



## **Boletín de Apoyo Técnico**

Qué hacer cuando su nómina no está calculando las deducciones correctamente

## Causas

- El servicio de tablas de impuesto sobre nómina no está activo
- Necesita actualizar su suscripción al Sage Business Care dentro del programa
- Su suscripción al Sage Business Care ha expirado
- Sus tablas de nómina están expiradas
- Ha excedido su período de gracia de 20 días
- Sage 50 no ha sido activado
- Está utilizando una versión obsoleta de Sage 50

## Solución

### Sección I: Versiones Sage 50 2015 y 2016

**Nota:** Puede que sea necesario desactivar su antivirus o *firewall* para actualizar su suscripción.

1. Vaya a **Help > Sage 50 Subscription Updates**.
2. Seleccione **Online**, luego **OK**.
3. Haga click sobre **OK** en el mensaje confirmando que actualizó su suscripción.
4. Verifique que sus deducciones calculen correctamente.

### Sección II: Versión 2014, 2012 o anterior

Estas versiones de Sage 50 están obsoletas y ya no podrán correr nómina o recibir apoyo técnico de Sage. Debe actualizar su versión a Sage 50 2016.1 para poder utilizar estos servicios.

### Sección III: Versión Sage 50 2013

**Nota:** Sage ha anunciado que el apoyo para Sage 50 2013 terminaría el 30 de noviembre del 2015. Algunos clientes aún pueden utilizar nómina luego de esta fecha. Esto podría cambiar sin aviso previo y podría verse sin manera de procesar su nómina. Recomendamos actualizar a Sage 50 2016.1 para evitar cualquier inconveniente.

1. Vaya a **Help > About Sage 50 Accounting**.
2. Verifique que su número de serie esté visible
  - Si ve su número de serie, vaya al paso 5.
  - Si no ve su número de serie, vaya al siguiente paso.
3. Vaya a **Help > Sage 50 Activation**.
4. Ingrese su número de serie y su *customer ID*, y seleccione **OK**.
5. Vaya a **Help > Tax Service Registration** y revise el año del *Registered Tax Service*.
  - Si este campo lee *Not Registered* o contiene un año previo, ingrese su número de registro y seleccione **OK** (puede obtener un número de registro en el *Sage Customer Portal* o llamando al 1-877-481-0341).
  - Si este campo contiene un número extraño, proceda a la sección V.
6. Seleccione **Services > Check for Updates**, y luego **Check Now**.
7. Descargue e instale cualquier actualización de tablas de nómina que esté disponible.

### Sección IV: Suscripción Expirada o No Incluye Nómina

Si desea añadir nómina a su producto, contacte al departamento de ventas de Sage al 1-866-349-3572, o llame a Business Software Solutions al 787-995-6620.

## **Sección V: Error persiste o Ninguna Solución Anterior Aplica**

Si ninguna de las soluciones anteriores ha resuelto el problema, necesitará apoyo técnico. Si su suscripción al Sage Business Care Plan está activa, esta incluye apoyo técnico con Sage. Ellos pueden ayudarle a corregir este error. Puede llamar al 1-866-747-3888 para recibir apoyo técnico gratuito. Business Software Solutions también puede ayudarle si adquiere uno de nuestros paquetes de servicio.



supportgroup@bsspr.com  
787.995.6620  
www.bsspr.com

Urb. San Agustín  
#1221 Calle 3  
San Juan PR  
00926-1833