

- El soporte técnico que se brinda como parte de la actualización anual únicamente se proporciona al personal que previamente haya tomado la capacitación y solamente abarca atención telefónica y remota. La atención presencial, así como las reclasificaciones, correcciones, creación de nuevos informes que no correspondan a los lineamientos normativos o recuperación de información bajo previa valoración eventualmente podrían incurrir en costos adicionales.
- El soporte técnico mediante asistencia remota requiere que el usuario disponga de una conexión estable de internet para hacer uso de una asistencia remota mediante el programa TeamViewer®. Sugerimos que al contactar al personal de Soporte Técnico, cada usuario cuente previamente con un respaldo de su información y con el ID y contraseña del TeamViewer® a la mano para agilizar su atención, así como tener su línea telefónica y el equipo de cómputo donde opera el Sistema en la misma ubicación. En caso de no contar con una conexión de internet con ancho de banda suficiente para lograr una conexión fluida, la consulta no podría ser atendida.
- La asesoría que se brinda como parte del soporte telefónico, electrónico y remoto, NO INCLUYE la espera del Instructor en línea mientras el usuario realiza la captura, modificación o registro de las operaciones que se requieran en el sistema SAACG.NET para la solución de su consulta, ni realizar la captura por el usuario.
- En caso de que el usuario que requiera soporte técnico opere varias licencias del Sistema a la vez o sea un asesor externo, es necesario que se acredite formalmente (mediante oficio) como persona autorizada para el manejo de la información contable del Ente Público al cual asesora. Esta acreditación, en caso de que el usuario opere múltiples licencias, también es necesaria aun cuando el usuario labore dentro del Ente Público.
- Además de los temas contemplados en los eventos de capacitación, se recomienda como parte de la instrucción básica para la operación del Sistema el consultar los Video Tutoriales disponibles en: <http://www.sacg.gob.mx/video-tutoriales-saacg-net/>
- Para la correcta operación del Sistema SAACG.NET es indispensable que la apertura del ejercicio 2019, así como cualquier captura en su contenido se lleve a cabo haciendo uso exclusivamente de la versión 1.9.0.1, según corresponda a su Entidad y siguiendo las instrucciones del manual de apertura 2019.

Consulte la disponibilidad para su estado en esta liga: [ACTUALIZACIÓN 1.9.0.1](#)

- En caso de operar el ejercicio 2019 con la versión 1.8.1.1 o cualquier versión anterior, los Estados Financieros serán emitidos en base a catálogos y clasificadores no vigentes y la reclasificación de la información capturada, así como cualquier atención requerida para este caso, no se encuentra bajo la cobertura de soporte técnico, donde para solucionarlo, podría implicar la recaptura de información o costos adicionales.
- Actualmente la **Aportación Extraordinaria por Actualización Anual** del SAACG.NET es **en base al rangos de usuarios que hagan uso del SAACG.NET:**

Rangos	Actualización Anual
De 1 a 10 usuarios	\$12,600. ⁰⁰
De 11 a 20 usuarios	\$15,750. ⁰⁰
De 21 a 30 usuarios	\$22,050. ⁰⁰
30 usuarios en adelante	\$25,200. ⁰⁰

- Este nuevo monto de actualización anual es aplicable tanto para la anualidad del 2019 como para cualquier adeudo de actualización o pago de actualizaciones por anticipado.
- Monto vigente por adquisición de licencia es de \$52,500.00 (cincuenta y dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.).
- Precios sujetos a revisión y a cambios sin previo aviso.
- La solicitud de correcciones derivadas de una captura incorrecta podría implicar la recaptura de información, o en su caso, incurrir en costos adicionales de soporte.
- El INDETEC no avala, certifica, respalda ni recomienda asesores externos de contabilidad gubernamental en relación al SAACG.NET. Todos nuestros especialistas trabajan directamente para el INDETEC.
- El INDETEC no se hace responsable de los informes emitidos, ni garantiza el buen funcionamiento del SAACG.NET en los siguientes casos:
 - Cuando se utilicen aplicaciones no desarrolladas ni autorizadas por el INDETEC vinculadas al SAACG.NET.
 - Cuando la información haya sido operada externamente al SAACG.NET

