

	INSTRUCTIVO GESTIÓN INTERNA DE NOVEDADES DEL CLIENTE	Código: S-TI-IN-17
		Versión: 01
		Fecha: 04/05/2023

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para que internamente el personal de Sintecto gestione las novedades enviadas por el cliente.

2. ALCANCE

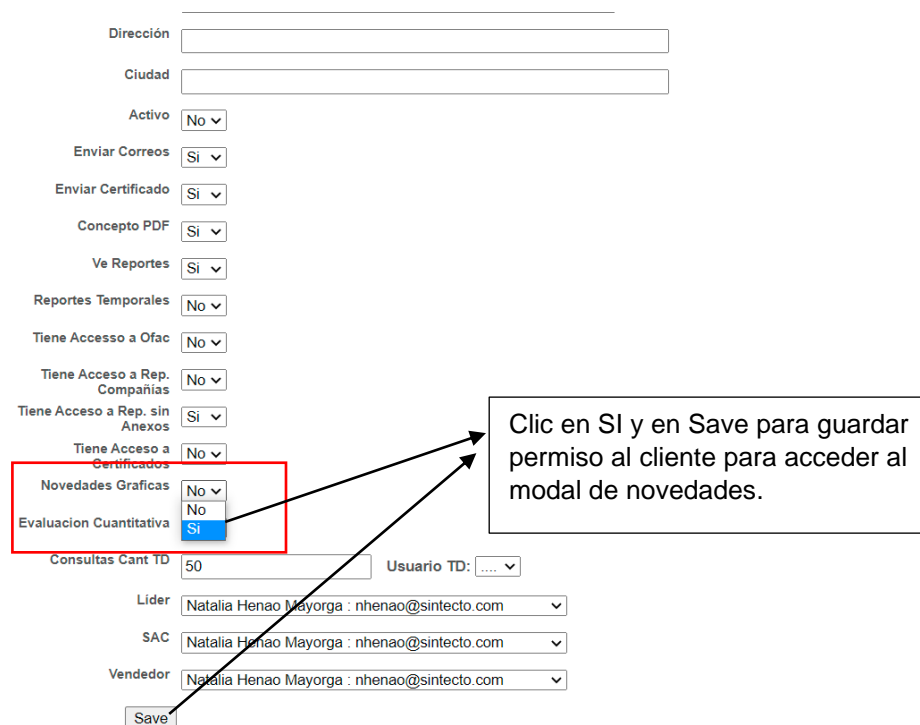
Aplica a todos los clientes de la compañía con acceso a la plataforma y personal operativo a cargo.

3. DEFINICIONES

No aplica

4. PROCEDIMIENTO

Para habilitarle la ventana modal de novedades al cliente se debe ingresar en Admin-Clientes y dar si en la opción de Novedades Graficas, de la siguiente manera:



Dirección
 Ciudad
 Activo
 Enviar Correos
 Enviar Certificado
 Concepto PDF
 Ve Reportes
 Reportes Temporales
 Tiene Acceso a Ofac
 Tiene Acceso a Rep. Compañías
 Tiene Acceso a Rep. sin Anexos
 Tiene Acceso a Certificados
Novedades Graficas
 Evaluacion Cuantitativa
 Consultas Cant TD Usuario TD:
 Lider
 SAC
 Vendedor

Clic en SI y en Save para guardar permiso al cliente para acceder al modal de novedades.

	INSTRUCTIVO GESTIÓN INTERNA DE NOVEDADES DEL CLIENTE										Código: S-TI-IN-17
											Versión: 01
											Fecha: 04/05/2023


Cuenta con permiso y muestra enlace para abrir la ventana modal con las novedades:


