	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 1

Acta N°	0087	Tema:	Verificación Niveles de Servicio de diciembre de 2024
Fecha:	14/01/2024	Ubicación:	Microsoft Teams/ Fondo Nacional del Ahorro S.A.
Hora inicio:	03:00 pm	Hora fin:	04:00 pm

Objetivo	Realizar la medición de ANS definidos en el CTO ACTA 1 CIM 011-2024 AGENCIA NACIONAL DIGITAL para el período comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2024.
-----------------	---

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN

Nombre completo	Dependencia	Cargo	¿Asistió?
Cristian Camilo García Parra	Gerencia Sistemas de Información – Fondo Nacional del Ahorro S.A.	Supervisión CTO CIM 011-2024- Fondo Nacional del Ahorro S.A	SI
Iván David Nieto Andrade	Gerencia Sistemas de Información – Fondo Nacional del Ahorro S.A.	Apoyo Supervisión (Encargado) CTO CIM 011-2024 - Fondo Nacional del Ahorro S.A.	SI
Jorge Enrique Salinas	Gerencia Sistemas de Información – Fondo Nacional del Ahorro S.A.	Coordinador Soporte y Mantenimiento CTO CIM 011-2024 - Fondo Nacional del Ahorro S.A.	SI
Irma Vallejo Acosta	AGENCIA NACIONAL DIGITAL	Gerente Técnico CTO CIM 011-2024	SI

1. TEMAS TRATADOS


Se realiza la revisión de ANS para el respectivo período, validando el detalle en las herramientas de gestión del – Fondo Nacional del Ahorro S.A y entregables realizados por la AND para el periodo entre el 1 al 31 de diciembre de 2024.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS


Se revisan los tickets cerrados del 1 al 31 de diciembre de 2024, que se subsanaron y justificaron por las interdependencias para la resolución en los tiempos definidos en el anexo Anexo3 GT- GGT-FO-014 ANS. Se adjunta anexos y documentación del informe de gestión del mes de diciembre:

- Anexo5. Revisión ANS 8 de diciembre 2024_ JustificaciónANS_31122024


ID	Descripción	Estado	Fecha de creación	Severidad	Fecha Liberado Incidencia	Dependencia: Relacionar las dependencias proceso, técnicas que lo justifiquen	Tiempo de espera: Tiempos muertos o de espera de gestión de otros equipos, áreas, permisos	Justificación de ANS
-----------	--------------------	---------------	--------------------------	------------------	----------------------------------	--	---	-----------------------------

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN		Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD		Versión: 1


IM157722	<p>Funcionarios de los Puntos de atención del Fondo Nacional del Ahorro, reportan afectación en la aplicación (Atención al Cliente). (Se toma en remoto y se realiza limpieza en el equipo, se elimina historial de navegación, cookies, caché, temporales, se valida con diferentes navegadores, se valida excepciones de proxy, se valida tiene perfil Web General, se actualiza políticas y se reinicia el equipo, pero persiste la afectación que se muestra en la imagen.)</p> <p>Nombre de funcionario (Sandra Pilar Doncel Cabrera) Punto Atención Barranquilla Celular: 3057131477 (Puntos de atención y/o áreas afectadas) Punto Atención Suba Punto Atención Barranquilla Punto Atención Cafam Floresta Punto Atención Antioquia Punto Atención CNA Punto Atención Quibdó Punto Atención Bucaramanga Punto Atención Manizales Punto Atención Pasto Punto Atención Córdoba</p>	Closed	11/12/2024 8:59:17 a. m.	4 - Baja	12/12/2024 9:43:00 a. m.	<p>Se realizó el reinicio de la aplicación, de acuerdo con la instalación del día anterior y no funciona.</p> <p>Se procedió al rollback de WI 207854 y se probó el correcto funcionamiento de la aplicación con la versión anterior</p>	<p>Se crea y se asigna el 11 de diciembre, se suspende el día 11 de diciembre hasta el día 12 de dic.</p> <p>Se realizó el reinicio de la aplicación, de acuerdo con la instalación del día anterior y se cierra el 12 de dic.</p> <p>Esta dentro los tiempos de la solución.</p> <p>El rollback del cambio solo se autorizó en horario no hábil, por lo tanto, se realizó por la noche por lo cual la solución llevo más del tiempo normal</p>	Justificado
IM157732	<p>Por favor revisar los inconvenientes presentados al momento de realizar las consultas de las cuentas AVC en el módulo de atención al cliente, se adjunta archivo con la imagen</p>	Closed	11/12/2024 11:20:53 a. m.	3 - Media	12/12/2024 9:41:42 a. m.	<p>Se realizó el reinicio de la aplicación, de acuerdo con la instalación del día anterior y no funcionó</p> <p>Se procedió al rollback de WI 207854 y se probó el correcto funcionamiento de la aplicación con la versión anterior</p>	<p>Se crea y se asigna el 11 de dic, se suspende el día 11 hasta el 12 de dic Se realizo el reinicio de la aplicación, de acuerdo con la instalación del día anterior y se cierra el 12 de diciembre.</p> <p>Esta dentro los tiempos de la solución.</p> <p>El rollback del cambio solo se autorizó en horario no hábil, por lo tanto, se realizó por la noche por lo cual la solución llevo más del tiempo normal</p>	Justificado

