

	<b>Nota Técnica SONARtrac®</b>	
	<b>TN0014-SP</b>	
	<b>Asunto: Cómo hacer un archivo de Grabación Inmediata (SNAPSHOT) Utilizando el Puerto USB del Transmisor y Subirlo al Sitio Web de CiDRA</b>	
	Fecha: 26Mar2025	
	Revisión	08
	Pág. 1 de 7	

**Problema:**

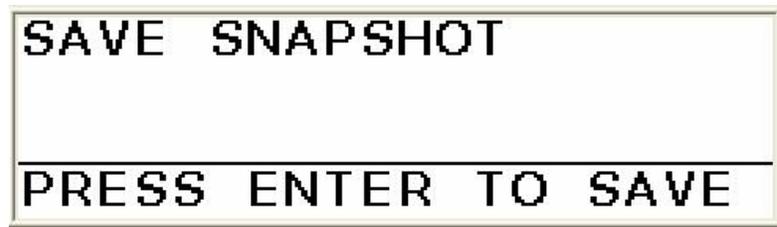
¿Cómo hago un archivo de Grabación Inmediata (Snapshot) utilizando el Puerto USB del Transmisor y cómo puedo luego subir este archivo al sitio seguro de CiDRA para que realicen la revisión técnica?

**Respuesta:**

**Nota:** Cuando esté recopilando un Snapshot, el transmisor dejará de enviar datos al sistema de procesamiento. Comuníquese siempre con la sala de control e infórmeles que el medidor no enviará datos actualizados mientras se toma el SNAPSHOT. Es posible que la sala de control deba poner el control de lazo en funcionamiento manual.

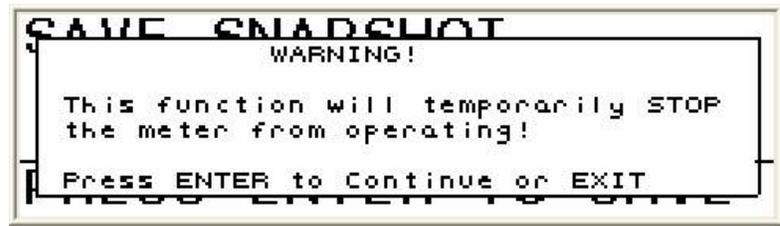
**A. Un Archivo de Grabación Inmediata se hace de la siguiente manera:**

1. Inserte el pendrive en el puerto USB del transmisor y luego de unos segundos aparecerá la siguiente pantalla:



*Figura 1 Pantalla de Grabación Inmediata*

2. Presione la tecla ENTER y aparecerá la siguiente pantalla.



*Figura 2 Mensaje de Advertencia*

CiDRA Corporate Services	50 Barnes Park North	Wallingford, CT 06492
Tel. 203-265-0035	Fax. 203-294-4211	www.cidra.com

	<b>Nota Técnica SONARtrac<sup>®</sup></b>	
	<b>TN0014-SP</b>	
	<b>Asunto: Cómo hacer un archivo de Grabación Inmediata (SNAPSHOT) Utilizando el Puerto USB del Transmisor y Subirlo al Sitio Web de CiDRA</b>	
		Fecha: 26Mar2025
		Revisión    08
		Pág. 2 de 7

- Presione ENTER nuevamente y aparecerá la siguiente pantalla y se iniciará la captura de datos.



Figura 3      Pantalla de Grabación Inmediata de Datos

- El archivo Snapshot demorará unos 10 a 15 minutos en completarse. Cuando se haya terminado, aparecerá la siguiente pantalla.



Figura 4      Pantalla de Grabación Inmediata Terminada

- Retire el pendrive del transmisor y el transmisor se reiniciará.