Ref.	Usuario	Tipo	Cliente	Estado	Cargo Aspira	Nombres	Apellidos	No. ID	Solicitado	Limite	Entregado al Cliente	Rep.	Cert.	Nov.	Avance del Proceso	
		Natalia								
1BPTXIDD	nhenao@sintecto.com	Aval	Test Company	Solicitado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	1053830170	2022-07-11	2022-07-12				0	0%	"Polígrai
VQ26NQKF	nhenao@sintecto.com	Aval	Test Company	Solicitado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	1053830170	2022-07-11	2022-07-12				0	0%	"Polígrai
SOCVDG3J	jcocoma@sintecto.com	AR	Test Company	Finalizado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	1053830170	2022-07-01	2022-07-13				2	100%	"Docum SH / Lat
Y6YSBQC6	cliente@sintecto.com	AR	Test Company	En Proceso	administrativo	Natalia	Prueba	30313914	2022-06-29	2022-07-14				2	0%	"Docum Laboral:
H6ECBKNI	cliente@sintecto.com	AR	Test Company	Solicitado	administrativo	Natalia	Prueba	1053830170	2022-06-29	2022-07-08				0	30%	"Docum Laboral:
QP7EO3YJ	jcocoma@sintecto.com	AR	Test Company	Finalizado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	1053830170	2022-06-27	2022-07-06	2022-07-06 10:43:32	Rep(18)	Cert.	0	100%	"Docum / Acader

No tiene permiso y sale sin enlace para abrir la ventana modal con las novedades:

Ref.	Usuario	Tipo	Cliente	Estado	Cargo Aspira	Nombres	Apellidos	No. ID	Solicitado	Limite	Entregado al Cliente	Rep.	Cert.	Nov.	Avance del Proceso	
			
9M4NMEQC	nhenao@sintecto.com	Pestañas nuevas	Test Company	Solicitado		EMPRESA	prueba nata	1053830170	2022-07-11	2022-07-15				0	0%	"Imp Rep Emp Valic en L
1BPTXIDD	nhenao@sintecto.com	Aval	Test Company	Solicitado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	1053830170	2022-07-11	2022-07-12				0	0%	"Pol
VQ26NQKF	nhenao@sintecto.com	Aval	Test Company	Solicitado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	1053830170	2022-07-11	2022-07-12				0	0%	"Pol
T6XFU1IV	dduarte@sintecto.com	AR	Test Company	En Proceso	lider	Danny	Duarte	21212	2022-07-11	2022-07-20		Temp.		2	100%	"Doc SH /
SOCVDG3J	jcocoma@sintecto.com	AR	Test Company	Finalizado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	1053830170	2022-07-01	2022-07-13				2	100%	"Doc SH /

Una vez es realizada la novedad por el equipo de Sintecto y reportada al cliente a este le llegara un correo electrónico especificando el tipo y los detalles de la novedad.

 El Estudio Ref [P45R2KPA] tiene una novedad --> Informativa <--

 Sinteco <notificacion@sinteco.com>
Para: Natalia Henao Mayorga

Estimado(a) Natalia Mayorga

El Estudio con referencia [P45R2KPA] tiene una novedad.

Detalle del estudio:

Empresa: Test Company
 Usuario de Cliente: Natalia Mayorga
 Producto de Cliente: AVR
 Ref.: P45R2KPA
 Nombres: Prueba
 Apellidos: Prueba Prueba
 No. ID *: 1122334455

Novedad creada en 2022-05-31 11:11:29 :

Esta es una prueba tipo información de las novedades que se envían al cliente.
 Informativa

La fecha estimada para resolver ésta novedad es : 2022-06-01.

Si usted tiene algún comentario respecto a esta novedad por favor escribalo en el siguiente enlace:
<https://s.vision.co/event/1b8284ad26633a90c1d43184193666cd>

El anterior enlace será válido sólo por las siguientes 48 horas hábiles.

Igualmente desde la plataforma de s.vision.co el cliente puede apreciar todas las novedades realizadas a cada uno de los estudios de la siguiente manera:

SINTECTO *DEV-NH ** DEV **

Inicio

Solicitud de Estudio

Listado de Estudios

Cambio de Clave

Logout (nhenao@sinteco.com)

Inicio » Estudios de seguridad » Listado

Estudios de Seguridad

Usted puede utilizar alternativamente los operadores (<, <=, >, >=, <> or =) al principio de cada valor para especificar que tipo de comparación desea hacer.

Viendo 1-10 de 26 resultados.

