

MANUAL DE USUARIO
SISTEMA ORDENES DE TRABAJO



MANUAL DE USUARIO
SISTEMA ORDENES DE TRABAJO

VERSIÓN DOCUMENTO 2.0

PRESENTADO A
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MEDELLIN

1. Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Solicitante.....	4
3. Director.....	7
4. Almacenista.....	12
5. Coordinador.....	16
6. Llenar encuesta de satisfacción.....	18
7. Re abrir orden.....	21

2. Introducción

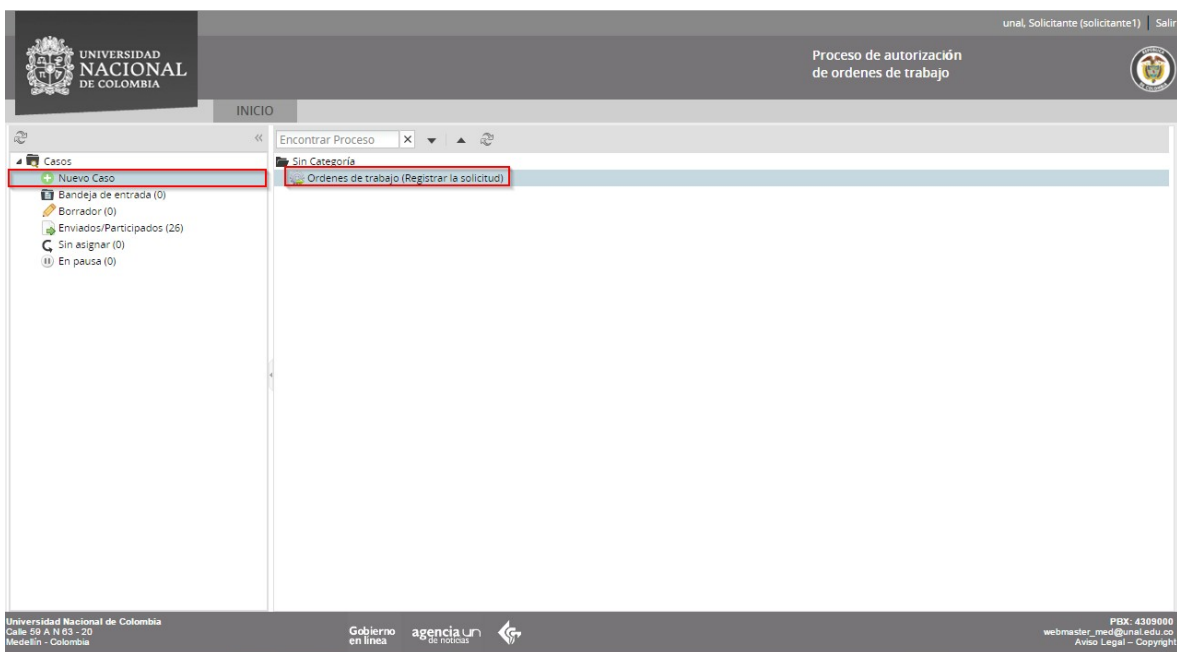
Este documento describirá la funcionalidad y el uso adecuado del sistema OT (Ordenes de Trabajo) creado para llevar un seguimiento y control de las ordenes de mantenimiento de infraestructura de la facultad de Minas de la Universidad Nacional. Las ordenes pueden ser de requerimientos preventivos (5% de los casos) o reportes de daños (95% de los casos).

3. Solicitante

Una persona con perfil de solicitante, podrá generar las ordenes de trabajo para luego estas ser analizadas por un usuario director y posteriormente sean o no asignadas para su atención.