CiDRA Corporate Services	50 Barnes Park North	Wallingford, CT 06492
Tel. 203-265-0035	Fax. 203-294-4211	www.cidra.com

	<b>Nota Técnica SONARtrac®</b>	
	<b>TN0014-SP</b>	
	<b>Asunto: Cómo hacer un archivo de Grabación Inmediata (SNAPSHOT) Utilizando el Puerto USB del Transmisor y Subirlo al Sitio Web de CiDRA</b>	
	Fecha: 26Mar2025	
	Revisión	08
	Pág. 3 de 7	

B. Un Archivo Snapshot (u otro archivo) se sube al sitio seguro de red de CiDRA de la siguiente manera:

1. Vaya a [www.cidra.com](http://www.cidra.com) y se desplegará la siguiente pantalla (o una similar).
2. Seleccione **Tech Support Request** (Solicitud de Soporte Técnico) en el menú debajo de **Resource Center**.

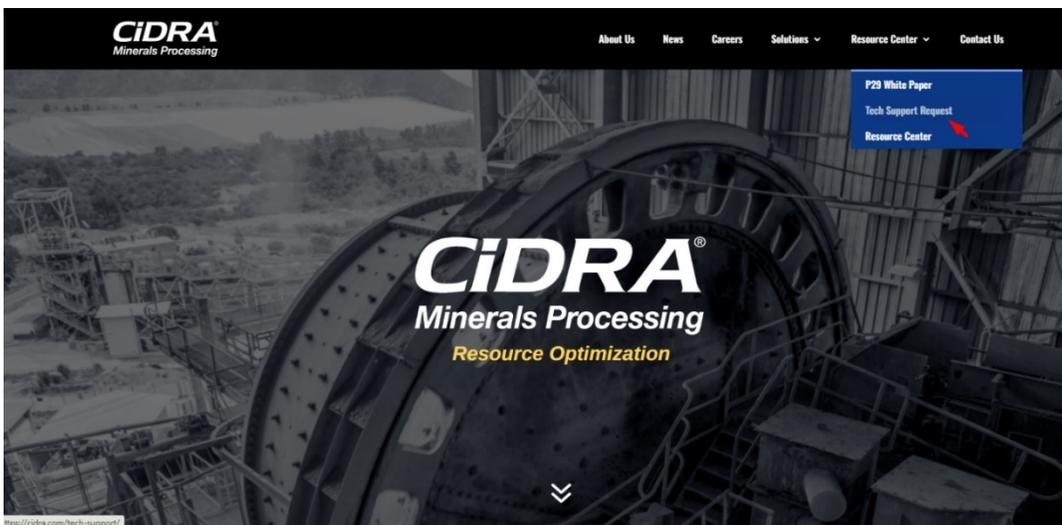


Figura 5 Selección de Soporte Técnico en la Página Web (Technical Support)

3. En los campos indicados, seleccione el idioma preferido (ingles o español), industria, ubicación y su socio de canal CiDRA.

CiDRA Technical Support Request

**UBICACIÓN**

Preferred Language / Idioma

Industry / Industria

Nearest Location? / Ubicación

CiDRA Partner

Figura 6 Solicitud de soporte técnico (ubicación)

CiDRA Corporate Services	50 Barnes Park North	Wallingford, CT 06492
Tel. 203-265-0035	Fax. 203-294-4211	<a href="http://www.cidra.com">www.cidra.com</a>

	<b>Nota Técnica SONARtrac<sup>®</sup></b>	
	<b>TN0014-SP</b>	
	<b>Asunto: Cómo hacer un archivo de Grabación Inmediata (SNAPSHOT) Utilizando el Puerto USB del Transmisor y Subirlo al Sitio Web de CiDRA</b>	
	Fecha: 26Mar2025	
	Revisión	08
	Pág. 4 de 7	

4. En los campos provistos, ingrese la información solicitada. (Para el tipo de proceso, sea más descriptivo que simplemente agua o pulpa. Por ejemplo, alimentación de ciclón, agua de proceso, descarga del espesador de relaves, concentrado, etc.)

### INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Empresa	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text"/>
Número Telefónico	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Contacto en CiDRA (si es conocido)	<input type="text"/>

### UBICACIÓN DEL MEDIDOR

Planta o Ciudad	<input type="text"/>
País	<input type="text"/>
¿En cuál aplicación del proceso está el medidor?	<input type="text"/>
¿Cuál es el tamaño de la tubería en la cual el medidor está instalado?	<input type="text"/>

Figura 7 Solicitud de soporte técnico (información del cliente, información de la aplicación)

5. Ingrese información sobre el problema, o el motivo por el cual desea contactar al grupo de Soporte Técnico.

### PROBLEMA

Descripción del Problema:	<input type="text"/>
Prioridad del Problema:	- Select -
¿Hay algún contacto de CiDRA o representante local que esté conciente de este problema? ¿Si sí, quién?	<input type="text"/>
Si ya existe un número de rastreo para este problema, ingréselo aquí:	<input type="text"/>

Figura 8 Solicitud de soporte técnico (Información del problema)

CiDRA Corporate Services	50 Barnes Park North	Wallingford, CT 06492
Tel. 203-265-0035	Fax. 203-294-4211	www.cidra.com

	<h2 style="margin: 0;">Nota Técnica SONARtrac<sup>®</sup></h2>	
	<h3 style="margin: 0;">TN0014-SP</h3>	
	<h3 style="margin: 0;">Asunto: Cómo hacer un archivo de Grabación Inmediata (SNAPSHOT) Utilizando el Puerto USB del Transmisor y Subirlo al Sitio Web de CiDRA</h3>	
	Fecha: 26Mar2025	
	Revisión	08
	Pág. 5 de 7	

6. Seleccione **Elegir Archivo** y luego seleccione el archivo SNAPSHOT (u otro) en la memoria USB o en cualquier otra parte de la PC que desea cargar.

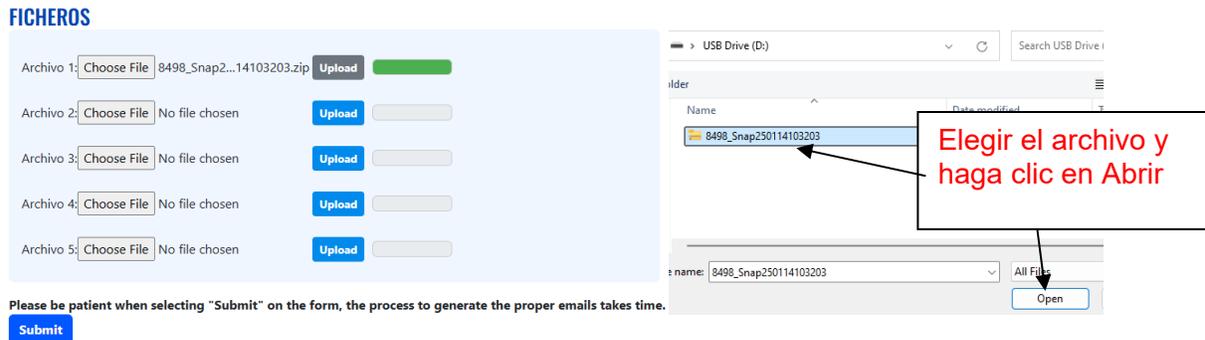
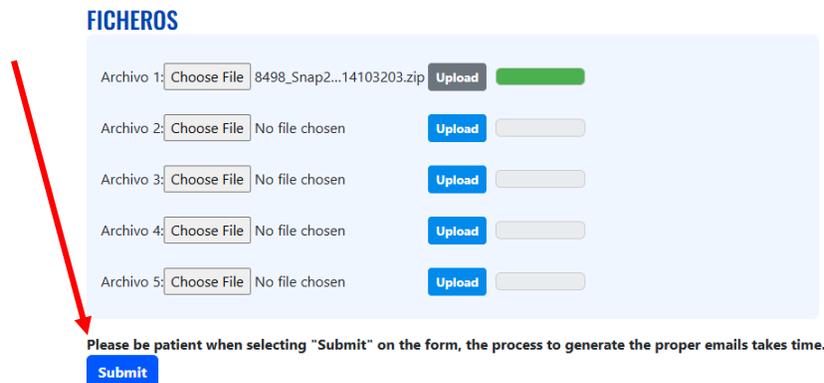


