

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento

Procedimiento para uso de plataforma Zendesk



Procedimiento

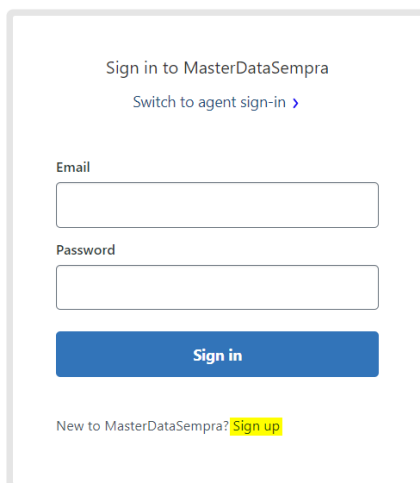
1. Alcance y Objetivo

El propósito de este procedimiento es definir y establecer las directrices para el proceso de registro y gestión de la plataforma Zendesk para la Solicitud de Registro de Proveedores y Ticket de Inicio para el Equipo de Soporte a Proveedores de Semptra Infraestructura (SI).

- PASO 1: Inicie sesión en la plataforma:

Si necesitas consultar el estado del ticket puedes validarlo directamente en el ticket de confirmación que se enviará a tu correo electrónico, o también puedes hacerlo en la plataforma Zendesk, sigue las instrucciones.

Para iniciar sesión, haga clic en "Enviar una solicitud" (esquina superior derecha) y seleccione "Solicitud de registro de proveedores".



MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Para iniciar sesión: indique su nombre y su dirección de correo electrónico de Semptra.

A screenshot of a web form titled "Sign up to MasterDataSemptra". The form includes instructions: "Please fill out this form, and we'll send you a welcome email so you can verify your email address and sign in." and a note: "Required fields are marked by an asterisk (*)". There are two input fields: "Your full name *" with the value "Ximena Castillo" and "Your email *" with the value "xcastillo@sempraglobal.com.mx". Below the fields is a blue "Sign up" button and a "Cancel" link.

Al mismo tiempo, recibirás un correo electrónico para **crear una contraseña**.

De: MasterDataSemptra <support@masterdatasemptra.zendesk.com>

Fecha: jueves, 26 de octubre de 2023, 11:40

Para: Ximena Castillo Sanchez <ximena.castillo@universidad-uic.edu.mx>

Asunto: Create a password for MasterDataSemptra

Bienvenido a MasterDataSemptra. Haga clic en el vínculo a continuación para crear una contraseña e iniciar sesión.

[Create a password \[masterdatasemptra.zendesk.com\]](#)

If you didn't sign up to MasterDataSemptra using this email address, you can safely ignore this email.

This email is a service from MasterDataSemptra. Delivered by [Zendesk \[zendesk.com\]](#)

Una vez registrado, tenga en cuenta que puede comprobar el estado de los tickets generados.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



PASO 2: Envíe una solicitud.

Haga clic en "Enviar una solicitud" (esquina superior derecha) y seleccione "Solicitud de registro de proveedores".

Tenga en cuenta que la plataforma se comparte con el equipo de Gestión de Datos, la Solicitud de Gestión de Datos de México (MDM) no está bajo el ámbito de Soporte a Proveedores.

Los siguientes campos son obligatorios, facilítelos

SEMPRA Master Data Semptra

Enviar una solicitud Iniciar sesión

Master Data Semptra > Enviar una solicitud

Buscar

Enviar una solicitud

Select your request type

- Supplier Registration Request
- Mexico Data Management Request (MDM)

Seleccione "Solicitud de registro de proveedores para :

1. Solicitar el alta de un nuevo proveedor
2. Actualizar a un proveedor ya registrado
 - Revisar la información de un proveedor Registrado
3. Activar un Proveedor (En otra Sociedad SI)
4. Desactivar a un Proveedor

- Dirección de correo electrónico: Debe ser el correo electrónico del usuario solicitante no el del proveedor/vendedor.

