

# OFIMATICA S.A.

## COMUNICADO

**Nº CE 420**

**FECHA:** Medellín, 4 de febrero de 2010

**PARA:** Asesores y Socios de Negocios Ofimática S.A.

**DE:** Área de Operaciones

**REF:** Solicitud Claves

---

---

Cordial Saludo,

Como es de su conocimiento entre los meses de enero y abril se presenta la temporada Actualizaciones. A pesar de que este manejo es de cada año, nos vemos en la necesidad de recordarle algunos puntos que debemos de tener en cuenta al momento de solicitar las claves, con el fin de orientar al cliente de la manera adecuada y evitemos traumatismo a la compañía que pueden llegar a dejarlo sin el aplicativo.

De su buena gestión depende la satisfacción del cliente.

1. El proceso de generación de claves demora 3 días hábiles, el software avisa con 10 días de anticipación el vencimiento.
2. Una vez sean aprobadas y generadas las claves, Ofimática envía un correo al cliente (contacto registrado en nuestra base de datos) y en ese momento estarán disponibles también en nuestra página Web.

**Recuerden que el Portal Administrativo permite:**

1. **Cambio de un servidor.** Se debe de adjuntar la carta firmada por el Gerente o directivo de la compañía.
2. **Días de Gracia:** siempre y cuando esté autorizado por Ofimática. Por ahora este procedimiento está suspendido con el fin de no generar traumatismos con el cliente.
3. **Descargar Archivo de Claves:** Una vez sean aprobadas y generadas por Ofimática las claves, ya sea por Pago de Actualización o Cambio de Servidor o Días de Gracia.

3. Si se tienen facturas pendientes (acuerdo de pago a cuotas) en Ofimática, al cliente se le generan claves temporales.
4. Si por error humano no se enviaron las claves correctas, ya sea por Nit, estas se estarán tramitando el mismo día, máximo de un día para otro.
5. Las claves para **versión 2009 y 2010 tienen el mismo código**, es por ello, que las claves enviadas por pago de actualización, se están emitiendo desde febrero 3/2010 con versión 2010 y año 2010.

**Ejemplo:** la compañía XMZ está en versión 2009 y pago la actualización de año 2010 ya sea por Renting o Compra. Ofimática le envía claves en versión 2010 año 2010. Estas claves las puede utilizar en **versión 2009 y 2010**, sin tener que solicitar claves nuevamente.

6. Para acceder a las correcciones y cambios de ley del año 2010 referentes a:
  - Medios Magnéticos
  - Planilla Única
  - Mejoras de versión

La compañía debe de tener claves de **versión 2009 año 2010 ó versión 2010**

7. Al instalar las claves enviadas por Ofimática, y posteriormente se genera el informe de Fechas, el sistema presenta un mensaje de “Inconsistencia en Fechas”, este se debe a una validación que tiene el sistema con la fecha de Control de las claves a 2010.12.31. Dicha corrección se estará entregando:
  - Versión 2009: Con Ajustes y Mejoras en Febrero 12/2010
  - Versión 2010: Con Robot Instalador en Febrero 5/2010
  - Versiones iguales o inferiores 2008: se estará haciendo una campaña con todos los asesores en el segundo trimestre de 2010 para que instalen el programa en todas las compañías que tengan dichas versiones.

Agradecemos su atención y colaboración.

Cordialmente,

**DORA INES CARDONA OSORIO**  
**Gerente de Operaciones**  
**OFIMÁTICA S.A**