Ref.	Usuario	Tipo	Cliente	POET	SUB POET	Estado	Cargo Aspira	Nombres	Apellidos	No. ID	Solicitado	Limite	Entregado al Cliente	Rep.	Cer.	Nov.	Avance del Proceso	Componentes de Concepto
				
P45R2KPA	nhenao@sinteco.com	AVR	Test Company	1	1	En Proceso	administrativo	Prueba	Prueba Prueba	1122334455	2022-05-20	2022-06-01				2	0%	"Prueba de Integridad: 0% : EC / Visita Ocular: 0% : EC / Documentos: 0% : EC / "
7XL6L63D	nhenao@sinteco.com	AVR	Test Company			Solicitado	administrativo	Natalia	Prueba Nata	30215698	2022-05-20	2022-06-01				0	0%	"Prueba de Integridad: 0% : EC / Visita Ocular: 0% : EC / Documentos: 0% : EC / "
FGF91OB3	nhenao@sinteco.com	AVR	Test Company	43	12	En Proceso	gerente	Maria Prueba	Henao Mayorga	1233498596	2022-05-20	2022-06-01				0	0%	"Prueba de Integridad: 0% : EC / Visita Ocular: 0% : EC / Documentos: 0% : EC / "
LXZ7H18C	nhenao@sinteco.com	AVR	Test Company	43	4	En Proceso	gerente	Maria Prueba	Henao Mayorga	1233498596	2022-05-20	2022-06-01				0	0%	"Prueba de Integridad: 0% : EC / Visita Ocular: 0% : EC / Documentos: 0% : EC / "
PO27T8SG	nhenao@sinteco.com	AVR	Test Company			Solicitado	secretaria	Pruebas	Henao Mayorga	64065785	2022-05-20	2022-06-01				0	0%	"Prueba de Integridad: 0% : EC / Visita Ocular: 0% : EC / Documentos: 0% : EC / "

En esta columna se puede apreciar la cantidad de novedades con las que cuenta el estudio de seguridad, al dar clic sobre este número se abre una ventana modal, con la siguiente información:

Inicio » Estudios de seguridad » Listado

Estudios de seguridad

Usted es: [rol]

Revisión

P45R2

AD2C5

UTE53

QRCU2

Novedades
Cerrar

ESTUDIO: P45R2KPA

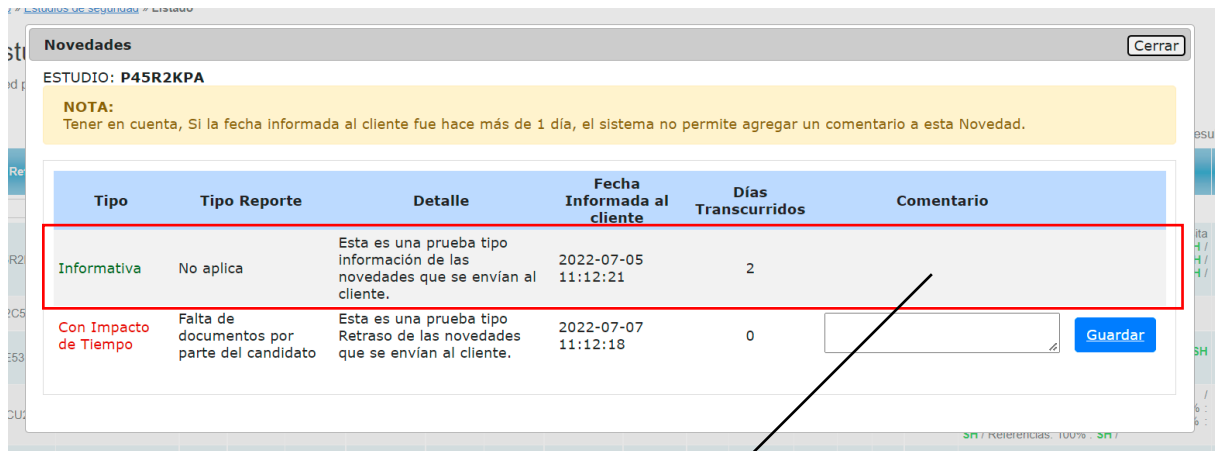
NOTA:
Tener en cuenta, Si la fecha informada al cliente fue hace más de 1 día, el sistema no permite agregar un comentario a esta Novedad.

