


Solicitudes

Explicación del módulo del módulo de Solicitudes, creación, consulta, cierre y registro de firmas



Escrito por WIN Software

Para ir a Solicitudes de Servicio dar un toque sobre el botón  **Solicitudes** en el menú principal:

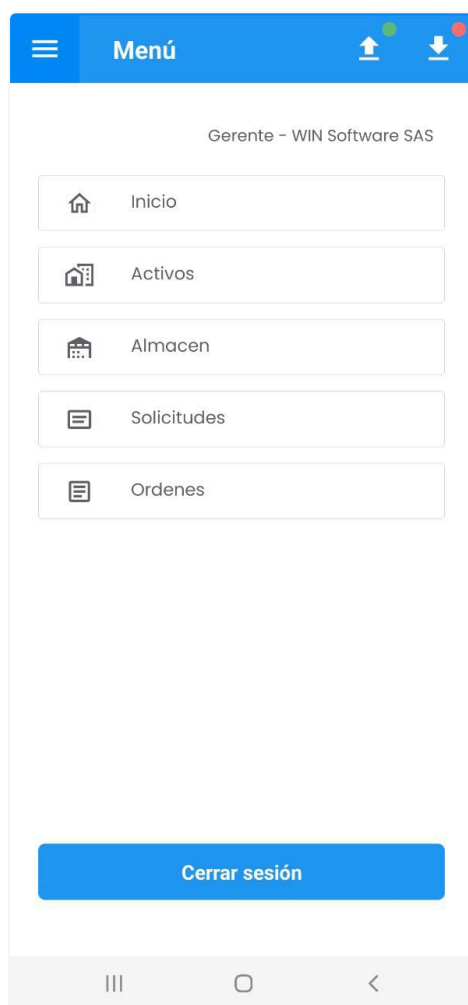


Imagen 16.68: AMovil - Ir a Solicitudes

En el siguiente submenú se muestran las siguientes opciones según los permisos de usuario:

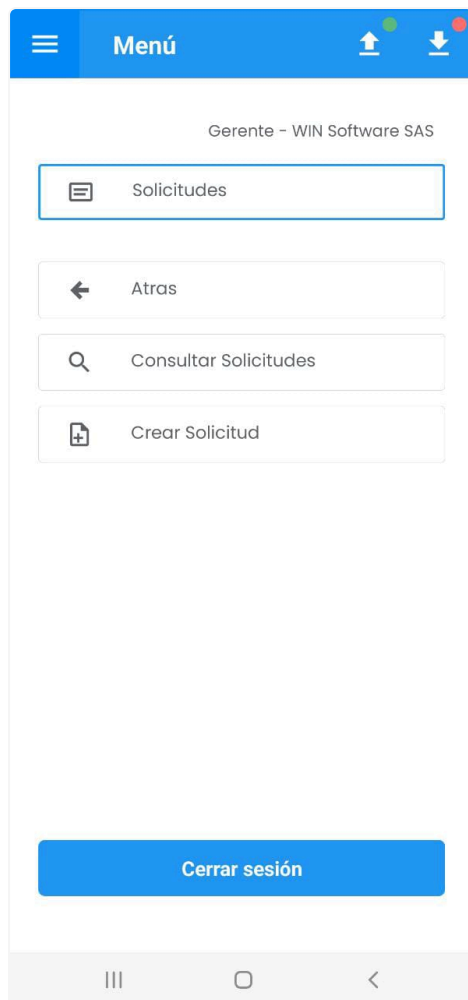


Imagen 16.69: AMovil - Solicitudes Submenú

Consultar Solicitudes

Para consulta y seguimiento de las Solicitudes de Servicio dirigirse al botón

 **Consultar Solicitudes**

, el cual conlleva al total de las Solicitudes:



Imagen 16.70: AMovil - Solicitudes

Para ir al detalle del registro dar un toque en el botón **Detalle** como se muestra a continuación:

☰

Actualizar Solicitud

⋮

Número de la Solicitud

217

Estado

En análisis

Diagnostico

ocasiones titila., gracias.

Solicitante

Verónica Baez Osorio

(RI)

* Activo

COMPUTADOR DE ESCRITORIO HP
987654321

* FF/HH Paro (FDA)

09/06/2023

16:28

↺

* Centro responsable

Dp.Mec.

