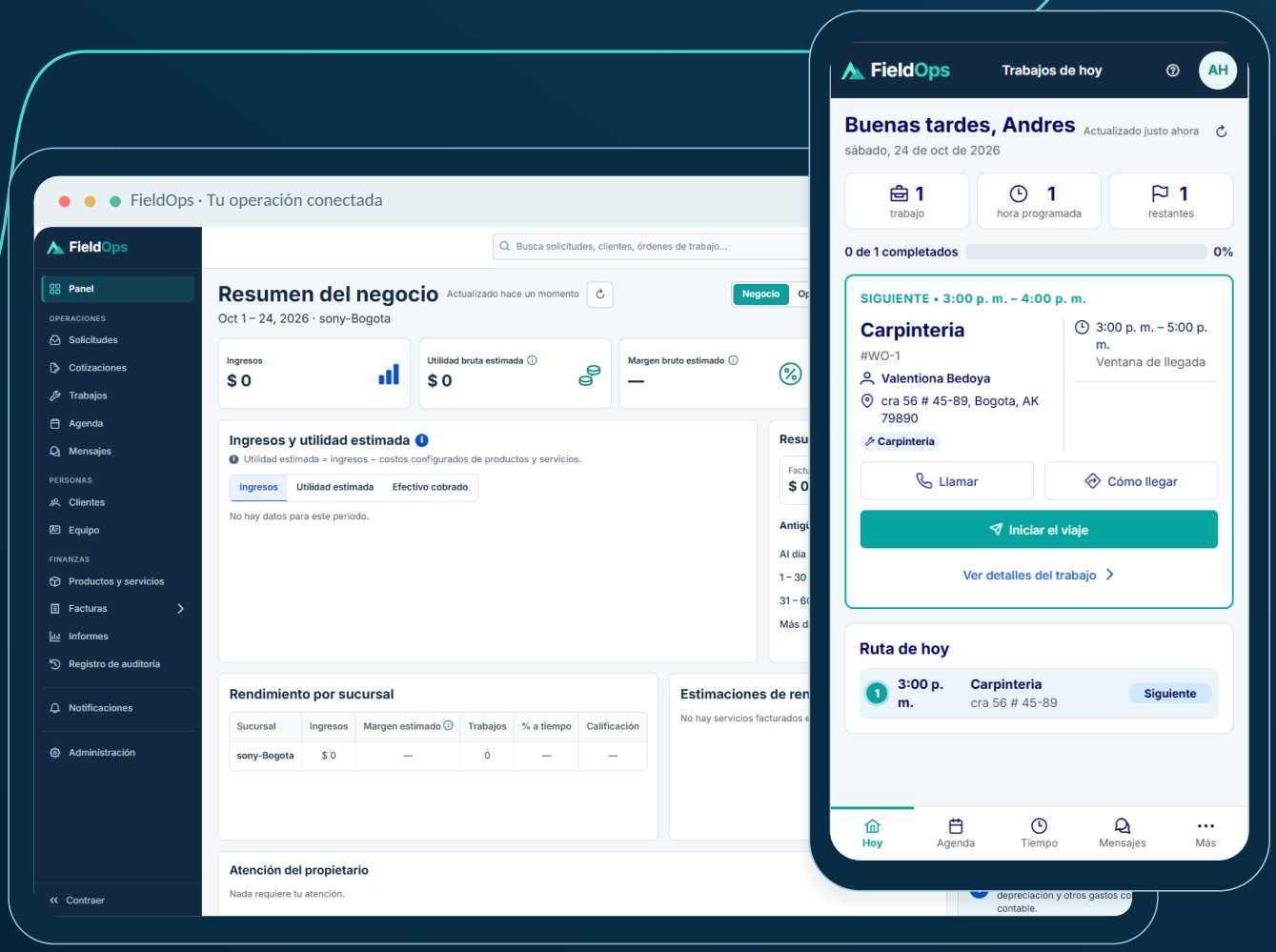
FieldOps

MANUAL DE USUARIO

Guía de uso

Tu operación, paso a paso.

Oficina · Trabajo en campo · Portal del cliente



Español · Edición completa · Octubre de 2026

FieldOps

00 / SOBRE EL PROYECTO

El software como producto completo

Motivación, objetivos técnicos y la visión detrás de FieldOps.

MOTIVACIÓN

FieldOps nació como un proyecto de portafolio inspirado en un reto operativo real: conectar las solicitudes de los clientes, la coordinación de oficina y el trabajo en campo en una experiencia coherente. Su propósito es demostrar cómo el diseño y la ingeniería pueden convertir un proceso complejo en un producto fácil de utilizar.

OBJETIVOS TÉCNICOS

Una experiencia coherente

Construir una interfaz modular en Angular, con patrones reutilizables, estilos consistentes y soporte para varios idiomas.

Arquitectura y límites claros

Estructurar la API .NET con Clean Architecture y modelado del dominio, sobre PostgreSQL, aislamiento por organización y acceso según roles.

Calidad durante la entrega

Conectar especificaciones, revisión de código, verificaciones automáticas, integración continua y trazabilidad en un flujo de desarrollo asistido por IA.

Una nota del autor

Diseñé y construí FieldOps para mostrar cómo abordo el software más allá de sus funcionalidades: comprender un problema, modelar sus procesos, tomar decisiones de arquitectura y cuidar los detalles. Este proyecto reúne mis habilidades técnicas, mi metodología y mi interés por el diseño, desde la primera especificación hasta la implementación y la documentación.

Juan David · Creador de FieldOps

00 / NAVEGACIÓN DE LA GUÍA

Encuentra tu siguiente paso

Selecciona una sección o utiliza los marcadores y enlaces del PDF.

Motivación y autor 02
Propósito, objetivos y metodología

Encuentra tu recorrido 04
Roles y ciclo completo del servicio

Crea tu organización 06
Empresa, sucursal y propietario

Primeros ajustes 13
Panel y configuración de empresa

Prepara la operación 16
Equipo, clientes y catálogo

Solicitudes 29
Registro y evaluación del servicio

Cotizaciones y respuestas 33
Propuesta, envío y decisión del cliente

Órdenes de trabajo 39
Tareas, materiales y primera visita

Agenda y asignación 43
Horarios, conflictos y reprogramación

Ejecución y cierre 48
Tareas, evidencias, tiempos y firma

Facturación y pagos 58
Revisión, envío, cobros y vencimientos

Supervisión e informes 65
Paneles, exportación, auditoría y avisos

Tu cuenta 68
Perfil, foto y contraseña

Portal del cliente 69
Acceso, ubicaciones, citas y documentos

Solicitud sin iniciar sesión 73
Formulario público para invitados

Consulta rápida 83
Problemas frecuentes y términos clave

Una guía para cada etapa

Esta edición reúne el recorrido de oficina, campo y portal del cliente con instrucciones y esquemas en español. Las capturas de la demo ilustran lo observado; el pago de INV-1 quedó procesando y no se presenta como confirmado.

01 / ORIENTACIÓN

Encuentra tu recorrido

Tu rol determina la página inicial y las acciones disponibles.

Para quién: Todos los usuarios

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01	02	03
Oficina	**Técnico**	**Cliente**
Panel o Resumen	Trabajos de hoy	Portal de servicios

1. **Propietario: visión del negocio**

   Alterna Negocio y Operaciones. En Administración gestiona la empresa, las sucursales y los accesos.

2. **Gerente de operaciones y despachador**

   Comienzan en el panel operativo y coordinan el servicio según sus permisos.

3. **Contabilidad y lector**

   Comienzan en Resumen. Abre las áreas habilitadas desde el menú; el rol lector consulta sin editar.

4. **Técnico**

   Utiliza los trabajos del día. Solo el técnico principal ejecuta las acciones de la visita descritas en esta guía.

5. **Cliente**

   Accede a su portal y consulta únicamente los servicios asociados a su cuenta.

Cómo leer esta edición

Las instrucciones y los nombres de los controles se expresan en español. Las capturas reales conservan lo mostrado por la aplicación y pueden incluir textos sin traducir. Los esquemas de referencia explican el proceso y no representan confirmaciones del sistema.

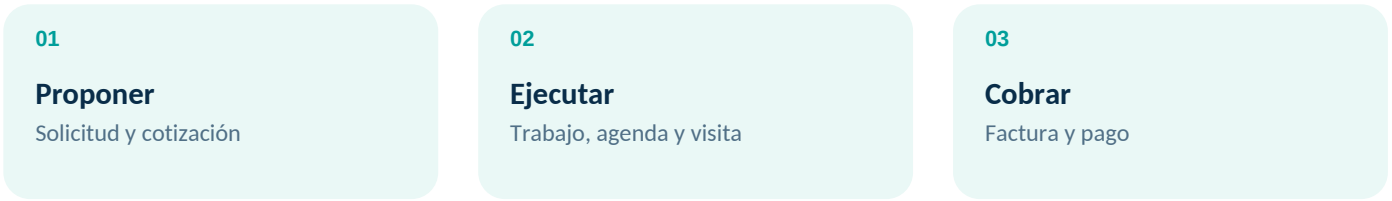
01 / ORIENTACIÓN

De la solicitud al pago

Cada área acompaña una etapa; las opciones visibles dependen de tu rol.

Para quién: Personal de oficina, técnicos y clientes

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO



1 Registra y cotiza la necesidad

En Solicitudes reúne el servicio, el cliente y la ubicación. En Cotizaciones define alcance y precio y recibe la decisión del cliente.

2 Prepara y programa el trabajo

La propuesta aprobada da lugar a una orden de trabajo. Desde Agenda, organiza la visita y asigna a los técnicos.

3 Ejecuta y documenta

El técnico registra llegada, tareas, materiales, fotos, notas y conformidad. Después completa el trabajo para revisión de oficina.

4 Revisa, factura y comprueba el pago

La oficina compara lo aprobado y lo realizado, genera un borrador y envía la factura. El pago se confirma en línea o se registra cuando se recibe fuera de FieldOps.

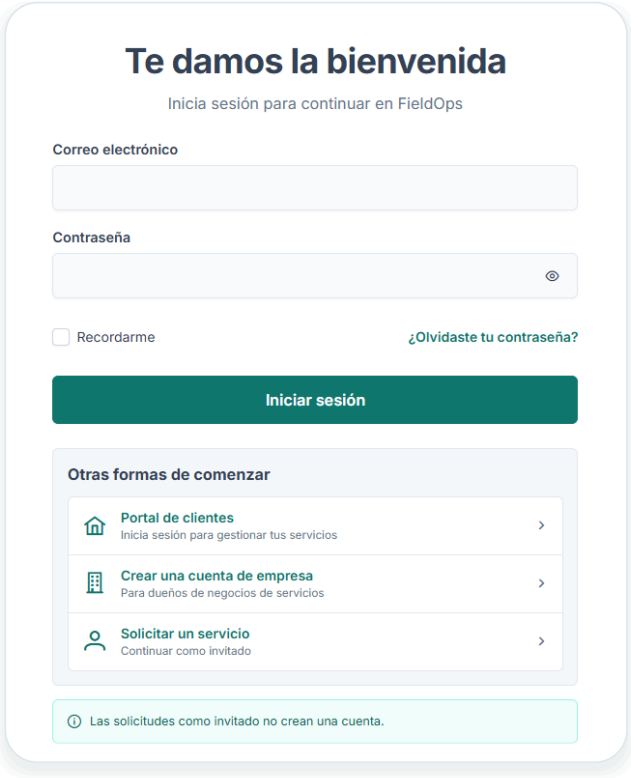
Orientación en la aplicación

El menú agrupa Operaciones, Personas y Finanzas. La campana abre las notificaciones; tu nombre permite acceder al perfil, la configuración de cuenta y la ayuda.

02 / CREA TU ORGANIZACIÓN

Crea tu cuenta de empresa

El primer paso es crear la organización que utilizará tu equipo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Abre el acceso a FieldOps

En Otras formas de comenzar, localiza Crear una cuenta de empresa.

2 Elige el registro para empresas

Selecciona Crear una cuenta de empresa para iniciar la configuración de una organización nueva.

3 Completa los cuatro pasos

El asistente reúne Empresa y sucursal, Configuración del negocio, Cuenta del propietario y Revisión.

Elige el acceso adecuado

Portal de clientes permite gestionar servicios como cliente. Solicitar un servicio envía una solicitud como invitado y no crea una cuenta de empresa.

02 / CREA TU ORGANIZACIÓN

Registra los datos de tu empresa

Paso 1 de 4: identifica la empresa que administrará este espacio de trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Completa la identidad de la empresa

Introduce Nombre visible y Razón social. Estos datos identifican a la empresa en FieldOps, las facturas y los informes.

2 Indica cómo contactar a la empresa

Completa Correo electrónico de la empresa y Teléfono de la empresa. Añade Identificación fiscal cuando corresponda.

3 Revisa la zona horaria

Selecciona Zona horaria de la empresa. Después completa Primera sucursal en este mismo paso.

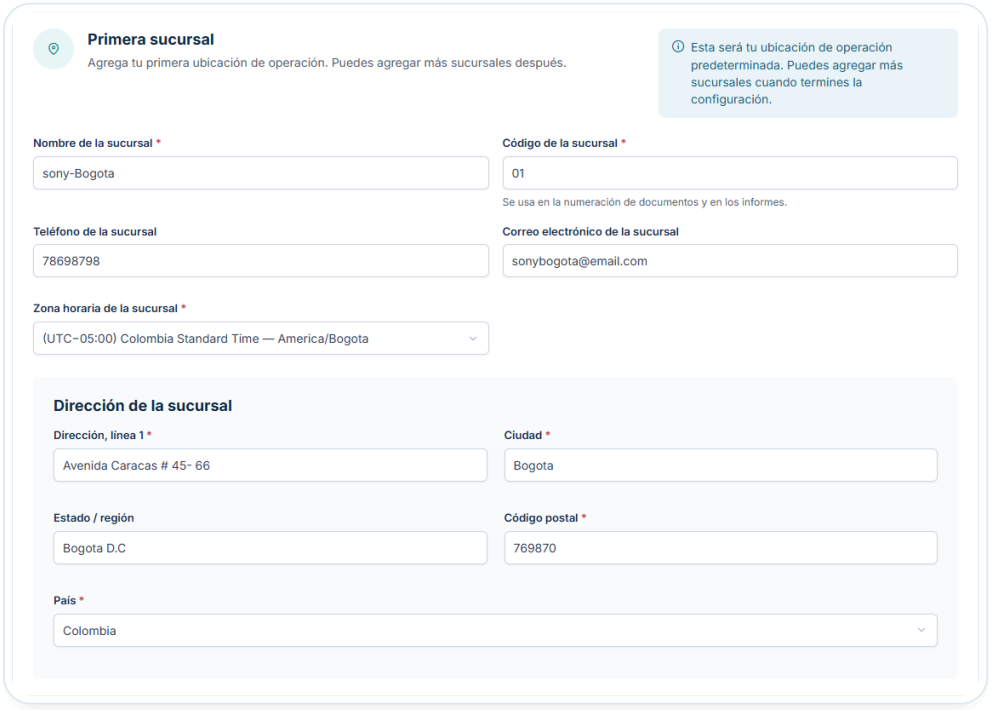
Antes de continuar

Los campos con asterisco son obligatorios. La identificación fiscal no aparece marcada como obligatoria en esta pantalla.

02 / CREA TU ORGANIZACIÓN

Añade tu primera sucursal

Paso 1 de 4, continuación: define tu ubicación de operación predeterminada.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Identifica la sucursal

Completa Nombre de la sucursal y Código de la sucursal. El código se utiliza en documentos e informes; añade teléfono y correo cuando los necesites.

2 Define su zona horaria

Selecciona Zona horaria de la sucursal. El ejemplo utiliza America/Bogota.

3 Completa la dirección y continúa

Indica Dirección, línea 1, Ciudad, Código postal y País; añade Estado / región cuando corresponda. Selecciona Continuar.

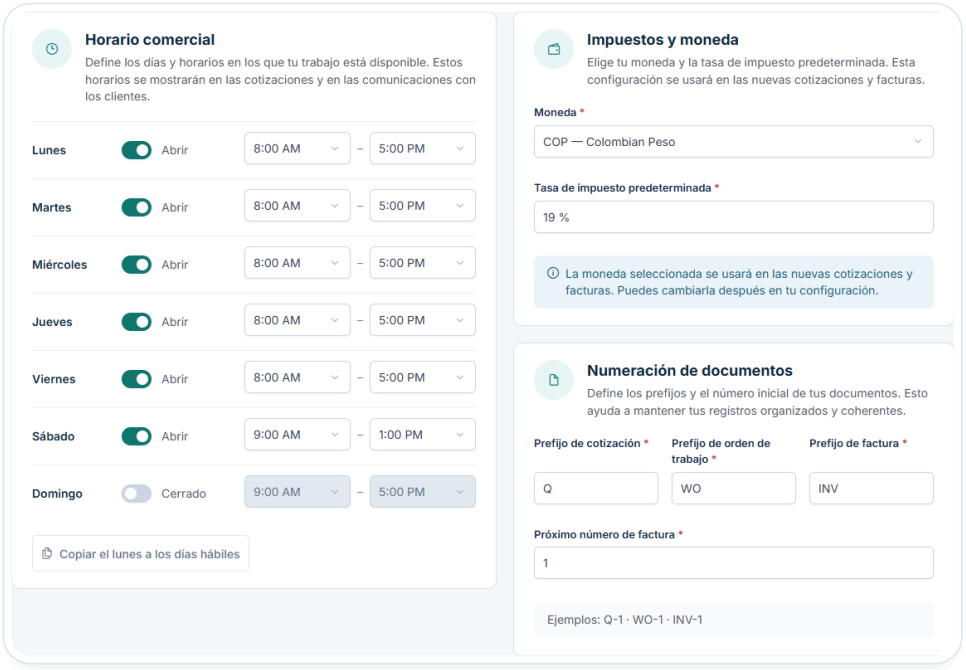
La sucursal se crea con la organización

Esta será tu ubicación de operación predeterminada. Puedes agregar otras sucursales al terminar la configuración. La dirección de la sucursal se registra por separado de los datos de la empresa.

02 / CREA TU ORGANIZACIÓN

Define los valores del negocio

Paso 2 de 4: horarios, moneda, impuestos y numeración de documentos.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Configura el Horario comercial

Activa los días de atención y elige sus horas. Copiar el lunes a los días hábiles reutiliza el horario del lunes para los otros días hábiles.

2 Revisa Impuestos y moneda

Elige Moneda y Tasa de impuesto predeterminada. La configuración se utiliza en las nuevas cotizaciones y facturas.

3 Define la Numeración de documentos

Revisa los prefijos de cotización, orden de trabajo y factura, y el Próximo número de factura. Selecciona Continuar; Volver regresa al paso anterior.

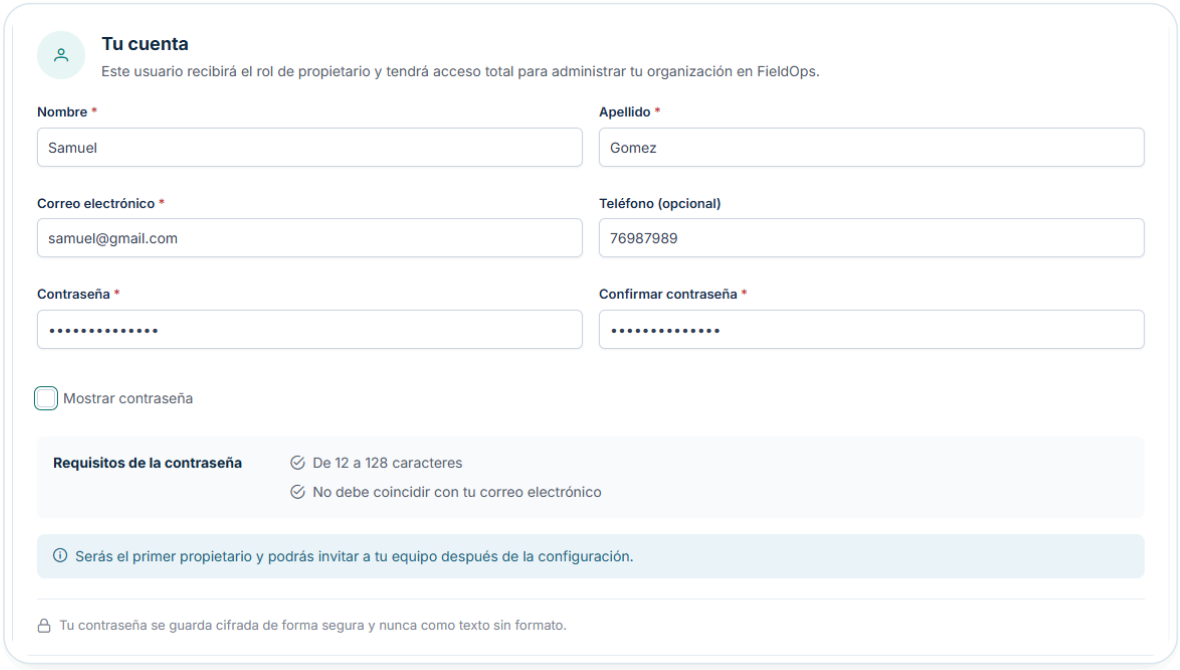
Valores de demostración

Esta captura utiliza COP, una tasa del 19% y los prefijos Q, WO e INV. Son datos del ejemplo: configura los valores que correspondan a tu empresa.

02 / CREA TU ORGANIZACIÓN

Crea la cuenta del propietario

Paso 3 de 4: registra a la persona que administrará la organización.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Completa tus datos

Introduce Nombre, Apellido y Correo electrónico. Teléfono es opcional. Usa un correo al que tengas acceso.

2 Define tu contraseña

Completa Contraseña y Confirmar contraseña con el mismo valor. Debe tener entre 12 y 128 caracteres y ser distinta de tu correo electrónico.

3 Revisa y continúa

Mostrar contraseña permite comprobar lo escrito. Cuando los campos estén completos, selecciona Continuar para abrir Revisión.

