

## Preguntas Frecuentes – Mesa de Ayuda

### 1. ¿Cómo cambio mi contraseña de red o correo electrónico?

Respuesta:

Puedes cambiar tu contraseña siguiendo estos pasos:

1. Presiona las teclas Ctrl + Alt + Supr al mismo tiempo.
2. Haz clic en "Cambiar una contraseña".
3. Escribe tu contraseña actual, luego la nueva y confírmala.
4. Presiona Enter.

 Recuerda que tu nueva contraseña debe tener al menos 8 caracteres y combinar letras y números.

---

### 2. ¿Cómo creo un archivo PST en Outlook para mover correos antiguos?

Respuesta:

1. Abre Outlook.
2. Ve a la pestaña Archivo > Configuración de la cuenta > Configuración de la cuenta.
3. Haz clic en la pestaña Archivos de datos y luego en Agregar.
4. Elige el tipo PST, asígnale un nombre y guárdalo.
5. El nuevo archivo aparecerá en tu panel izquierdo de Outlook, y podrás mover ahí correos arrastrándolos.

 Si necesitas ayuda visual, solicítanos una guía paso a paso.

---

### 3. ¿Cómo exporto o importo mis reglas de correo en Outlook?

Respuesta:

1. En Outlook, ve a Archivo > Administrar reglas y alertas.
2. Haz clic en Opciones (parte superior).
3. Elige Exportar reglas (para guardar una copia) o Importar reglas (para cargarlas en otro equipo).

 Guarda el archivo en una ubicación segura (formato .rwz).

---

### 4. ¿Cómo limpio los archivos temporales para que mi PC vaya más rápido?

Respuesta:

1. Presiona Windows + R, escribe `cleanmgr` y presiona Enter.
2. Selecciona la unidad C: y espera unos segundos.
3. Marca las casillas de archivos temporales, papelera de reciclaje, archivos de internet, etc.
4. Haz clic en Aceptar > Eliminar archivos.

✓ Haz esto una vez al mes para mantener tu equipo ágil.

---

## 5. ¿No puedo enviar o recibir correos en Outlook, qué puedo hacer?

Respuesta:

1. Verifica que tienes conexión a internet.
2. Reinicia Outlook.
3. Revisa si hay mensajes en la bandeja de salida.
4. Intenta cerrar y abrir sesión.

✉ Si el problema persiste, toma nota del mensaje de error (si lo hay) y contáctanos para ayudarte.

---

## 6. ¿Cómo puedo saber el nombre de mi equipo o la IP para un soporte remoto?

Respuesta:

1. Presiona Windows + R, escribe `cmd` y presiona Enter.
2. En la ventana negra, escribe `hostname` para saber el nombre del equipo.
3. Escribe `ipconfig` y busca la línea que dice Dirección IPv4 para ver tu IP.

─ Comparte esta información solo con personal autorizado de TI.

---

## 7. ¿Cómo solicito soporte si trabajo en remoto?

Respuesta:

Puedes comunicarte con la Mesa de Ayuda por:

Correo: [ithelpdesk@hermes.com.pe](mailto:ithelpdesk@hermes.com.pe)

Teléfono: (01) 617 4000 anexo 5555

⌚ Horario de atención: 24/7

📝 Recuerda brindar tu nombre, usuario, equipo afectado y descripción clara del problema.

---

## 🌐 8. No puedo acceder a internet, ¿qué hago?

**Respuesta:**

4. Verifica que el cable de red esté conectado o que el Wi-Fi esté activo.
5. Reinicia tu equipo.
6. Si el problema persiste, revisa si otros compañeros tienen el mismo problema.

📞 Si nada de esto funciona, contacta a la Mesa de Ayuda para asistencia.

---

## 9. Me olvidé mi contraseña y no puedo ingresar, ¿qué hago?

**Respuesta:**

Contáctanos por teléfono para validar tu identidad y restablecer tu contraseña.

🔒 Por seguridad, este tipo de solicitud no se hace por correo.

---

## 10. ¿Cómo conectar una unidad de red?

**Respuesta:**

1. Abre el Explorador de archivos.
  2. Haz clic derecho en Este equipo y selecciona Conectar a unidad de red.
  3. Elige una letra para la unidad (ej. Z:)
  4. En la casilla "Carpeta", escribe la ruta compartida: \\servidor\carpeta que se te envió por correo.
  5. Marca "Volver a conectar al iniciar sesión".
  6. Haz clic en Finalizar.
- 

## 11. ¿Cómo solicitar Acceso VPN?

**Respuesta:**

1. Solicita la autorización de tu jefatura.
2. Llena el siguiente formulario con los datos solicitados.
3. Envía al correo de [ithelpdesk@hermes.com.pe](mailto:ithelpdesk@hermes.com.pe) el formato adjuntando el VB de tu jefatura.

