cba S.A.
Consultora Barán y Asociados

RECIBIDO - SIGOR
02 JUL 2024
Fecha:...../...../.....Hora:.....:.....
Firma:.....

San Lorenzo, 02 de julio de 2024.

MESA DE ENTRADA UNICA
DIGESETEC
SAES Nº: 33707
Fecha: 02/JUL/2024 Hora: 08:02
Firma:.....

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

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 junio para los Ítems 1, 2, 3, 4.

Es nuestro informe,

MBA. Rosana Barán
Presidenta
CBA S.A

Mónica Cáceres
Coordinadora de procesos y de implementación
Proyecto SIGOR- CBA S.A

cba S.A.
Consultora Barán y Asociados

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

A la Coordinación de Tecnologías
Atender y resolver

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

MES DE JUNIO

El presente informe tiene por objeto mencionar el resumen de las actividades realizadas en el Proyecto SIGOR en el de JUNIO 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:

- Estudio del alcance del pedido
- Crear esquema en el ambiente de test para la realización de escenarios
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello
- Determinar casos o eventos básicos para prueba funcionales
- Determinar casos o eventos Excepcionales
- Elaboración de informe de Betatesting

La lista de escenarios testeados fueron los siguiente según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Verificar Guía Online pagada creada mismo propietario origen código destino Ferias	Movimiento
2	Verificar nuevo mensaje de Alerta para Guía Online con el mismo propietario origen y destino código de Feria	
3	Verificar Guía Electrónica pagada creada mismo propietario origen código destino Ferias	
4	Verificar nuevo mensaje de Alerta para Guía Electrónica con el mismo propietario origen y destino código de Feria	
5	Verificar que, sea posible emitir COTA cuando los propietarios sí sean diferentes y con código destino Feria – Guía Online	
6	Verificar que, sea posible emitir COTA cuando los propietarios sí sean diferentes y con código destino Feria – Guía Electrónica	

+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 recepción en feria con GO2 – diferentes propietarios	Web Service
8	Verificación de recepción en feria con GE2 – diferentes propietarios	
9	Generación de usuario plataforma	
10	Integración correcta del JSON de marcas y señales dentro del SOAP	
11	Verificación de parámetros de la Api marcas y señales	
13	Verificación correcta de la imagen de marcas y señales dentro de la Api	
14	verificación de inserción de la imagen de marcas y señales convertida en base64 para ejecución correcta de la Api	
15	Verificación del Reporte F10 donde impactan las marcas y señales enviadas desde el poder Judicial al SIGOR	
16	Verificación de parámetros de la Api liquidación para COTAs porcino	
17	Verificación de la ejecución correcta de los datos ingresados en cada parámetro	
18	Verificación correcta del pago para COTA porcino	
19	Verificación correcta de la emisión de COTA porcino	
20	Verificación de estados de COTAs porcinos	
21	Verificación del Reporte MGEQ09 – *Prueba por Caso de Producción*	
22	Verificación del Reporte MGPR09 – *Prueba por Caso de Producción*	
23	Verificación del Reporte MGPR04 – *Prueba por Caso de Producción*	
24	Verificación del Reporte MGEQ04 – *Prueba por Caso de Producción*	
25	Verificación del Reporte MGEQ06 – *Prueba por Caso de Producción*	
26	Verificación del Reporte MGPR06 – Prueba por Caso de Producción	Interinstitucional
27	Verificación del Reporte I09 – *Prueba por Caso de Producción*	
28	Verificación del Reporte I10 – *Prueba por Caso de Producción*	
29	Verificación del impacto correcto de COTAs de salida de feria con monto impactados en Reporte MGPR06 – *Prueba por Caso de Producción*	
30	Verificación del Reporte I09 impacto correcto de COTAs de salida P. Rumiantes de feria con monto impactados – *Prueba por Caso de Producción*	

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

31	Verificación de generación de Boletas de Retenciones con eventos sin loteo	Feria
32	Verificación de Guía de salida en estado confirmado donde la guía madre de la misma no coincide la numeración – Prueba por Caso de Producción	
33	Verificación de Reporte FE02 para eventos sin loteo – Prueba por Caso de Producción	
34	Verificación de datos correctos para Reporte FE02 evento sin loteo – *Prueba por Caso de Producción*	
35	Verificación de datos correctos para Reporte FE02 evento sin loteo – *Prueba por Caso de Producción*	
36	Verificación de datos correctos para Reporte FE01 evento sin loteo – Prueba por Caso de Producción	
37	Verificación del botón muestra de inmunidad para el muestreo parcial	Vigilancia

