



UJa.
Universidad de Jaén

Formación FAMA-AFM v11

Guía Básica Canal de Solicitudes

Última actualización:

24 de junio de 2019

FAMA SYSTEMS, S.A.

www.fama-systems.com



- 1. Acceso al Sistema**
- 2. Nueva Solicitud**
- 3. Catálogo de Servicios**
- 4. Consulta de las Solicitudes**
- 5. Recepción de la Solicitud**



1. Acceso al Sistema

1. Acceso al sistema (I)

▶ Acceso al sistema a través de Intranet:

The screenshot shows the UJA Intranet website interface. At the top, there is a navigation bar with language options (English, Español), a 25th anniversary banner, and links for 'Perfiles', 'Directorio', and 'INTRANET'. Below this is the UJA logo and a search bar. A dark navigation menu contains links for 'La Universidad', 'Estudios', 'Internacional', 'Investigación y Transferencia', 'Cultura y Deporte', and 'Centros'. The main content area features the heading 'Intranet' and a paragraph explaining access to university resources. Below this, a section titled 'Trámites y consultas más habituales en la gestión universitaria' displays several service icons: 'Universidad virtual', 'Cita previa', 'Secretaría virtual', 'Ícaro', 'Murphy 2.0', and 'Mantenimiento'. The 'Mantenimiento' icon, which depicts a gear, is highlighted with a red rectangular border.

1. Acceso al sistema (II)

▶ Desconectarse del sistema:



Mantenimiento y SSGG ⓘ Ayuda

Menú

Canal solicit. servicios ▶

Mis notificaciones ✕

✕ ⚙️ 📄 📧

Importancia	Estado	Fecha ↓	Acción	Mensaje	F. L.
-------------	--------	---------	--------	---------	-------

+ Notificaciones nuevas (23 Elementos)					
--	--	--	--	--	--

+ Tareas pendientes nuevas (1 Elemento)					
---	--	--	--	--	--





2. Nueva Solicitud

2. Nueva Solicitud (I)

- ▶ **Proceso para realizar una Solicitud**
- ▶ **Vinculación de Documentos a la Solicitud**

2. Nueva Solicitud (II)

Proceso para realizar una solicitud:

Canal solicit. servicios **1**

- Nueva solicitud de servic...
- Pendientes de Autorizar
- En Curso
- Todas las Solicitudes
- Todas las Solicitudes de ...

Solicitud de servicios

- Correctivo
 - Climatización
 - Albañilería
 - Carpintería
 - Electricidad**
 - Iluminación
 - Suministro eléctrico
 - Instalación eléctrica: En...
 - Fontanería
 - Jardinería
 - Ascensores
 - Protección incendios
 - Equipamiento científico
 - Otras instalaciones
 - Limpieza
 - D.D.D.

Solicitud

Datos generales | Datos Económicos | Hist. Cambio

* Tipo de Servicio:
Correctivo/Electricidad/Instalación eléctrica: Enchufes, interruptores, etc.

* Asunto: **3**

* Descripción detallada (indicar dependencia): **3**

* Prioridad:
P4 Impacto Menor

Fecha entrega prevista: **3**

Ficheros:
No se ha subido ningún fichero

Fecha registro:
15/05/2019 12:19:36

Contrato servicio:
Electricidad Lagunillas (UJA - Universidad de Jaén)

* Estado:
Elaboración

Localización
* Inmueble: Zona Terreno:

Enviar Solicitud | Aplicar | Guardar | Cancelar

- ▶ Campos **Obligatorios**: *Asunto, Descripción*
- ▶ Campos **Determinados Automáticamente**:
 - **Prioridad**: por defecto Prioridad Baja
 - **Correo electrónico**: es determinado en función del usuario que realiza la solicitud
 - **Solicitante y registrador**: por defecto la persona que realiza la solicitud
 - **Fecha y hora de la solicitud**
 - **Tipo de Servicio**: Es determinado a partir de la selección 2
 - **Localización (Espacio, Zona, Objeto)**: El Espacio es determinado a partir de la localización del usuario que ha realizado la solicitud

2. Nueva Solicitud (III)



Proceso para realizar una solicitud:

Descripción de la Solicitud:

- ▶ En el campo de Descripción de la Solicitud se debe indicar la dependencia donde se ha producido la incidencia.

Fecha prevista

- ▶ El Usuario podrá indicar en el caso de un traslado la Fecha Prevista de la Entrega.

Prioridad

- ▶ El Usuario podrá indicar la Prioridad de su Solicitud ajustándose a la descripción.

2. Nueva Solicitud (IV)



Proceso para realizar una solicitud:

Localización

- ▶ El Usuario podrá indicar la Localización donde se ha producido su incidencia, por defecto en este campo vendrá indicado el edificio habitual del usuario.

