

Tabla de Contenidos

TABLA DE CONTENIDOS	1
1. CONTROL DE VERSIONES.	2
2. GENERALIDADES DEL SERVICIO	2
GLOSARIO	2
3. MATRIZ DE ESCALAMIENTO FUNCIONAL	3
4. ESQUEMA GENERAL DE COMPONENTES E INFRAESTRUCTURA	3
5. BLUEPRINT DEL SERVICIO.	5
6. RELACIÓN CON OTRAS APLICACIONES Y/O SERVICIOS	6
7. MONITOREO	10
8. DEFINIR COMO VALIDAR LA PRIORIDAD ALTA, MEDIA, BAJA DEL INCIDENTE.	11
9. PREGUNTAS CLAVE QUE MESI DEBERÍA HACER PARA IDENTIFICAR EL SERVICIO.....	11
10.PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	12
11.SOLUCIONES TEMPORALES	12
12.SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.	14
13.¿QUÉ DOCUMENTACIÓN DEBE ADJUNTAR MESI PARA ESCALAR EL CASO NIVEL 2?	18
14.¿QUÉ DOCUMENTACIÓN DEBE ADJUNTAR NIVEL 2 PARA ESCALAR EL CASO A NIVEL 3?	18
15.ÉN CASO DE UNA FALLA MASIVA QUE SE HA REPORTADO, ¿QUÉ HACER?	18
16.¿CÓMO IDENTIFICAR SI UN INCIDENTE DEBE SER RECHAZADO?	19

1. Control de Versiones.

Fecha	Versión	Observaciones	Autor
31/07/2020	0.2	Versión inicial del documento	Luis Alejandro Zuleta

2. Generalidades del Servicio

Nombre del servicio	Sistema Gestión Documental
Descripción del servicio	<p>El sistema de gestión documental se compone de un conjunto de herramientas que permiten almacenar, consultar y gestionar documentos en flujos de trabajo con información asociada al proceso modelado.</p> <p>Actualmente se tienen modelados 3 flujos en este sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PAGOS: Corresponde al flujo de aprobación y trámite de una factura de proveedores en Efigas. En este flujo participa contabilidad, tesorería, documentación y cualquier otro proceso que reciba factura de proveedores. • PQRS: Flujo de trámite de los derechos de petición y apelaciones que se reciben en Efigas. Participan usuarios principalmente del proceso de servicio al cliente y jurídica. • CORRESPONDENCIA: Flujo de aprobación y trámite de la correspondencia enviada y recibida. Participa documentación y cualquier usuario que reciba o envíe correspondencia.
Autenticación	Autenticación de Windows
Responsable.	HECTOR JULIAN URUENA PINEDA
Consumidores del servicio.	Servicio al cliente Documentación Contabilidad Tesorería *Cualquier usuario que reciba o envía correspondencia. *Cualquier usuario que reciba facturas de proveedores.
Disponibilidad del servicio	8/5 - Horario Laboral
Disponibilidad de Soporte	8/5 - Horario Laboral
Acceso o URL de la aplicación	http://192.168.1.145/Workflow http://192.168.1.145/Docuware
Proveedor	Digitex
Tipo de contratación.	Soporte y mantenimiento anual

Glosario

Término	Descripción
IIS	Internet Information Services, es un servidor web desplegado en el servidor de Docuware, el cual permite publicar los diferentes aplicaciones y servicios web del sistema de gestión documental.

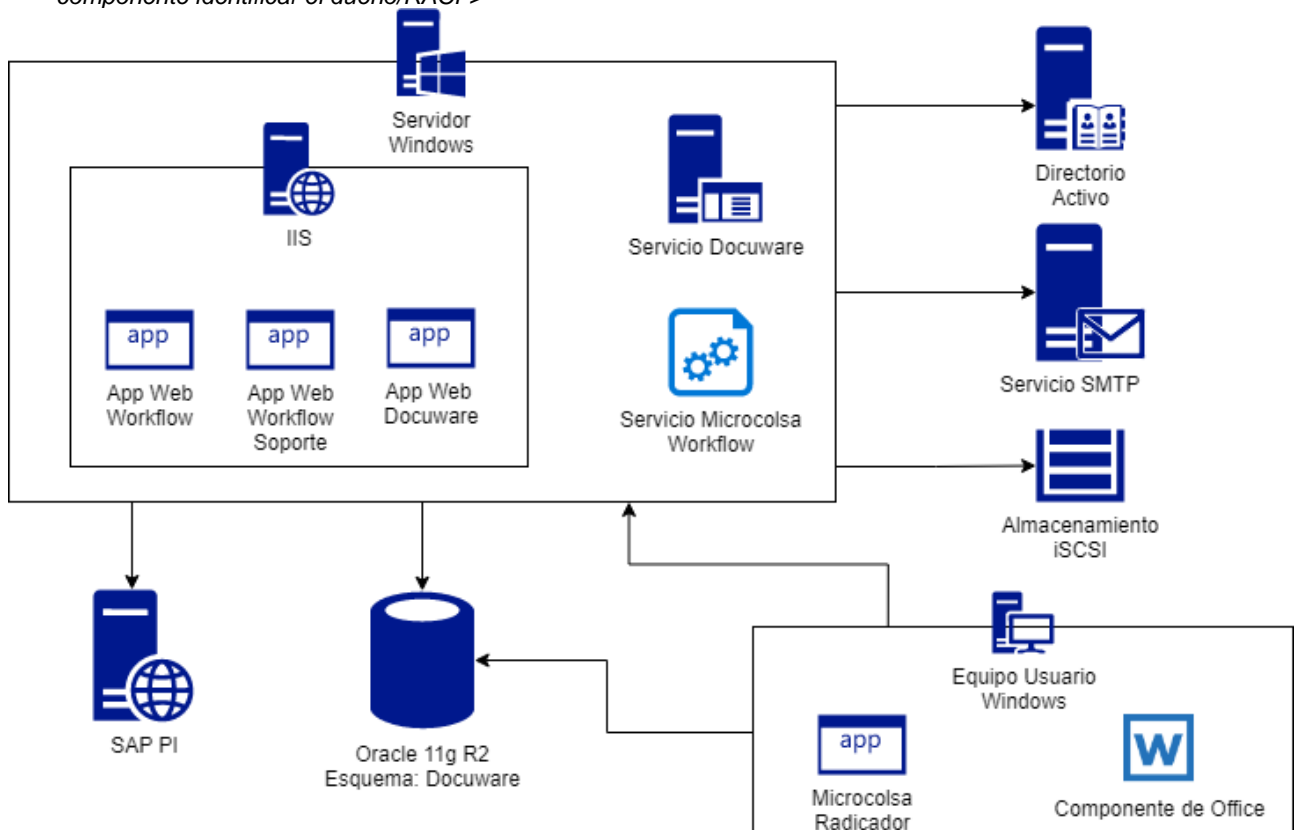
Plantilla	Documento de Word definido para almacenar información específica a un tipo de documento del sistema de gestión documental.
SMTP	Protocolo de transmisión de mensajes de correo electrónico, es un servidor que permite enviar correos electrónicos desde los componentes del sistema de gestión documental.
Radicado	En este contexto significa un documento que quedó almacenado en el sistema de gestión documental. Los usuarios radican documentos (los almacenan) a través de las plantillas de Office Connect o Microcolsa Radicador.

