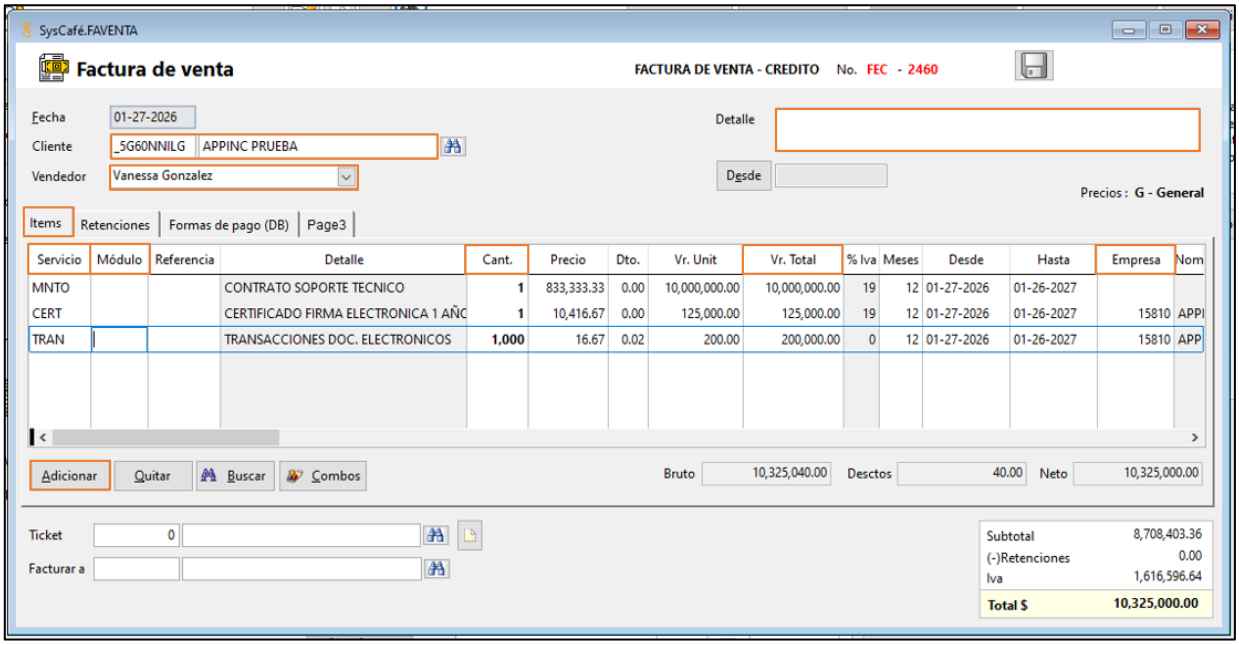
  - ✓ Se selecciona "Factura de venta – Crédito"



  - ✓ Diligenciamos toda la información solicitada:
    - **Cliente:** Buscar al usuario
    - **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.

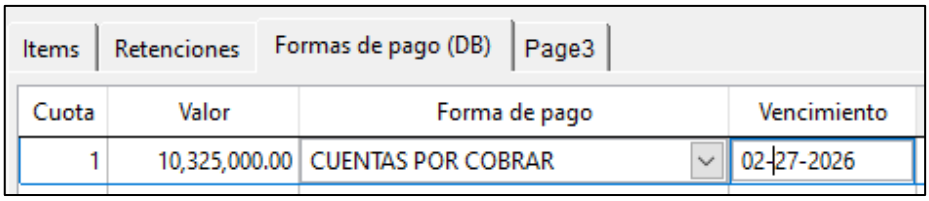
- **Detalle:** Se coloca el numero de la cuota, numero de contrato y se solicita él envió del PDF de la factura al correo del consultor comercial.
- **Ítems:** Se adiciona lo incluido en el contrato firmado con la entidad.
  - **Servicio:** Se agrega el código de la modalidad.
  - **Modulo:** Se agrega el código de la solución cuando aplique
  - **Cant.:** Se coloca la cantidad a adquirir de cada solución.
  - **Vr. Total:** Colocar el valor de cada solución.

  Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña "Menú" y buscar "Reglas comerciales"
- **Empresa:** Cuando aplique.



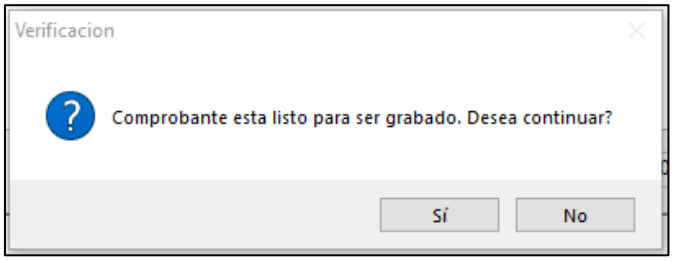
✓ En la pestaña "Forma de pago" se modifica la "Forma de pago" y se coloca:

- **Valor:** Valor cuota.
- **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
- **Vencimiento:** Tiempo máximo autorizado por contabilidad.



Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo incluido en el contrato y tenga los requisitos solicitados por el área contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

✓ Damos en "Gabar" y luego en "Sí"

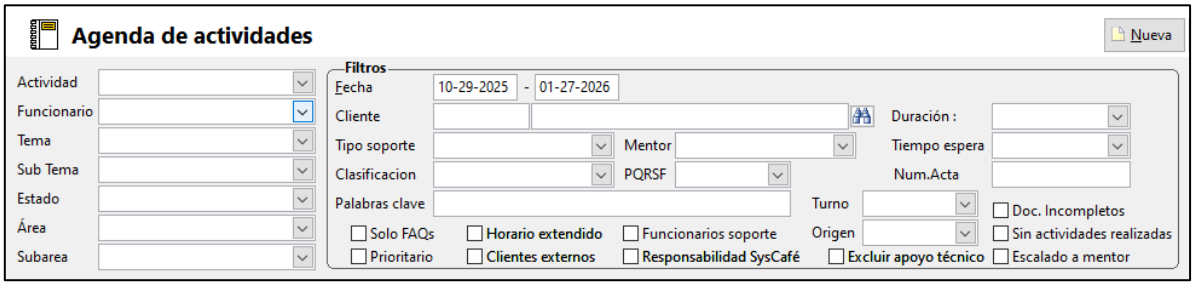


- Se alimenta seguimiento asignado con lo realizado y se deja seguimiento para elaborar cuenta de cobro (Max. 8 días hábiles, no cuentan los sábados).
- El área de facturación envía al correo la factura en PDF, una vez recibida se procede a revisar que la factura se encuentre con los datos correctos.

Elaborar cuenta de cobro

- Se crea una nueva carpeta en la ruta: \\SERVER\COMERCIAL\ENTIDADES OFICIALES\"NOMBRE CARPETA DEL AÑO" \ DOCUMENTACIÓN POR ENTIDAD/ "NOMBRE DE LA ENTIDAD" llamada "CUENTAS DE COBRO", en esa misma carpeta se asigna una nueva con el nombre "NÚMERO DE CUOTA A RADICAR CUENTA DE COBRO"
- En la carpeta creada se deben anexar los siguientes documentos:
  1. **MEMO PAGO:** Este documento debe ser modificado con la información correspondiente a la entidad, firmada por la persona encargada en la radicación de a cuenta de cobro y debe ser guardad en PDF.
  2. **Copia de planilla integrada de autoliquidación de aportes comprobante de pago:** Se deben anexar todas las planillas SOI emitidas desde inicio de año hasta el mes de radicación de la cuenta de cobro.
  3. **Certificado de pago aportes parafiscales por el revisor fiscal:** Se deben anexar los documentos de Antecedentes Revisor Fiscal, Documentos Revisor Fiscal y el Certificación revisor fiscal debe ser modificado con los datos de la entidad y ser guardado en PDF.

4. **Informe de actividades:** Se genera de la siguiente manera:
   - Catálogo de usuarios CRM licencias
   - Agenda
   - Se filtra por las fechas correspondientes al año anterior
   - Clasificación: Soporte convencional
   - Clic en la opción: Excluir apoyo técnico
   - Identificar si hay registros con "Responsabilidad SysCafé"
   - Exportar a WORD.
   - Se guarda en PDF con el nombre de INFORME DE ACTIVIDADES.



5. Referencia bancaria del convenio.
6. Demás documentación que sea solicitada por la entidad.

   NOTA: Toda la documentación mencionada anteriormente se encuentra en la carpeta de DOCS año de renovación.

Radicar cuenta de cobro:

- Se debe realizar envío de cada cuenta de cobro por correo electrónico, en donde, se debe ingresar en el Aplicativo CRM licencias, consultar la empresa que corresponda a la propuesta y copiar los correos que se encuentren en los campos de E-mail ppal., e-mails soporte 1. y 2. Para enviar la propuesta a ese correo y se alimenta el seguimiento en el aplicativo CRM licencias.
- Toda la documentación mencionada anteriormente se imprime, se empaca, se separan por ubicación, se realiza solicitud a la líder administrativa para que sean enviadas por transportadora las entidades que se encuentran fuera de Ibagué y las que se encuentran ubicadas en la ciudad las entrega el mensajero.
- Se registra en el seguimiento de la entidad con título "CONTRATO año a renovar" todo lo que se realizó, se asigna fecha de próximo seguimiento (Max. 8 días hábiles después (No

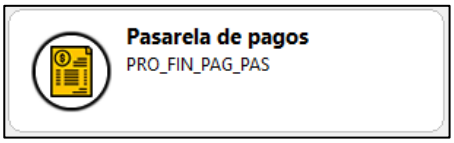
cuentan los sábados) del día que se realiza la actividad) para el recibido de la documentación de cuenta de cobro, ya sea por llamada, mensaje de WhatsApp o reenvió del correo electrónico con la documentación.

Cobro de la factura:

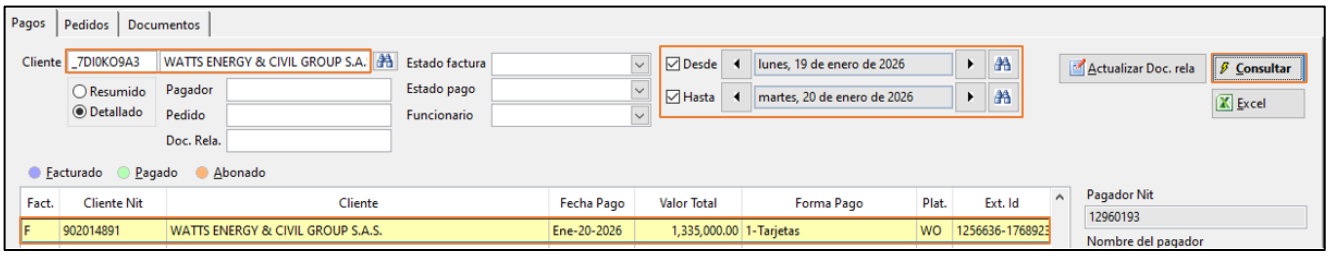
- Se da continuidad con la gestión de cobro, mediante seguimientos (máximo 8 días hábiles después (No cuentan los sábados)) confirmando pago de la cuenta de cobro enviada.
- Cuando la entidad no da respuesta alguna de la cuenta de cobro más de un mes después de la fecha emitida de la factura se debe dejar una observación en la pestaña "Info Soporte" que indique que al usuario no se le deben brindar el servicio de soporte técnico.
- Cuando pasan 2 meses y la entidad aun no realiza pago se reversa versión con el fin de confirmar una respuesta del pago.

Aplicar pago:

- Se debe identificar el pago, para ellos debemos:
  - En el CRM licencia vamos a "Menú" y buscamos "Pasarela de pagos"

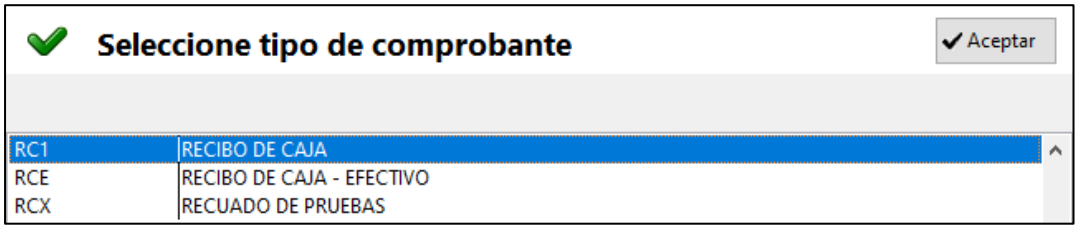


  - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en "Consultar"
  - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
    - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
    - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
    - Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.



- Una vez identificado, si no se conocen los descuentos aplicados se solicitan por medio del correo electrónico y/o WhatsApp.

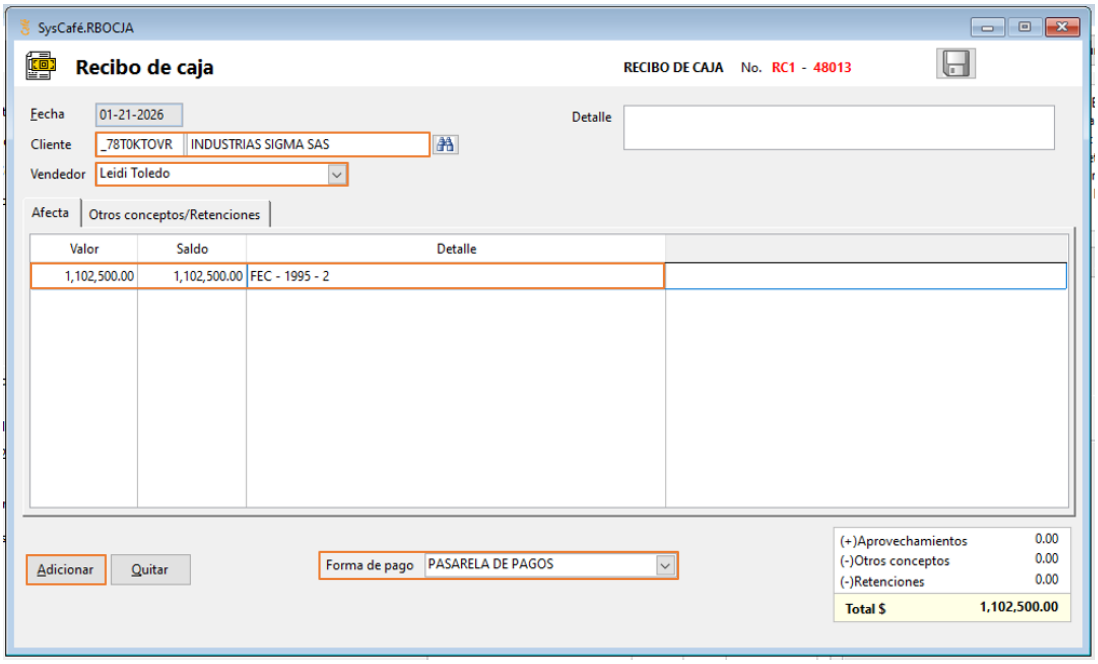
- Una vez se identifiquen los descuentos procedemos a realizar el recibo de caja, para ellos debemos:
  - Ir al CRM licencias y damos a “Transacción” y seleccionamos “Recibo de caja”
  - Seleccionamos “Recibo de caja”



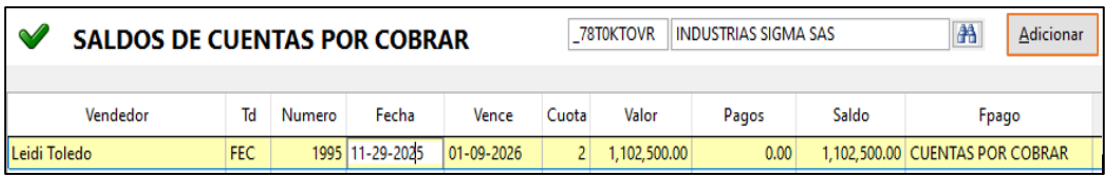
  - Diligenciamos los datos solicitados:

    Cliente: Licencia que realiza el pago.

