

 SINTECTO <small>SOLUCIONES EN INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO</small>	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE NOVEDADES DEL CLIENTE	Código: S-TI-IN-16
		Versión: 01
		Fecha: 04/05/2023

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para que los clientes tengan la opción de validar las novedades enviadas por la empresa Sintecto y así mismo puedan dar una respuesta a cada novedad desde la plataforma <https://s.svision.co:2443>.

2. ALCANCE

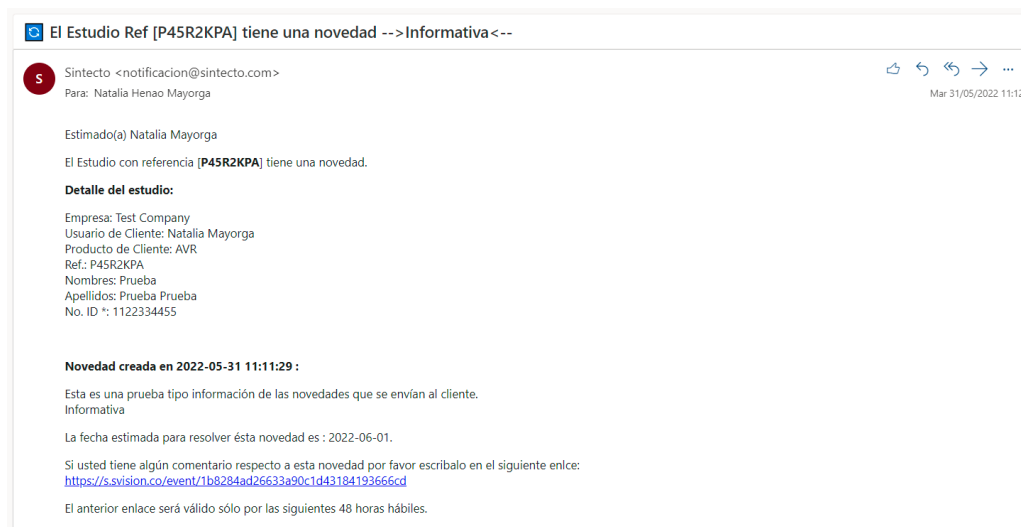
Aplica a todos los clientes de la compañía con acceso a la plataforma.

3. DEFINICIONES

No aplica

4. PROCEDIMIENTO

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.



Adicionalmente, desde la plataforma de s.svision.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@sintecto.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@sintecto.com	AVR	Test Company	1	1	En Proceso	administrativo	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@sintecto.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 / "
FGF910B3	nhenao@sintecto.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@sintecto.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@sintecto.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

Novidades Cerrar

ESTUDIO: P45R2KPA

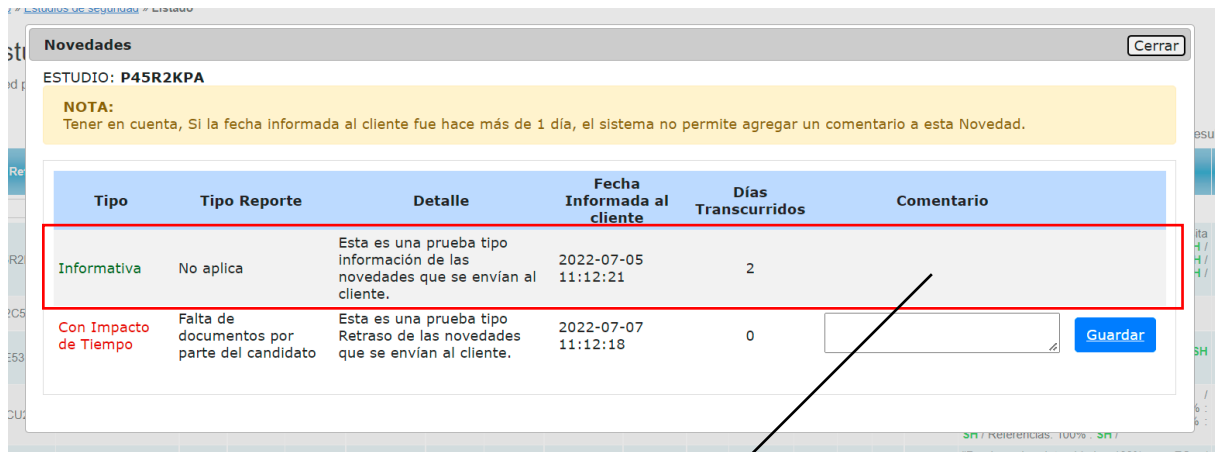
NOTA:
Tener en cuenta, Si la fecha informada al cliente fue hace más de 1 día, el sistema no permite agregar un comentario a esta Novedad.

