



*Versión 7.8*

## ***Ejemplo de Pantallas***

### ***Portal del Empleado***

*Expediente Único*

***Enero, 2026***

*HD Online, S.A. de C.V.  
www.hdmex.com.mx*

*Parque Lira No. 79 Oficina 103  
Col. San Miguel Chapultepec  
11850, México D.F.  
Tel. (52-55) 55-5276-4516*

## ***Contenido***

Que es el Portal del Empleado, ½ Terabyte en la nube .....	2
1.- Mi Información.....	5
2.- Mi Expediente .....	6
3.- Mis Recibos.....	7
4.- Comunicación .....	8
5.- Encuestas .....	10
6.- Mensajes.....	11
7.- Vacaciones.....	12
Area de RH - Que otras cosas puedes hacer en el sistema.....	13
Mesa de servicios y soporte .....	18

# Que es el Portal del Empleado

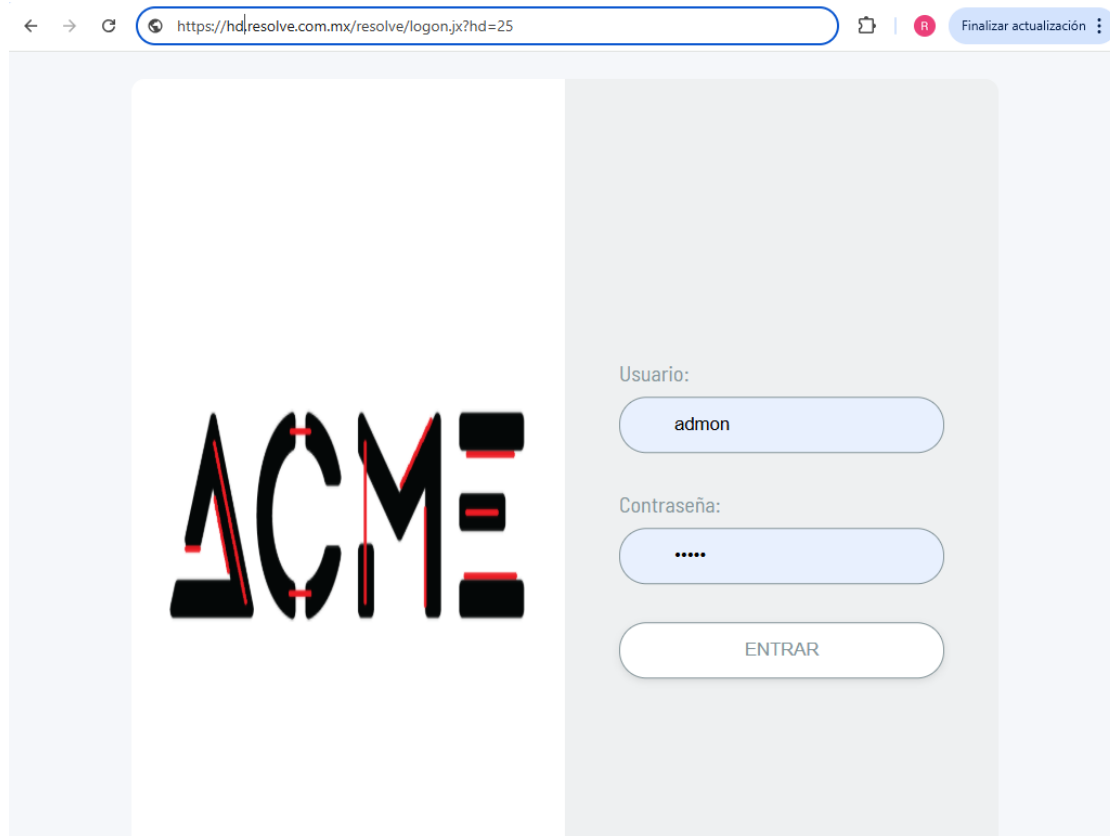
El **Portal del Empleado** es una estrategia moderna y eficiente para organizar, centralizar y gestionar la información e interacción individualmente entre cada empleado y la empresa, ya sea el área de RH o el área a la que pertenece.

El portal del empleado se accede desde una liga de Internet. El área de RH proporcionará la liga que debe utilizarse.

El formato de la liga hacia el portal de la empresa es el siguiente:

<https://hd.resolve.com.mx/resolve/logon.jx?hd=xx>

Una vez ahí se despliega la pantalla para ingresar siguiente:



Ingresa tu clave de usuario (normalmente tu curp) y tu contraseña (normalmente tu curp), presiona “Entrar”. Tu área de RH te podrá reconfirmar tu clave y contraseña.

Una vez que ingresas se despliega el portal con los servicios disponibles del lado izquierdo y un mensaje de Bienvenida.

Lo primero que te recomendamos es cambiar tu contraseña por una que solo tu conozcas.

Para esto utiliza el último servicio de la lista “Cambiar Contraseña”.



Sigue las reglas descritas en la pantalla que se presenta.