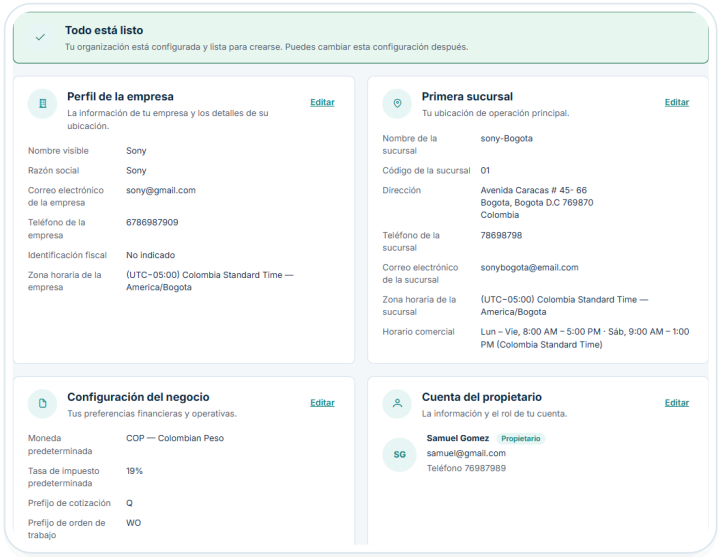
Serás el primer propietario

Esta cuenta recibe el rol de propietario y acceso para administrar la organización. Podrás invitar a tu equipo después de la configuración. La contraseña de la captura está oculta.

02 / CREA TU ORGANIZACIÓN

Revisa y crea tu organización

Paso 4 de 4: comprueba los datos antes de confirmar la creación.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

Acción final

Crear organización →

1 Comprueba los cuatro resúmenes

Revisa Perfil de la empresa, Primera sucursal, Configuración del negocio y Cuenta del propietario. Verifica contactos, zona horaria, moneda e impuestos.

2 Corrige lo necesario

Cada sección ofrece Editar para volver al paso correspondiente. Regresa a Revisión después de corregir los datos.

3 Selecciona Crear organización

Cuando todo sea correcto, pulsa Crear organización y espera el resultado. La pantalla indica que puede tardar unos segundos.

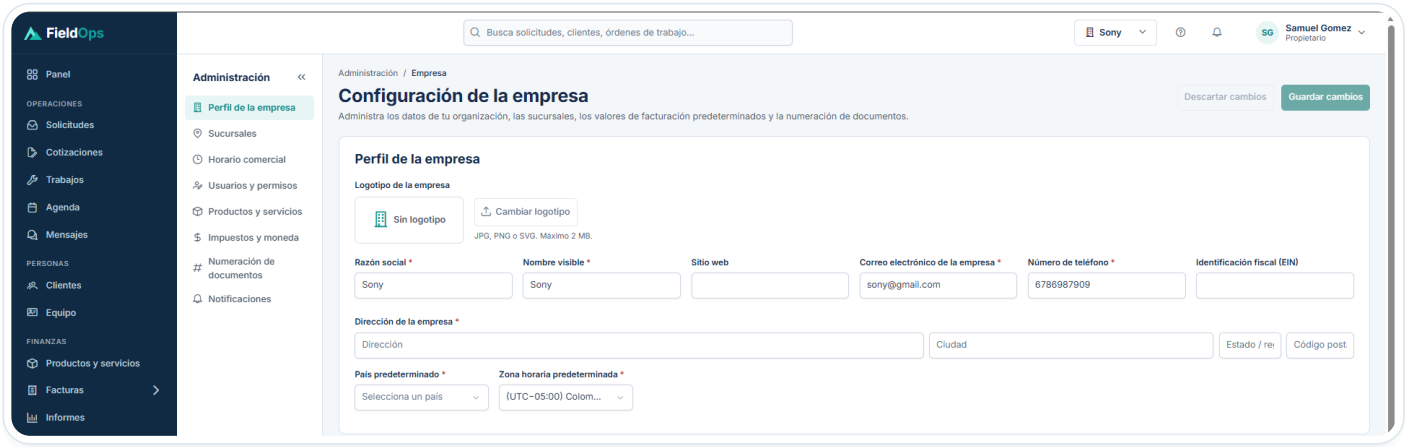
Todavía debes confirmar la creación

Todo está listo aparece antes de guardar. La organización queda creada cuando la acción final termina correctamente.

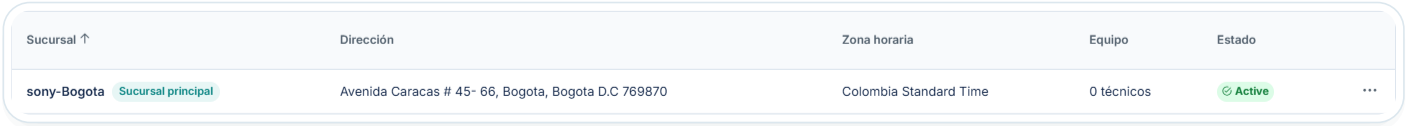
02 / CREA TU ORGANIZACIÓN

Comprueba tu espacio de trabajo

Después del registro, verifica la empresa, el propietario y la primera sucursal.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



Primera sucursal registrada

1 Confirma la empresa y la cuenta

Revisa el nombre de la organización en la barra superior y el rol Propietario de la cuenta. El ejemplo muestra Sony y Samuel Gomez.

2 Localiza la primera sucursal

En Administración > Configuración de la empresa, comprueba su nombre, dirección y zona horaria. Sucursal principal identifica la ubicación predeterminada.

3 Continúa la preparación

Completa los datos pendientes de la empresa y utiliza Guardar cambios al modificarlos. Después prepara el catálogo e invita a tu equipo.

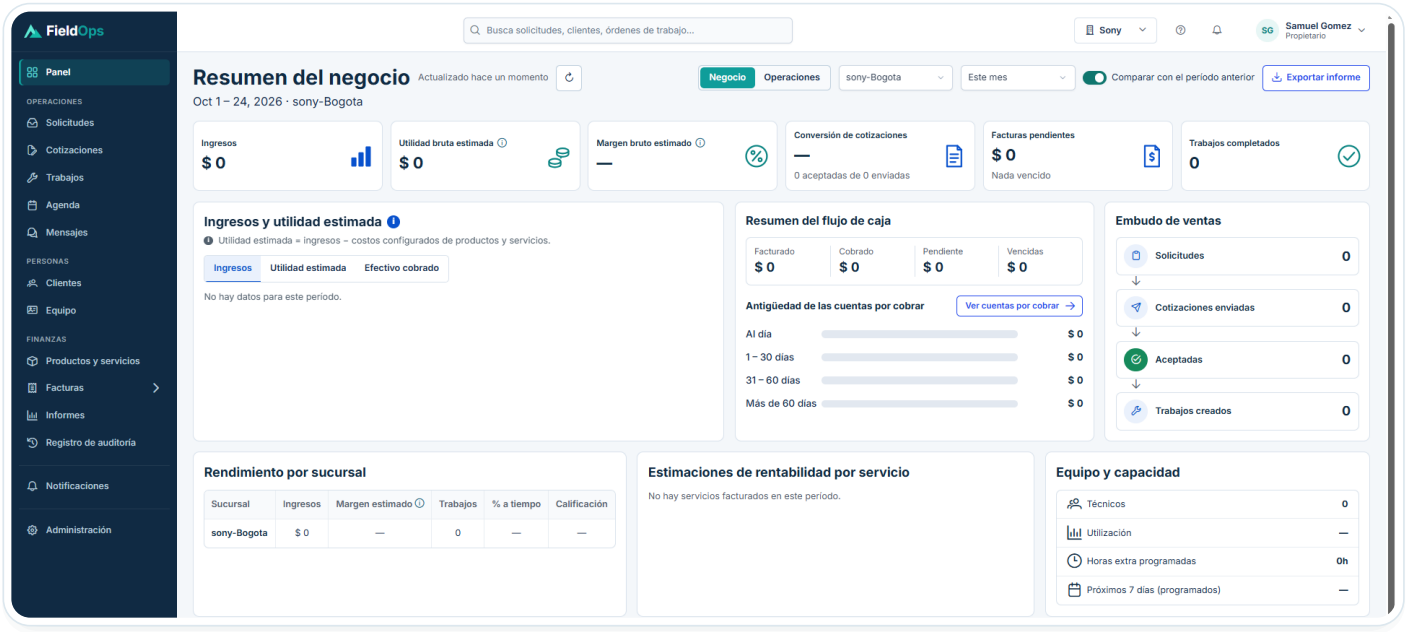
La organización ya es el punto de partida

La sucursal aparece registrada. La dirección de la empresa y el País predeterminado todavía están vacíos en este ejemplo; revísalos al completar la configuración.

03 / PRIMEROS AJUSTES

Conoce el panel inicial

Tu organización recién creada comienza sin actividad operativa ni financiera.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Reconoce el menú principal

Solicitudes, Cotizaciones, Trabajos y Agenda acompañan el recorrido del servicio. Clientes y Equipo reúnen las personas; Facturas e Informes permiten dar seguimiento.

2 Alterna Negocio y Operaciones

Como propietario, puedes consultar ambas vistas. Revisa la sucursal, el periodo y la comparación antes de interpretar los indicadores.

3 Interpreta los primeros resultados

Los valores en cero y las secciones sin datos son coherentes con una organización nueva. Los indicadores se alimentan a medida que registras actividad.

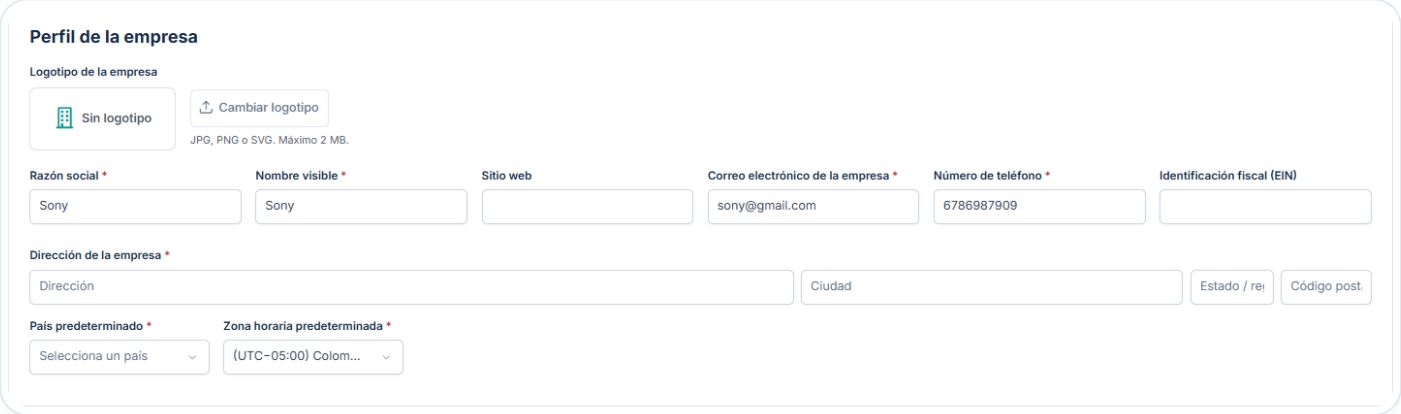
Las cifras de rentabilidad son estimaciones

El panel explica que utiliza los costos configurados de productos y servicios. No representa por sí solo la utilidad neta ni sustituye una revisión contable.

03 / PRIMEROS AJUSTES

Completa el perfil de la empresa

Centraliza los datos que se reutilizan en documentos y comunicaciones.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Abre la configuración

Selecciona Administración y entra en Perfil de la empresa. Revisa Razón social, Nombre visible y los datos de contacto.

2 Añade los datos pendientes

Completa Dirección de la empresa, País predeterminado y Zona horaria predeterminada cuando corresponda. El sitio web y la identificación fiscal aparecen en este formulario.

3 Revisa el logotipo y guarda

Cambiar logotipo acepta JPG, PNG o SVG de hasta 2 MB, según la pantalla. Selecciona Guardar cambios después de revisar los datos.

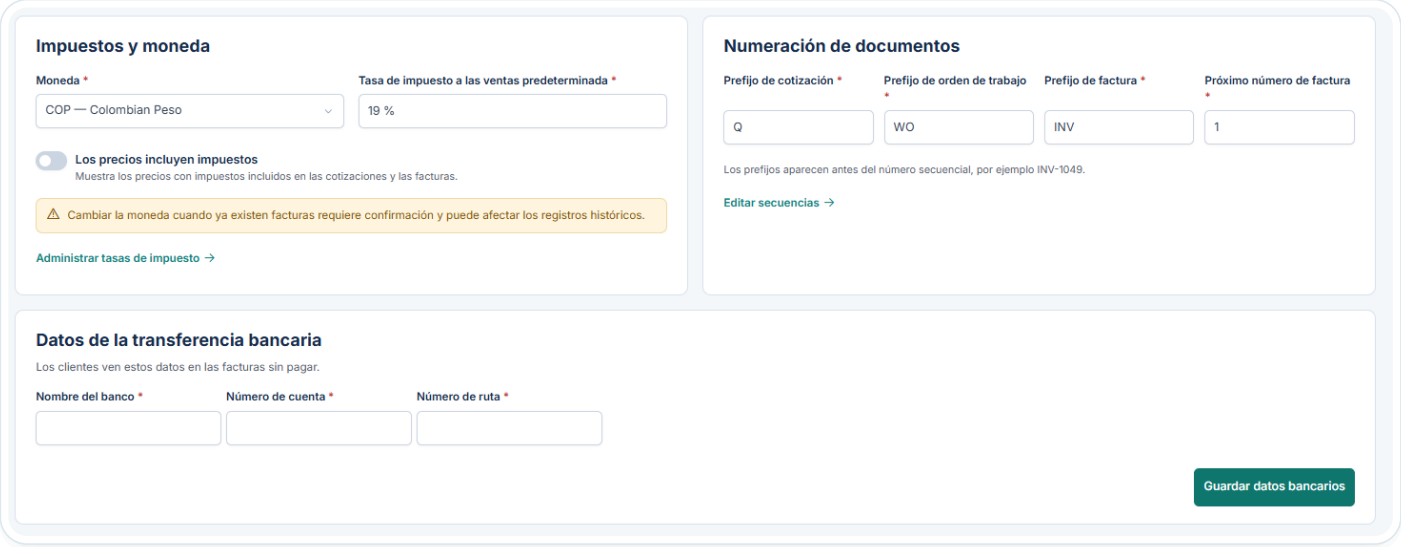
Empresa y sucursales tienen datos propios

La dirección de la primera sucursal ya está guardada en su fila. Comprueba también los datos del perfil de la empresa para completar los campos que continúen pendientes.

03 / PRIMEROS AJUSTES

Revisa los ajustes de facturación

Comprueba moneda, impuestos, numeración y datos para transferencias.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba Impuestos y moneda

Revisa Moneda, la tasa predeterminada y Los precios incluyen impuestos. La pantalla advierte que cambiar la moneda cuando ya existen facturas requiere confirmación.

2 Revisa la numeración

Comprueba los prefijos de cotización, orden de trabajo y factura, además del próximo número de factura. Editar secuencias abre el ajuste correspondiente.

3 Añade datos de transferencia

Si utilizarás esta opción, completa Nombre del banco, Número de cuenta y Número de ruta. Selecciona Guardar datos bancarios.

Estos datos se muestran al cliente

La sección indica que los clientes ven los datos bancarios en las facturas sin pagar. En esta captura los campos siguen vacíos.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Prepara la operación

Ordena los datos iniciales antes de registrar y atender servicios.

REFERENCIA DEL RECORRIDO

01

Cliente y propiedad

Persona y ubicación

02

Catálogo

Categorías y servicios

03

Equipo

Acceso y perfil operativo

1 Prepara clientes y ubicaciones

Para registrar una solicitud desde oficina, comprueba que el cliente y su propiedad ya estén disponibles para seleccionarlos.

2 Prepara el catálogo

Crea categorías y servicios. Para aceptar solicitudes públicas, la app exige una categoría activa con un servicio activo asociado.

3 Prepara al equipo

Invita a las personas que usarán FieldOps. Para las visitas de campo, crea el perfil técnico y vincúlalo con su cuenta de usuario.

4 Continúa con la solicitud

Con los datos disponibles, abre Solicitudes > Nueva solicitud. La preparación del equipo se utiliza al coordinar y ejecutar las visitas.

Cada dato tiene su momento

Cliente y propiedad identifican a quién atender y dónde. El catálogo organiza y valora el servicio. La cuenta de usuario controla el acceso; el perfil técnico reúne la información operativa.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Organiza tus sucursales

Agrupa la operación por ubicación y conserva su historial.

Para quién: Administración de la organización

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Sucursal
Nombre y código

02
Cobertura
Dirección y zona horaria

03
Facturación
Propia o heredada

1. **Abre Sucursales**
   En Administración, entra en la sección Sucursales y selecciona Agregar sucursal.
2. **Identifica la sucursal**
   Completa nombre, código, teléfono y correo de contacto.
3. **Define la cobertura**
   Indica zona horaria, dirección y códigos postales del área de servicio.
4. **Revisa la facturación**
   Activa Usar la configuración de facturación de la empresa si debe heredar impuestos, moneda y numeración de la empresa.
5. **Crea o actualiza**
   Selecciona Crear sucursal. Para editarla después, abre su registro y utiliza Actualizar sucursal.
6. **Desactiva si deja de operar**
   Desactivar sucursal impide nuevos registros en esa ubicación y conserva los datos históricos.

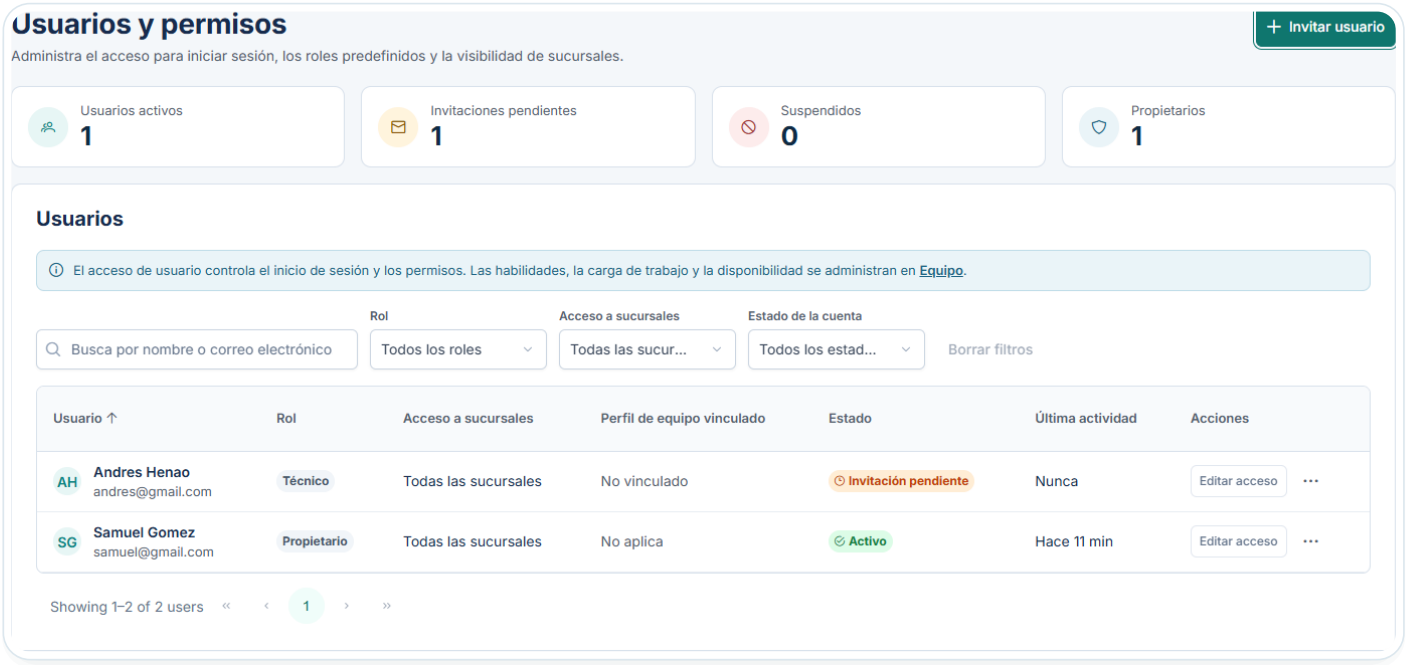
Ten presente la zona horaria

Los horarios de las visitas utilizan la zona de su sucursal. La primera sucursal se crea al registrar la organización.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Invita a tu equipo

Administra el acceso a FieldOps desde Usuarios y permisos.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Abre Usuarios y permisos

En Administración, revisa la lista y la Matriz de permisos antes de asignar un rol.

2 Envía una invitación

Selecciona Invitar usuario y completa los datos solicitados, el rol y el acceso a sucursales. Envía la invitación desde ese formulario.

3 Comprueba el estado

Invitación pendiente indica que la persona todavía debe aceptar. Editar acceso permite revisar el alcance del usuario.