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN		Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD		Versión: 1

IM157712	<p>Funcionaria se comunica reportando afectación de ingreso en el aplicativo de Reparto Notarial, Se realiza validación, se eliminan cookies, caché y Temporales del equipo, se actualiza las políticas de seguridad y se reinicia el equipo, la contraseña se encuentra vigente, se evidencia que otra funcionaria (Lady Viviana Parra) también tiene acceso a aplicativo sin embargo, no le permite el ingreso, funcionaria ingresa usuario y contraseña y al momento de dar Click en la opción de "Iniciar sesión", no avanza o genera algún error, se adjunta imagen donde se evidencia intentos fallidos de inicio de sesión en el aplicativo, se escala para su validación o indicarnos como proceder.</p> <p>Nombre: Luz Adriana Prada Mantilla Ubicación: Torre CNA Piso 2 Documento: 51833998 Contacto: 3102142904</p>	Closed	10/12/2024 3:45:42 p. m.	4- Baja	17/12/24 03:18:28 p.m.	Se realizo reinicio de la aplicación bloqueada desde 4 de diciembre y se solicitó al usuario probar el tema y confirmación el ingreso	<p>Se crea y se asigna el 1o de dic, el 12 de diciembre entra en análisis e investigación.</p> <p>Se realizo reinicio de la aplicación bloqueada desde 4 de diciembre y se solicitó al usuario probar el tema y confirmación el ingreso, el 17 de diciembre cambio de estado y se cerró.</p> <p>El tiempo de la demora en la ejecución es el reporte y el reinicio de la aplicación, cuando se realizó se procedió a confirmar el funcionamiento y cerrar el caso.</p>	Justificado
IM157756	<p>"SE SOLICITA SE REVISE PORQUE DESDE EL DIA 11/12/2024 EN ATENCION AL CLIENTE NO SE ESTA VIENDO LA INFORMACION DE LA SOLICITUD DE CREDITO CUNDO SE CONSULTA LA INFORMACION DE LA PESTAÑA CREDITO- CONSULTAR TRAMITE DE CREDITO. SOLO SE ESTA VIENDO LA INFORMACION DE ETAPAS, PERO LOS CAMPOS DE FECHA DE APROBACION, MONTO PRODUCTO, LINEA O MONEDA ETC.</p>	Closed	12/12/2024 8:27:20 a. m.	3- Media	17/12/24 03:16:31 p.m.	La incidencia de Jazz ya está para liberar y solucionar el problema reportado	<p>Se crea y se asigna el 12 de diciembre, se suspende el día 12 hasta el día 17 de dic, el 12 de diciembre entra en análisis e investigación De parte de desarrollo se crea, el 17 de diciembre se cierra.</p> <p>Es un tema de garantía de facturación electrónica se realizó el ajuste mediante incidencia de jazz dentro de los tiempos definidos</p>	Justificado

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN		Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD		Versión: 1


