

Asignado -Verificación de incidente- Ticket No.1046

13 mensajes

calidadyseguridad@flacso.edu.ec <calidadyseguridad@flacso.edu.ec>
 Para: meconlago@flacso.edu.ec
 Cc: pbeltran@flacso.edu.ec, licardenas@flacso.edu.ec, janetmc@flacso.edu.ec

3 de octubre de 2016, 14:24

SERVICIOS - Notificación

Estimado(a) CONLAGO MORALES MARCIA EUGENIA
Se le ha asignado el ticket No.1046

Asunto(Requerimiento origen):

Existe un problema con el sistema al momento de generar los reportes en Excel ya que existen saltos y en esos espacios no reporta la información de algunos ítems por lo que la información es errónea y no permite tener la información correcta, por tanto realizar el cierre mensual se ha complicado y ha tocado realizar manual mente las depreciaciones con una plantilla de meses anteriores. Este problema se repite constante mente se habló con Alexis Alarcón y la solución fue que no se utilice Excel a detalle sino un Excel rápido, al momento funciono pero en la actualidad el problema sigue y no permite tener la información completa en ningún formato.

Solicitante(Origen): CARRILLO MALDONADO CARLOS ISRAEL**Requerimiento:** Atender Requerimiento**Unidad Atiende:** SISTEMAS SOPORTE EXTERNO**Servicio provee:** MAF Activos/Actas**Actividad a realizar:** Verificación de incidente - **Tiempo proceso(estimado):**24 HORAS**Fecha Asignación:** 03/10/2016 14:17

Si tiene algun inconveniente, por favor comuníquese con Soporte y Servicios ext:2304

Sistema de Servicios SISERV
 Copyright ©2016Flacso Ecuador

Saludos Cordiales.
 SISTEMAS SOPORTE EXTERNO

 **PROBLEMAS SISTEMA CGWEB (2).docx**
 184K

Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>
 Para: Alexis Alarcon <alexis.alarcon@itdelecuador.com>
 Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>

3 de octubre de 2016, 14:25

Saludos,

Estimad@ Alexis Alarcón por favor su soporte urgente para el incidente q reenvió.
 Gracias

Marcia Conlago
 Desarrollo
 FLACSO-ECUADOR
 2946800ext 2311
 [El texto citado está oculto]

 **PROBLEMAS SISTEMA CGWEB (2).docx**
 184K

Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>
 Para: Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>
 Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>

3 de octubre de 2016, 14:53

Estimada María Eugenia, buenas tardes,

En la mañana se contactó el usuario vía telefónica y me manifestó la novedad.

Cuando se producen este tipo de "saltos" en el Excel,

normalmente es porque en los datos se han ingresado caracteres especiales,

tales como tabulaciones y fin de línea. (Esto se da posiblemente al copiar y pegar de otra fuente, como un Excel por ejemplo)

Como la aplicación no tiene problema con dichos caracteres, los admite, lo que se puede evidenciar en la pantalla o ficha de bien y en los reportes con salida a pantalla que salen sin problema.

Al generarlos al Excel, este lo que hace es aplicar el carácter especial y en consecuencia se produce el salto.

En todo caso se ha sugerido al usuario que obtenga el reporte a tipo texto, así lo ha hecho y le ha funcionado.

Por lo tanto, se sugiere que realicen la depuración de los caracteres especiales de los datos de los bienes. Una vez depurados los datos, por lo demás sugiero también revisar temas de red y otros (permisos, privilegios, accesos, etc.) por que no es algo habitual en la aplicación (a manos que existan caracteres especiales) y al obtenerlo a pantalla sale normalmente.

Si no es el caso, o una vez depurados los caracteres especiales, se debería revisar también, si hubo algún cambio, de cualquier índole, en el PC del usuario ya que dicha novedad es reciente, no ha sido reportada con anterioridad y no ha habido actualización del módulo de activos en el último año.

Se sugiere instalar el aplicativo en otro Pc, para descartar problemas puntuales del PC de Carlos, si requieren ayuda con esta actividad, por favor comentarlo.