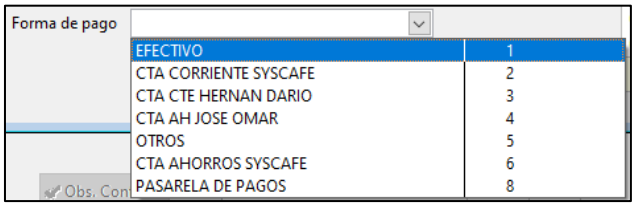
    Vendedor: Consultor comercial a cargo de la gestión de cobro.



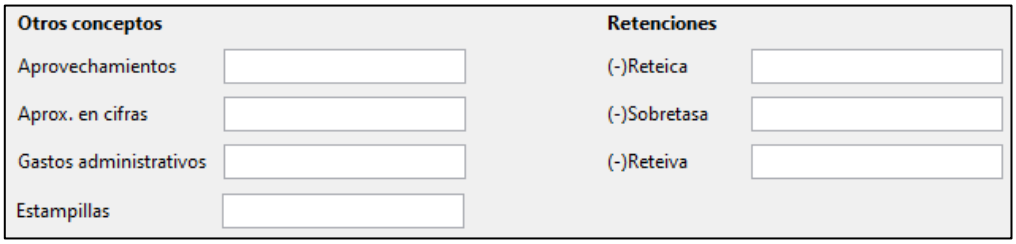
  - Damos en adicionar lo que nos muestra la factura pendiente por cruzar con la que cuenta la entidad oficial.



- Esto nos agrega la factura al recibo de caja y seleccionamos la forma de pago utilizada por el cliente:



- La pestaña Otros conceptos/Retenciones se utiliza para registrar los descuentos aplicados al pago por parte de la entidad oficial:



- Finalmente se graba y se actualiza el seguimiento que se tiene para el cobro, si se tienen más cuotas pendientes por facturar, se programa la solicitud de la emisión de la siguiente factura, si no se tienen más cuotas pendientes por cobrar se cierra el seguimiento y se coloca en el estado “Cierre exitoso”

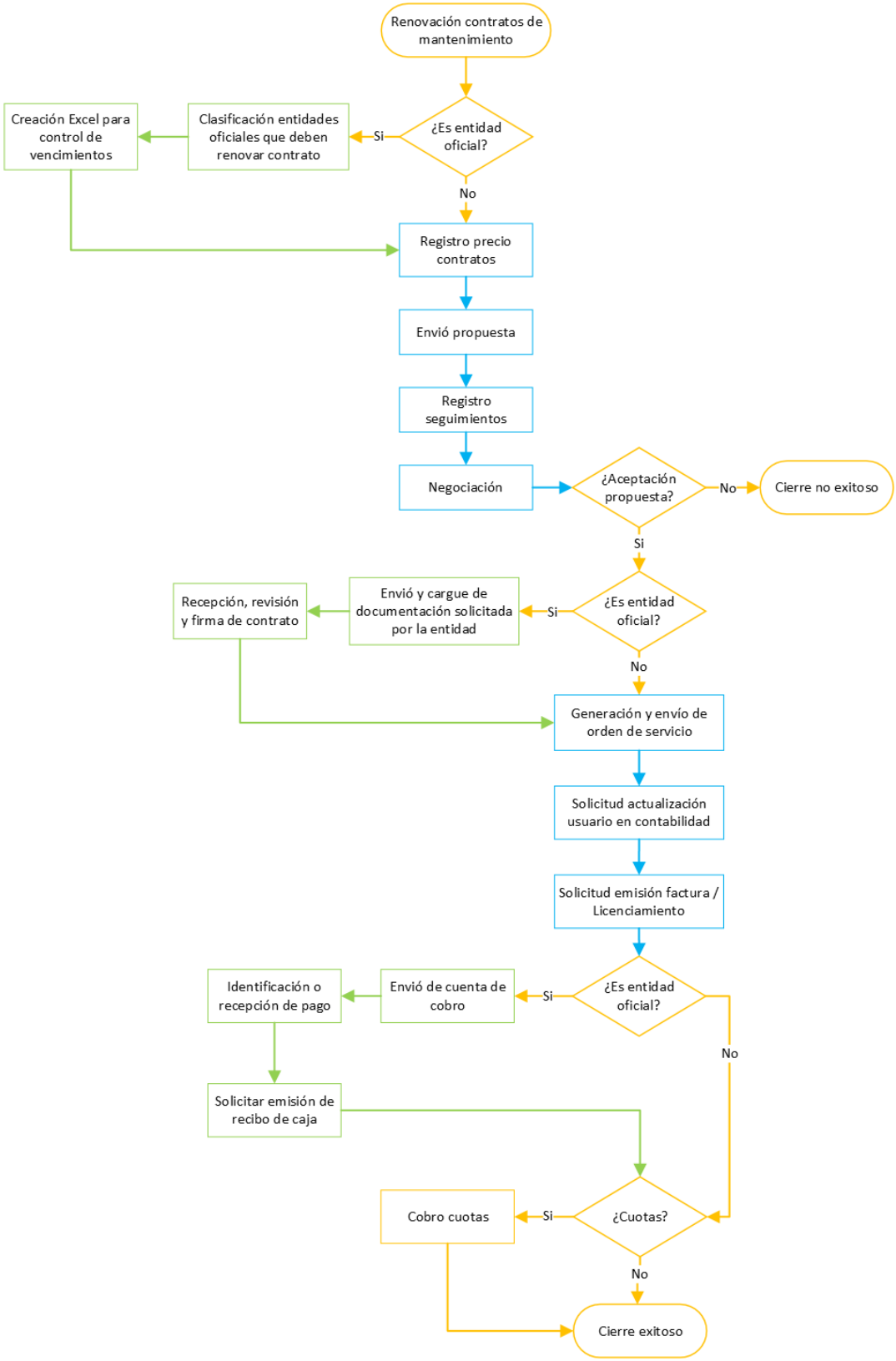
Pago sin descuentos:

Cuando la entidad realiza el pago de la factura, pero no se identifican descuentos y la entidad no brinda respuesta de los descuentos, se deja la observación de no dar soporte en la pestaña “Info Soporte” y se envían mensaje de WhatsApp o se solicitan descuentos por medio del correo electrónico, hasta que la entidad brinde una respuesta de los descuentos se autoriza el soporte.

Cierre Exitoso:

Se realiza cierre exitoso cuando se evidencia que la factura fue emitida y el pago ingresó en su totalidad, sin quedar algún saldo.

7.2.4.1. FLUJOGRAMA RENOVACIÓN CONTRATOS DE MANTENIMIENTO



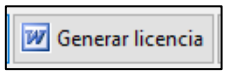
7.2.5 GUÍA CONVENIOS ACADÉMICOS

Acuerdo que se realiza entre SysCafé y las instituciones educativas en donde se ofertan programas contables y financieros, con el fin de dar a la institución el programa académico SysCafé para los estudiantes.

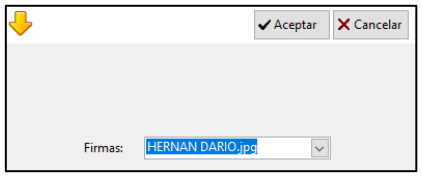
1. Se puede dar inicio al convenio de la siguiente manera:
   - Acercamiento de SysCafé: se realiza remitiendo correo electrónico dando a conocer la propuesta de convenio académico informativo, donde se realiza invitación a las instituciones para conocer los beneficios por tener este convenio académico.
   - Acercamiento del usuario: Se recibe solicitud de las instituciones por medio de correo electrónico, oficio formal firmado por las partes interesadas, manifestando el interés de realizar el convenio académico.
2. Se verifica si la entidad se encuentra registrada en el aplicativo CRM licencias para tomar contacto, de no encontrarse registrado se le solicita RUT y fotocopia de la cedula del Rep. Legal. Tiempo de respuesta 3 días hábiles.
3. Si no se recibe respuesta positiva del envío de correo o de la propuesta, se toma contacto telefónicamente o por WhatsApp.
4. Tiempo de solicitud 3 días hábiles para brindar información de la propuesta del convenio académico (Se adjunta plantilla propuesta de convenio y solicitud de documentos) el documento se encuentra en la RUTA: \\server\COMERCIAL\CONVENIOS ACADEMICOS\PLANTILLAS.
5. Se da a conocer lo que incluye la propuesta del Convenio Académico:
   - Capacitación a los Docentes en el uso del Software e instalación
   - Convenio duración máxima (Periodo autorizado por dirección comercial)
   - Practica empresarial en nuestras instalaciones
   - Entrega de ejecutable del aplicativo SysCafé académico, para instalar hasta en 100 Computadores
   - Se da claridad que la propuesta de convenio académico no tiene ningún costo
   - Horario de atención para capacitaciones y prácticas empresariales:
     - Horario laboral de 8:00 a 12:00 Pm y de 2:00 a 6:00 Pm de Lunes a viernes.

- Duración máxima de 1 hora y hasta 2 sesiones al año solo aplica para prácticas empresariales
- Tiempo estimado de respuesta: 5 días hábiles para agendar espacios de capacitación.

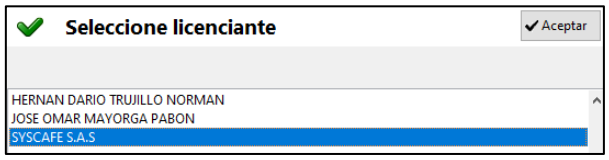
6. Una vez la entidad da por aceptada la propuesta se procede a genera el contrato desde el CRM licencias.
   - ✓ Vamos a la pestaña licenciamiento
   - ✓ Seleccionamos el registro
   - ✓ Damos en generar licencia



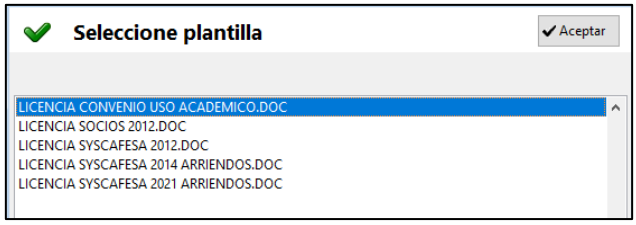
   - ✓ Seleccionamos la firma HERNAN DARIO.jpg y le damos en aceptar



   - ✓ Seleccionamos SYSCAFE S.A.S



   - ✓ Seguidamente damos en LICENCIA CONVENIO USO ACADEMICO.DOC



7. El CRM nos generará un archivo el Word que debemos guardar y hacer firmar por el Ing. Hernan Para poder remitirlo a la institución.
8. Cuando la institución remita el contrato del convenio académico firmado este debe ser almacenado en PDF firmado por todas las partes en la siguiente RUTA: **\\server\COMERCIAL\CONVENIOS ACADEMICOS\CONVENIOS "AÑO DE EJECUCIÓN"** se crea una carpeta con el nombre de empresas y dentro de esta carpeta una nueva con el nombre de la institución.

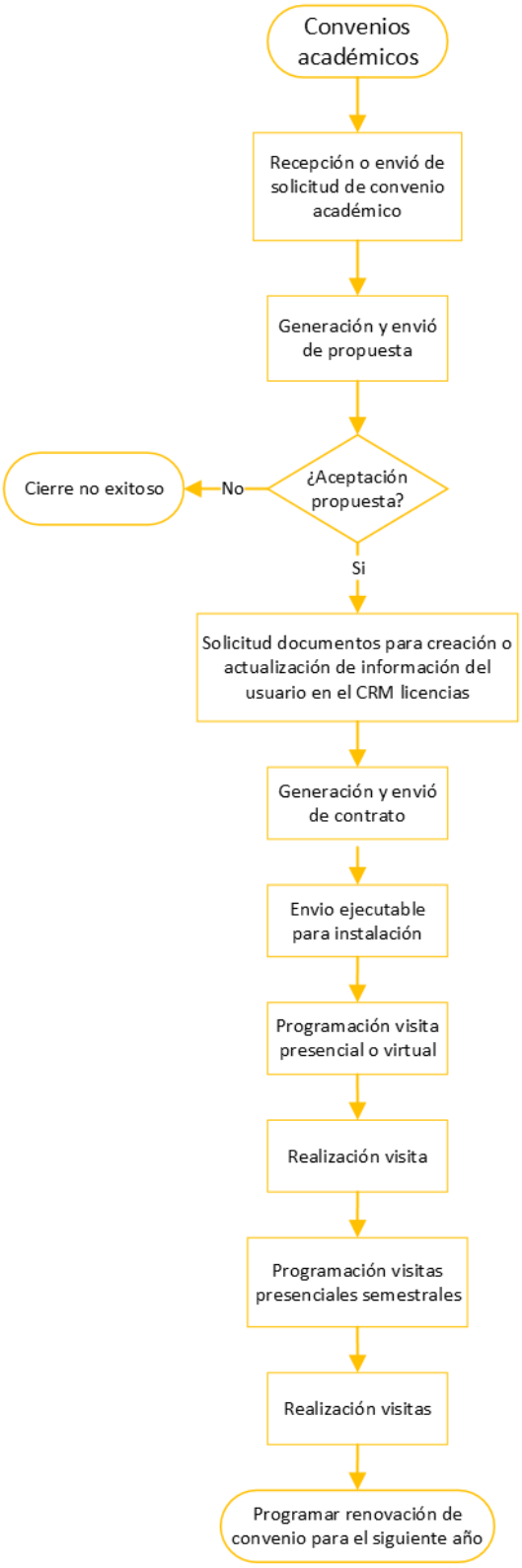
9. Se redacta un correo donde se envía el ejecutable del sistema, en este correo se especifica el paso a paso de como realizar la instalación del sistema.
10. Luego se procede a programar visita presencial (Si es en Ibagué) o una sesión virtual (si es fuera de Ibagué) para realizar la capacitación a los docentes.
11. Después de validar que todo quedó en orden en la institución se procede a alimentar el seguimiento en el CRM licencias informando todo lo realizado.
12. Se debe programar en el CRM licencias 2 acercamientos durante la vigencia del convenio (telefónicos, virtuales o presenciales) a la institución para verificar el uso el sistema.