	SE SOLICITA SE REVISE DE MANERA URGENTE PUES ES EL MODULO DE CONSULTA. SE ANEXA EJEMPLO:"							
IM157655	Buenos días, me colaborar con nueva clave para ingresar a la aplicación Estadísticas APP. Usuario YTOLEDO	Closed	9/12/2024 10:34:44 a. m.	4 - Baja	27/12/24 09:02:59 a.m.	Se rechaza incidencia se encuentra en los logs que el backend responde correctamente, al parecer fue un problema temporal con redireccionamiento por parte de VPN ya que se encuentra que al consumir el backend este respondía de forma lenta y responde con la página de error, como se ve en la imagen adjunta. se realizan pruebas con la app y esta está respondiendo correctamente. se realizan pruebas a las 03:00Pm y el módulo de administración responde correctamente. por lo que se puede intentar volver a realizar el login	Se crea y se asigna el 09 de dic, el 09 de dic Se solicitan logs con el SD SD1170254 para revisión se está en espera de logs, se suspende el día 09, se comunica con el cliente, se cancela la suspensión porque se rechaza la incidencia, el 11 de dic se actualiza por el cliente, el 27 de dic entra en análisis e investigación y finalmente se cierra el 27 de diciembre. El ticket se cerró porque se tramito el desbloqueo del usuario, pero no se recibió confirmación de la solución del usuario por parte de él porque estaba en vacaciones, se procedió a cerrar a las 3 semanas sin respuesta.	Justificado
IM157662	validar el motivo por el cual al momento de realizar el traslado del cf identificado con número de cédula: 10128106350 no aparece el municipio de Algarrobo Magdalena, se valida y en Cobis si existe la opción dentro del catálogo, recuerden que todas las aplicaciones deben manejar el catálogo que tiene Cobis clientes. se adjunta correo con la imagen del caso	Closed	9/12/2024 11:34:52 a. m.	3 - Media	27/12/2024 9:18:36 a.m.	la corrección quedo en producción y se envió correo desde 12 de diciembre a confirmar por el usuario, se actualizaron las ciudades en ambiente de producción	Se crea y se asigna el día 09 de dic, se suspende el día 10 de dic y se cancela la suspensión el día 11 de dic, se suspende desde el día 12 de dic hasta el día 17 de dic, el 27 de dic entra en análisis e investigación y finalmente se cierra el 27 de diciembre. Capacidad del equipo para atender el ticket, se realizó el ajuste sobre la aplicación en 3 días, pero no se recibió confirmación del usuario para cerrar el caso, y se procedió a cerrarlo a las 3 semanas	Justificado
IM157770	Favor validar el Inconveniente en la aplicación radicación crédito digital ya que reportan que no permite continuar al ingresar la fecha de entrega, se adjunta correo con la evidencia.	Closed	12/12/2024 11:50:31 a. m.	3-Media	26/12/24 09:59:55 a.m.	Se solicito al funcionario que coloco el caso si con las recomendaciones se solucionó el tema y se terminó el proceso, no se recibió respuesta al caso. Se procede a cerrarlo y la causa raíz se trabajará con el jazz definido. Se determino una falla en el aplicativo front, de la validación y ejecución de los campos para captura, si	Se crea y se asigna el 12 de dic, se suspende el día 12 de dic hasta el día 17 de dic, el 17 entra en análisis e investigación, el 26 de dic nuevamente entra en análisis e investigación y finalmente se cierra el 26 de diciembre. Capacidad del equipo para atender el ticket, el caso ya se tiene un jazz para la solución final, se planteó manejo operativo para continuar el	Justificado

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 1


	el inconveniente se presenta el jueves 12 de diciembre de 2024 entre 8:00 a.m. y 10:30 a.m.					se selecciona un campo y habilitan los que se deben capturar y si por algún cambio de digitación se selecciona otro campo no está limpiando las validaciones y por esa causa puede que no permita ingresar los datos en el campo fecha. No se puede ver el caso puntual porque es una validación en el front, y la operación no llega a los logs de la aplicación. Con este problema detectado se va a crear un correctivo para ajustar el front y la funcionalidad en estos casos, y para el caso puntual del consumidor financiero es necesario ver la operación realizada y poder verificar en la consola del explorador para determinar las condiciones por las cuales no se habilita el campo fecha. el correctivo de Jazz es el 213343, se solicita al funcionario realizar nuevamente la operación sin cambiar el tipo de vivienda de nueva a usada y confirmar si puede completar el proceso con la fecha a capturar.	caso, pero nunca se recibió información del usuario para cerrar el caso, se cerró a las 3 semanas		
--	---	--	--	--	--	---	---	--	--