Actualizar

|||

□

<

Imagen 16.71: AMovil - Solicitudes Detalle

Actualizar Solicitud

Responsable

RAUL LOPEZ

* Tipo de trabajo

☒ Mec ☐ Elc ☒ I/E ☐ Otr

* Tipo de mantenimiento

Correctivo

* Tipo de actividad

Mantto

* Prioridad

Media

Valor mano obra

0

Valor materiales repuestos

0

Actualizar

Imagen 16.72: AMovil - Solicitudes Detalle

Para guardar los cambios en alguno de los campos de la Solicitud dar un toque en el botón

Actualizar

. Se muestra un mensaje alerta confirmando los cambios:

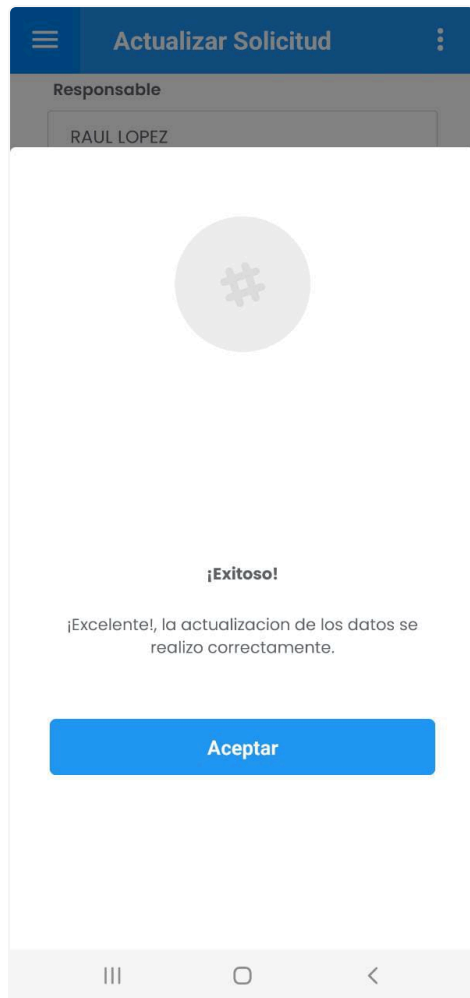



Imagen 16.73: AMovil - Solicitudes Actualizar Detalle

Para continuar dar un toque en **Aceptar**.

Para ingresar al submenú del Detalle de la Solicitud diríjase al botón ubicado en la parte superior derecha . Donde, se muestran las siguientes opciones relacionadas a la gestión y cierre de Solicitudes:

Actualizar Solicitud

Número de la Soli: **Actualizar tiempos**

217 **Comentarios**

Estado

En análisis **Multimedia**

Diagnostico **Cerrar Solicitud**

ocasiones titila., gracias. **Evaluación**

Solicitante (RI)

Verónica Baez Osorio

* Activo

COMPUTADOR DE ESCRITORIO HP
987654321

* FF/HH Paro (FDA)

09/06/2023 16:28

* Centro responsable

Actualizar

Imagen 16.74: AMovil - Ir a Submenú Gestión/Cierre Solicitudes

Actualizar tiempos

Para ingresar los tiempos de ejecución de la Solicitud dirigirse al botón y luego ingresar a . Se muestra el detalle de la Solicitud en cuestión, aquellas con estado **En análisis** deben tener previamente la fecha y hora de Atención, se muestra un ejemplo a continuación:

Tiempos Solicitud

Número de la solicitud

217

FF/HH creación

2023-06-09 16:31

FF/HH Paro (FDA)

2023-06-09 16:28

Activo

CPU-987654321 - COMPUTADOR DE ESCRITORIO HP 987654321

Estado

En análisis

Ingresar FF/HH de atención

Imagen 16.75: AMovil - Solicitudes Actualizar tiempos

En el detalle de la Solicitud dar un toque en el botón **Ingresar FF/HH de atención** para ingresar automáticamente la fecha y hora:

Imagen 16.76: AMovil - Solicitudes FFHH Atención

Luego de registrar la **FF/HH atención**, se habilitan las opciones:

- **Registro manual de tiempos**
- **Registro automático de tiempos**

Nota: para ingresar los tiempos en una Solicitud sólo se puede escoger una de las opciones anteriores.