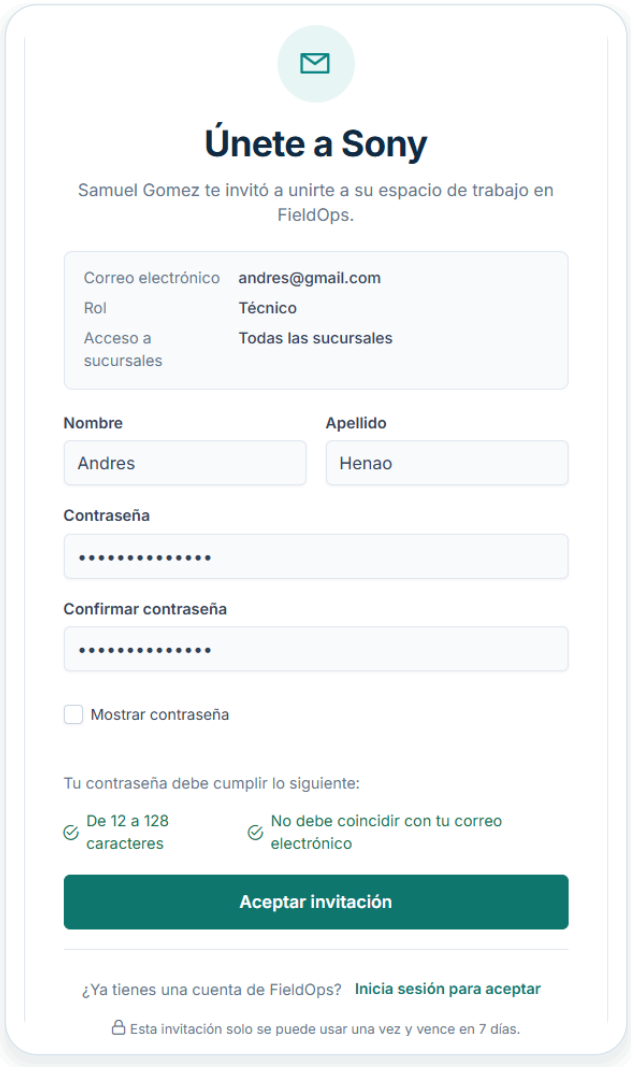
Acceso y perfil operativo se administran por separado

El aviso de la pantalla explica que el acceso controla el inicio de sesión y los permisos. Las habilidades, la carga de trabajo y la disponibilidad se administran en Equipo.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Acepta la invitación

La persona invitada activa su acceso desde el enlace recibido.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba la invitación

Revisa la organización, el correo electrónico, el rol y el acceso a sucursales. En el ejemplo, la invitación corresponde al rol Técnico.

2 Completa tus datos y contraseña

Revisa Nombre y Apellido. Contraseña y Confirmar contraseña deben coincidir; utiliza de 12 a 128 caracteres y un valor distinto de tu correo.

3 Confirma el acceso

Selecciona Aceptar invitación. Si ya tienes una cuenta, utiliza Inicia sesión para aceptar y sigue ese recorrido.

Revisa la vigencia del enlace

La invitación mostrada es de un solo uso y vence en 7 días. Si el enlace ya no está disponible, solicita una invitación nueva al propietario.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Administra los accesos del equipo

Mantén el rol, las sucursales y el estado de cada cuenta.

Para quién: Solo el propietario modifica accesos; el lector consulta

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Autorizar
Rol y sucursales

02
Mantener
Invitaciones y permisos

03
Conservar
Registros e historial

1 Revisa el rol antes de invitar

En Administración > Usuarios y permisos, consulta la Matriz de permisos y elige el rol que corresponda a la responsabilidad de la persona.

2 Define sucursales y caducidad

En la invitación, indica Todas las sucursales o elige ubicaciones concretas. Revisa cuándo caduca el enlace y la vinculación de perfil operativo si se ofrece.

3 Gestiona las invitaciones pendientes

Reenvía una invitación que no llegó o revócala cuando ya no deba utilizarse. Puedes filtrar el listado por rol, sucursal o estado.

4 Actualiza permisos

Editar acceso permite revisar el rol y el alcance de sucursales de una cuenta existente.

5 Suspende o reactiva cuando corresponda

Desde el menú de fila, utiliza Suspender acceso o Reactivar. La suspensión conserva los registros de trabajo y el historial de auditoría.

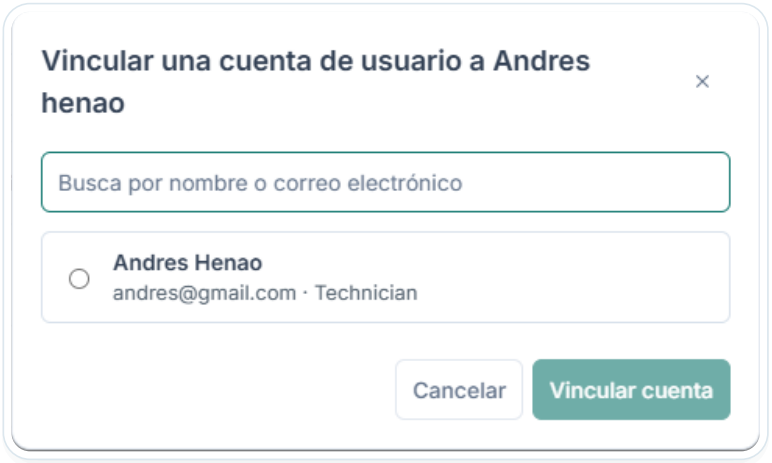
Protección del último propietario

No puedes suspender ni reducir el rol del último propietario de la organización. La cuenta de acceso y el perfil operativo del técnico se administran por separado.

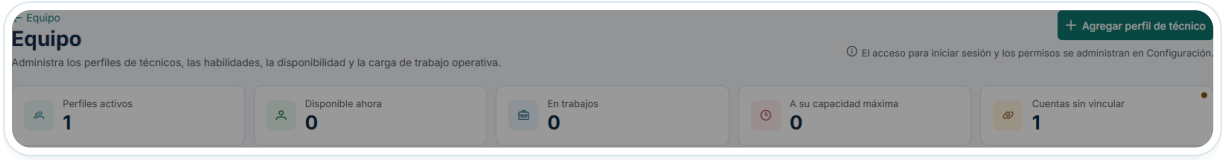
04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Vincula la cuenta del técnico

Relaciona el perfil operativo con la persona que iniciará sesión.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



Equipo · Perfiles técnicos y cuentas sin vincular

1 Prepara el perfil en Equipo

Entra en Equipo. Agregar perfil de técnico permite crear el perfil operativo; completa los datos solicitados cuando todavía no exista.

2 Abre Vincular cuenta

En el perfil sin cuenta vinculada, selecciona Vincular cuenta. Busca a la persona por su nombre o correo electrónico.

3 Selecciona y confirma

Marca la cuenta correcta y selecciona Vincular cuenta. El ejemplo muestra la cuenta del técnico Andres Henao disponible para vincular.

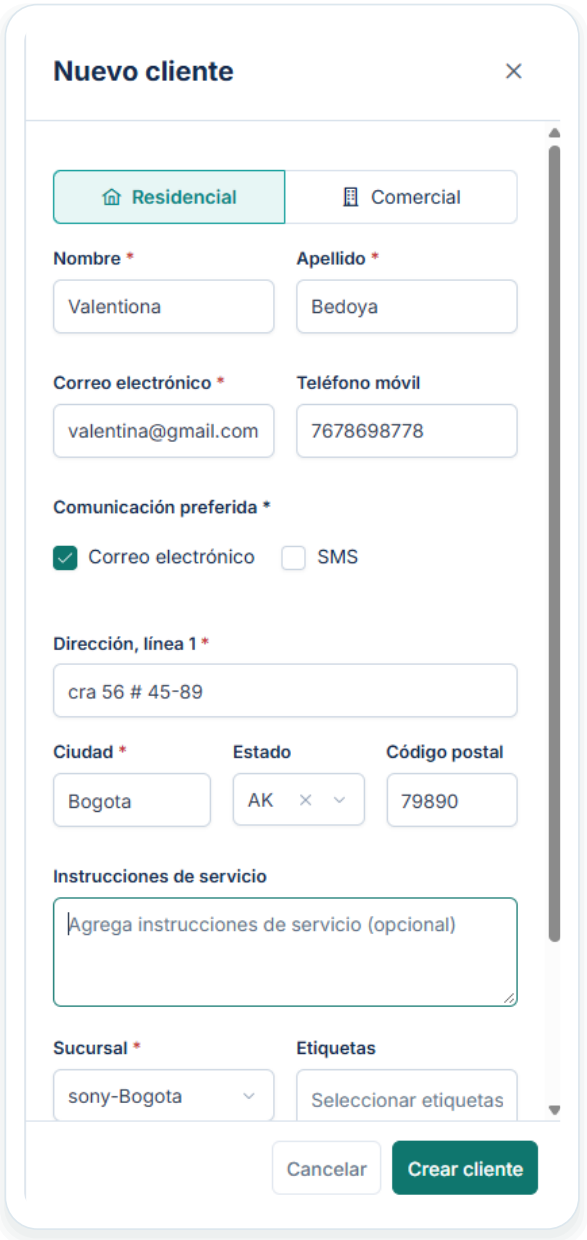
Esta captura muestra el paso previo a confirmar

El candidato todavía no está seleccionado y el perfil figura sin cuenta vinculada. Después de confirmar, comprueba la relación antes de usar esa cuenta para el trabajo de campo.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Registra al cliente

Crea el contacto y comprueba su ubicación de servicio antes de la solicitud.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Abre Nuevo cliente

En Clientes, selecciona Nuevo cliente y elige Residencial o Comercial según corresponda.

2 Completa contacto y dirección

Registra nombre, apellido, correo, teléfono y comunicación preferida. Comprueba que dirección, ciudad, estado y código postal sean coherentes.

3 Asocia la sucursal y guarda

Revisa Sucursal, instrucciones y etiquetas cuando correspondan. Selecciona Crear cliente.

4 Comprueba la propiedad

Abre la ficha del cliente y verifica su ubicación de servicio. En la solicitud debes poder seleccionar el Cliente, el Contacto y la Propiedad correctos.

Cliente y propiedad cumplen funciones distintas

El cliente identifica a la persona o empresa. La propiedad identifica dónde se realizará el servicio. La captura siguiente de la solicitud ya muestra ambos seleccionados.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Añade propiedades al cliente

Un cliente puede recibir servicios en varias ubicaciones.

Para quién: Propietario y despachador

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Cliente
Persona o empresa

02
Propiedad
Lugar del servicio

03
Solicitud
Necesidad en esa ubicación

1. **Comprueba posibles duplicados**

   Al crear un cliente, revisa cualquier aviso de posible cliente existente. Comprueba la coincidencia antes de reutilizar el registro o crear uno diferente.

2. **Abre la ficha del cliente**

   Después de guardar el cliente, revisa sus datos y localiza Propiedades.

3. **Registra otra ubicación**

   Selecciona Agregar propiedad. Completa la dirección, la sucursal y las instrucciones de acceso correspondientes a ese lugar.

4. **Comprueba la ubicación del servicio**

   Al preparar la solicitud, selecciona el cliente y la propiedad correctos. Revisa el contacto y las instrucciones antes de continuar.

Una propiedad no es otro cliente

Las ubicaciones pertenecen al mismo cliente y permiten distinguir dónde se realizará cada servicio. Conserva instrucciones claras para el equipo de campo.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Mantén tus clientes organizados

Busca, importa, actualiza o archiva registros conservando su historia.

Para quién: Solo Propietario importa; Propietario y Despachador editan

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01	02	03
Buscar	**Actualizar**	**Archivar**
Pestañas y filtros	Datos y propiedades	Historial conservado

1. **Encuentra el registro**

   Usa Todos los clientes, Prospectos, Activos o Archivados, junto con búsqueda y filtros.

2. **Importa varios clientes**

   Como Propietario, selecciona Importar clientes, descarga la plantilla CSV y carga el archivo.

3. **Revisa antes de importar**

   Resuelve los errores por fila y revisa las advertencias de duplicados.

4. **Edita o archiva**

   El menú de fila permite Ver, Editar, Archivar y Reactivar. El nombre abre la página del cliente.

5. **Gestiona sus propiedades**

   En la tarjeta de propiedades puedes añadir, editar, marcar como principal o archivar. Añade notas en Notas internas.

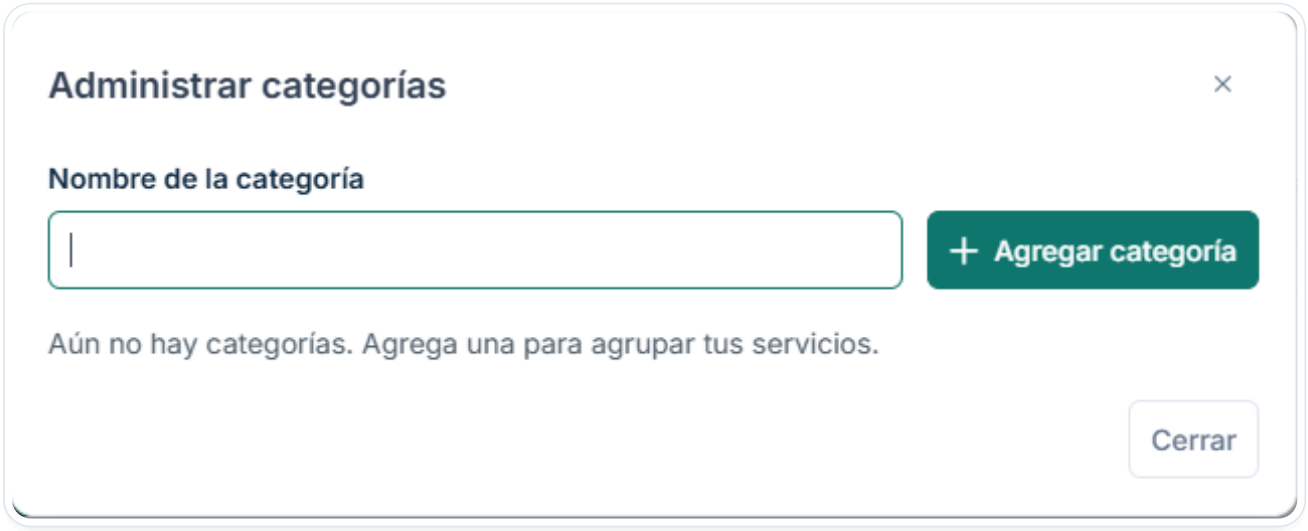
Pestañas disponibles

Resumen y Actividad están descritas como disponibles. Otras pestañas pueden mostrar Próximamente; comprueba las acciones habilitadas en tu versión.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Organiza las categorías

Agrupa los servicios antes de ofrecerlos o utilizarlos en las solicitudes.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



Aviso de preparación del catálogo

1 Abre el catálogo

En Productos y servicios, selecciona Administrar categorías.

2 Crea la categoría

Escribe Nombre de la categoría y selecciona Agregar categoría. Revisa el registro agregado antes de cerrar.

3 Asocia los servicios

Al registrar un servicio, elige la categoría correspondiente. Comprueba que la categoría esté activa para utilizarla en el formulario público.

Requisito del formulario público

La pantalla muestra: Crea y activa una categoría para aceptar solicitudes públicas. Después también será necesario asociarle un servicio activo.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Añade un servicio al catálogo

Prepara conceptos reutilizables para solicitudes, cotizaciones y trabajos.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Agrega el artículo

En Productos y servicios, selecciona Agregar artículo. Elige Tipo: Servicio o Producto y completa Nombre, Descripción y Categoría.

2 Distingue costo y precio

Costo unitario es de uso interno para rentabilidad. Precio unitario es el valor de venta del artículo.

3 Revisa y guarda

Comprueba los demás campos del panel, su estado y su configuración de impuestos. Selecciona Guardar artículo y revisa el registro en el catálogo.

4 Carga varios artículos

Importar CSV permite cargar varios conceptos. Revisa la plantilla y los datos antes de confirmar la importación.

Ejemplo de margen

La captura muestra un costo de $50.000 y un precio de $70.000: utilidad bruta estimada de $20.000 y margen de 28,6%. Para solicitudes públicas, asocia un servicio activo a una categoría activa.

04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Configura habilidades y horarios

Prepara la información que se consulta al asignar técnicos.

Para quién: Propietario y Gerente de operaciones editan; Despachador consulta

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Perfil técnico
Datos operativos

02
Habilidades
Nivel y principal

03
Disponibilidad
Semana y excepciones

1. **Crea o abre el perfil**
   En Equipo, usa Agregar perfil de técnico o Ver en el menú del técnico.
2. **Entra en Habilidades y disponibilidad**
   Desde el perfil, selecciona Editar habilidades o Editar disponibilidad.
3. **Define sus habilidades**
   En Habilidades operativas, añade habilidades, elige el nivel y marca la principal con Marcar como principal.
4. **Mantén la lista de habilidades**
   Administrar lista de habilidades permite añadir habilidades a la organización.
5. **Configura la semana**
   En Disponibilidad semanal habitual, indica días, horas, pausas y capacidad. Puedes copiar el lunes al resto de días.
6. **Añade excepciones y guarda**
   Usa Agregar excepción para modificar una fecha concreta y selecciona Guardar cambios.

La asignación la decide tu equipo

FieldOps muestra habilidades y disponibilidad; no asigna técnicos automáticamente. Utiliza las acciones del perfil.

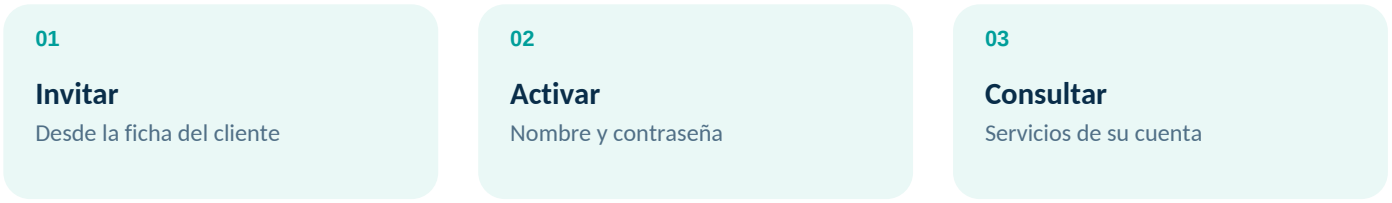
04 / PREPARA LA OPERACIÓN

Invita al cliente a su portal

El cliente activa su acceso desde el enlace que recibe por correo.

Para quién: Propietario y Despachador

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO



1. **Comprueba el correo**

   En Clientes, abre el cliente y revisa la tarjeta Datos de contacto.

2. **Envía la invitación**

   Cuando Acceso al portal muestra Sin invitación, selecciona Invitar al portal.

3. **Revisa el estado**

   Invitación enviada muestra la fecha de caducidad. Reenviar invitación permite enviar un nuevo enlace.

4. **Espera la activación**

   El cliente confirma su nombre y crea una contraseña. Si ya tiene cuenta, utiliza su contraseña actual para vincularla.

5. **Retira acceso si corresponde**

   Selecciona Retirar acceso al portal y confirma. El cliente queda desconectado del portal.

Resultado esperado

El acceso al portal cambia a Activo y muestra su fecha de activación. FieldOps indica cuándo un contacto no puede recibir la invitación.

05 / SOLICITUDES

Abre el tablero de solicitudes

Con los datos iniciales preparados, registra el trabajo que necesita tu cliente.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Revisa el tablero

En Solicitudes, consulta los indicadores y los filtros por responsable, servicio, prioridad, origen y fecha.

2 Reconoce el estado inicial

Aún no hay solicitudes indica que todavía no existen registros en esta vista. El tablero recibirá las solicitudes del formulario público y las de tu equipo.

3 Inicia el registro

Selecciona Nueva solicitud. Antes de completar el panel, comprueba que el cliente y su propiedad estén creados.

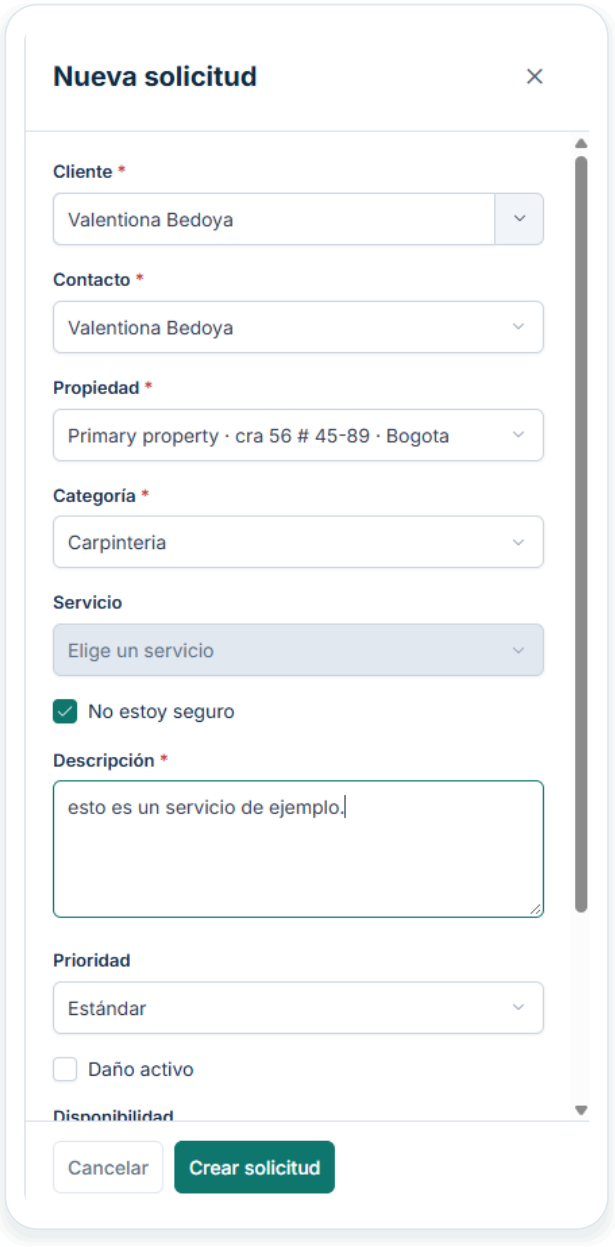
El recorrido continúa con un ejemplo

Las siguientes páginas muestran una solicitud de carpintería, su cotización Q-1 y la respuesta del cliente.

05 / SOLICITUDES

Crea la solicitud del cliente

Selecciona a quién atender, dónde y qué servicio necesita.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Selecciona las referencias

Elige Cliente, Contacto y Propiedad. Comprueba la dirección de la ubicación seleccionada.

2 Describe la necesidad

Selecciona Categoría y Servicio, o utiliza No estoy seguro cuando corresponda. Completa Descripción con información útil para revisar y cotizar.