**Actualiza tu contraseña:**

Ingresa un valor que contenga:

- Más de 10 caracteres
- Una mayúscula
- Una minúscula
- Un número

Nueva Contraseña

Confirmar Contraseña

[Actualizar](#)

Este portal proporciona servicios en los que el empleado se entera, interactúa y participa en los servicios siguientes:

## 1. **Información de referencia**

Aquí puedes desplegar la información que tiene registrada la empresa de ti, información de tu contratación, de tu puesto, de los medios de comunicación e interacción.

## 2. **Mi Expediente**

Despliega tus documentos que integran tu expediente personal, aquí lo puedes visualizar y actualizar en el caso de que así lo decida tu área de RH

## 3. **Mis Recibos**

Aquí se despliegan tus recibos de nómina y de honorarios que la empresa te ha realizado (tanto los PDF como los XML).

## 4. **Comunicación**

En esta sección podrás visualizar información de la empresa, manuales, normas, descripción de productos, etc. Artículos escritos por personas relevantes de las diferentes áreas de tu empresa.

## 5. **Encuestas.**

Aquí podrás contestar encuestas para diferentes objetivos, como conocer la satisfacción de trabajar en tu empresa, entender el clima laboral, tener una idea clara de las fortalezas y debilidades.

## 6. **Mensajes.**

En esta sección podrás interactuar con diversas áreas de tu empresa incluyendo RH, el área a la que perteneces, un colega de trabajo, etc.

## 7. **Vacaciones**

Aquí podrás consultar tus vacaciones y en su caso solicitarlas a tu jefe directo y al área de RH para que se gestione adecuadamente.

# 1.- Mi Información

Este servicio presenta la información relevante del empleado.

Incluyendo información personal y de su rol en la empresa, permite al empleado validar la información con que cuenta la empresa

**humanforce**  
Human Force

Bienvenido(a):  
PERLA LORENA PEREA  
PALACIOS

SALIR

**Mi Información**

Mi Expediente

Mis Recibos

Comunicación

Encuestas

Mensajes

Vacaciones

Cambiar Contraseña



**PERLA LORENA PEREA  
PALACIOS**

**Departamento:**  
Dirección Operaciones

**Puesto:**  
Director Operativo

**Número de Empleado (ID):**  
2685

**Grupo Asignado:**  
RH Gestion

**Email:**  
lperea@gmail.com

**Teléfono:**  
5523605215 Ext.22

**Título:**

**Curp:**  
PEPP870917MDFRLR08

**Rfc:**  
PEPP870917AG2

**Nombre Fiscal:**  
PERLA LORENA PEREA PALACIOS

**Regimen Fiscal:**  
Personas Físicas con Actividades Empresariales y Profesionales

**Fecha de Nacimiento:**  
15-06-2001

**Contratado**

**Dirección:**  
País: MEXICO  
Estado: Ciudad de México  
Municipio: Miguel Hidalgo  
C.P.: 11850  
Colonia: San Miguel  
Chapultepec I Sección  
Calle y No.: Parque Lira no 84  
Localización: 

**Página Web:**  
www.hdmex.com.mx

**Facebook:**  
@loreperea

**Twitter:**  
@loreperea

**Comentarios:**  
Una mujer ejecutiva exitosa es profesional, determinada, empática y resiliente, y posee habilidades de liderazgo, comunicación y resolución de problemas

## 2.- Mi Expediente

Este servicio presenta el expediente y los documentos que integran el expediente del empleado, es un checklist de los documentos que basados en la normatividad, y las políticas y procedimientos de la empresa se requieren.

El usuario puede

- visualizar los documentos registrados
- adicionar los documentos faltantes
- actualizar los documentos vencidos

humanforce  
Human Force

Bienvenido(a):  
PERLA LORENA PEREA  
PALACIOS

SALIR

Mi Información

**Mi Expediente**

Mis Recibos

Comunicación

Encuestas

Mensajes

Vacaciones

Cambiar Contraseña

### Mi Expediente


Buscar ID

Documento	Tipo	Fecha	Archivo	Acciones
1. Identificación oficial vigente con fotografía.	Norma	2025-10-20 08:41:38.0	ine ejemplo testeado.jpg	
2. Constancia Única del Registro de Población	Norma	2026-02-09 09:15:02.0	Lorena Perea CURP.pdf	
3. Acta de nacimiento	Norma	2025-08-27 19:31:19.0	acta de nac.webp	
4. Registro Federal de Contribuyentes	Norma	2025-08-27 19:33:29.0	rfc1.JPG	
5. Número del Seguro Social.	Norma	2025-08-27 19:34:29.0	imss.jpg	
6. Comprobante de domicilio	Norma	2026-02-09 09:29:36.0	Lorena Perea Comprobante domicilio.pdf	
7. Curriculum Vitae	Norma	2025-08-27 19:35:47.0	Lorena Perea curriculum.pdf	
8. Constancias de estudio.	Norma	2025-08-27 19:36:10.0	Lorena Perea Estudios.pdf	
9. Constancia de no antecedentes penales	Norma	2026-02-05 19:18:18.0	Guía_Supervivencia_tipoA.pdf	
10. Aviso de retención de descuentos del INFONAVIT	Norma	2026-02-05 19:18:36.0	Guía_Supervivencia_tipoB.pdf	
11. Constancias descuentos que retiene la empresa	Norma	2026-02-09 09:30:17.0	Lorena Perea.docx	
12. Cartas de recomendaciones	Norma			<a href="#">Seleccionar archivo</a> Sin archivos seleccionados
13. Cartas de referencias personales	Norma			<a href="#">Seleccionar archivo</a> Sin archivos seleccionados

### 3.- Mis Recibos

En este servicio el empleado puede consultar y visualizar los recibos de nómina y pagos que le ha realizado la empresa.