Para registrar una solicitud, se debe realizar lo siguiente:

1. Ingresar a la aplicación
2. Seleccionar la opción Casos/Nuevo Caso
3. Hacer doble clic en la opción “Ordenes de trabajo (Registrar Solicitud)”



4. Diligenciar la información solicitada en el registro de solicitud y hacer clic en la opción “Enviar”

Información Solicitud

Fecha de solicitud

3/5/2016

Número de solicitud

Tipo de Servicio *

CORRECTIVO

Actividad *

PLOMERIA

Información de la Ubicación

Campus *

ROBLEDO

Dependencia *

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Localización *

M10

Tipo de espacio

BAÑO

Númeración del espacio

Interior

Información del Personal

Digita Solicitud *

Solicitante1

Correo electrónico

Solicitante del servicio

Correo electrónico del Solicitante

Teléfono *

4923586

Tiempo de atención

Nivel de riesgo *

BAJO

Ausencia de servicios públicos *

SI: AUSENCIA TOTAL

Población impactada

-- SELECCIONE --

Descripción *

Descripción de Prueba

Guardar

Enviar

5. En la siguiente pantalla, se muestra la persona a la cual ha sido asignada la solicitud, ahora se debe hacer clic en la opción "Continuar"



Paso Anterior

Asignar Tarea

Siguiente tarea: Revisar solicitud

Empleado: unal, Director

Continuar

The screenshot shows a software interface for task assignment. At the top left, there is a blue header with a small icon and the text "Paso Anterior". Below this is a dark blue bar with the text "Asignar Tarea" in white. The main content area is white and contains two lines of text: "Siguiente tarea: Revisar solicitud" and "Empleado: unal, Director". At the bottom center, there is a grey button with the text "Continuar", which is highlighted by a red rectangular border.

4. Director

Es la persona encargada de revisar y analizar la solicitud de acuerdo al nivel de riesgo, población impactada, entre otras y definir si se atenderá o no la orden de trabajo asignando el proveedor correspondiente.

Para atender una solicitud, se debe realizar lo siguiente:

1. Ingresar a la aplicación con un usuario de perfil director
2. Hacer clic en la opción “Casos /Nuevo Caso”
3. Hacer doble clic sobre la solicitud que se desea atender.

#	Resum...	Notas d...	Caso	Proceso	Tarea	Enviado por	Fecha de expiración	Última Modificación	Prioridad
28			#28	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Solicitante (sol...	2016-05-04 10:30:14	2016-05-03 09:30:14	NORMAL
21			#21	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Solicitante (sol...	2016-04-29 17:00:00	2016-05-03 08:49:59	NORMAL
20			#20	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Solicitante (sol...	2016-04-27 17:00:00	2016-04-26 16:14:05	NORMAL
19			#19	Órdenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Coordinador (c...	2016-04-27 17:00:00	2016-04-26 16:06:43	NORMAL
18			#18	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Solicitante (sol...	2016-04-27 16:54:40	2016-04-26 15:56:46	NORMAL
17			#17	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Director (direc...	2016-05-02 12:43:01	2016-04-29 11:43:01	NORMAL
15			#15	Órdenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Solicitante (sol...	2016-04-27 16:12:27	2016-04-26 15:12:27	NORMAL
14			#14	Órdenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Solicitante (sol...	2016-05-02 11:53:38	2016-04-29 10:53:39	NORMAL
11			#11	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Solicitante (sol...	2016-04-27 12:38:18	2016-04-26 15:48:42	NORMAL
10			#10	Órdenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Solicitante (sol...	2016-04-27 12:55:45	2016-04-26 11:55:45	NORMAL
9			#9	Órdenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Coordinador (c...	2016-04-27 11:47:53	2016-04-26 10:58:07	NORMAL
6			#6	Órdenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Solicitante (sol...	2016-04-25 17:00:00	2016-04-22 17:19:25	NORMAL
2			#2	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Director (direc...	2016-04-25 11:50:25	2016-04-22 17:30:35	NORMAL
1			#1	Órdenes de trabajo	Revisar solicitud	unal, Solicitante (sol...	2016-04-27 12:40:48	2016-04-26 11:40:48	NORMAL

Al hacer doble clic en la solicitud, el sistema cargara la información correspondiente a la solicitud, donde esta se puede editar o no, de acuerdo al estudio o análisis de la solicitud misma. Luego de editar la solicitud e ingresar el campo de atención, el usuario debe hacer clic en la opción “Enviar”

Revisión de solicitud

Fecha de solicitud	<input type="text" value="3/5/2016"/>	Número de solicitud	<input type="text" value="0305160"/>
Tipo de mantenimiento *	<input type="text" value="PLOMERIA"/>	Tipo de servicio *	<input type="text" value="CORRECTIVO"/>

