cba S.A.
Consultora Barán y Asociados

San Lorenzo, 29 de abril de 2022.

RECIBIDO - SIGOR
Fecha: 3 / 5 / 22 Hora: .....
Firma: .....

Dr. Primo Ricardo Feltes
Dirección General de Servicios Técnicos
SENACSA
Presente

MESA DE ENTRADA UNICA
DIGESETEC
SAES Nº: 24180
Fecha: 29 ABR 2022 Hora: 11:54
Firma: ACP

De mi consideración.

En atención al llamado a Licitación Pública Nacional **N° 401.654 "Adquisición de Fabrica de Software de SIGOR – Plurianual" - Lote 2**, a continuación, hacemos presentación del informe de los trabajos realizados durante el mes de abril para los Ítems: 1, 2, 3, 4.

Es nuestro informe,

MBA. Rosana Barán
Gerente General
CBA S.A

cba S.A.
Consultora Barán y Asociados
M.B.A. Rosana A. de Barán

Lic. Paolo Vielma
Coordinador interino de procesos y de implementación
Proyecto SIGOR

Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal
SENACSA
Dirección General de Servicios Técnicos - DIGESETEC
Providencia a:
DRyC ☐
DPE ☑
SIGOR ☑
Coordinación O&M ☐
Secretaría DIGESETEC ☐
Dpto. Administrativo ☐
A fin de:
Atender y resolver ☐
Preparar respuesta ☑
Volver con comentario ☑
Archivar ☐
Consultar ☐
Proceder ☐
Tomar ☐
03/05/22
Observación:
Fecha:

A la Coord. de Tecnologías
Preparar respuesta.
4-05-2022

Al Dpto Sistemas
Preparar Respuesta.

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py

MES DE ABRIL

El presente informe tiene por objeto mencionar el resumen de las actividades realizadas en el Proyecto SIGOR durante el mes de abril correspondiente al Lote 2 en los siguientes ítems:

Item1: Betatesting- Servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo

Nombre del funcionario: Miqueas Mendieta

Betatesting

Actividades realizadas:

- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Determinar casos o eventos **Excepcionales**
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Verificar visualización de permisos para bloqueo de brucelosis	SEGURIDAD 3.5
2	Verificar funcionamiento de permiso para acceso al bloqueo de brucelosis por vacunación oficial	
3	Verificar funcionamiento de permiso para acceso al desbloqueo de brucelosis por vacunación oficial	
4	Pruebas de creación de usuario	
5	Verificación para el acceso al desbloqueo	
6	Verificar que funcionen todos los CU disponibles	

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

7	Verificación de la función correcta de la opción de bloqueo	ESTABLECIMIENTO 3.5
8	Verificar que se pueda bloquear una persona	
9	Verificar visualización de todos los periodos	
10	Verificar que se pueda desbloquear una persona	
11	Verificar que se pueda desbloquear una persona por todos los periodos	
12	Verificar bloqueo para todos los propietarios dentro del establecimiento	
13	Verificar desbloqueo para todos los propietarios dentro del establecimiento	
14	Verificar que no solo por estrato se realice el bloqueo	
15	Verificación de impacto de bloqueos de propietarios mediante proceso de sistema	CSA 3.5
16	Generación de OT normal para aftosa (Re testeo por reingeniería)	
17	Generación OT pre impresa para aftosa (Re testeo por reingeniería)	
18	Generación de OT pre impresa para brucelosis (Re testeo por reingeniería)	
19	Generación de OT normal para brucelosis (Re testeo por reingeniería)	
20	Verificar datos impresos en los diferentes tipos de OT	
21	Verificar impresión de originales y duplicados	
22	Verificar numeración correlativa según las OT generadas	
23	Verificar que el certificado de venta de vacunas corresponda solamente a RB51 al momento de la confirmación de la OT	