Saludos cordiales,

De: Marcia Eugenia Conlago Morales [mailto:meconlago@flacso.edu.ec]
Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2016 14:26
Para: Alexis Alarcon <alexis.alarcon@itdelecuador.com>
CC: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>
Asunto: Fwd: Asignado -Verificación de incidente- Ticket No.1046

[El texto citado está oculto]

Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec> 3 de octubre de 2016, 15:15
Para: Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>
Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Saludos,

Estimad@ Alexis Alarcon por favor su soporte con este incidente posiblemente no es tema de accesos ni de perfiles porque si se visualiza el reporte de lo que explica Carlitos es "en Excel ya que existen saltos y en esos espacios no reporta la información de algunos ítems por lo que la información es errónea y no permite tener la información correcta " por lo cual vuelvo a solicitar su soporte y solicito la depuración de la información por base de datos (eliminación de saltos de línea) lo que posiblemente solucionaría este tema.
Adicionalmente se enviará el backup de base de datos de cuerdo a la solicitud.

Gracias por su soporte

Marcia Conlago
Desarrollo
FLACSO-ECUADOR
2946800ext 2311
[El texto citado está oculto]

Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com> 3 de octubre de 2016, 15:20
Para: Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>
Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Estimada Marcia, buenas tardes

Justamente, como le explicaba, al aplicar el Excel los caracteres especiales se produce esa situación que describe el usuario.

Al tratarse de un tema de datos (información), normalmente siempre lo realiza el área de TICS del cliente, por lo que sugerimos que sea personal de la FLACSO que realice dicha actividad, sin embargo si existe insistencia de su parte en que lo hagamos nosotros, se puede destinar personal para dichas actividades.

Favor comentar

Saludos cordiales,

De: Marcia Eugenia Conlago Morales [mailto:meconlago@flacso.edu.ec]
Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2016 15:16
Para: Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>
CC: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>; Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>; Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>
Asunto: Re: Asignado -Verificación de incidente- Ticket No.1046

[El texto citado está oculto]

Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec> 3 de octubre de 2016, 15:31
Para: Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>
Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Saludos,

Estimad@ si justo por esta razón se solicita su soporte no tenemos conocimiento de tablas ni campos en las cuales se guarda la información que se visualiza el reporte. Ayudanos con el técnico, hora y fecha para este soporte.Lo podríamos hacer en conjunto para evitar cualquier incidente. Gracias.

Marcia Conlago
Desarrollo
FLACSO-ECUADOR
2946800ext 2311
[El texto citado está oculto]

Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com> 3 de octubre de 2016, 15:48
Para: Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>
Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Estimada Marcia, buenas tardes

De acuerdo, procederemos con el soporte y actividades solicitadas.

Vamos a cargar el backup que nos envíen en la oficina, para proceder con el análisis, pruebas y demás.

Una vez tengamos el diagnóstico, le estaremos comentando.

Quedamos a la espera de sus noticias del backup, para poder iniciar las actividades.

Saludos cordiales,

De: Marcia Eugenia Conlago Morales [mailto:meconlago@flacso.edu.ec]
Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2016 15:31

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com> 3 de octubre de 2016, 15:59
Para: Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>
Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Estimada Marcia,

Por favor adicionalmente con esto, le pediría que por favor instalen el aplicativo en otro PC, para descartar que se trate de un problema puntual del PC de Carlos.

De igual manera si requieren ayuda con esta actividad, por favor indicarnos para coordinar.

Muchas gracias de antemano.

Saludos cordiales,

De: Alexis Alarcón - IT del Ecuador [mailto:alexis.alarcon@itdelecuador.com]
Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2016 15:49

Para: 'Marcia Eugenia Conlago Morales' <meconlago@flacso.edu.ec>

CC: 'MARCO MUZO' <marco.muzo@itdelecuador.com>; 'Carlos Israel Carrillo Maldonado' <cicarrillo@flacso.edu.ec>; 'Liliana Cardenas Cárdenas' <licardenas@flacso.edu.ec>

Asunto: RE: Asignado -Verificación de incidente- Ticket No.1046

Estimada Marcia, buenas tardes

De acuerdo, procederemos con el soporte y actividades solicitadas.