El empleado puede visualizar la representación de su pago en PDF y el recibo en formato XML.

  
Human Force

Bienvenido(a):  
PERLA LORENA PEREA  
PALACIOS

SALIR

Mi Información

Mi Expediente

Mis Recibos


Comunicación

Encuestas

Mensajes

Vacaciones

Cambiar Contraseña

 Mi Recibos

Buscar ID

Rfc	Nombre	Deducciones	Percepciones	Total	Día de Pago	Acciones
PEPP870917AG2	PERLA LORENA PEREA PALACIOS	495.41	7573.29	7468.00	2024-10-01/2024-10-31	
PEPP870917AG2	PERLA LORENA PEREA PALACIOS	70.76	1308.13	1237.37	2020-01-01/2020-01-15	
PEPP870917AG2	PERLA LORENA PEREA PALACIOS	41.70	854.07	812.37	2020-07-01/2020-07-15	
PEPP870917AG2	PERLA LORENA PEREA PALACIOS	41.70	854.07	812.37	2020-04-01/2020-04-15	
PEPP870917AG2	PERLA LORENA PEREA PALACIOS	41.70	854.07	812.37	2020-03-01/2020-03-15	
PEPP870917AG2	PERLA LORENA PEREA PALACIOS	41.94	857.83	815.89	2020-05-16/2020-05-31	
PEPP870917AG2	PERLA LORENA PEREA PALACIOS	41.70	854.07	812.37	2020-02-01/2020-02-15	

## 4.- Comunicación

Este servicio le permite a la empresa llevar información relevante a los empleados.

La empresa puede publicar contenido como:

- Manuales
- Normas y Procedimientos
- Promociones comerciales a los empleados
- Noticias importantes de la empresa
- Eventos y cursos
- Entre otros.

Tiene una sección de noticias destacadas



Una sección lista de noticias histórica que pueden ser consultadas.

The screenshot shows the 'Historical News' section of the Human Force interface. It features a search bar labeled 'Buscar Conocimiento' and a table with the following columns: Tipo, Grupo, Descripción, Autor, and Fecha.

Tipo	Grupo	Descripción	Autor	Fecha
Recursos Humanos Informa	RH General	Descuento especial a empleados de Human Force	Andres Dmon	2025-08-27 21:51:54.0
Manuales	RH General	Folleto y llagas de Resolv-e	Andres Dmon	2025-08-27 21:42:55.0
Eventos de la Empresa	RH Gestion	Agenda evento de ventas junio 2025	Andres Dmon	2025-07-04 12:09:27.0
Encuestas	RH Gestion	Encuesta de Clima Laboral 2025	Andres Dmon	2025-07-03 13:07:31.0
Cumpleaños	RH Gestion	Feliz Cumpleaños Septiembre	ANA KAREN VELAZQUEZ RAMIREZ	2025-06-19 13:24:54.0
Cumpleaños	RH Gestion	Feliz Cumpleaños Agosto	admon2	2025-06-17 14:41:06.0
Manuales	RH Gestion	Manuales de Uso	Andres Dmon	2025-06-10 11:13:22.0
REGLAMENTO INTERNO	Mesa de Servicios	Reglamento Interno de Empleados	Andres Dmon	2025-06-04 14:16:33.0
Recursos Humanos Informa	RH Gestion	Beneficios del Trabajo en Equipo	Andres Dmon	2024-12-12 15:01:57.0
Recursos Humanos Informa	RH Gestion	Importancia del Trabajo en Equipo	Andres Dmon	2024-12-11 23:26:22.0

Una vez que identifica el contenido a desplegar se presenta el detalle del contenido, incluyendo ligas relacionadas y documentos complementarios.

Bienvenido(a):

PERLA LORENA PEREA  
PALACIOS

SALIR

Mi Información

Mi Expediente

Mis Recibos

Comunicación

Encuestas

Mensajes

Vacaciones

Cambiar Contraseña

Manuales

Manuales de Uso

Por:Andres Dmon |Grupo: RH Gestion

Manuales de Referencia

Los manuales disponibles pueden ser consultados en esta liga

<http://hdmex.com.mx/manuales/ListadoManualesResolve.html>



Palabras  
Clave:

¿Le ha resultado Útil este Conocimiento?