RB

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

24	Verificar que el stock utilizado del certificado de vacunas no sea sobre pasado, Ej: si se utilizó el mismo en un periodo normal, que no se exceda cuando se utilice en saneamiento	CSA 3.5
25	Verificar la correcta anulación de OT normal y OT pre impresa	
26	Verificar posibilidad de utilización de certificado de venta de vacunas en una OT cuando la misma se encuentre en estado anulado	
27	Verificar edición y guardado de todos los detalles de la OT normal y preimpresa	
28	Verificar impresión de OT en estado confirmado	
29	Carga de OT con fecha futura de vacunación	
30	Carga de OT sin certificado de venta de vacuna	
31	Carga de OT sin vacunador	
32	Carga de OT con propietario no registrado en el SENACSA	
33	Carga de OT sin población existente	
34	Carga de OT sin población vacunada	
35	Cargar/procesar OT pre impresa con un propietario existente en la base de datos	
36	Cargar/procesar OT pre impresa con un vacunador inexistente en la base de datos	
37	Cargar/procesar OT pre impresa con un vacunador inexistente en la base de datos	
38	Cargar/procesar OT pre impresa con dos certificados de diferentes marcas	
39	Cargar/procesar OT pre impresa con datos de vacuna incompletos	
40	Cargar/procesar OT pre impresa con un coordinador no existente en la base de datos	

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: Alessandro Meza

Acompañamiento en Capacitaciones/Implementaciones y Betatesting

Actividades realizadas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Determinar casos o eventos **Excepcionales**
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Carga de stock de vacunas en Casa Expendedora (re testeo por reingeniería)	SIGOR 3.0
2	Creación de Certificado de Venta de Vacuna (re testeo por reingeniería)	
3	Anulación de Certificado de Venta de Vacuna (re testeo por reingeniería)	
4	Verificación de stock de Vacunas en Casa Expendedora (re testeo por reingeniería)	
5	Pruebas de emisión de COTA con Bloqueo por Brucelosis	
6	Carga de stock de dosis de producto Betaestradiol (re testeo por reingeniería)	CASA EXPENDEDORA 3.5 VENTA DE PRODUCTO BETAESTRADIOL
7	Creación de Certificado de Venta de Producto (re testeo por reingeniería)	
8	Anulación de Certificado de Venta de Producto (re testeo por reingeniería)	
9	Verificación de stock de dosis de producto Beta-estradiol (re testeo por reingeniería)	
10	Generación de OT de Brucelosis (re testeo por reingeniería)	CSA 3.5
11	Carga de OT de Brucelosis (re testeo por reingeniería)	
12	Remisión de OT de Brucelosis (re testeo por reingeniería)	

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

13	Carga de formulario de producto	REGISTRO PECUARIO 3.5
14	Remisión de formulario de producto	
15	Creación de comentario en el formulario de producto	
16	Edición de formulario de producto	
17	Atender comentario en formulario de producto	
18	Crear solicitud de renovación de registro	
20	Remitir solicitud de renovación de registro	
21	Aprobar solicitud de renovación de registro	

Documentaciones elaboradas

1	Informe de Betatesting Venta de Certificado de Vacunas y Venta de Certificado de Producto Beta-estradiol.

Nombre del funcionario: Jorge López

Betatesting y Acompañamiento al Call Center

Actividades realizadas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Determinar casos o eventos **Excepcionales**

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Creación de persona física.	GENERAL SIGOR 3.0
2	Creación de usuario tipo propietario ganadero.	
3	Creaciones de perfiles.	
4	Creación de roles.	
5	Relacionamiento de permisos con usuarios creados.	
6	Comprobar correcto acceso de usuarios creados (Re testeo)	PRODUCTOR 3.5
7	Relacionamiento de establecimientos con usuarios propietarios (Re testeo)	
8	Creación de establecimiento tipo ganadero.	ESTABLECIMIENTO SIGOR 3.0
9	Edición de nombre de establecimientos.	

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

10	Creación de usuarios para Muestreo	VIGILANCIA SIGOR 3.0
11	Creación de usuarios para Mesa de Entrada en Laboratorio	
12	Creación de Usuario para Laboratorio	
13	Creación de usuarios para Brigadistas	
14	Relacionamiento de Establecimientos con las Brigadas correspondientes	
15	Cargas de muestras para Serología (virus de circulación)	
16	Cargas de muestras para Inmunidad	
17	Remisión de todas las muestras de los establecimientos para Mesa de Entrada en Laboratorio	
18	Rechazo y aceptación de muestras en Mesa de Entrada del Laboratorio	
19	Rechazo y aceptación de muestras en Laboratorio	
20	Impresión de Formularios para Brigadas, FOR01, FOR02, FOR03, FOR04, FOR09, FOR10	
21	Carga e impresión de Investigación Inicial de los Establecimientos	
22	Carga e impresión de todas las muestras de los establecimientos y de laboratorios	
23	Creación de Placas de muestras en Laboratorio	
24	Impresión de resultados y placas en laboratorio	

Nombre del funcionario: Jazmín Bogado

Call Center y Acompañamiento en Betatesting

Actividades realizadas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos básicos para prueba funcionales