Reuniones asistidas

Fecha	Lugar	Tema principal	Definiciones	Participantes
14/06/2024	Oficina de la Dirección de Comisión Interinstitucional	Análisis del funcionamiento de los Reportes I09, 10, MGEQ04,06 y 09	Se realizó análisis del funcionamiento y solicitud correcta de los filtros de los reportes de emisión de COTA remotos y reportes de montos	• Mónica Cáceres • Miqueas Mendieta • Rossana Ferreira • Cynthia Krauer • Cristian Ruiz Diaz • Juana Bruno

+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: Guillermo Barrientos

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
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Clickup

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo:

Cant.	Nombre de la Función	Módulo
1	Creación de COTA Salida de Ferias, dar entrada en la Unidad Zonal, realizar COTA del ganado recibido para verificar movibles – *Prueba por Caso de Producción*	Movimiento 3.5
2	Creación de Guía Digital, posteriormente se realiza creación de COTA Digital para verificación del campo de Terneras – *Prueba por Caso de Producción*	
3	Creación de Guía Simple y COTA de Équidos con destino a otro Predio, para posterior consulta en el Web Service	
4	Creación de Guía Simple y COTA de Équidos con destino a Ferias, para posterior consulta en el Web Service	
5	Generación de Revalidación de COTA de Équidos, para posterior consulta en el Web Service	
6	Anulación de COTA de Équidos, para posteriormente realizar la consulta al Web Service	
7	Creación de Guía Simple y COTA de Équidos Salida de Ferias, para posterior consulta en el Web Service	
8	Creación de Guía Pagada y COTA de Équidos Salida de Ferias, para posterior consulta en el Web Service	
9	Creación de Guía Pagada y COTA de Équidos, para posterior consulta en el Web Service	

+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 Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes con destino a otro Predio, para posterior consulta en el Web Service	Movimientos 3.5
11	Generación de Revalidación de COTA de Pequeños Rumiantes, para posterior consulta en el Web Service	
12	Anulación de COTA de Pequeños Rumiantes, para posterior consulta en el Web Service	
13	Creación de Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes con destino a Ferias, para posterior consulta en el Web Service	
14	Creación de Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes con destino a Exposición, para posterior consulta en el Web Service	
15	Creación de Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes Salida de Ferias, para posterior consulta en el Web Service	
16	Creación de Guía Pagada y COTA de Pequeños Rumiantes Salida de Ferias, para posterior consulta en el Web Service	
17	Creación de Guía Pagada y COTA de Pequeños Rumiantes, para posterior consulta en el Web Service	
18	Creación de COTA de Aves, para posterior consulta en el Web Service	
19	Anular COTA de Aves, para posterior consulta en el Web Service	
20	Confirmar COTA de Porcinos, para posterior consulta en el Web Service	Movimientos Porcinos 3.5
21	Anulación de COTA de Porcinos, para posterior consulta en el Web Service	
22	Recepcionar COTA de Aves, para posterior consulta en el Web Service	Frigorífico 3.5
23	Anular Entrada de COTA de Aves, para posterior consulta en el Web Service	
24	Entrada de COTA de Porcinos, para posterior consulta en el Web Service	
25	Controlar COTA de Aves, para posterior consulta en el Web Service	Puesto de Control
26	Creación de COTA de Porcinos, para posterior consulta en el Web Service	Propietario Porcino 3.5
27	Remitir COTA de Porcinos, para posterior consulta en el Web Service	
28	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Simple y COTA de Équidos con destino a otro Predio. Comprobación de veracidad de los datos	Web Service

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

29	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Simple y COTA de Équidos con destino a Ferias. Comprobación de veracidad de los datos	
30	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Revalidación de COTA de Équidos. Comprobación de veracidad de los datos	
31	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Anulación de COTA de Équidos. Comprobación de veracidad de los datos	Web Service
32	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Simple y COTA de Équidos Salida de Ferias. Comprobación de veracidad de los datos	
33	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Pagada y COTA de Équidos Salida de Ferias. Comprobación de veracidad de los datos	
34	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Pagada y COTA de Équidos	
35	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes con destino a otro Predio	
36	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Revalidación de COTA de Pequeños Rumiantes. Comprobación de actualización de los datos	
37	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Anulación de COTA de Pequeños Rumiantes. Comprobación de actualización de los datos	
38	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes con destino a Ferias	
39	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes con destino a Exposición	
40	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Simple y COTA de Pequeños Rumiantes Salida de Ferias	

