F-DI -14 MANUAL ERRORES CONOCIDOS

FACTURA ELECTRÓNICA - MINHACIENDA

Versión Nro. 1

Nro. 5-20160208

CONTENIDO

1. CONTROL DE CAMBIOS 4

2. INTRODUCCIÓN 4

2.1. PROPÓSITO 4

2.2. PÚBLICO DESTINATARIO 4

3. EL CORREO NO EXISTE 5

4. SELECCIONAR EL PLAN DE PAGOS 5

5. MENSAJE DE LA PAGINA WEB – RUNTIME ERROR 6

6. EL DOCUMENTO YA EXISTE EN EL SISTEMA – DEBE INGRESAR UN NUMERO DE DOCUMENTO VALIDO PARA LA COMPAÑÍA. 9

7. LA PAGINA SE QUEDA CARGANDO – PERSONALIZA TU FACTURA 10

8. RECHAZOS DE FACTURAS – SET DE PRUEBA CON IDENTIFICADOR X ES INCORRECTO 11

9. RECHAZO DE FACTURAS – DOCUMENTO PROCESADO ANTERIORMENTE. 18

10. NO SE PUDO TRAER LOS DATOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL PREFIJO [YYY] DE LA ENTIDAD XXXXXXXXX. RESPUESTA DIAN: NO REGISTRA PREFIJOS ASOCIADOS AL CÓDIGO DE SOFTWARE: 7DE75D4C-056F-49EA-A0D6-3DC21B42BDDA. 18

11. LA DIAN NO TIENE INFORMACIÓN PARA EL PREFIJO [X] DE LA ENTIDAD Y. 21

12. ERROR AL ALMACENAR LA CONFIGURACIÓN DE APROBACIONES. HAY DOCUMENTOS PENDIENTES POR GESTIONAR, POR FAVOR GESTIONARLOS PARA PODER MODIFICAR LA CONFIGURACIÓN 22

13. EL XML NO ES UN DOCUMENTO VALIDO 22

14. EL CODIGO PCI NO SE ENCUENTRA ASOCIADO A NINGUNA COMPAÑIA 23

15. NO SE ENCONTRO CODIGO PCI 24

16. CORREO DE SUPERVISOR NO PERTENECE A LA PCI REPORTADA EN EL CORREO RECIBIDO. 24

17. CORREO DEL SUPERVISOR NO EXISTE EN LA BASE DE DATOS 25

18. LA FACTURA ASOCIADA CON NUMERO X NO EXISTE EN EL SISTEMA.....¡Error! Marcador no definido.

19. LA PLATAFORMA SE QUEDA CARGANDO Y NO PERMITE INGRESAR A LA PLATAFORMA DE FE DE OLIMPIA. 26

20. LA COMPAÑÍA NO EXISTE 27

21. EL SUPERVISOR NO PUEDE VER LAS FACTURAS 28

22. LISTAS DE CHECKEO 30

22.1. INFORMACION DE ESCALAMIENTO 30

22.1.1. INFORMACION BASICA DEL USUARIO 31

22.1.2. DETALLE DE LA NOVEDAD 31

22.1.3. EVIDENCIAS Y ADJUNTOS 31

22.2. PLANTILLAS 31

23. PROPIEDAD DE OLIMPIA 32

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	2021-05-07	Creación de Documento

2. INTRODUCCIÓN

En este documento se describen los errores conocidos que se pueden presentar las entidades adscritas a MinHacienda en el proceso de emisión y recepción.

2.1. PROPÓSITO

Este documento se ha elaborado con el fin de facilitar el soporte técnico del Portal de Factura Electrónica de MinHacienda.

2.2. PÚBLICO DESTINATARIO

Este manual está dirigido a la mesa de servicios como apoyo para brindar soporte técnico al Portal Factura Electrónica para las entidades adscritas de MinHacienda que lo requieran.

3. EL CORREO NO EXISTE

Causas:

Se presenta porque el usuario está ingresando al link para los clientes generales de factura electrónica de Olimpia https://appfacturaelectronica.olimpiait.com/.

Solución:

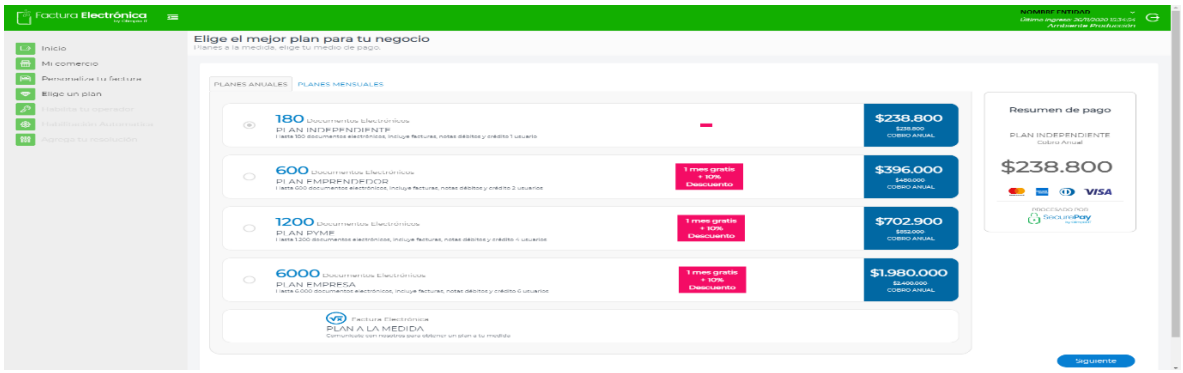
Se debe validar el link de Factura Electrónica para MinHacienda donde está ingresando el usuario, el cual es: https://minhaciendafe.olimpiait.com/.

4. SELECCIONAR EL PLAN DE PAGOS

Causas:

Se presenta por 2 motivos:

1. El usuario está ingresando al link para los clientes generales de factura electrónica de Olimpia https://appfacturaelectronica.olimpiait.com/.
2. Sí está ingresando en la plataforma de factura electrónica de Olimpia para MinHacienda y le aparece el plan de pagos es porque esa entidad no tiene asociada una PCI en BD, esto pasa porque MinHacienda no reporto una PCI para esta entidad.



Solución:

Se debe validar los siguientes puntos:

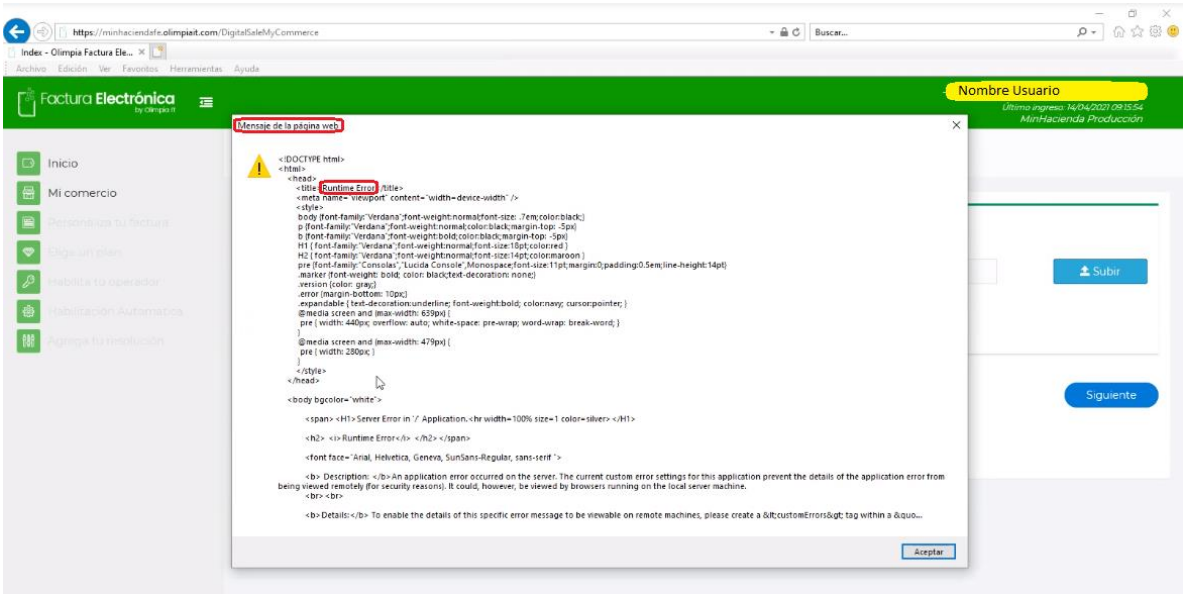
1. Que el link de Factura Electrónica para MinHacienda donde está ingresando el usuario sea https://minhaciendafe.olimpiait.com/.
2. Escalar a Olimpia con las respectivas evidencias e información detallada