3 Revisa las condiciones

Comprueba Prioridad, Daño activo y los campos de Disponibilidad que aparecen al desplazarte por el panel.

4 Guarda la solicitud

Revisa los campos obligatorios y selecciona Crear solicitud. Después abre el registro para comprobar sus datos y el siguiente paso.

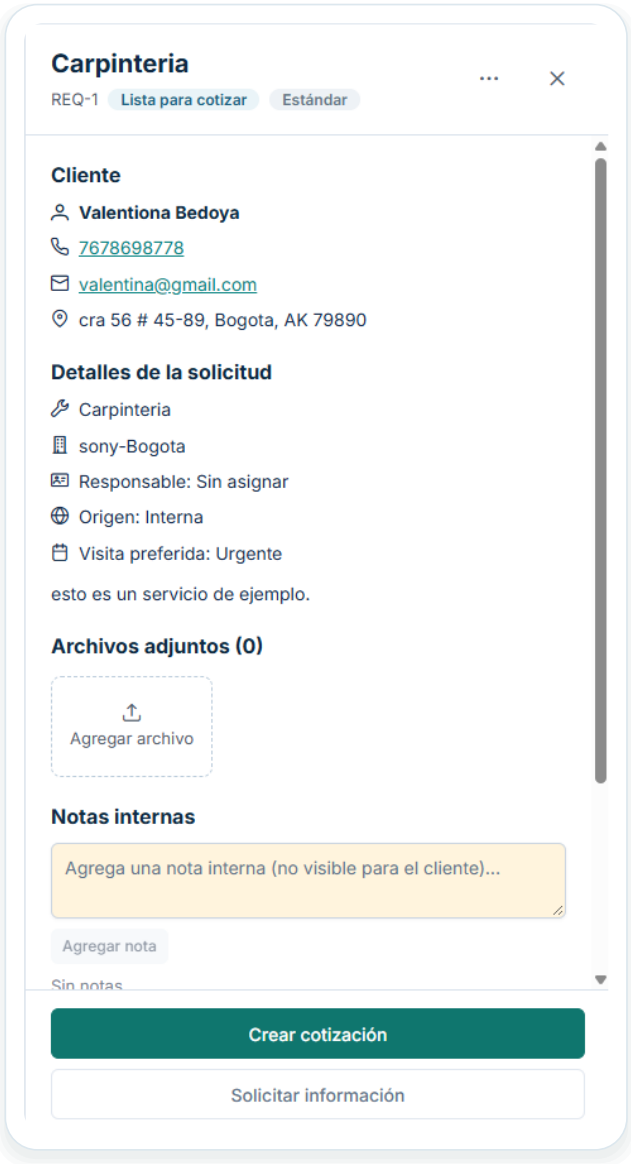
El ejemplo deja el servicio por definir

No estoy seguro aparece marcado y el selector Servicio está deshabilitado. La categoría elegida es Carpinteria; el equipo puede revisar el alcance antes de preparar el precio.

05 / SOLICITUDES

Revisa la solicitud creada

Comprueba el registro y avanza a la preparación de la cotización.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Confirma la referencia y el estado

La captura muestra REQ-1, Carpinteria y Lista para cotizar. Verifica que trabajas sobre el registro correcto.

2 Revisa el contexto

Consulta cliente, ubicación, sucursal, descripción y disponibilidad. Los Archivos adjuntos y las Notas internas ayudan a conservar el contexto.

3 Continúa cuando esté lista

Crear cotización abre la preparación del precio. Solicitar información permite pedir una aclaración si faltan datos.

Las notas internas son para tu equipo

El panel indica que no son visibles para el cliente. Esta captura ya muestra la solicitud en Lista para cotizar; no es una confirmación del estado inicial al crearla.

05 / SOLICITUDES

Evalúa el lugar antes de cotizar

La evaluación previa es opcional y sirve para definir el diagnóstico y el alcance.

Para quién: Equipo que gestiona solicitudes

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Visita previa
Fecha y técnico

02
Diagnóstico
Hallazgos y fotos

03
Cotización
Alcance recomendado

1 **Abre la solicitud**

Desde una solicitud Nueva o Requiere revisión, selecciona Programar evaluación.

2 **Encuentra un horario**

En Buscar un horario, revisa la disponibilidad del cliente y el calendario del técnico: Semana, Día o Agenda.

3 **Completa la evaluación**

Define sucursal si se solicita, Fecha, Ventana de llegada, Duración estimada y Técnico asignado.

4 **Explica el propósito**

Añade Motivo de la evaluación e Instrucciones internas. Revisa el mensaje para el cliente y la opción Correo electrónico.

5 **Programa la visita**

Selecciona Programar evaluación. Puedes usar Reprogramar o Cancelar evaluación desde las acciones de la solicitud.

6 **Registra el diagnóstico**

Tras la visita, usa Completar evaluación. Completa Diagnóstico, Alcance recomendado y las fotos que correspondan.

Puedes continuar sin evaluación

Si la solicitud ya contiene suficiente información, utiliza Marcar como lista para cotizar. SMS no está disponible en este flujo.

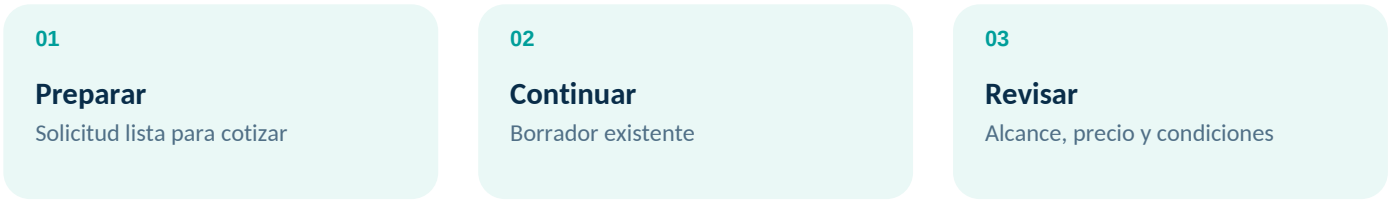
06 / COTIZACIONES Y RESPUESTAS

Crea o retoma una cotización

Una solicitud lista para cotizar puede tener un borrador guardado.

Para quién: Equipo de oficina con permiso para cotizar

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO



1. **Comprueba el estado de la solicitud**

   Abre la solicitud y verifica Lista para cotizar. Cuando exista información suficiente, puedes avanzar sin realizar una evaluación previa.

2. **Busca un borrador existente**

   Revisa la sección de cotización de la solicitud. Borrador indica que alguien ya comenzó a preparar una propuesta.

3. **Abre el editor correspondiente**

   Selecciona Continuar cotización para retomar ese borrador. Cuando aún no existe, utiliza Crear cotización.

4. **Completa o guarda para después**

   Revisa el contexto, los conceptos y los importes. Guardar borrador permite continuar más adelante; antes de enviar comprueba términos, vigencia y destinatario.

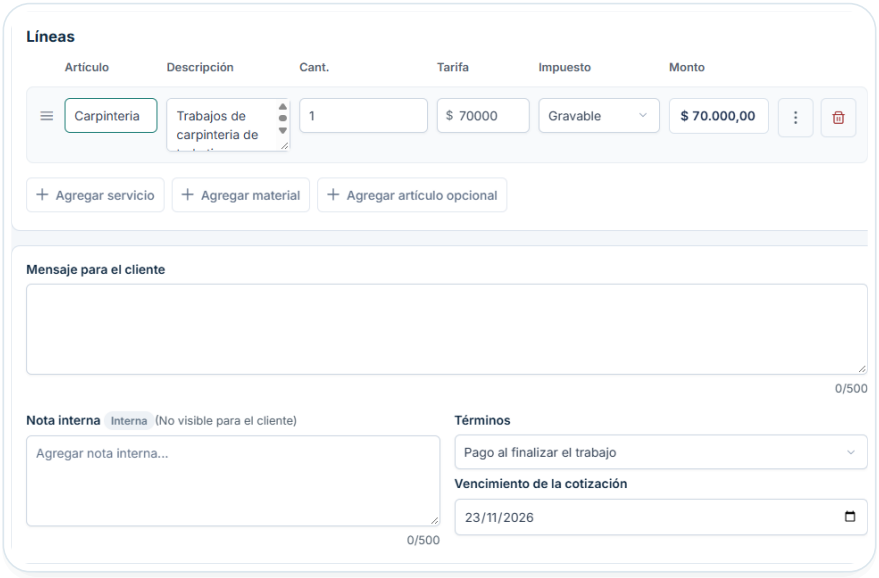
Guardar todavía no solicita aprobación

Un borrador se prepara internamente. El cliente recibe el enlace para responder después del envío de la cotización.

06 / COTIZACIONES Y RESPUESTAS

Prepara y envía la cotización

Completa el alcance, los importes y las condiciones antes de solicitar aprobación.



Alcance, precios y condiciones



Resumen de la cotización

1 Añade los conceptos

En Líneas, usa Agregar servicio, Agregar material o Agregar artículo opcional. Revisa cantidad, tarifa, impuesto y descuento.

2 Completa las condiciones

Mensaje para el cliente acompaña la propuesta; Nota interna es para tu equipo. Revisa Términos y Vencimiento de la cotización.

3 Revisa la entrega y confirma el envío

En Entrega, comprueba Correo electrónico, Enviar a y Mensaje. Desplázate al final del panel para completar el envío; el siguiente ejemplo muestra el resultado Enviada.

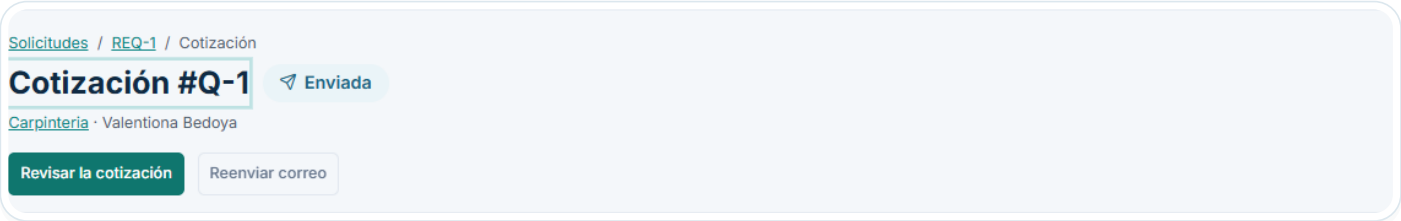
Comprueba el total antes de enviar

El ejemplo contiene $70.000 de subtotal y $13.300 de impuesto, para un total de $83.300. SMS aparece como no disponible. Tax es el rótulo de impuesto que todavía muestra esta versión de la app.

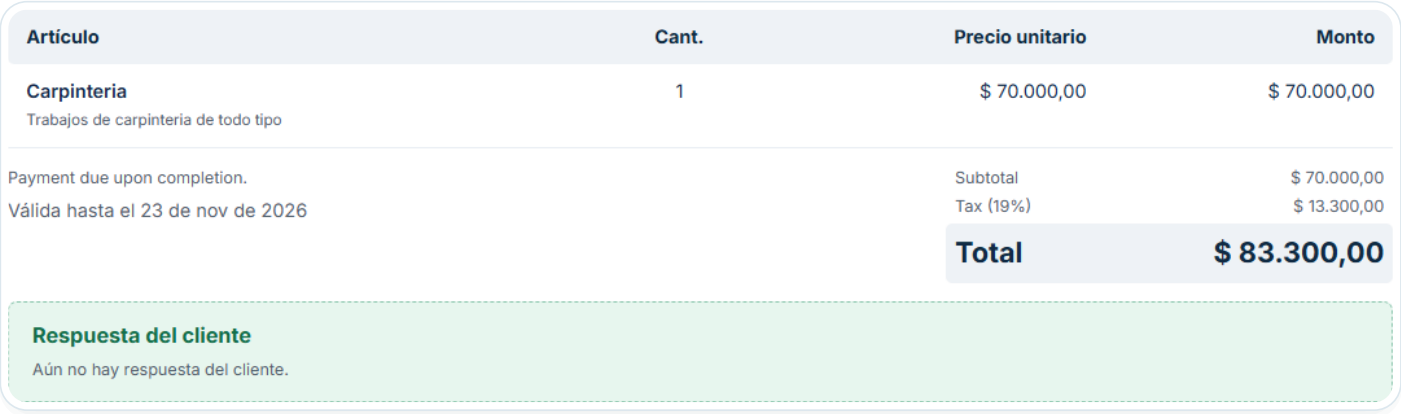
06 / COTIZACIONES Y RESPUESTAS

Comprueba que fue enviada

La cotización debe esperar la respuesta del cliente antes de convertirse en trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



Importes y estado de la respuesta

1 Comprueba Enviada

Revisa la referencia Q-1, la versión y la fecha de envío.

2 Consulta la respuesta

Respuesta del cliente indica que aún no existe una respuesta. El envío por sí solo no equivale a una aprobación.

3 Gestiona el seguimiento

Reenviar correo permite enviar un nuevo enlace. Revisar la cotización abre la revisión de la propuesta según el flujo disponible.

El cliente responde desde su enlace

La propuesta mantiene el total de $83.300. El margen estimado pertenece al área Interno; no debe confundirse con el importe que acepta el cliente.

06 / COTIZACIONES Y RESPUESTAS

Sigue respuestas y revisiones

Cada respuesta queda asociada a la cotización y a su versión.

Para quién: Equipo de oficina

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Envío
Enlace seguro

02
Respuesta
Aprobación, rechazo o duda

03
Revisión
Nueva versión si hace falta

1. **Consulta Respuesta del cliente**
   Abre la cotización en Cotizaciones. Revisa tipo de respuesta, persona, fecha y comentario.
2. **Continúa tras la aprobación**
   Una cotización Aprobada puede convertirse en trabajo con Crear orden de trabajo.
3. **Revisa el alcance si es necesario**
   Ante preguntas o rechazo, utiliza Revisar cotización para preparar una nueva versión y enviarla.
4. **Reenvía cuando corresponda**
   Si no llegó el correo, utiliza Reenviar correo. El enlace anterior deja de funcionar.
5. **Conserva la respuesta del cliente**
   La respuesta se registra desde el enlace del cliente; el personal no dispone de una acción para responder en su nombre.

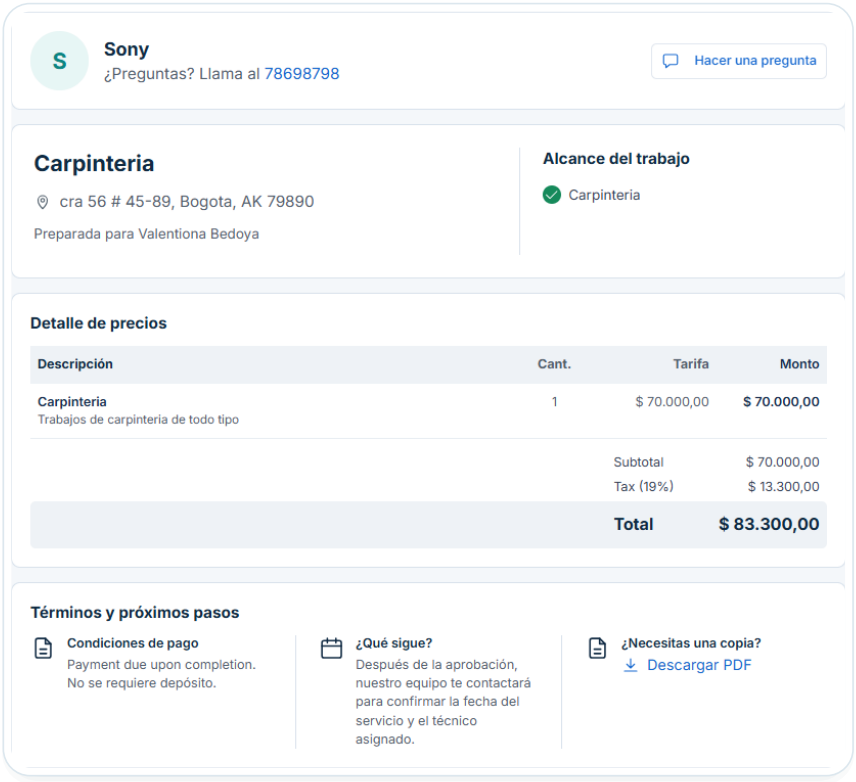
El cliente mantiene el control

Una pregunta no equivale a una aprobación. Para una respuesta recibida por otro canal, solicita ayuda al soporte de tu organización.

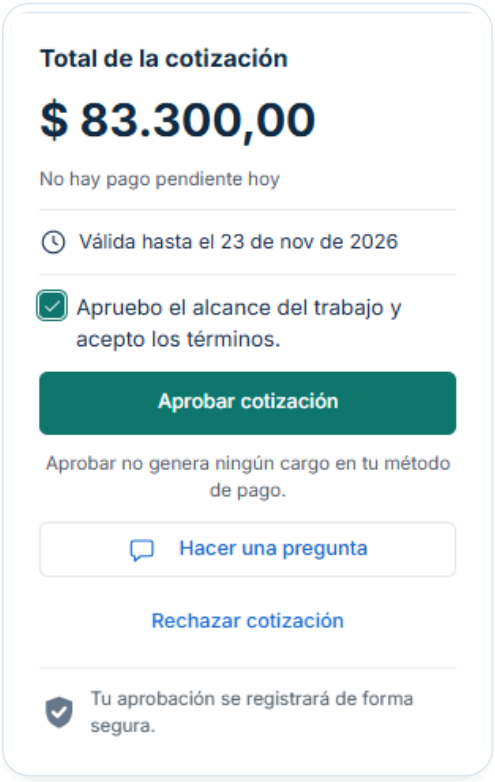
06 / COTIZACIONES Y RESPUESTAS

Revisa y aprueba la propuesta

Vista del cliente: comprueba el alcance y las condiciones antes de aceptar.



Alcance, precios y condiciones



Controles de respuesta del cliente

1 Revisa la propuesta vigente

Comprueba Alcance del trabajo, Detalle de precios, total, condiciones de pago y Válida hasta.

2 Confirma tu acuerdo

Marca Apruebo el alcance del trabajo y acepto los términos. Después selecciona Aprobar cotización.

3 Aclara o rechaza si corresponde

Hacer una pregunta permite consultar una duda. Rechazar cotización permite responder negativamente mediante su confirmación.

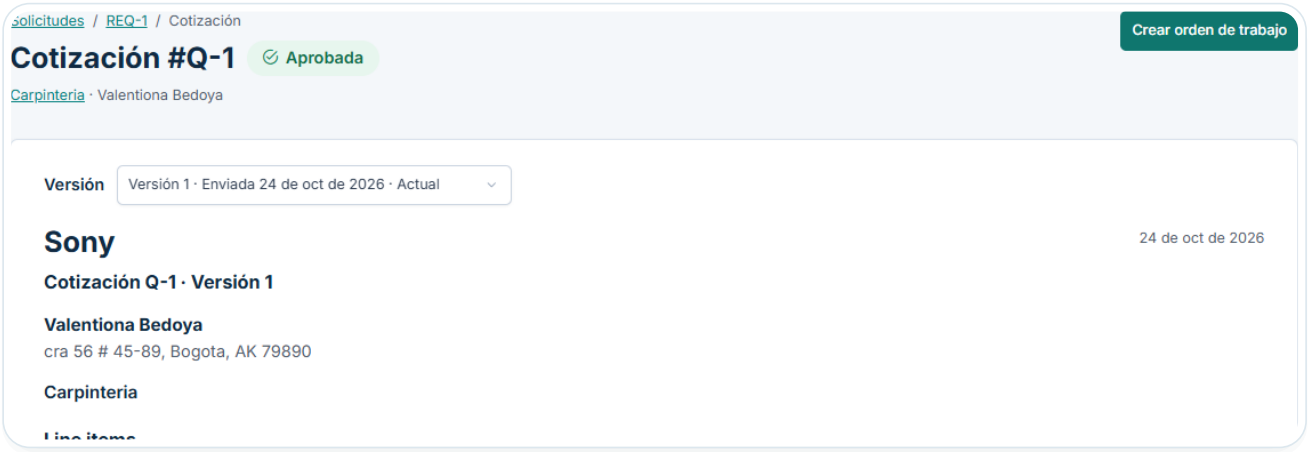
Aprobar no realiza un cobro

El panel lo aclara expresamente. El ejemplo está pendiente de aprobación y muestra un total de $83.300; la empresa confirmará después la fecha del servicio.

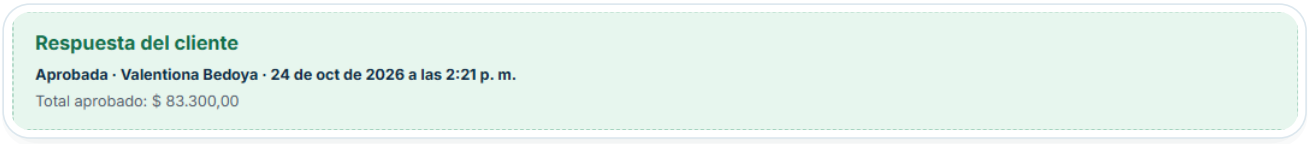
06 / COTIZACIONES Y RESPUESTAS

Convierte la aprobación en trabajo

Vista de oficina: verifica la respuesta registrada y prepara la orden de trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



Aprobación registrada

Acción final

Crear orden de trabajo

1. **Comprueba Aprobada**

   Abre Q-1 y revisa la versión, el alcance y el total.

2. **Verifica la respuesta del cliente**

   Respuesta del cliente identifica la persona, la fecha y el total aprobado: $83.300 en este ejemplo.

3. **Continúa a la orden de trabajo**

   Selecciona Crear orden de trabajo para preparar la ejecución. Conserva el vínculo con la cotización aprobada.