3. Matriz de Escalamiento Funcional

Soporte Nivel	Cargo	Nombre	Grupo de soporte.	Teléfono	Correo
1	Agente MESI	MESI	CSC	1616	mesi@efigas.com.co
2	Gestores de Servicio	Oscar Becerra / Andres Echeverry	Efigas		
3	Profesional de sistemas información	Hector Julian Urueña	Efigas	1171	hjuarena@efigas.com.co
4	Soporte Microcolsa	Julian Restreo	Digitex	3022129636	soporte_mc@comdatagroup.net
	Soporte Docuware	Julian Restreo	Digitex	3022129636	soporte_dw@comdatagroup.net
5	Support	Docuware Corporation	Docuware Support Americas		

4. Esquema General de Componentes e Infraestructura

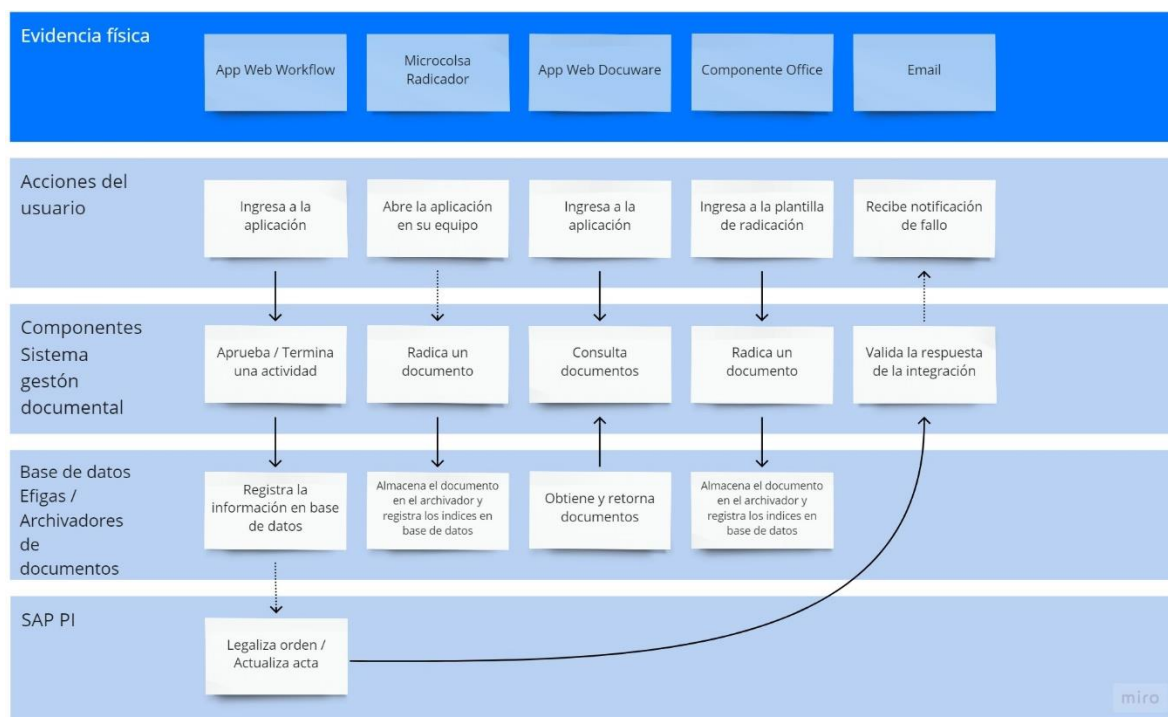
<Incluir el diagrama de los componentes (servidores, bases de datos, electrónica de red, etc.) adicional Para cada componente identificar el dueño/RACI >



Nombre Componente	Responsible (Comprometido)	Accountable (Responsable)	Consulted (Consultado)	Informed (Informado)
Servidor Windows	Jorge Ivan Herrera	Jorge Ivan Herrera	Pablo Alejandro Díaz	Pablo Alejandro Díaz
Servidor IIS	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña	Jorge Ivan Herrera	Jorge Ivan Herrera
Directorio Activo	Oscar Becerra	Jorge Ivan Herrera		
Servicio SMTP	Jorge Ivan Herrera	Jorge Ivan Herrera		
Almacenamiento iSCSI	Sebastian Duque	Jorge Ivan Herrera		
Base de datos Oracle 11g R2	Sebastian Duque	Optima		
Equipo Usuario Windows	Jorge Ivan Herrera	Soporte en sitio		
App Web Workflow	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña		
App Web Workflow Soporte	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña		
App Web Docuware	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña		
Servicio Docuware	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña		
Servicio Microcolsa Workflow	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña		
Microcolsa Radicador	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña		
Componente de Office	Hector Julian Urueña	Hector Julian Urueña		
SAP PI	Jose Donado	Jose Donado	Fredy Sierra	

5. BluePrint del Servicio.

El servicio de gestión documental se conforma de diferentes componentes con los cuales los usuarios interactúan, a continuación, se describe cada componente.



5.1. App Web Workflow: Aplicación web a la que ingresan los usuarios que participan en cualquiera de los flujos que se modelan en Workflow: Pagos, Correspondencia y PQRs. Esta aplicación tiene un frame embebido del cliente web de Docuware.

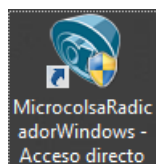
URL: <http://192.168.1.145/Workflow/>

INTERFAZ DE USUARIO:

La interfaz de usuario muestra una barra superior con pestañas: Workflow, Reportes, Consulta y Bandeja: Asignados. El menú de la izquierda incluye opciones como Asignados, Disponibles, En Espera, Temporal, Solo lectura, Remitidos y Terminados. El panel central muestra detalles de un documento asignado, incluyendo el número de radicación (C-2018-05808), el usuario (@S LIMITADA) y el motivo de rechazo (Cambio Usuario). El panel derecho muestra una vista previa del documento con una firma manuscrita y un sello de Efigas. La barra inferior contiene una tabla de resumen con columnas: Estado, Fecha Radicación, Numero Guía, Procedencia, Radicado Entrada, Radicado Salida y Tipo Documento.

5.2. Microcolsa radicador: El radicador Microcolsa es una aplicación de escritorio, la cual se usa para radicar los documentos, almacenándolos en Docuware y a su vez iniciando un flujo para cada documento. Por ejemplo, si se recibe una factura de proveedor, el documento se radica con la información de la factura y el sistema genera un flujo de aprobación.

ICONO:



INTERFAZ DE USUARIO:

La interfaz de usuario de Microcolsa Correspondencia - [Radicación] muestra una lista de documentos en el panel izquierdo y un formulario de radicación en el panel derecho.