Luego de los 2 acercamientos se debe programar la fecha de renovación del convenio académico con la entidad, si esta acepta la renovación se genera nuevo contrato y se programa nueva visita para capacitación e instalación (en caso de ser necesario)

GESTIÓN PARA NUEVOS CONVENIOS ACADEMICOS

En las visitas realizadas por los desarrolladores de mercado en el proyecto de apertura de mercado, se realiza el acercamiento con Universidades e Institutos académicos a fines al área contable, con el fin de dar a conocer a SysCafé y gestionar el inicio de un convenio académico.

7.2.5.1. FLUJOGRAMA CONVENIOS ACADÉMICOS



7.2.6. GUÍA INSTITUTO VIRTUAL

Plataforma educativa que contiene ofertas académicas para el bienestar de los usuarios.

PUBLICACION DE LA OFERTA EDUCATIVA:

La coordinación comercial se encargará de coordinar y revisar, junto con el área de investigación y publicidad, el contenido, recursos necesarios (pieza publicitaria y formulario de inscripción), canales de transmisión y fecha de lanzamiento de la pieza publicitaria, misma que dará inicio al proceso de inscripciones.

CUPOS

Se establece como cantidad máxima de usuarios para el correcto desarrollo de los cursos, un total de 50 personas, dejando claridad que, de superarse esta cantidad, se optará por realizar la apertura de un segundo curso completamente igual, en donde se puedan migrar la cantidad de personas que sean necesarias para equilibrar la carga académica.

VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

Será labor del consultor comercial a cargo, la verificación y confirmación de la cuenta bancaria a la cual deberá ser consignado el dinero; labor que deberá ser realizada antes de brindar o realizar envío de cualquier información de pago a los usuarios.

PREINSCRPCIONES

La actividad de inscripciones tendrá como fecha de inicio el momento de lanzamiento de la pieza publicitaria. Se realizará a través del formulario de Google Forms creado por medio del correo asignado “contratos@syscafe.com.co” para dicho fin, dando prioridad de tramite a las preinscripciones realizadas dentro del marco de 12 días hábiles que se destinó para realizar esta actividad.

Las inscripciones que estén fuera de este marco de tiempo, se tendrán en cuenta solo si las personas que se registraron dentro del marco de tiempo, no han completado el total de cupos establecidos.

INSCRIPCIONES

El usuario pasará de estado PREINSCRITO a INSCRITO en el momento en que sean recibidos todos los documentos requeridos y, estos cuenten con la aprobación de cumplimiento que relacionarán posteriormente; permitiendo la correcta creación del tercero en Contabilidad y su posterior facturación.

SOLICITUD DE DOCUMENTOS

Será labor del consultor comercial a cargo realizar la recolección de todos los documentos de los usuarios que hayan diligenciado el Formulario de Inscripción; realizando la solicitud de estos a través del correo electrónico o WhatsApp. Implementando para esto un mensaje que cumpla con los siguientes momentos: Bienvenida. Confirmación de recibido de Preinscripción, envío de información de pago, solicitud de documentos y relación de fechas importantes. (anexo 1)

Estableciéndose como necesarios para la inscripción los siguientes documentos:

- RUT: el cual deberá contar con fecha de generación no superior a dos (2) meses y deberá corresponder a la persona a nombre de la cual deberá ser emitida la factura.
- Documento de identidad: el cual deberá permitir la correcta visualización de TODOS los datos del aspirante.
- Comprobante de pago: el cual deberá permitir la correcta visualización de la cuenta a la cual fue realizada la transferencia, fecha de la transacción y medio a través del cual se realizó (Nequi, Corresponsal, Transferencia o Consignación)

ALMACENAMIENTO Y CUSTODIA DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos remitidos por los usuarios, con el fin de garantizar la seguridad de la información, deberán ser almacenados en la siguiente ruta: Server/comercial/institutovirtualsyscafe; creando allí una carpeta con el nombre del curso a desarrollar y, dentro de la cual se deberán crear subcarpetas con el nombre completo de los usuarios, donde posteriormente se custodiarán los documentos anteriormente mencionados.

ACTUALIZACION O CREACION DEL TERCERO EN CONTABILIDAD

El consultor comercial a cargo tendrá como labor el envío a actualizar o crear el tercero (usuario u aspirante) en Contabilidad, para su posterior facturación. Haciéndose necesario para el desarrollo de esta actividad el envío de un correo electrónico, por usuario a crear, al funcionario encargado

de la gestión; mensaje que deberá contener: cuando el usuario tiene RUT, el nombré completo del usuario y proporcionar como archivo adjunto el RUT (anexo 2); cuando no tiene RUT, datos como el nombre completo del aspirante, tipo y numero de documento, correo electrónico, teléfono y dirección de residencia.

Existiendo como excepción aquellos usuarios que requieren que la factura sea emitida a nombre de otra persona u empresa diferente a sí misma; caso en donde deberá remitir el RUT de la persona o empresa a la cual se deberá facturar.

Se deberá dejar como nota aclaratoria, dentro del correo a remitir, que el usuario corresponde a un curso del Instituto Virtual SysCafé y, cuando no tenga RUT, dejar claridad de esto.

FACTURACIÓN

Solo serán enviados a facturar aquellos usuarios que anteriormente hayan sido creados en Contabilidad y se haya recibido la confirmación de su creación, adicionando a esto que la documentación esté completa. Haciéndose necesario para la creación, la solicitud del extracto bancario se gestiona con el área de contabilidad por medio del chat empresarial, en el que se recibe un documento en Excel con la relación de los pagos realizados al corte solicitado, permitiendo confirmar si el pago se encuentra en el banco.

Para la facturación de hace necesario el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección: facturacion@syscafe.com.co; correo el cual deberá especificar el nombre del usuario del cual se está facturando y la persona o empresa a nombre de la cual deberá ser emitida la factura. Relacionando como archivos adjuntos el comprobante de pago emitido por el usuario y el recorte de la identificación del pago en Bancos. (anexo 4)

RELACIÓN DE LOS USUARIOS A MATRICULAR

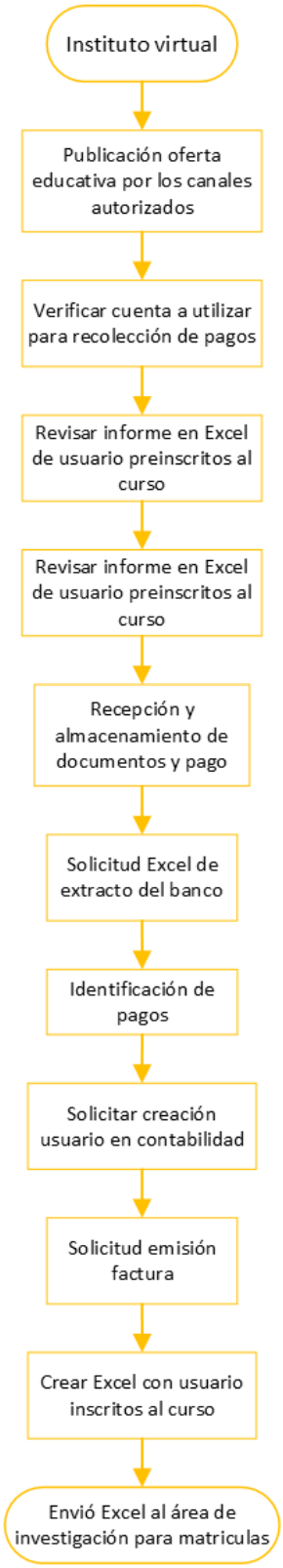
Posterior al envío a facturar, el consultor comercial tendrá como responsabilidad la creación de un listado en Excel que permita la relación de los usuarios a matricular, relacionando allí datos tales como nombre completo, numero de documento y correo electrónico, el cual deberá ser confirmado antes de registrarlo.

Solamente serán registrados en este listado las personas que hayan sido remitidas a facturación.

ENTREGA DE LA RELACIÓN DE USUARIOS

El listado con la relación de personas a matricular deberá ser remitido al Analista SIG, quien es la persona encargada del proceso de matrícula. Este deberá ser remitido con tres (3) días de anterioridad a la fecha de inicio del curso, dejando abierta la posibilidad de reportar para matrícula, aquellas personas que tengan pendiente el envío de algún documento o el cumplimiento de alguno de los requerimientos mencionados, dejando claridad que esto solo aplica para aquellos usuarios que hayan reportado el pago dentro del plazo hábil.

7.2.6.1. FLUJOGRAMA INSTITUTO VIRTUAL



7.3. PROCESOS ESPECIALES

Actividades especiales que se realizan en el proceso comercial que complementan el funcionamiento de las ventas, sin estos no se pueden dar continuidad a este proceso.

7.3.1. GUÍA ALIADOS COMERCIALES

Personas o entidad externa que colabora con SysCafé para expandir la comercialización de productos y/o servicios en áreas geográficas o sectores específicos.

Medios de comunicación: Los medios de contacto para recepción de solicitudes de los aliados comerciales serán: Chat empresarial, PBX (601)9189889 – 333 6236666 Ext 2 o correo aliados@syscafe.com.

1. **Documentos requeridos por tipo de solicitud:**
   - ✓ **Venta nueva:** Se debe recibir:
     - RUT
     - Cámara de comercio o representación legal
     - Copia de la cedula del representante legal
     - Tarjeta profesional (módulo contador)
     - Acta de grado (módulo contador)
     - Contrato Marco firmado.
     - El aliado debe haber creado previamente el prospecto en el aplicativo DOKO.

     Luego de recibir el correo de forma correcta se debe dar trámite en un máximo de 2 días hábiles, para ellos se debe realizar todo el procedimiento registrado en la guía de venta teniendo en cuenta los puntos: **Ir a la guía**
     - Punto 3, 4, 5 de la sección "Aceptación de la propuesta entidades privadas:" generación de pedido.
     - Punto a, b, c, d de la parte "Para las entidades privadas" de la sección "Licenciamiento Soluciones/envió a facturar:"

- Sección “Verificar ingreso de pago a la pasarela”
- Punto 1 se la sección “Creación de tareas”
- Sección “Crear registros pestaña “Licenciamiento””
- Venta a crédito o recaudo de saldos: No cerrar la tarea hasta cobrar todas las cuotas.
- Sección “Venta a crédito o recaudo de saldos para entidades privadas”
- Cierre Exitoso: Todo el proceso

✓ **Adición de puntos de acceso adicionales, ampliación de licencias y complementos:** Se debe recibir:

- RUT
- Solicitud por escrito de lo requerido.
- Luego de recibir el correo de forma correcta se debe dar trámite en un máximo de 2 días hábiles, para ellos se debe realizar todo el procedimiento registrado en la guía de Adición de usuarios, ampliaciones y complementos teniendo en cuenta los puntos: 12, 10, 11, 13, sección “Venta a crédito” y Cierre Exitoso. **Ir a la guía**

✓ **Recompra de transacciones:** El área de documentos electrónicos notificará a través del correo electrónico fel@syscafe.com.co al correo de los aliados los usuarios que deben hacer recompra de transacciones al cual deberán dar respuesta indicando la cantidad de transacciones a descontar de la bolsa del aliado. Luego de recibir el correo de forma correcta se debe dar trámite en un máximo de 2 días hábiles, para ellos se debe realizar todo el procedimiento registrado en la guía facturación electrónica - Recompra de transacciones sección “Usuarios de los aliados”. **Ir a la guía**

✓ **Recompra de certificado digital:** El área de documentos electrónicos notificará a través del correo electrónico fel@syscafe.com.co al correo de los aliados y los usuarios que deben hacer recompra certificado digital, el usuario o el aliado debe realizar la gestión de renovación del certificado.

- Luego de recibir o evidenciar el pago. se debe dar trámite en un máximo de 2 días hábiles, para ellos se debe realizar todo el procedimiento registrado en la guía

facturación electrónica en la sección Certificados digitales/Usuario antiguo. Ir a la guía

✓ **Renovación contrato de mantenimiento:** Se debe recibir:

- RUT
- Solicitud al correo.
- A su vez el contrato de mantenimiento debe aumentar el porcentaje establecido en la lista de precios.

Luego de recibir el correo de forma correcta se debe dar trámite en un máximo de 2 días hábiles, para ellos se debe realizar todo el procedimiento registrado en la guía de Renovación de Contratos de Mantenimiento Entidades Privadas, teniendo en cuenta los puntos: Ir a la guía

- Sección, "Gestión de emisión de facturas, órdenes de servicio y cobro" apartados: Actualizar tercero en contabilidad, Solicitud emisión factura y licenciamiento y Verificar ingreso de pago a la pasarela"
- Cierre exitoso.

2. **Emisión de factura a crédito:**
   a. El aliado remite al correo la solicitud de la emisión de la factura donde debe especificar lo que debe contener, valores, módulos y adjuntar la documentación mencionada anteriormente según sea el caso.
   b. Con los documentos se crea o actualiza la información del interesado/ usuario o cliente en el CRM licencias.
   c. Se procede con la solicitud de la emisión de la factura a crédito.
   d. Luego se le confirma al aliado el trámite del correo y que ya puede realizar el pago.
   e. Se crea una nueva tarea donde se diligencia todo lo realizado con el usuario o cliente del aliado y se deja con fecha de máximo 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) para proceder a verificar que hayan realizado el pago.