Contrato servicio:	
Servicios Auxiliares Campus Lagunillas (UJA - Universidad de Jaén)	
* Estado:	
Elaboración	
Localizacion	
* Inmueble:	Zona Terreno:
<input type="text" value="LAGUNILLAS.C2"/> <input type="button" value="Q"/>	<input type="text"/>
Zona:	Elemento:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Evento:	Reserva de sala:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Se debe pulsar sobre la lupa , y seleccionar el Inmueble de la lista.

2. Nueva Solicitud (V)

Vinculación de Documentos a la Solicitud antes de ser enviada

Solicitud

Datos generales | Datos Económicos | Hist. Cambio

Ficheros: No se ha subido ningún fichero 1

Fecha registro: 15/05/2019 12:19:36

Contrato servi
Electricidad L
* Estado:
Elaboración

Localización
* Inmueble:
Zona:
Evento:

Seleccione un archivo x

	Listo	Observaciones
E:	Archivo	

2

+ Añadir
= Eliminar
✖ Limpiar
📁 Subir
⚙️
x Cerrar

Datos solicitante

* Usuario Solicitante: AREIG - ADELA MARINA REIG RODRÍGUEZ * Centro de coste: UJA - Centro Coste - B0A - SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS

* Usuario Registrador: AREIG - ADELA MARINA REIG RODRÍGUEZ Sociedad: UJA - Universidad de Jaén

Sociedad Usuario Solicitante: Teléfono solicitante:

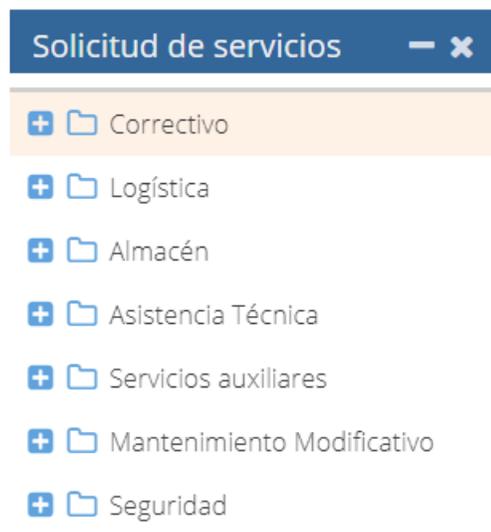
Enviar Solicitud
Aplicar
Guardar
Cancelar



3. Catálogo de Servicios

3. Catálogo de Servicios (I)

Descripción del Catálogo de Servicios



► Correctivo

Para solicitar a la UT la reparación de cualquier incidencia o avería ocurrida en las instalaciones o en el equipamiento de nuestra competencia. Seleccione el tipo de instalación sobre el que se ha ocasionado la avería.

3. Catálogo de Servicios (II)

Descripción del Catálogo de Servicios

► Logística

Podrá solicitar dos tipos de servicios:

- Traslados: 1) de material pesado entre edificios o dependencias, 2) de documentos oficiales fuera del Campus, o 3) la redistribución de mobiliario dentro de la misma dependencia.



EL TRASLADO O TRASPASO DEL MATERIAL INVENTARIABLE ES COMPETENCIA DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO, NO ATENDEREMOS SOLICITUDES DE ESTE TIPO.

- Apoyo a las actividades universitarias: cuando precise del personal del Servicio para colaborar en eventos universitarios como actos académicos, exposiciones, etc. Asimismo, para solicitar el préstamo temporal de material de apoyo para la celebración de estos eventos.

► Almacén

Para el depósito en los almacenes de material de los distintos Centros, Departamentos, Servicios y Unidades, sujeta a la autorización del Director de Secretariado de Infraestructuras, Espacios y Equipamiento Docente.

3. Catálogo de Servicios (III)

Descripción del Catálogo de Servicios

▶ Asistencia Técnica

Solicitud de cualquier información relacionada con las competencias técnicas del Servicio o de los preceptivos informes técnicos para la implantación de equipamiento.

▶ Servicios Auxiliares

Si necesita nuestra colaboración para colocar cuadros, tabloneros o cualquier mobiliario dentro de sus dependencias, o el suministro de cierto material como las alargaderas o adaptadores, así como la rotulación de dependencias y espacios, utilice este canal.

▶ Mantenimiento Modificativo

Llamamos mantenimiento modificativo a las actuaciones que se realizan para adecuar los elementos existentes (infraestructuras, instalaciones o equipos) a nuevos requerimientos funcionales, productivos, medioambientales, de accesibilidad, de seguridad, económicos, etc. Independientemente del alcance e importancia de la actuación, utilice esta solicitud para trasladarnos sus necesidades al respecto.