Vamos a cargar el backup que nos envíen en la oficina, para proceder con el análisis, pruebas y demás.

Una vez tengamos el diagnóstico, le estaremos comentando.

Quedamos a la espera de sus noticias del backup, para poder iniciar las actividades.

Saludos cordiales,

De: Marcia Eugenia Conlago Morales [mailto:meconlago@flacso.edu.ec]

Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2016 15:31

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>

3 de octubre de 2016, 16:51

Para: Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>, ricardo chavez <ricardo.chavez@itdelecuador.com>

Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

 [uaffl_20161003_11.dmp](#)

Saludos,

Estimad@s adjunto el backup solicitado:

https://www.dropbox.com/s/92f6zmgbicvvr3/uaffl_20161003_11.dmp?dl=0

Marcia Conlago

Desarrollo
FLACSO-ECUADOR
2946800ext 2311

[El texto citado está oculto]

Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>

4 de octubre de 2016, 15:18

Para: Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>, ricardo chavez <ricardo.chavez@itdelecuador.com>

Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Estimada Marcia, buenas tardes

Gracias por el backup, ayer lo descargamos y ahora se está subiendo a la BDD,

Cualquier novedad le comentaremos.

Saludos cordiales,

De: Marcia Eugenia Conlago Morales [mailto:meconlago@flacso.edu.ec]

Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2016 16:52

Para: Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>; ricardo chavez <ricardo.chavez@itdelecuador.com>

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>

10 de octubre de 2016, 12:45

Para: Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>

Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Estimada Marcia, buenas tardes

Le comento que en el transcurso de estos días, hemos restaurado la base y hemos realizado varias pruebas y se ha determinado que, en este caso, los saltos de línea no solo vienen dados por

los caracteres especiales, sino porque el pre-requisito para uso del sistema es Excel, en versión 2007 o 2010.

También tiene la opción de exportar a texto, lo cual funciona adecuadamente según las pruebas realizadas en IT con su información (adjunto archivo en Excel 2013, extraído previamente a texto desde el MAF). El bien que se ha detectado tiene caracteres especiales es el que tiene numero de registro 93055 (004930 0000000000000000 16/1/2016 PLANCHA 171.00 USD)

Una vez corregida la descripción detallada de dicho bien, el reporte a texto sale con normalidad.

Saludos cordiales,

De: Marcia Eugenia Conlago Morales [mailto:meconlago@flacso.edu.ec]

Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2016 16:52

Para: Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>; ricardo chavez <ricardo.chavez@itdelecuador.com>

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

 **reporte de bienes.xlsx**
1721K

Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>

10 de octubre de 2016, 14:31

Para: Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>

Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Saludos,

Estimado su soporte con la actualización del reporte a excel y a todas las versiones del excel ya que en FLACSO existe diferentes versiones del excel. De lo conversado con Carlitos necesitamos el reporte que exporta a excel principalmente mas que el que menciona. Gracias por el soporte

Marcia Conlago
Desarrollo
FLACSO-ECUADOR
2946800ext 2311

[El texto citado está oculto]

Alexis Alarcón - IT del Ecuador <alexis.alarcon@itdelecuador.com>

10 de octubre de 2016, 14:38

Para: Marcia Eugenia Conlago Morales <meconlago@flacso.edu.ec>

Cc: MARCO MUZO <marco.muzo@itdelecuador.com>, Carlos Israel Carrillo Maldonado <cicarrillo@flacso.edu.ec>, Liliana Cardenas Cárdenas <licardenas@flacso.edu.ec>

Estimada Marcia, buenas tardes

Los prerrequisitos de la aplicación en la versión actual son Excel 2007 o 2010,

Si se usa 2013, se puede exportar a texto y abrirlo en Excel y así ya lo tendrá en Excel.

Para la próxima versión se contempla versiones posteriores de Excel,

la misma será liberada para el primer trimestre del 2017.

Saludos cordiales,

De: Marcia Eugenia Conlago Morales [mailto:meconlago@flacso.edu.ec]

Enviado el: lunes, 10 de octubre de 2016 14:31

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]