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

41	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Pagada y COTA de Pequeños Rumiantes Salida de Ferias	
42	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de Guía Pagada y COTA de Pequeños Rumiantes	
43	Utilización de parámetro de fecha, hora y cantidad para realizar consulta al Web Service de Creación de COTA de Aves	
44	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Control de COTA de Aves	
45	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Recepción de COTA de Aves	
46	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service al Anular Entrada de COTA de Aves desde Frigorífico	
47	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Anulación de COTA de Aves desde la Unidad Zonal	Web Service
48	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service de Creación de COTA de Porcinos	
49	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service al Remitir COTA de Porcinos	
50	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service al Confirmar COTA de Porcinos desde la Unidad Zonal	
51	Utilización de parámetro de fecha y hora para realizar consulta al Web Service al dar Entrada al COTA de Porcinos	

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

Sugerencia de mejoras presentadas

Cant.	Sugerencia	Módulo	Estado
1	Se sugiere agregar un control al momento de solicitar el Reporte FE07, para requerir al usuario como filtro obligatorio el nombre del Evento.	Ferias 3.5	Aprobado
2	Se sugiere modificar los registros de Guías Pagadas y Salida de Ferias de Équidos y Pequeños Rumiantes en el Sistema, específicamente el campo "Destino de Guía Simple"; ya que para estas Guías no se define el destino para Otro Predio ni a Ferias.	Movimientos 3.5	Aprobado

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 para prueba funcionales
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión **ClickUp**

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo:

Cant.	Nombre de la Función	Módulo
1	Pruebas a nuevo caso de uso **Acceso a toda la Lista de Recepción de Cotas de Bovinos**	Frigorífico 3.5
2	Verificación del listado de COTAs con estado recibido con nuevo caso de uso activado	
3	Verificación del listado de COTAs con estado controlado con nuevo caso de uso activado	
4	Verificación del listado de COTAs con estado Entrada anulada con nuevo caso de uso activado	
5	Pruebas a nuevo caso de uso **Recepcionar todos los COTAs de Bovinos en Frigorífico / Matadero**	

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

6	Verificación de recepción de COTAs con estado controlado al tener habilitado el nuevo caso de uso	
7	Verificación de recepción de COTAs con estado tránsito al tener habilitado el nuevo caso de uso	
8	Verificación de recepción con descuento de cantidad de animales en frigorífico	Frigorífico 3.5
9	Verificación de recepción de COTA con descuento desde puesto de control	
10	Pruebas de generación de COIBFE	*Web Service*
11	Pruebas a alta/baja por remanente de frigorífico	Movimiento 3.5
12	Pruebas a alta/baja por remanente de matadero	

Reuniones asistidas

Fecha	Lugar	Tema principal	Definiciones	Participantes
21/06/2024	Sala de reuniones DIGESETEC	Planificaciones de trabajo sobre el programa de brucelosis Bovina	Se acordó una demostración del módulo de Vigilancia	• Rossana Ferreira • Rosa Bogarín • Leopoldo Poletti • Alejandro Aguilera • Mónica Cáceres • 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: Juan Morel

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
- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión **ClickUp**

La lista de escenarios testeados fueron los siguientes según módulo:

Cant.	Nombre de la Función	Módulo
1	Pruebas a nuevo caso de uso **Acceso a toda la Lista de Recepción de Cotas de Aves**	Frigorífico 3.5
2	Verificación del listado de COTAs con estado recibido con nuevo caso de uso activado de Aves	
3	Verificación del listado de COTAs con estado controlado con nuevo caso de uso activado de Aves	
4	Verificación del listado de COTAs con estado anulado con nuevo caso de uso activado de Aves	
5	Verificación del listado de COTAs con estado entrada anulada con nuevo caso de uso activado de Aves	
6	Pruebas a nuevo caso de uso **Recepcionar todos los COTAs de Aves en Frigorífico / Matadero**	
7	Verificación de recepción de COTAs aves con estado controlado al tener habilitado el nuevo caso de uso de Aves	
8	Verificación de recepción de COTAs aves con estado tránsito al tener habilitado el nuevo caso de uso	Frigorífico 3.5
9	Verificación de recepción de COTAs aves con descuento desde COTA al tener habilitado el nuevo caso de uso	

+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: David Fleitas

Betatesting

Actividades realizadas:

- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión *Clickup*
- Determinar casos o eventos básicos para prueba funcionales
- Elaboración de informe de *Betatesting.*

La lista de escenarios testeados fueron los siguiente según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Verificación de generación de OT de vacunación Brucelosis y remitir acta. – *Prueba por Caso de Producción*	CSA 3.5
2	Verificación de generación de paquete de OT automáticamente posterior a la emisión de la OT de brucelosis y aftosa ya editados y actualizados. – *Prueba por Caso de Producción*	
3	Verificación de generación de OT de vacunación aftosa y guardar acta editado. – *Prueba por Caso de Producción*	
4	Verificación de visualización de generación de paquete de OT. – *Prueba por Caso de Producción*	
5	Prueba de diferencia de stock a propietario en el reporte MV05– *Prueba por Caso de Producción*	Movimiento 3.5
6	Verificación de impresión de OT Aftosa con la cantidad de bovinos declarados. – *Prueba por Caso de Producción*	CSA 3.5