Hola:

Ya existe una cuenta para MasterDataSemptra con esta dirección de correo electrónico. Para acceder a ella, [inicio de sesión \[masterdatasemptra.zendesk.com\]](#) o [restablezca su contraseña \[masterdatasemptra.zendesk.com\]](#).

Si no intentó registrarse para una nueva cuenta, puede ignorar este correo electrónico.

Este correo electrónico es un servicio de MasterDataSemptra. Entregado por [Zendesk \[zendesk.com.mx\]](#)

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Posterior se requiere crear una contraseña con los siguientes requisitos:

- debe tener como mínimo 5 caracteres
- debe tener menos de 128 caracteres
- no puede ser igual a la dirección de correo electrónico

Elija una contraseña privada

Esta contraseña se usa para iniciar sesión en MasterDataSemptra.

Nombre

Contraseña

Requisitos de la contraseña:

- ◀ debe tener como mínimo 5 caracteres
- ◀ debe tener menos de 128 caracteres
- ◀ no puede ser igual a la dirección de correo electrónico

Establecer contraseña

Una vez creada se dirigirá a la siguiente pantalla, en donde podrá visualizar contenido informativo en la plataforma, solicitudes, cambio de idioma y perfil.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura
Fecha de la última revisión: 01/11/2023
Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



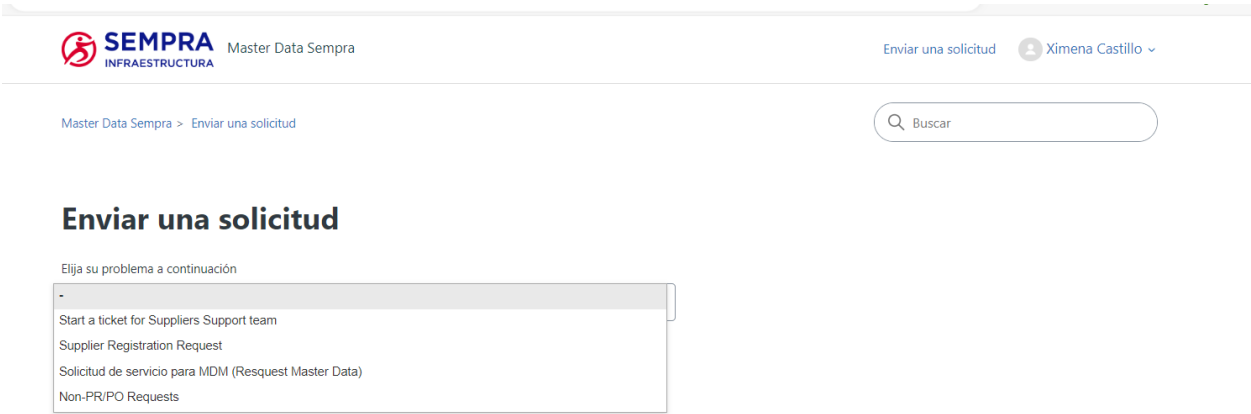
- Para realizar un alta de solicitud nos dirigimos al apartado de “Enviar Solicitud”.



Submit a request Ximena Castillo



- Y se ingresa la solicitud de soporte requerida.



- En caso de que no aparezca la solicitud requerida, seleccionar “Start a ticket for the supplier Support team”

Correo electrónico

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



- Asunto: Por favor, comience con el nombre del proveedor y el tipo de solicitud

Asunto

- Información adicional: Puede añadir cualquier detalle para su solicitud.

Información adicional que quisieras proporcionar

Párrafo

B

I

99

Escribe detalles o información que consideres importante para tu solicitud.

Región Semptra SI País: Seleccione MEX para empresas de SI en Estados Unidos

Semptra SI País

Seleccionar MEX para compañías en México

- Gestión de registro: Tenga en cuenta los dos tipos de registro.
 - Externa: El proveedor proporciona los formularios
 - Interno: El usuario solicitante proporciona formularios

Para obtener más información sobre los proveedores gestionados internamente, vea los vídeos de formación en nuestro Punto compartido de gestión de la cadena de suministro.
<https://sempraglobal.sharepoint.com/sm/SitePages/Vendor-Master-Management.aspx>

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Compañía de Semptra SI

Si necesitas seleccionar más de una Compañía, por favor indica el/los Código(s) de la Compañía en el campo de Descripción. Haz click en la siguiente liga para ver los nombres de las Compañías:
<https://sempraglobal.sharepoint.com/Accounting/SitePages/Home.aspx>

Las siguientes opciones están disponibles para seleccionar el tipo de solicitud:

1. Tipo de solicitud: A bordo

Si necesita crear un nuevo proveedor, seleccione la opción Onboard y siga los siguientes pasos para completar la solicitud. El equipo de soporte le guiará.

