ELECTRONIKA
TECNOLOGIA DE VANGUARDIA

Informe de Actividades

CASUR

25 de septiembre de 2025

Introducción

Este informe documenta las actividades realizadas durante la visita técnica de soporte y mantenimiento preventivo en las instalaciones de CASUR. El alcance comprendió la revisión integral de 1 (un) atril de turnos (kiosco) y 2 (dos) pantallas informativas con su media player. Las labores incluyeron verificación de conectividad, inspección física, pruebas funcionales y acciones preventivas/correctivas sobre el aplicativo y dispositivos asociados, en concordancia con el esquema de soporte 8×5 y los lineamientos técnicos definidos por CASUR.

Entidad: Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR
Proveedor: MA ELECTRONIKA S.A.S.
Plataforma: ViTurno
Periodo reportado: Tercera semana de septiembre

Resumen ejecutivo

• **Continuidad operativa**: los equipos quedaron operativos tras pruebas funcionales.
• **Tablets/kiosco**: conectividad Wi-Fi sin novedad; la afectación se originó en la aplicación (no en red).
• **Pantallas + media player**: validación de señal HDMI, energía y red; sin eventos de sobretemperatura.
• **Acciones preventivas**: limpieza, ajuste de cableado, verificación de fijaciones y actualización/recuperación de servicios.

ANEXO 3

ESPECIFICACIONES TECNICAS

1.	**ACTUALIZACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL DIGITURNO**	
Modalidades	Atención presencial durante la visita y soporte remoto posterior cuando aplique.	☑
Componentes	Kiosco (atril de turno), tablets/monitor, pantallas informativas y media player.	☑

Alcance del servicio y modalidades de atención

- **SLA:** Soporte 8×5 (horario de oficina).
- **Modalidades:** Atención **remota** prioritaria; coordinación con ingeniería de CASUR cuando aplica.
- **Componentes cubiertos:** Aplicativo ViTurno y los equipos asociados al sistema de turnos (kiosco, pantallas/carteleras, calificadores, servidor de aplicación).

Actividades Realizadas

1) Revisión del kiosco/atril de turno

• Inspección física: base, brazo y bandeja superior; nivelación y anclajes.

• Verificación de cableado y pasacables; organización básica y protección con espiral/velcro.

• Revisión de tablet/pantalla táctil: brillo, respuesta táctil y teclado en pantalla.

• Conectividad Wi-Fi: señal estable, sin pérdidas reportadas durante las pruebas.

• Hallazgo: la incidencia observada se originó en el aplicativo (no en la red Wi-Fi).

2) Revisión de pantallas y media player

• Validación de energía (fuente), HDMI y red (ethernet/Wi-Fi).

• Limpieza y ajuste de conectores; revisión de temperatura del equipo y ventilación.

• Pruebas de visualización: parrilla de turnos y contenidos institucionales.

3) Acciones correctivas/preventivas sobre la aplicación

• Reinicio controlado de servicios y limpieza de procesos huérfanos cuando aplicó.

• Verificación de logs y estabilidad posterior del aplicativo.

• Confirmación de funcionamiento tras pruebas end-to-end (emisión y llamado de turnos).

Pruebas de funcionamiento posteriores

• Ingreso de documento en kiosco y navegación de pantallas de flujo.

• Llamado/visualización en TV Panels (últimos llamados, ventanillas).

• Estado de microservicios del aplicativo y respuesta del teclado táctil.

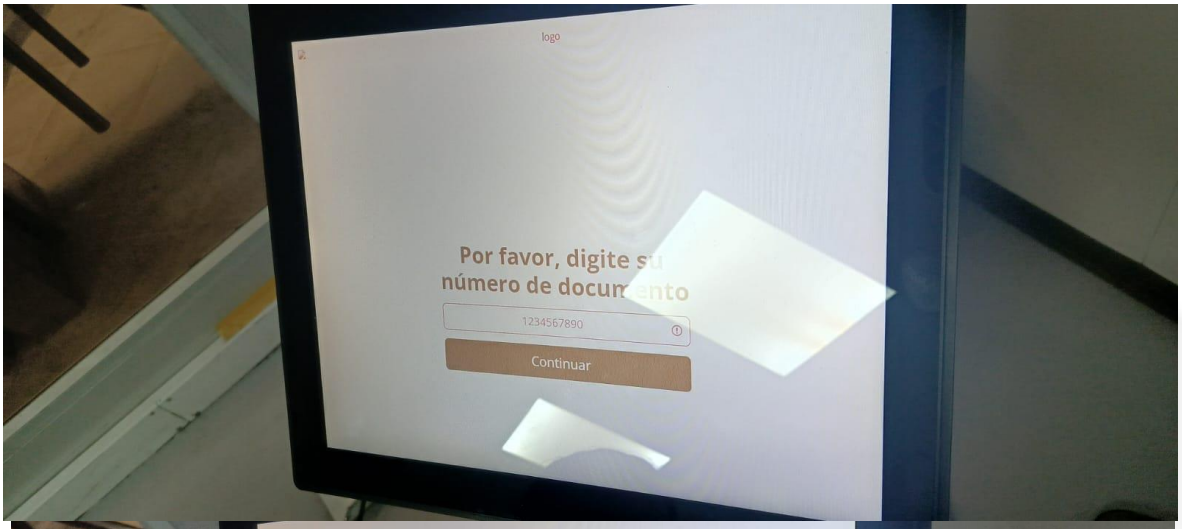
• Validación de conectividad (ping/latencia) y consumo básico de recursos del media player

