

Wednesday, September 17, 2025 at 2:08 PM

Ticket #813891

| | | | |
|--------------------|-------------------|---------------|-------------------------------------|
| Status | Open | Name | Joaquin Montañez |
| Priority | Emergency | Email | joaquin.montanez@sudameriscb.com.py |
| Department | Support | Phone | |
| Create Date | 9/16/25, 10:19 AM | Source | Web |

Ticket Details

| | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Urgency: | Trabajo detenido |
| Related client number or user: | BRASSUR SA (Sin Nro.) |

Error en envío de personas desde Onboarding

9/16/25, 10:19 AM Joaquin Montañez

Buenas Alan,

Como lo hablamos, te detallo el inconveniente en este ticket.

Cuando intentamos enviar a la PJ BRASSUR SA desde el Onboarding del usuario omh a la de Middle Office (Mavi), se presenta un mensaje de error que dice: "Failed! You do not have permissions to Create, please wait to another user's approval Status Onboarding Reject". Es la primera vez que vemos este mensaje, y es algo que no sucede con personas que tienen una History con algún Reject de Middle Office o Compliance.

También cabe destacar que probamos con una persona física nueva (sin rechazos, REJECT) y la misma si pudo ser enviada a Middle Office.

Quedo atento.

Saludos y gracias,
Joaquin Montañez

Brokerware OnboardingX - Google Chrome 2025-09-16 09-12-15.mp4 (24.3 mb)
msj onboarding.png (90.5 kb)
History BRASSUR SA Changes.png (42.8 kb)

9/16/25, September 17, 2025 at 2:08 PM
 2:58 PM Diego Mazas

Buenas tardes Joaquin, como estás?

Revisando el caso, comprobamos que es un error relacionado a un cambio reciente el cual ya fue identificado y será solucionado y enviado en próximos paquetes.

Mientras tanto, les proponemos actualizar la tabla de onboarding process para que puedan continuar con el proceso de este caso en particular, para eso les pedimos que ejecuten los siguientes scripts:

Según el video proporcionado, deducimos que el OnboardingProcessId es 247208212, si no es correcto, por favor cambiar los scripts para que se actualice correctamente la información.

Se actualiza el valor de OnboardingProcessUser en la tabla OnboardingProcess de 'Reject' a 'Advisor'.

```
update OnboardingProcess set OnboardingProcessUser = 'Advisor' where OnboardingProcessId = '247208212'
```

Se inserta en la tabla History para poder generar un registro del update.

```
insert into History
(HistoryDateTime,HistoryRefProcess,HistoryRefProcessId,HistoryRefParentHistory,HistoryRefJournalId,HistoryUserName,HistoryDetails,HistoyRefSubProcess,HistoryInternalDetails,HistoryType,HistoryRefProcessCharId) values (GETDATE(),'Onboarding',247208212,0,0,'advisor','Onboarding history was updated','General','','Info','');
```

Ir a buscar el HistoryId

```
select * from dbo.History order by 1 desc
```

Insertar en la tabla OnboardingProcessHistory para generar el registro. (Poner el HistoryId del insert anterior donde se especifica en el script a continuación)

```
insert into OnboardingProcessHistory
(OnboardingProcessId,HistoryId,HistoryDescription,HistoryUserId,HistoryUserFormalName,HistoryDateCreated) values(247208212,/*HISTORYID RECIEN INSERTADO*/, 'Se modifica el usuario encargado de la persona 247208212 de Reject a Advisor para continuar con su creacion',0,'admin',GETDATE())
```

De esta forma debería quedar actualizado el proceso de onboarding y por ende se podría seguir con el proceso de onboarding.

Wednesday, September 17, 2025 at 2:08 PM

Quedamos atentos ante cualquier consulta.

Si lo prefieren, podemos agendar una call hoy a las 15:30 o mañana a las 10:00 para resolver este caso en conjunto. No duden en avisarnos.

Saludos,
Diego

9/16/25, 3:38 PM Jose Meza

Confirmando ejecución satisfactoria de los scripts detallados mas arriba, en la BD de CB Produccion.
Joaquin favor verificar, saludos.

9/16/25, 3:46 PM Joaquin Montañez

Buenas tardes señores,

Verifico que el inconveniente persiste.

Quedo atento,
Joaquín

9/16/25, 3:55 PM Diego Mazas

José, Joaquín,

Podrían enviarme los resultados de los siguientes scripts para corroborar que la información quedo satisfactoriamente actualizada?

```
select * from OnboardingProcess where OnboardingProcessId = '247208212'
```

```
select * from History order by 1 desc
```

```
select * from OnboardingProcessHistory order by 2 desc
```

Quedo atento,
Diego.