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Creación de nueva persona física con perfil ganadero	GENERAL SIGOR 3.0
2	Creación de nueva persona física con perfil brigadista	
3	Relacionamiento de establecimiento a brigadistas	ESTABLECIMIENTO SIGOR 3.0

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

4	Creación de nuevo usuario de tipo brigadista	ADMINISTRACIÓN SIGOR 3.0
5	Asignación de permisos	
6	Verificación de ingreso de usuario de tipo brigadista (Re testeo)	VIGILANCIA SIGOR 3.0
7	Verificación de ingreso de usuarios de tipo ganadero para configurar y crear E-Guía (Re testeo)	PRODUCTOR 3.5

Nombre del funcionario: José Méndez

Call Center* y *Acompañamiento en Betatesting

Actividades realizadas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Creación de persona física	GENERAL SIGOR 3.0
2	Creación de usuario tipo propietario ganadero (re testeado)	SEGURIDAD 3.5
3	Creaciones de perfiles (re testeado)	
4	Creación de roles (re testeado)	
5	Relacionamiento de permisos con usuarios creados (re testeado)	
6	Comprobar correcto acceso de usuarios creados (re testeado)	
7	Relacionamiento de establecimientos con usuarios propietarios	ESTABLECIMIENTO SIGOR 3.0
8	Creación de establecimiento tipo ganadero (re testeado)	
9	Edición de nombre de establecimientos (re testeado)	
10	Relacionamiento de establecimientos a brigadas (re testeado)	VIGILANCIA SIGOR 3.0

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: ***Liz Rolón***

Betatesting y Acompañamiento a Call Center

Actividades realizadas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Determinar casos o eventos **Excepcionales**

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Inicio de sesión por primera vez (Re testeo)	PRODUCTOR 3.5
2	Inicio de sesión normal (posterior a la primera vez) (Re testeo)	
3	Configuración de la E-Guía (Informes, Solicitantes, Movimientos y Representantes) (Re testeo)	
4	Creación de una E-guía tipo GE2 Guía de traslado y transferencia de animales (Re testeo)	
5	Copiar una E-Guía (Re testeo)	
6	buscar una E-Guía (Re testeo)	
7	Editar una E-guía (Re testeo)	
8	Anular una E-Guía (Re testeo)	
9	Configurar y Autorizar una E-guía (Re testeo)	
10	Creación de una E-guía tipo GE1 Guía simple de traslado de animales (Re testeo)	
11	Estados de una E-Guía (Re testeo)	
12	Imprimir una E-Guía (Re testeo)	
13	Verificación de Acceso de Usuarios propietario ganadero (Re testeo)	
14	Demostración del Módulo de Ganadero (Re testeo)	
15	Relacionamiento de Establecimientos a Brigadas (Re testeo)	VIGILANCIA SIGOR 3.0
16	Impresión de Usuario para brigadista (Re testeo)	

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: Paolo Vielma

Betatesting

Actividades realizadas:

- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** y **excepcionales** para prueba funcionales
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello
- Presentación de sugerencias de mejora del sistema

La lista de escenarios testeados fueron los siguiente según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Pruebas a relacionamientos de establecimientos para muestreos de vigilancia (Re testeo)	VIGILANCIA SIGOR 3.0
2	Pruebas a cargas de muestras de serología e inmunidad	
3	Pruebas de envíos de resultados de muestras a laboratorio (Programa LectiLab)	
5	Pruebas de verificación de datos mostrados en reporte LAB02	
6	Pruebas de verificación de datos mostrados en reporte LAB01	
7	Pruebas de verificación de datos mostrados en reporte V07	
8	Pruebas de verificación de datos mostrados en reporte V11	

Reuniones asistidas

Fecha	Lugar	Tema principal	Definiciones	Participantes
28/04/2022	Sala de reuniones laboratorio	Demostración de ajustes de reportes para laboratorio	Nueva solicitud de ajuste de reportes	• Dra. Gabriela Colmán • Dr. Gustavo Duarte • Dr. Gustavo López • Lic. Rosana Ferreira • Dra. Silvia Molas • Ing. Luis Capdevilla • Jorge López • Lic. Paolo Vielma

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: Mabel Nogues

Betatesting y Acompañamiento de Call Center

Actividades realizadas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello

La lista de escenarios testeados fueron los siguiente según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Evaluar carga de Documentación de Establecimiento	REGISTRO PECUARIO 3.5
2	Rechazar Documentación de Establecimiento	
3	Aprobar Documentación de Establecimiento	
4	Exonerar Pagos de Establecimiento	
5	Realizar Comentarios a Formularios	
6	Rechazar Formularios	
7	Aprobar Formularios	
8	Exonerar Pagos por presentación de Formularios	