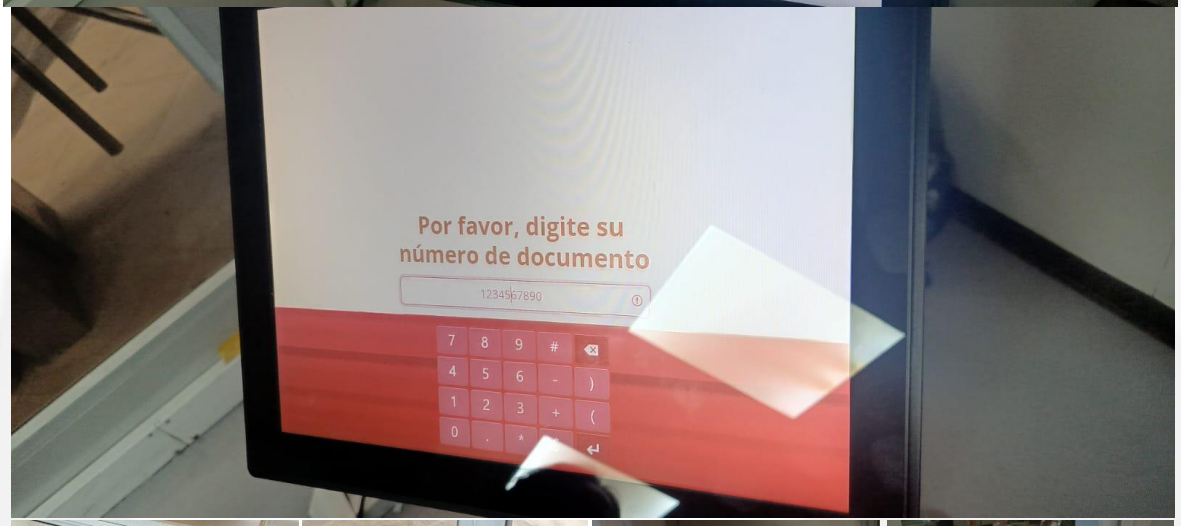
Conclusión:

Los equipos quedaron operativos al cierre de la visita. Nuestro equipo continuará con el monitoreo y soporte continuo, siguiendo los estándares de calidad establecidos, y estamos siempre disponibles para atender cualquier requerimiento adicional de CASUR. Recomendamos seguir con el esquema de mantenimiento preventivo y los procedimientos de respaldo para asegurar la estabilidad y disponibilidad de los sistemas a largo plazo.

Agradecemos a CASUR por confiar en nosotros para el soporte y la gestión de sus sistemas.

Adjunto Pruebas de soporte:

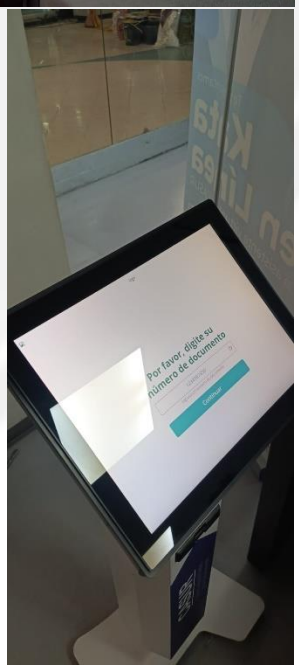

logo
Por favor, digite su
número de documento
1234567890
Continuar


Por favor, digite su
número de documento
1234567890
7 8 9 #
4 5 6 -
1 2 3 +
0






CASUR
BIENVENIDO
JOSE HINCAPIE
VENTANILLA 5


Por favor, digite su
número de documento