Información de la ubicación

Campus *	<input type="text" value="ROBLEDO"/>
Dependencia *	<input type="text" value="ASISTENCIA ADMINISTRATIVA"/>
Localización *	<input type="text" value="M10"/>
Tipo de espacio *	<input type="text" value="BAÑO"/>

Información del personal

Digita Solicitud	<input type="text" value="Solicitante1"/>	Correo electrónico	<input type="text"/>
Solicitante del servicio	<input type="text"/>	Correo electrónico del Solicitante	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text" value="4923586"/>		

Tiempo de atención

Nivel de riesgo *	<input type="text" value="BAJO"/>	Ausencia de servicios públicos *	<input type="text" value="SI: AUSENCIA TOTAL"/>
Población impactada *	<input type="text" value="-- SELECCIONE --"/>	Connotación socio-política	<input type="text" value="-- SELECCIONE --"/>
Descripción	<input type="text" value="Descripción de Prueba"/>		

Respuesta solicitud

¿Se atenderá la solicitud? *	<input type="text" value="No"/>	Fecha de respuesta	<input type="text" value="03/05/2016"/>
Razón de no atención *	<input type="text" value="-- SELECCIONE --"/>	Justificación *	<input type="text"/>

Histórico notas

Justificación Decision	¿ Se atenderá?	Fecha Respuesta
1	<input type="text" value="No"/>	<input type="text"/>


Guardar

Enviar

Una vez hecho lo anterior, el sistema mostrará la siguiente pantalla. Donde se podrá imprimir la plantilla de la orden de trabajo y se debe hacer clic en la opción "Siguiete Paso".



Nota: Esta plantilla podrá ser impresa por los demás usuarios accediendo por medio de la pestaña Información/Documentos generados.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MEDELLÍN	Fecha	30/4/2015	
	Solicitud	3004152	
	Caso	121	
	Nivel de riesgo	BAJO	
Solicitante	solicitante1	Email	
Delegado del solicitante		Email	
Departamento	Departamento de Ingeniería Mecánica	Teléfono	213123
Tipo de mantenimiento	CORRECTIVO	Localización	M8B
Numeración		Tipo de servicio	REDES DE VOZ Y DATOS
Tipo de espacio	OFICINA	Interior	
Descripción	sdfa		
Fecha y hora de inicio		Fecha y hora final	
Requirió llevar equipo al taller		Se terminó el servicio	
Transporte requerido		Técnico que atendió	

CÓDIGO	MATERIALES UTILIZADOS	UNIDAD	CANTIDAD

Luego de lo anterior, el sistema muestra la siguiente pantalla, donde se muestra la persona a la cual se asigna la tarea y donde se debe hacer clic en la opción "Continuar"

[Paso Anterior](#)

Asignar Tarea

Siguiente tarea: Registrar salida de materiales

Empleado: unal, Almacenista

5. Almacenista

Es la persona encargada de entregar a los proveedores asignados los materiales correspondientes para realizar el trabajo requerido por el solicitante.

Para realizar una asignación de materiales, se debe realizar lo siguiente:

1. Hacer clic sobre la opción “Casos/Nuevo Caso”
2. Luego hacer doble clic sobre la solicitud asignada

#	Resum...	Notas...	Caso	Proceso	Tarea	Enviado por	Fecha de expiración	Última Modificación	Priorida...
28			#28	Ordenes de trabajo	Registrar salida de materiales	unal, Director (di...	2016-05-04 10:50:06	2016-05-03 09:50:06	NORMAL
26			#26	Ordenes de trabajo	Registrar salida de materiales	unal, Director (di...	2016-05-03 17:00:00	2016-05-03 08:16:47	NORMAL
23			#23	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-05-03 12:39:28	2016-05-02 16:40:42	NORMAL
22			#22	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-05-02 15:31:22	2016-04-29 14:31:26	NORMAL
13			#13	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-04-27 15:50:50	2016-04-26 16:16:11	NORMAL
7			#7	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-04-27 17:00:00	2016-04-26 16:27:20	NORMAL

3. Hecho lo anterior, el sistema mostrará la siguiente pantalla, donde se deben asociar los materiales y hacer clic en la opción liquidar (En caso de que la opción ¿Entrega definitiva de la orden al almacén? Sea “Si”).