¿Qué te gustaría solicitar?

¿Qué te gustaría solicitar?

- Nombre del proveedor: Indique el nombre del proveedor

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Nombre del Proveedor

- Empresa SI de Semptra: Si necesita elegir más de una empresa SI, indique la(s) sociedad(es) en la información adicional.

Goods or Services

Brief description of goods or services provided by the requested supplier.

Haga clic aquí para ver los nombres de las organiza

- Gasto previsto: Nivel estimado de gasto ANUAL previsto en USD para el proveedor solicitado.

Gasto Esperado

Estimated level of expected YEARLY spending in USD for the requested supplier

- Bienes o servicios: Breve descripción de los bienes o servicios prestados por el proveedor solicitado.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Goods or Services

Brief description of goods or services provided by the requested supplier.

- Categoría de bienes o servicios: Seleccione la categoría de bienes o servicios prestados por el proveedor solicitado

Goods or Services Category

Select the category of goods or services provided by the requested supplier.

- Información de contacto del proveedor: Indique el nombre, el número de teléfono y el correo electrónico de contacto del proveedor.

Supplier contact information (Name, Email, Phone number)

In this field, please provide the following information: Supplier contact name, phone number and email.

- Documentos adjuntos (opcional): Por favor, añada los documentos que considere.

Archivos adjuntos (opcional)

Actualizar un proveedor existente.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Utilice esta aplicación en caso de que necesite actualizar la información del proveedor

¿Qué te gustaría solicitar?

Update an existing supplier

¿Qué te gustaría solicitar?

- Información adicional: Puede escribir información adicional o detallar su solicitud.

Información adicional que quisieras proporcionar

Rich text editor interface with a toolbar containing options for paragraph, bold, italic, link, unlink, bulleted list, numbered list, indent, and outdent. The main area is a large empty text box for additional information.

Escribe detalles o información que consideres importante para tu solicitud.

- ID del proveedor: Indique el código de proveedor

ID del Proveedor

Empty text input field for the provider ID.

Por favor ingresa el ID de proveedor

- Nombre del proveedor: Indique el nombre del proveedor.

Nombre del Proveedor

Empty text input field for the provider name.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



- Información de contacto del proveedor: Indique el nombre, el número de teléfono y el correo electrónico de contacto del proveedor.

Supplier contact information (Name, Email, Phone number)

In this field, please provide the following information: Supplier contact name, phone number and email.

- Documentos adjuntos (opcional): Por favor, añada los documentos que considere.

Archivos adjuntos (opcional)

Agregue un archivo o suelte archivos aquí

Activate a Supplier (Another SI Company)

Utilice esta solicitud en caso de que necesite ampliar el proveedor a una empresa SI de EE. UU.

¿Qué te gustaría solicitar?

Activate a supplier (Another SI Company) ▼

¿Qué te gustaría solicitar?

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



- Información adicional: En caso de que necesite más de una activación de empresa, indíquelas aquí.

Información adicional que quisieras proporcionar

Párrafo

B

I

99

Escribe detalles o información que consideres importante para tu solicitud.

- - ID Proveedor: Proporcione el código de proveedor

ID del Proveedor

Por favor ingresa el ID de proveedor

- - Nombre del proveedor: Indique el nombre del proveedor.

Nombre del Proveedor

- - Información de contacto del proveedor: Indique el nombre, el número de teléfono y el correo electrónico de contacto del proveedor.

Supplier contact information (Name, Email, Phone number)

In this field, please provide the following information: Supplier contact name, phone number and email.

