

☰ Ver detalles de la incidencia

Id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
23317	MESA DE SOPORTE USB	General	público	2025-05-27 08:35	2025-06-06 09:07
Informador	USBSOPORTEMED	Asignada a	USBSOPORTEMED		
Prioridad	urgente	Gravedad	mayor		
Estado	 cerrada	Resolución	corregida		
Resumen	23317: USBME - Error en la creación de NC y de Factura en el ERP				
Descripción	Se solicita validar el error en la creación de NC y de Factura en el ERP al parecer por inconsistencia en el CLIENTE. Adjunto Archivo: 3093ERROR AL GENERAR NC A LA FACTURA 2440 - SENA 8999999034.pdf				
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.				
Base de Datos	Producción Cliente				
Caso Recurrente	No				
Cierre SLA					
Esfuerzo Estimado (Horas)	0				
Esfuerzo Real (Horas)	1				
ETA-Fecha Fin	2025-06-05				
Etapas	Atencion de Incidencia				
Fecha de Resuelto	2025-05-27				
Frente	ERP Cloud				
Módulo	Cuentas Por Cobrar				

Proyecto Técnico	USB
Solución de Casos-Base de Datos	Ambiente Producción
Tipo de Solución	Datos
Tipo de Soporte	Soporte
Tipo de Ticket	Incidencia

Usuarios monitorizando esta incidencia.



Lista de Usuarios

No hay usuarios monitorizando esta Incidencia.

Actividades



 **DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA**

 2025-05-28 15:42

desarrollador

 ~155161

Tiempo empleado: 01:00

Cordial saludo.

Adjunto dcto. con solución de la incidencia, por favor validar.

Quedo atenta a cualquier inquietud adicional.

 DOCUMENTO DE SOLUCIÓN DE INCIDENCIA_23317.docx (523,415 bytes)



 **USBSOPORTEMED**

 2025-05-30 11:00

desarrollador

 ~155407

Respuesta del Usuario:

Le cuento que no hemos podido realizar la corrección que nos indican en el manual que enviaron, porque no tenemos permiso para modificar esa fecha o no sabemos como hacerlo; por lo que toca pedir que nos acompañen para hacer ese cambio.

Pregunta: que posibilidad tenemos de acompañamiento para este proceso del asesor de TYG, se necesita con urgencia el el envío de la NC y la Factura también.

**Mesa Soporte TYG**

🕒 2025-05-30 11:08

administrador

🔗 ~155410

Buen día

Se valida disponibilidad de Diana para el día de hoy viernes 30 de mayo a las 12, queda atenta de la confirmación.

Muchas gracias

**USBOPORTEMED**

🕒 2025-05-30 12:07

desarrollador

🔗 ~155430

🔄 Última edición: 2025-05-30 13:39

Ver 2 revisiones

Se propone reunión para las 2pm. Quedamos atentos

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MTY3MTVIODktNjYxZS00MTQ0LWFhZGUtNmMwMDExNDcxMTlj%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%226a810448-7e5b-4a03-8088-e27d4ba29f46%22%2c%22Oid%22%3a%22d93590fd-3193-488d-88c5-6568ccd5647c%22%7d

**DIANA CAROLINA GUATAQUIRA
BOGOYA**

🕒 2025-05-30 19:01

desarrollador

🔗 ~155545

Tiempo empleado: 03:00

Se registra tiempo de sesión interna con el cliente y revisión del error a nivel de sitio de cliente: "El rango de fechas de un registro secundario debe estar dentro del rango de fechas de los registros principales".

 USBSOPORTEMED 🕒 2025-06-03 09:37 desarrollador 🔗 ~155607	Sigue el error en la creación de la NC Error_envioNC.jpg Como nos pueden ayudar o si ya el consultor de TYG soluciono, me cuentan si se puede realizar una reunión con el Usuario
 Mesa Soporte TYG 🕒 2025-06-03 09:47 administrador 🔗 ~155611	Buen día Se valida disponibilidad de Ever para el día martes de 3 de junio a las 3 pm, queda atento de la confirmación. Muchas gracias
 USBSOPORTEMED 🕒 2025-06-03 11:19 desarrollador 🔗 ~155628 🔄 Última edición: 2025-06-03 11:22 Ver 2 revisiones	Buen día, se programara en TEAMS la reunión para las 3 pm del día 03/06/2025, se acepta la reunión. https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NjY1MzkwNDktYTEzYy00YzEzLWE2OGMtMzUzMTQ1Njk0OTNi%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%226a810448-7e5b-4a03-8088-e27d4ba29f46%22%2c%22Oid%22%3a%22d93590fd-3193-488d-88c5-6568ccd5647c%22%7d

 EVER JOSE MARTINEZ GUERRA 🕒 2025-06-04 09:12 desarrollador 🔗 ~155756	Tiempo empleado: 02:00 Buen día, Acorde a la sesión, se realiza transmisión de la NC 452 se realiza de manera individual sin asociación de factura.
 Karen Ruiz 🕒 2025-06-04 09:43 desarrollador 🔗 ~155765	Tiempo empleado: 02:30 Buen día, Se realiza transmisión de Nota Credito , registro tiempo de apoyo técnico.
 USBSOPORTEMED 🕒 2025-06-06 09:07 desarrollador 🔗 ~156007	Se procede a cerrar Caso. Según nota del Usuario (Karol Yuliet Carrillo Medina 9:00 a. m. 06/06/2025): " 23317: USBME - Error en la creación de NC y de Factura en el ERP... Henry cerrar este caso por favor "