5. MENSAJE DE LA PAGINA WEB – RUNTIME ERROR

Causas:

Este tipo de errores se presentan cuando se está cargando el RUT en la plataforma y se pueden generar por dos motivos:

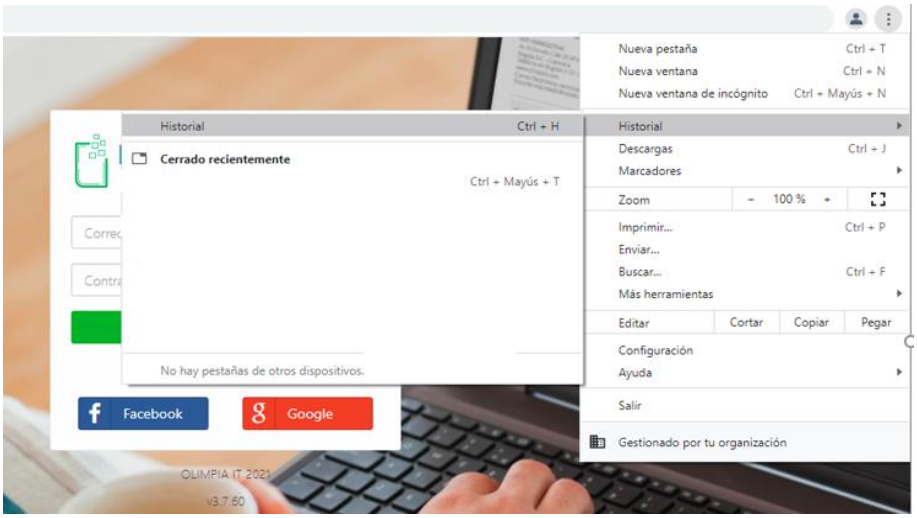
1. Por errores del navegador Internet Explorer.
2. Por restricciones en la red de internet de la entidad.

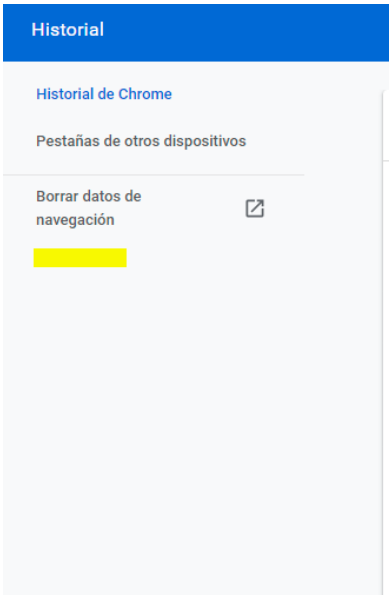


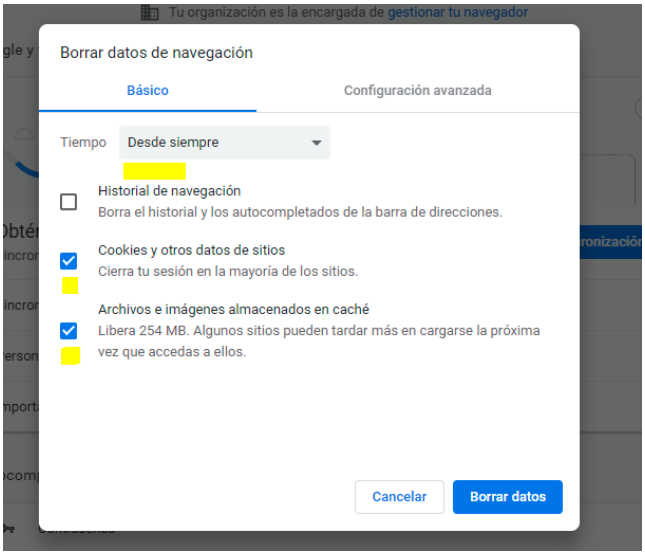
Solución:

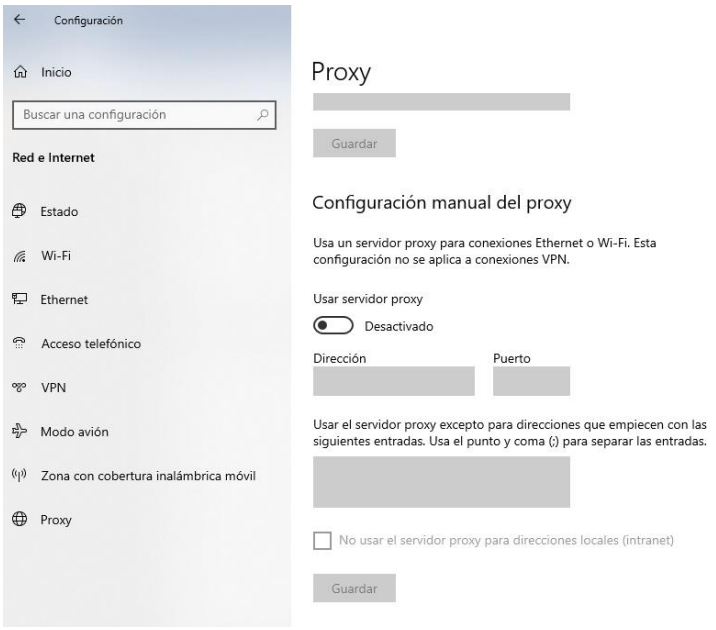
Se debe realizar el proceso por medio del navegador de internet recomendado el cual es Google Chrome, si el error persiste eliminar el historial de cookies y cache se debe realizar el proceso con una red diferente sin restricciones de internet.

Validar que el equipo no cuente con un PROXY o VPN configurados, en el caso que los tenga activos, deshabilitarnos y probar nuevamente el funcionamiento del portal, ya que estas restricciones de conexión pueden generar error de conexión o conflictos en la página, de igual manera en lo posible probar un equipo y conexión a internet diferente, esto con el fin de descartar posibles restricciones del equipo o de la red a la cual está conectado.


Nueva pestaña Ctrl + T
Nueva ventana Ctrl + N
Nueva ventana de incógnito Ctrl + Mayús + N
Historial Ctrl + H
Cerrado recientemente
Ctrl + Mayús + T
No hay pestañas de otros dispositivos.
Facebook
Google
Historial
Descargas Ctrl + J
Marcadores
Zoom - 100 % +
Imprimir... Ctrl + P
Enviar...
Buscar... Ctrl + F
Más herramientas
Editar Cortar Copiar Pegar
Configuración
Ayuda
Salir
Gestionado por tu organización
OLIMPIA IT 2021
v3.7.60


Historial
Historial de Chrome
Pestañas de otros dispositivos
Borrar datos de navegación


Tu organización es la encargada de gestionar tu navegador
Borrar datos de navegación
Básico
Configuración avanzada
Tiempo
Desde siempre
Historial de navegación
Borra el historial y los autocompletados de la barra de direcciones.
Cookies y otros datos de sitios
Cierra tu sesión en la mayoría de los sitios.
Archivos e imágenes almacenados en caché
Libera 254 MB. Algunos sitios pueden tardar más en cargarse la próxima vez que accedas a ellos.
Cancelar
Borrar datos

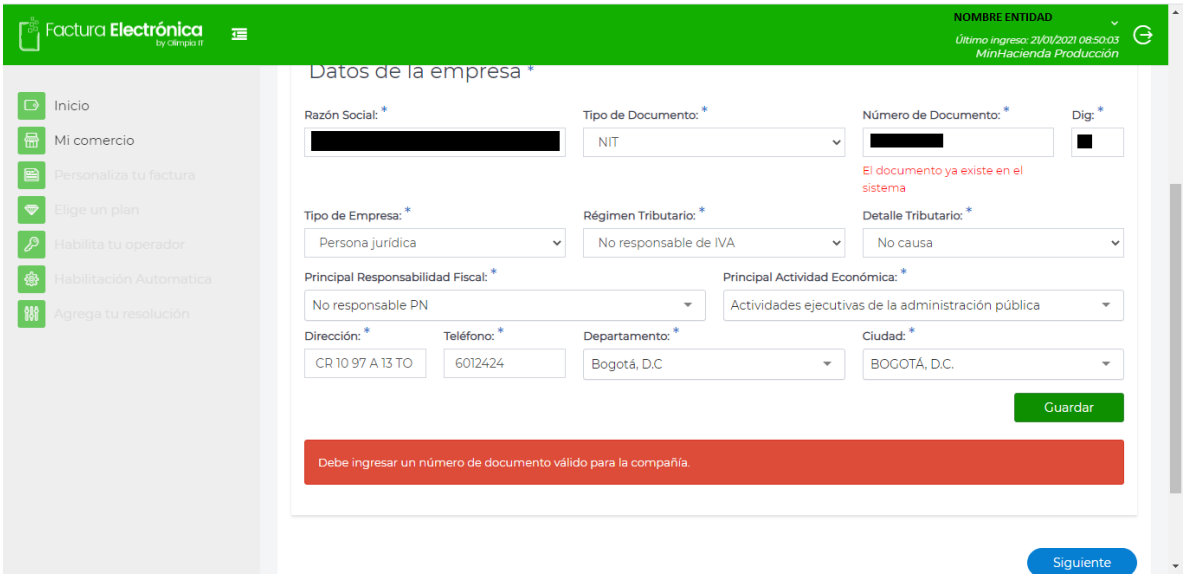


6. EL DOCUMENTO YA EXISTE EN EL SISTEMA – DEBE INGRESAR UN NUMERO DE DOCUMENTO VALIDO PARA LA COMPAÑÍA.

Causas:

Este error se presenta por dos motivos:

1. la entidad inicialmente hizo el registro en la plataforma con el link https://appfacturaelectronica.olimpiait.com/ y no con el link de MinHacienda.
2. Algún usuario de la entidad alcanzo a iniciar el proceso de habilitación donde cargo y guardo el RUT en la plataforma de FE para MinHacienda por lo tanto al intentar cargar nuevamente el RUT de la entidad con otro usuario va a generar el error.



Solución:

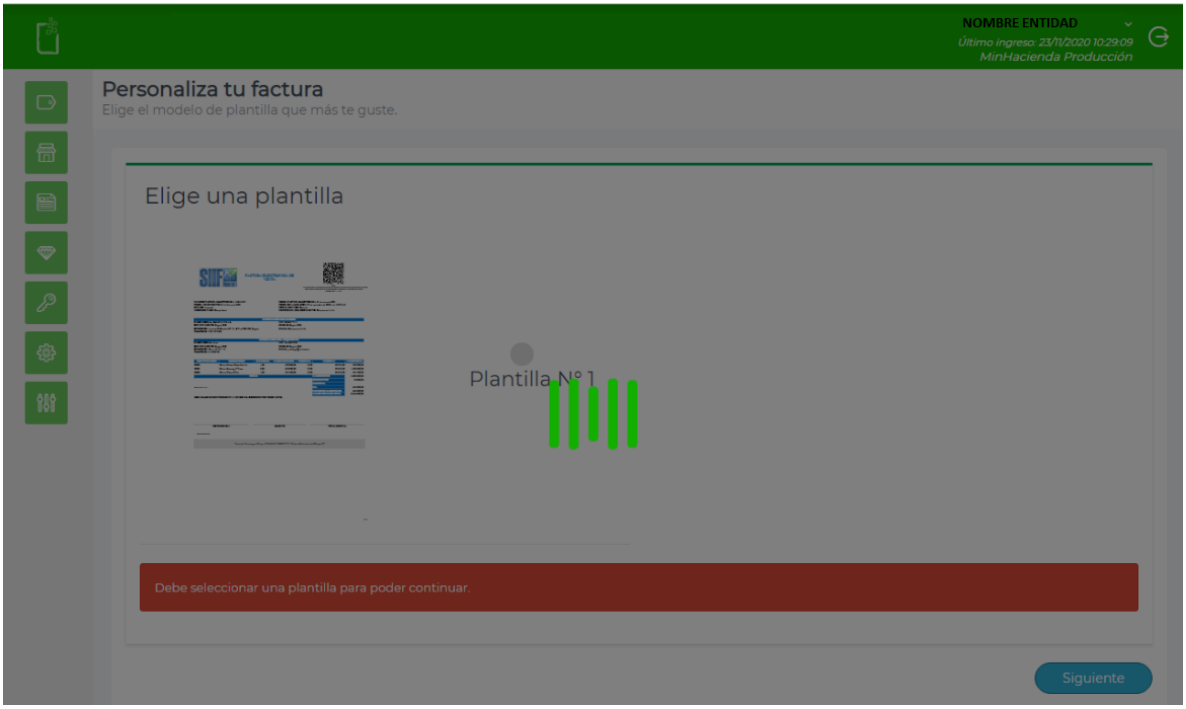
Para el caso:

1. Escalar a Olimpia con las respectivas evidencias e información detallada

7. LA PAGINA SE QUEDA CARGANDO – PERSONALIZA TU FACTURA

Causas:

Esta novedad se presenta cuando le dan clic sobre "**Siguiente**" sin seleccionar la plantilla, esto genera que la página se quede cargando y no permita continuar.



Solución:

Inicialmente hay que actualizar la página y seleccionar la plantilla dando un clic sobre el circulo que se encuentra sobre el texto "**Plantilla N°1**", al realizar esta acción quedará un **punto** dentro del círculo, posterior a este paso debemos dar clic sobre el botón "**Siguiente**", de esta manera la plataforma nos permitirá continuar con el proceso.

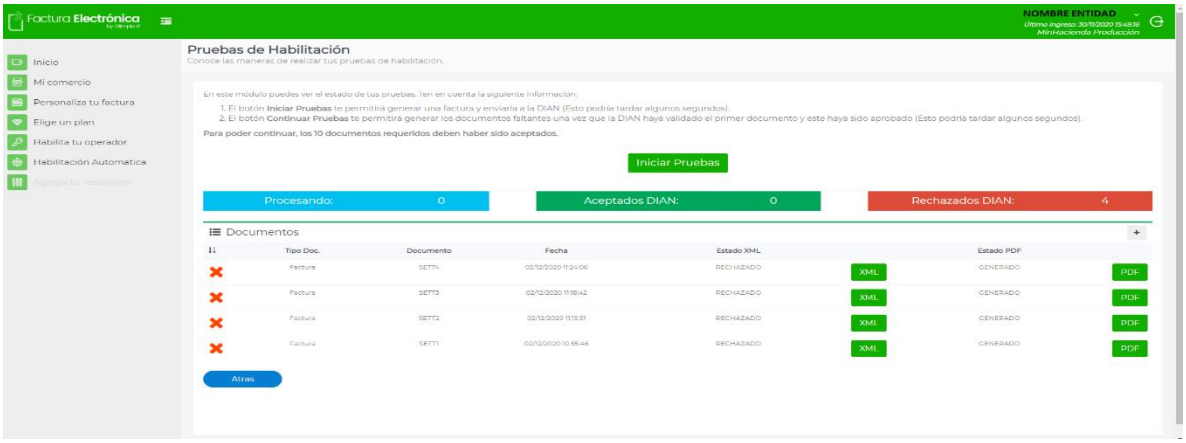
8. RECHAZOS DE FACTURAS – SET DE PRUEBA CON IDENTIFICADOR X ES INCORRECTO

Causas:

Cuando las pruebas son rechazadas ante la DIAN puede ser por los siguientes motivos:

1. Se escribió mal el Set de Pruebas (TestSetId).
2. Cuando se escribió el Set de Pruebas se agregó un espacio al inicio o al final, la plataforma identifica el espacio como un carácter y si se agrega dentro del código TestSetId es causal de rechazo en las pruebas.

3. La entidad registro a un proveedor tecnológico diferente a Olimpia en el proceso de habilitación en la plataforma de la DIAN y la entidad no termino las pruebas con ese proveedor, adicionalmente está usando en la Plataforma de Factura Electrónica de Olimpia el set de pruebas que la DIAN genero para el otro proveedor tecnológico.



Bogotá, 12/2/2020 11:19:57 AM

Reciba un saludo cordial:

Informamos que la DIAN ha rechazado las siguientes facturas:

Compañía	Número Factura	Razón del Rechazo
NOMBRE ENTIDAD	SETT3	• Set de prueba con identificador 7de75d4c-056f-49ea-a0d6-3dc21b42bdda es incorrecto.

Si tiene dudas de su factura, comuníquese con nosotros:

Olimpia IT S.A.S.