3. **Identificación del pago y reporte:**
   a. Se debe recibir al correo electrónico o identificar el pago en la pasarela para poder dar inicio al proceso.

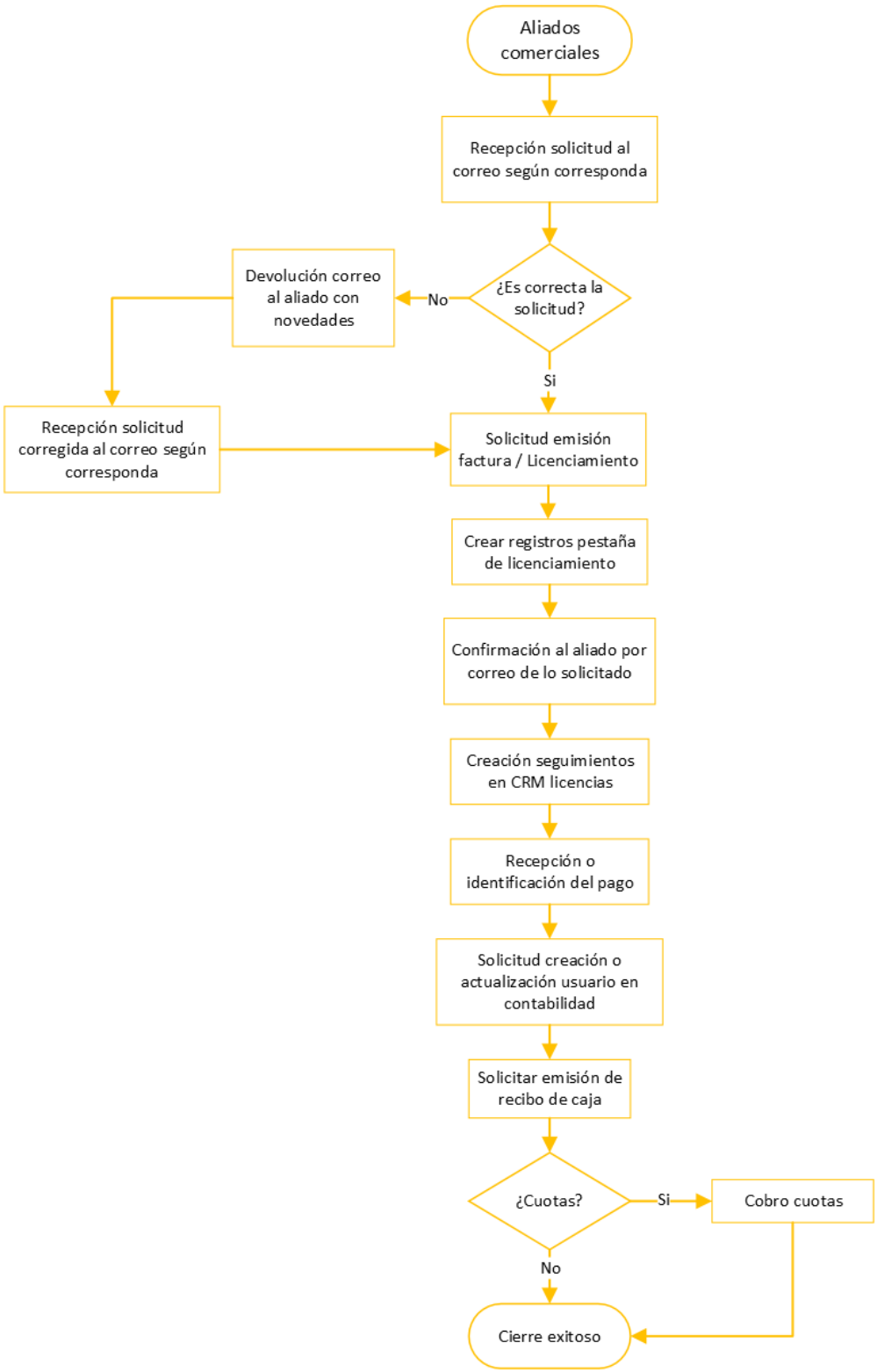
b. Se crean las tareas o seguimientos necesarios de acuerdo con lo que el aliado reporte.
c. Se procede a crear un nuevo correo (En caso de que se requiera actualizar información en contabilidad) solicitando a la persona encargada de actualizar información de terceros donde se debe especificar el correo que debe quedar en contabilidad para el envío de la factura electrónica, el aliado al que pertenece y adjuntar el RUT de la empresa.
d. Se genera el recibo de caja para reportar el pago al área contable.
e. Se actualiza la tarea donde se diligencia todo lo realizado con el usuario o cliente del aliado y se deja con fecha de máximo 8 días hábiles después (No cuentan los sábados) para proceder a verificar que no hayan quedado pendientes o cuotas por pagar, luego de esto se procede a cerrar el seguimiento como exitoso.

Café: En algunos casos los aliados comerciales solicitan que se facturen algunos conceptos a nombre del aliado y el pago lo realizan a nombre de las cuentas que se autoricen en la administración.

OBSERVACIONES:

- Solo se recibirá un único correo por empresa con los requisitos anteriormente mencionados, se deberá adjuntar cada documento en PDF de manera individual.
- No se dará trámite a ningún correo, que incumpla con lo anteriormente establecido.
- Los pagos consignados a la cuenta bancaria que no corresponda y que el aliado solicite la devolución del dinero, deberá asumir los costos de impuestos por el movimiento bancario.
- Los pagos recibidos por los usuarios deberán ser reportados a SysCafé Ibagué dentro del mismo mes.
- El aliado comercial no deberá contar con anticipos a favor en SysCafé, en caso de ser necesario, se realizará únicamente autorizado por el coordinador comercial.
- El tiempo para la respuesta a cada una de las solicitudes es de 2 días hábiles después de la recepción del correo.

7.3.1.1. FLUJOGRAMA ALIADOS COMERCIALES



7.3.2. GUÍA CAMBIOS DE RAZÓN SOCIAL O TRASLADOS DE LICENCIA

Actividad que se realiza por solicitud de la empresa licenciada actual, la cual consiste en realizar el cambio de toda la información de la empresa anterior registrada en el CRM por los datos de la nueva empresa.

1. El usuario se comunica por cualquiera de los medios autorizados informando que desean realizar un traslado de licencia o cambio de razón social.

2. Se le informa al usuario que debe remitir la solicitud por escrito al correo del consultor comercial a cargo del proceso para validar la viabilidad de la solicitud y adjuntar los siguientes documentos:
   - RUT con fecha de generación del año en vigencia
   - Cámara de comercio o representación legal con menos de 90 días de generación
   - Documento de identidad del representante legal
   - Oficio firmado por el anterior dueño o representante legal

3. Una vez recibida la solicitud el consultor comercial debe crear una nueva tarea en el CRM licencias donde se realizará el seguimiento a la gestión del cambio de razón social:
   - En el aplicativo CRM licencias nos ubicamos en el prospecto, vamos a seguimientos, se selecciona nueva tarea y se crea el nuevo seguimiento con las siguientes indicaciones:

     Funcionario: Nombre del consultor comercial

     Área: Comercial

     Tipo de tarea: Solicitud cliente

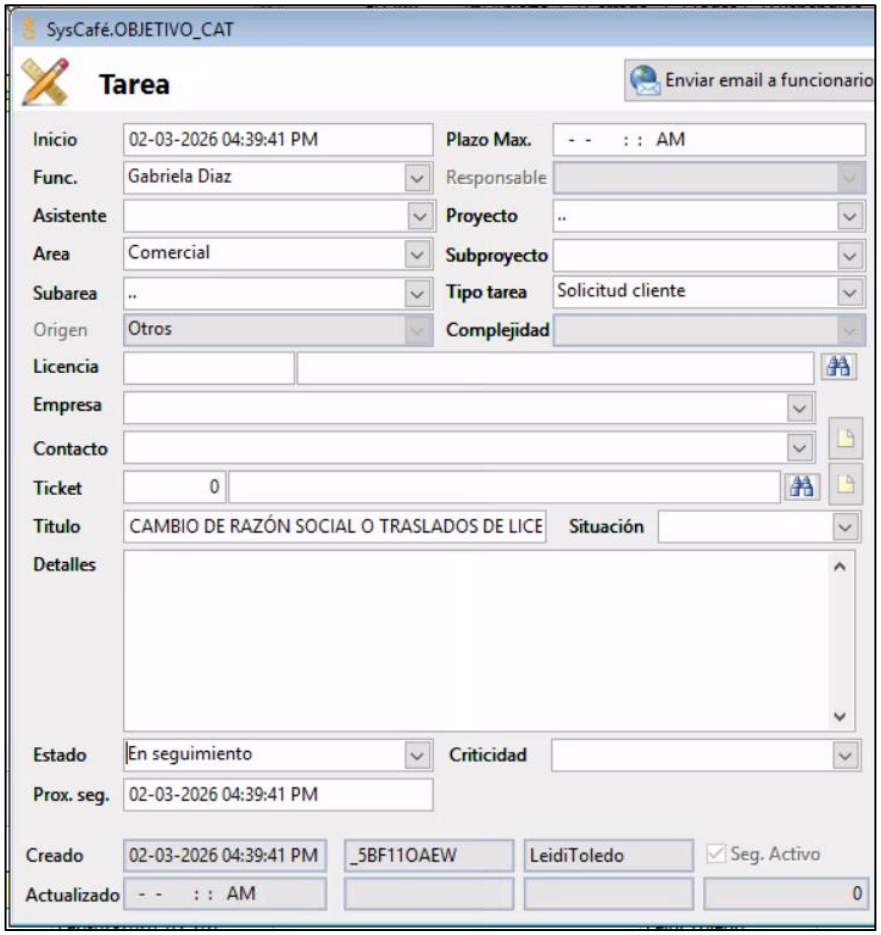
     Empresa: Entidad correspondiente.

     Título: CAMBIO RAZON SOCIAL O TRASLADO DE LICENCIA

     Detalles: Especificar que se recibieron documentos para cambio de razón social o traslado de licencia.

     Estado: En seguimiento

     Prox. Seg: Se debe dejar el seguimiento para máximo 8 días hábiles después (No cuentan los sábados).



4. Se revisa si el proceso tendrá cobro, para ello existen varios casos:
   - **Cambio de persona natural a jurídica o viceversa:** No se cobra en caso de que el representante legal sea la misma persona natural, que siga haciendo parte del negocio como socio o que el representante legal de la jurídica sea familiar de la persona anterior.
   - **Cambio de razón social:** No se cobra si el representante legal es el mismo y no cambian de NIT.
   - **Cambio de razón social y NIT:** No se cobra si el representante legal es el mismo o si sigue teniendo relación con la empresa, de cambiar de representante legal es decir de dueño se debe cobrar el traslado de licencia.

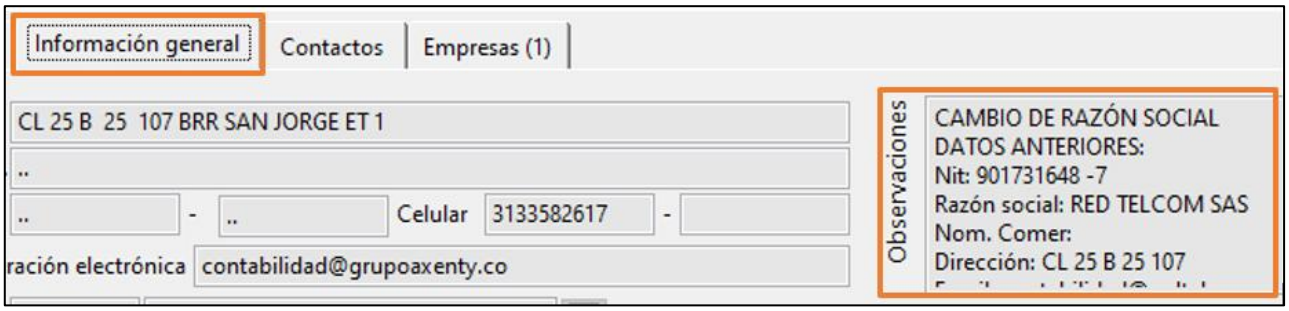
   Si no se cumple ninguno de los casos mencionados anteriormente se debe cobrar el 40% del valor de la licencia (se tienen cuenta puntos concurrentes y complementos), en caso de que el usuario este próximo a renovar contrato de mantenimiento se le puede

brindar el traslado o cambio de razón social si renueva el contrato, esto lo determina el consultor comercial a cargo del proceso.

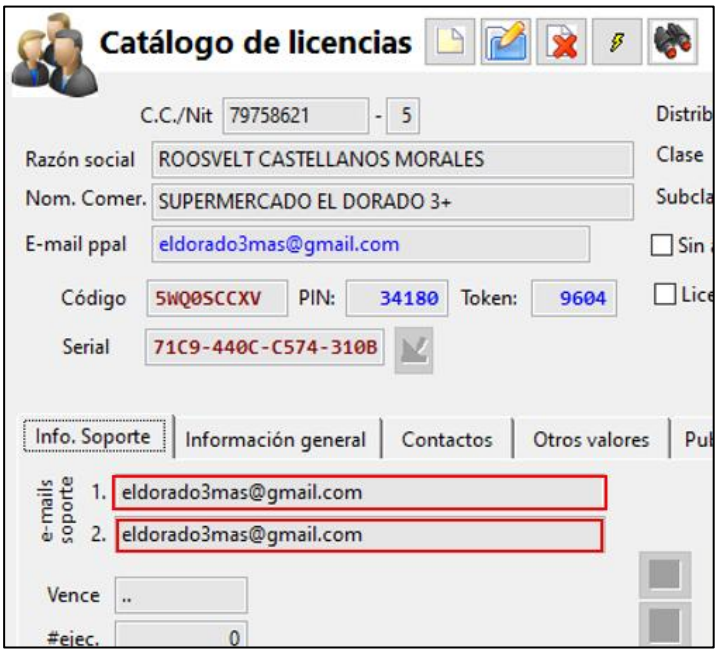
NOTA: Si el usuario ya ha realizado más de 2 cambios de razón social o traslados de licencia y requiere otro este debe se debe cobrar.

