

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre2	Cargo	Entidad	Teléfono o celular	Correo electrónico	Solicitudes/ temática
1	5/13/21 12:37:53	5/13/21 12:39:52	anonymous	KATHLINE RANKIN BENT	GERENTE P&K ESP SAS	ALCALDIA DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA ISLAS	3182028039	UNSP@PROVIDENCIA-SANANDRES.GOV.CO	ASISTENCIA TÉCNICA DIFICULTADES DE INGRESO AL USUARIO
2	5/13/21 12:43:10	5/13/21 12:44:31	anonymous	Silvy miranda	Auxiliar contable	Unidad servicios públicos providencia isla	3148515844	Silvymirandahamilton@gmail.com	Control Integrin

	FORMATO: ACTA	Versión: 5.0
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Fecha: 15/02/2021
		Código: GDC-F-01

ACTA No. 021-2021

DATOS GENERALES

FECHA:	Bogotá D.C., 13 de mayo de 2021
HORA:	De 11:29 AM a 12:30 PM
LUGAR:	Bogotá – San Andrés y Providencia/Archipiélago – Plataforma “Anydesk”.
ASISTENTES:	<p>Kathline Rankin, Gerente P&K ESP SAS - Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Providencia Y Santa Catalina Isla.</p> <p>Silvy Miranda, Auxiliar Contable - Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Providencia Y Santa Catalina Isla.</p> <p>Diego Bello, Ingeniero Contratista – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p>
INVITADOS:	N/A

ORDEN DEL DIA:

1. Tema 1 – Asistencia Técnica Remota – Software Integrin.

DESARROLLO:

Asistencia técnica remota a la UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA ISLA.

Recibimos llamada telefónica de la Señora Kathline Rankin, en la que nos indica que requieren apoyo, toda vez que al intentar ingresar a la herramienta “Software Integrin”, se les está generando un mensaje que indica **“Este usuario ya tiene una sesión iniciada”**.

En relación con la solicitud manifiesta, procedimos a indicarle el procedimiento para restablecer el acceso al sistema, sin embargo; la Señora Kathline indica que otra persona se comunicará con nosotros, ya que ella no se encuentra frente al equipo. Efectivamente, minutos después se comunica con nosotros a través de llamada telefónica, la Señora Silvy Miranda – Auxiliar Contable a quien le solicitamos que nos indicara el código “Anydesk”, plataforma de escritorio remoto con le objetivo de conectarnos a la máquina y proceder con el restablecimiento del acceso a la herramienta.

Una vez conectados remotamente a la máquina, procedimos a ingresar al “Módulo de Control”, pero pudimos evidenciar que no era posible, debido a que se genera el siguiente mensaje informativo por pantalla: **“LOGUIN DE USUARIO NO ES VÁLIDO”**. Después de varios intentos, fue necesario recurrir a la empresa “MCC de Colombia LTDA”, desarrolladora de la herramienta “Software Integrin”, quienes procedieron con lo siguiente:

- Reemplazar completamente la carpeta "Control" dentro de la carpeta "INI".
- Ingresar a través de la siguiente ruta

Sistema de Control//

Parámetros//

Parametrizar Sistemas//

Y proceder a ajustar todos los ejecutables y las rutas de datos.

Luego de los anteriores ajustes, se procedió a restablecer el acceso al módulo comercial de la manera convencional, siguiendo los protocolos establecidos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Se concluye de manera exitosa la asistencia técnica y se solicita a la usuaria que realice las validaciones correspondientes. Por último, se le recuerda a la usuaria que en caso de requerir una nueva asistencia técnica, dicha solicitud debe realizarse a través del correo electrónico dbello@minvivienda.gov.co lo anterior, para efectos de trazabilidad y contar así con los soportes requeridos por nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

COMPROMISOS

#	Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
1	N/A	N/A	N/A

FIRMAS:

Se anexa listado de asistencia en formato virtual.

- **(Lista de Asistentes)**

<https://forms.office.com/r/fTJxW45Wam>



DIEGO ARMANDO BELLO SÁNCHEZ
Ingeniero Contratista
MVCT

Elaboró: Diego Bello – Ingeniero Contratista MVCT
Fecha: 13 de mayo de 2021