Si  No | Conocimiento Consultado 87 Ocasiones

Comentarios

Registro / Participantes

Información | Expediente Principal | Expedientes Complementarios

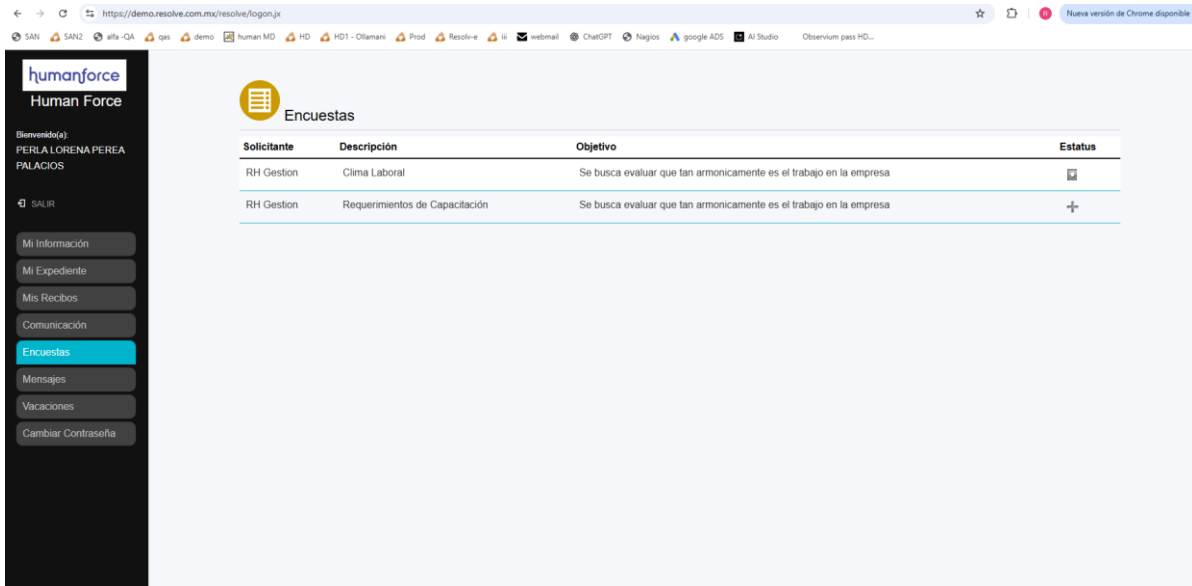
No existen campos variables

-->

## 5.- Encuestas

El área de Recursos Humanos, puede publicar en este servicio Encuestas de tipo permanente o temporal, relacionadas con Clima Laboral, Instalaciones, Persepción de la empresa, etc.

Las encuestas son desarrolladas por el grupo de RH y posteriormente el área puede evaluar las respuestas de forma grupal o individual.



humanforce  
Human Force

Bienvenido(a)  
PERLA LORENA PEREA  
PALACIOS

SAIIR

Mi Información  
Mi Expediente  
Mis Recibos  
Comunicación  
**Encuestas**  
Mensajes  
Vacaciones  
Cambiar Contraseña

### Encuestas

Solicitante	Descripción	Objetivo	Estatus
RH Geston	Clima Laboral	Se busca evaluar que tan armonicamente es el trabajo en la empresa	📄
RH Geston	Requerimientos de Capacitación	Se busca evaluar que tan armonicamente es el trabajo en la empresa	+

Una vez que la encuesta se abre el empleado puede contestarla



humanforce  
Human Force

Bienvenido(a)  
PERLA LORENA PEREA  
PALACIOS

SAIIR

Mi Información  
Mi Expediente  
Mis Recibos  
Comunicación  
**Encuestas**  
Mensajes  
Vacaciones  
Cambiar Contraseña

**Nos encanta recibir comentarios.**

Comparte con nosotros tu experiencia.

1. Instalaciones de la Empresa

1.1 - Las instalaciones de la empresa son adecuadas para el tipo de trabajo que realizo :  
1.2 - La limpieza y el mantenimiento de las instalaciones son satisfactorios :

Excelente  
Buena  
Aceptable  
Mala  
Pesimo

Actualizar

## 6.- Mensajes

El servicio de Mensajes permite el envío directo de notificaciones o acciones a realizar.

Estos mensajes pueden ser iniciados por el área de RH o por el empleado directamente, y quedan “abiertos” hasta que finalmente son aceptados o realizados.

The screenshot shows the 'Mis Mensajes' (My Messages) interface. On the left is a dark sidebar with the Human Force logo and a navigation menu including: Mi Información, Mi Expediente, Mis Recibos, Comunicación, Encuestas, Mensajes (highlighted), Vacaciones, and Cambiar Contraseña. The main area displays a list of messages with the following data:

Fecha	Remitente	Acción	Descripción	Acciones
2025-09-01T23:00	Human Force Dirección Operaciones PERLA LORENA PEREA PALACIOS	Cita	se requiere tu presencia para firma de contrato	@ X ✓
2025-09-01T23:00	Human Force Dirección Operaciones PERLA LORENA PEREA PALACIOS	Cita	se requiere tu presencia para firma de contrato	@ X ✓
2025-08-29T12:00	Human Force Andres Dmon	recepción de docs	ne recordamos complementar los documentos faltantes	@ X ✓

El empleado puede visualizar el detalle del asunto, contestarlo utilizando a bitácora y cerrarlo de forma positiva o de forma negativa.