La primera consiste en ingresar las fechas de ejecución de forma manual en cada campo y hacer correcciones sobre el tiempo de duración como se muestra a continuación:

Imagen 16.77: AMovil - Solicitudes Registro Manual de Tiempos

Para asentar los cambios dar un toque en el botón **Guardar** donde se confirma la actualización y para continuar dar un toque en **Aceptar** :

Imagen 16.78: AMovil - Solicitudes Mensaje Alerta

La segunda, es para ingresar automáticamente los tiempos:

Imagen 16.79: AMovil - Solicitudes Ingreso Automático de Tiempos

Para dar inicio dar un toque en el botón

Iniciar, esto hará que la FF/Inicio (Fecha Inicio de Trabajos) se ingrese automáticamente. En la siguiente imagen se muestra el ingreso automático y los botones **Pausar** para el manejo del tiempo de duración y **Finalizar** para ingresar la FF/Fin (Fecha Fin de Trabajos).

Imagen 16.80: AMovil - Solicitudes Ingreso Automático de Tiempos

En caso de **Pausar** la ejecución de trabajos se prosigue con el botón **Continuar** y al **Finalizar** la ejecución, se muestra el resumen de tiempos:

Imagen 16.81: AMovil - Solicitudes Ingreso Automático de Tiempos

Imagen 16.82: AMovil - Solicitudes Ingreso Automático de Tiempos

Comentarios



Para ingresar los detalles de la ejecución o comentarios de la Solicitud dirigirse al botón  y luego a  como se indica a continuación:

Imagen 16.83: AMovil - Solicitudes Ir a Comentarios



A continuación se muestra el resumen de la Solicitud, para guardar el comentario dar un toque en el botón . Se muestra un mensaje alerta y para finalizar dar un toque en .

Imagen 16.84: AMovil - Solicitudes Ingresar Comentarios

Imagen 16.85: AMovil - Solicitudes Mensaje Alerta Comentarios

Una vez que se guarden los comentarios, se muestra el detalle en la parte inferior el usuario que registró el comentario así:

Imagen 16.86: AMovil - Solicitudes Detalle Comentarios

Multimedia



Para ingresar documentos, imágenes o videos a la Solicitud dirigirse al botón  y luego ir a  como se indica a continuación:

Imagen 16.87: AMovil - Solicitudes Ir a Multimedia

A continuación se muestra un resumen de la Solicitud con las siguientes tres carpetas:

Imagen 16.88: AMovil - Solicitudes Multimedia



Cada una de las carpetas indican los tipos archivos permitidos en cada una. Una vez ingresada a la carpeta, es posible devolverse con el botón , para cargar el archivo dar un toque en el botón , esto abre el explorador de archivos del teléfono móvil o estación donde se ejecute el proceso. Se ilustra un ejemplo añadiendo imágenes correspondientes a la solicitud:

Imagen 16.89: AMovil - Solicitudes Multimedia

Una vez se elija el archivo, se muestra en la parte inferior su nombre, como se muestra a continuación:

Imagen 16.90: AMovil - Solicitudes Multimedia

Para continuar, dar un toque en el botón . Se muestra el siguiente mensaje alerta:

Imagen 16.91: AMovil - Solicitudes Mensaje Alerta Multimedia

Para finalizar dar un toque en . Ir a  para continuar agregando multimedia.

Una vez el registro tenga multimedia, se agrega un indicador de color naranja , así:

Imagen 16.92: AMovil - Solicitudes Indicador Multimedia

Cerrar Solicitud

Para cerrar la Solicitud de Servicio se requiere que tenga los tiempos de ejecución previamente diligenciados para cambiar el estado a **Cerrada Parcial** o **Cerrada Ejecutada**, luego, ingresar la Causa de Falla para TM (Tipo de Mantenimiento) **Correctivo** y luego de guardar los cambios, finalizar ingresando la firma del Responsable.


Cuando se tengan los tiempos diligenciados, diríjase al botón ` ` y luego a Cerrar Solicitud .

Imagen 16.93: AMovil - Solicitudes Ir a Cerrar Solicitud

A continuación se muestra el detalle del Cierre de Solicitud. Además, es posible que el técnico ejecutor indique si el Activo se entrega limpio.

Imagen 16.94: AMovil - Solicitudes Detalle Cierre


Imagen 16.95: AMovil - Solicitudes Detalle Cierre

Para ingresar la firma, se requiere que la Solicitud de Servicio tenga el estado **Cerrada Ejecutada** ó **Cerrada Parcial**. Este estado depende de la parametrización del cierre desde AMovil desde **AM**.

