COMERCIALIZADORA INTERFASE S.A.S	**EMPRESA:** *AGUAS DE PALMIRA* **FECHA:** *ABRIL 25 2024* **HORA:** *10:20 AM HORA FINAL 11:15 AM* **ASESOR:** *Julián David Henao Villarreal*

Tipo de Servicio: Capacitación [] Soporte: Telefónico **[X]** Virtual **[X]** Presencial []

USUARIO: *Carlos Vicente Hurtado* **CORREO:**

CELULAR: **CARGO:**

SERVICIO SOLICITADO: *Error al enviar documento y nomina electrónica.*
MEDIO: *WhatsApp oficina:*

PROCESOS REALIZADO:

1. *El usuario nos indica que tiene un documento soporte del extranjero, pero no le sube.*
2. *Se revisa y se modifica manual y sigue presentando error.*
3. *Por otro lado, nos indica que necesita realizar la nomina de abril. Pero no ha cambiado los salarios.*
4. *Se le indica como cambiar los salarios y como anexar el RETROACTIVO por un periodo 1.*
5. *El usuario realiza la nomina y queda trabajando en los pagos fuera de nomina.*

----- 2 -----
Carlos Vicente: Buenos días
Yo: Hola buenos dias
Carlos Vicente: necesito soporte con un Documento Soporte que no me pasa, es un tercero del Exterior
Carlos Vicente: Y necesito sopore en nomina
Carlos Vicente: Resulta que el incremento salariual del año 2024 no se había realizado, y se pago el 5 de abril, y aún no la he registrado en el sistema, ahora tengo que pagar la nomina del 30 de abril que es mensual, como registro la del retroactivo, con que periodo pñorque la del 30 es periodo 3 de mensual
o: ok
Yo: y de donde es el tercero ?
Carlos Vicente: Esta que esta en pantalla es la nomina del retroactivo que se pago y esta en excel
Carlos Vicente: El tercero es el que me arreglaron el mes pasado y es de EEUU
Yo: le estoy hablando del documento soporte
Yo: es el mismom?
Carlos Vicente: Si
Yo: me puede regalar la cc por favor
Carlos Vicente: Ustedes lo arreglaron en el DOS
Carlos Vicente: voy
Carlos Vicente: ID 770493581
Carlos Vicente: Debe estar en el reporte de rechazos que ustedes miran
Yo: intente enviar el documento
Carlos Vicente: DSAP274
Carlos Vicente: pODRIAMOS CAMBIAL EL id POR EL nit
Yo: necesita decirme algo don vicente ?
Carlos Vicente: sI, EN EL QUE NO PASA DICE COLOMBIA Y EN EL QUE PASO DICE ESTADOS UNIDOS, Y EN OTRO LADO DICE co
Yo: me puede marcar don vicente a este numero
Yo: 3167978336
Carlos Vicente: Se va a buzon
Yo: ya lo enciendo
Yo: ya
Carlos Vicente: No contesta
Yo: es que demora pa encender
Yo: ya quedo
Carlos Vicente: sALIO CON ERROR
Carlos Vicente: El nuevo que registré
Yo: miremos que error muestra
Carlos Vicente: Hola
Carlos Vicente: Podemos resolver el otro soporte que solicité?
Yo: SI don vicente
Yo: porque ese si ya me toca mirar con daniel
Yo: deme 10 minutos y pego algo y seguimos
Carlos Vicente: Ok
Carlos Vicente: ?
Yo: listo
Yo: ya me puede marcar don vicente para mirar eso de nomina
Carlos Vicente: ok
Yo: AGUAS DE PALMIRA

JULIAN DAVID HENAO **Usuaria (o)**

Este servicio se entrega a entera satisfacción del cliente, y este tiene una garantía de ocho días (8) calendario a partir de la fecha de este documento.