9/16/25, 4:06 PM Jose Meza 025 at 2:08 PM

Adjunto print pantalla del resultado, aguardo indicaciones si necesitan en planilla excel.

SQLQuery2.sql - B...SA\jam_admin (92)* * SQLQuery1.sql - B...A\jam_admin (111)*

```
select * from OnboardingProcess where OnboardingProcessId = '247208212'
select * from History order by 1 desc
select * from OnboardingProcessHistory order by 2 desc
```

| OnboardingProcessId | OnboardingProcessSource | OnboardingProcessDate | OnboardingProcessStatus | OnboardingProcessUser | OnboardingProcessAdvisor | OnboardingProcessRepId | OnboardingProcessRepName | OnboardingProcessType | OnboardingProcessAccountName | OnboardingProcessPerson | OnboardingProcessUserG |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------|
| 247208212 | Internal | 2025-09-10 00:00:00.000 | InProcess | | omh | 0 | | Judicial | BRASSUR SA | 1 | |

| HistoryId | HistoryDate | HistoryRefProcess | HistoryRefProcessId | HistoryRefParentHistory | HistoryRefJournalId | HistoryUserName | HistoryDetails | HistoryRefSubProcess | HistoryInternalDetail |
|-----------|-------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-----------------|--|----------------------|-----------------------|
| 1077038 | 2025-09-16 19:04:33.000 | ListCheck | 0 | 0 | 0 | omh | Person From onboarding with document number:2196320. Date:16/09/25 04:04 PM LexisNexis check: No coincidences found. | General | |
| 1077034 | 2025-09-16 19:04:15.000 | ListCheck | 0 | 0 | 0 | omh | Person From onboarding with document number:2196320. Date:16/09/25 04:04 PM LexisNexis check: No coincidences found. | General | |
| 1077033 | 2025-09-16 19:04:12.000 | ListCheck | 0 | 0 | 0 | omh | Person From onboarding with document number:2196320. Date:16/09/25 04:04 PM LexisNexis check: No coincidences found. | General | |
| 1077032 | 2025-09-16 19:03:46.000 | ListCheck | 0 | 0 | 0 | omh | Person From onboarding with document number:2196320. Date:16/09/25 04:03 PM LexisNexis check: No coincidences found. | General | |
| 1077031 | 2025-09-16 19:03:24.000 | ListCheck | 0 | 0 | 0 | omh | Person From onboarding with document number:2196320. Date:16/09/25 04:03 PM LexisNexis check: No coincidences found. | General | |
| 1077030 | 2025-09-16 19:03:10.000 | ListCheck | 0 | 0 | 0 | omh | Person From onboarding with document number:2196320. Date:16/09/25 04:03 PM LexisNexis check: No coincidences found. | General | |
| 1077029 | 2025-09-16 19:02:42.000 | ListCheck | 0 | 0 | 0 | omh | Person From onboarding with document number:2196320. Date:16/09/25 04:02 PM LexisNexis check: No coincidences found. | General | |
| 1077028 | 2025-09-16 19:01:48.000 | Denomination | 4665 | 0 | 0 | agd | Denomination CONTI200MM160925-5 bought by Propia-Posicion Propia. | General | |
| 1077027 | 2025-09-16 19:01:48.000 | Denomination | 4665 | 0 | 0 | agd | Denomination CONTI200MM160925-4 bought by Propia-Posicion Propia. | General | |
| 1077026 | 2025-09-16 19:01:48.000 | Denomination | 4665 | 0 | 0 | agd | Denomination CONTI200MM160925-3 bought by Propia-Posicion Propia. | General | |
| 1077025 | 2025-09-16 19:01:47.000 | Denomination | 4665 | 0 | 0 | agd | Denomination CONTI200MM160925-2 bought by Propia-Posicion Propia. | General | |
| 1077024 | 2025-09-16 19:01:47.000 | Denomination | 4665 | 0 | 0 | agd | Denomination CONTI200MM160925-1 bought by Propia-Posicion Propia. | General | |
| 1077023 | 2025-09-16 19:01:45.000 | Order | 35249 | 0 | 0 | agd | Completely booked | General | |