- Cuando el SAACG.NET haya sido operado fuera de los procedimientos instruidos en la capacitación o manuales proporcionados por INDETEC.
- Cuando el SAACG.NET haya sido operado por personal no capacitado.
- No se emiten facturas por anticipado.
- La instrumentación de una nueva licencia, requiere contemplar el tomar la Capacitación para la Implementación.
- En caso de que la licencia sea adquirida sin tomar la capacitación para la implementación, previo al envío de la licencia, será necesario el llenado de una evaluación con la que se pueda acreditar que quien operará el Sistema SAACG.NET cuenta con los conocimientos básicos indispensables para el uso. En caso de que se identifique un resultado insuficiente al finalizar la evaluación, será necesario acceder a la capacitación que permanente recomendamos, para así obtener la clave de acceso, garantizando que se le dará un uso adecuado y brindando así el acceso al soporte técnico para dicha licencia.
- Para iniciar su Prueba Piloto mediante el Curso de Implementación, ver fechas, cupo disponible, costos (\$3,200.00 por persona, 11 días antes del evento), temario (agenda), requisitos de participación, descuentos grupales o inscripciones a Cursos, dirijase a la página web de INDETEC <http://www.indetec.gob.mx/cursos.php> o si desea mayor información del SAACG.NET o estar en lista de espera en algún curso con cupo lleno, favor de comunicarse con la Lic. Patricia Medina (pmedina@indetec.gob.mx) o Lic. Geidhi García (ggarcia@indetec.gob.mx) a los teléfonos 01 33 3669 5550 al 59 Ext. 820 y 802.
- La distribución de nuevos módulos podría implicar costos adicionales.
- La solicitud de cambios y mejoras al Sistema podría implicar costos adicionales.
- Para tomar la capacitación, es necesario llevar a cabo la instalación del Sistema con anticipación.
- En caso de requerir capacitación en sitio, se ofrece mediante aportación extraordinaria por separado, bajo solicitud previa.
- Para la adquisición del Sistema, se requiere enviar el formulario con los datos fiscales solicitados, el comprobante de pago y la carta de aceptación, solicite el formato de estos documentos.

- El remitente para el envío del CFDI se le hará llegar de un correo de CONTPAQI.
- Su solicitud de factura, deberá realizarse en el mes en que se realizó su aportación. La factura se generará 3 días después de su Comprobación de pago a la Lic. Patricia Medina (pmedinag@indetec.gob.mx) o Lic. Geidhi García (ggarciaq@indetec.gob.mx) a los teléfonos 01 33 3669 5550 al 59 Ext. 820 y 802.
- Para solicitar más información referente a su CFDI favor de dirigirse al área de Tesorería a los teléfonos 33 3669 5550 al 59, con la Lic. Sarai Valencia (avalenciah@indetec.gob.mx) o Lic. Karina Hernández (khernandezc@indetec.gob.mx) a las extensiones 111, 900 Y 901.
- Al realizar un pago, deberá hacer uso del concepto de pago proporcionado y de la referencia del beneficiario en su depósito para identificarlo. En caso de no utilizar el concepto de pago indicado, el pago no será recibido.
- Para la correcta operación del SAACG.NET, es indispensable que la apertura del ejercicio 2019, así como cualquier captura en su contenido, se lleve a cabo haciendo uso exclusivamente de la versión 1.9.0.1, siguiendo las instrucciones del manual de apertura 2019. En caso de operar el ejercicio 2019 con la versión 1.8.1.1 o cualquier versión anterior, los Estados Financieros serán emitidos en base a catálogos y clasificadores no vigentes y la reclasificación de la información capturada, así como cualquier atención requerida para este caso, no se encuentra bajo la cobertura de soporte técnico.
- Para mayor información sobre el servicio de soporte técnico, consulte la [Descripción del Soporte Técnico](#) dentro de nuestro sitio web, así como el documento "[Carta de Bienvenida al Soporte Técnico](#)"