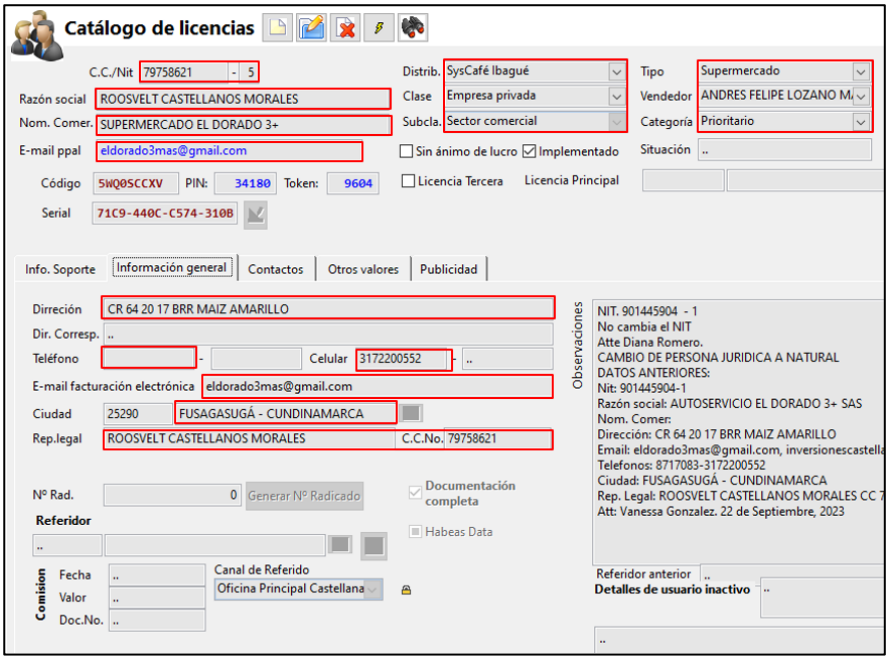
5. Si se determina que si deben pagar por el cambio o traslado de licencia se le debe informar al usuario por medio del correo.
6. Una vez el usuario confirma que si realizará el pago por cualquiera de los medios de comunicación se debe realizar el cambio de la información en el CRM licencias:
   a. En el catálogo de usuarios en licencias buscamos el usuario y le damos en modificar.
   b. En la pestaña información general en observaciones debemos colocar el siguiente mensaje con todos los datos de la empresa o licencia anterior:

      CAMBIO DE PERSONA JURIDICA A NATURAL/RAZON SOCIAL
      DATOS ANTERIORES:
      NIT: xxxxxx
      Razón social: xxxxxx
      Nom. Comer: xxxxxx
      Dirección: xxxxxx
      Email: xxxxxx
      Teléfonos: xxxxxx
      Ciudad: xxxxxx
      Rep. Legal: xxxxxx CC xxxxxx
      Att: Consultor comercial que realiza el proceso – Fecha: xxxxxx



   c. Luego se procede a modificar toda la información del usuario de acuerdo con el RUT enviado para el cambio de razón social o traslado de licencia.

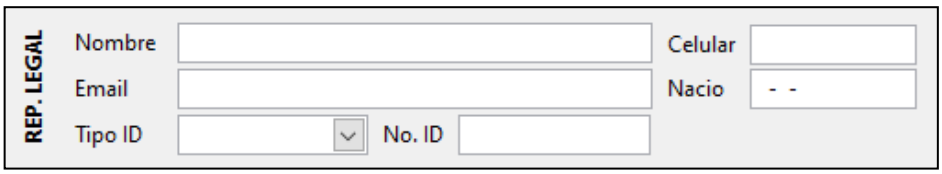


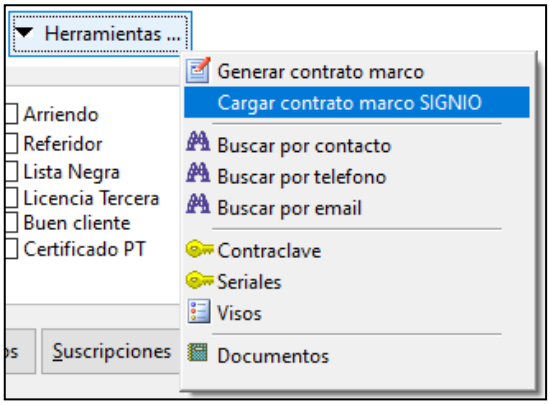


d. Después se procede a Generar el contrato marco:

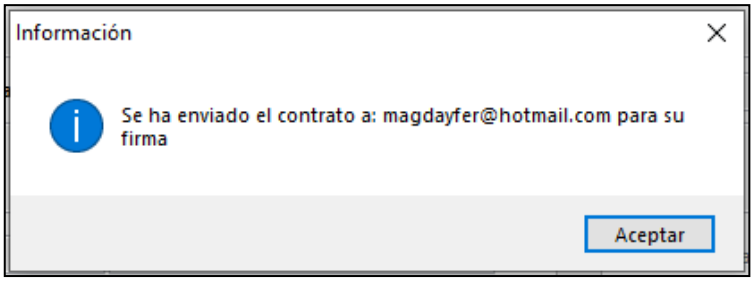
- En el CRM licencias en la pestaña “Información general” vamos a la sección “Rep. Legal” y diligenciamos todos los datos solicitados:
  - ✓ **Nombre:** Nombre representante legal de la empresa
  - ✓ **Email:** Email donde va a llega el contrato.
  - ✓ **Tipo ID:** Tipo de documento de identidad del R.L
  - ✓ **No. ID:** Numero de documento de identidad del R.L

✓ **Celular:** Numero celular del R.L



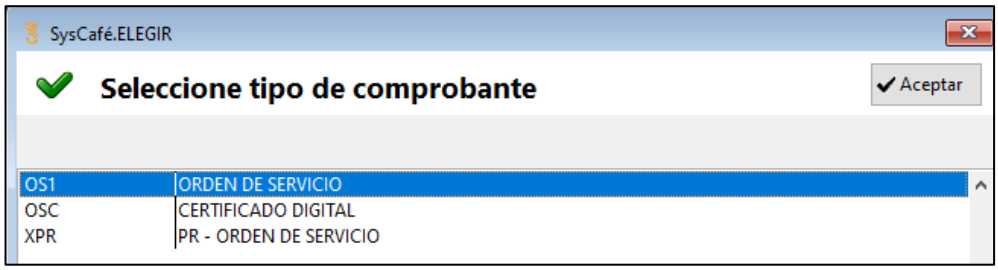
- Verificamos que la empresa este creada en la pestaña "Empresas", de no estarlo se debe crear como lo menciona la guía de "Venta nueva" el punto 5 del apartado "Aceptación de la propuesta entidades privadas"
- Después damos en "Herramientas" y seguidamente en "Cargar contrato marco SIGNIO"
  - 

- Finalmente, el CRM debe confirmar que el contrato se envió al correo estipulado:



7. Se debe proceder a generar la orden de servicio (Si se cobra), para ello se debe:
   a. En el CRM Licencias se busca el usuario al cual se le generará la orden de servicio.

b. Vamos al botón “Transacción” y seleccionamos “Orden de servicio”



c. Diligenciamos toda la información solicitada:

- **Cliente:** Buscar al usuario
- **Vendedor:** Consultor comercial a cargo.
- **Detalle:** Breve descripción de lo que el usuario va a adquirir.
- **Ítems:** Se adicionan los puntos, complementos y procesos adicionales que el usuario va a adquirir, con sus precios y descuentos autorizados:

  Servicio: Se agrega el código de la modalidad a adquirir.

  Modulo: Se agrega el código del módulo a adquirir.

  Cant.: Se coloca la cantidad a adquirir de cada solución.

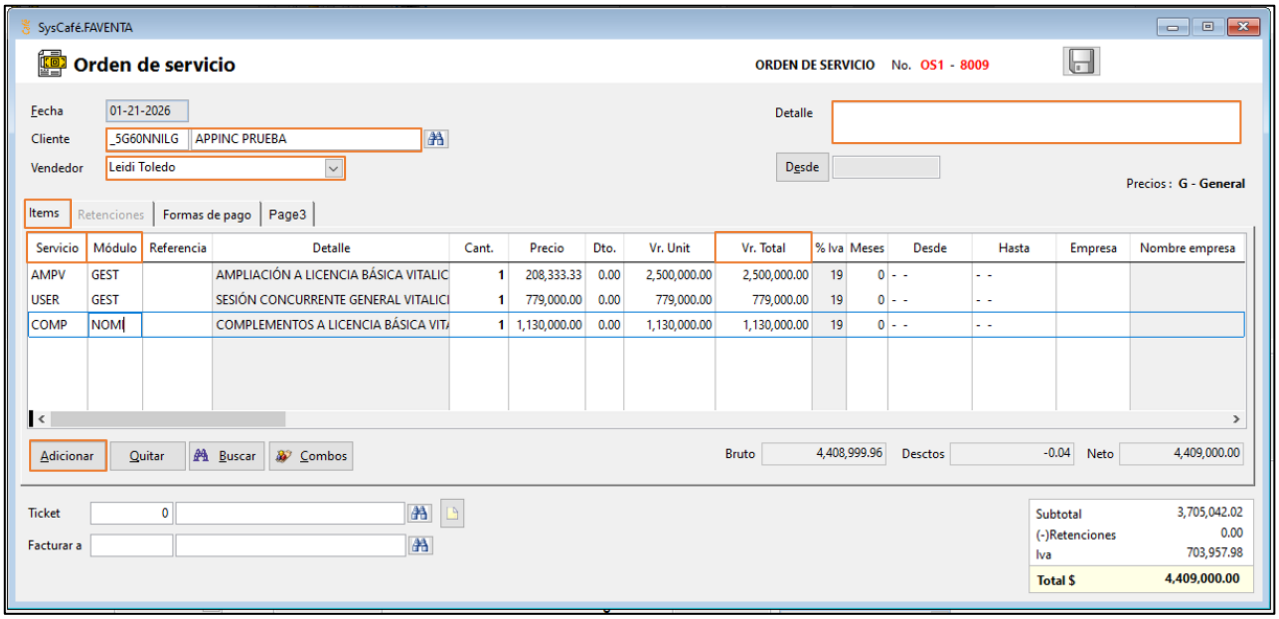
  Vr. Total: Colocar el valor de cada solución.

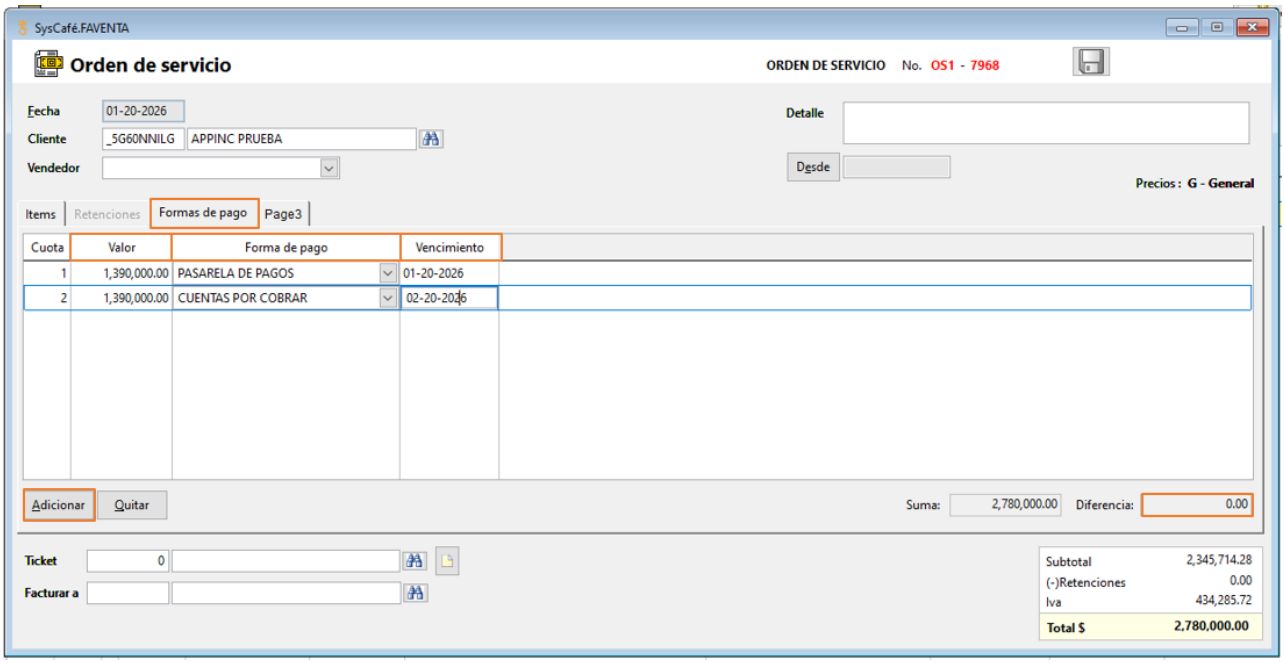
  Nota: Si se desconocen los códigos se deben consultar en el CRM licencias en la pestaña “Menú” y buscar “Reglas comerciales”

  Empresa: No aplica.
- **Formas de pago:** Se adiciona la forma de pago acordada con el usuario
  - **Contado:** Se adiciona un solo registro y se coloca:
    - ✓ **Valor:** Valor total
    - ✓ **Forma de pago:** Pasarela de pagos
    - ✓ **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.
  - **Crédito:** Se adicionan la cantidad de cuotas acordadas con el usuario y se coloca:
    - ✓ **Cuota 1:**
      - **Valor:** Valor primera cuota
      - **Forma de pago:** Pasarela de pagos
      - **Vencimiento:** Fecha hasta la que está vigente la orden de servicio.
    - ✓ **Cuota 2 o restantes:**

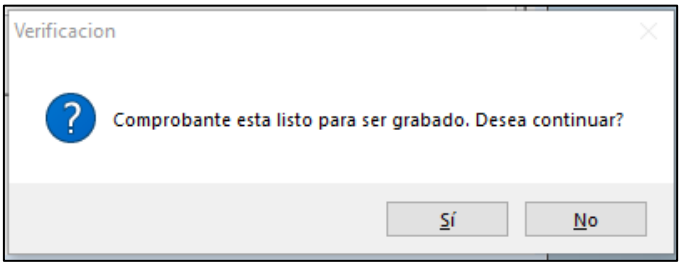
- **Valor:** Valor cuota.
- **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
- **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.