| OnboardingProcessId | HistoryId | HistoryDescription | HistoryUserId | HistoryUserFormalName | HistoryDateCreated |
|---------------------|-----------|--|---------------|-----------------------|-------------------------|
| 57289855 | 1076901 | Person has been created bymm | 0 | mm | 2025-09-16 18:53:04.000 |
| 510439258 | 1076625 | Onboarding Person is not in a status to be approv... | 0 | omh | 2025-09-16 18:44:42.000 |
| 523785004 | 1076615 | Onboarding Person is not in a status to be approv... | 0 | omh | 2025-09-16 18:44:30.000 |
| 247208212 | 1076475 | Se modifica el usuario encargado de la persona 2... | 0 | admin | 2025-09-16 15:37:18.673 |
| 245781460 | 1075952 | Person has been sent toBackOffice | 0 | omh | 2025-09-16 17:49:51.000 |
| 523785004 | 1075951 | Onboarding Person is not in a status to be approv... | 0 | omh | 2025-09-16 17:49:41.000 |
| 510439258 | 1075629 | Onboarding Person is not in a status to be approv... | 0 | omh | 2025-09-16 15:52:11.000 |
| 657285580 | 1075626 | Person has been sent toBackOffice | 0 | omh | 2025-09-16 15:51:17.000 |
| 523785004 | 1075257 | Onboarding Person is not in a status to be approv... | 0 | omh | 2025-09-16 15:13:03.000 |
| 680145964 | 1075246 | Person has been sent toBackOffice | 0 | omh | 2025-09-16 15:10:41.000 |
| 507461739 | 1074883 | Person has been created byadb | 0 | adb | 2025-09-16 14:20:58.000 |
| 580688568 | 1074797 | Person has been sent toBackOffice | 0 | omh | 2025-09-16 14:10:36.000 |
| 443149175 | 1074733 | Person has been sent toBackOffice | 0 | omh | 2025-09-16 14:09:22.000 |

Query executed successfully.

BWP08B-CB-01 (16.0 RTM) REGCASADEBOLSA\jam_admin... BrokerwareCBSA 00:00:18 1,037,772 rows

9/16/25, 4:41 PM Diego Mazas 5 at 2:08 PM

Creo que hubo una confusión. Nosotros les enviamos los scripts para resolver un único caso, correspondiente al OnboardingProcessId = 247208212.

Sin embargo, según los resultados del select sobre la tabla OnboardingProcessHistory, vemos que están intentando continuar con el proceso de más de un onboarding en estado Rejected.

Por favor, les pedimos que nos envíen los OnboardingProcessId de los casos en estado Rejected que deseen continuar, así podemos preparar los scripts necesarios.

En caso contrario, pueden proceder siguiendo el mismo recorrido que aplicamos en el caso mencionado anteriormente.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Saludos,
Diego.

9/16/25, 4:57 PM Joaquin Montañez

Buenas Diego,

Esto lo mencione en el primer comentario del ticket: "Es la primera vez que vemos este mensaje, y es algo que no sucede con personas que tienen una History con algún Reject de Middle Office o Compliance". BRASSUR era solo un ejemplo.

No podemos encontrar la raíz del problema y aplicar una solución general? Ver caso a caso no me parece viable, y debemos avanzar con el alta de estas personas, ya que algunas tienen planeado operar mañana.

Quedamos atentos,
Joaquín

9/17/25, 9:46 AM Santiago Sosa at 2:08 PM

Hola buenos días como están?

Pueden compartírnos los id's de onboarding (campo OnboardingProcessId) que están con problemas actualmente y precisan destrancar? También puede ser útil su documento cualquier cosa para tenerlo como alternativa y avanzar con la solución en la call.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Saludos,
Santiago Sosa.

9/17/25, 9:53 AM Joaquin Montañez

Buenas Santiago,

Por el momento tenemos 3 personas fisicas. Adjunto una imagen con los datos.

Saludos,
Joaquin

DATOS CLIENTES ONBOARDING.png (21 kb)

9/17/25, 10:06 AM Diego Mazas

Pedro Riveros

```
update OnboardingProcess set OnboardingProcessUser = 'Advisor' where OnboardingProcessId = '680145964'
```

insert into History

```
(HistoryDateTime,HistoryRefProcess,HistoryRefProcessId,HistoryRefParentHistory,HistoryRefJournalId,HistoryUserName,HistoryDetails,HistoyRefSubProcess,HistoryInternalDetails,HistoryType,HistoryRefProcessCharId)
```

```
values (GETDATE(),'Onboarding',680145964,0,0,'advisor','Onboarding history was updated','General','','Info','');
```

```
select * from dbo.History order by 1 desc
```

insert into OnboardingProcessHistory

```
(OnboardingProcessId,HistoryId,HistoryDescription,HistoryUserId,HistoryUserFormalName,HistoryDateCre
```