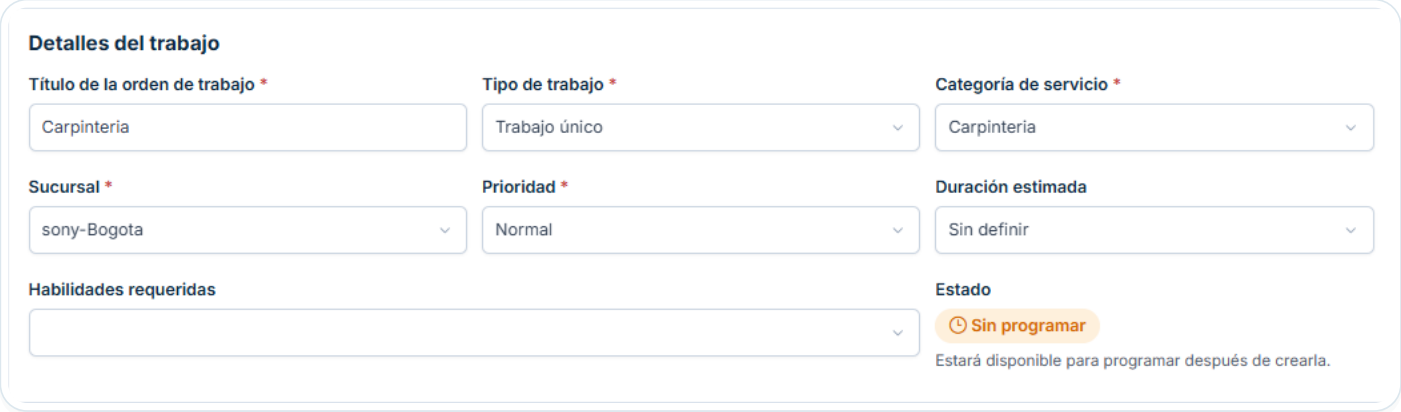
Siguiente paso

La cotización está aprobada y lista para preparar el trabajo. Continúa con la creación de la orden y, después, programa su visita y asigna al técnico desde Agenda.

07 / ÓRDENES DE TRABAJO

Define la orden de trabajo

Convierte el alcance aprobado de Q-1 en un trabajo preparado para ejecutar.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba el origen

Revisa que Cliente y Cotización aprobada correspondan a Q-1. El total aprobado del ejemplo es $83.300.

2 Completa Detalles del trabajo

Revisa Título de la orden de trabajo, Tipo de trabajo, Categoría de servicio, Sucursal y Prioridad.

3 Estima los recursos

Define Duración estimada y Habilidades requeridas cuando correspondan. Comprueba también los Requisitos de programación.

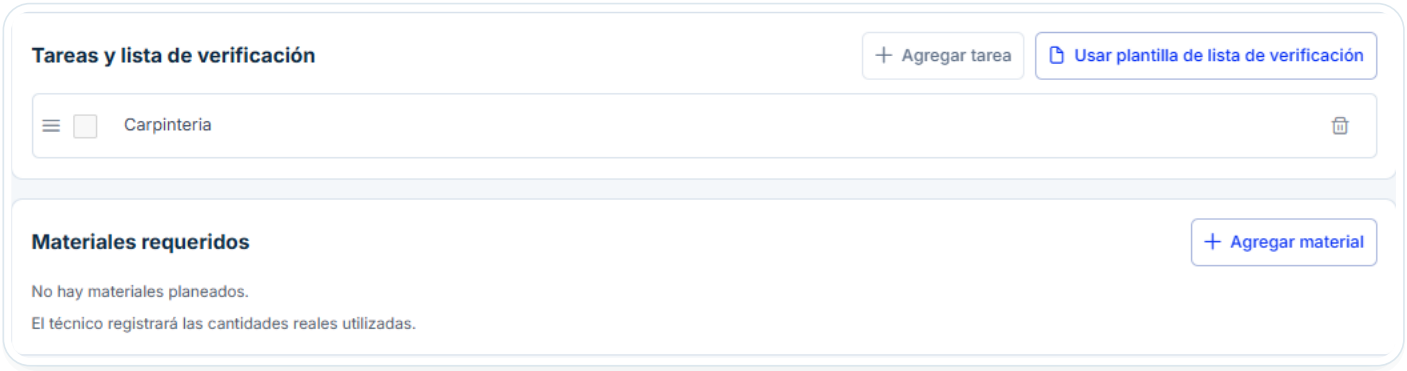
La asignación se realiza después

El formulario muestra Sin programar y explica que el técnico se asigna después de crear la orden. La fecha preferida y la recurrencia sirven para preparar la programación.

07 / ÓRDENES DE TRABAJO

Prepara tareas y materiales

Deja una lista clara del trabajo que debe realizar el técnico.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1. **Revisa la lista de tareas**

   En Tareas y lista de verificación, comprueba que las tareas representen el alcance aprobado.

2. **Añade tareas o reutiliza una plantilla**

   Agregar tarea incorpora otra tarea. Usar plantilla de lista de verificación permite reutilizar una lista preparada.

3. **Planifica los materiales**

   En Materiales requeridos, selecciona Agregar material cuando lo necesites. El técnico registrará las cantidades reales utilizadas durante el servicio.

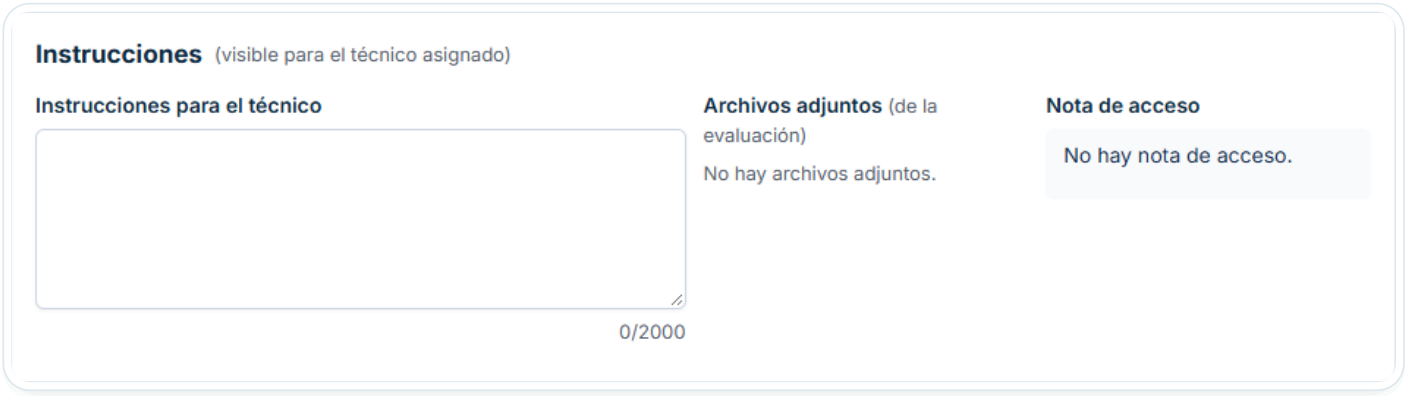
Estado del ejemplo

Esta orden tiene una tarea de carpintería y ningún material planeado. La ausencia de materiales en la captura no significa que todos los servicios deban configurarse así.

07 / ÓRDENES DE TRABAJO

Revisa las instrucciones y crea

Comprueba la información operativa y guarda la orden de trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

Acción final

Crear orden de trabajo

1. **Deja instrucciones útiles**

   Completa Instrucciones para el técnico cuando necesites aclarar acceso, preparación o alcance. Revisa también Nota de acceso y los archivos de la evaluación.

2. **Comprueba el resumen**

   Revisa tareas, materiales, duración y Cotización vinculada. Confirma las preferencias de Comunicación con el cliente.

3. **Crea la orden**

   Selecciona Crear orden de trabajo. Guardar borrador permite conservar la preparación antes de crear el trabajo.

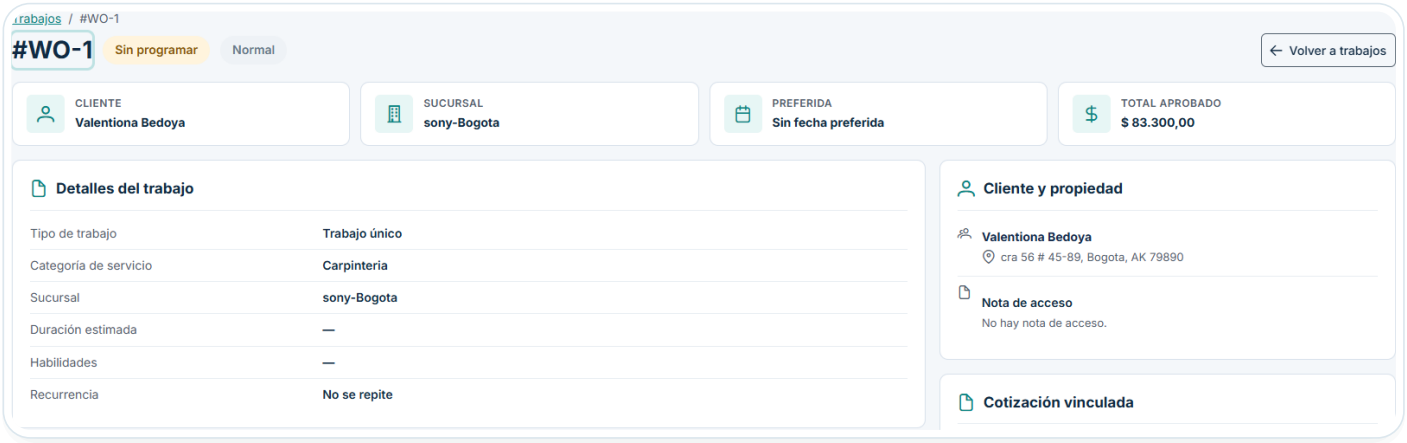
Los importes permanecen vinculados a la aprobación

El aviso del formulario indica que los cambios en conceptos facturables requieren aprobación del cliente. El ejemplo conserva Q-1 y su total de $83.300.

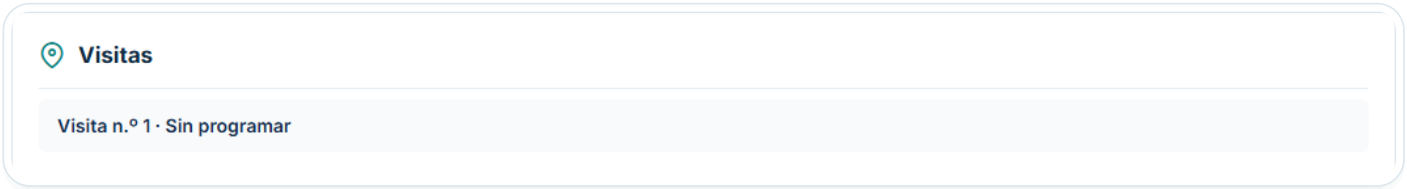
07 / ÓRDENES DE TRABAJO

Comprueba la orden y su visita

La orden creada aparece como WO-1 y conserva el vínculo con la cotización.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



Primera visita · Sin programar

1 Revisa la nueva referencia

Comprueba WO-1, el cliente, la sucursal y el total aprobado. El estado inicial de esta captura es Sin programar.

2 Comprueba el alcance

Revisa Detalles del trabajo, Tareas y lista de verificación, Materiales requeridos e Instrucciones.

3 Localiza Visitas

La primera visita ya está creada y aparece como Visita n.º 1 · Sin programar. Continúa en Agenda para asignarle fecha, horario y técnico.

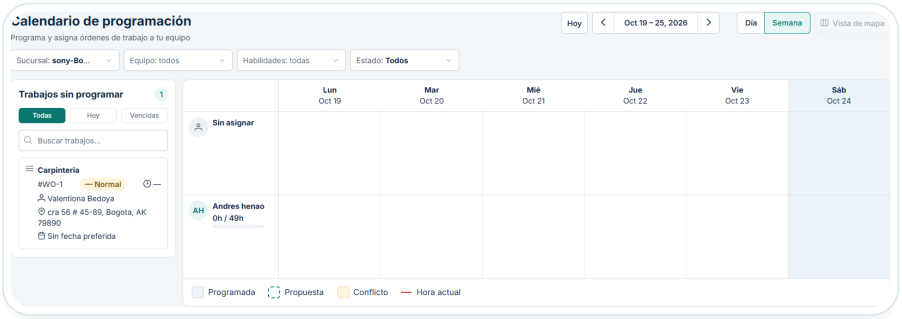
Orden y visita tienen funciones distintas

La orden agrupa el alcance del trabajo. La visita define cuándo y con qué técnicos se realizará. En este ejemplo la primera visita se crea junto con la orden.

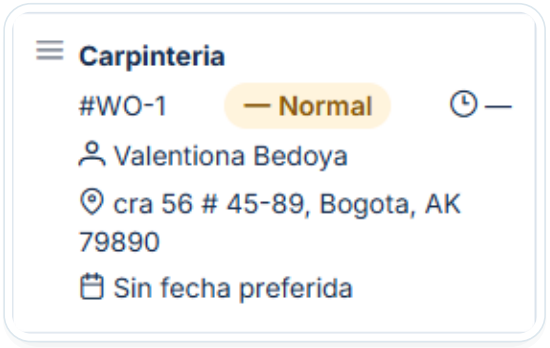
08 / AGENDA Y ASIGNACIÓN

Localiza el trabajo sin programar

Abre Agenda para convertir la visita pendiente en un plan de trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



WO-1 pendiente de programación

1 Busca WO-1

En Trabajos sin programar, usa Todas, Hoy, Vencidas o Buscar trabajos para localizar la tarjeta correcta.

2 Revisa la agenda

Selecciona Día o Semana, navega por las fechas y utiliza los filtros de Sucursal, Equipo, Habilidades y Estado.

3 Abre la asignación

Selecciona la tarjeta de WO-1 para abrir Asignar orden de trabajo. Comprueba el cliente y la ubicación antes de definir el horario.

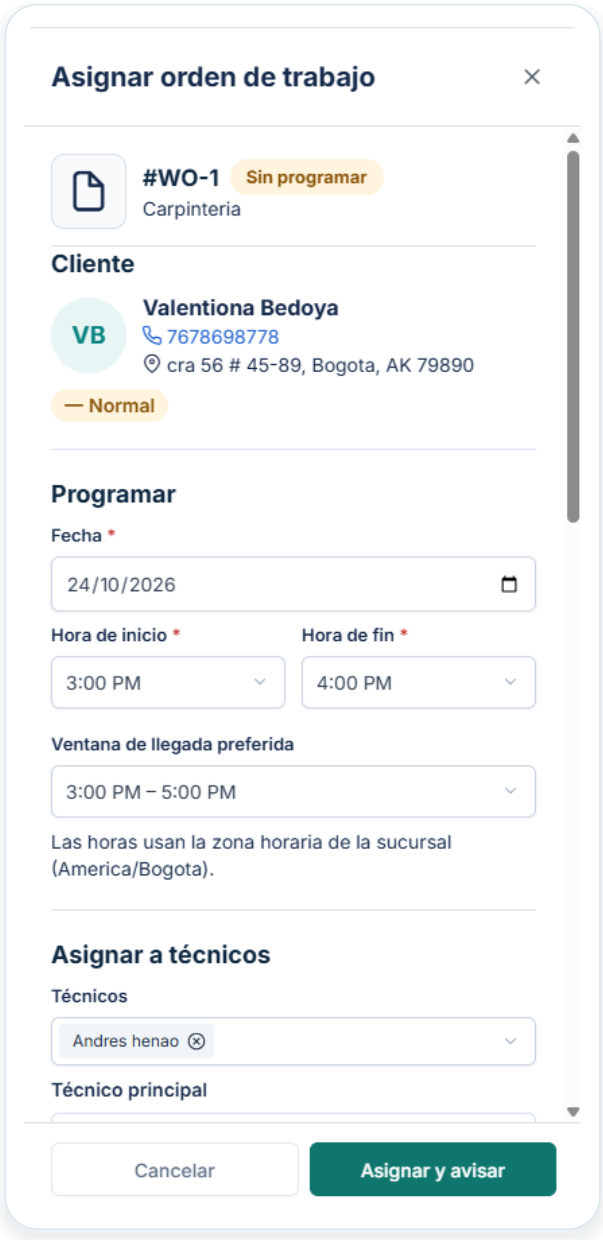
El técnico ya aparece en el calendario

La fila de Andres henao está disponible para planificar. La tarjeta de WO-1 sigue en Trabajos sin programar hasta que se confirme la asignación.

08 / AGENDA Y ASIGNACIÓN

Elige horario y técnico

Completa los datos de la visita antes de revisar conflictos y avisos.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Define fecha y horas

En Programar, completa Fecha, Hora de inicio y Hora de fin. El ejemplo utiliza el 24/10/2026, de 3:00 a 4:00 p. m.

2 Revisa la ventana de llegada

Comprueba Ventana de llegada preferida. La captura muestra de 3:00 a 5:00 p. m.; ajusta los valores al plan que comunicarás al cliente.

3 Selecciona al equipo

En Técnicos, elige a las personas asignadas y comprueba Técnico principal. El ejemplo incluye a Andres henao.

4 Continúa la revisión del panel

Desplázate para revisar carga de trabajo, disponibilidad, conflictos y notificaciones antes de confirmar.

Comprueba la zona horaria

El panel utiliza la zona horaria de la sucursal, America/Bogota. El horario del trabajo y la ventana de llegada son campos distintos.

Revisa conflictos y avisos

La programación debe reflejar las condiciones reales de la empresa y del técnico.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Lee los avisos

La captura muestra Outside availability y Fuera del horario comercial. Para esta sucursal, el sábado está configurado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

2 Revisa el horario o justifica la excepción

Puedes volver a los campos de programación para ajustar el plan. Si confirmas la excepción que permite el formulario, completa Justificación con el motivo correspondiente.

3 Comprueba las notificaciones

Revisa Enviar un correo electrónico al cliente cuando se programe y Enviar al cliente los datos del técnico. SMS aparece deshabilitado.

4 Confirma la asignación

Selecciona Asignar y avisar cuando el horario, el técnico, la justificación y las opciones de aviso estén revisados.

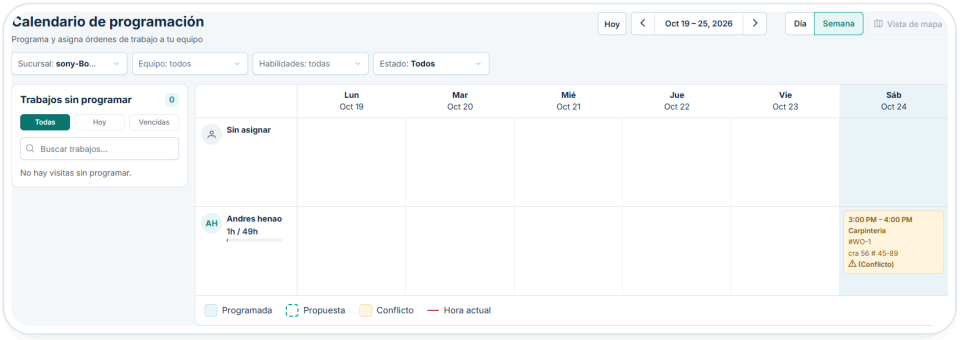
El ejemplo incluye una excepción de horario

La visita se ha propuesto después del cierre del sábado y el formulario pide una justificación obligatoria. En la siguiente captura aparece guardada con el indicador de conflicto.

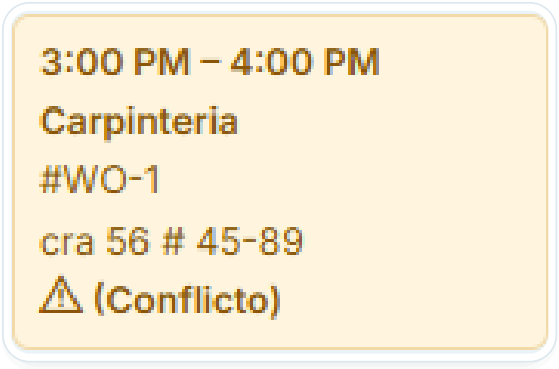
08 / AGENDA Y ASIGNACIÓN

Comprueba la visita programada

Verifica día, horario y técnico, junto con los avisos que sigan pendientes.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo



Visita guardada · 3:00 a 4:00 p. m. · Conflicto

1 Localiza WO-1 en el calendario

La tarjeta aparece el sábado 24 de octubre de 2026, de 3:00 a 4:00 p. m., en la fila de Andres henao.

2 Comprueba los pendientes

Trabajos sin programar queda en cero. La carga de la fila del técnico muestra 1 h / 49 h en esta vista.

3 Revisa el indicador de conflicto

La tarjeta conserva el color y la etiqueta Conflicto. Esta asignación quedó guardada con la excepción documentada; revisa el horario desde la visita si necesitas modificarlo.

Resultado del recorrido

WO-1 tiene una visita programada y un técnico asignado. El aviso de conflicto sigue visible en el ejemplo. El siguiente recorrido corresponde al técnico: consultar la visita, ejecutar el servicio y completar el trabajo.

08 / AGENDA Y ASIGNACIÓN

Modifica una visita programada

Actualiza el horario o el equipo desde la misma visita del calendario.

Para quién: Equipo con permiso de programación

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Abrir visita
Desde Agenda

02
Ajustar
Horario y técnicos

03
Guardar
Calendario actualizado

1. **Abre la visita**
   En Agenda, selecciona la tarjeta correcta para abrir Asignar orden de trabajo.
2. **Cambia fecha u horas**
   Modifica Fecha, Hora de inicio y Hora de fin. Revisa también la ventana de llegada.
3. **Revisa los técnicos**
   Comprueba quién participa y cuál es el Técnico principal.
4. **Resuelve los conflictos**
   Si se solicita Justificación para una incompatibilidad, revisa el motivo antes de confirmar.
5. **Guarda el cambio**
   Utiliza Actualizar o Actualizar y notificar cuando corresponda avisar al cliente.
6. **Distingue cancelar de cerrar el panel**
   Cancelar cierra sin guardar; Cancelar visita es la acción visible para cancelar la visita. Revisa sus condiciones antes de confirmar.