The screenshot shows the detailed view of a message. A modal window is open over the message, titled 'Pendiente' and 'se requiere tu presencia para firma de contrato'. The modal contains the following information:

- Menor** (Verification)
- Fecha de Inicio:** 2025-09-01 23:00 **Fecha compromiso:** 2025-09-01 23:30
- Remitente:** Human Force | Dirección Operaciones | PERLA LORENA PEREA PALACIOS | [5523605215 | lperea@gmail.com](mailto:lperea@gmail.com)
- Registrante:** Human Force|Dirección Operaciones | PERLA LORENA PEREA PALACIOS
- Oficio de Respuesta:**
- Turnar** (Turn)
- Documentos** (Archivos)
- Mensajes y Alertas** (New message or alert)
- Options:  Notificar via móvil,  Remitente,  Turnado,  Otro:  Para mas de una direcció,  Incluir Mensaje,  Asunto,  Actualizar
- Bitácora** (Log)

The background shows the message list with the selected message highlighted in yellow.

## 7.- Vacaciones

El empleado en este servicio analiza sus vacaciones, incluyendo los conceptos siguientes:

- Vacaciones Totales
- Vacaciones disfrutadas, fecha y días
- Vacaciones disponibles
- Solicitud de vacaciones

La solicitud de vacaciones crea un proceso en el área de RH para aprobaciones por el jefe del empleado y su correspondiente procesamiento.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'CONSULTA DE VACACIONES' (Vacation Inquiry) page. The browser's address bar shows the URL 'https://demo.resolve.com.mx/resolve/ogon.jsx#'. The page header includes the 'humanforce' logo and the user's name 'PERLA LORENA PEREA PALACIOS'. A sidebar on the left contains navigation options: 'SALIR', 'Mi Información', 'Mi Expediente', 'Mis Recibos', 'Comunicación', 'Encuestas', 'Mensajes', 'Vacaciones' (highlighted), and 'Cambiar Contraseña'. The main content area features a table with the following data:

PERIODO	DÍAS VACACIONES	PERIODO DISFRUTE	FECHA VENCIMIENTO	DÍAS USADOS	DÍAS PENDIENTES
1	12	2025-01-01 al 2026-01-01	2026-01-01	6	6
Días: 2   Inicio: 2025-10-24   Fin: 2025-10-27   Reanudación: 2025-10-28   Status: Solicitadas   Observaciones:					
Días: 5   Inicio: 2025-10-23   Fin: 2025-10-29   Reanudación: 2025-10-30   Status: Aprobadas   Observaciones:					
Días: 6   Inicio: 2025-12-23   Fin: 2025-12-30   Reanudación: 2025-12-31   Status: Solicitadas   Observaciones:					
Días: 2   Inicio: 2025-10-20   Fin: 2025-10-21   Reanudación: 2025-10-22   Status: Solicitadas   Observaciones:					
Días: 2   Inicio: 2025-10-23   Fin: 2025-10-23   Reanudación: 2025-10-22   Status: Solicitadas   Observaciones:					
Días: 4   Inicio: 2025-10-27   Fin: 2025-10-30   Reanudación: 2025-10-31   Status: Solicitadas   Observaciones:					
Días: 1   Inicio: 2025-10-13   Fin: 2025-10-13   Reanudación: 2025-10-07   Status: Rechazadas   Observaciones:					
Días: 1   Inicio: 2025-10-06   Fin: 2025-10-06   Reanudación: 2025-10-07   Status: Aprobadas   Observaciones:					

# Area de RH - Que otras cosas puedes hacer en el sistema.

Lo que viste y asimilaste en la parte anterior simplemente es el uso y explotación de tus Expedientes al 100%.

Peeeeero..... hay más.

Tu Expediente Único de Empleados, tiene una funcionalidad muy amplia. Aquí te enlisto algunas de las características adicionales de la solución y que te describo brevemente mas adelante.

Y si.... ¡Todo está incluido en tu servicio!

## Funcionalidad de la Interfaz

### **Adicionar un folder**

En lugar de adicionar un archivo puedes adicionar un folder, que podrá contener múltiples documentos, con lo que te permitirá organizar de una manera personalizada el contenido de un Expediente Único de Empleado.

### **Adicionar nuevas versiones de un documento**

Cada documento ingresado en el sistema tiene la habilidad de poder contar con versiones, estas pueden ser mayor (1.0), menor (1.1) o paralela (1.1.1).

Al dar clic por defecto te traerá la última versión disponible y opcionalmente puedes desplegar las versiones anteriores y visualizarlas.

### **Adicionar un URL**

El sistema además de adicionar archivos de documentos te permite adicionar direcciones de internet, de tal forma que un expediente pueda tener páginas web registradas y al dar clic se despliega la página en cuestión o el URL, funcionalidad muy útil para enlazar documentos no administraos por ti o por el empleado.

### **Adicionar un Documento en Papel**

¿Aun cuentas con expedientes en Papel?

No te preocupes aquí puedes registrar la existencia del expediente y la ubicación o almacén en que se encuentra siendo resguardado. Posteriormente si se digitaliza la versión electrónica se referencia a la copia en papel.

### **Adicionar un video**

¿Tienes que resguardar Videos?

Aquí lo puedes hacer, el sistema te proporciona facilidades de streaming para desplegar videos tan grandes como quieras.

### **Imprimir carátula de un Expediente**

Quieres integrar una carátula impresa a tus expedientes.