Siguiete paso ▶

Registrar salida de materiales

Número de solicitud: 0305160

Descripción: Descripción de Prueba

¿Entrega definitiva de la orden al almacén? Si

Incluir nuevo material

Código	Material	Unidad	Cantidad Inventario	Cantidad Entregada	Total Entregado	Borrar
1 5	cartulina	BULTOS	216.00	0	1	<input type="checkbox"/>

Borrar seleccionado

Observaciones

Liquidar

Realizados los anteriores pasos, se carga la siguiente pantalla, donde muestra la siguiente actividad a realizar por el mismo usuario con perfil almacenista.

◀ Paso Anterior

Asignar Tarea

Siguiente tarea: Registrar atención a la orden

Empleado: unal, Almacenista

Continuar

4. A continuación, se debe ingresar a la "Bandeja de entrada", y seleccionar la tarea recién gestionada

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Proceso de autorización de ordenes de trabajo

Inicio

Abierto Acciones Leídos No leídos Todos Categoría All Categories Proceso Todos los procesos Buscar ... ID de C Ir a

#	Resum...	Notas ...	Caso	Proceso	Tarea	Enviado por	Fecha de expiración	Última Modificación	Priorida...
28			#28	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-05-04 11:03:56	2016-05-03 10:03:56	NORMAL
26			#26	Ordenes de trabajo	Registrar salida de materiales	unal, Director (di...	2016-05-03 17:00:00	2016-05-03 08:16:47	NORMAL
23			#23	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-05-03 12:39:28	2016-05-02 16:40:42	NORMAL
22			#22	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-05-02 15:31:22	2016-04-29 14:31:26	NORMAL
13			#13	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-04-27 15:50:50	2016-04-26 16:16:11	NORMAL
7			#7	Ordenes de trabajo	Registrar atención a la orden	unal, Almacenist...	2016-04-27 17:00:00	2016-04-26 16:27:20	NORMAL

Universidad Nacional de Colombia
Calle 59 A N 83 - 20
Medellín - Colombia

Gobierno en línea agencia un

PBX: 4399000
webmaster_med@unal.edu.co
Aviso Legal - Copyright

5. Luego de lo anterior, se muestra la siguiente pantalla, donde se debe seleccionar la información de cantidades usadas, devueltas o averiadas, etc

Registrar la atención de la orden de trabajo

Número de solicitud 0305160

Descripción Descripción de Prueba

Código	Material	Unidad	Cantidad Inventario	Total Entregado	Cantidad Devuelta Buena	Cantidad Devuelta Mala	Deuda/Faltante	Observaciones
1	5	cartulina	BULTOS	216.00	1	0	0	

Observaciones Pruebas para el manual

Enviar

Hecho esto, el sistema mostrará la siguiente pantalla, donde se muestra que la orden ya se puede dar por finalizada, asignándola al usuario con perfil coordinador.

 Paso Anterior

Asignar Tarea

Siguiente tarea: Finalizar orden de trabajo

Empleado: unal, Coordinador

Continuar

6. Coordinador

El coordinador es la persona encargada de verificar que la orden de trabajo ha finalizado correctamente

Para finalizar una solicitud, se debe realizar lo siguiente:

1. ingresar a la aplicación, luego hacer clic en la opción “Casos / Bandeja de entrada”
2. Luego hacer doble clic en la solicitud procesada.

#	Resum...	Notas...	Caso	Proceso	Tarea	Enviado por	Fecha de expiración	Última Modificación	Prioridad
28			#28	Ordenes de trabajo	Finalizar orden de trabajo	unal, Almacenista...	2016-05-04 11:12:54	2016-05-03 10:12:54	NORMAL
12			#12	Ordenes de trabajo	Finalizar orden de trabajo	unal, Almacenista...	2016-04-27 15:20:44	2016-05-02 14:32:22	NORMAL
8			#8	Ordenes de trabajo	Registrar no atención a la orden	unal, Director (dir...	2016-04-27 11:37:45	2016-04-26 10:38:18	NORMAL
5			#5	Ordenes de trabajo	Registrar no atención a la orden	unal, Director (dir...	2016-04-25 17:00:00	2016-04-22 16:52:58	NORMAL
4			#4	Ordenes de trabajo	Finalizar orden de trabajo	unal, Almacenista...	2016-04-25 17:00:00	2016-05-02 15:20:13	NORMAL
3			#3	Ordenes de trabajo	Registrar no atención a la orden	unal, Director (dir...	2016-04-25 17:00:00	2016-04-22 17:30:26	NORMAL