Panel Izquierdo (Lista de Documentos):

- CONTRATOS
- CORRESPONDENCIA ENVIADA CALDAS
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA CALDAS
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA CALDAS SUSCRIPTORES
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA CALDAS SUSCRIPTORES OSF
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA CALDAS TERCERO MANUAL
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA GUINDIO
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA GUINDIO SUSCRIPTORES
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA GUINDIO SUSCRIPTORES OSF
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA GUINDIO TERCERO MANUAL
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA RISARALDA
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA RISARALDA SUSCRIPTORES
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA RISARALDA SUSCRIPTORES OSF
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA RISARALDA TERCERO MANUAL
- CORRESPONDENCIA SALIDA CALDAS
- CORRESPONDENCIA SALIDA GUINDIO
- CORRESPONDENCIA SALIDA RISARALDA
- GENERADOR CORRESPONDENCIA ENVIADA CALDAS
- GENERADOR CORRESPONDENCIA ENVIADA GUINDIO
- GENERADOR CORRESPONDENCIA ENVIADA RISARALDA
- GENERADOR RADICADO CARATULA SUMINISTRO COMPRA
- GENERADOR RADICADO COMERCIALIZACION COMPRA GAS
- GENERADOR RADICADO COMERCIALIZACION VENTA GAS
- GENERADOR RADICADORGR
- LIBROS CONTABLES
- 2020
- POR ESCRITO
- POR ESCRITO OSF
- REQUERIMIENTOS JURIDICA
- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- SERVICIOS DE COMEDOR
- SOLICITUDES DE VIAJE
- VACACIONES

Panel Derecho (Formulario de Radicación):

No. Radicado (?)
 Origen (?)
 Fecha Radicado (?)
 Fecha Factura
 Nombre o Razón Social
 Identificación (?)
 Dirección (?)
 Ciudad Procedencia
 No. Factura (?)
 Valor Factura (?)
 Subvención (?)
 Tipo Documento
 Serie (?)
 Responsable (?)
 Copias A
 Tipo Moneda (?)
 Tipo Factura (?)
 Detalle (?)

Sede o Sucursal (?)
 Usuario radicador (?)
 Teléfono
 Fax (?)
 Archivos anexos

FISCO
 martes 08 de septiembre de 2020
 martes 08 de septiembre de 2020
 COMPROBANTE DE EGR
 FACTURA
 COMPROBANTES CONTAB.
 PESOS COLOMBIANOS
 NORMAL
 CALDAS
 admin
 1

5.3. Componente Office Connect: Esta herramienta es un complemento de Word que permite insertar datos a una plantilla de Word a través de un formulario para posteriormente almacenar tanto los datos como el documento en Docuware.

The screenshot shows the Microsoft Word interface with the Microcola Office Connect add-in. The sidebar on the left contains a form titled 'Plantilla de captura de inf...' with the following fields:

- Departamento (dropdown)
- Oficina de (dropdown)
- Tratamiento (*) (dropdown)
- Empresa Destino (dropdown)
- Departamento (dropdown)
- Municipio Destino (dropdown)
- NIT (*) (text input)
- Dirección Destino (text input)
- Teléfono (*) (text input)

The main area of the document contains the following text:

<Codigoarea>

<Ciudadorigen>, <Fecharadicacion> Radicado No: <consecutivo>

<Tratamiento>

<NOMBRE>

<CARGO>

<Nombre de la empresa >

<Direccionprocedencia>

Teléfono: <Teléfono>

<Ciudad>, <Dpto>

Asunto: <ASUNTO>

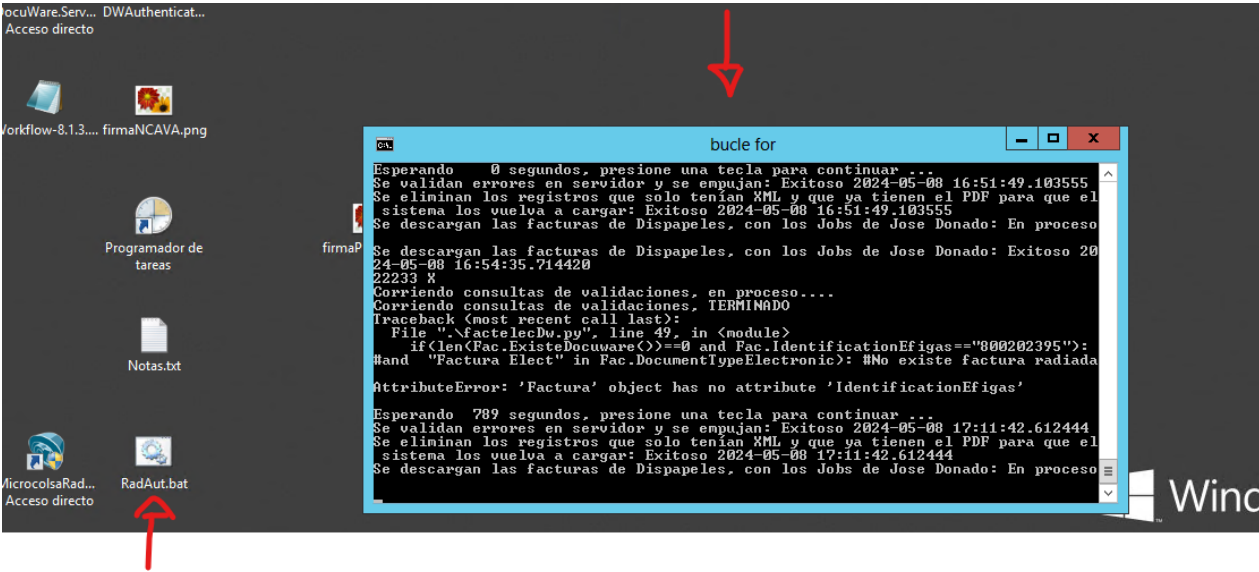
5.4. App Web Docuware: Aplicación web que permite a los usuarios realizar búsquedas de documentos, grapar y almacenar documentos en Docuware. Esta aplicación la usa servicio al cliente y documentación normalmente.

URL: <http://192.168.1.145/docuware/>

The screenshot shows the Docuware web application interface. The top navigation bar includes the Docuware logo and the user name 'lazuleta EFIGAS Gas Natural S.A. E.S.P.'. The main content area is titled 'BANDEJAS' and 'BÚSQUEDAS'. It features a search bar and a 'Crear registro de datos' button. Below this, there is a message: 'No hay documentos en esta bandeja. Puede arrastrar y soltar, o bien importar un archivo para empezar. Las bandejas proporcionan un espacio temporal para poder trabajar en los documentos antes de archivarlos en el archivador.'

On the right side, there is a preview of a document titled 'FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA PES 2187'. The document is from 'UNIVERSIDAD DEL NORTE' and includes a QR code and a barcode.

5.5. Proceso de radicación automática: En el escritorio del servidor de aplicaciones se encuentra un ejecutable: RedAut.bat, el cual se debe mantener ejecutándose, ya que es el encargado del proceso de radicación automática:



6. Relación con otras Aplicaciones y/o Servicios

Se debe detallar cada una de los servicios y la relación con otros servicios asociados, los cuales se verían afectados en caso de caída o falla.

