Instituto Nacional de Metrología de Colombia

Reporte de casos SAC

Cerrados pero sin solución general

1. Servicio Ensayos de Aptitud

Se han dado distintos casos en SAC, que incurren en el mismo problema. Se citan los números de caso, desde el solucionado, hasta los generados.

1.1.Caso solucionado: 621145

Se evidencia el caso detallado, con sus respectivas evidencias en figura 1.1.

Figura 1.1. Caso SAC 621145

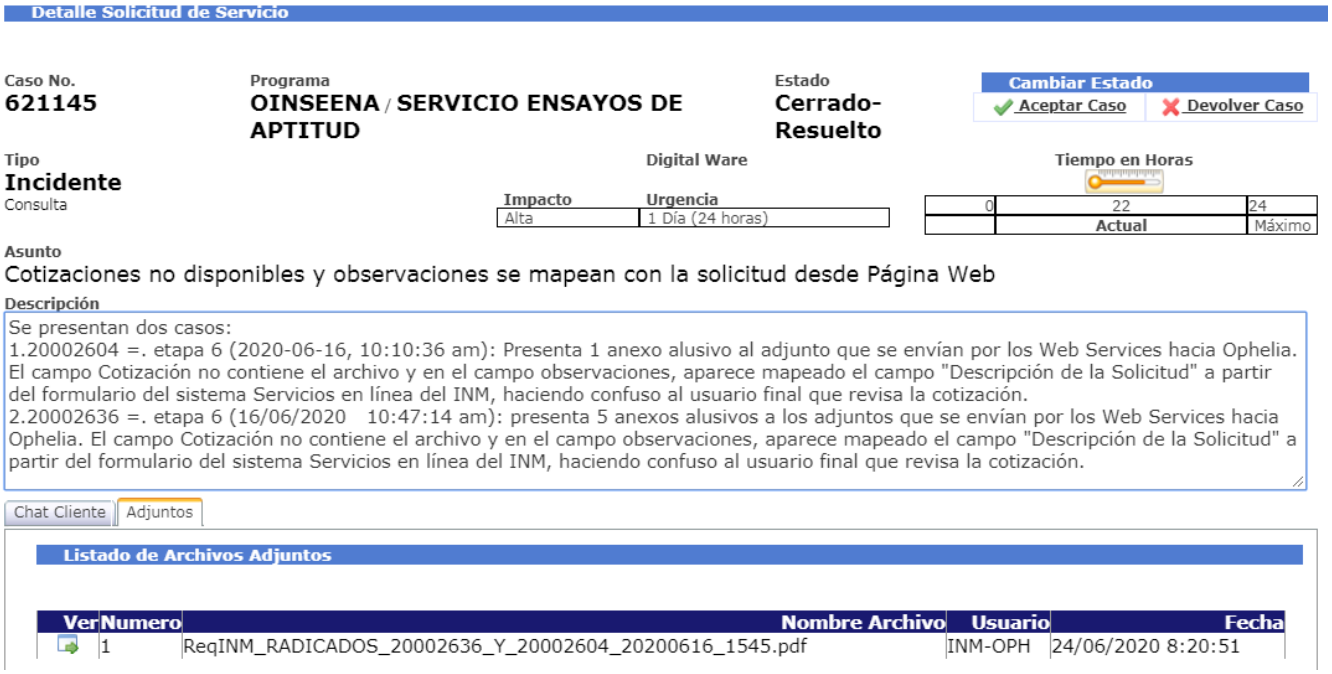


Figura 1.2. Seguimiento caso

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	caso solucionado	01/07/2020 11:42:42
	INM-OPH	Se confirma que el caso se encuentra solucionado, gracias.	01/07/2020 8:22:17
	santiagop	Buenas Tardes Realizan la respectiva revision se identifico lo siguiente : - Radicado 20002636 y 20002604 no generaron cotización debido a que en el ambiente de pruebas no está configurado el reporte con el número que corresponde adjunto log Imagen No.1. El reporte que debe tener configurado es el siguiente: REPORT2612543 Proceso: 103006 Etapa:5 por favor validar que ese sea el último formato de Calidad y que tenga la firma digital configurado, hacer una previsualización antes de notificarle al usuario. En este caso es importante que se configure de manera adecuada, y cuanto a la solución para el usuario, la Dra.Ana Maria debe indicar que no aprueba cotización para que nuevamente le llegue a la Ing.Rosa gestione el proceso. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	24/06/2020 14:19:31
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co	24/06/2020 12:12:55

1.2.Caso cerrado automático (sin solución): 623160

Se genera nuevo caso con el mismo problema, pero que aplica a otro radicado: 20002782.