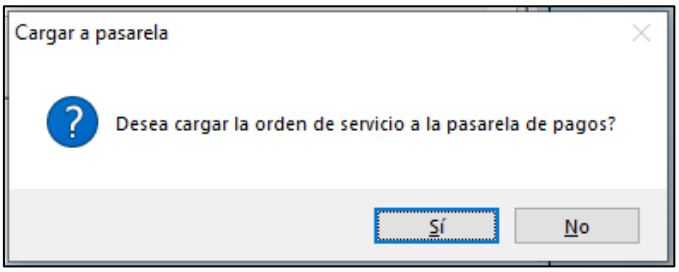
Finalmente se revisa que la “Diferencia” este en “0”



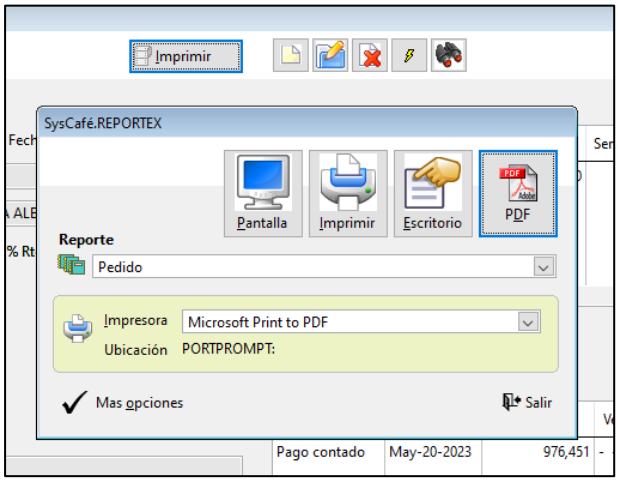


- Se da en Grabar y luego en “Si” en las dos ocasiones:

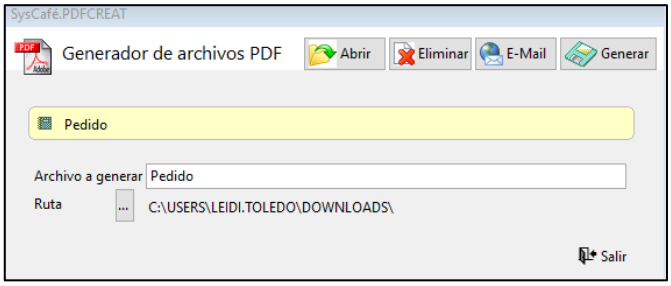




- Se dan “PDF”



- Se nombra la orden de servicio, se selecciona la ruta donde debe guardarse y se da en generar:

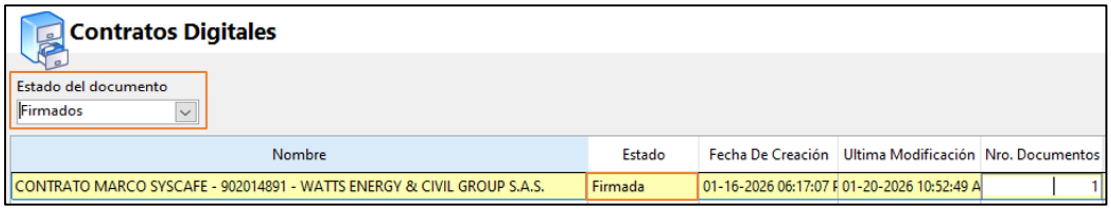


8. Enviar orden de servicio, RUT de SysCafé y medio de pagos al usuario por los canales de comunicación autorizados, para todo este proceso se tiene un tiempo de respuesta establecido de 3 días hábiles.
9. Después se debe alimentar seguimiento informando del envío de contrato, orden de servicio y el cambio de razón social.
10. En caso de que se haya realizado cobro, una vez recibido el pago por correo o WhatsApp se debe verificar que el valor del mismo sea el de la orden de servicio o factura, de no ser, se valida con el cliente que descuentos se aplicaron y verificar que se haya realizado a la cuenta de SysCafé.
11. Se debe verificar que el cliente haya realizado la firma del contrato en la plataforma de Signio, si no están firmados se le debe informar al cliente que si contrato firmado no se podrá realizar el cambio de razón social o traslado de licencia,

    Para realizar la verificación debemos:

    - Ir al CRM licencias en la pestaña “Menú” y buscar “Contratos Digitales”

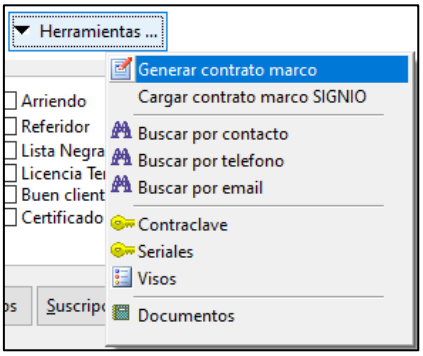
    - En “Estado de documento” seleccionamos “Firmados” y damos en “Consultar”
    - Buscamos en contrato de la empresa y verificamos que diga en “Estado” diga “Firmada”



    - Si se encuentra firmado procedemos con el trámite.

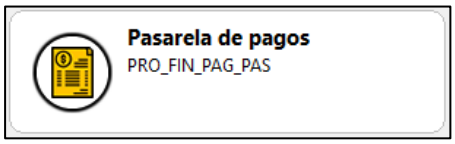
      Nota: Si el usuario no puede realizar la firma por medio de Signio se debe solicitar autorización a dirección comercial para la firma manuscrita, una vez autorizada se debe generar el contrato, para esto debemos:

      ✓ Ir al CRM licencias, buscar al prospecto e ir a “Herramientas” y seleccionar “Generar contrato marco

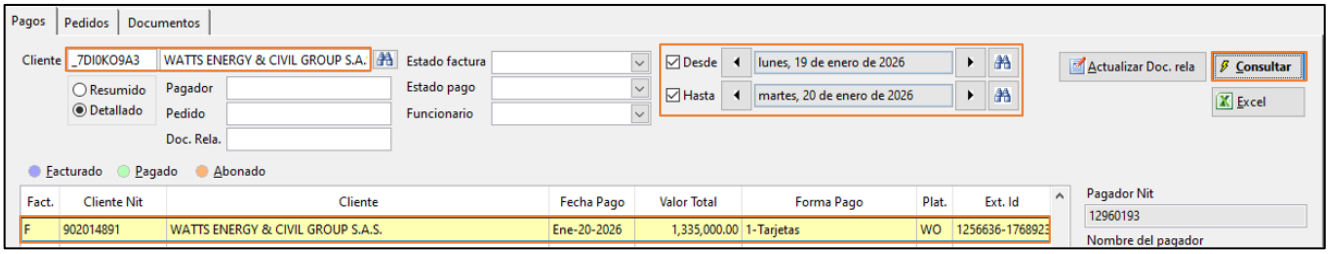


- ✓ Seleccionamos la ruta donde se debe guardar el contrato que es en la carpeta \\server\COMERCIAL\CONTRATOS\AÑO\MES (mes y año en que el que de genere el contrato). El archivo se debe guardar con el siguiente nombre CM-NIT del cliente- fecha actual en día (número), mes (letra), año. EJ: CM-900083058-15-MARZO-2026 y enviarlo al usuario por correo o WhatsApp.
- ✓ Una vez se reciba el contrato firmado se debe nombrar con el mismo nombre utilizado cuando se guardó y reemplazarlo en la carpeta.

12. Se debe verificar ingreso de pago a la pasarela, para esto debemos:
    - En el CRM licencia vamos a “Menú” y buscamos “Pasarela de pagos”



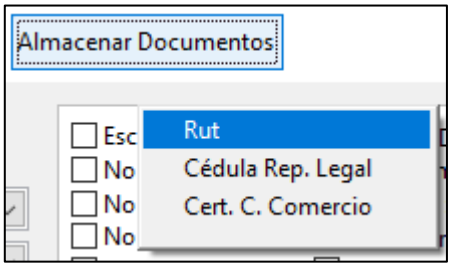
    - Buscamos al cliente, seleccionamos el rango de fecha y damos en “Consultar”
    - Aquí debe aparecer el pago realizado por el cliente y tenemos varios casos:
        - Si fue realizado por PSE el pago aparece inmediatamente.
        - Si el pago fue realizado por convenio el pago aparece al siguiente día hábil.
        - Si el pago fue realizar con datafono puede tardar hasta 3 días hábiles en aparecer.



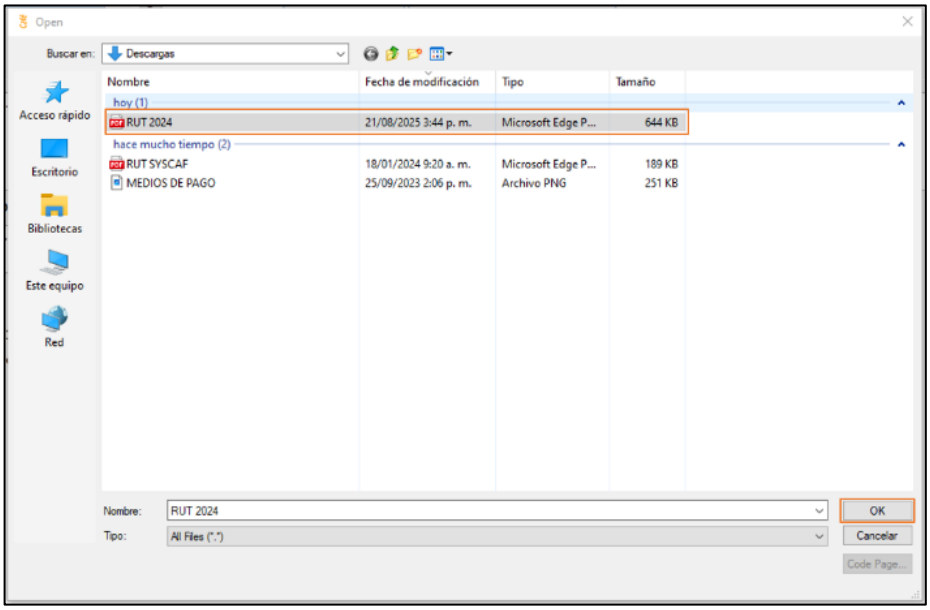
13. Se debe solicitar la creación del tercero en contabilidad, para ello se debe enviar un correo al funcionario encargado de la actividad, en este correo se debe solicitar la actualización

del tercero en contabilidad y especificar a que correo se debe remitir la factura electronica, después de esto debemos cargar el RUT en el CRM licencias, para esto se debe:

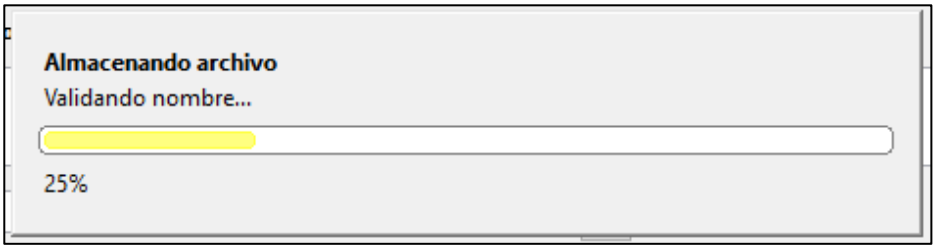
- Ir al CRM licencias y buscar al usuario.
- Damos en "Modificar" y después en "Almacenar Documentos"



- El sistema nos va a pedir que seleccionemos el RUT y damos en "Ok"

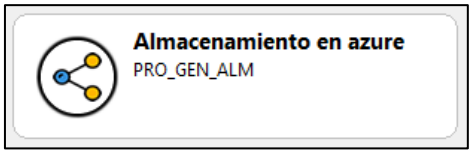


- Una vez el sistema termine de cargar el documento actualiza los datos que estén diferentes a los registrados en el RUT.



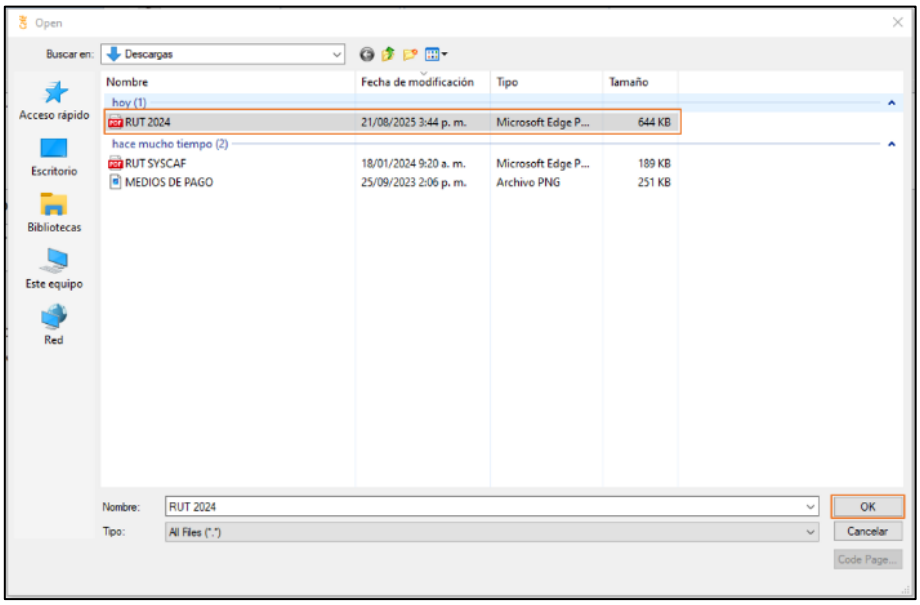
```
-> ARCHIVO GUARDADO CORRECTAMENTE <-

Lista de campos reemplazados:

Dirección:          [njfgf] -> [CR 4 8 45]
Celular 1:          [3102584569] -> [3177038384]
```

- Si al momento de cargar algún documento el CRM arroja algún error se debe cargar de la siguiente manera:
  - Vamos a “Menú” y buscamos “Almacenamiento en Azure”

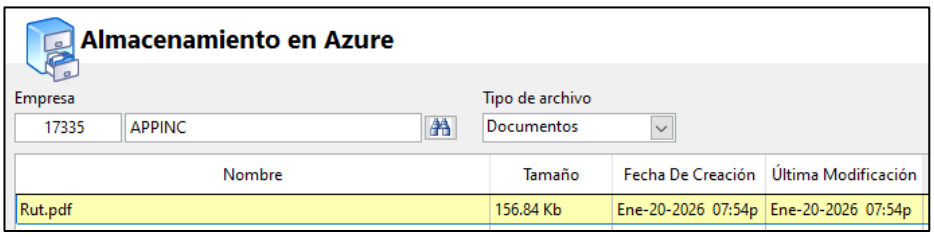


  - En “Tipo de archivo seleccionamos “Documentos”
  - Buscamos la empresa y damos en “Cargar”

  - El sistema nos va a pedir que seleccionemos el Rut y damos en “Ok”

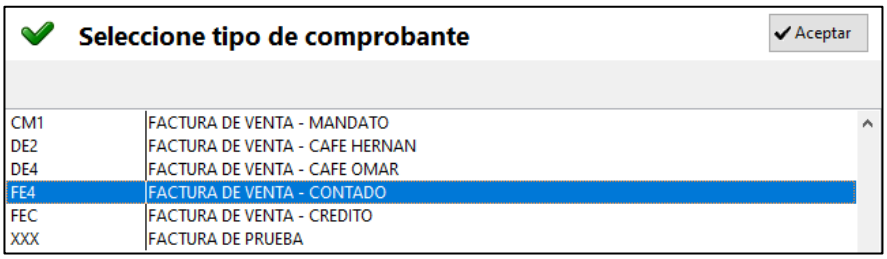


  - Una vez el sistema termine de cargar el documento damos en “Consultar” y verificamos que haya quedado cargado el documento.