Tickets generados en JAZZ

ID	Tipo	Descripción	Estado	Fecha de creación	Severidad	Fecha Liberado Incidencia	Dependencia: Relacionar las dependencias proceso, técnicas que lo justifiquen	Categoría de la dependencia	Justificación de ANS
211354	Correctivo	Validación de tiempos de espera en funcionalidades externas: se encuentra que los usuarios cuando ingresan a funcionalidades externas como PSE, solicitud de turnos, etc. del menú privado genera un error al pasar más de 4 minutos que es la sesión permitida de inactividad en la App.	Liberado	10/09/2024 8:22:00 a.m.	3 - Baja	17/12/2024 9:26:00 p. m.	Se crea el 10 de sep, el 16 de sep entra en especificación, el 19 de sep. entra en aprobar especificación, el 24 de sep. entra en desarrollo, el 30 de sep. estuvo detenido para finalizar el desarrollo del WI 211660, el 04 de oct se volvió a retomar, el 10 de octubre pasa a estado pendiente y luego a desarrollo, el 10 de octubre pasa a Solución Entregada AC, el 24 de octubre pasa a solución hallazgos, el 25 de oct pasa a Solución entregada AC, el 29 de oct entra en PAU, el 30 de oct se encuentra en sincronización, el 05 de nov se encuentra detenido del 06 de nov al 20 de nov hubieron avances, del 25 de nov al 29 de nov estuvo detenido, el 03 de dic estuvo detenido, del 05 al 12 de dic hubo avances, el 16 de dic pasa a listo para liberar, el 17 de dic fue liberado	Capacidad del equipo para atender el ticket	Justificado

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN					Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD					Versión: 1


213130	Incendencia	En escenarios de alta concurrencia no se puede recuperar la información laboral de un cliente	Liberado	13/11/2024 8:51:00 a.m	4 - Baja	10/12/2024 9:03:00 p. m.	Se crea el 13 de nov , el 14 de nov entra en diagnóstico y después a progreso, pasa a resuelto el 14 de nov, el 15 de nov pasa a En revisión LB AC, el 15 de nov entra a En Compilación AC, más tarde pasa a en ejecución pruebas, el 25 de nov estuvo detenido, el 26 de nov pasa a en progreso , el 09 de dic estuvo resuelto y En revisión LB AC, más tarde del 09 de dic En Compilación AC, en ejecución pruebas y en PAU , el 09 de dic estuvo listo para liberar, finalmente se libera el 10 de dic	Capacidad del equipo para atender el ticket	Justificado
213019	Incendencia	Por alta concurrencia se requiere aumentar las instancias en el archivo VAR para dejarlas en firme de 20 instancias	Liberado	07/11/2024 11:29:00 a.m	4 - Baja	10/12/2024 9:02:00 p. m.	Se crea el 07 de nov, el 07 de nov estuvo en diagnóstico y en progreso, el 08 de nov estuvo en En Revisión LB AC, En Compilación AC y en ejecución pruebas, el 12 de nov tuvo avances, estuvo detenido del 15 al 20 de nov, el 26 de nov estuvo en progreso, el 09 de dic paso a resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC, En Ejecución de Pruebas, en PAU y estuvo listo para liberar, finalmente se libero el 10 de dic	Capacidad del equipo para atender el ticket	Justificado
213469	Incendencia	la planilla número 12671 de los registros que se adjuntan en el excel, toda vez que, al generar la captura en el aplicativo control de garantías la planilla que se generó no contiene registros y está en blanco. Se adjunta correo con los archivos en excel uno por los registros que se capturaron y otro excel es la planilla que se generó en blanco.	Liberado	25/11/2024 05:17:00 p.m	4 - Baja	3/12/2024 8:12:00 p. m.	Se crea el 25 de nov, el 26 de nov hubo avances y paso a En Progreso, resuelto, En Revisión LB AC y compilación AC, el 26 de nov estuvo detenido, luego de la compilación AC pasa a en progreso, resuelto y En Revisión LB AC, el 27 de nov estuvo detenido y paso a en progreso, el 28 de nov estuvo resuelto , En Revisión LB AC, En Compilación AC, En Ejecución de Pruebas, En PAU y listo para liberar, del 29 de nov al 3 de dic hubieron avances, el 3 de dic finalmente se libero	Capacidad del equipo para atender el ticket	Justificado
214096	Incendencia	DESDE EL DIA 11/12/2024 EN ATENCIÓN AL CLIENTE NO SE ESTA VIENDO LA INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD DE CREDITO CUANDO SE CONSULTA LA INFORMACIÓN DE LA PESTAÑA CRÉDITO- CONSULTAR TRÁMITE DE CRÉDITO. SOLO SE ESTA VIENDO LA INFORMACIÓN DE ETAPAS, PERO LOS CAMPOS DE FECHA DE APROBACIÓN, MONTO	Liberado	12/12/2024 10:29:00 a. m.	1 - Crítica	17/12/2024 9:01:00 p. m.	Se crea el 12 de dic, el 12 está en diagnóstico, progreso, resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC. En Ejecución de Pruebas, del 12 de dic al 13 estuvo detenido, el 16 de dic estuvo en progreso, resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC y En Ejecución de Pruebas, el 17 de dic entra a en PAU, estuvo listo para liberar el 17 de dic y finalmente se cerró el 17 de diciembre	Capacidad del equipo para atender el ticket	Justificado