(+571)7425510 (316)4722902 | Av. El Dorado # 69a - 51Torre B - Piso 2 | soportecorporativo@olimpiait.com

Nota: *La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y esta dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido.*

Facturación **Electrónica**

Solución:

Se deben validar los siguientes puntos:

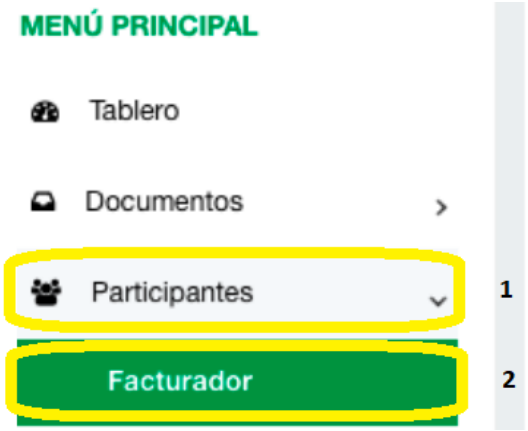
1. Verificar en la DIAN que la entidad tenga asociado a Olimpia como proveedor tecnológico, para eso pueden seguir los siguientes pasos:
   1.1. Ingresar a la página principal de la DIAN https://www.dian.gov.co/
   1.2. En la sección "**Temas de Interés**" seleccionar la opción "**Habilitación**".

1.3. Seleccionar el modulo "**Empresa**" e ingresar en el primer campo, el número del documento del representante legal y en el segundo campo, ingresar el NIT de la entidad sin el digital de verificación.

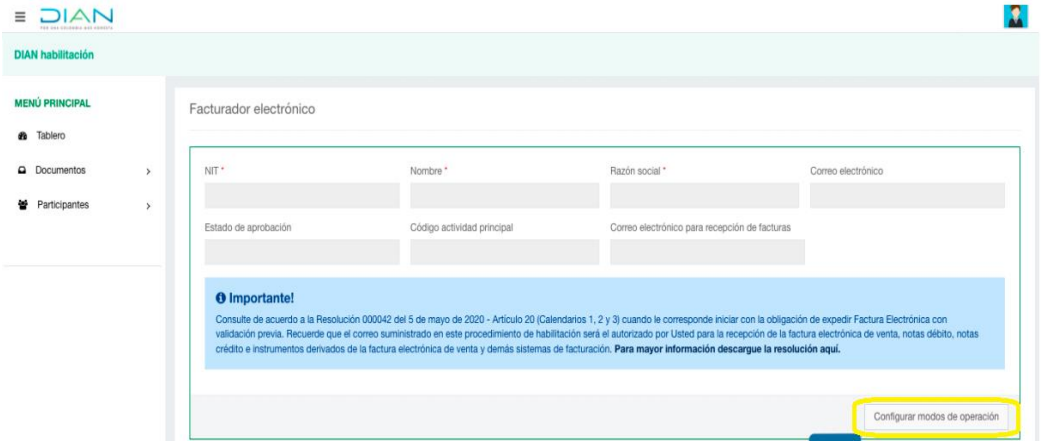
1.4. La DIAN envirara un correo electrónico al correo del representante legal, en este caso se debe solicitar al representante legal que el correo que llega de la DIAN lo reenvíe al usuario que esté realizando el proceso.

1.5. Se debe ingresar al link que aparece en el correo dando clic en la palabra "**Acceder**".

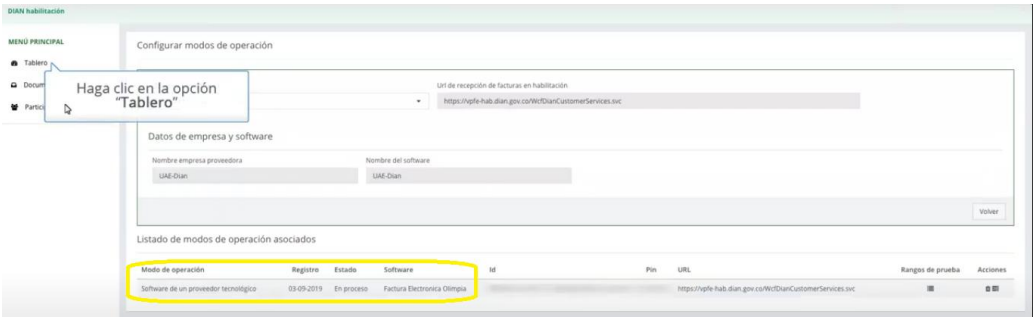
1.6. Se abrirá una nueva ventana en el navegador, donde nos dirige a la plataforma de la DIAN, aquí debemos ingresar en el módulo "**Participantes**" opción "**Facturador**".



1.7. Ingresar en la opción "**Configurar modos de operación**".



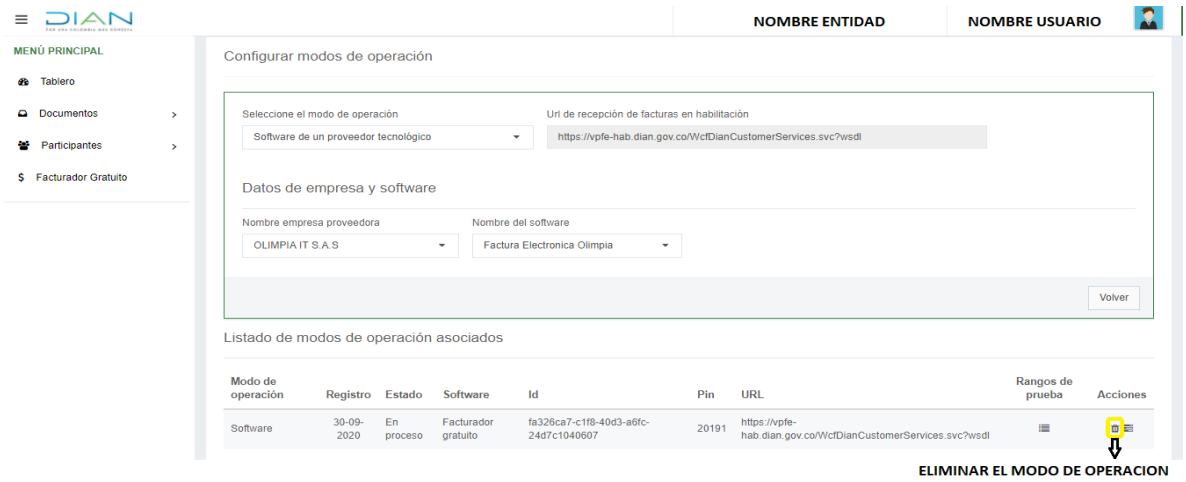
1.8. En el "**Listado de modos de operación asociados**" debe estar asociado Olimpia IT como proveedor tecnológico.



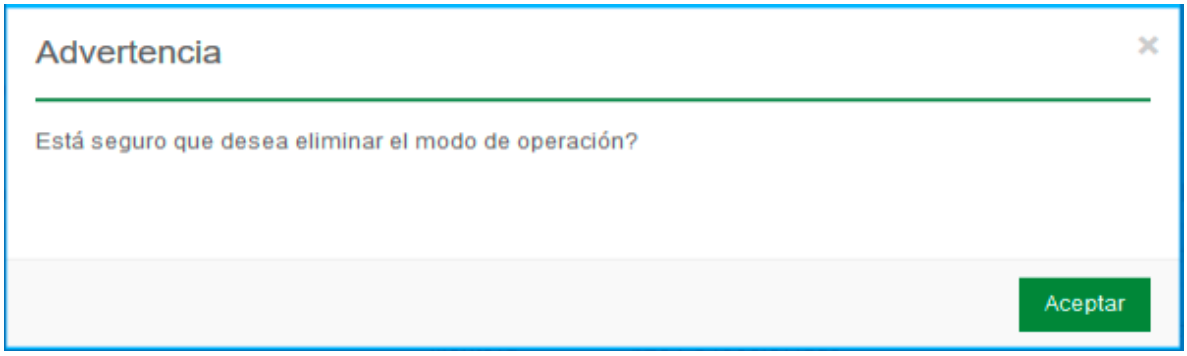
Empresa del Grupo Colpatria

2. Si la entidad tiene asociado otro proveedor tecnológico y no ha terminado las pruebas con la DIAN, se deben seguir los siguientes pasos:

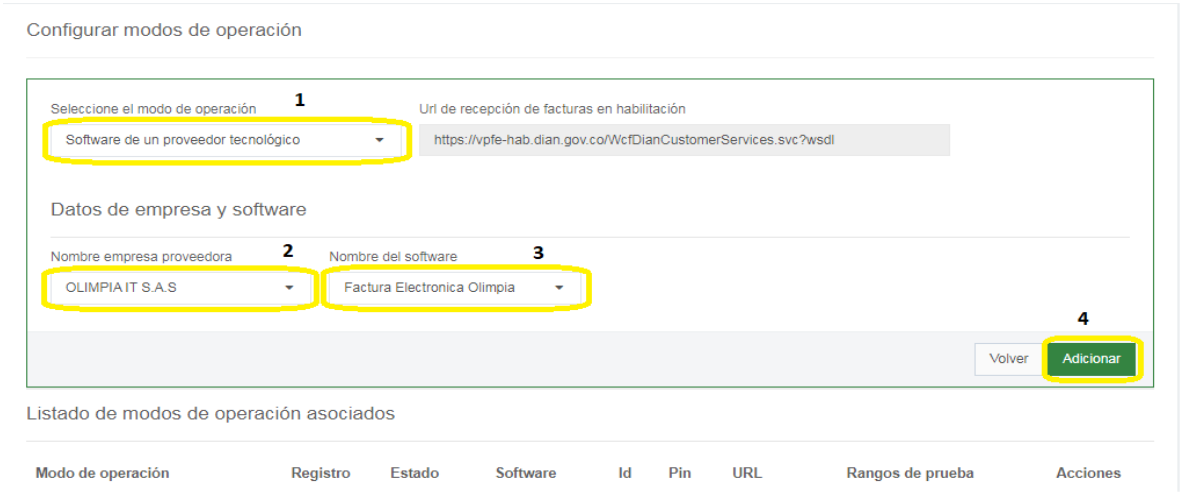
2.1. Se debe eliminar el modo de operación registrado, en la columna "**Acciones**" damos clic sobre el icono que tiene forma de una caneca



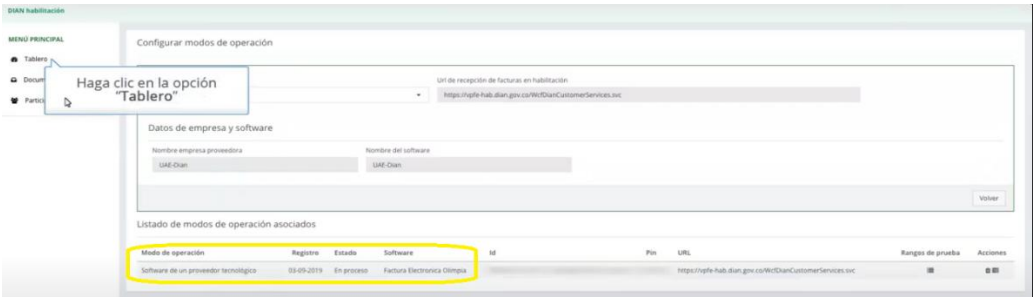
2.2. La plataforma de la DIAN preguntará si estamos seguros de eliminar el modo de operación a lo que daremos clic en "**Aceptar**".



2.3. Y ahora si nos permitirá asociar un nuevo modo de operación, en el campo **"Seleccione el modo de operación"** seleccionamos ***"Software de un proveedor tecnológico"***, en el campo **"Nombre de empresa proveedora"** seleccionamos ***"OLIMPIA IT SAS"***, en el campo **"Nombre del Software"** seleccionamos ***"Factura Electrónica Olimpia"*** y por ultimo damos clic en **"Adicionar"**.

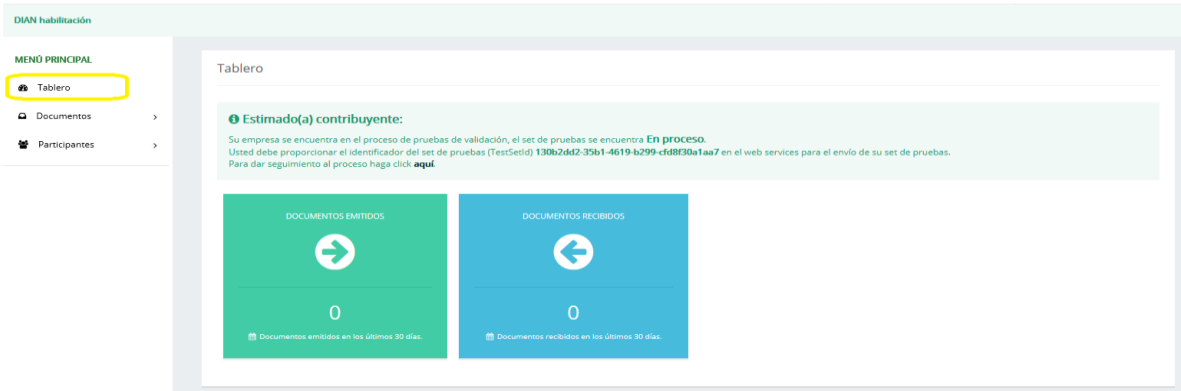


2.4. Aquí podremos ver que la entidad en la plataforma de la DIAN asoció o registró a Olimpia IT SAS como proveedor tecnológico para hacer las pruebas de habilitación ante la DIAN.

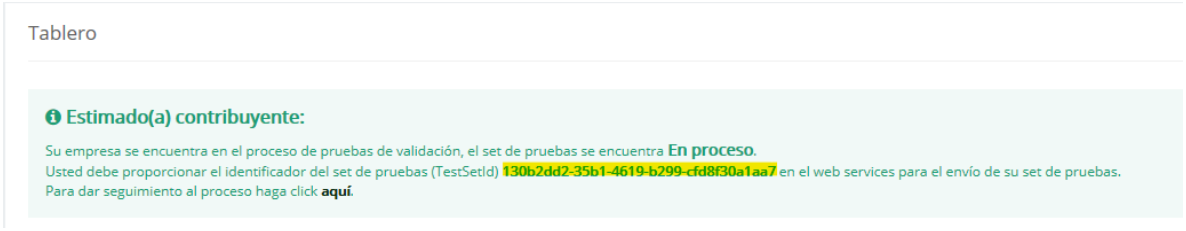


3. De debe volver a copiar el Set de Pruebas (TestSetId), para esto seguimos los siguientes pasos:

3.1. Después de validar los puntos anteriores, en la plataforma de la DIAN ingresamos al módulo "**Tablero**".



3.2. En la parte derecha se encuentra un texto en color verde donde podemos ver un código Set de Pruebas (TestSetId) el cual se encuentra en negrilla, este código lo vamos a copiar sin espacios.



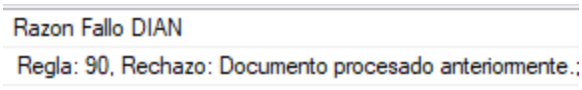
3.3. Posteriormente nos dirigimos a la plataforma de Factura Electrónica de Olimpia, ingresamos al módulo "**Habilita tu operador**" y en el campo "**TestSetId que da la DIAN**" pegamos el Set de Pruebas, verificamos también que tanto al inicio como al final del código no queden espacios, posteriormente damos clic en "**Guardar**", nos aparecerá una notificación que se han guardado los cambios correctamente y luego damos clic en "**Siguiente**".

3.4. Seguido de realizar los pasos anteriores continuamos haciendo nuevamente las pruebas.

9. RECHAZO DE FACTURAS – DOCUMENTO PROCESADO ANTERIORMENTE.

Causas:

Esta notificación se presenta cuando la entidad anteriormente hizo pruebas con un proveedor tecnológico y utilizaron el prefijo y los consecutivos de pruebas.



Solución:

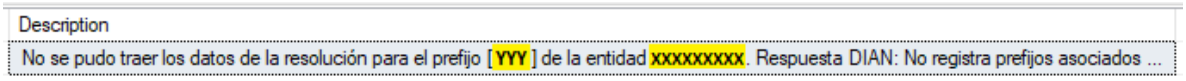
Se debe cambiar el consecutivo de las pruebas a un consecutivo que la DIAN no tenga reportado, para esto se podemos lo siguiente:

1. Consultar y descargar en la plataforma de habilitación de la DIAN un reporte de las pruebas que la DIAN tenga reportadas y de esta forma podemos saber cuáles son los consecutivos de los documentos que no se encuentren reportados en la DIAN y así mismo saber que consecutivo podemos asignar al documento por BD para continuar con las pruebas.
2. O también lo que podemos hacer es, sin consultar el reporte de la DIAN, podemos cambiar el consecutivo de las pruebas a un consecutivo más alto, por ejemplo, como sabemos que el prefijo es SETT y el consecutivo de las pruebas va desde 1 a 5000000, podemos asignar en BD el documento **SETT100** para que la plataforma inicie las pruebas desde este documento.

10. NO SE PUDO TRAER LOS DATOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL PREFIJO [YYY] DE LA ENTIDAD XXXXXXXXX. RESPUESTA DIAN: NO REGISTRA PREFIJOS ASOCIADOS AL CÓDIGO DE SOFTWARE: 7DE75D4C-056F-49EA-A0D6-3DC21B42BDDA.