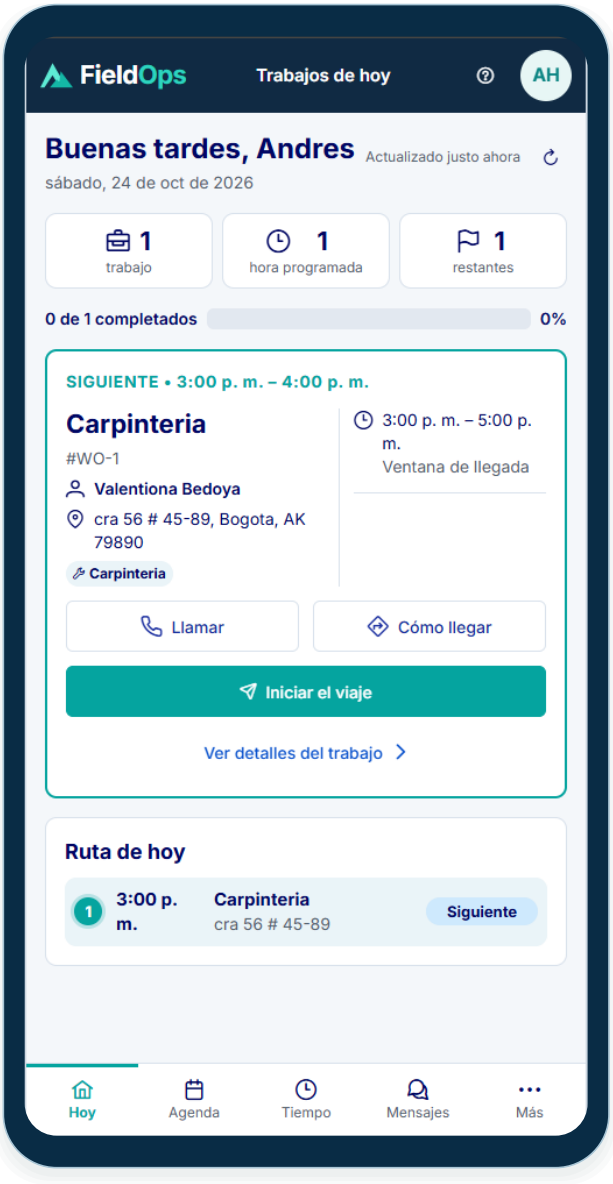
Comprueba las condiciones de cancelación

La ayuda original remite a soporte para cancelar; una captura posterior muestra Cancelar visita. Ese proceso de confirmación no está ilustrado. Revisa las condiciones de tu versión o consulta al administrador.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Consulta los trabajos de hoy

Revisa la visita asignada antes de salir hacia el lugar del servicio.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba el resumen

Revisa los trabajos, las horas programadas, los pendientes y el progreso del día. El ejemplo empieza con 0 de 1 completados.

2 Confirma la siguiente visita

Comprueba WO-1, el cliente, la dirección, el servicio y la ventana de llegada. Ver detalles del trabajo abre su información.

3 Prepara el traslado

Llamar contacta al cliente y Cómo llegar abre la dirección en mapas. Selecciona Iniciar el viaje cuando salgas hacia la propiedad.

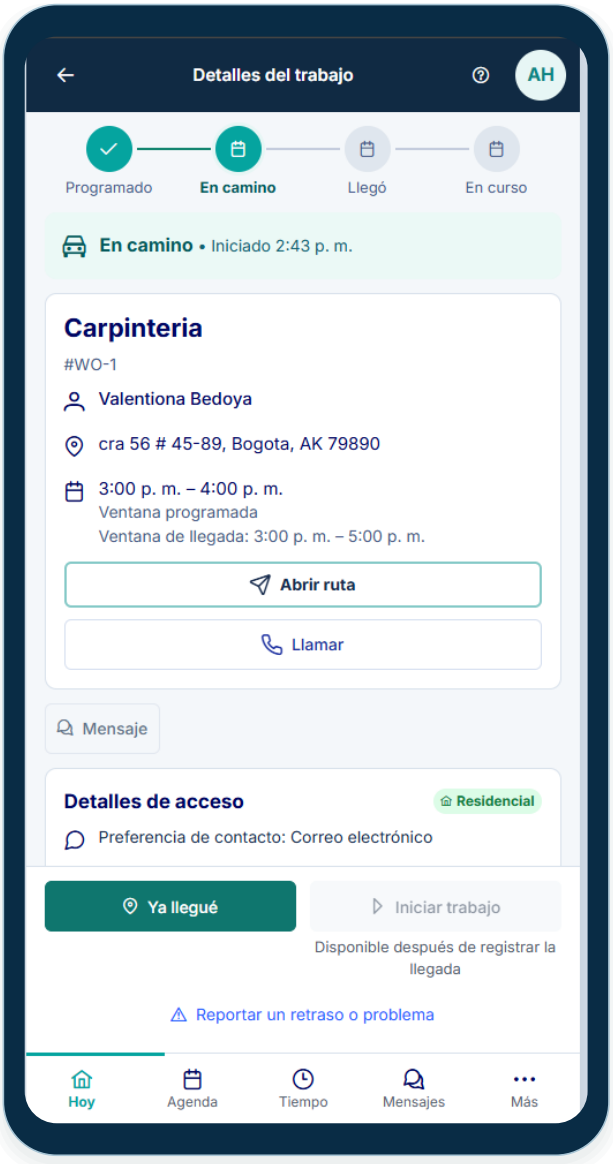
Revisa el trabajo correcto

Este recorrido corresponde a WO-1, Carpinteria, asignada a Andres. Las acciones operativas de la visita corresponden al técnico principal.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Registra la llegada y comienza

Actualiza el avance de la visita desde el traslado hasta el inicio del trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba En camino

Después de Iniciar el viaje, el estado cambia a En camino. Revisa Detalles de acceso y la preferencia de contacto.

2 Registra tu llegada

Al llegar a la propiedad, selecciona Ya llegué. La pantalla indica que Iniciar trabajo está disponible después de registrar la llegada.

3 Inicia el trabajo

Selecciona Iniciar trabajo cuando comiences el servicio. El estado cambia a En curso y comienza el tiempo de mano de obra.

Lo que muestra esta captura

La visita todavía está En camino y el botón Iniciar trabajo permanece deshabilitado. La siguiente pantalla del recorrido ya muestra el trabajo en curso.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Completa las tareas del servicio

Actualiza la lista de verificación mientras realizas el trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Trabaja sobre la visita asignada

Comprueba la referencia WO-1 y el cliente antes de actualizar los datos del servicio.

2 Marca las tareas terminadas

En Tareas, completa los elementos de Lista de tareas. Las tareas identificadas como Obligatoria deben estar terminadas para continuar al cierre.

3 Añade contexto o tareas

Agregar tarea incorpora otra tarea y el icono de comentario permite dejar una nota. Ver el alcance original ayuda a comprobar lo aprobado.

4 Pausa cuando interrumpas el trabajo

Pausar detiene el tiempo de mano de obra. Reanuda cuando continúes; Reportar un problema abre las opciones disponibles para contactar a la oficina.

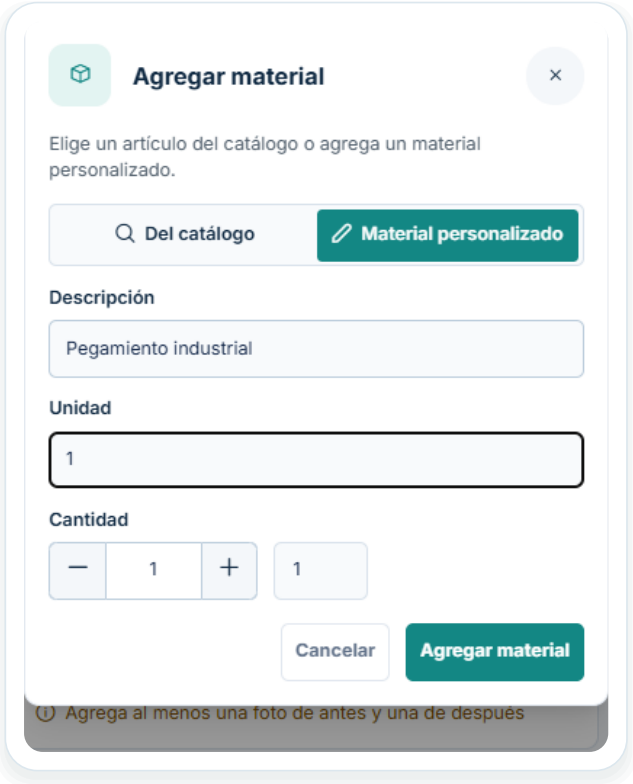
Cómo reconocer que la lista está completa

Finalización del trabajo muestra 100%, 1 de 1 tareas completadas y Todas las tareas obligatorias están completas. Todavía debes registrar las fotos requeridas.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Registra los materiales utilizados

Añade los materiales reales, incluidos los que no estaban planeados.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Abre Agregar material

Elige Del catálogo para utilizar un artículo existente, o Material personalizado para registrar otro.

2 Describe el material y la unidad

Completa Descripción y Unidad con datos que permitan identificar lo utilizado. La captura muestra Pegamiento industrial como ejemplo.

3 Indica la cantidad y confirma

Ajusta Cantidad con los controles o escribe su valor. Selecciona Agregar material y comprueba el registro al volver al trabajo.

El registro se revisa antes de cerrar

Este cuadro muestra el material antes de confirmar. Más adelante, el resumen de finalización incluye tabla de roble × 1 y Pegamiento industrial × 1. Comprueba cada cantidad real.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Añade fotos de antes y después

Documenta el estado del lugar o elemento atendido durante el servicio.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Añade las fotografías

En Fotos y evidencia, selecciona Agregar foto. Elige Antes o Después y carga o toma una imagen JPEG o PNG.

2 Comprueba ambos tipos de evidencia

Debes tener al menos una foto de Antes y una de Después. Abre las fotos para revisar que se distingan los detalles del trabajo.

3 Verifica el resultado

Fotos de antes y después agregadas confirma que existen ambos tipos. Comprueba que pertenecen a la visita que estás completando.

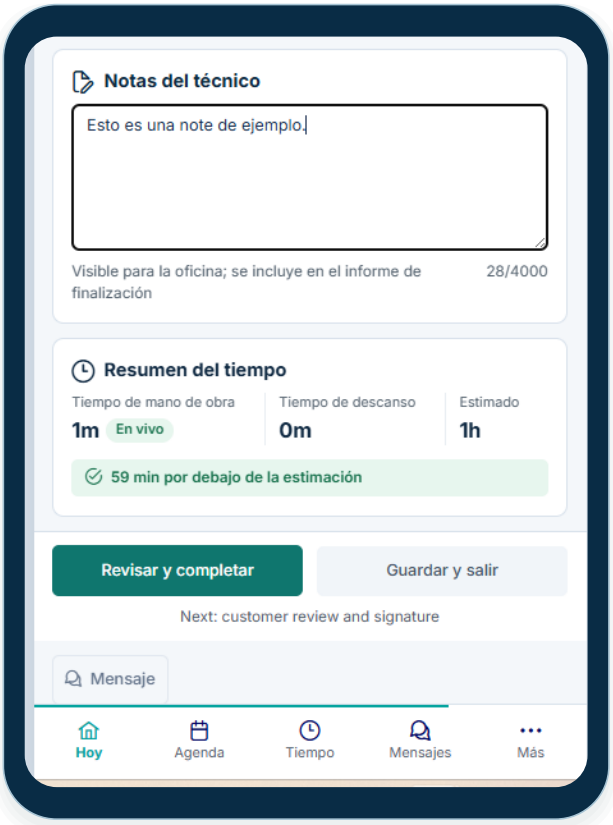
Las imágenes de esta demo son ilustrativas

Para un servicio real, fotografía el mismo lugar o elemento antes y después de intervenirlo. Las evidencias deben documentar el trabajo realizado.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Deja una nota y revisa el tiempo

Explica el resultado del servicio y comprueba lo registrado durante la visita.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Escribe Notas del técnico

Describe lo realizado, las incidencias y cualquier información útil. La nota es visible para la oficina y se incluye en el informe de finalización.

2 Comprueba el registro del tiempo

En Resumen del tiempo, revisa Tiempo de mano de obra, Tiempo de descanso y Estimado. Los valores de esta captura corresponden a la demostración.

3 Abre la revisión de cierre

Con las tareas obligatorias y las fotos completas, selecciona Revisar y completar. Guardar y salir permite dejar el trabajo para continuar después.

Escribe una nota concreta

La captura contiene Esto es una nota de ejemplo. En un trabajo real, resume el resultado y cualquier observación relevante. Las notas se guardan al salir del campo; comprueba la confirmación disponible.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Controla el tiempo y las pausas

El tiempo de trabajo se registra con las acciones de la visita.

Para quién: Técnico principal de la visita

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Iniciar
Comienza el tiempo laboral

02
Pausar y reanudar
Separa trabajo y descanso

03
Revisar
Comprueba el total

1. **Inicia el trabajo al llegar**

   Tras registrar la llegada, Iniciar trabajo inicia el tiempo de trabajo.

2. **Pausa cuando dejes de trabajar**

   Selecciona Pausar para detener el tiempo laboral. Reanudar permite continuar.

3. **Comprueba el resumen del tiempo**

   Revisa Tiempo de mano de obra, Tiempo de descanso y la duración estimada. El resumen de cierre conserva el tiempo registrado.

4. **Comunica un problema**

   Reportar un problema o Reportar retraso o problema abre las opciones disponibles. La ayuda documenta Llamar a la oficina para contactar con despacho.

5. **Abre tu menú personal**

   En Más encontrarás Mi perfil, Configuración de cuenta, Ayuda y soporte y Cerrar sesión. El avatar también permite cerrar la sesión.

6. **Vuelve a tus trabajos del día**

   Selecciona Hoy. La ayuda describe Agenda, Tiempo, Mensajes y Notificaciones del técnico como Próximamente y no incluye una página de trabajos anteriores.

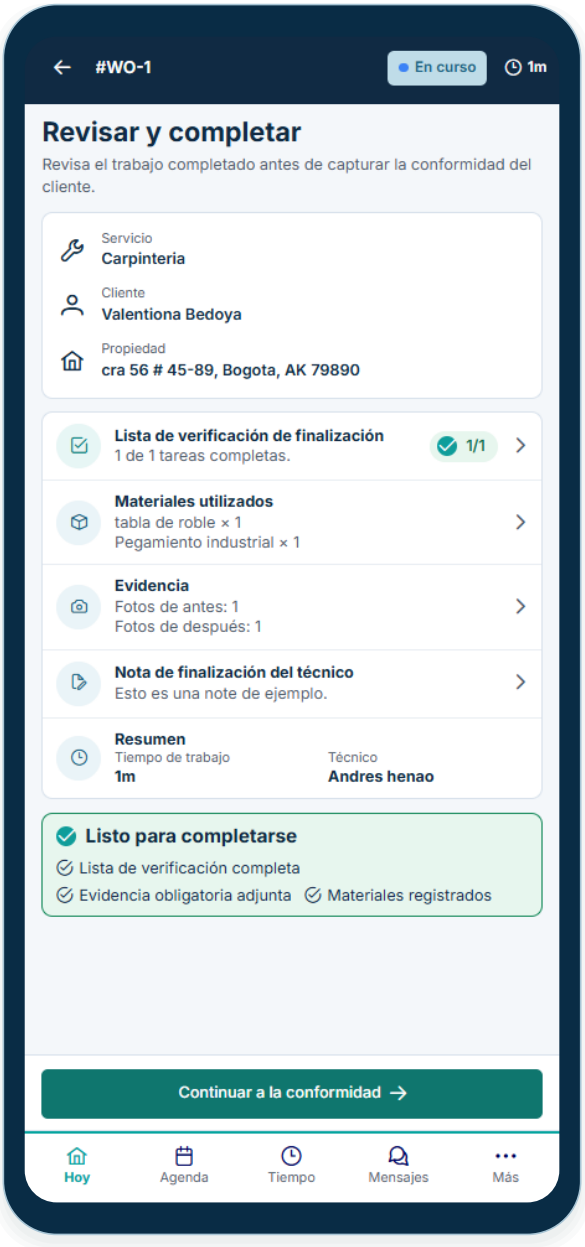
Guarda antes de salir

Guardar y salir permite continuar después. La entrada manual de tiempos no está disponible en el recorrido documentado; solicita ayuda si necesitas corregir un registro.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Revisa antes de completar

Comprueba tareas, materiales, evidencias, nota y tiempo de trabajo.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba la referencia y el cliente

Revisa WO-1, el servicio y la propiedad antes de confirmar la finalización.

2 Verifica cada sección

Comprueba Lista de verificación de finalización, Materiales utilizados, Evidencia, Nota de finalización del técnico y Resumen.

3 Corrige los datos pendientes

Si detectas un error, vuelve a la sección correspondiente. Las cantidades y evidencias deben reflejar el servicio realmente realizado.

4 Continúa a la conformidad

Cuando aparezca Listo para completarse, selecciona Continuar a la conformidad.

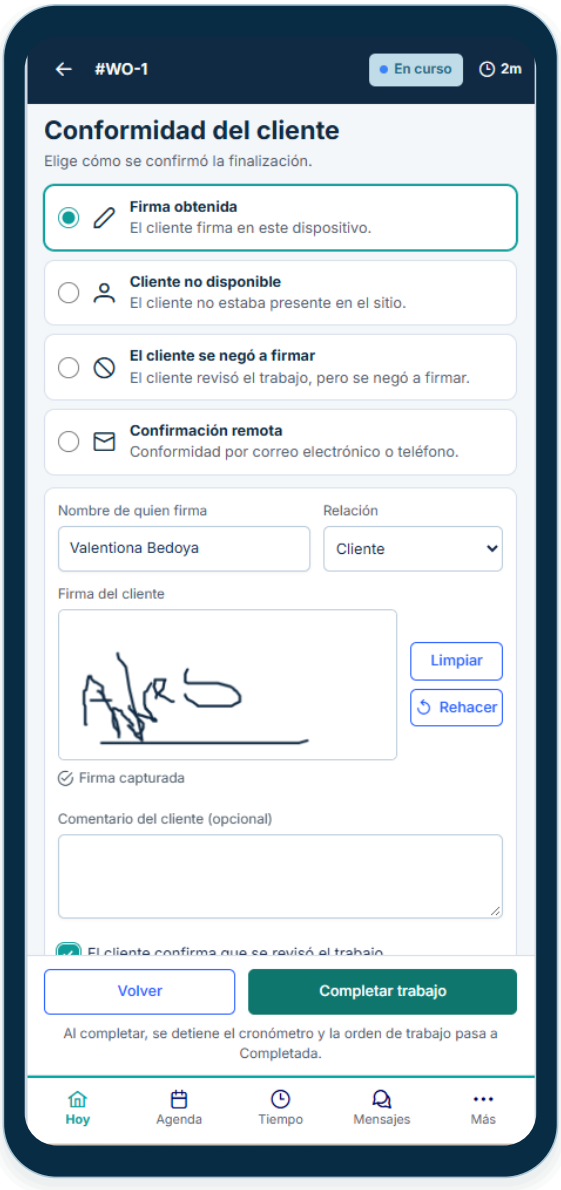
Requisitos visibles en el ejemplo

La revisión muestra 1/1 tareas, una foto de antes, una de después y los materiales registrados. El trabajo todavía está En curso en esta pantalla.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Registra la conformidad del cliente

Indica cómo confirmó la persona la finalización del servicio.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Elige el método real

Selecciona Firma obtenida, Cliente no disponible, El cliente se negó a firmar o Confirmación remota, según lo ocurrido.

2 Completa los datos solicitados

Con Firma obtenida, registra Nombre de quien firma y Relación; permite que la persona firme en el dispositivo.

3 Revisa la firma y la conformidad

Comprueba Firma capturada y el comentario opcional. Limpiar y Rehacer permiten corregir la firma. Confirma la revisión del trabajo cuando se solicite.

4 Selecciona Completar trabajo

El aviso explica que esta acción detiene el cronómetro y cambia la orden de trabajo a Completada.

La firma reconoce el servicio; el pago se registra después

La conformidad se asocia al trabajo. No confirma el cobro ni que la factura esté pagada. La firma mostrada pertenece al ejemplo de la demo.

09 / EJECUCIÓN Y CIERRE EN CAMPO

Comprueba el trabajo completado

Verifica el resultado después de confirmar el cierre del servicio.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba el resumen del día

Trabajos de hoy muestra 1 de 1 completados, 100% y cero trabajos restantes.

2 Revisa la ruta

La tarjeta de Carpinteria aparece como Completado. El mensaje indica que todos los trabajos de hoy están completos.

3 Continúa con la revisión de oficina

En Trabajos, abre el menú del trabajo completado y selecciona Revisar finalización. La revisión se abre en Facturas para comparar lo aprobado y lo realizado antes de facturar.

El cierre técnico y la facturación son pasos distintos

El trabajo quedó completado en la demo. La oficina revisa el servicio, prepara la factura y comprueba el pago recibido en las etapas siguientes.

10 / FACTURACIÓN Y PAGOS

Revisa el trabajo antes de facturar

La oficina compara el servicio completado con la cotización aprobada.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Abre la cola de revisión

En Facturas, selecciona Requieren revisión. Filtra por sucursal, fecha de finalización, técnico o estado de variación cuando lo necesites.

2 Selecciona el trabajo

Comprueba el cliente y las referencias. El ejemplo corresponde a WO-1, Carpinteria, con cotización Q-1 y total aprobado de COP 83.300.

3 Consulta el respaldo del servicio

Revisión de facturación muestra las diferencias. Evidencia del trabajo y Registro de auditoría permiten comprobar el servicio y su historial.

Completado y sin facturar

La captura muestra 1 trabajo pendiente de revisión, 1 con variaciones y 0 listos para facturar. La revisión y generación de facturas corresponden al propietario o a contabilidad.