Esta función te permite generar una portada del expediente con un resumen de los documentos que contiene, portada que tu diseñas con tus requerimientos, imagen y logos.

### **Expediente Personal o de trabajo**

¿Viste algo que tienes que gestionar y no tienes tiempo?

Marca el documento que identificaste, esto resguardará una copia en tu Expediente Personal, donde posteriormente puedes ingresar a gestionarlo.

### **Invitar a visualizar expedientes y documentos a un tercero**

¿Necesitas que una persona que no tiene acceso a un expediente pueda visualizarlo?

Con este servicio puedes marcar un expediente para que sea disponible a consulta a otra persona, puede ser una cuenta de visualización exclusiva de invitaciones a visualizar. Una vez que es visualizado se termina el permiso temporal y vuelve a ser privado.

### **Generación de contenido textual (OCR)**

Se incluye una facilidad para que al subir tus documentos se extraiga el texto (ya sea que el documento este basado en texto o en imagen) se indexe y esté disponible para búsquedas profundas.

Esta funcionalidad está siendo ampliada para que en lugar de que se indexe se realice un embedd de tipo Inteligencia Artificial para que en el futuro se cuente con un prompt de inteligencia artificial y realizar preguntas con lenguaje natural.

### **Generación automática de Documentos (en base a plantilla de datos)**

¿Generas muchos contratos?

Puedes registrar plantillas o “Machotes” con mapeo de datos estructurados localizadas dentro del mismo sistema y con esto puedes generar documentos como contratos basados en un “Machote” en donde al momento de generar un nuevo documento las variables se sustituyen.

## **Archivo de Papel**

### **Administración de archivo de papel**

Si aún tienes documentos de papel, puedes utilizar el sistema para registrar los documentos y su ubicación física, también te puede ayudar a ubicar, identificar, gestionar y si lo requieres digital e integrar la versión electrónica al sistema.

En otro caso te ayuda a determinar los expedientes a destruir, para liberar espacio físico en el almacén de documentos.

### **Préstamo de documentos electrónicos y de papel**

El sistema te permite la gestión de préstamos de expedientes físicos y electrónicos, controlando todo el ciclo de préstamo, solicitud, vigencia, ampliación y retorno.

Genera alertamiento en caso de que documentos no sean regresados a tiempo y en su caso ubicarlos.

## **Ciclo de Vida**

### **Cerrado de Expedientes**

El sistema te permite el “Cerrado” de expedientes para el caso de que el expediente deba iniciar su proceso de resguardo histórico. Las mejores prácticas de archivo te proporcionan reglas para resguardar la documentación en tres niveles de archivo y determinar nivel de confidencialidad.

### **Gestión del Ciclo de Vida del expediente Trámite - Semiactivo e Histórico**

La gestión de documentos cerrados incluye tres niveles de resguardo.

Una vez que se cierra un expediente (por ejemplo cuando un empleado deja la empresa), este expediente es cerrado para actualizaciones y es pasado al resguardo de “Trámite”, en donde permanece determinado tiempo, terminado el cuál es eliminado o pasado al segundo nivel de resguardo “Concentración”, finalmente al terminar su tiempo en concentración es eliminado o pasado al tercer nivel de resguardo “Destino final” el cual puede ser el resguardo permanente del expediente o su eliminación.

## **Adicionar otro tipo de expedientes**

El sistema está listo para recibir otro tipo de expedientes y documentos, ya sea del área de Recursos Humanos o de otra área de la empresa.

Puede incluir expedientes de Proveedores, Clientes, contabilidad, finanzas, activo fijo, inmuebles, etc.

## **Firma Electrónica**

### **Firma Electrónica no jurídica**

El sistema permite la firma electrónica con token, que es una implantación de uso de token del empleado, en donde se pueden generar procesos de firma de documentos y con esto la empresa aceptarlo como firma válida, este proceso lo puede revisar el jurídico de la empresa para darle certeza jurídica (ya que el usuario tiene una clave y contraseña de acceso).

### **Firma Electrónica (del SAT con cer y key) – certeza jurídica**

El sistema acepta la firma de documentos PDF utilizando la FIEL del SAT que incluye el CER, KEY y contraseña privada, para firmar documentos y con esto otorgarle la validez jurídica que requieres.

### **Firma Biométrica (alianza con Seguridata) – certeza jurídica**

Utilizando la tecnología PKI de Seguridata, se pueden firmar documentos.

Esta firma valida la identidad del firmante utilizando servicios de Biometría de diversos tipos, por ejemplo le pide al usuario la fotografía de su credencial del INE y una más de su cara tomada online y realiza la comparación biométrica determinando si la persona de la credencial del INE es la misma que la fotografía procediendo en este caso a la firma.

Esta tecnología es proporcionada por la empresa Seguridata y lleva un proceso de implantación adicional y su correspondiente costo.

Puede ser implementada para la firma digital de recibos de nómina.

## **Monitoreo y Reportes**

### **Generación de Reportes**

El sistema tiene la habilidad de generar reportes y gráficos en tiempo real. Proporcionando las opciones siguientes:

- Dashboards de tiempo real que permite graficar indicadores relevantes para la operación.
- Reportes prefabricados en Excel
- Descarga de datos a Excel incluyendo información de expedientes, documentos y archivos.