Wednesday, September 17, 2025 at 2:08 PM

```
values(680145964,/*HISTORYID RECIEN INSERTADO*/, 'Se modifica el usuario encargado de la persona
680145964 de Reject a Advisor para continuar con su creacion',0,'admin',GETDATE())
```

Diego Acosta

```
update OnboardingProcess set OnboardingProcessUser = 'Advisor' where OnboardingProcessId =
'523785004'
```

insert into History

```
(HistoryDateTime,HistoryRefProcess,HistoryRefProcessId,HistoryRefParentHistory,HistoryRefJournalId,Hist
oryUserName,HistoryDetails,HistoyRefSubProcess,HistoryInternalDetails,HistoryType,HistoryRefProcessCh
arId)
```

```
values (GETDATE(),'Onboarding',523785004,0,0,'advisor','Onboarding history was
updated','General','','Info','');
```

```
select * from dbo.History order by 1 desc
```

insert into OnboardingProcessHistory

```
(OnboardingProcessId,HistoryId,HistoryDescription,HistoryUserId,HistoryUserFormalName,HistoryDateCre
ated)
```

```
values(523785004,/*HISTORYID RECIEN INSERTADO*/, 'Se modifica el usuario encargado de la persona
523785004 de Reject a Advisor para continuar con su creacion',0,'admin',GETDATE())
```

Rodrigo Ortiz

```
update OnboardingProcess set OnboardingProcessUser = 'Advisor' where OnboardingProcessId =
'510439258'
```

insert into History

```
(HistoryDateTime,HistoryRefProcess,HistoryRefProcessId,HistoryRefParentHistory,HistoryRefJournalId,Hist
oryUserName,HistoryDetails,HistoyRefSubProcess,HistoryInternalDetails,HistoryType,HistoryRefProcessCh
arId)
```

```
values (GETDATE(),'Onboarding',510439258,0,0,'advisor','Onboarding history was
updated','General','','Info','');
```

```
select * from dbo.History order by 1 desc
```

insert into OnboardingProcessHistory

```
(OnboardingProcessId,HistoryId,HistoryDescription,HistoryUserId,HistoryUserFormalName,HistoryDateCre
ated)
```

Wednesday, September 17, 2025 at 2:08 PM
Wendy (51439258) HISTORICAL RECORD INSERTADO*/,'Se modifica el usuario encargado de la persona 510439258 de Reject a Advisor para continuar con su creacion',0,'admin',GETDATE())

9/17/25, 10:41 AM Santiago Sosa

Joaquín, José buenos días como están?

Resumiendo la reunión, quedaron solucionados los tres casos al momento que impedían el avance del onboarding.

La solución planteada es un workaround para permitir avanzar. Para solucionar completamente esta situación les estaremos enviando un hotfix.

Dada la situación de producción actual de ustedes tienen:

Paquete en producción: 20250911_0943

Paquete en QA: 20250912_1516

Les estaremos enviando el hotfix para ambos paquetes de forma que puedan aplicar la corrección dependiendo de la versión que tengan en producción al momento de la implementación.

En un próximo mensaje les enviamos el script genérico para aplicar en caso que surjan nuevos casos en el correr del día.

La forma de trabajo acordada es que una vez que Joaquín comente si hay un nuevo caso, aplicar el script. Dicho script con los ids lo mandas por aca y te damos el ok.

Saludos,
Santiago Sosa.

9/17/25, 10:51 AM Diego Mazas at 2:08 PM

Buenas.

Mando script con parámetro para corrección dinámica de casos a futuro previos al hotfix.

Lo que deberían hacer es cambiar el parámetro @onboardingProcessId al OnboardingProcessId que deseen cambiar de la siguiente manera:

```
DECLARE @onboardingProcessId CHAR(256) = ''; -- Insertar el ID  
DECLARE @onboardingProcessId CHAR(256) = '1234567'; -- Insertar el ID
```

De esta forma, van a poder solucionar estos casos de forma dinámica.

Cualquier consulta no duden en consultar.

Saludos,

Diego.

Corrección onboarding en rejected.sql (1.6 kb)

Screenshot 2025-09-17 at 10.47.42 AM.png (9.9 kb)

Screenshot 2025-09-17 at 10.49.38 AM.png (10.7 kb)