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Agregue un archivo o suelte archivos aquí

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



- Nombre del proveedor: Indique el nombre del proveedor.

Nombre del Proveedor

- Información de contacto del proveedor: Indique el nombre, el número de teléfono y el correo electrónico de contacto del proveedor.

Supplier contact information (Name, Email, Phone number)

In this field, please provide the following information: Supplier contact name, phone number and email.

- Documentos adjuntos (opcional): Por favor, añada los documentos que considere.

Archivos adjuntos (opcional)

Agregue un archivo o suelte archivos aquí

A continuación, la solicitud se enviará al equipo de asistencia, que responderá lo antes posible.



Enviar una Su solicitud se envió correctamente.

SE INGRESA NOMBRE DE LA SOLICITUD

Ximena Castillo
hace unos cuantos segundos

En este apartado se da contexto al equipo de soporte de la solicitud y también se pueden añadir imágenes o archivos adjuntos para ser más claros en nuestra solicitud.

Agregar a la conversación

Solicitante	Ximena Castillo
Creación	Hoy a las 12:30
Última actividad	Hoy a las 12:30
ID	#27481
Estado	Abierto
Tipo	—
Prioridad	—
Region Semptra SI Country	MEX
Semptra SI Company	0000
ID Supplier	PRUEBA
Supplier Name	MANUAL ZENDESK

- En la sección de sus aplicaciones, también podrá ver las actualizaciones de la aplicación y los comentarios realizados por el equipo de asistencia.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

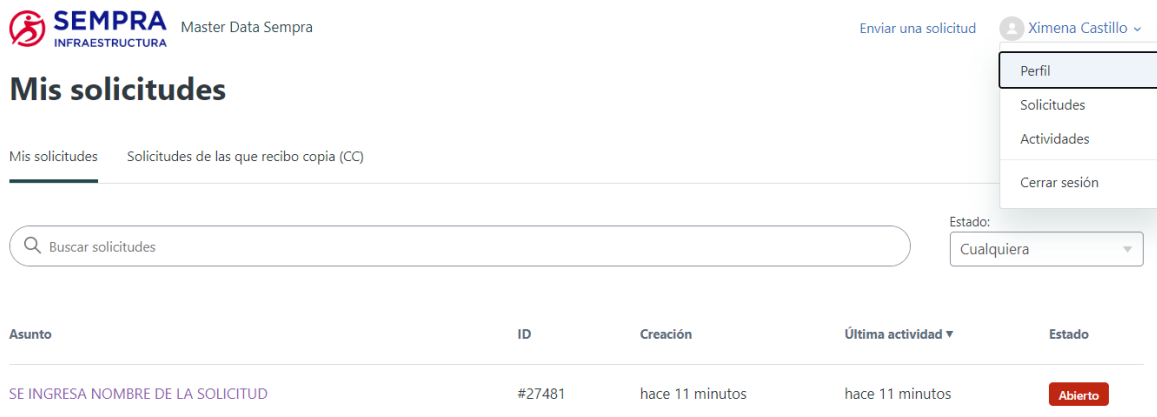
Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento

- Si desea enviar más información, no necesita crear una nueva solicitud, puede utilizar la misma para añadir sus comentarios.

Ejemplo:



- Tenga en cuenta que, una vez realizado el Envío de una solicitud, recibirá un correo electrónico de seguimiento para notificarle cualquier actualización; si desea añadir más información relativa a la solicitud de asistencia, vuelva a enviar el correo electrónico.

example:



Si tiene alguna duda sobre el proceso o los documentos, comuníquenoslo a proveedores@sempraglobal.com.mx y le orientaremos.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