Imagen 16.96: AMovil - Solicitudes Cambiar Estado

Continúe asignando una causa de falla si es el caso. Se muestran las opciones de **Causa de Falla** (Aplicable a Solicitudes Correctivas). Se despliegan las Causas de Falla según la respectiva tabla de Infraestructura en **AM**:

Imagen 16.97: AMovil - Solicitudes Causa de Falla

Una vez diligencie el formulario del Cierre de Solicitud, debe  los cambios.

Para continuar dar un toque en el botón . Continúe ingresando la firma en el siguiente espacio:

Imagen 16.98: AMovil - Solicitudes Ingresar Firma




Se puede rehacer la firma con el botón  o asentar la firma con el botón  y también es posible , como se muestra en el siguiente ejemplo:

Imagen 16.99: AMovil - Solicitudes Visualizar firma

Una vez se guarde la firma, se muestra el siguiente mensaje alerta:

Imagen 16.100: AMovil - Solicitudes Cierre Mensaje Alerta

Los registros que tengan la firma del Responsable Ejecutor se indican a través de un color gris ●, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Imagen 16.101: AMovil - Solicitudes Indicador Firma

Evaluación


Para evaluar el servicio al Responsable Ejecutor se debe ir al botón  y luego a Evaluación



Imagen 16.102: AMovil - Solicitudes Ir a Evaluación

A continuación marque su respuesta en cada pregunta, siendo:

- E: Excelente
- B: Bueno
- A: Aceptable
- D: Deficiente
- M: Malo

Imagen 16.103: AMovil - Solicitudes Evaluación


Continúe con el botón . Luego de actualizarse se muestra el siguiente mensaje alerta:

Imagen 16.104: AMovil - Solicitudes Registro Evaluación

En la parte inferior se habilita el botón  con el fin de registrar la firma del Solicitante:

Imagen 16.105: AMovil - Solicitudes Ir a Firma Solicitante

Al ingresar a la opción se muestra una ventana detalle ingreso de la firma del Solicitante:

Imagen 16.106: "AMovil - Solicitudes Detalle Firma Solicitante

Continúe ingresando registrando la firma, a continuación se muestra una ejemplo gráfico:

Imagen 16.107: AMovil - Solicitudes Ejemplo Firma Solicitante

Para guardar la firma, continúe con el botón **Guardar**. De lo contrario, puede rehacer la firma con el botón **Limpiar**.

Una vez se guarde la firma, el aplicativo muestra el siguiente mensaje alerta:

Imagen 16.108: AMovil - Solicitudes Mensaje Alerta Firma Solicitante

Para verificar el registro de la firma, ingrese nuevamente en el botón

 **Firma de quien recibe/Evalúa**

y en el detalle del ingreso de la firma continúe a la opción

Visualizar Firma

Imagen 16.109: AMovil - Solicitudes Visualizar Firma Solicitante


También, es posible saber que un registro posee la firma del Solicitante, a través del indicador blanco  así:

Imagen 16.110: AMovil - Solicitudes Indicador Firma Solicitante

Firma Masiva

Esta opción se sugiere cuando un técnico responsable requiere registrar la firma tanto de él como de la persona que recibe de forma masiva o para un subgrupo de Solicitudes.

Es de considerar que para ejecutar esta transacción las Solicitudes de Servicio requieren tener diligenciados los tiempos de ejecución y deben estar cerradas.

Desde **AM** se puede parametrizar el **Permitir Firma de Recibido sin Evaluación en AMovil**.

Es posible hacer el ingreso de la firma del Responsable Ejecutor Responsable y también de la persona o solicitante que recibe.

Para ello se sugiere usar la función **Subgrupo**. A continuación se muestra un ejemplo del paso a paso:



Una vez ingrese a la opción  diríjase a la opción Subgrupo  mostrado a continuación:

Imagen 16.111: AMovil - Consulta Solicitudes

Haga la búsqueda por medio de los siguientes filtros en la opción



Imagen 16.112: AMovil - Subgrupo Solicitud


Para el ejemplo se usa el filtro **Responsable**, esta opción lista todos los Responsables ejecutores de la tabla de Terceros en **AM**, además, puede facilitar la búsqueda con el botón  e introducir una parte del nombre, una vez lo seleccione se muestra el campo diligenciado, como se indica a continuación:

Imagen 16.113: AMovil - Subgrupo Solicitudes

Continúe con el botón  ubicado en la parte inferior.


