Subject: Radicado 20002327 asociado SAC 640071
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 13/10/2020, 3:43 p. m.
To: Jorge Enrique Gomez Herrera <jgomez@inm.gov.co>
CC: Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Jose Eduin Culma Caviedes <jeculma@inm.gov.co>, Mesa de Servicio INM <mesadeayuda@inm.gov.co>

Buenas tardes Ing.Jorge Gómez

Le visualizo el estado de los SAC reportados el día 2020-10-07, según figura 1.

Figura 1. Listado de Casos SAC reportados desde Lab de Presión

✔	✖		640066	Incidente - Consulta	07/10/2020		Diagnostico	Caso radicado 20002063 - Recepción calibración Lab Presión	SANTIAGOP	OINSECAL	SERV
✔	✖		640059	Incidente - Consulta	07/10/2020		Diagnostico	Caso radicado 20003066 - Generación de certificado	SANTIAGOP	OINSECAL	SERV
✔	✖		640046	Incidente - Consulta	07/10/2020		Diagnostico	Caso radicado 20002063 - Generación de certificado	SANTIAGOP	OINSECAL	SERV
✔	✖		640023	Incidente - Consulta	07/10/2020		Diagnostico	Caso radicado 20003339 - Generación certificado	SANTIAGOP	OINSECAL	SERV

Todos se ven en estado "Diagnóstico", lo cual quiere decir que están en análisis por parte del Proveedor DW. Ha de aclararse, que ya han transcurrido 6 días Calendario (3 días hábiles) y no ha habido respuesta por parte del proveedor.

El otro equipo del radicado 20002327, corresponde al de serie 132 311 120 802 017, continua en estado "Bloqueado" según traza en figura 1.2.

Figura 1.2. Traza del radicado 20002327

Notificar Entrega de Equipo	LUIS ENRIQUE AMAYA RINCON	Ejecutado	2020-09-11T11:44:36.423
Documento Traslado de Equipo	LUIS ENRIQUE AMAYA RINCON	Bloqueado	2020-09-11T11:45:00.877

Nota: El único caso SAC que se ha resuelto parcialmente, donde tiene la información de caratula correcta está asociado al consecutivo 640071, según figura 2.

Figura 2. Detalle Caso SAC 640071

Detalle Solicitud de Servicio

Caso No.
640071

Programa
OINSECAL / SERVICIO CALIBRACIÓN

Estado
Diagnostico

Cambiar Estad
Aceptar Caso

Tipo
Incidente
Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Alta	1 Día (24 horas)

Tiempo en Horas

0	6
	Actual

Asunto
Caso radicado 2002327 - Generación de certificado

Descripción
La carátula generada al certificado aparece en blanco según caratula en archivo "Carat20002327_133_11_120_802_017_20201007.png"
NOTA: Se presenta el problema asociado al caso SAC 639673.

	Usuario	Comunicación	Fech
	INM-OPH	Falta un equipo asociado a ese radicado. La información está asociada al serial 132 311 120 802 017; éste radicado se encuentra en estado Bloqueado, según traza en archivo "rad20002327_traza_block_20200911.png". Por tal razón, el caso es devuelto, ya que se tiene 1 equipo de 2 que deben generarse certificado de calibración.	13/1
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la respectiva validacion, identificamos que en la recepcion del equipo se modifico el serial del mismo, por ende la caratula salio sin información. Actualmente quien tiene esta tarea activa es el usuario JORGE ENRIQUE GÓMEZ HERRERA, favor validar nuevamente. 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	09/1
	INM-OPH	Se aclara que el radicado es 20002327	09/1
	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	07/1
		1 2	

	INM-OPH	Se encuentra que el equipo Termohigrobarometro Lufft, modelo 8120 11 con serial 132 311 120 802 017 no se encuentra para calibración en el Lab de presión. Se anexa formato de traslado de equipo en archivo "TraslaEq20002327_132_11_120_802_017_LabPresion_20201007.png" el cual constata la recepción del laboratorio de presión	07/1
		1 2	

Cliente Digital Ware

Nota: La devolución realizada en fecha "13/10/2020, 15:21", corresponde a lo mismo resaltado en recuadro color rojo que corresponde a la fecha "07/10/2020, 16:44". EL formato de traslado de equipo lo tiene el Lab de Presión, pero no la tarea, por lo cual, no se puede generar el certificado pendiente.

Cualquier duda, con gusto la atenderé.

Cordial saludo,

--

Ing. Carlos A. Lobo
Profesional Especializado
Sistemas de Información y Redes
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1414
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

Instituto Nacional de Metrología de Colombia

METROCOL 2020 VI Congreso Internacional de Metrología
SIMPOSIO Trazabilidad y talento humano en el campo de la metrología: HORIZONTES Y RETOS

Antes de imprimir, piense si debe hacerlo, use papel reciclable.