🕒 Tiempo total para la incidencia = 08:30

🔄 Historial de la incidencia ⬆			
Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
2025-05-27 08:35	USBSOPORTEMED	Nueva Incidencia	
2025-05-27 08:35	USBSOPORTEMED	Asignada a	=> Mesa Soporte TYG

Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
2025-05-27 08:35	USBSOPORTEMED	Archivo añadido: 3093ERROR AL GENERAR NC A LA FACTURA 2440 - SENA 899999034.pdf	
2025-05-27 08:53	Mesa Soporte TYG	Asignada a	Mesa Soporte TYG => DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA
2025-05-27 08:53	Mesa Soporte TYG	Esfuerzo Estimado (Horas)	=> 0
2025-05-27 08:53	Mesa Soporte TYG	Esfuerzo Real (Horas)	=> 0
2025-05-27 08:53	Mesa Soporte TYG	ETA-Fecha Fin	=> 2025-05-28
2025-05-27 08:53	Mesa Soporte TYG	Tipo de Solución	=> Escoja una opción
2025-05-28 15:42	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Nota añadida: 155161	
2025-05-28 15:42	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Archivo añadido: DOCUMENTO DE SOLUCIÓN DE INCIDENCIA_23317.docx	
2025-05-28 15:44	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Asignada a	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA => USBSOPORTEMED
2025-05-28 15:45	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Estado	asignada => resuelta
2025-05-28 15:45	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Resolución	abierta => corregida
2025-05-28 15:45	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Esfuerzo Real (Horas)	0 => 1
2025-05-28 15:45	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Etapas	Diagnóstico => Atención de Incidencia
2025-05-28 15:45	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Fecha de Resuelto	=> 2025-05-27
2025-05-28 15:45	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Proyecto Técnico	=> USB
2025-05-28 15:45	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Tipo de Solución	Escoja una opción => Datos
2025-05-30 11:00	USBSOPORTEMED	Nota añadida: 155407	
2025-05-30 11:00	USBSOPORTEMED	Asignada a	USBSOPORTEMED => Mesa Soporte TYG
2025-05-30 11:01	USBSOPORTEMED	Estado	resuelta => asignada

Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
2025-05-30 11:08	Mesa Soporte TYG	Nota añadida: 155410	
2025-05-30 11:08	Mesa Soporte TYG	Asignada a	Mesa Soporte TYG => USBSOPORTEMED
2025-05-30 11:08	Mesa Soporte TYG	Estado	asignada => se necesitan más datos
2025-05-30 12:07	USBSOPORTEMED	Nota añadida: 155430	
2025-05-30 13:39	USBSOPORTEMED	Nota editada: 155430	Ver revisiones
2025-05-30 19:01	DIANA CAROLINA GUATAQUIRA BOGOYA	Nota añadida: 155545	
2025-06-03 09:37	USBSOPORTEMED	Nota añadida: 155607	
2025-06-03 09:37	USBSOPORTEMED	Archivo añadido: Error _envioNC.jpg	
2025-06-03 09:38	USBSOPORTEMED	Asignada a	USBSOPORTEMED => Mesa Soporte TYG
2025-06-03 09:38	USBSOPORTEMED	Estado	se necesitan más datos => asignada
2025-06-03 09:47	Mesa Soporte TYG	Nota añadida: 155611	
2025-06-03 09:47	Mesa Soporte TYG	Asignada a	Mesa Soporte TYG => USBSOPORTEMED
2025-06-03 09:47	Mesa Soporte TYG	Estado	asignada => se necesitan más datos
2025-06-03 11:19	USBSOPORTEMED	Nota añadida: 155628	
2025-06-03 11:22	USBSOPORTEMED	Nota editada: 155628	Ver revisiones
2025-06-03 15:56	EVER JOSE MARTINEZ GUERRA	Asignada a	USBSOPORTEMED => EVER JOSE MARTINEZ GUERRA
2025-06-03 17:59	Mesa Soporte TYG	Estado	se necesitan más datos => asignada
2025-06-03 17:59	Mesa Soporte TYG	ETA-Fecha Fin	2025-05-28 => 2025-06-05
2025-06-04 09:12	EVER JOSE MARTINEZ GUERRA	Nota añadida: 155756	
2025-06-04 09:12	EVER JOSE MARTINEZ GUERRA	Archivo añadido: image.png	
2025-06-04 09:12	EVER JOSE MARTINEZ GUERRA	Asignada a	EVER JOSE MARTINEZ GUERRA => USBSOPORTEMED
2025-06-04 09:43	Karen Ruiz	Nota añadida: 155765	
2025-06-06 09:07	USBSOPORTEMED	Estado	asignada => cerrada
2025-06-06 09:07	USBSOPORTEMED	Fecha de Resuelto	2025-05-27 => 2025-05-27
2025-06-06 09:07	USBSOPORTEMED	Nota añadida: 156007	