Figura 1.3.Caso SAC 623160

Caso No.
623160

Programa
OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD

Estado
Cerrado-Resuelto

Cambiar Estado
Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Alta	1 Día (24 horas)

Tiempo en Horas

0	10	24
	Actual	Máximo

Asunto
Caso Ensayos Aptitud Cotizaciones aplicado radicado 20002782

Descripción
El caso corresponde al reportado bajo el número 621145, se vuelve a repetir para el radicado 20002782.
Se anexan evidencias así:
1.Comunicado con la Subdirección de Innovación
2.Comunicado con el usuario final (Coordinadora GSM)
las cuales van en archivo comprimido EnsayosAptitud_20200706.zip

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	EnsayosAptitud_20200706.zip	INM-OPH	06/07/2020 10:05:14
	2	det_Comunicado_Resp_ Gratuidad ensayo aptitud aguas superficiales c_digo_ 20-INM-EA-01_TAREAS_BPM_20200703_1245.png	INM-OPH	06/07/2020 17:16:34

Figura 1.4.Seguimiento caso

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se vuelve a describir el caso 621145, el cual se volvió a repetir en el radicado 20002782. Asunto: Cotizaciones no disponibles y observaciones se mapean con la solicitud desde Página Web. Descripción: La cotización no está disponible para ser descargada, se obtiene error "No existe el documento", lo cual no permite revisar la cotización generada.	16/07/2020 7:17:48
	INM-OPH	De acuerdo a reunión del 2020-07-07, 16:30, se actualiza la config del servicio de firmado, para que apunte al servidor de Producción IP: 192.168.0.88. Se solicita regenerar la tarea, para que se anexe la cotización del radicado.	07/07/2020 17:27:29
	INM-OPH	Voy a regenerar las evidencias	06/07/2020 16:10:32
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la respectiva validación, se solicita un poco más de claridad al fallo, adicional las imágenes adjuntas del error, se ven un poco borrosas, por ende el caso sera devuelto. Si es posible favor adjuntar las evidencias en un formato Word, para más facilidad de visualización de las imágenes. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	06/07/2020 16:07:27
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co	06/07/2020 12:04:59

1.3.Caso 625053

Figura 1.5.Caso SAC 625053

Caso No.
625053

Programa
OINSEENA / SERVICIO ENSAYOS DE APTITUD

Estado
En Confirmación

Cambiar Estado
Aceptar Caso | Devolver Caso

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Alta	1 Día (24 horas)

Tiempo en Horas

0	1	24
	Actual	Máximo

Asunto
Caso Ensayos Aptitud Cotizaciones aplicado radicado 20002782

Descripción
Éste caso corresponde al reportado bajo consecutivo 623160, que a su vez se dio para el radicado 20002782.

Chat Cliente | Adjuntos

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Archivo

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	EnsayosAptitud_20200706.zip	INM-OPH	15/07/2020 11:39:03
	2	det_Comunicado_Resp_ Gratuidad ensayo aptitud aguas superficiales c_digo_ 20-INM-EA-01_TAREAS_BPM_20200703_1245.png	INM-OPH	15/07/2020 11:39:59

Figura 1.6.Seguimiento caso

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se confirmará con Rosa Posada el trámite de la tarea, para que le llegue a la Bandeja de Ana María Reyes y confirmar si la cotización fue generada de manera correcta.	16/07/2020 7:23:32
	santiagop	Buenas Tardes Revisando el traking al radicado 20002782 se identifica que esta tarea se encuentra a cargo del usuario ROSA ISELA POSADA VILORIA en la etapa 'confirmar ensayos de aptitud'. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	15/07/2020 15:35:13
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	15/07/2020 12:03:46

Cliente Digital Ware