Hecho lo anterior, el sistema mostrará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar la información solicitada y luego hacer clic en la opción “Enviar”


Siguiete paso >


Finalizar orden de trabajo


Número de solicitud

Descripción

Fecha de inicio de ejecución * 

Hora de inicio de ejecución * 

Fecha de finiquito de ejecución * 

Hora de finiquito de ejecución * 

¿Se terminó el servicio?

¿Se requirió llevar el equipo al taller?

Funcionario que atendió *

Transporte

Observaciones

Enviar

Luego de hacer lo anterior, el sistema enviará un correo al solicitante (informando que la solicitud fue atendida y solicitando llenar la encuesta de satisfacción.) El sistema muestra la siguiente pantalla informando la siguiente tarea

[Paso Anterior](#)

Asignar Tarea

Siguiente tarea: **Llenar encuesta de satisfaccion**

Empleado: **unal, Solicitante**

Continuar

7. Llenar encuesta de satisfacción

Una vez la orden de trabajo sea ejecutada, le llegará un correo al usuario solicitando llenar la encuesta de satisfacción del servicio brindado.

Para llenar la encuesta de satisfacción, el usuario debe:

1. Ingresar a la aplicación con un usuario que tenga asociado el perfil de solicitante
2. Hacer clic en la opción “Bandeja de entrada”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Proceso de autorización de ordenes de trabajo

unal, Solicitante (solicitante1) | Salir

INICIO

Abierto Acciones Leídos No leídos Todos Categoría All Categorias Proceso Todos los procesos Buscar ... X Buscar ID de C. Ir a

#	Resum...	Notas ...	Caso	Proceso	Tarea	Enviado por	Fecha de expiración	Última Modificación	Prioridad
4			#4	Ordenes de trabajo	Llenar encuesta de satisfacción	unal, Coordinado...	2016-05-09 11:55:58	2016-05-06 10:56:56	NORMAL

Universidad Nacional de Colombia
Calle 59 A, N 63 - 20
Medellín - Colombia

Gobierno en línea agencia un

PBX: 4309000
webmaster_med@unal.edu.co
Aviso Legal - Copyright

3. Al cargar la pantalla, se debe diligenciar la información correspondiente

Encuesta

Número de solicitud

Descripción

Calidad del personal operativo * Superior Alto Básico Bajo Insatisfecho

Oportunidad del personal operativo * Superior Alto Básico Bajo Insatisfecho

Actitud de servicio del personal operativo * Superior Alto Básico Bajo Insatisfecho

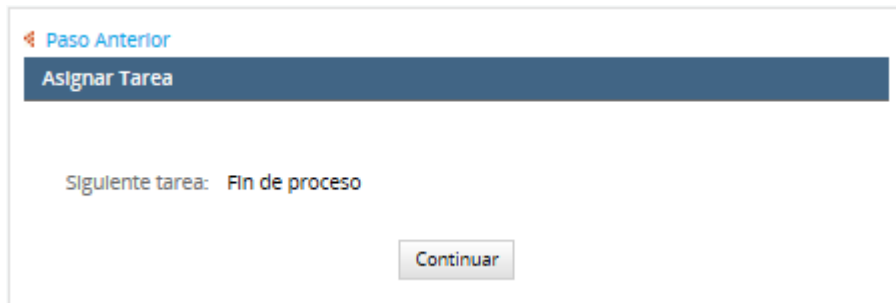
Gestión administrativa del personal administrativo * Superior Alto Básico Bajo Insatisfecho

Globalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio? * Superior Alto Básico Bajo Insatisfecho

