

# CRFUSION-Internos-FE-Sin-respuesta

En esta sección crearemos un paso a paso del que y como revisar este tipo de casos:

1. Verificar que realmente el documento sea electrónico, aunque parezca lógico podría darse el caso que el documento no sea electrónico, para verificar esto simplemente verificamos la columna # FE, si esta columna posee un valor de 20 dígitos, el documento si es electrónico, en caso contrario no es un documento electrónico.
2. Verificar las unidades de medida en el detalle del documento, para esto nos posicionaremos en el documento a revisar, doble click y esto nos mostrará el documento en modo modificar, donde podremos ver toda la información ingresada en el detalle, una vez ahí podremos verificar la unidad de medida utiliza, debe de existir algún valor, en caso contrario, se debe realizar un reporte del caso, para internamente configurarle al detalle una unidad de medida.
3. Si el paso 2 está correcto, en este paso verificaremos el código CABYS, este código estará ligado a cada producto/servicio del detalle, importante mencionar que el código CABYS debe tener una longitud de 13 dígitos, no más, no menos, para la revisión del CABYS en CRONUS, sería en el mantenimiento de productos y en EOS, sería en el mantenimiento de servicios.
4. Para este paso debemos estar seguros que el paso 2 y 3 están correctos, nos dirigimos a Menú-->Seguridad-->Compañías-->Opciones-->Certificados próximos a expirar, con este reporte podremos verificar si la compañía tiene el certificado expirado, en caso de que la compañía se encuentre en este reporte será necesario notificar al cliente para la generación del certificado y la actualización del mismo.
5. Verificar si el documento no está enviado por correo electrónico, en el pantalla principal tendremos un indicador con la cantidad de envíos realizados, si esta cantidad es igual a 0, verificamos la configuración del servidor SMTP.

Estos 5 pasos serían los primordiales a realizar por parte del departamento de SAC. **Si aún revisados todos estos pasos no se llega el error, el siguiente sería crear la tarea y notificar a Ingeniería**, para realizar los siguientes pasos:

1. Verificar el indicador para generar el archivo XML esté en S, esto sería en la tabla de documentos.
2. Primero que nada sería verificar el proceso de generación de XMLs, para el tema de EOS podríamos ejecutar el siguiente proceso:
  1. FASE: USP\_\*\*\*\_SERVICIO\_XML\_\*\*\*\_LEER (reemplazar \*\*\* por el valor correspondiente al proceso)
  2. PROYECTEC: USP\_\*\*\*\_SERVICIO\_XML\_\*\*\*\_LEER (reemplazar \*\*\* por el valor correspondiente al proceso)

3. Una vez ejecutado el proceso anterior, veríamos la cantidad de XMLs sin creación, por lo tanto revisaríamos uno a uno, para corroborar el caso.
  3. Si en el paso 2 no obtenemos resultados procedemos verificar si el documento no ha sido firmado, para eso debemos verificar en la tabla de adjuntos si el campo indicador de firmado está en S, en caso contrario verificar por qué aún no ha sido firmado.
- 

Revision #1

Created 2025-08-19 23:05:14 UTC by clicks

Updated 2025-08-19 23:05:14 UTC by clicks