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: Mónica Cáceres

Coordinación del equipo de Betatesting del Item1:

Verificación diaria de tareas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Determinar casos o eventos **Excepcionales**
- Determinar **reportes** en donde debe impactar la información
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello
- Presentación de sugerencias de mejora del sistema
- Notificaciones ante acciones del software no contempladas durante el pedido
- Elaboración de manual
- Instructivos del sistema
- Informes finales de betatesting
- Informes de trabajos realizados por mes
- Asistencia en reuniones técnicas

Documentaciones presentadas

1	Elaboración y entrega del Informes de los trabajos realizados en el mes de marzo
2	Entrega de informe final de betatesting respecto a la **OT-2022-000-0002- Edición de Solicitante de COTA**
3	Entrega de instructivos a la **OT-2022-000-0002- Edición de Solicitante de COTA**
4	Entrega de informe del funcionamiento actual de la Función de Georeferenciamiento.

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Item2: Betatesting- Servicio de análisis y desarrollo de nuevas prestaciones

Nombre del funcionario: Paolo Vielma

Betatesting

Actividades realizadas:

- Verificación de los Niveles de permisos según tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** y **excepcionales** para prueba funcionales
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello
- Presentación de sugerencias de mejora del sistema

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Asignación de todos los casos de uso para verificación de funcionalidades	MOVIMIENTO 3.5
2	Primeras pruebas a generaciones de guía	
3	Pruebas a visualización de interfaz para operaciones de guía	
4	Pruebas a visualización de interfaz para operaciones de COTA	
5	Pruebas a visualización de interfaz para operaciones de recategorizaciones	
6	Pruebas a visualización de interfaz para operaciones de altas/bajas	
7	Pruebas a creaciones de solicitudes de establecimiento	ESTABLECIMIENTO 3.5

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Sugerencias de mejoras presentadas

Cant.	Sugerencia	Módulo
1	Se sugiere puedan ajustarse todos los labels que incluyan la palabra director de campo, por Dirección de Campo, tanto en los permisos, como en elementos del módulo en sí.	ESTABLECIMIENTO 3.5

Reuniones asistidas

Fecha	Lugar	Tema principal	Definiciones	Participantes
19/04/2022	Oficina de dirección SIGOR	Consultas sobre el desarrollo del módulo de movimiento	Se resolvieron las mismas y otras serán elevadas a otras instancias para su respuesta	• Lic. Hortencia Ferreira • Lic. Rosana Ferreira • Dra. Silvia Molas • Ing. Leopoldo Poletti • Lic. Ana López • Ing. Luis Capdevilla • Lic. Paolo Vielma • Leonardo Benítez
21/04/2022	Oficina del Dr. Primo Feltes	Consultas sobre módulos de CIEFA y Feria	Algunas modificaciones entrarían para el módulo de CIEFA 3.5 según pliego.	• Dr. Primo Feltes • Lic. Hortencia Ferreira • Cinthya Krauer • Paolo Vielma

Nombre del funcionario: Mónica Cáceres

Coordinación del equipo de Betatesting del Item 2:

Verificación diaria de tareas:

- Estudio del alcance del pedido
- Verificación de los Niveles de permisos según tipo tipo de usuario/s
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Determinar casos o eventos **Excepcionales**
- Determinar y testear los **reportes** en donde debe impactar la información
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello
- Presentación de sugerencias de mejora del sistema
- Notificaciones ante acciones del software no contempladas durante el pedido

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

- Elaboración de informe de Betatesting
- Verificación de Instructivos del sistema
- Informes finales de betatesting
- Informes de trabajos realizados por mes.