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 observar 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.

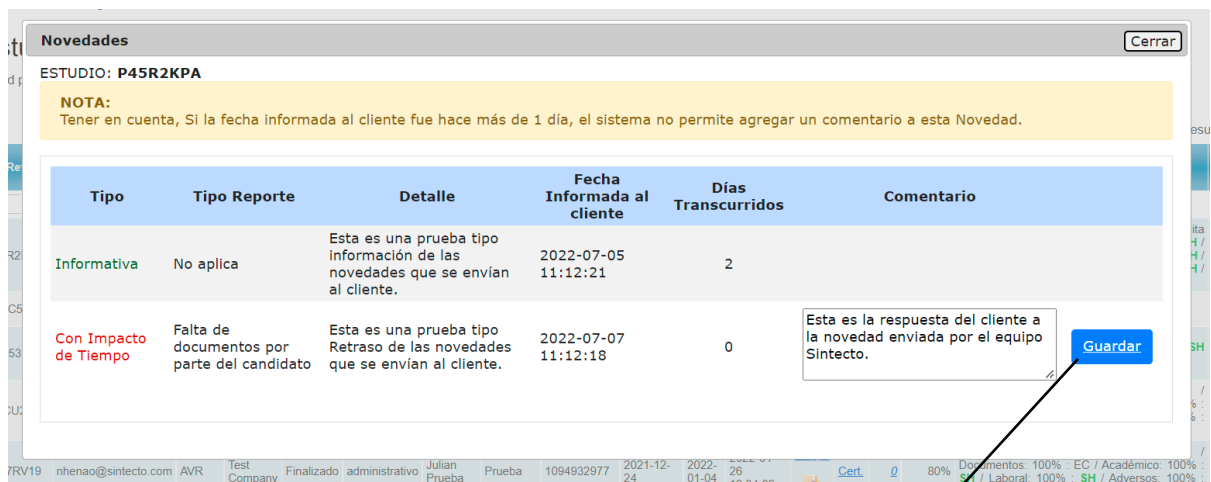
Si se superó el día limite que dispone el cliente para dar respuesta a la novedad, el sistema mostrará en la ventana modal la novedad de la siguiente manera:



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"/> <input type="button" value="Guardar"/>

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.

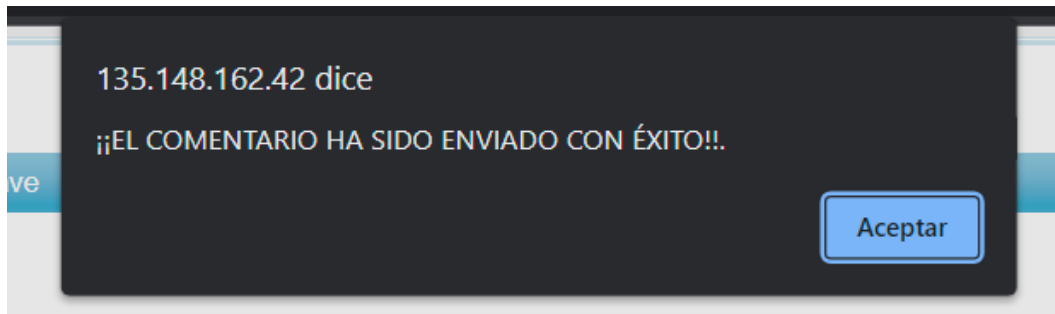
Si por otra parte, el sistema le permite dar respuesta a la novedad, el cliente lo podrá hacer de la siguiente manera:



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="button" value="Guardar"/>


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

 SINTECTO <small>SOLUCIONES EN INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO</small>	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE NOVEDADES DEL CLIENTE		Código: S-TI-IN-16
			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 presione clic en aceptar y se cargue nuevamente la ventana modal, este muestra el comentario agregado por el cliente y el botón de guardar oculto.

	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE NOVEDADES DEL CLIENTE	Código: S-TI-IN-16
		Versión: 01
		Fecha: 04/05/2023

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