Causas:

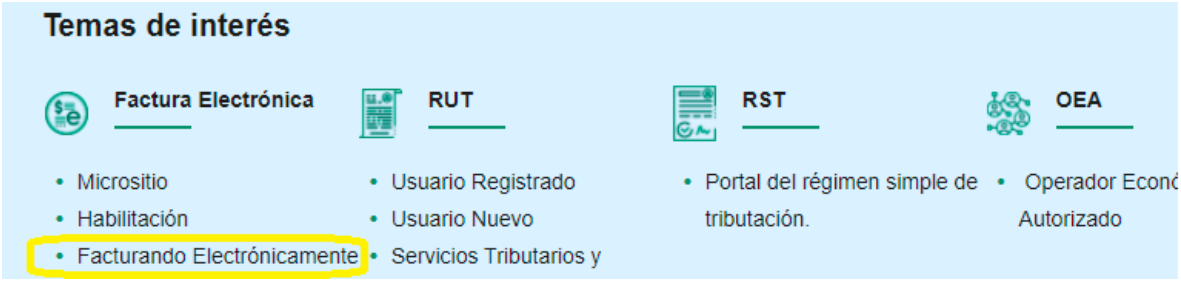
Este error se presenta cuando la entidad no ha asociado en la DIAN el prefijo que solicito en la resolución (Autorización Numeración de Facturación).



Solución:

Se debe indicar a la entidad que debe asociar el prefijo en la DIAN. Se pueden guiar siguiendo el manual de Autogestión Emisión o con los siguientes pasos:

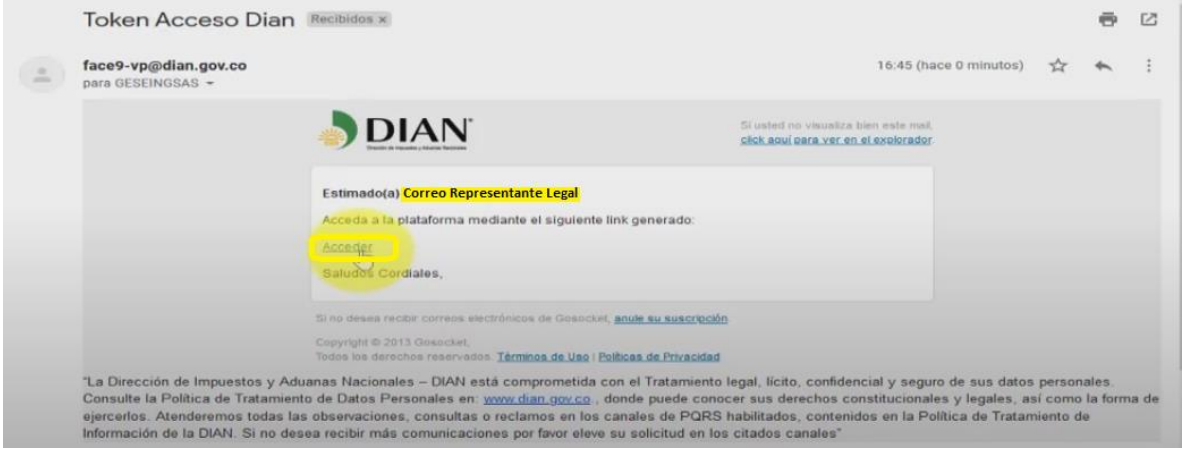
1. Ingresar a la página principal de la DIAN https://www.dian.gov.co/
2. En la sección "**Temas de Interés**" seleccionar la opción "**Facturando Electrónicamente**".



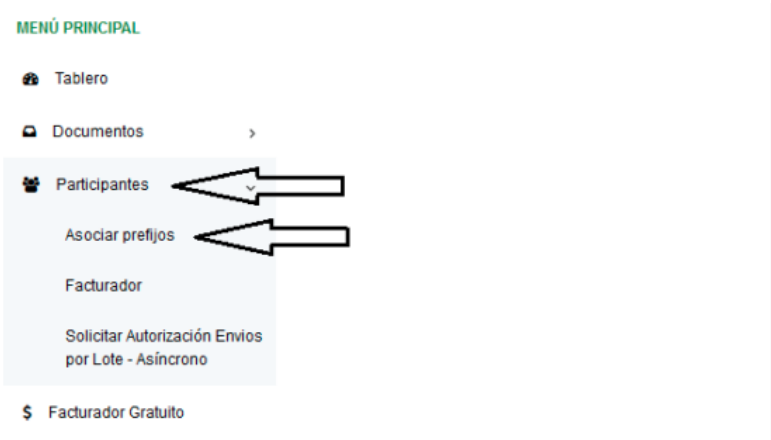
3. Seleccionar el modulo "**Empresa**" e ingresar en el primer campo, el número del documento del representante legal y en el segundo campo, ingresar el NIT de la entidad sin el digital de verificación.

4. La DIAN envirara un correo electrónico al correo del representante legal, en este caso se debe solicitar al representante legal que el correo que llega de la DIAN lo reenvíe al usuario que esté realizando el proceso.

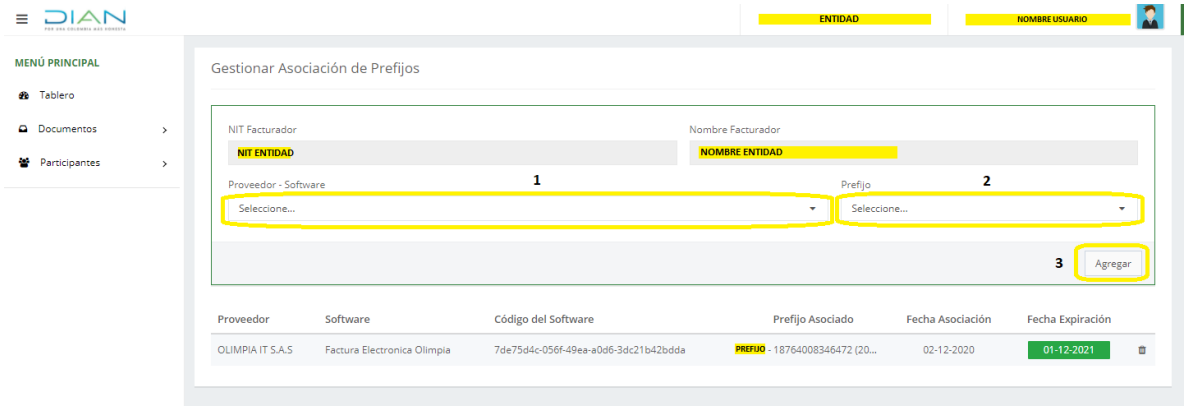
5. Se debe ingresar al link que aparece en el correo dando clic en la palabra "**Acceder**".



6. Se abrirá una nueva ventana en el navegador, donde nos dirige a la plataforma de la DIAN, aquí debemos ingresar en el módulo "**Participantes**" opción "**Asociar Prefijos**".



7. En la parte derecha debemos seleccionar en el campo “**Proveedor – Software**” a Olimpia IT, en el campo “**Prefijo**” seleccionar el prefijo que aparece el cual es el que solicito en la resolución, y por ultimo dar clic sobre el botón “**Agregar**”.



Posterior a estos pasos se debe intentar configurar el prefijo de la entidad nuevamente en BD.

11. LA DIAN NO TIENE INFORMACIÓN PARA EL PREFIJO [X] DE LA ENTIDAD Y.

Causas:

Este error se presenta por 2 razones:

1. La entidad no ha completado el proceso de registro y habilitación (no ha terminado las pruebas ante la DIAN).
2. Cuando la entidad no ha asociado en la DIAN el prefijo que solicito en la resolución (Autorización Numeración de Facturación).

Solución:

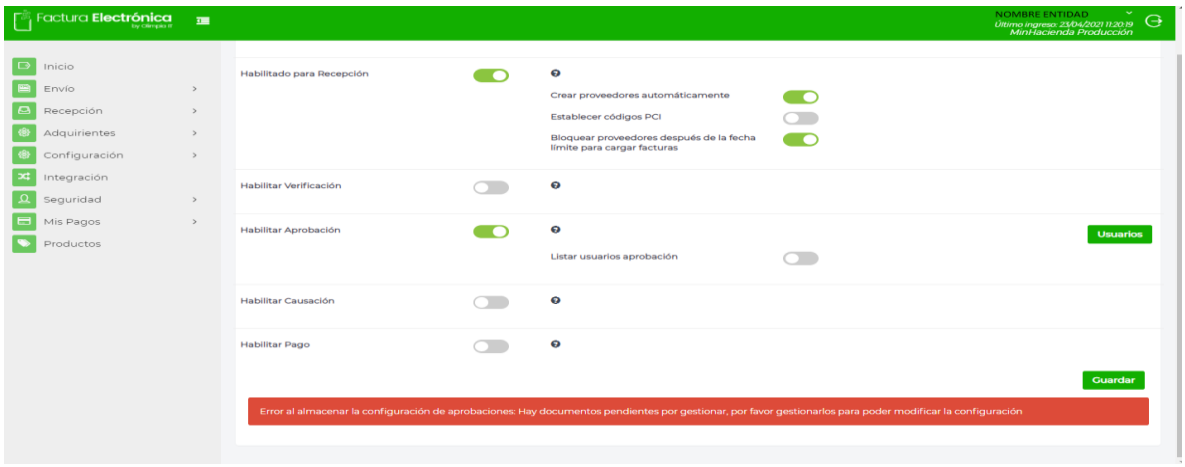
Se deben seguir los siguientes pasos:

1. Completar el proceso de registro y habilitación tanto en Olimpia como en la DIAN, para esto se pueden guiar con el "**Manual de usuario Autogestión Factura Electrónica Emisión**".
2. Y posteriormente asociar el prefijo en la DIAN.