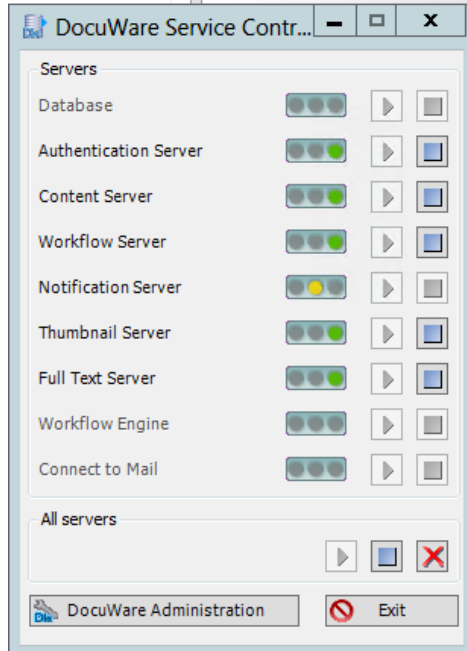
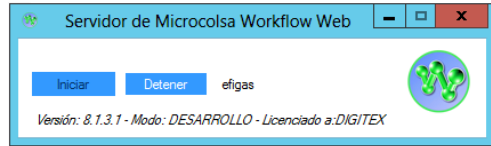
Aplicación o Servicio	Tipo de Relación	Criticidad	Observación
SAP PI	Dependencia	Alta	Si la conexión con SAP PI falla o no responde las peticiones HTTP de Workflow, los flujos de PQR y Pagos se detienen.
Smartflex	Dependencia	Alta	Si los datos de Smartflex como solicitudes, órdenes o actas no se encuentran en el estado esperado, los flujos de PQR y Pagos se detienen.
SMTP	Dependencia	Baja	Si el servicio SMTP que usa Workflow presenta fallas, los correos electrónicos de notificación de Workflow no serán enviados a los usuarios. Sin embargo, los flujos de

			Workflow y los demás componentes funcionarán con normalidad.
Base de datos Efigas	Dependencia	Alta	Si la base de datos Efigas no está disponible presenta algún tipo de fallo o degradación, ninguno de los componentes del sistema de gestión documental funcionará.
Directorio Activo	Dependencia	Alta	Si el servicio del directorio activo no está disponible, presenta alguna falla o degradación los componentes Docuware y Workflow no funcionarán ya que el usuario no podría iniciar sesión.
Almacenamiento (Unidad E:/) a través de iSCSI	Dependencia	Alta	Si el almacenamiento de la unidad E:/ no está disponible en la red a través de iSCSI, ninguno de los componentes del sistema de gestión documental funcionaría correctamente.
Servidor Windows	Dependencia	Alta	Si el servidor de Windows 192.168.1.145 no funciona correctamente, no está disponible en la red o presenta alguna degradación, ningún componente del sistema de gestión documental funcionará correctamente.
Microsoft Word	Dependencia	Alta	Si Microsoft Word no se encuentra instalado o presenta fallos en el equipo del usuario, el componente de Office Connect para la radicación de documentos no

			funcionará correctamente.
--	--	--	---------------------------

7. Monitoreo

¿si el servicio no tiene monitoreo como identifico una falla?

Componente	Herramienta para monitorear/Link	Tipo de Monitoreo	Variable de control
App Web Workflow	Validar el Pool de aplicaciones IIS llamado Workflow	Manual	Estado: en ejecución
App Web Docuware	Validar el Pool de aplicaciones IIS llamado DefaultAppPool	Manual	Estado: en ejecución
Servicios de Docuware	Revisar el Controlador de Servicios de Docuware.	Manual	<p>Authentication Server: Iniciado Content Server: Iniciado</p> 
Servicio Microcolsa Workflow	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el controlador de este servicio 	Manual	<p>Estado: Iniciado</p> 
Servicio Microcolsa Workflow	<ul style="list-style-type: none"> Revisar correos enviados por el servicio de Workflow. 	Manual	Descripción del mensaje para identificar algún fallo.

			<div> <div> <div>ERROR: PQR No: 47440421 no ha sido legalizada en Smartflex</div> <div> <div>DE</div> <div> <div>Docuware Efigas</div> <div>Para DIEGO ARMANDO LINARES ALVAREZ</div> <div>CC LUIS ALEJANDRO ZULETA GARCIA;</div> <div>SANDRA MILENA SANCHEZ BETANCOURTH</div> </div> </div> <div> <div>jueves 10:46 p. m.</div> </div> </div> <div> <div>PROCESO WORKFLOW PQR -NOTIFICACIÓN DE LEGALIZACIÓN EN SMARTFLEX</div> <div> <div>Estimado usuario le informamos que la PQR No:47440421 no ha podido ser legalizada en el sistema comercial Smartflex. Por favor vea el detalle del error a continuación:</div> <div> <div>Motivo : Se ha terminado la conexión: Error inesperado de recepción.</div> <div> <div>Si requiere algún soporte durante el proceso, no dude en comunicarse en Armenia con Jenny Andrea Arango Ext. 3432, en Pereira con Nora Toro Ext. 2432 y en Manizales Lillian Delgadillo 1432 o con Constanza Arroyave Ext. 1430. BR></div> </div> </div> </div> <div> <div>(sin asunto)</div> <div> <div>DE</div> <div> <div>Docuware Efigas</div> <div>Para LUIS ALEJANDRO ZULETA GARCIA</div> </div> <div> <div>jueves 6:10 p. m.</div> </div> </div> <div> <div>Notificación de Error en Servidor de Workflow</div> <div>Ha ocurrido un error en el servidor de Workflow</div> <div> <table> <tr> <td>IDFLUJOACTIVIDAD</td> <td>S416510</td> </tr> <tr> <td>PROCESO</td> <td>Proceso PQR OSF</td> </tr> <tr> <td>ACTIVIDAD</td> <td>TipoDocto1</td> </tr> <tr> <td>USUARIO</td> <td>sistema</td> </tr> <tr> <td>ERROR</td> <td> <div>Codigo error: 4902386 No se pudo crear un flujo de actividad de la actividad: Auxiliar DP, de la ruta: Proceso PQR OSF Error obtener flujo de la actividad. 1</div> <div>Idflujoactividad: S416510 Mensaje Original: ORA-00001: unique constraint (DOCWARE.MWFLUJOACTIVIDADES_PK) violated.</div> </td> </tr> </table> </div> </div> </div></div></div>	IDFLUJOACTIVIDAD	S416510	PROCESO	Proceso PQR OSF	ACTIVIDAD	TipoDocto1	USUARIO	sistema	ERROR	<div>Codigo error: 4902386 No se pudo crear un flujo de actividad de la actividad: Auxiliar DP, de la ruta: Proceso PQR OSF Error obtener flujo de la actividad. 1</div> <div>Idflujoactividad: S416510 Mensaje Original: ORA-00001: unique constraint (DOCWARE.MWFLUJOACTIVIDADES_PK) violated.</div>
IDFLUJOACTIVIDAD	S416510												
PROCESO	Proceso PQR OSF												
ACTIVIDAD	TipoDocto1												
USUARIO	sistema												
ERROR	<div>Codigo error: 4902386 No se pudo crear un flujo de actividad de la actividad: Auxiliar DP, de la ruta: Proceso PQR OSF Error obtener flujo de la actividad. 1</div> <div>Idflujoactividad: S416510 Mensaje Original: ORA-00001: unique constraint (DOCWARE.MWFLUJOACTIVIDADES_PK) violated.</div>												
<div>Servicio Microcolsa Workflow</div>	<div> <ul style="list-style-type: none"> Revisar visor de eventos de Windows en el servidor. </div>	<div>Manual</div>	<div> <div>Visor de eventos (local)</div> <div> <div> <div>Vistas personalizadas</div> <div>Registros de Windows</div> <div>Registros de aplicaciones y servicios</div> <div> <div>Engine Integration</div> <div>Eventos de hardware</div> <div>Internet Explorer</div> <div>MICROCOLSA CORRESPONDENCIA</div> <div>Microsoft</div> <div>Servicio de administración de claves</div> <div>Windows PowerShell</div> <div>Suscripciones</div> </div> </div> </div> </div>										

8. Definir como validar la prioridad alta, media, baja del incidente.

Proceso	Masivo	Prioridad
Servicio al cliente, Contabilidad	No	Media
	Si	Alta
Documentación, Tesorería	No	Bajo
	Si	Media
Demás procesos	No	Baja
	Si	Alta

9. Preguntas clave que MESI debería hacer para identificar el servicio.

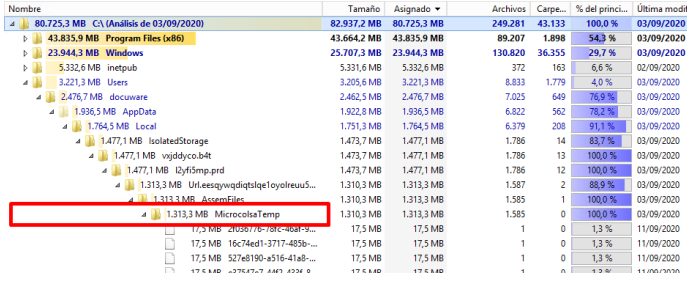
¿Cómo llegar al grupo de soporte a asignar? y ¿adicional en que herramienta (Manage Engine o GLPI)?