Comprueba las variaciones

Distingue las diferencias operativas de los importes que se van a cobrar.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Compara cada concepto

Revisa Aprobado, Real, Facturable, Impuesto, Monto y Estado. Carpinteria coincide con la cotización: una unidad y COP 70.000.

2 Revisa tiempo y materiales

El tiempo real es de 2 minutos frente a 0 horas aprobadas. tabla de roble y Pegamiento industrial no estaban en la cotización y aparecen con cantidad facturable 0.

3 Comprueba el total

El subtotal permanece en COP 70.000; el impuesto mostrado es COP 13.300 y la factura suma COP 83.300. La variación monetaria es COP 0.

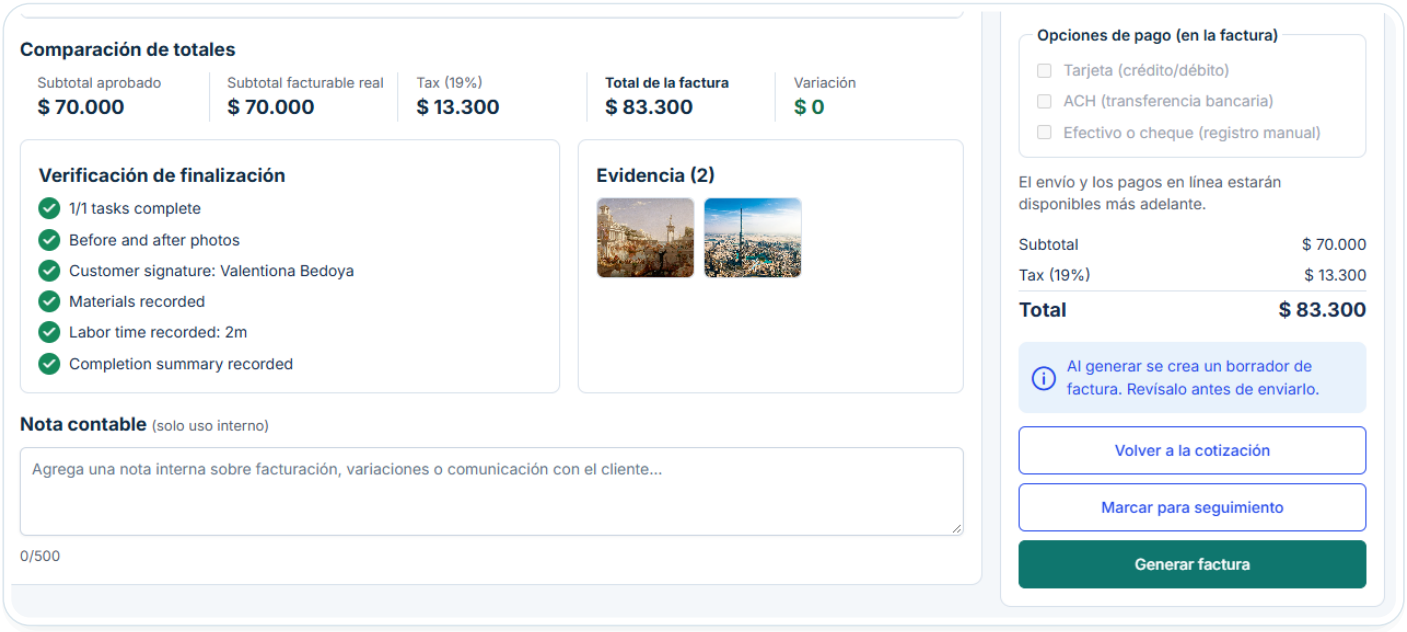
Las diferencias no añaden cargos automáticamente

Los materiales y el tiempo quedan registrados para revisión. La pantalla advierte que los cargos adicionales requieren aprobación del cliente; Agregar ajuste todavía aparece deshabilitado.

10 / FACTURACIÓN Y PAGOS

Genera el borrador de factura

Comprueba la finalización y los datos de la factura antes de generar.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Verifica el cierre del servicio

Revisa tareas, fotos, firma, materiales, tiempo y resumen. Abre las evidencias para comprobar su contenido; las fotografías de esta demo son ilustrativas.

2 Revisa los datos de facturación

Comprueba número de vista previa, fecha de emisión, condiciones, vencimiento y moneda. Añade una Nota contable si necesitas dejar contexto interno.

3 Selecciona Generar factura

Si aparece una confirmación por variaciones, revísala antes de generar el borrador. Volver a la cotización permite detener este recorrido y revisar el alcance.

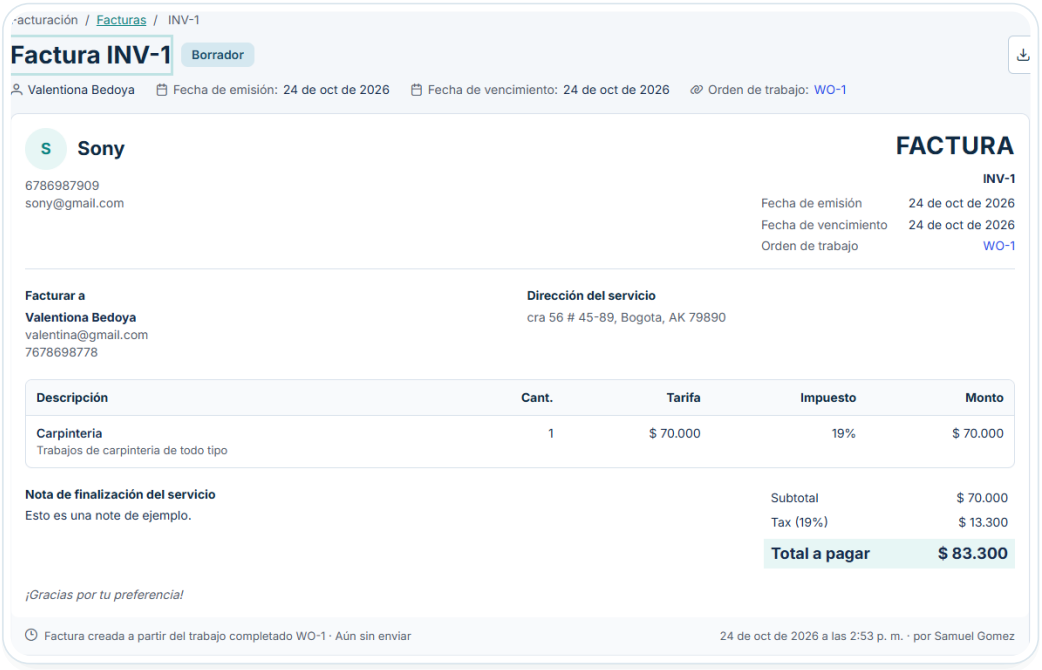
Generar todavía no envía la factura

El resultado es un borrador que debes revisar. Las opciones atenuadas de entrega y pago no están disponibles en esta pantalla; no se activan por el hecho de generar.

10 / FACTURACIÓN Y PAGOS

Revisa la factura INV-1

Confirma el documento que se enviará al cliente.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba cliente y referencias

Verifica el cliente, la dirección del servicio y el vínculo con WO-1. La etiqueta Borrador indica que todavía no se ha enviado.

2 Revisa conceptos y totales

El documento contiene Carpinteria por COP 70.000, impuesto del 19% por COP 13.300 y total a pagar de COP 83.300. Comprueba también la nota de finalización.

3 Descarga y revisa el PDF

Utiliza Descargar PDF para comprobar el documento. Después revisa el panel de envío antes de seleccionar Enviar factura.

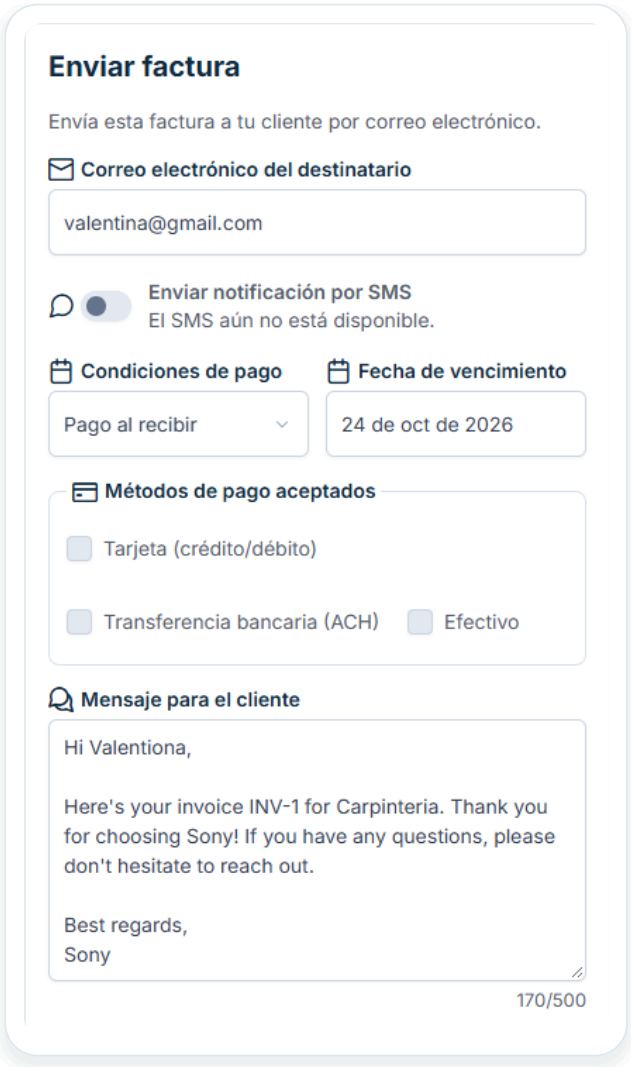
Los importes conservan lo aprobado

En este ejemplo, el borrador mantiene el total de Q-1. Los materiales registrados durante la visita no se han convertido en cargos adicionales.

10 / FACTURACIÓN Y PAGOS

Prepara y envía la factura

Revisa el destinatario, las condiciones y el mensaje de envío.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba el correo del cliente

En Enviar factura, revisa Correo electrónico del destinatario. Confirma que corresponde a la persona que debe recibir INV-1.

2 Revisa vencimiento y opciones

Comprueba Condiciones de pago y Fecha de vencimiento. Utiliza únicamente las opciones disponibles; la captura indica que SMS aún no está disponible.

3 Personaliza el mensaje

Lee Mensaje para el cliente y adapta su idioma y contenido. Esta demo conserva una plantilla en inglés: revísala antes de utilizarla en una comunicación real.

4 Selecciona Enviar factura

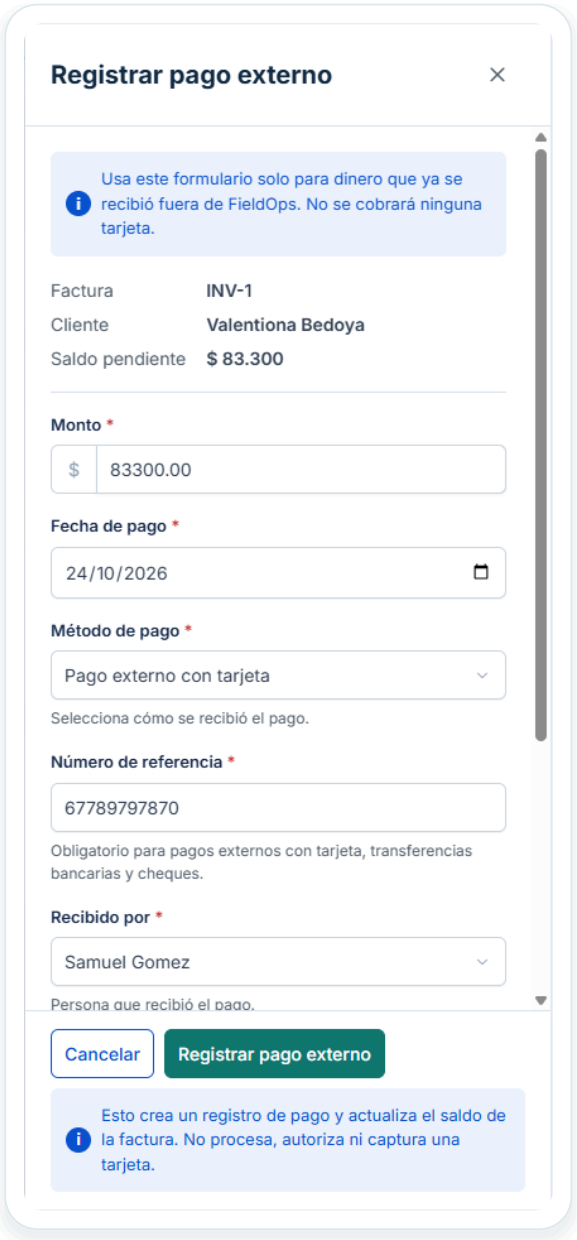
Confirma el envío cuando se solicite. La siguiente captura del recorrido muestra INV-1 en estado Enviada desde la vista del cliente.

Enviada no significa pagada

El envío permite al cliente consultar la factura. El saldo sigue pendiente hasta que el pago se confirme o se registre un cobro externo recibido.

Registra un pago ya recibido

La oficina utiliza este formulario para cobros realizados fuera de FieldOps.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Abre el registro de pago

En Facturas, localiza la factura y selecciona Registrar pago desde el menú de su fila. Comprueba la factura, el cliente y el saldo pendiente.

2 Indica cómo se recibió el dinero

Completa Monto, Fecha de pago y Método de pago según el cobro real. La captura muestra Pago externo con tarjeta como ejemplo.

3 Añade referencia y responsable

Completa Número de referencia y Recibido por. La referencia es obligatoria para pagos externos con tarjeta, transferencias y cheques.

4 Revisa y registra

Revisa Enviar recibo y Nota interna cuando se ofrezcan. Selecciona Registrar pago externo solo tras comprobar la recepción. Al guardarse, verifica el saldo y el registro en Pagos.

Este formulario no cobra una tarjeta

Registra dinero recibido fuera de FieldOps. La captura muestra el formulario antes de guardar, saldo pendiente de COP 83.300 y ningún pago registrado; no confirma un registro posterior.

10 / FACTURACIÓN Y PAGOS

Sigue saldos y facturas vencidas

Localiza los cobros pendientes y conserva el historial de cada documento.

Para quién: Equipo de facturación

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Vencimiento
Fecha límite de pago

02
Saldo pendiente
Importe por recibir

03
Pago registrado
Saldo actualizado

1 **Abre Vencidas**

En Facturas, selecciona la vista de facturas vencidas.

2 **Revisa cada saldo**

Consulta vencimiento, saldo y última actividad. Usa búsqueda y filtros.

3 **Consulta Resumen de antigüedad**

Los importes se agrupan en Al día, 1-30 días, 31-60 días y Más de 60 días.

4 **Abre el detalle**

Usa Ver factura. Al registrar el pago completo, la factura sale del listado de vencidas.

5 **Si necesitas anular una factura**

Anota número y motivo, y utiliza la vía de soporte disponible. La ayuda no documenta una anulación autónoma en la app.

El historial se conserva

Solicitar una anulación no borra ni modifica la factura. Confirma su resolución con el equipo responsable; la ayuda no documenta una anulación autónoma.

11 / SUPERVISIÓN E INFORMES

Interpreta tus paneles de negocio

Distingue seguimiento operativo, resultados financieros y página de bienvenida.

Para quién: Propietario: vista Negocio. Otras vistas dependen del rol.

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Operaciones
Trabajo y equipo del día

02
Negocio
Resultados y capacidad

03
Resumen
Acceso según tu rol

1. **Filtra la operación**

   En Operaciones, elige Sucursal y Fecha. Filtros permite afinar por técnico o categoría.

2. **Revisa lo que necesita atención**

   Comprueba trabajos, no asignados, retrasos, utilización y puntualidad; consulta visitas y disponibilidad.

3. **Abre el despacho**

   Abrir tablero de despacho lleva al calendario para asignar o ajustar visitas. Utiliza refrescar para recargar.

4. **Consulta el negocio como propietario**

   En Negocio, define sucursal y periodo. Activa Comparar con el periodo anterior para revisar cómo han cambiado los resultados.

5. **Lee ingresos y capacidad**

   Revisa ingresos, beneficio estimado, flujo de caja, embudo comercial, sucursales y alertas. Exportar informe descarga el informe.

6. **Si tu inicio es Resumen**

   Contabilidad y Lector ven una bienvenida con organización y rol. Utiliza el menú para abrir las áreas permitidas.

El beneficio es una estimación

Los indicadores de margen y rentabilidad dependen de los datos registrados. No sustituyen una revisión contable.

11 / SUPERVISIÓN E INFORMES

Filtra y exporta reportes

Selecciona el informe y revisa su alcance antes de comparar periodos.

Para quién: Reportes disponibles según el rol

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Elegir informe
Catálogo y favoritos

02
Filtrar
Periodo y sucursal

03
Exportar
CSV o PDF

1 **Busca el reporte**

En Informes, utiliza el catálogo, Buscar informes, Favoritos o Vistos recientemente.

2 **Define el periodo**

Configura Rango de fechas y Sucursal. Activa Comparar con el periodo anterior cuando esté disponible.

3 **Aplica los filtros**

Ajusta las opciones del reporte y selecciona Aplicar filtros; Restablecer las limpia.

4 **Revisa los resultados**

Consulta indicadores, gráfico y tabla. Puedes ordenar columnas y cambiar de página.

5 **Guarda y exporta**

La estrella añade un favorito. Exportar CSV y Descargar PDF permiten descargar los resultados.

6 **Reabre exportaciones anteriores**

Historial de exportaciones conserva la referencia; los archivos no se almacenan allí. Abrir informe vuelve a ejecutar el informe.

Permisos y fecha de los datos

Propietario y gerente de operaciones ven los cinco tipos documentados. Contabilidad accede a rentabilidad y antigüedad; despacho a conversión, cumplimiento y utilización. La antigüedad de facturas refleja el día actual.

11 / SUPERVISIÓN E INFORMES

Consulta cambios y notificaciones

Utiliza la auditoría para rastrear cambios y los avisos para actuar.

Para quién: Auditoría: Propietario, Gerente de operaciones y Contabilidad

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Aviso
Qué necesita atención

02
Registro relacionado
Contexto del servicio

03
Auditoría
Quién cambió qué

1 **Abre Registro de auditoría**

Revisa Eventos de hoy, Usuarios activos, Cambios de alto impacto y Cambios de acceso.

2 **Busca un cambio**

Filtra por fecha, usuario, acción, entidad, sucursal e impacto. Aplica los filtros y ordena la tabla.

3 **Consulta el detalle**

Ver abre el evento con Antes, Después y metadatos. Puedes copiar su ID y exportar CSV.

4 **Abre las notificaciones**

La campana o Ver todas las notificaciones abre los avisos. Revisa Todas las notificaciones o Sin leer y sus filtros.

5 **Actúa desde el aviso**

Selecciona la notificación para marcarla leída y abrir el registro relacionado cuando exista.

6 **Organiza lo pendiente**

El menú permite marcar leído o no leído. Marcar todas como leídas limpia los pendientes; Actualizar carga nuevos avisos.

La auditoría es de consulta

Los eventos no se editan ni se eliminan. La disponibilidad de las notificaciones depende del rol y de la versión.

12 / TU CUENTA

Actualiza tu perfil y contraseña

Gestiona tus datos personales desde el menú de cuenta.

Para quién: Personal de la organización, incluido el técnico

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Perfil
Nombre, teléfono y foto

02
Seguridad
Contraseña actual y nueva

03
Guardar
Datos o acceso actualizados

1 **Abre Mi perfil**

Selecciona tu nombre arriba a la derecha; como técnico, entra en Más.

2 **Actualiza los datos**

Edita Nombre, Apellido y Teléfono. Cambiar foto acepta JPG o PNG de hasta 5 MB; Eliminar foto la elimina.

3 **Guarda el perfil**

Selecciona Guardar cambios. Correo, organización y rol se muestran sin edición; el administrador gestiona el rol.

4 **Abre la seguridad**

En Configuración de cuenta, entra en Seguridad. El técnico accede desde su menú Más.

5 **Introduce las contraseñas**

Completa Contraseña actual, Nueva contraseña y Confirmar nueva contraseña. Revisa Requisitos de la contraseña.

6 **Actualiza el acceso**

Selecciona Actualizar contraseña. La sesión actual se mantiene y las demás sesiones se cierran.

El portal del cliente usa otro recorrido

Para recuperar o cambiar la contraseña del portal, utiliza ¿Olvidaste tu contraseña? desde su página de acceso.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Activa y recupera tu acceso

Tu empresa de servicios te invita por correo al portal.

Para quién: Cliente invitado

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Invitación
Enlace de activación

02
Contraseña
Acceso personal

03
Inicio
Portal de servicios

1 Abre la invitación

Sigue el enlace del correo de tu empresa de servicios. Completa el apellido si el formulario lo solicita.

2 Crea tu contraseña

Contraseña y Confirmar contraseña deben coincidir. La ayuda indica entre 12 y 128 caracteres y que sea distinta del correo.

3 Si ya tienes una cuenta

Introduce Contraseña actual y usa Vincular mi cuenta; en un acceso nuevo, selecciona Activar acceso.

4 Entra al portal

En Inicia sesión en tu portal, introduce Correo electrónico y Contraseña. Recordarme debe usarse solo en tu dispositivo personal.

5 Recupera la contraseña

¿Olvidaste tu contraseña? > Enviar enlace de recuperación envía un correo. Abre el enlace, repite la nueva contraseña y pulsa Restablecer contraseña.

6 Vuelve a iniciar sesión

Tras Contraseña actualizada, selecciona Continuar al inicio de sesión. El enlace de recuperación sirve una vez y caduca en 30 minutos.

Si la invitación no está disponible

Pide un nuevo enlace a tu empresa de servicios. No necesitas una cuenta nueva para cada intento.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Tus servicios en un solo lugar

Utiliza Inicio para seguir solicitudes, citas, novedades y pagos.