Luego, visualice el resultado del Subgrupo en la parte superior con el botón  :

Imagen 16.114: AMovil - Subgrupo Solicitudes


Diríjase al botón ubicado en la parte superior derecha 

Imagen 16.115: AMovil - Ir a Firma Masiva

Seguidamente elija la opción **Firma Masiva De Quien Recibe** .

Imagen 16.116: AMovil - Firma Masiva Recibido Satisfacción

Para ingresar la firma, primero ingrese el nombre de quien recibe o evalúa en el primer recuadro de la parte superior, continúe dibujando la firma en el siguiente recuadro. Puede rehacerla con el botón **Limpiar** o asentarla con el botón **Guardar**.

Imagen 16.117: AMovil - Firma Masiva Recibido Satisfacción

Al guardar la firma se muestra un mensaje alerta exitoso de ingreso. Continúe dando un toque al botón **Aceptar**.

Imagen 16.118: AMovil - Firma Masiva Recibido Satisfacción

Al finalizar los registros quedan con el indicador blanco:

Imagen 16.119: AMovil - Firma Masiva Recibido Satisfacción


Diríjase al botón ubicado en la parte superior derecha .

Imagen 16.120: AMovil - Ir a Firma Encargado Solicitud

Seguidamente elija la opción **Firma Masiva Del Técnico Responsable** .

Imagen 16.121: AMovil - Ir a Firma Encargado Solicitud

Continúe dibujando la firma en el siguiente recuadro. Puede rehacerla con el botón **Limpiar** o asentarla con el botón **Guardar**.

Imagen 16.122: AMovil - Firma Masiva Encargado Solicitud

Al guardar la firma se muestra un mensaje alerta exitoso de ingreso. Continúe dando un toque al botón **Aceptar**.

Imagen 16.123: AMovil - Firma Masiva Mensaje Alerta

Al finalizar los registros quedan con el indicador gris ●:

Imagen 16.124: AMovil - Firma Masiva Encargado Solicitud Indicador

Crear Solicitud

Para crear un nuevo registro diríjase al botón **Crear Solicitud**, el cual conlleva al siguiente formulario:

Imagen 16.125: AMovil - Submenú Ir a Crear Solicitud

Imagen 16.126: AMovil - Formulario Solicitud

Imagen 16.127: AMovil - Formulario Crear Solicitud

Todos los campos son obligatorios, se debe contar con los permisos para visualizar la Orden creada.

A continuación se da una breve explicación de cada campo:

Diagnóstico: Es un texto corto por medio del cual se indica la labor a solicitar. Debe ser conciso y no dar lugar a ambigüedades.

Solicitante: Es la persona que solicita la labor a realizar, puede ser escrito manualmente o ser un RI(Un responsable interno que está registrado en la tabla de Infraestructura Terceros).

Activo: Es el objeto de mantenimiento.

Centro Responsable: Es el grupo ejecutor de mantenimiento a cargo de la labor a realizar.

Responsable: Es la persona natural o jurídica principal a ejecutar la labor de mantenimiento.

Tipo de Trabajo: Indica los Tipos de Trabajo que se realizan en la SS. Es posible definir más de un Tipo de Trabajo para una SS.

Tipo de mantenimiento: Este campo indica el Tipo de Mantenimiento a realizar en la SS. Toda SS debe poseer uno. Si en la SS se va a registrar un trabajo que no corresponde a una labor de mantenimiento, en este campo se elige Otro" y a continuación, en el tipo de "Actividad" se especifica detalladamente, el tipo de labor.

Tipo de actividad: Aquí se establece el Tipo de Actividad a realizar en la OT. Este campo trabaja en coordinación con el anterior (Tipo de Mantenimiento). Si en el campo anterior se ha hecho la selección de un valor diferente de "Otro", en el campo Tipo de Actividad se debe seleccionar un valor que defina consistentemente la labor a ejecutar.

Prioridad: Es la prioridad que tiene la SS. Están disponibles la prioridad Baja, Media y Alta.



Una vez diligenciado completamente el formulario continúe con el botón , el aplicativo muestra el siguiente mensaje alerta y continúe con el botón .

Imagen 16.128: AMovil - Crear Solicitud Mensaje Alerta

Para visualizar la SS creada no debe tener subgrupos activos:

»

Imagen 16.129: AMovil - Crear Solicitud