- ¿Las demás aplicaciones están funcionando normal?
- ¿El problema se presenta en Workflow, la plantilla de radicación o en el radicador?
- ¿La interfaz que el usuario muestra en el pantallazo enviado a MESI o en sesión remota, es similar alguna de las interfaces presentadas en el punto 5?
- ¿La solicitud no está relacionada a gestión de accesos o permisos en el sistema?

Los casos de este servicio deben registrarse bajo la categoría **Docuware** en **GLPI**.

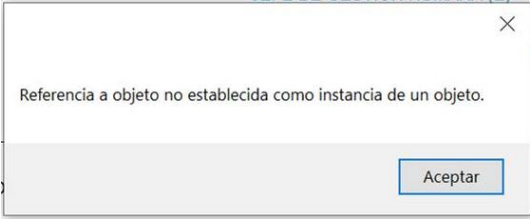
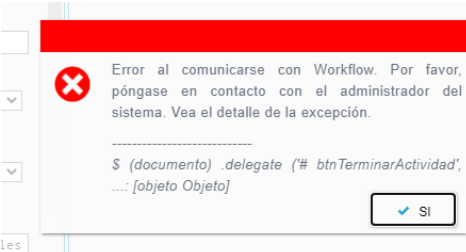
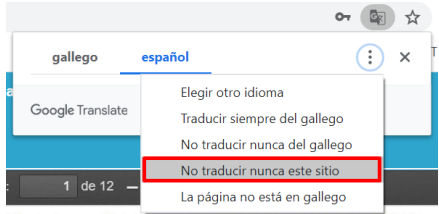
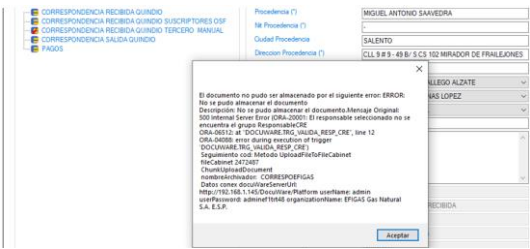
10. Procedimientos de Administración.

Se debe informar cuales son las diferentes acciones para el servicio según el componente monitoreado que falla, o de acuerdo con la causa de caída del servicio.

Componente	Frecuencia	Acción
Servicios Docuware	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de almacenamiento disponible en unidades C:/ y E:/ Confirmación que las tareas automáticas de eliminación de temporales se están ejecutando. 
Servicio Microcolsa Workflow	Diaria	Revisión de errores en el Gestor de Errores de Microcolsa Radicador en el servidor.
Servicios Docuware / Servicio Microcolsa Workflow	Diaria	Verificar que los servicios de Docuware y Workflow se encuentran en ejecución (Ver Anexo 3)
Workflow / Microcolsa Radicador	Diario	Verificar que el servidor de Docuware tiene acceso a SAP PI a través de la red.


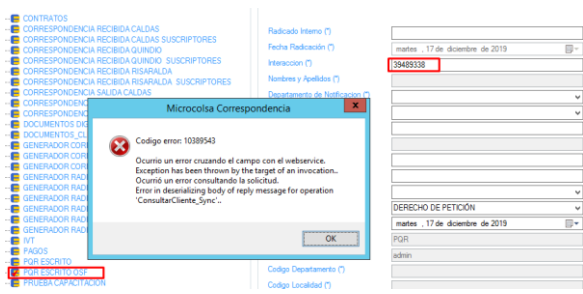
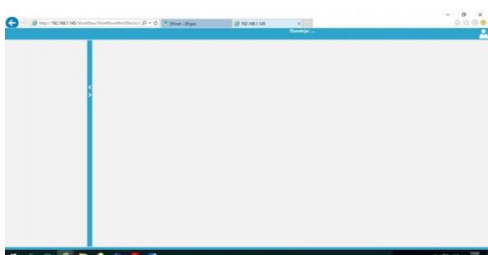
11. Soluciones temporales

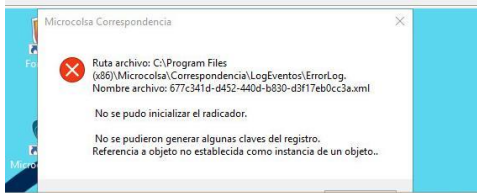
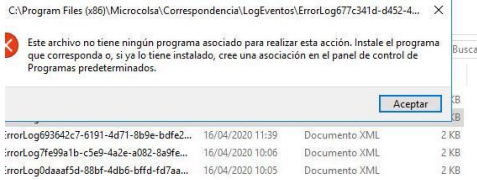
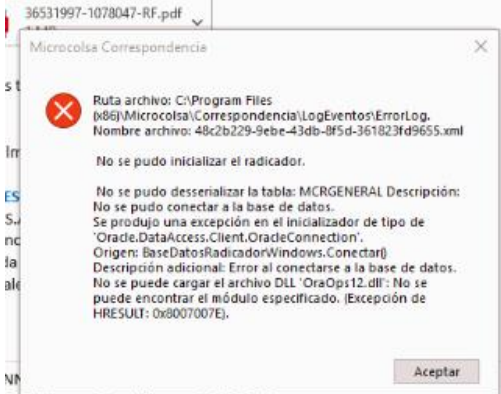
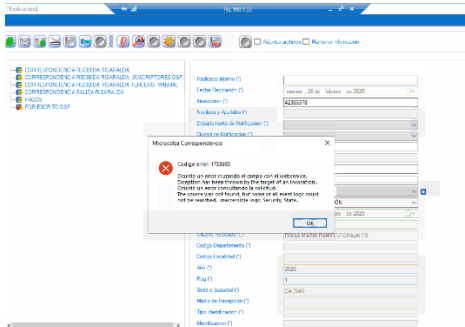
Síntomas de error (Lenguaje Usuario)	Descripción del error (Lenguaje técnico)	Solución
Flujo PQRs, siempre que termino una actividad el documento se devuelve a mi bandeja.	Cuando el usuario termina una actividad del flujo que legaliza una orden en Smartflex, sin embargo, la orden no se legalizó porque se encuentra en un estado incorrecto o las fechas de inicio y fin de ejecución son superiores a las fechas de legalización.	Esperar 15 minutos e intentar terminar la actividad nuevamente ya que las órdenes en Smartflex se asignan máximo en este periodo de tiempo.
No es posible radicar un PQR porque el radicador no muestra la información del solicitante.	No hay conexión con SAP PI por lo tanto al momento	Digitar nuevamente el número de la interacción y presionar la tecla TAB para intentar recuperar la