### **Alertamiento de Expedientes por alguna excepción (falta o vencimiento de vigencias)**

En caso de que requieras monitorear ciertos expedientes puedes declarar reglas de alertamiento, por ejemplo cuando un documento pierde su vigencia o cuando un documento no tiene archivos asociados, estos alertamientos son reportados a un monitor de alertas y mandar emails a los usuarios administradores.

## **Gestión de Carga y descarga**

### **Carga Masiva de Expedientes**

Se cuenta con varias formas de carga de expedientes, documentos y archivos, permitiendo la carga masiva ya sea cargados directamente desde la sesión del usuario o bien haciéndolo desde el servidor.

La carga la puede realizar un usuario final y verificar se haya realizado correctamente.

### **Descarga Masiva de Expedientes**

El usuario de RH puede solicitar una descarga masiva de documentos ya sea por definiciones de tipo d documento, por fecha por área por departamento etc.

Simplemente define una pantalla en donde define con parámetros que es lo que requiere descargar y los archivos son descargado de forma online.

### **Interfaz universal – acceso desde otros Sistemas**

Una interfaz universal basada en html esta disponible y puede ser implementado en cualquier sistema con acceso a internet.

Desde ahí puede realizar búsquedas por nombre RFC, CURP, etc.

Esta función puede ser invocada desde tu sistema de Nómina, desde tu ERP, desde tu sistema de CRM o desde sistema desarrollados internamente en tu empresa.

# Mesa de servicios y soporte

Nuestra área de Mesa de Servicio estará disponible para garantizar el éxito de tu proyecto.

El proceso de atención a solicitudes, requerimientos o incidentes está soportado por nuestro grupo de “Mesa de Servicios” el cual está conformado por personal capacitado en el uso de nuestras herramientas y que también tiene como responsabilidad y tarea la verificación de la calidad de nuestras soluciones.

Para realizar sus actividades cuenta con herramientas y soluciones que le permitirán proporcionar un servicio de calidad y pronta resolución.

La mesa de servicios contará con un proceso de tres tareas que consisten en el alta del Ticket con la descripción detallada de la solicitud; la revisión, diagnóstico y resolución de la solicitud; y finalmente la Confirmación por parte del Usuario de que la solicitud ha sido satisfactoriamente respondida.

Los servicios que atiende la “Mesa de Servicios” pueden ser de dos tipos:

- Solicitud de Servicio
- Atención de Incidentes

Cuando se reciben los asuntos, el primer paso es definir si se trata de un Servicio o de un Incidente tomando en cuenta las características a continuación.

## **Solicitud de Servicio.**

Las solicitudes de servicio consisten en consultas, dudas, procedimientos, cargas que surgen durante un proceso de implantación o de la operación normal del sistema y solicitudes de nuevas funciones a ser desarrolladas o integradas en el sistema.

En general se clasifican así:

1. Servicios relacionados con el Proceso de implantación.
2. Servicios relacionados con el uso del sistema.
3. Consultas de funcionamiento capacitación y uso.
4. Nuevos Requerimientos.

Normalmente los servicios del tipo 1, 2 y 3 son cubiertos en el mismo primer contacto sin embargo es posible que se requiera más tiempo e interacción, incluso una visita para su resolución definitiva.

Los servicios tipo 4 son acumulados en el repositorio de requerimientos y al momento de diseñar nuevas funcionalidades y versiones de los diferentes módulos son valoradas y en su caso incorporadas a la funcionalidad estándar del sistema.

## **Atención de Incidentes.**

Los Incidentes son eventos que denotan un mal funcionamiento o falla del sistema, pueden ser errores en la implantación, parametrización o en la codificación del sistema.

Los incidentes de soporte que puedan presentar los productos o el proceso de implantación, se clasifican en dos grupos de acuerdo a su importancia e impacto en la Operación del Sistema y son los siguientes:

- **SEVERIDAD 1 (S1)**

Los Incidentes de Severidad 1 son aquellos que impiden el funcionamiento del sistema y que causa impacto a la operación del cliente.

Pueden ser relacionados a Incidentes que afecten o impiden la continuidad de la Operación, falta de licencia / password para el funcionamiento de los productos, etc.

- **SEVERIDAD 2 (S2)**

Son incidentes que no afectan la disponibilidad de la solución y no impiden la continuidad de la operación, sin embargo, presentan funcionamiento errático o erróneo en pantallas o servicios que proporciona el sistema.

## **FORMAS DE CONTACTO**

Todos los incidentes y servicios deberán ser reportados a la Mesa de Servicios utilizando cualquiera de las siguientes vías de contacto:

- \* **Registro Vía Telefónica.**

El teléfono para reporte de incidentes o incidentes es:

(55) 5276-45-16 en la Ciudad de México.

- \* **Registro Vía Correo Electrónico.**

Al correo [mesadeayuda@hdmex.com.mx](mailto:mesadeayuda@hdmex.com.mx)

- \* **Registro Vía Página WEB de HD Soluciones.**

Para utilizar este servicio ingrese a la página web de HD Soluciones en la liga siguiente:  
[www.hdmex.com.mx](http://www.hdmex.com.mx)

Una vez en la página seleccione la liga de SERVICIOS Y SOPORTE y siga las instrucciones descritas en la misma página.