Tipo	Tipo Reporte	Detalle	Fecha Informada al cliente	Días Transcurridos	Comentario	
Informativa	No aplica	Esta es una prueba tipo información de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-06 11:12:21	1	<input type="text"/>	Guardar
Con Impacto de Tiempo	Falta de documentos por parte del candidato	Esta es una prueba tipo Retraso de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-07 11:12:18	0	<input type="text"/>	Guardar

En esta ventana modal se pueden ver los datos detallados de la novedad enviada por el equipo de Sintecto, mostrando el tipo de novedad en color verde si es **informativa** y en rojo si es un **retraso**, al igual que un mensaje que indica: si la fecha informada al cliente supera un día, el cliente no podrá ingresar el comentario a la novedad.

NOTA: Tener presente que 1 día, se cuenta pasadas las 24 horas después de la fecha y hora informada al cliente.

Si se superó el día limite hasta donde el cliente tiene para dar respuesta a la novedad el sistema mostrara en la ventana modal la novedad de la siguiente manera:



Novedades Cerrar

ESTUDIO: P45R2KPA

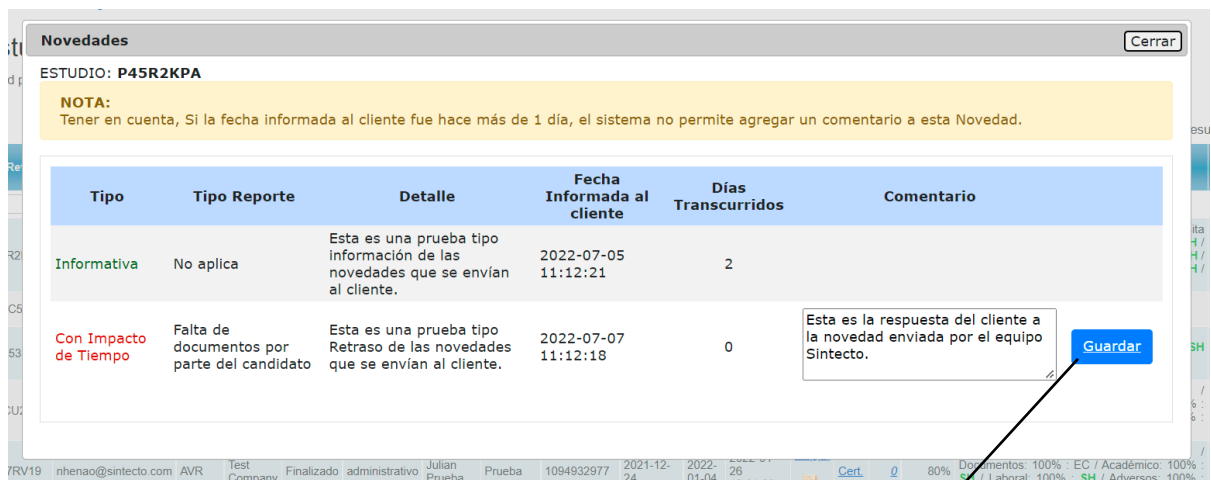
NOTA:
Tener en cuenta, Si la fecha informada al cliente fue hace más de 1 día, el sistema no permite agregar un comentario a esta Novedad.

Tipo	Tipo Reporte	Detalle	Fecha Informada al cliente	Días Transcurridos	Comentario
Informativa	No aplica	Esta es una prueba tipo información de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-05 11:12:21	2	
Con Impacto de Tiempo	Falta de documentos por parte del candidato	Esta es una prueba tipo Retraso de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-07 11:12:18	0	<input type="text"/> Guardar

Referencias: 100% - SH / Prehijos: 100% - SH / EC /

Muestra la novedad, pero sin la posibilidad de dar una respuesta, ya que supero el límite de días transcurridos desde que se le realizó el envío de la novedad por parte del equipo de Sintecto.