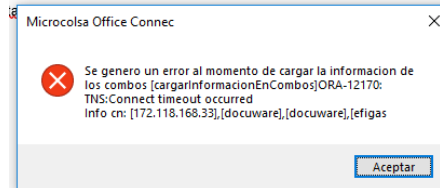
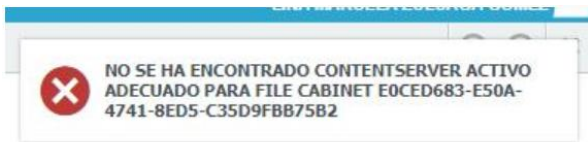
	de consumir el servicio web y recuperar la información del solicitante no es posible presentarla en la interfaz del radicador y no se puede continuar con la radicación.	información. En algunos casos la integración de SAP PI no responde por intermitencias en la red o por un pico de procesamiento temporal en dicha plataforma y luego de intentar realizar el proceso nuevamente funciona correctamente.
<p>No puedo radicar una correspondencia con la plantilla de radicación.</p> 	La plantilla de radicación no corresponde con una plantilla registrada en el sistema, bien sea porque el nombre del archivo no corresponde con el de la plantilla o el contenido de la plantilla fue modificado por el usuario involuntariamente.	El usuario debe eliminar de su carpeta de descargas los archivos Word asociados a esta plantilla y descargar nuevamente el documento desde la Efinet.
<p>Al momento de terminar una actividad en Workflow se presenta el siguiente error.</p> 	El error se presenta porque el usuario tradujo la página de Workflow a un lenguaje diferente causando que las palabras en la interfaz del usuario cambien, algunas de esas palabras están reservadas para distinguir datos en el sistema por lo tanto al terminar la actividad se genera este error.	<p>Abrir el menú de traducción del navegador y seleccionar la opción no traducir nunca este sitio.</p> 
<p>No es posible radicar una correspondencia recibida.</p> 	Este error se presenta cuando un usuario está tratando de radicar una correspondencia, pero el responsable que seleccionó no se encuentra registrado en el	En este caso debe solicitar al personal de Documentación que verifique si este usuario se encuentra en dicho grupo y si no está solicitar que lo agreguen para poder radicar el documento.

	grupo ResponsablesCR E	
--	------------------------------	--

12. Solución de problemas.

Sop orte Nive l 1	Error Conocido	Descripción del error	Posible Solución
	<p>El error se presenta cuando el usuario intenta interactuar de alguna forma con Workflow, terminando una actividad, cargando un documento, etc.</p> 	<p>Este error se debe a que el equipo del usuario no tiene acceso al servidor de Workflow, bien sea porque se desconectó la VPN o el WiFi.</p>	<p>Conectar nuevamente la VPN o el WiFi y refrescar la página de Workflow.</p>
	<p>No es posible radicar un PQR porque no se puede recuperar la información del solicitante a través de la integración con OSF.</p> 	<p>Este error se presenta porque el equipo desde donde se está radicando no tiene acceso a SAP PI.</p>	<p>Verificar que el que el equipo del usuario tenga acceso al siguiente host y puerto.</p> <p>azcubogpspi01.csc.com.co:50500</p> <p>Se puede verificar haciendo <i>ping</i> y <i>telnet</i>.</p> <p>De estar fallando esta conexión, escalar el caso a el encargado de redes en infraestructura Efigas.</p>
	<p>Al momento de ingresar a Workflow a través de Internet Explorer, la aplicación no carga y la página queda en blanco.</p> 	<p>Este error se presenta porque Workflow no es compatible con ninguna versión de Internet Explorer.</p>	<p>Se le debe indicar al usuario que ingrese a través del navegador Google Chrome.</p>

	Error Conocido	Descripción del error	Posible Solución
SopORTE Nivel 2	<p>Al abrir la aplicación de escritorio Microcolsa Radicador se presenta el siguiente error.</p>   <p>También puede presentarse este mensaje de error y la solución es la misma.</p>  <p>lo el: jueves, 6 de febrero de 2020 3:16 p. m. LIAN ESTERAN HERRERA ACOSTA <lianherreraa@efigas.com.co></p>	<p>Cuando el usuario intenta ingresar a Microcolsa Radicador en el equipo no hay un cliente de Oracle compatible con la aplicación y con la base de datos se produce este error.</p>	<p>Instalar o reinstalar el cliente de Oracle ODAC12.</p>
	<p>Cuando el usuario intenta radicar un documento a través de Microcolsa Radicador y se presenta el siguiente mensaje de error.</p> 	<p>Este error se presenta porque el usuario de Windows con el que se ejecutó la aplicación no tiene suficientes permisos sobre la carpeta <i>Correspondencia</i>.</p>	<p>Asignar el permiso control total al usuario Windows que ejecuta la aplicación sobre la carpeta <i>Correspondencia</i>.</p>
	<p>Error en Office Connect al momento de radicar una plantilla.</p>	<p>Este error se produce porque la máquina desde donde se está radicando no tiene acceso a la base de datos de Efigas.</p>	<p>Realizar ping a la dirección IP 172.118.168.33 que corresponde a la base de datos de producción. En caso de que no tenga conexión verificar la</p>