+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: Antonella Meza

Betatesting

Actividades realizadas:

- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Clickup
- Determinar casos o eventos básicos para prueba funcionales
- Elaboración de informe de *Betatesting.*

La lista de escenarios testeados fueron los siguiente según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Prueba de actualización de producto A sobre renovación de producto A existente– *Prueba por Caso de Producción*	Registro 3.5
2	Prueba de venta de vacuna con stock superior al existente– *Prueba por Caso de Producción*	Casa Expendedora 3.5
3	Prueba de venta de vacunas en su totalidad de stock– *Prueba por Caso de Producción*	

Nombre del funcionario: Mabel Nogues

Soporte operativo al usuario y acompañamiento en Betatesting

Actividades realizadas:

- Elevar reporte de errores en la herramienta de gestión Trello
- Determinar casos o eventos básicos para prueba funcionales
- Elaboración de informe de *Betatesting*

La lista de escenarios testeados fueron los siguiente según módulo:

Cant.	Nombre de la función	Módulo
1	Prueba de Filtro de Búsqueda por Cod. De Establecimiento de ALTAS/BAJAS (Re-testeo por Soporte – Módulo Implementado)	Movimiento 3.5

+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

Capacitación/Implementación y Acompañamiento en Betatesting

Actividades realizadas:

- 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**

+595 21 452 494 / +595 21 372 215
Caballero 1375 c/ Abay. Asunción, Paraguay
info@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 de usuario/s
- Determinar casos o eventos **básicos** para prueba funcionales
- Determinar **reportes** en donde debe impactar la información
- Notificaciones ante acciones del software no contempladas durante el pedido
- Informes finales de betatesting
- Informes de trabajos realizados por mes

Documentaciones presentadas

1.	Informe de Betatesting de Actualización del Web Service SISA
2.	Informe final de betatesting de Listar y recepcionar a nivel país - Bovinos
3.	Informe final de betatesting de Listar y recepcionar a nivel pais - Aves
4.	Informe final de betatesting de Ajuste en emisión de Guías pagadas

Reuniones asistidas

Fecha	Lugar	Tema principal	Definiciones	Participantes
14/06/2024	Oficina de la Dirección de Comisión Interinstitucional	Análisis del funcionamiento de los Reportes I09, 10, MGEQ04,06 y 09	Se realizó análisis del funcionamiento y solicitud correcta de los filtros de los reportes de emisión de COTA remotos y reportes de montos	• Mónica Cáceres • Miqueas Mendieta • Rossana Ferreira • Cynthia Krauer • Cristian Ruiz Diaz • Juana Bruno

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

21/06/2024	Sala de reuniones DIGESETEC	Planificaciones de trabajo sobre el programa de brucelosis Bovina	Se acordó una demostración del módulo de Vigilancia	• Rossana Ferreira • Rosa Bogarín • Leopoldo Poletti • Alejandro Aguilera • Mónica Cáceres • Paolo Vielma

Item3: Capacitación/implementación, por servicio mensual desde la firma del contrato hasta 30 meses

Nombre del funcionario: Paolo Vielma

Betatesting y Acompañamiento en Capacitación/Implementación

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

Modulo	Fecha	Funciones	Cantidad de personas	Lugar
Vigilancia	26/06/2024	Demostración del módulo de vigilancia – Bovinos	5	Virtual- Plataforma Google Meet

En total fueron capacitadas: 5 personas

Nombre del funcionario: Juan Morel

Betatesting y Acompañamiento en Capacitación/Implementación

En adelante se detallan las capacitaciones realizadas

En delante se detallan las capacitaciones realizadas

Módulo	Fecha	Funciones	Cantidad de personas	Lugar
Propietario Ganadero	05/06/24	Modo de Registro de Configuración del Módulo y Registro de COTA Digital	2	Virtual - Google Meet

En total fueron capacitadas: 2 personas

+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 Ítem 3 programados y no programadas

Item4: Soporte operativo al usuario

Se ha realizado un soporte 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 246 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:
  - Propietario Ganadero
  - Boca de cobranzas
  - Casa Expendedora
  - CIEFA
  - Propietario Porcino
  - FUNDASSA
  - Registros Pecuarios
  - Empresas Pecuarias
  - Unidades Zonales
  - Dirección de Campo
  - Dirección SIGOR
  - Secretaria
  - Frigorífico
  - Feria
- ✓ 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

+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 Ítem 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

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