DEFINICIONES

Término	Definición
ABAC	Anti Bribery – Anti Corruption / Anti soborno – Anti corrupción
Activación de proveedores	Extender un proveedor que ya existente en la base de datos del ERP, a otras sociedades de SI.
ADM	Administrador de Datos Maestros.
Aprobador	SI MX. Se refiere al supervisor del Usuario solicitante que el departamento de Procesos y Control TI asigna en ARIBA.
ARIBA	Página web para la gestión, envío, revisión y aprobación de altas de proveedores con y sin registro en Ariba Network, así como para cambios en el dato maestro del proveedor, cuando el proveedor cuente con un registro en AN y en el caso de cuentas bancarias, cuando no se rebasen las 5 cuentas bancarias por proveedor.
Ariba Network (AN)	Página web, donde el proveedor podrá crear una cuenta estándar o Enterprise, que le permitirá gestionar su alta como proveedor en IEnova, una vez que reciba la invitación a registro por parte del Administrador de Datos Maestros.
Ariba Network Buyer	Portal de administración de la base de datos de proveedores de Ariba Network (AN).
Asignación Directa	Cuando la compra o contratación de un Proveedor en específico es necesaria para cumplir con las necesidades de la Compañía, el Usuario Solicitante podrá realizar una Asignación Directa (Single Source)
Business Partner	SI MX. Dato Maestro del socio comercial (cliente o proveedor) en S4 HANA.
Cadency	Plataforma utilizada para documentar evidencias y evaluación de controles internos sobre reportes financieros conforme al programa y metodología de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX)
Cliente	Cualquier individuo, corporación, sociedad limitada, sociedad general, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad anónima, inversión conjunta, corporación, organización no incorporada, asociación, compañía, fideicomiso, grupo o cualquier subdivisión gubernamental o política o cualquier agencia, departamento o instrumentalidad del mismo que solicita o adquiere uno o más productos o servicios de SI.
Código QR	Versión bidimensional del código de barras que almacena información descifrable.
Comprador	Colaborador de área de compras de SI que solicita un alta de proveedor.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Cuenta enterprise ARIBA	SI MX. Es la suscripción con costo con la que el proveedor puede registrarse en ARIBA para contestar los cuestionarios enviados por SI y realizar la carga de facturas. En esta cuenta el proveedor accede a servicios de atención al cliente personalizados.
Cuenta estándar ARIBA	SI MX. Es la suscripción estándar y gratuita con la que el proveedor puede registrarse en ARIBA para contestar los cuestionarios enviados por SI y realizar la carga de facturas.

DRFOUT	SI MX. Transacción en S4 HANA que se utiliza para enviar datos maestros de un Business Partner de S4 HANA a ARIBA-SLP.
Soporte a proveedores	Equipo de trabajo de SI encargado de habilitar a los proveedores en su proceso de registro como proveedor de SI entre otras actividades.
ID MAX	Es el número de cuenta del proveedor en MAX.
ID SAP	Es el número de identificación en S4 HANA para un proveedor.
MAX	ERP utilizado por SI US, es donde se administra la base de datos de proveedores de SI US. El nombre completo es Microsoft Dynamics 365 para Finanzas y Operaciones.
MDM	Master Data Management.
OFAC	Oficina de Control de Activos Extranjeros (en inglés: Office of Foreign Assets Control)
Orden de compra	Documento mediante el cual se compromete la compra y venta de los bienes y servicios, mismos que incluye los términos y condiciones.
PEGASO	SI MX. Portal del proveedor de certificados de comprobantes fiscales de SI que permite realizar una validación de los RFC/TAX ID en las listas negras del SAT.
Perfil de cliente	Perfil en S4 HANA que contine la información comercial adicional en un Business Partner.
Perfil de Proveedor	Perfil en S4 HANA que contiene la información de compras adicional en un Business Partner.
Plantilla VUF	SI MX. Archivo de excel descargable del portal de Ariba Network Buyer.
Proveedor legado	SI MX. Proveedores que estaban registrados en el ERP anterior a S4 HANA y fueron migrados de forma masiva al nuevo ERP S4 HANA. A los registros migrados se les ejecutó la transacción DRFOUT para crear sus perfiles en ARIBA.
RL	Representante Legal.
S4 HANA	ERP utilizado por SI MX, es donde se administra la base de datos de proveedores de SI