			VPN o escalar a Administrador de Redes.																																																
	<p>Se presenta al momento de ingresar a Workflow, no carga la interfaz de las bandejas y aparece el siguiente mensaje.</p> <p><small>No se puede cargar el archivo o ensamblado 'HIQPdf' ni una de sus dependencias. Espacio en disco insuficiente. (Excepción: HRESULT: 0x80070070)</small></p>	Este error se presenta cuando la partición C:/ de servidor de Docuware no tiene almacenamiento suficiente.	Este caso debe ser escalado al encargado de servidores de infraestructura Efigas, quien debe validar si la tarea de eliminación de temporales no se ejecutó.																																																
Soporte Nivel 3	Error Conocido	Descripción del error	Posible Solución																																																
	<p>Al momento de ingresar a Workflow se presenta el siguiente mensaje.</p> 	Este error se presenta porque los servicios de Docuware se encuentran bloqueados o detenidos debido a desconexión con la base de datos.	Reiniciar los servicios de Docuware. Si los servicios de Docuware no inician nuevamente, terminar todas las instancias de los procesos: <i>DWContetServer.exe</i> , <i>DocuWare.Imaging.Worker.exe</i> y <i>NuanceLS.exe</i> Ver Anexo 1																																																
	<p>Error en el flujo de un PQR, un PAGO o una CORRESPONDENCIA, en el reporte de trazabilidad el usuario encuentra que la última actividad del flujo se encuentra en estado ERROR.</p> <table border="1"><thead><tr><th><input type="checkbox"/></th><th>RADICADO</th><th>RESPONSABLE</th><th>PASO</th><th>FECHA INICIO</th><th>FECHA FIN</th><th>ESTADO</th></tr></thead><tbody><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>44333968</td><td>sistema</td><td>Radicacion</td><td>03/06/2020 7:48:03 a. m.</td><td>03/06/2020 7:48:04 a. m.</td><td>TERMINADO</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>44333968</td><td>sistema</td><td>Inicializar Notifica Fuera de Linea</td><td>03/06/2020 7:48:04 a. m.</td><td>03/06/2020 7:48:04 a. m.</td><td>TERMINADO</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>44333968</td><td>sistema</td><td>Actualizar flujoruta</td><td>03/06/2020 7:48:04 a. m.</td><td>03/06/2020 7:48:05 a. m.</td><td>TERMINADO</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>44333968</td><td>sistema</td><td>ActualizarNotificaFueraTiempo</td><td>03/06/2020 7:48:05 a. m.</td><td>03/06/2020 7:48:05 a. m.</td><td>TERMINADO</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>44333968</td><td>sistema</td><td>NotificaFueraLinea?</td><td>03/06/2020 7:48:05 a. m.</td><td>03/06/2020 7:48:05 a. m.</td><td>TERMINADO</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>44333968</td><td>sistema</td><td>EnvioNotificacionFueraLinea</td><td>03/06/2020 7:48:05 a. m.</td><td></td><td>ERROR</td></tr></tbody></table>	<input type="checkbox"/>	RADICADO	RESPONSABLE	PASO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO	<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	Radicacion	03/06/2020 7:48:03 a. m.	03/06/2020 7:48:04 a. m.	TERMINADO	<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	Inicializar Notifica Fuera de Linea	03/06/2020 7:48:04 a. m.	03/06/2020 7:48:04 a. m.	TERMINADO	<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	Actualizar flujoruta	03/06/2020 7:48:04 a. m.	03/06/2020 7:48:05 a. m.	TERMINADO	<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	ActualizarNotificaFueraTiempo	03/06/2020 7:48:05 a. m.	03/06/2020 7:48:05 a. m.	TERMINADO	<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	NotificaFueraLinea?	03/06/2020 7:48:05 a. m.	03/06/2020 7:48:05 a. m.	TERMINADO	<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	EnvioNotificacionFueraLinea	03/06/2020 7:48:05 a. m.		ERROR	Este error normalmente se presenta cuando se genera un IDFLUJOACTIVIDAD duplicado para dicha actividad, causando una violación de constraint momento de insertar la actividad.
<input type="checkbox"/>	RADICADO	RESPONSABLE	PASO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO																																													
<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	Radicacion	03/06/2020 7:48:03 a. m.	03/06/2020 7:48:04 a. m.	TERMINADO																																													
<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	Inicializar Notifica Fuera de Linea	03/06/2020 7:48:04 a. m.	03/06/2020 7:48:04 a. m.	TERMINADO																																													
<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	Actualizar flujoruta	03/06/2020 7:48:04 a. m.	03/06/2020 7:48:05 a. m.	TERMINADO																																													
<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	ActualizarNotificaFueraTiempo	03/06/2020 7:48:05 a. m.	03/06/2020 7:48:05 a. m.	TERMINADO																																													
<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	NotificaFueraLinea?	03/06/2020 7:48:05 a. m.	03/06/2020 7:48:05 a. m.	TERMINADO																																													
<input type="checkbox"/>	44333968	sistema	EnvioNotificacionFueraLinea	03/06/2020 7:48:05 a. m.		ERROR																																													

			nuevamente, ingresando una observación y seleccionando la actividad en cuestión (Ver Anexo 2).
	<p>Usuario reporta que los flujos se encuentran desincronizados entre Workflow y Smartflex. Por lo tanto, la última actividad pendiente de Workflow está en una actividad diferente a la actividad que representa la última orden de trabajo abierta para la solicitud en Smartflex.</p> <p>Por ejemplo, para la interacción 46479171 se reportó que la actividad pendiente en Workflow era Aux DP mientras que en Smartflex la última orden de trabajo abierta para dicha solicitud era la 10005 - Envío notif. x aviso, en este caso se presenta desincronización entre ambos flujos por lo tanto las actividades no pueden terminarse en Workflow.</p>	<p>Este error se produce debido a diversas causas:</p> <p>Problemas con SAP PI.</p> <p>Usuario realizó el proceso de radicación o de terminación de actividad de manera incorrecta.</p> <p>La fecha de inicio y fecha fin de ejecución se calcula de forma incorrecta en Workflow.</p>	<p>En caso de que el flujo de Workflow se encuentre en una actividad posterior a la orden en estado asignado en Smartflex, se debe validar con el usuario que reporta si la actividad en Workflow se debe devolver al paso anterior o si se pueden legalizar las ordenes hasta alcanzar la actividad de Workflow.</p> <p>En caso de que la orden en estado asignado se encuentre en una actividad posterior a la actividad pendiente en Workflow, se debe realizar corrección en los datos del flujo. En ambos casos si se requiere modificar la actividad de Workflow deben aplicarse los scripts de corrección de modificación de flujos (Ver Anexo 4)</p>
	Al momento de intentar diligenciar una plantilla de radicación se encuentra que el formulario carga información de una plantilla que se radicó anteriormente. Esto genera inconvenientes para el usuario si pretende radicar un nuevo documento, pues este quedaría con información que no está relacionada al documento en cuestión.	Este error se presenta debido a que el sistema almacena los datos diligenciados en la plantilla de radicación y si un intento de radicación falla por diversos	Se debe eliminar el registro en la tabla OC_TRANSACCION según el tipo de documento que se está intentando radicar. (Ver Anexo 5 .)

		motivos o si el usuario finalmente no termina el proceso de radicación esta información queda almacenada en una tabla temporal de radicados y siempre que se abre una nueva plantilla carga la información almacenada en esta tabla temporal.	
--	--	---	--

13. ¿Qué documentación debe adjuntar MESI para escalar el caso nivel 2?

- Pantallazos de los errores que el usuario presenta como evidencia.
- Resultados de comando ping y telnet.
- Evidencia de que el usuario se encuentra conectado a la red correctamente, bien sea por VPN o en la oficina.
- En caso de que el error corresponda con un error conocido para soporte nivel 1, se deben adjuntar las evidencias necesarias para comprobar que la solución propuesta se intentó realizar.

14. ¿Qué documentación debe adjuntar nivel 2 para escalar el caso a nivel 3?

- Resultados de comando ping y telnet.
- Evidencias de procedimientos realizados según el alcance de soporte de nivel 2, por ejemplo, asignación de permisos sobre la carpeta *Correspondencia*.
- Pantallazos de evidencia que demuestren que el driver de Oracle 12c se encuentra instalado en la máquina correctamente.
- Cualquier otra anomalía que se haya detectado durante la revisión.

15. ¿Qué documentación debe adjuntar nivel 3 para escalar el caso a nivel 4?

- Sentencias y SQL y sus resultados donde se pueda evidenciar inconsistencias en los datos.
- Pantallazos de los errores y revisiones en el servidor y los servicios. Event Viewer, Gestor de Errores, Logs de Docuware.
- Resultados de comandos PING y TELNET
- Archivos de configuración del radicador y de servicios de Workflow.
- Especificar usuario(s) con el inconveniente.
- Detallar componentes afectados.

16. En caso de una falla masiva que se ha reportado, ¿qué hacer?

- ¿Generar un solo caso? Se debe crear un caso padre y crear la cantidad de casos hijos como reportes se reciban.

- Se debe generar un solo caso y anexar las demás incidencias reportadas como documentación.

- ¿Cómo saber si es la misma falla masiva o es una nueva?

- Comparando los mensajes de error de los casos reportados por los usuarios.
- Por los procesos que están reportando, por ejemplo, si varios usuarios de servicio al cliente reportan un error es muy probable que se trate de un error masivo, y que este sea ocasionado por la misma incidencia.
- Por la cantidad de casos en un periodo de tiempo, la mesa de ayuda conoce la actividad de registro de incidentes en condiciones normales, si se detecta que se está recibiendo más casos de los normal en un periodo de tiempo determinado, es posible deducir que se trata de un error masivo.