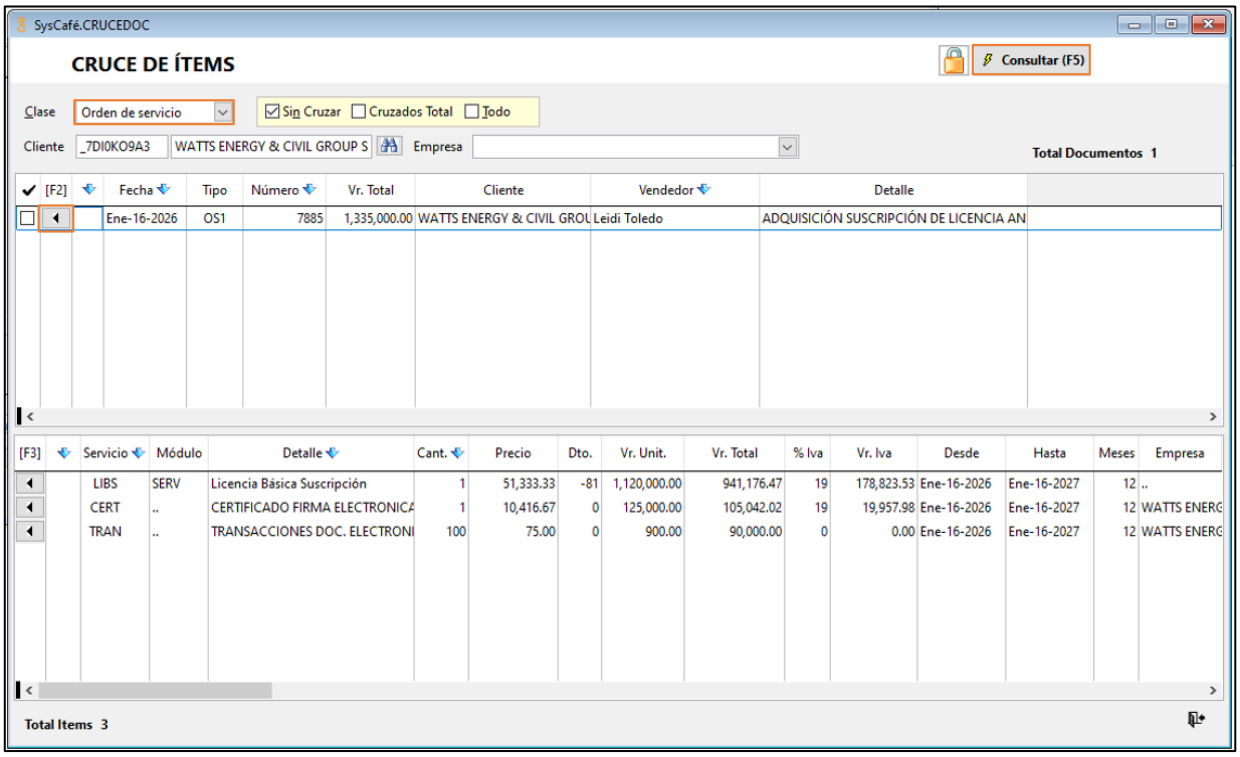


- El funcionario a cargo de estas actualizaciones brinda una respuesta aproximadamente en un día hábil confirmando la creación del tercero, una vez se reciba este correo se puede solicitar la emisión de la factura.

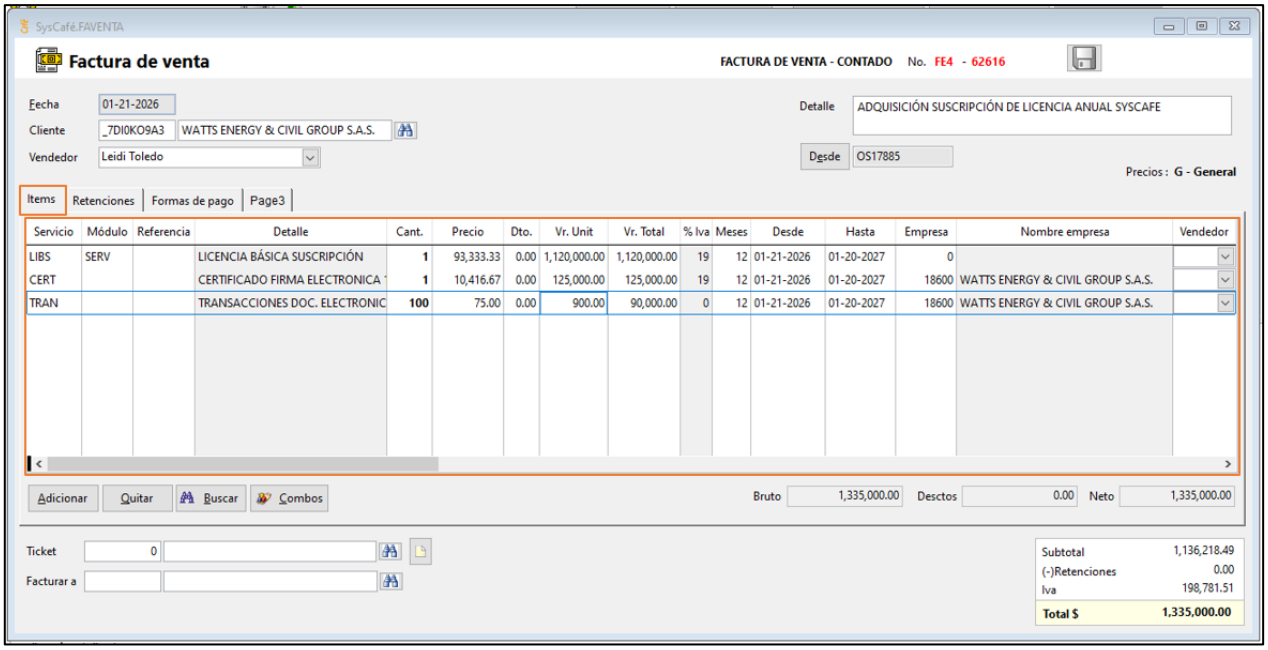
14. Solicitud de emisión de la factura de la siguiente manera:
    - ✓ Ir a la pestaña "Transacción" y seleccionar "Factura de venta"
    - ✓ Si es de contado se selecciona "Factura de venta – Contado" si es a crédito se selecciona "Factura de venta – Crédito"



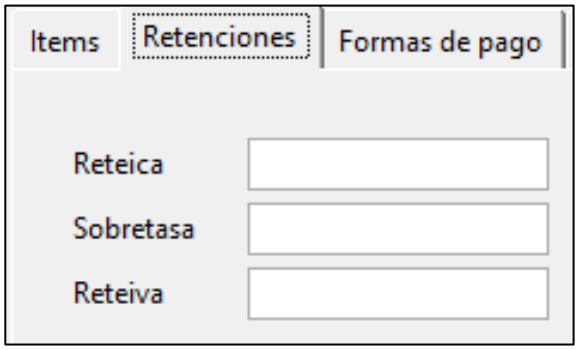
- ✓ Damos en el botón "Desde" en clase seleccionamos "Orden de servicio" y damos en "Consultar" esto nos arroja la orden de servicio generada anteriormente y damos en el "Botón"



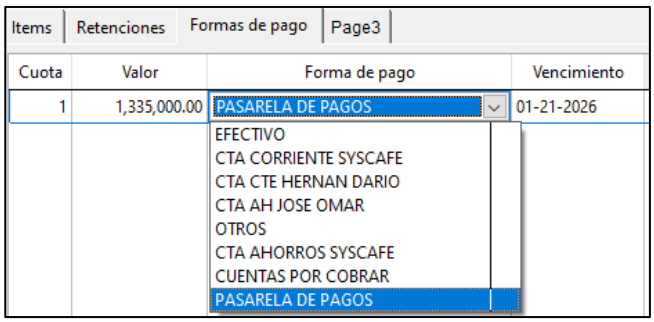
✓ Lo que nos cruza la orden con la factura a generar, una vez cruzada en la pestaña "Ítems" revisamos que este TODO lo adquirido por el cliente, las soluciones, complementos, puntos, documentos electrónicos, que los valores y cantidades coincidan con lo pagado:



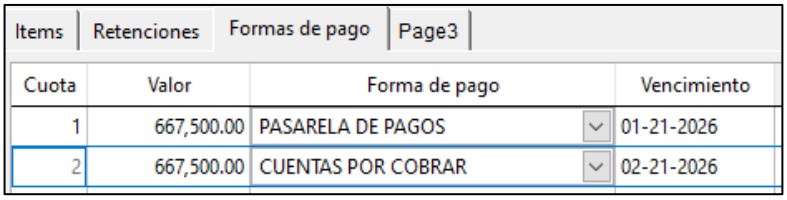
✓ La pestaña "Retenciones" solo se utiliza si el usuario se descontó algún impuesto de Reteica, Sobretasa o Reteiva, es importante tener en cuenta que solo los usuarios con domicilio registrado en la ciudad de Ibagué y Medellin pueden aplicarse estos descuentos, en esta pestaña se debe colocar en valor correspondiente al impuesto en cada uno de los mencionados:



- ✓ En la pestaña "Forma de pago" se modifica la "Forma de pago" seleccionando la utilizada por el usuario:

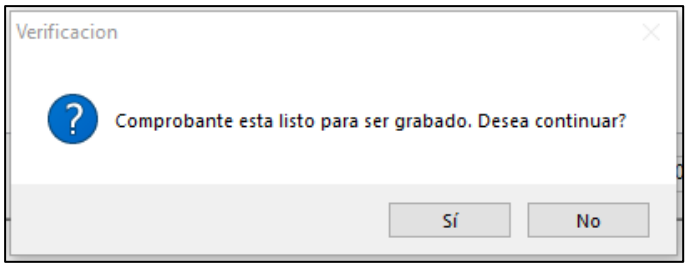


- Si es pago a crédito:
  - ✓ **Cuota 1:**
    - **Valor:** Valor primera cuota
    - **Forma de pago:** La utilizada por el usuario.
    - **Vencimiento:** Se deja como esta.
  - ✓ **Cuota 2 o restantes:**
    - **Valor:** Valor cuota.
    - **Forma de pago:** Cuentas por cobrar.
    - **Vencimiento:** Fecha vencimiento segunda cuota.



Nota: Es de suma importancia revisar TODO dentro de la factura, que coincida con lo comprado y tenga los requisitos solicitados por el area contable ya que como se guarde quedará la factura electronica que se le envié al usuario y solo los servicios licenciados en esta serán activados en la licencia.

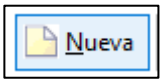
- ✓ Damos en "Gabar" y luego en "Sí"



15. Después se procede a registrar en la agenda de usuario el cambio de razón social o traslado de licencia:

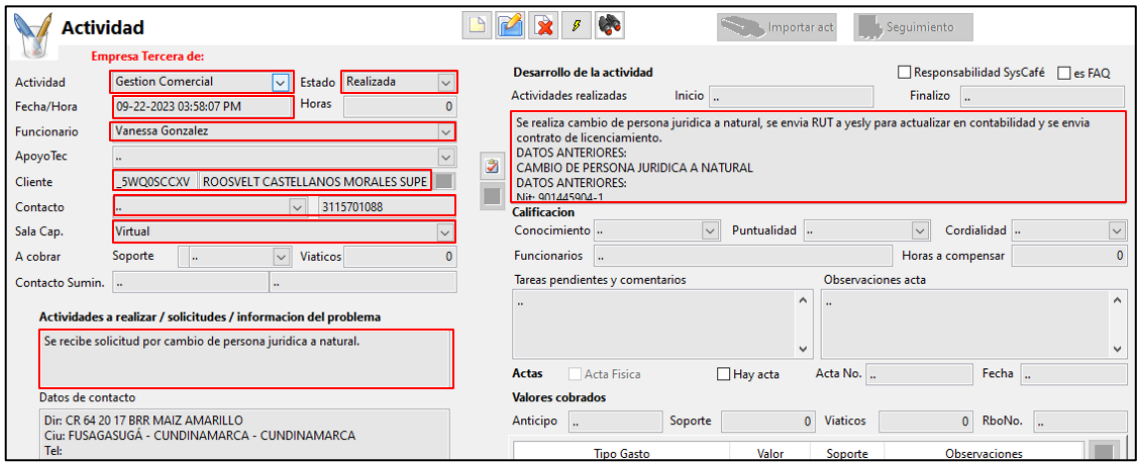
    Vamos a agenda

    Damos en nueva

    Diligenciamos la siguiente información:

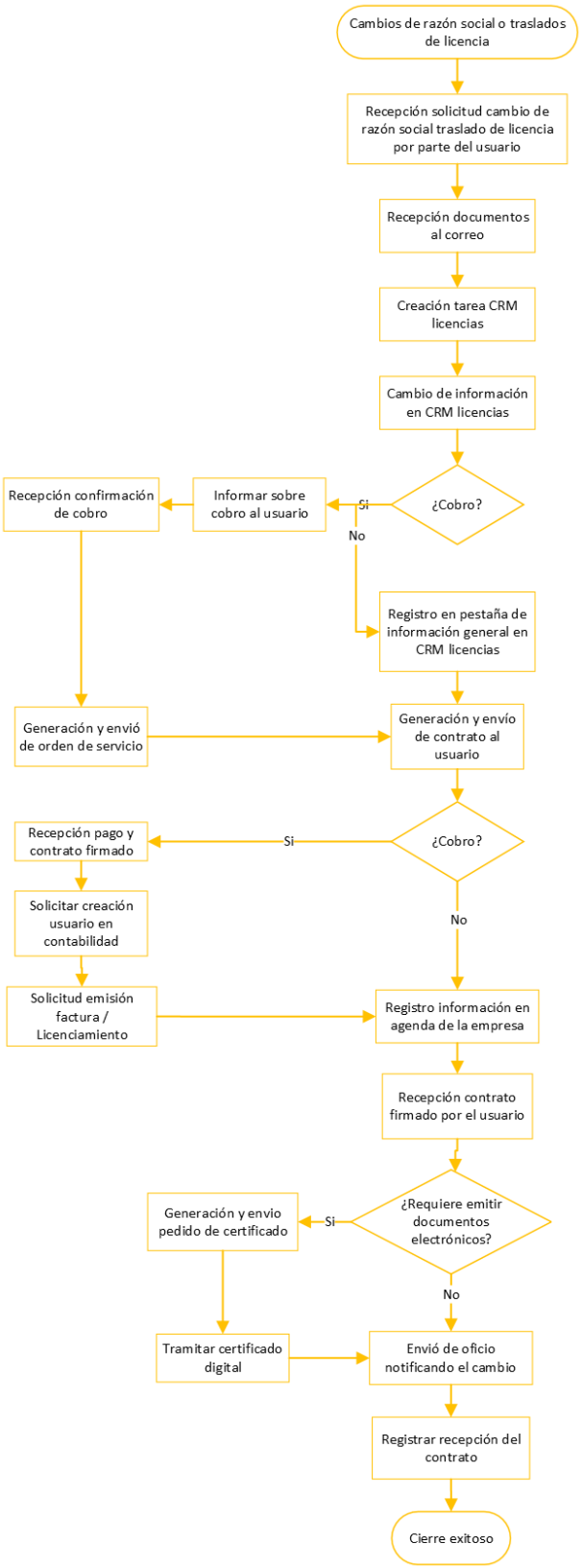
    - **Actividad:** Gestión comercial
    - **Estado:** Realizada
    - **Fecha y hora:** Se deja la que esta
    - **Funcionario:** Consultor que realiza la actividad
    - **Cliente:** Nombre del usuario
    - **Contacto:** Persona que solicitó el cambio.
    - **Sala de capacitación:** Virtual
    - **Actividades a realizar:** Especificar solicitud recibida de cambio de razón social o traslado de licencia.
    - **Actividades desarrolladas:** Se realiza cambio de xxxxxx, se envía RUT para crear en contabilidad, se recibe pago (De ser el caso) y contrato de licenciamiento seguido del mensaje colocado en observaciones.



16. Se debe hacer seguimiento continuo al envío del contrato (cuando no se cobra el cambio o traslado de licencia), en caso de no recibirse se debe contactar al usuario por correo o WhatsApp validando el envío del contrato.

17. Una vez se identifique la firma del contrato y pago (si es el caso) se valida si requiere emitir documentos electrónicos con la nueva empresa, de ser positiva la respuesta se envía pedido del certificado digital por medio del correo o WhatsApp corporativo, una vez recibido el pago se da inicio al proceso del certificado tal y como lo menciona la guía de facturación electrónica en la sección cliente nuevo. **Ir a la guía**
18. Luego de esto se procede a enviar un oficio al usuario ubicado en \\servera\COMERCIAL\OFICIO CAMBIOS DE RAZON SOCIAL O TRASLADOS DE LICENCIA se debe modificar el nombre del usuario, en este se le confirma el cambio de información.
19. Se registra en la agenda el recibido del contrato firmado y la generación y envío de oficio confirmando el cambio de razón social.
20. Después se envía la documentación completa al correo del área de documentación.
21. Finalmente se cierra tarea como exitosa.

7.3.2.1. FLUJOGRAMA CAMBIOS DE RAZÓN SOCIAL O TRASLADOS DE LICENCIA



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Leidi Johanna Toledo Jiménez Consultora Comercial	Jhonatan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

7.3.3. GUIA DEVOLUCION DE FACTURAS

Proceso en el cual se realiza la devolución parcial o total de una factura electronica previamente emitida de acuerdo a los criterios de devolución establecidos por el área contable y la gerencia.

Este proceso surge en tres casos:

1. **Error en la facturación:** El área de facturación genera la factura de forma incorrecta.
2. **Error por parte del consultor comercial:** El consultor solicita la emisión de la factura de forma incorrecta.
3. **Por parte del usuario:** El usuario solicita la devolución de la factura.

Para solicitar la devolución de la factura se debe:

a. De acuerdo al caso:
   1. **Error en la facturación:** El área de facturación es el encargado de solicitar la devolución de la factura.
   2. **Error por parte del consultor comercial:** El consultor comercial debe solicitar la devolución de la factura creando una nueva tarea donde especifique número de factura y la razón de la devolución.
   3. **Por parte del usuario:** El usuario debe solicitar la devolución de la factura por medio del correo electrónico si requiere devolución del dinero debe adjuntar un oficio firmado por el representante legal de la empresa donde se solicite el reintegro del dinero junto con la referencia bancaria.

b. Para la creación de la tarea debemos buscar la licencia del usuario e ir a la pestaña de "Seguimientos" y damos en "Nueva tarea"

   Fun: Directora Financiera y Contable

   Área: Administrativa

   Asistente: Consultor Comercial a cargo

   Tipo tarea: Devolución en venta

   Licencia: Licencia al cual se le realiza la devolución

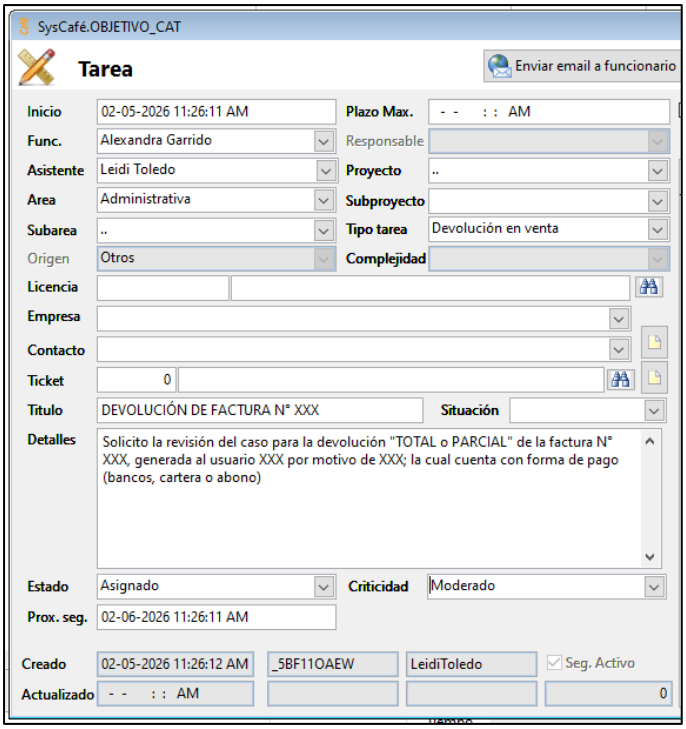
   Empresa: Empresa al cual se le realiza la devolución.

   Título: DEVOLUCIÓN DE FACTURA N° XXX

Detalles: “Solicito la revisión del caso para la devolución “TOTAL o PARCIAL” de la factura N° XXX, generada al usuario XXX por motivo de XXX; la cual cuenta con forma de pago (bancos, cartera o abono)”

Estado: Asignado

Prox. Seg: 1 día hábil después de la creación de la tarea



Nota: Si es una solicitud de devolución por parte del usuario se debe tener:

- **Oficio del usuario:** Debe especificar motivo de la solicitud, valores, debidamente firmado por el representante legal de la razón social.
- **Certificado bancario:** Debe estar a nombre de la razón social de la empresa que requiere la devolución. En caso de encontrarse a nombre de una razón social diferente, se debe emitir un certificado firmado por el representante legal, dando la autorización de la razón social que recibirá el dinero.
- **Soporte de pago:** Soporte del ingreso de dinero a la cuenta de SysCafe.

Estos documentos deben ser remitidos al correo de contabilidad@syscafe.com.co después de crear la tarea.

c. Una vez creada la tarea el director contable y financiero realiza la determinación de la implicación contable y de ser aprobada la solicitud realiza el “Cambio de funcionario” del

seguimiento al Gerente Comercial de ser rechazada se realiza el “Cambio de funcionario” del seguimiento al consultor comercial.

d. El Gerente Comercial realiza la autorización de la aprobación de la solicitud y realiza el “Cambio de funcionario” del seguimiento al director(a) Administrativo de ser rechazada se realiza el “Cambio de funcionario” del seguimiento al consultor comercial.

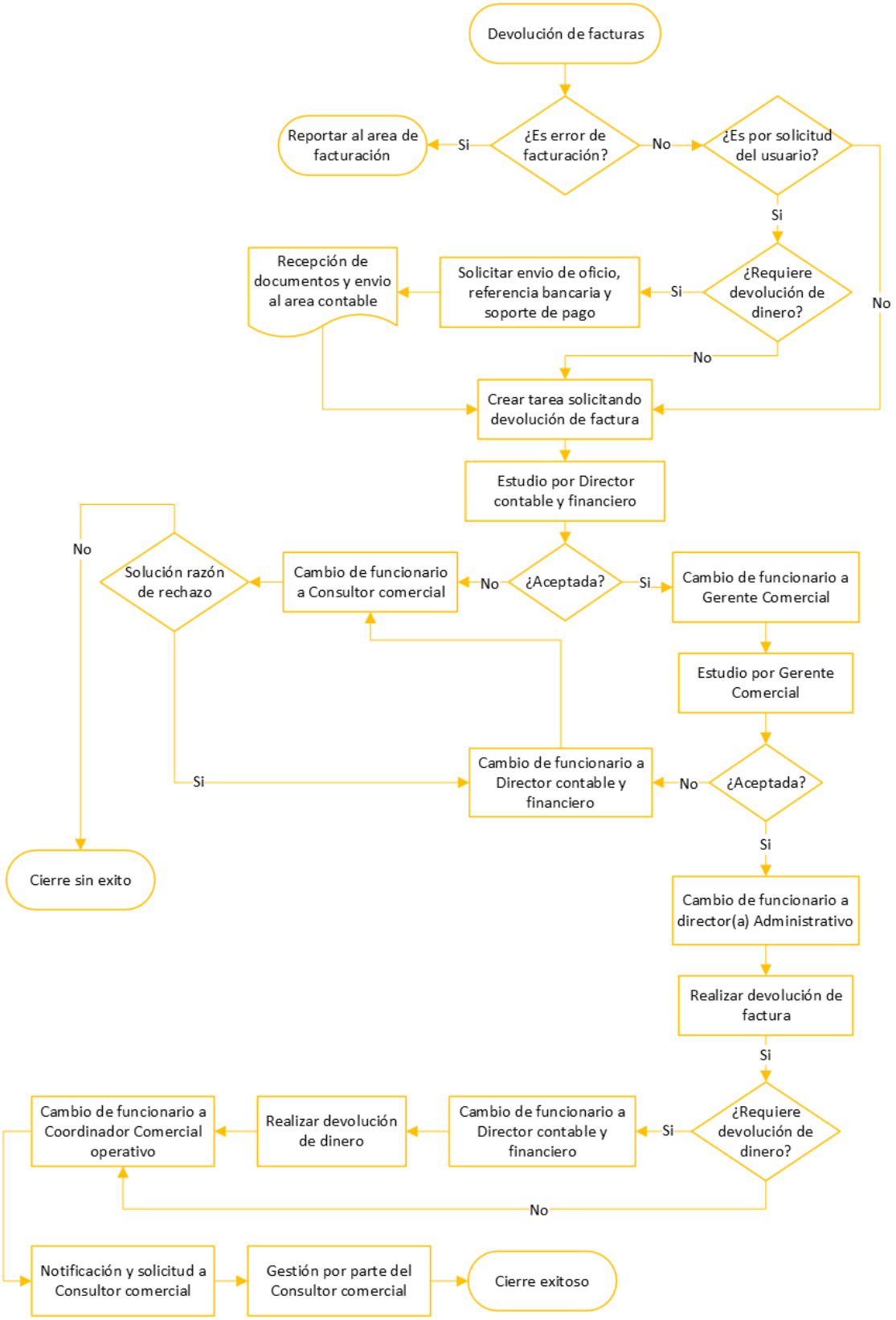
e. El director(a) Administrativo realiza la elaboración de la devolución de factura. Si se requiere realizar devolución en dinero se realiza el “Cambio de funcionario” del seguimiento al líder del área contable para que realice la devolución del mismo y después realice el “Cambio de funcionario” del seguimiento al Coordinador(a) Comercial Operativo, si es solo devolución de factura se realiza el “Cambio de funcionario” al Coordinador(a) Comercial Operativo.

f. El Coordinador(a) Comercial Operativo realiza la retroalimentación, notificación y paso a seguir al consultor comercial.

g. Una vez se lleve a cabo la solicitud realizada por el Coordinador(a) Comercial Operativo al consultor comercial el Coordinador(a) Comercial Operativo puede colocar el seguimiento como “Cerrado éxito”.

Nota: En todos los casos donde rechacen la solicitud de la devolución el seguimiento debe volver al consultor comercial para dar solución a la novedad, una vez se solucione vuelve al director contable y financiero, si no se soluciona el seguimiento se debe poner como “Cerrado sin éxito”

7.3.3.1. FLUJOGRAMA DEVOLUCION DE FACTURAS



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Leidi Johanna Toledo Jiménez Consultora Comercial	Jhonatan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NUMERO	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PAGINA	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	MES	DIA	AÑO			
1	01	20	2024	Versión inicial del documento	Todo el documento	Leidi Johana Toledo Jiménez
2	02	20	2025	Todo el documento	Todo el documento	Leidi Johana Toledo Jiménez
3	02	09	2026	Todo el documento	Todo el documento	Leidi Johana Toledo Jiménez