Si por otra parte el sistema le permite dar respuesta a la novedad, el cliente lo podrá hacer de la siguiente manera:



Novedades Cerrar

ESTUDIO: P45R2KPA

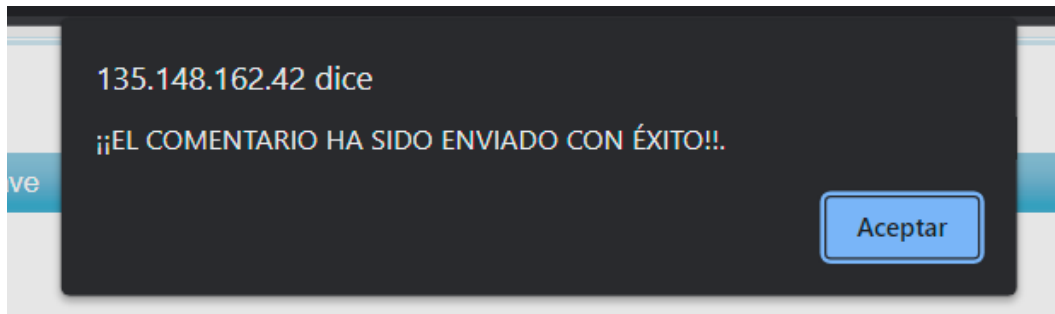
NOTA:
Tener en cuenta, Si la fecha informada al cliente fue hace más de 1 día, el sistema no permite agregar un comentario a esta Novedad.

Tipo	Tipo Reporte	Detalle	Fecha Informada al cliente	Días Transcurridos	Comentario
Informativa	No aplica	Esta es una prueba tipo información de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-05 11:12:21	2	
Con Impacto de Tiempo	Falta de documentos por parte del candidato	Esta es una prueba tipo Retraso de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-07 11:12:18	0	Esta es la respuesta del cliente a la novedad enviada por el equipo Sintecto. <input type="text"/> Guardar

Referencias: 100% - SH / Prehijos: 100% - SH / EC /


Una vez se da clic sobre el botón guardar el sistema sacara un mensaje indicando que el comentario a sido guardado y enviado con éxito al equipo de Sintecto.

 SINTECTO <small>SOLUCIONES EN INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO</small>	INSTRUCTIVO GESTIÓN INTERNA DE NOVEDADES DEL CLIENTE	Código: S-TI-IN-17
		Versión: 01
		Fecha: 04/05/2023



Al correo electrónico de Sintecto llega un mensaje con los detalles del comentario almacenado por el cliente, de la siguiente manera:

El Estudio Ref [P45R2KPA] tiene respuesta de novedad


Sintecto <notificacion@sintecto.com>
 Para: Natalia Henao Mayorga

Estimado(a) Natalia Mayorga

El Estudio con referencia **[P45R2KPA]** tiene una novedad.

Detalle del estudio:

Empresa: Test Company
 Usuario de Cliente: Natalia Mayorga
 Producto de Cliente: AVR
 Ref.: P45R2KPA
 Nombres: Prueba
 Apellidos: Prueba Prueba

NOVEDAD

Creado en: 2022-05-31 11:12:13
 Informada al cliente en: 2022-05-31 11:12:18
 Nuevo límite: 2022-06-01
 Respuesta de Cliente: 2022-05-31 11:53:46
 Ip de Cliente: 191.95.172.103

Esta es una prueba tipo Retraso de las novedades que se envían al cliente.

COMENTARIO DEL CLIENTE

Esta es la respuesta del cliente a la novedad enviada por el equipo Sintecto.

Una vez se da aceptar y se carga nuevamente la ventana modal este muestra el comentario agregado por el cliente y el botón de guardar oculto.

Novedades

Cerrar

ESTUDIO: P45R2KPA

NOTA:

Tener en cuenta, SI la fecha informada al cliente fue hace más de 1 día, el sistema no permite agregar un comentario a esta Novedad.

Tipo	Tipo Reporte	Detalle	Fecha Informada al cliente	Días Transcurridos	Comentario
Informativa	No aplica	Esta es una prueba tipo información de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-05 11:12:21	2	
Con Impacto de Tiempo	Falta de documentos por parte del candidato	Esta es una prueba tipo Retraso de las novedades que se envían al cliente.	2022-07-07 11:12:18	0	Esta es la respuesta del cliente a la novedad enviada por el equipo Sintecto.

De esta manera es como se visualizan las novedades reportadas a los clientes, bien sea para que estos den una respuesta a la(s) misma(s) o solo vean los detalles de estas.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
01	04/05/2023	Versión original	Responsable calidad/Consultor	Gerente de operaciones y tecnología de la información