**\* Skype.**

La Mesa de Servicios provee soporte y diagnóstico utilizando una cuenta de Skype estándar, la cual es : mesadeayudahdsoluciones

En donde podemos recibir y atender sus solicitudes.

## **Horario de Atención.**

El horario de atención de la Mesa de Servicio es de 9:00 am a 18:00 pm de Lunes a Viernes. El tiempo de atención de un incidente dependerá de su severidad y se contará a partir del momento en que se recibe y se le asigna un número de ticket.

En días y horas no hábiles, solamente podrán ser reportados ESTRICTAMENTE incidentes de alta severidad o S1, para lo cual se llamará directamente al número celular de guardia, siguiente:

Teléfono ⇒ 55-19-51-39-53; el cual estará disponible 7x24.

## **REPORTE DE SERVICIOS E INCIDENTES**

Para solicitar la resolución de un Incidente o requerimiento y previo a su contacto con la Mesa de Servicios deberá tener disponible la siguiente información:

- \* Descripción detallada del incidente o requerimiento
- \* Producto o productos involucrados.
- \* Proceso o procesos afectados.
- \* Logs de consola y/o aplicativos.
- \* Pantallas que muestren el error.

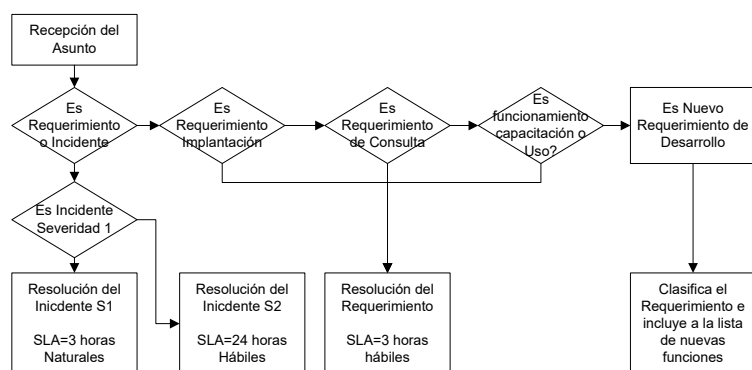
Esto es importante ya que cuanta más información y detalles posea el personal de la Mesa de Servicios más expedita será la resolución o respuesta al incidente o requerimiento en cuestión.

Adicionalmente a esto, cualquier información referente a cambios en configuración tanto del software, sistemas operativos, subsistemas, procedimientos de operación, etc., o del hardware será necesaria para el pronto diagnóstico del incidente.

Es importante considerar que cualquier información adicional que se solicite (Dumps, Traces, etc.) deberá ser proporcionada en el menor tiempo posible ya que en muchos casos es la base para la detección y solución del incidente.

## Categorización del Incidente o Servicio y sus SLAs

Cuando llega un asunto a la mesa de servicios por cualquiera de los medios descritos en la sección “Métodos de Contacto” lo primero es determinar si se trata de un Asunto de tipo Servicio o Incidente y en base a sus características se definen sus niveles de servicio siguiendo la lógica del diagrama siguiente:



En general los procesos de soporte tanto de S1 como de S2 están basados en dos estrategias; aquellas reportadas en Horario hábil y aquellas reportadas (solo de Severidad S1) en horario No Hábil.

La determinación de a qué grupo de severidad corresponde cada incidente reportado, es responsabilidad del personal técnico y/o operativo que esté sufriendo el incidente, sin embargo, es importante considerar que la atención es muy diferente entre estas dos clasificaciones.

El tiempo máximo para la atención de un incidente S1 es de 3 horas, contada a partir del momento en que se recibió el reporte y se le asignó un número, el registro de un incidente de severidad 1 ó S1. Una vez que el personal reciba la llamada verificará que el incidente realmente sea de Severidad S1 e iniciará todo el proceso de soporte que determine (procesos internos de notificación y escalamiento), para darle una solución o un Walkaround en la menor cantidad de tiempo posible.

El tiempo máximo para la atención de un incidente S2 es de 24 horas hábiles máximo, contadas a partir del momento en que se recibió el reporte y se le asignó un número.

En caso de que un incidente S2 se reporte como S1 a criterio de nuestro grupo de soporte será reclasificado y se atenderá como S2.

Nota importante: En el caso de la atención de incidentes no se podrá asignar un ticket hasta que no se cuente con el "log" correspondiente del error, por lo que no se podrán respetar los tiempos de respuesta.

## **ESCALACIÓN DE INCIDENTES**

La escalación de incidentes se llevará a cabo de la siguiente manera:

Para incidentes S1, si no se resuelve en un máximo de 3 horas, se contactará al grupo de ingenieros desarrolladores de la solución, quienes darán un diagnóstico definitivo en un lapso de 2 horas.

Para incidentes S2, se hará a criterio del Grupo de Soporte y Calidad de HD Soluciones, ya que pueden proporcionar como parte de la solución un walkaround, un bypass, una migración a nuevas versiones, parche, cambio de programa, etc. Una respuesta definitiva se debe dar antes de 3 días hábiles.