Para quién: Cliente con acceso al portal

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Atención
Acciones y pagos pendientes

02
Seguimiento
Solicitudes y próxima cita

03
Historial
Novedades y actividad

1 Revisa lo que requiere tu atención

Consulta las tarjetas de Acción requerida y Pago pendiente. Abre la cotización o factura relacionada para conocer el siguiente paso.

2 Solicita un nuevo servicio

Selecciona Solicitar un servicio y completa el formulario. Enviar una solicitud no confirma un precio ni una cita.

3 Sigue las solicitudes activas

En Solicitudes activas, selecciona Ver para consultar el detalle. Solicitudes, en el menú, reúne el listado completo.

4 Consulta citas y novedades

Próxima cita muestra el servicio programado. Mensajes y novedades informa cambios; Actividad reciente reúne servicios anteriores.

5 Filtra y pide ayuda

Propiedad permite centrarte en una ubicación. Utiliza ¿Necesitas ayuda? para contactar con la empresa cuando esta opción esté disponible.

El portal muestra los servicios de tu cuenta

Inicio reúne lo que la empresa tiene asociado a tu acceso. Los avisos de novedades son notificaciones del proceso, no una conversación de chat.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Gestiona ubicaciones y novedades

Mantén los datos de acceso y sigue los cambios de tus servicios.

Para quién: Cliente

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Propiedades
Lugares de servicio

02
Actualizaciones
Avisos del proceso

03
Actividad
Trabajos anteriores

1. **Abre tus propiedades**

   En Tu propiedad, selecciona Administrar. Agregar propiedad permite registrar otra ubicación.

2. **Crea o modifica una propiedad**

   Introduce nombre, dirección e instrucciones de acceso. Después puedes editar nombre e instrucciones con Editar.

3. **Consulta tus avisos**

   La campana o Ver todas en Mensajes y novedades abre el listado de actualizaciones.

4. **Filtra las novedades**

   Usa Todas, Acción requerida, Citas, Facturación, Solo sin leer o Buscar novedades. Un botón abre el registro relacionado.

5. **Consulta los servicios anteriores**

   Actividad reciente muestra fecha, referencia, importe y estado; abre el informe, recibo o factura si está disponible.

6. **Contacta con la empresa**

   Utiliza las opciones de ¿Necesitas ayuda? cuando aparezcan. Mensajes y novedades es un listado de avisos, no un chat.

Para corregir una dirección existente

Contacta con tu empresa de servicios. Desde el portal puedes editar nombre e instrucciones de acceso; utiliza el filtro de propiedad para centrarte en una ubicación.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Solicita un servicio desde el portal

Describe lo que necesitas y ofrece una disponibilidad orientativa.

Para quién: Cliente con acceso activo

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Propiedad
Dónde necesitas ayuda

02
Servicio
Qué ocurre y su urgencia

03
Revisión
Enviar la solicitud

1 Comienza la solicitud

Desde Inicio o Solicitudes, selecciona Solicitar un servicio.

2 Elige la ubicación

Selecciona una Propiedad existente o utiliza Agregar una propiedad para registrar otra.

3 Describe el servicio

Elige el tipo y el servicio, o la opción para indicar que no estás seguro. Describe el problema y su urgencia.

4 Adjunta información útil

Puedes añadir JPG, PNG o PDF de hasta 10 MB por archivo.

5 Indica disponibilidad

Elige Lo antes posible, Elegir una fecha o Tengo flexibilidad. Indica mañana, tarde, noche o cualquier hora y añade notas.

6 Revisa y envía

En Revisión, corrige con Editar, confirma los datos y pulsa Enviar solicitud. Conserva el número de solicitud.

Enviar no confirma precio ni cita

La empresa revisa tu pedido y te informa de los próximos pasos. Si las solicitudes online están desactivadas, contacta con ella.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Solicita sin iniciar sesión

El formulario público permite enviar un pedido como invitado.

Para quién: Persona con el enlace público de la empresa

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Contacto
Tus datos para responder

02
Lugar y servicio
Necesidad y disponibilidad

03
Número de solicitud
Referencia de seguimiento

1. **Abre el formulario compartido**

   Utiliza el enlace público de tu empresa de servicios. Si indica que no está disponible, contacta con la empresa.

2. **Completa Contacto**

   Introduce nombre, apellidos, correo y teléfono móvil. Selecciona al menos un canal de contacto habilitado.

3. **Indica Propiedad**

   Completa tipo de lugar, dirección, ciudad, estado o departamento, código postal e instrucciones de acceso.

4. **Describe el trabajo**

   En Detalles del servicio, selecciona servicio, explica el problema, define la urgencia y adjunta archivos útiles.

5. **Ofrece disponibilidad**

   Indica cuándo prefieres la visita y añade notas de horario.

6. **Confirma y conserva la referencia**

   En Revisión, comprueba los datos y selecciona Enviar solicitud. Guarda el número que aparece en Solicitud recibida.

Para una emergencia real

No esperes la respuesta al formulario si existe peligro inmediato. Contacta con los servicios de emergencia o con la empresa por el canal apropiado.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Sigue tus solicitudes y citas

Consulta qué se ha solicitado y cuándo está previsto el servicio.

Para quién: Cliente

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Solicitudes
Seguimiento del pedido

02
Citas
Próximas visitas

03
Anteriores
Historial del servicio

1 **Abre Solicitudes**

Revisa número, título, propiedad, estado y fecha. Propiedad filtra por ubicación.

2 **Consulta el detalle**

Selecciona Ver para ver servicio, urgencia, descripción y disponibilidad. La cotización relacionada aparece cuando existe.

3 **Abre Citas**

Próximas muestra las próximas citas; Anteriores contiene las anteriores.

4 **Revisa cada visita**

Comprueba día, hora, servicio, orden de trabajo, técnico, propiedad y estado. Por asignar indica que falta asignación.

5 **Consulta el progreso y los documentos**

Ver abre el detalle con la ventana de llegada y el seguimiento. Ver informe aparece cuando hay un informe disponible.

La próxima cita también aparece en Inicio

Revisa Próxima cita. La empresa de servicios confirma el horario definitivo y la asignación del técnico.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Pide cambiar la fecha de tu cita

La empresa debe confirmar cualquier cambio que solicites.

Para quién: Cliente; solo cuando la acción esté disponible

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01	02	03
Solicitar	**Revisar**	**Confirmar**
Nueva fecha y motivo	Empresa de servicios	Cita actualizada

1. **Abre la cita**
   Entra desde Citas o desde Próxima cita en Inicio.
2. **Selecciona Solicitar reprogramación**
   La acción aparece mientras todavía se permite solicitar un cambio.
3. **Propón fecha y franja**
   Completa Fecha preferida y Franja horaria.
4. **Explica el motivo**
   Escribe Motivo para ayudar a la empresa a revisar tu solicitud.
5. **Envía la solicitud**
   Selecciona Enviar solicitud. Cancelar cierra sin enviar. La cita muestra Reprogramación solicitada con la fecha propuesta.

La cita no cambia automáticamente

Conserva el horario confirmado hasta que la empresa acepte y comunique la modificación.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Revisa y aprueba tu cotización

Consulta la propuesta vigente antes de aceptar el alcance y sus condiciones.

Para quién: Cliente que recibe una cotización

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01	02	03
Revisar	**Responder**	**Continuar**
Alcance, precio y vigencia	Decisión del cliente	Coordinación del servicio

1 Abre la propuesta vigente

Utiliza el enlace recibido por correo o entra en Cotizaciones desde el portal. Comprueba número, fecha de envío, total y Válida hasta.

2 Revisa el alcance y las condiciones

Comprueba los conceptos, las cantidades y los términos. Si hay opciones seleccionables, actívalas o desactívalas para revisar el total.

3 Confirma tu aceptación

Marca la confirmación de alcance y términos solicitada y selecciona Aprobar cotización. Una versión vencida o sustituida no admite esta respuesta.

4 Comprueba Aprobada

Revisa el estado y la fecha de aprobación. Descargar PDF permite guardar una copia del alcance y del importe aceptados.

5 Espera la coordinación del servicio

La empresa prepara el trabajo y confirma fecha y técnico. Si necesitas una aclaración antes de aceptar, utiliza Hacer una pregunta.

La aprobación no cobra ni programa automáticamente

Aceptar una cotización registra tu acuerdo con la propuesta. La cita y el pago se gestionan en sus etapas correspondientes.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Pregunta o rechaza una cotización

Elige la respuesta que corresponda antes de aprobar el trabajo.

Para quién: Cliente que recibe la cotización

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Pregunta
Aclara una duda

02
Aprobación
Acepta el alcance

03
Rechazo
Cierra esa propuesta

1. **Abre una cotización vigente**
   Entra desde el correo o Cotizaciones. Una versión vencida o sustituida no admite respuestas.
2. **Envía una pregunta**
   Selecciona Hacer una pregunta, escribe tu consulta y pulsa Enviar pregunta. El recorrido documentado permite una pregunta por cotización.
3. **Consulta la respuesta con la empresa**
   La cotización sigue abierta tras una pregunta y podrás aprobarla cuando tengas claridad.
4. **Si deseas rechazarla**
   Selecciona Rechazar cotización, escribe el motivo y confirma en el cuadro ¿Rechazar esta cotización?
5. **Comprueba el estado**
   La lista mostrará Pregunta enviada o Rechazada, según tu respuesta.

El rechazo no se deshace desde esa propuesta

Confirma solo si deseas rechazar. Contacta con la empresa si cambias de decisión o quieres retomar una propuesta vencida.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Localiza tus facturas y recibos

Consulta el saldo y el estado de cada documento desde el portal.

Para quién: Cliente con facturas enviadas

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Identificar
Factura, servicio y fecha

02
Revisar
Total, saldo y estado

03
Consultar
Documento y pago

1 Abre Facturas

También puedes entrar desde Pago pendiente en Inicio o desde el enlace enviado por correo.

2 Revisa los datos del listado

Comprueba número, servicio, fecha de emisión, vencimiento, total, saldo pendiente y estado. Selecciona Ver para abrir el documento.

3 Distingue los estados

Enviada indica que la factura fue entregada. Pago parcial conserva un saldo; Vencida indica que ese saldo superó su fecha de pago. Pagada indica que ya no queda saldo pendiente.

4 Abre las opciones de pago

Desde la factura consulta los métodos habilitados. Las páginas siguientes ilustran INV-1 y el procesamiento observado durante la demostración.

5 Guarda los documentos disponibles

Descargar PDF guarda la factura. Un pago confirmado puede mostrar el número de recibo y las opciones de Descargar recibo o Descargar factura. Si hay correo de recibo registrado, la página indica su envío.

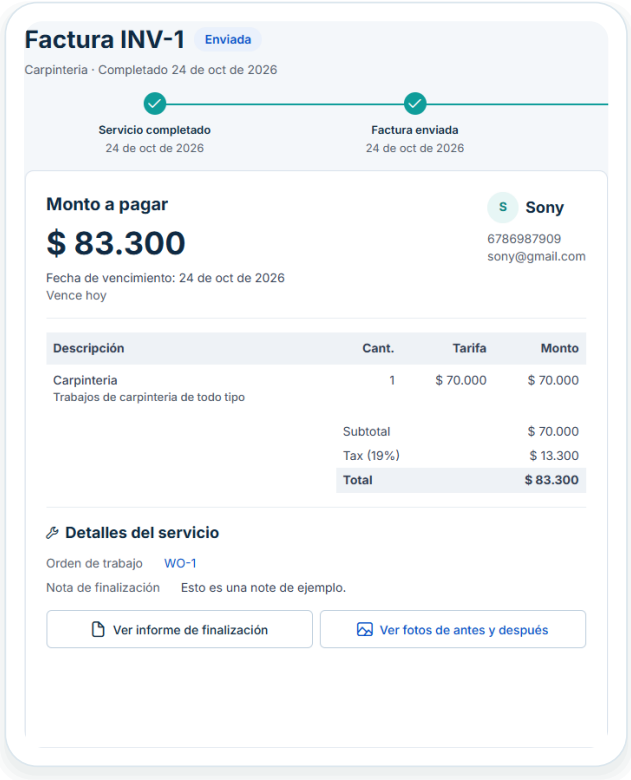
Un resultado esperado no es una confirmación de la demo

El flujo documentado contempla el recibo tras confirmar el pago. El intento de INV-1 mostrado en esta edición se quedó procesando y no acredita ese resultado.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Consulta la factura como cliente

El enlace de la factura reúne el importe, el servicio y las opciones de pago.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Confirma los datos de la factura

Revisa INV-1, Sony, el servicio y el vencimiento. El importe pendiente de este ejemplo es COP 83.300.

2 Consulta los detalles del servicio

El vínculo WO-1, la nota de finalización, Ver informe de finalización y Ver fotos de antes y después permiten revisar el trabajo.

3 Revisa el avance

La línea de estado muestra Servicio completado y Factura enviada. Pago y Recibo todavía aparecen como Pendiente.

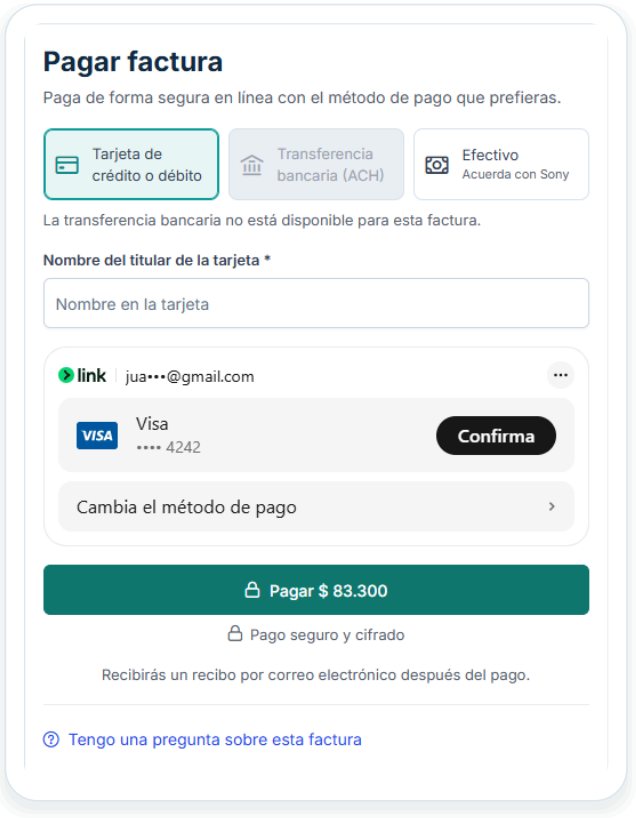
Una factura abierta todavía tiene saldo

Descargar PDF obtiene la factura. El recibo corresponde a un pago confirmado y no queda acreditado por esta captura.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Inicia el pago en línea

Elige un método disponible desde Pagar factura.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Comprueba las opciones habilitadas

Tarjeta de crédito o débito aparece seleccionada. Transferencia bancaria (ACH) está deshabilitada para INV-1. Efectivo muestra que debes acordarlo con Sony.

2 Completa el formulario de pago

Revisa el nombre del titular y el método en el formulario seguro del proveedor. Cambia el método de pago permite elegir otro disponible.

3 Revisa el importe y paga

Comprueba el valor del botón Pagar $ 83.300 antes de seleccionarlo. Mantén la página abierta mientras se procesa la solicitud.

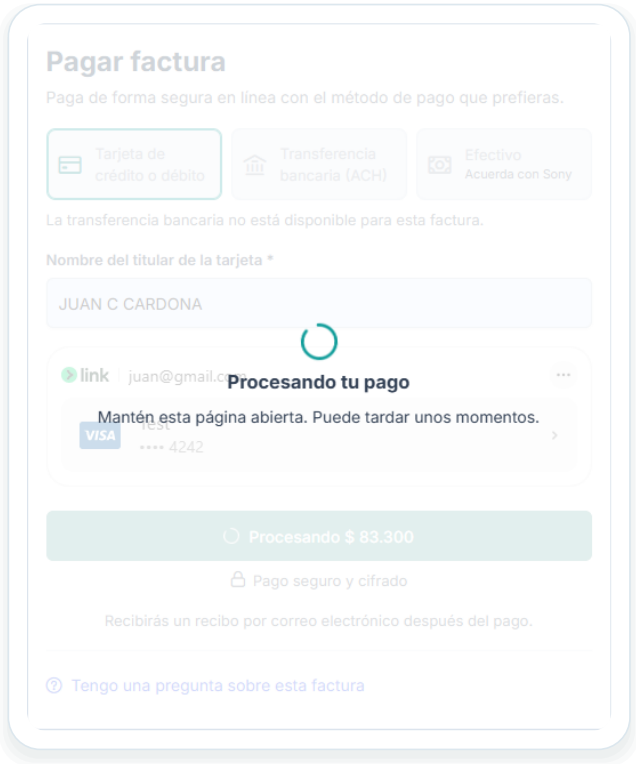
Comprueba siempre la confirmación

Iniciar el procesamiento no acredita el cobro. La siguiente página muestra el estado observado en esta demo y los datos que faltan para confirmar el resultado.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Comprueba el resultado del pago

La demostración se detuvo en el estado de procesamiento.



Captura de la aplicación · Datos de ejemplo

1 Reconoce el estado observado

La pantalla muestra Procesando tu pago y pide mantener la página abierta. La línea de avance aún indica Pago pendiente y Recibo pendiente.

2 Espera una respuesta del sistema

Un pago confirmado debe mostrar su resultado y permitir comprobar el recibo. Si aparece un error, utiliza la opción de reintento o de cambio de método que ofrezca la página.

3 Verifica antes de volver a pagar

Si la carga persiste, comprueba el estado de la factura y del movimiento con la empresa o el proveedor antes de iniciar otro intento.

Resultado no confirmado en esta demo

El pago se quedó cargando y no se aportó una confirmación posterior. Esta guía no acredita un cobro, un recibo emitido ni una factura pagada.

13 / PORTAL DEL CLIENTE

Paga por transferencia bancaria

Recorrido de referencia cuando la empresa habilita este método.

ESQUEMA EXPLICATIVO BASADO EN LA REFERENCIA DE DISEÑO

DATOS QUE DEBES COMPROBAR

Banco	Nombre de la entidad receptora
Cuenta y ruta	Datos indicados en tu factura
Referencia	Número de la factura que vas a pagar
Importe	Saldo pendiente y moneda de esa factura

1 Consulta las instrucciones de la factura

Selecciona Transferencia bancaria (ACH) solo si está disponible. Comprueba los datos bancarios y copia los que necesites desde la factura correspondiente.

2 Realiza la transferencia desde tu banco

Utiliza el importe y la referencia de esa factura. Después selecciona Ya envié la transferencia, o la opción equivalente que muestre la interfaz.

3 Espera la comprobación de la empresa

Reportar la transferencia avisa a la empresa para que pueda localizarla. Las transferencias pueden tardar de 1 a 3 días hábiles en aparecer. El saldo se actualiza cuando se confirma y registra el dinero recibido.

Referencia de diseño, no resultado del pago

Esta explicación adapta el diseño aportado de INV-1048; es otro ejemplo y no confirma el cobro de INV-1. En la captura real de INV-1, la transferencia bancaria está deshabilitada.

14 / CONSULTA RÁPIDA

Resuelve los bloqueos habituales

Comprueba primero el requisito del paso que estás intentando completar.

Para quién: Todos los usuarios

ESQUEMA DE REFERENCIA · PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

01
Ubica el paso
Pantalla y referencia

02
Comprueba requisitos
Estado y permisos

03
Pide ayuda
Con información concreta

1. **No aparece una sección o acción**

   Revisa tu rol y sucursal. Una opción ausente puede depender de permisos, estado o disponibilidad de esa función.

2. **No puedo iniciar el trabajo**

   Registra primero la llegada. Las acciones operativas corresponden al técnico principal.

3. **Revisar y completar sigue deshabilitado**

   Termina las tareas obligatorias y añade al menos una foto de antes y una de después.

4. **No encuentro el correo o el enlace venció**

   Pide reenviar la invitación o utiliza Reenviar correo en la cotización. Conserva la referencia del registro.

5. **La factura sigue pendiente tras una transferencia**

   Reportar la transferencia no confirma el cobro. La empresa debe verificarla y registrar el pago.

6. **Necesito ayuda**

   Utiliza Ayuda y soporte o el contacto de tu empresa. Incluye referencia, paso realizado y mensaje que aparece.

Datos de demostración

Las capturas son ejemplos de una demo y pueden corresponder a servicios distintos. Los esquemas explican el flujo; no son pantallas de confirmación.

14 / CONSULTA RÁPIDA

Comprende los términos clave

Distingue el avance del servicio de la facturación y el pago.

TÉRMINO O ESTADO	SIGNIFICADO
Solicitud	Necesidad del cliente antes de confirmar precio o ejecución.
Evaluación	Visita previa opcional para definir diagnóstico y alcance.
Cotización	Propuesta de alcance, precio y condiciones que acepta el cliente.
Orden de trabajo	Trabajo aprobado y preparado para ejecutar, vinculado a la cotización.
Visita	Ocurrencia del servicio con horario y técnicos asignados.
Técnico principal	Persona asignada que realiza las acciones editables de la visita.
Tarea obligatoria	Elemento que debe completarse antes de revisar el cierre.
Antes / Después	Tipos de fotografía; se necesita al menos una de cada tipo para revisar.
Conformidad	Reconocimiento del servicio por el cliente; es distinto del pago.
Requiere revisión / Borrador	Finalización pendiente de oficina / factura todavía sin enviar.
Enviada / Pago parcial	Factura entregada / factura que aún conserva un saldo.
Transferencia reportada	El cliente avisó de la transferencia; la recepción aún debe comprobarse.
Pagada / Vencida	Sin saldo pendiente / saldo pendiente después de su vencimiento.

Lee el estado del documento correcto

Trabajo completado, cotización aprobada y factura enviada describen momentos distintos. Ninguno confirma por sí solo que el dinero se haya recibido.