- 
4. Espera nuestra comunicación para confirmar los accesos solicitados o la instalación de nuestro software VPN – GlobalProtect de ser necesario.
- 

12. ¿Cómo saber el IMEI de mi equipo móvil?

Respuesta:

1. Abre la aplicación de llamadas (📞).
  2. Marca el siguiente código: \*#06#
  3. El número IMEI aparecerá automáticamente en la pantalla.
- 

13. ¿Qué hacer si recibo un correo sospechoso (phishing)?

Respuesta:

1. No abras enlaces ni descargues archivos.
  2. Reenvía el correo a [seguridadinformacion@hermes.com.pe](mailto:seguridadinformacion@hermes.com.pe)
  3. Elimina el correo de tu bandeja.
- 

14. ¿Qué hacer si no tengo acceso a Internet?

Respuesta:

4. Verifica que el cable de red esté conectado (si es fijo).
  5. Si es WiFi, asegúrate de estar conectado a la red corporativa HTB
  6. Abre un navegador e intenta acceder a [www.google.com](http://www.google.com).
  7. Si no conecta, reinicia tu equipo y el router (si estás remoto).
  8. Si el inconveniente persiste comunícate con [ithelpdesk@hermes.com.pe](mailto:ithelpdesk@hermes.com.pe)
- 

15. ¿Cómo conectarme a la VPN corporativa?

Respuesta:

1. Abre el cliente VPN (Global Protect)
  2. Ingresa tu usuario y contraseña de red.
  3. Ingresa el código de MFA si es solicitado.
  4. Verifica que el estado cambie a **Conectado**.
-

## **16. ¿Qué hacer si pierdo mi laptop o celular corporativo?**

Respuesta:

1. Reporta de inmediato a **Mesa de Ayuda** y a tu jefe directo.
  2. Envía un correo a [seguridadinformacion@hermes.com.pe](mailto:seguridadinformacion@hermes.com.pe) indicando número de serie/equipo.
  3. Se procederá con el bloqueo remoto y gestión de baja.
- 

## **17 ¿Cómo puedo realizar el Despacho de una Ruta Foránea? - Vales y viáticos**

Respuesta:

1. Validar que la ruta cuente con el indicador de foraneo y que cuente con fecha y hora de retorno.
  2. Validar que la fecha y hora de retorno comparadas con la hora de inicio de la ruta supere las 12 horas.
  3. Validar que la ruta cuente con por lo menos 1 punto foráneo.
  4. Validar que la ruta cuente con la estructura correcta de programación. (Inicia en punto base y finalice en punto base) (Si es de un día)
  5. Validar que la ruta cuente con la estructura correcta de programación. (Inicia en punto base y finalice en punto)
  6. (Si es de más de un día) Validar que sean los mismos tripulantes que iniciaron y están finalizando la ruta. (en caso sea de más de un día)
- 

## **18. ¿Cómo puedo realizar la liquidación de una Ruta Foránea? - Vales y viáticos**

Respuesta:

1. Validar que la ruta cuente con despacho previamente.
2. Validar que la ruta cuente con fecha y hora de llegada.
3. Validar que la fecha y hora de llegada de la ruta comparadas con la hora de inicio de la ruta supere las 12 horas.
4. Validar que la ruta cuente con por lo menos 1 punto foráneo (que no haya sido transferido)
5. Validar que la ruta cuente con la estructura correcta de programación. (Inicia en punto base y finalice en punto base) (Si es de un día)
6. Validar que la ruta cuente con la estructura correcta de programación. (Inicia en punto base y finalice en punto (Si es de más de un día)

---

**❑19. ¿Cómo puedo realizar el procesar de mis rutas ya liquidadas? - Vales y viáticos**

Respuesta:

1. Se debe validar que no se cuenten con observaciones para ese día.
  2. Se debe validar que las rutas se encuentren correctamente despachadas y liquidadas.
- 

**❑ 20. ¿Cómo puedo añadir a un personal a una fecha que no ha tenido asignación? - Vales y viáticos**

Respuesta:

1. Validar que el personal no cuente con ninguna asignación para ese día.
  2. Validar que el personal no haya participado en ninguna ruta para esa fecha, ya sea local o foránea.
  3. Validar que el personal pertenezca a unos de los puestos aplicables en ruta.
- 

**❑21. ¿Cómo subo un punto de postergación de abasto a hoja de ruta? – BETA**

Respuesta: Puedes subir una postergación siguiendo estos pasos:

1. Abre BETA en la opción de Control de Rutas.
2. Dale click en la bandeja de ABAS, para ver la postergación.
3. Escribe la secuencia en la columna SEC y marcar el check de CONF.
4. Dale click al botón de Guardar de la barra de herramientas o F10.
5. Aceptar las alertas que muestre el cambio de prioridad.
6. Verifica en hoja de ruta, debe cambiar a color verde.