Figura 9 Página de Transferir Datos a Soporte Técnico

7. Seleccione **Cargar** para enviar el archivo seleccionado al sitio web seguro de CiDRA. (En el ejemplo anterior, se ha seleccionado una instantánea del transmisor 8498). La barra verde indica el estado de la carga del archivo. Se pueden cargar hasta 5 archivos con cada formulario de solicitud de asistencia. Se debe hacer clic en el botón **Cargar** para cada archivo que se vaya a enviar.
8. Cuando se haya completado la información del formulario y se hayan cargado los archivos deseados, seleccione el botón **ENVIAR** (como se indica, tenga paciencia. La página puede tardar un tiempo en avanzar).



CiDRA Corporate Services	50 Barnes Park North	Wallingford, CT 06492
Tel. 203-265-0035	Fax. 203-294-4211	www.cidra.com

	<b>Nota Técnica SONARtrac<sup>®</sup></b>	
	<b>TN0014-SP</b>	
	<b>Asunto: Cómo hacer un archivo de Grabación Inmediata (SNAPSHOT) Utilizando el Puerto USB del Transmisor y Subirlo al Sitio Web de CiDRA</b>	
	Fecha: 26Mar2025	
	Revisión	08
	Pág. 6 de 7	

9. Una vez completado con éxito el formulario de solicitud de soporte y la carga del archivo, se mostrará lo siguiente con su número de seguimiento indicado



*Figura 10 Solicitud de soporte técnico enviada con éxito*

10. El equipo de soporte técnico recibe una notificación automática de que los datos están en espera de revisión.
11. Si la configuración de TI de los clientes bloquea el acceso al sitio web de soporte técnico de CiDRA o al envío de formularios y/o archivos, comuníquese con el soporte técnico a [sonartracsupport@cidra.com](mailto:sonartracsupport@cidra.com) o llame al 1-203-626-3405
- Otros métodos para enviar archivos de Soporte Técnico de CiDRA para su revisión pueden incluir OneDrive, WeTransfer.com o, cuando la configuración de TI de la empresa restringe el uso de unidades flash USB en computadoras de la empresa, se pueden utilizar teléfonos celulares con los adaptadores y aplicaciones adecuados. (CiDRA no ofrece adaptadores de unidades flash USB para teléfonos celulares ni aplicaciones para teléfonos)

CiDRA Corporate Services	50 Barnes Park North	Wallingford, CT 06492
Tel. 203-265-0035	Fax. 203-294-4211	<a href="http://www.cidra.com">www.cidra.com</a>

	<b>Nota Técnica SONARtrac<sup>®</sup></b>	
	<b>TN0014-SP</b>	
	<b>Asunto: Cómo hacer un archivo de Grabación Inmediata (SNAPSHOT) Utilizando el Puerto USB del Transmisor y Subirlo al Sitio Web de CiDRA</b>	
	Fecha: 26Mar2025	
	Revisión	08
	Pág. 7 de 7	

## Historial de Revisiones

Rev	Fecha	Modificado por	Aprobado por	Descripción de la Modificación
01	28Ago08	Markoja	Markoja	Versión inicial
02	05Jan09	Markoja	Markoja	Texto de la revisión
03	8Sep09	McCullough	McCullough	Figura 5 y texto B2
04	24Sep09	McCullough/Griffin	Griffin	Añadir más figuras
05	29Sep10	McCullough/Griffin	Griffin	Sección B fue revisada con cambios de cómo solicitar soporte técnico
06	28Feb12	McCullough/Griffin	Griffin	Revisiones reflejan cambios a la página web
07	11Nov13	Luby	Luby	Imagen actualizada en la página 3 de 7 con vista más reciente del sitio web de CiDRA
08	26Mar25	Griffin	Griffin	Actualización para reflejar el nuevo sitio web

CiDRA Corporate Services	50 Barnes Park North	Wallingford, CT 06492
Tel. 203-265-0035	Fax. 203-294-4211	www.cidra.com