¿Requiere reabrir la orden? * Si No

Observaciones

4. Luego de ingresar la información correspondiente, hacer clic en la opción “Enviar”, el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde se debe hacer clic en “Continuar”



8. Re abrir orden

1. Una vez diligenciada la encuesta de satisfacción, el sistema pregunta si requiere reabrir la orden.

Encuesta

Número de solicitud 0605160

Descripción jhoan.serna@landsoft.com.co

Calidad del personal operativo *
 Superior
 Alto
 Básico
 Bajo
 Insatisfecho

Oportunidad del personal operativo *
 Superior
 Alto
 Básico
 Bajo
 Insatisfecho

Actitud de servicio del personal operativo *
 Superior
 Alto
 Básico
 Bajo
 Insatisfecho

Gestión administrativa del personal administrativo *
 Superior
 Alto
 Básico
 Bajo
 Insatisfecho

Globalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio? *
 Superior
 Alto
 Básico
 Bajo
 Insatisfecho

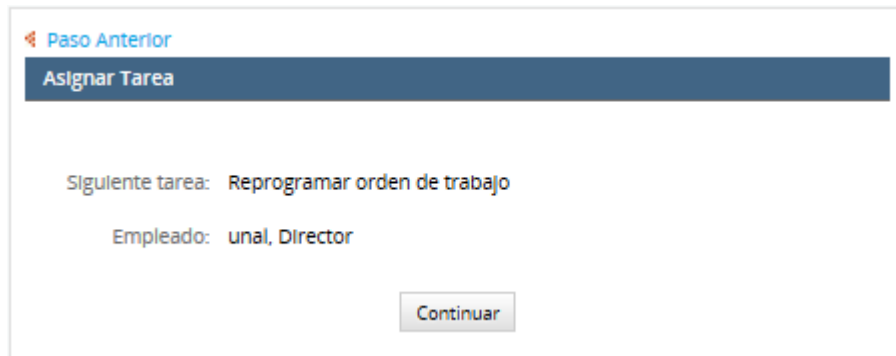
¿Requiere reabrir la orden? *
 Si
 No

Observaciones

Enviar

Seleccionar como sí

2. Luego de seleccionar la información y haber hecho clic en la opción “Enviar”, el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde indica que la orden se asignará nuevamente al director para su verificación



3. Luego de hacer clic en continuar, el sistema muestra la orden de trabajo listada en la bandeja de entrada del director.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Proceso de autorización de ordenes de trabajo

Inicio

#	Resum...	Notas...	Caso	Proceso	Tarea	Enviado por	Fecha de expiración	Última Modificación	Prioridad
4			#4	Ordenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Solicitante (...)	2016-05-09 12:16:22	2016-05-06 11:16:22	NORMAL
2			#2	Ordenes de trabajo	Reprogramar orden de trabajo	unal, Coordinado...	2016-05-09 11:37:06	2016-05-06 10:37:30	NORMAL

Universidad Nacional de Colombia
Calle 59 A N 83 - 20
Medellín - Colombia

Gobierno en línea agencia un de noticias

FBX-438888
webmaster_med@unal.edu.co
Aviso Legal - Copyright

4. Al abrir la orden, el sistema muestra la siguiente pantalla, donde se debe seleccionar la información y hacer clic en la opción "Reprogramar Solicitud"

Siguiete paso ▶

Reprogramar

Estado

¿Se reprograma la solicitud? Seleccionar como sí

Fecha de revisión

Hora de revisión

Causa

Justificación

Calificación de la atención

Observaciones

Delegado del solicitante Correo electrónico del delegado

Teléfono

Proveedor

Fecha de cita Hora de cita

Reprogramar solicitud

5. Luego de esto, el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde se debe hacer clic en la opción: "Siguiete paso"

◀ Paso Anterior ▶ Siguiete paso

Documento de Salida **Formato orden de trabajo**

Descripción

Crear Fecha **2015-05-28 17:27:52**

Archivo (.pdf) [Abrir](#)

6. Paso seguido el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde se muestra el nuevo paso en el flujo y el empleado al que ha sido asociado e iniciará nuevamente la atención de la orden de trabajo.

 Paso Anterior

Asignar Tarea

Siguiente tarea: Revisar solicitud

Empleado: unal, Director

Continuar