☞ Recuerda que debe verificar la fecha en la que está el servicio.

---

**↑22. ¿Cómo subo una anulación de SAC en hoja de ruta?**

Respuesta:

1. abre BETA en la opción de Control de Rutas.
2. Dale click en la bandeja de SAC, para ver la anulación.
3. Marca el check de ANUL.
4. Dale click al botón de Guardar de la barra de herramientas o F10.
5. Verifica en hoja de ruta, debe cambiar a color morado.

☞ Recuerda que debe aparecer la ruta y turno al momento de hacer el check de anulación

---

## **23. ¿Porque no puedo cambiar personal en Resumen de Rutas?**

Respuesta:

1. En Resumen, de rutas, debe validar que la ruta tenga hora de Salida.
2. Si no cuenta con hora de salida, realizar el cambio por Tripulación en Despacho.

☞ Recuerda revisar la hora de salida de la ruta

---

## **24. ¿Cómo hacer para que mi ruta se vuelva foránea? - Vales y Viáticos – Beta**

Respuesta:

1. Abrir BETA en la opción de Asignación y Citación de Personal.
2. Buscar la ruta que se requiere que sea Foránea.
3. Marcar el check de RF (retorno foráneo).
4. Completa los campos de fecha y hora de retorno.
5. Dale click al botón Guardar.
6. Verifica que el check RF este marcado y la columna de retorno este llena con la fecha y hora.
7. Dale click al botón de Guardar de la barra de herramientas o F10.

☞ Recuerda que si es ruta de más días el personal y el Vehículo deben ser el mismo, y las rutas deben iniciar en Hermes y finalizar en Pernoche, hasta su fecha final.

---

## **25. ¿Mi ruta no se visualiza en el Control de Rutas, que debo hacer?**

Respuesta:

1. Verifica en la opción de Asignación y citación de Personal.
2. Observa la hora de citación de la ruta.
3. Revisa en la opción de Generación de Rutas.
4. Compara las horas de citación, sino coincide cambiar en la citación de Personal
5. Abrir el control de rutas y verificar.
6. Si el problema persiste, favor de llamar a los números del soporte. ☎

---

## **26. ¿Cómo puedo anular un punto de hoja de ruta?**

Respuesta:

1. Abre BETA en la opción de Movimientos CIT -> Detalle de hoja de Ruta
2. Llenar el campo de Ruta y darle la tecla TAB.
3. Busca el punto que se desea anular.
4. En la Columna Novedad, existen 2 cuadros uno pequeño donde se debe ingresar un número (3 – anulado | 5 – Sin atender)
5. Dale click al botón de Guardar de la barra de herramientas o F10.

6. Verifica en hoja de ruta, debe cambiar a color morado.

☞ Recuerda que este procedimiento es con conformidad de la Administración o Jefatura, se puede ver en Auditoria quien realizo la anulación.

---

## ■ 27. ¿Cómo activar una frecuencia de SAC?

Respuesta:

1. abre BETA en la opción de Movimientos CIT -> Frecuencia Traslado de Valores.
2. Verifica en la bandeja el punto que se desea activar como frecuencia.
3. En la Columna FREC, Llenar el código de Ruta que usualmente se usará.
4. Dale click al botón de Guardar de la barra de herramientas o F10.
5. Verifica en la ruta, debe mostrar el punto en la frecuencia.

☞ Recuerda que para el registro de nuevas frecuencias, es mediante el área de SAC. ⏺

---

## ■ 28. ¿Cómo hacer un punto simultáneo en Gestión de Solicitudes de Servicio?

Respuesta:

1. Abrir BETA en la opción de Gestión de Solicitudes de Servicio.
2. Verificar en Solicitudes generadas los puntos que no están como simultaneo.
3. Desmarcar el check de CRRE de estos servicios.
4. Ve a la opción de Simultáneos y Monederos (debajo de opción de Solicitudes generadas)
5. Dale click al botón de Asignar.
6. Llena el código de punto y completa el arco horario.
7. En la lista de servicios asociados, debes marcar el check de Asociar.
8. Finalmente presiona el botón de Grabar.
9. Debe mostrarse el nuevo punto en la lista de simultáneos y monederos.
10. En solicitudes Generadas, darle el cierre a este punto simultaneo.

---

¿No encuentras tu duda aquí?

¡Estamos para ayudarte!

Contáctanos y con gusto te orientaremos o te enviaremos una guía rápida paso a paso para resolverlo tú mismo.