12. ERROR AL ALMACENAR LA CONFIGURACIÓN DE APROBACIONES. HAY DOCUMENTOS PENDIENTES POR GESTIONAR, POR FAVOR GESTIONARLOS PARA PODER MODIFICAR LA CONFIGURACIÓN

Causas:

Cuando el check de la opción "**Establecer códigos PCI**" se encuentra desactivado y al intentar activarlo se genera este error es porque hay documentos cargados en la plataforma.



Solución:

Se debe escalar el caso a Olimpia con las respectivas evidencias e información en detalle de la novedad.

13. EL XML NO ES UN DOCUMENTO VALIDO

Causas:

Esta notificación se genera por los siguientes motivos:

1. El proveedor adjunto la factura sin comprimirla en formato ".ZIP".
2. El proveedor comprimió mal el archivo ".ZIP" y al abrirlo aparece una carpeta para poder ingresar a las facturas.
3. El proveedor adjunto el archivo XML incorrecto.

Razón de la devolución
El xml no es un documento valido.

Solución:

Se debe verificar que el proveedor este enviando el archivo XML "AttachedDocument" y lo esté comprimiendo correctamente, para realizar estas validaciones se pueden guiar con el "**V2 F-DI-14 MANUAL PARA PROVEEDORES - ENVIO FACTURAS**".

14. EL CODIGO PCI NO SE ENCUENTRA ASOCIADO A NINGUNA COMPAÑIA

Causas:

Esta notificación se presenta cuando la PCI la relacionaron con un carácter adicional como lo es un espacio o la PCI es incorrecta (no existe en el sistema).

Razón de la devolución
El código PCI no se encuentra asociado a ninguna compañía.

Solución:

Se debe validar con el supervisor la PCI y verificar que el proveedor la esté ingresando correctamente sin espacios ya sea si la está enviando a través del software de facturación del proveedor tecnológico o si la está enviando por correo electrónico.

15. NO SE ENCONTRO CODIGO PCI

Causas:

Esta notificación se presenta por los siguientes motivos:

1. Cuando la PCI es incorrecta.
2. Si la envían el documento por correo electrónico, se presenta por que escriben texto antes de escribir la PCI, como es de la siguiente manera: RV: 10-00-00; Contrato X; CorreoSupervisor@gmail.com
3. Cuando envían el documento por correo electrónico ingresan el signo #$ tanto al inicio como al final del asunto de la siguiente manera: #$10-00-00; Contrato X; CorreoSupervisor@gmail.com#$

Razón de la devolución
No se encontró código PCI.

Solución:

Se debe validar los siguientes puntos:

1. Validar la PCI con el supervisor, que sea la correcta.
2. Cuando se envíen los documentos por correo electrónico no se deben escribir caracteres o texto adicional, únicamente se debe relacionar los parámetros establecidos para enviar las facturas y las notas electrónicas.

16. CORREO DE SUPERVISOR NO PERTENECE A LA PCI REPORTADA EN EL CORREO RECIBIDO.

Causas:

Esta notificación se presenta cuando el usuario (correo electrónico) del supervisor no está configurado, no tiene asociada la PCI a la que el proveedor le está enviando el

documento o también puede presentarse cuando el proveedor escribió mal correo del supervisor.

Razón de la devolución
Correo de supervisor no Pertenece a la PCI reportada en el correo recibido.

Solución:

Se debe validar con el proveedor que este escribiendo correctamente el correo del supervisor y si está correcto, se debe validar con el supervisor en la plataforma de factura electrónica de Olimpia que el usuario se encuentre creado, tenga el "**Tramitador**", este configurado en el módulo de recepción donde se verifica que tenga asociada la PCI que a donde el proveedor le está enviando la factura, para hacer esta validación se pueden guiar con el "**V2 F-DI-14 Manual de Usuario -Módulo Recepción Min Hacienda - Supervisores**".

17. CORREO DEL SUPERVISOR NO EXISTE EN LA BASE DE DATOS

Causas:

Esta notificación se presenta por 2 motivos:

1. Cuando el proveedor escribió erróneamente el correo electrónico del supervisor.
2. En las notas de la factura donde se ingresa #$PCI;Contrato;CorreoSupervisor#$ después de ingresar el correo del supervisor agregan uno o varios **espacios** y posteriormente finalizan con #$ es decir, de la siguiente forma, donde el espacio marcado en amarillo representa un carácter y esta es una causal de devolución del documento: #$10-00-00; Contrato X; CorreoSupervisor@gmail.com #$
3. El correo del supervisor no se encuentra creado en el sistema.
4. El usuario del supervisor no se encuentra configurado en la plataforma de factura electrónica de Olimpia (En la entidad el usuario supervisor NO tiene relacionada la PCI a donde el proveedor le está enviando la factura.)

Razón de la devolución
Correo del supervisor no existe en la base de datos.

Solución:

Se deben validar los siguientes puntos:

1. Que el correo del supervisor que sea el correcto.
2. Que el proveedor este realizando el envío de los documentos con los parámetros establecidos por MinHacienda.
3. Que el usuario del supervisor se encuentre creado en el sistema.
4. Que el usuario supervisor se encuentra configurado en la plataforma de FE de Olimpia.

18. LA PLATAFORMA SE QUEDA CARGANDO Y NO PERMITE INGRESAR A LA PLATAFORMA DE FE DE OLIMPIA.

Causas:

Este error se puede presentar por 2 motivos:

1. Por errores en cookies y/o cache del navegador.
2. Para los usuarios supervisores, cuando el supervisor envía una factura desde su mismo correo electrónico, esto genera un nuevo o varios registros en BD, el cual no permite que el usuario supervisor pueda ingresar a la plataforma de factura electrónica de Olimpia:

Solución:

Debemos realizar las siguientes validaciones:

1. Procedemos a borrar cookies en el navegador.
2. Sí después de realizar los pasos anteriores el usuario sigue sin poder ingresar escalar un caso con Olimpia con las respectivas evidencias e informaicon detallada de la novedad

19. LA COMPAÑÍA NO EXISTE

Causas:

Este tipo de notificaciones se presenta por los siguientes motivos:

1. Porque en el archivo XML está seguido el NIT y el digito de verificación del adquiriente, por ejemplo, el NIT de la entidad es 899999090 y seguido se encuentra el digito de verificación 2, de la siguiente manera:

```
<cbc:RegistrationName>MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO</cbc:RegistrationName>
<cbc:CompanyID schemeID="1" schemeName="31">8999990902</cbc:CompanyID>
```

2. Porque en el archivo XML el código del tipo de documento para entidad es diferente a **31** el cual corresponde a tipo de documento "**NIT**", por ejemplo, que en el XML este el código **13** el cual corresponde a tipo de documento "**Cedula de Ciudadanía**", de la siguiente manera:

```
<cbc:RegistrationName>MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO</cbc:RegistrationName>
<cbc:CompanyID schemeID="1" schemeName="13">8999990902</cbc:CompanyID>
```

Razón de la devolución
La compañia no existe.