- Aparece alarma en la herramienta de monitoreo, ¿qué hacer? ¿rechazarlo? ¿crearlo como caso hijo?

- Se debe generar un solo caso adicional para las diferentes alarmas que se produzcan durante un error masivo, teniendo en este punto se desconoce si la alarma en el sistema de monitoreo tiene relación con el error masivo o no.

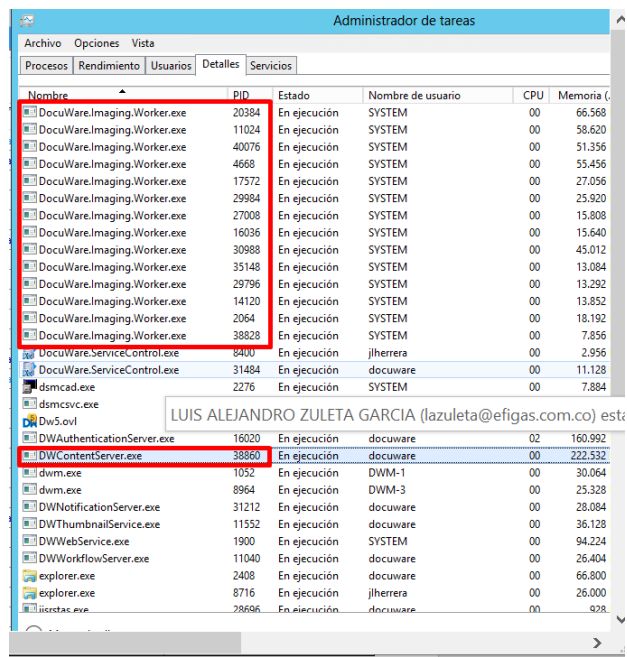
17. ¿Cómo identificar si un incidente debe ser rechazado?

Ejm: Es una solicitud, es un requerimiento, no tiene la información completa del formato, no es un usuario del servicio, no está validada la identidad de quien reporta, la falla es sobre un servicio que no es de TI (incluyendo, por ejemplo, contratistas que usan PCs que no son de efigas), errores de usuario conocidos (con guía de cómo diagnosticarlos, Ejm: cuando reportan un código de error OSF que no saben interpretar).

- Si se trata de una solicitud de permisos se debe rechazar el caso teniendo en cuenta que los permisos los otorga el proceso de Documentación.
- Es una solicitud o un requerimiento
- No está validada la identidad de quien reporta
- Si en el incidente no hay un pantallazo o no explican concretamente cuál es el problema.
- Si el usuario reporta el incidente desde un equipo que no fue asignado por Efigas.
- Si el usuario solicita explicación de cómo realizar alguna acción en el sistema.
- Si el usuario no indica un correo al cual contactarlo.

18. ANEXOS

ANEXO 1 – Administrador de Tareas.



ANEXO 2 – Gestor de Errores Microcolsa Radicador

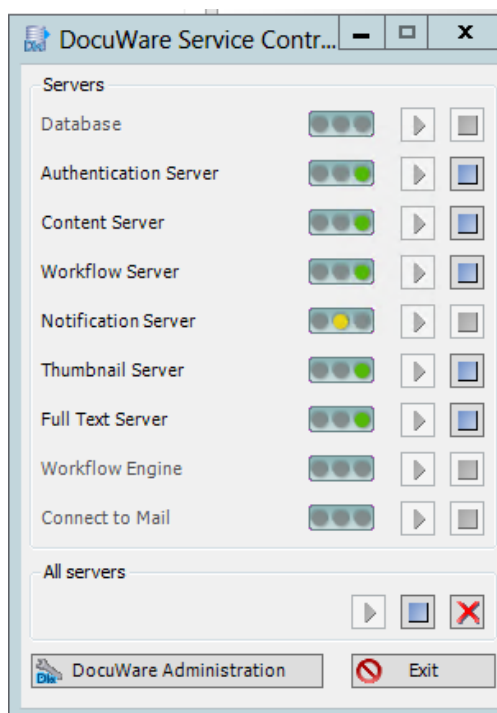
<input type="checkbox"/>	5389799	Correspondencia Enviada e Interna	Notificar Rechazo	sistema	1	Descripción: No se pudo ge...	11/09/2020 3:53 p. m.	
<input type="checkbox"/>	5424029	Proceso de Pagos	Definir ruta proceso	sistema	1	No se pudo evaluar la activi...	14/09/2020 10:34 a. m.	
<input type="checkbox"/>	5425897	Correspondencia Recibida-Enviada	Enrutar?	sistema	1	Codigo error: 4965888 No se...	14/09/2020 3:01 p. m.	
<input type="checkbox"/>	5425900	Correspondencia Recibida-Enviada	Enrutar?	sistema	1	Codigo error: 4965892 No se...	14/09/2020 3:01 p. m.	
<input type="checkbox"/>	5425901	Correspondencia Recibida-Enviada	Enrutar?	sistema	1	Codigo error: 4965896 No se...	14/09/2020 3:02 p. m.	
<input checked="" type="checkbox"/>	5425902	Correspondencia Recibida-Enviada	Enrutar?	sistema	1	Codigo error: 4965900 No se...	14/09/2020 3:02 p. m.	VIOLACION LLAVE UNICA

LUIS ALEJANDRO ZULETA GARCIA (lazuleta@efigas.cc

☐ Marcar Todo

Aceptar

ANEXO 3 – Controlador de Servicios de Docuware



ANEXO 4. Scripts de actualización de flujos PQR

```
UPDATE PQROSF_FLUJOSACTIVIDADES pf
SET pf.IDPASO = :nuevo_idpaso,
pf.PROPIETARIO = :nuevo_propietario,
WHERE pf.IDFLUJOACTIVIDAD = :idflujoactividad AND pf.IDESTADO = :estado_actual;
```

```
UPDATE MWFBANDEJAENPROCESO bp
SET bp.LOGIN = :nuevo_login,
bp.ETQUETA = :nueva_etiqueta,
WHERE bp.IDFLUJOACTIVIDAD = :idflujoactividad AND bp.LOGIN = :login_actual;
```

En caso de que el documento no se encuentre asignado a nadie, se debe obviar el update anterior y realizar el insert que se presenta a continuación

```
INSERT INTO MWFBANDEJAENPROCESO
(LOGIN, IDFLUJORUTA, IDFLUJOACTIVIDAD, FECHAINICIO, FECHAFIN, ETQUETA, DESCRIPCION, USUARIOENVIA, RUTA, ESTADO, FECHAINICIO_FLUJO)
values(:nuevo_login, :idflujoactividad, :idflujoactividad, :fecha_inicio, NULL, :etiqueta, NULL, :usuario_envia, '1', '1', :fecha_inicio_flujo);
```

ANEXO 5 – Tabla de transacciones con plantillas de radicación.

SELECT * FROM OC_TRANSACCION ot WHERE USUARIO = 'lfcastrillon';									
Result									
SELECT * FROM OC_TRANSACCION ot WHERE USUARIO = 'lfcastrillon'; Enter a SQL expression to filter results (use Ctrl+Space)									
1	ID	DWDOCID	NOMBREDOCUMENTO	CAMPOS	VALORES	USUARIO			
1	331340	120006	ECARTACALDAS.docx	SEDE NONE NONE EMPRESA NONE C	CALDAS Manizales Doctor (a) SUPERI	lfcastrillon			