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN				Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD				Versión: 1

		PRODUCTO, LÍNEA O MONEDA ETC. SE SOLICITA SE REVISE DE MANERA URGENTE PUES ES EL MODULO DE CONSULTA.							
213689	Incendencia	Buen día se retoma wi 210797, con el fin de realizar los cambios , ya que por error se cerró, y se encontraron en las pruebas de certificación que debían borrar 6 registros	Liberado	30/11/2024 9:39:00 a. m.	4 - Baja	11/12/2024 6:10:00 p. m.	Se crea el 30 de nov, el 03 de diciembre estuvo en diagnóstico, en progreso, resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC, el 04 de dic estuvo en ejecución pruebas, En Progreso, resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC, En Progreso, el 05 de dic estuvo resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC, En Ejecución de Pruebas, En PAU, el 06 de dic estuvo listo para liberar y finalmente se libera el 11 de dic.	Capacidad del equipo para atender el ticket	Justificado
210797	Incendencia	Reportó el error presentado en el aplicativo Control de Garantías el día de viernes 12 de julio, una vez generada la planilla 11872 a las 8:00 am aproximadamente, arrastro información del registro realizado el día de ayer bajo la planilla 11867 de la cédula 43744101 quedando en el sistema un doble registro de la documentación remitida bajo la citada cédula.	liberado	23/08/2024 8:44:00 a. m.	4 - Baja	3/12/2024 8:13:00 p. m.	Se crea el 23 de agosto, el 26 de agosto estuvo en diagnóstico, en progreso, Resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC, En Progreso, el 30 de sep estuvo resuelto, En Revisión LB AC, En Compilación AC, En Ejecución de Pruebas, En PAU, el 16 de oct Se realiza sesión con Laura Stefania Garzón para validar la información a eliminar ya que se requiere crear un SCRIPT, el 28 de nov Se realiza sesión con el usuario para validación de los datos a borrar, el usuario queda con la tarea de filtrar los registros para generación de SCRIPTS, el 29 de nov estuvo listo para liberar, finalmente fue liberado el 03 de dic	Capacidad del equipo para atender el ticket	Justificado

Luego de revisados cada uno de los WI's se determina el cumplimiento como se relaciona en la tabla a continuación

Etapa		ANS	Estado
Transición	1	DOCUMENTACION INICIO CONTRATO	N. A
	2	ASIGNACION RECURSO HUMANO	N. A
	3	SUMINISTRO ELEMENTOS DE TRABAJO	N. A
	4	DOCUMENTACION EMPALME Y TRANSICION	N. A
Ejecución	5	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	Cumple
	6	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cumple
	7	CUBRIMIENTO AUSENCIAS RECURSO HUMANO	Cumple
	8	TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES	Cumple

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 1

		9	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA O PLANES	Cumple	
		10	ERRORES EN EL DESPLIEGUE EN PRODUCCION	Cumple	
		11	EVIDENCIA HORAS EFECTIVAMENTE PRESTADAS	Cumple	
		12	CUMPLIMIENTO ENTREGA CRITERIOS DE ACEPTACION	Cumple	

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
N/A	N/A	N/A

VALIDO	APROBÓ
<p>JORGE ENRIQUE SALINAS Coordinador Soporte y Mantenimiento Gerencia Sistemas de Información CTO CIM 011-2024 Fondo Nacional del Ahorro S. A. Revisó</p> <p>IRMA VALLEJO ACOSTA Gerente Técnico CTO CIM 011-2024 AGENCIA NACIONAL DIGITAL Elaboró</p>	<p>CRISTIAN CAMILO GARCIA PARRA Gerente Sistemas de Información Supervisor CTO CIM 011-2024 Fondo Nacional del Ahorro S. A.</p> <p>IVAN DAVID NIETO ANDRADE Apoyo Supervisión (Encargado) CTO CIM 011-2024 Gerencia Sistemas de Información Fondo Nacional del Ahorro S.A.</p>