Solución:

Se debe validar en el archivo XML los siguientes puntos:

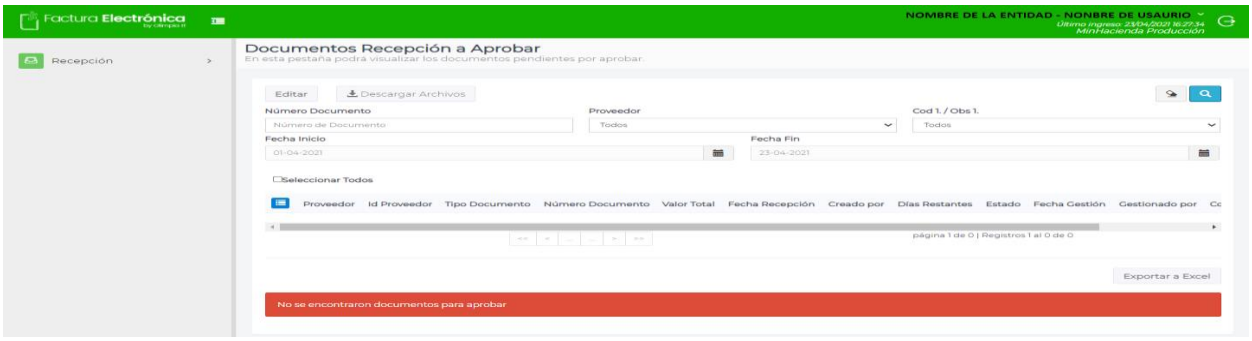
1. Sí el NIT y el digito de verificación se encuentran seguidos, se debe indicar al proveedor que debe corregir en su sistema de facturación electrónica el NIT de la entidad y posteriormente volver a generar el documento.
2. Sí el tipo de documento es diferente a NIT, se debe indicar al proveedor que debe corregir en su sistema de facturación electrónica el tipo de documento de la entidad a NIT y posteriormente volver a generar el documento.

20. EL SUPERVISOR NO PUEDE VER LAS FACTURAS

Causas:

Este tipo de casos se presenta por los siguientes motivos:

1. El supervisor se encuentra creado en la plataforma, sin embargo, no se encuentra configurado en el módulo de recepción y no tiene asociada ninguna PCI.
2. El supervisor cuando entra a la plataforma no hace el filtro por fechas para consultar los documentos que tiene pendiente por gestionar.

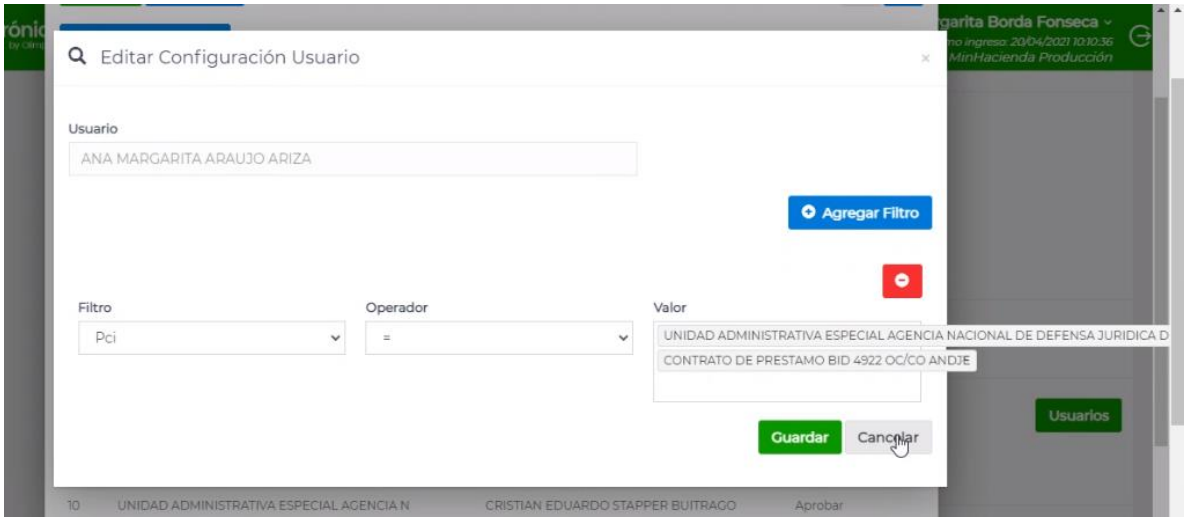


Solución:

Se deben validar los siguientes puntos:

1. Se debe configurar el supervisor en la plataforma de Factura Electrónica para MinHacienda, para esto se pueden guiar con el "**Manual de Usuario -Módulo Recepción Min Hacienda - Supervisores**", adicionalmente se debe tener en cuenta al asociar la PCI para el supervisor debe quedar un solo filtro para asociar una o varias PCI, por ejemplo:

   Configuración Correcta

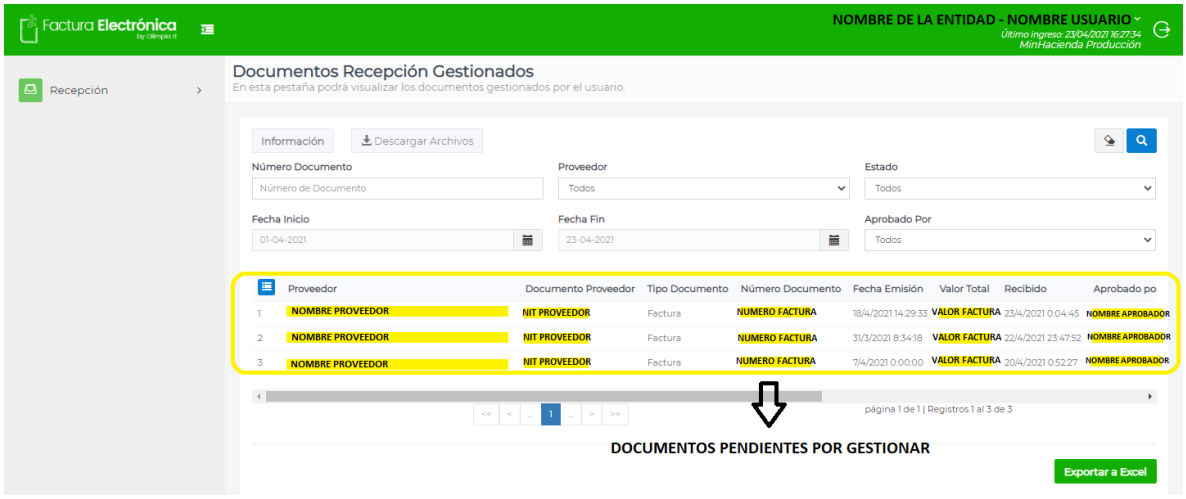


2. El supervisor debe hacer la consulta de los documentos pendientes por gestionar en la plataforma utilizando los filtros por fechas de la siguiente manera:

2.1. En el campo "**Fecha Inicio**" debe seleccionar la fecha inicial en que desean hacer la búsqueda, en el campo "**Fecha Fin**" seleccionamos la fecha final que

desean hacer la búsqueda y por ultimo damos clic sobre el botón “**Consultar**” el cual es de color azul y tiene un icono de una lupa.

2.2. El sistema nos mostrara los documentos que estén pendientes por gestionar en la plataforma por parte del supervisor y de esta forma pueda gestionarlos.



21. LISTAS DE CHECKEO

21.1. INFORMACION DE ESCALAMIENTO

Es de gran importancia la información asociada en la herramienta de gestión, ya que con base en ella podemos identificar la novedad y poderla solventar de manera correcta

21.1.1. INFORMACION BASICA DEL USUARIO

Confirmarnos dentro del escalamiento el correo del usuario y le NIT al cual está asociado, de esta manera podremos identificar el usuario en el sistema y realizar las respectivas validaciones, de igual manera el código PCI en los casos que se requiera o se reporte una novedad con relación a este código

21.1.2. DETALLE DE LA NOVEDAD

Relacionarnos en detalle el inconveniente o novedad presentada como por ejemplo el error puntual presentado, en que proceso se presenta, en que modulo y que pasos o pruebas se han realizado.

21.1.3. EVIDENCIAS Y ADJUNTOS

Adjuntarnos en el caso todas las evidencias posibles, capturas de pantalla o videos, esto con el fin que podamos apreciar de manera gráfica el error, de esta manera será más fácil identificar la novedad y solucionarla de manera rápida, así mismo adjuntar los archivos que sean necesarios dependiendo el error, como por ejemplo al tratarse de un error en el cargue del XML es indispensable se nos adjunte el XML que se esta intentando cargar

21.2. PLANTILLAS

Adjuntarnos en el caso las platillas acordadas y requeridas para la gestión de requerimientos, como por el ejemplo el cargue de supervisores, es indispensable que se adjunte en el caso la plantilla en Excel establecida para el cargue de supervisores

22. PROPIEDAD DE OLIMPIA

El presente documento es de carácter **confidencial** y está protegido por las normas de derechos de autor, cualquier reproducción, distribución o modificación total o parcial a usuarios no autorizados o cualquier uso indebido de la información confidencial será considerado un delito conforme a lo establecido por el Código Penal y Leyes vigentes del estado Colombiano.