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



	MX.
SI	Todas las compañías de Semptra Infraestructura.
SI MX	Significa que el proceso aplica para las solicitudes, registros y actualización de datos de proveedores que tienen o tendrán una relación comercial con las compañías de Semptra Infraestructura constituidas en México.
SI US	Significa que el proceso aplica para las solicitudes, registros y actualización de datos de proveedores que tienen o tendrán una relación comercial con las compañías de Semptra Infraestructura constituidas en Estados Unidos de América.
SAT	Servicio de Administración Tributaria.
SDM	Supervisor de Datos maestros
Sistema Gestión de Solicitudes SharePoint	Sistema diseñado para la gestión, envío, revisión y aprobación de solicitudes de gestión interna.
Tabla ARIBA CIG	SI MX. Catálogo de sociedades y proveedores que relaciona los datos maestros de proveedores con el envío de documentos de compra de S4 HANA a ARIBA Network.

Tabla LFA1 Transacción SE16N	SI MX. Reporte de datos maestros ejecutado mediante consulta de la tabla LFA1 donde se almacenan los datos maestros de Business partners en S4 HANA.
Transacción FI01	SI MX. Transacción en S4 HANA que permite gestionar el catálogo de claves de banco utilizadas en los registros de datos bancarios de los datos maestros de proveedores.
Transacción S_ALR_87012089	SI MX. Transacción en S4 HANA configurada para SI que permite obtener un listado de modificaciones a los datos maestros de acreedores en S4 HANA.
Transacción SRT_MONI	SI MX. Transacción en S4 HANA configurada para el monitoreo de mensajes en la sincronización de datos del registro en ARIBA-SLP a S4 HANA.
Transacción ZVM_ARBC IG	SI MX. Transacción en S4 HANA configurada para SI que permite crear un catálogo de sociedades y proveedores que permite el funcionamiento de envío de documentos de compra de S4 HANA a ARIBA Network.
USD	Dólares americanos.
Usuario interno	Colaborador de SI que se encarga de recolectar la información y documentos para el registro de proveedores de gestión interna.
Usuario solicitante	Se refiere a la persona designada que es responsable de identificar la necesidad del Registro de un Proveedor.

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento

Vendor master

Equipo de trabajo integrado por el Jefe de Vendor Master y Supervisores de Vendor Master.



Preguntas Frecuentes

- ¿Cómo inicio el alta de un proveedor?
- ¿Cómo consulto un proveedor en ARIBA?
- ¿Qué documentos requiere el proveedor para registrarse?
- ¿Qué es un registro interno?
- ¿Si un proveedor esta registrado en MAX para una compañía se SI US, pero necesito crear un documento de compra en una compañía de SI MX, es necesario solicitar el registro en las plataformas de SI MX?

[Encuentra el Manual del usuario en el Share Point de Supply Chain Management](#)



Documentos Relacionados

Referencias internas

- SI - Política de Compras
- SI - Procedimiento de Soporte a proveedores.
- SI - Procedimiento de cuentas por pagar
- SI - Procedimiento de Lista Negra
- SI - Procedimiento de administración de datos maestros
- SI - Procedimiento de Alta de Nuevas Compañías.
- SI - Procedimiento de Control Interno
- SI - Cronograma de Retención de Registros.

Referencias externas

- Consulta de listas negras en la OFAC [Sanctions List Search \(treas.gov\)](#)
- [ComplianceDesktop®](#)

MANUAL USO DE ZENDESK USUARIO

Alcance: Todos los datos maestros de proveedores Semptra Infraestructura

Fecha de la última revisión: 01/11/2023

Todos los empleados deben cumplir con el procedimiento



Guía de retención de información

Para obtener orientación sobre el período de retención apropiado para la información relacionada con esta política, consulte el [Information Management Policy](#).



La ayuda está a un clic de distancia

Puede plantear preguntas o inquietudes sobre cuestiones de ética o cumplimiento visitando nuestro sitio web anónimo de la Línea de ayuda sobre ética y cumplimiento de Semptra Energy en www.SemptraEthics.com o llamando a una de las Líneas de Ayuda de Ética y Cumplimiento que se indican a continuación.



Línea de ayuda para empleados

Estados Unidos: 800-793-7723

México: 001-770-582-5249



Anexos