Item3: Capacitación/implementación

Nombre del funcionario: Alessandro Meza

Capacitación/Implementación y Acompañamiento al Call Center

En delante se detallarán todas las capacitaciones realizadas según sean estas por módulo:

Módulo	Fecha	Funciones	Cantidad de personas	Lugar
EMPRESA/REGISTRO 3.5	18/04/2022	Circuito Completo del Módulo de Registros	5	Salón de Reuniones DIGESETEC
	19/04/2022		6	

Nombre del funcionario: Mabel Nogues

Betatesting y Acompañamiento al Call Center

En delante se detallarán todas las capacitaciones realizadas según sean estas por módulo:

Módulo	Fecha	Funciones	Cantidad de personas	Lugar
EMPRESA/REGISTRO 3.5	18/04/2022	Circuito Completo del Módulo de Registros	5	Salón de Reuniones DIGESETEC
	19/04/2022		6	

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: Jorge Lopez

Betatesting y Acompañamiento al Call Center

En adelante se detallan las capacitaciones realizadas

Módulo	Fecha	Funciones	Cantidad de personas	Lugar
VIGILANCIA SEROLOGÍA	12/04/2022	-Relacionamiento de establecimiento a equipos de trabajo. -Imprimir formularios, FOR01, FOR02, FOR03, FOR04 -Carga de investigación Inicial. -Cargas y remisión de muestras en planilla.	2	Oficina Contenedor
VIGILANCIA BRIGADISTAS	22/04/2022	-Registros y remisión de muestras primarias a mesa de entrada de laboratorio con su posterior impresión. -Registro de Investigación Inicial. -Búsqueda muestras registradas.	21	Salón Auditorio de RR - HH

Nombre del funcionario: Liz Rolón

Betatesting y Acompañamiento al Call Center

En adelante se detallan las capacitaciones realizadas

Módulo	Fecha	Funciones	Cantidad de personas	Lugar
PROPIETARIO GANADERO	21/04/22	Guía digital	3	Virtual- Google meet

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: Mónica Cáceres

Coordinación de todos los trabajos del Item 3 programados y no programadas

Documentaciones elaboradas

1	Presentación de Propuesta de Plan de capacitación para el nuevo estrato de propietarios ganaderos respecto al uso de la Guía Electrónica

Item4: Soporte operativo al usuario

Se han realizado los soportes a los usuarios de forma presencial, vía telefónica, online a través de mensajeros instantáneos (WhatsApp), correo electrónico y remoto en forma continua. **El volumen del mes fue de 144 soportes atendidos.** Entre las actividades del call center que ha sido realizado por diferentes miembros del equipo podemos citar:

- ✓ Atención y análisis de casos en línea a diversos niveles y sectores de usuarios tales como:
  - Dirección de Registros
  - Empresas Agro-veterinarias
  - Propietarios ganaderos
  - Feria
  - Unidad Zonal
  - FUNDASSA
  - UGD-DIGESIT
  - Dirección de Campo
  - Dirección SIGOR
  - Frigorífico
- ✓ Monitoreo y Registro por fecha de estabilidad del sistema
- ✓ Registro de soportes recibidos con fines estadísticos
- ✓ Atención y análisis de casos en línea de los siguientes tipos de soporte:
  - Acompañamiento ante dudas operativas del sistema
  - Recepción y verificación de reclamo de lentitud
  - Análisis y verificación ante de inconvenientes de acceso al sistema
  - Reclamos ante supuestos inconvenientes del sistema
  - Envío de casos al área que efectivamente corresponda cuando se está fuera del área de competencia
  - Elevar informes de sugerencia de mejora del sistema ante casos reportados por el usuario

RB

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py

Nombre del funcionario: Mónica Cáceres

Verificación de todas las actividades del Item 4

- Atención y análisis de casos en línea a diversos niveles y sectores de usuarios.
- Monitoreo y Registro por fecha de estabilidad del sistema
- Registro de soportes recibidos con fines estadísticos
- Atención y análisis de casos en línea de los siguientes tipos de soporte:
    - Acompañamiento ante dudas operativas del sistema
    - Recepción y verificación de reclamo de lentitud
    - Análisis y verificación ante de inconvenientes de acceso al sistema
    - Reclamos ante supuestos inconvenientes del sistema
    - Envío de casos al área que efectivamente corresponda cuando se está fuera del área de competencia
    - Elevar informes de sugerencia de mejora del sistema ante casos reportados por el usuario

Observación respecto a la marcación de asistencia

Cabe mencionar que en el mes de Abril con respecto a las asistencias marcadas en el reloj en fecha 18-04-2022 los funcionarios Paolo Vielma, Mabel Nogués, Miqueas Mendieta, Jorge López, José Méndez, Liz Rolón y Alessandro Meza tuvieron inconvenientes para su registro de entrada, así también en fecha 19-04-2022 los funcionarios Alessandro Meza y Jorge López presentaron el mismo percance, debido a dificultades técnicas en el reloj marcador, dichas entradas fueron registradas en planilla de portería.

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@cba.com.py
www.cba.com.py