3. Catálogo de Servicios (IV)

Descripción del Catálogo de Servicios

► Seguridad

Cualquier servicio que deba ser prestado por el Servicio de Vigilancia de la UJA deberá hacérselo llegar con esta solicitud, tanto para accesos a Campus, Edificios y dependencias, como para la reserva de aparcamientos



Para Más Información acudir a Preguntas Frecuentes:

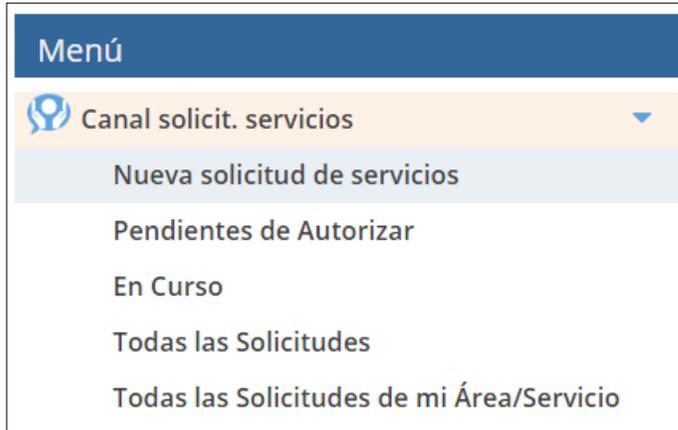
<https://www.ujaen.es/servicios/utecnica/preguntas-frecuentes>



4. Consulta de las Solicitudes

4. Consulta de las Solicitudes (I)

Accesos directos desde el menú



- ▶ **Nueva Solicitud de Servicios:** acceso directo al listado de solicitudes que puede realizar el usuario (ver punto 2 de este documento)
- ▶ **Pendientes de autorizar:** listado de las solicitudes pendientes de autorizar del usuario conectado
- ▶ **En Curso:** listado de todas las solicitudes que están en curso
- ▶ **Todas las Solicitudes:** listado de todas las solicitudes independientemente del estado en el que se encuentren
- ▶ **Todas las Solicitudes de mi Área/Servicio:** acceso directo a todas las solicitudes de la misma área o servicio al que pertenece el usuario conectado

4. Consulta de las Solicitudes (II)

Búsqueda de Solicitudes (Filtros)

Solicitudes
🔍

Datos generales
Otros
Entidades Relacionadas
Eventos y salas
APP
Atributos Libres
Flujos

N° solicitud:	Prioridad:	Estado:
<input type="text"/>	Todos ▼	Todos ▼
Asunto:	F. creación (desde):	F. creación (hasta):
<input type="text"/>	<input type="text"/> 📅	<input type="text"/> 📅
Tipo de Servicio:	F. entrega prev (desde):	F. entrega prev (hasta):
<input type="text"/>	<input type="text"/> 📅	<input type="text"/> 📅

Elementos Relacionados ▼
Funcionalidades ▼
📍 Google Maps
Cálculos de atributos ▼

✖ Borrado
✎ Modificación
🔍 Consulta
📄
📧
📁

APP	N° solicitud	Asunto	Estado	Prioridad	Fecha registro	Orden de trabajo	Tipo de Servicio	Inmueble
🚩	7000426	Evento especial	Cerrada	P4	26/04/2019 11:04:07		Logística\Apoyo actividades univ	LAGUNILLAS.C2
🚩	7000425	problema DDD	Ejecución	P4	11/04/2019 13:48:41	Luis Hervás Vico	Correctivo\Albañilería\Pavimento	LAGUNILLAS.C2
🚩	7000423	Problema con el riego	Ejecución	P4	11/04/2019 12:31:07	CHM Infraestructuras	Correctivo\Jardinería\Riego	LAGUNILLAS.C2
🚩	7000422	Prueba Jardinería	Ejecución	P4	10/04/2019 19:30:55	CHM Infraestructuras	Correctivo\Jardinería\Riego	LAGUNILLAS.C2
🚩	7000421	Prueba asistencia TEC	Cerrada	P4	10/04/2019 10:57:54	UJA	Asistencia Técnica\Implantacione	LAGUNILLAS.C2

⏪ ⏩ | Página de 1 | ⏴ ⏵ | 🔄 🔍

Mostrando 1 - 5 de 5

4. Consulta de las Solicitudes (III)

Búsqueda de Solicitudes (Filtros)

▶ **1:** Agrupaciones de los filtros, de manera estándar y para facilitar las búsquedas, los filtros se agrupan por tipologías similares

▶ **2:** Filtros de la agrupación Datos generales, que pueden ser de 4 tipos:

- **2.1- Campo de texto libre:** el sistema devolverá los valores que coincidan parcialmente con el texto introducido en el campo.
- **2.2- Campo de selección:** campo que permite seleccionar el valor de una lista, si se pulsa  se abre la lista. Si se pulsa  se limpia el campo. Si se conoce el valor de búsqueda, se introduce el texto en el recuadro 2.2.2 y se pulsa “Enter”, y el sistema pre-filtrará los valores ofrecidos en la lista, permitiendo posteriormente seleccionarlo.
- **2.3- Campo Lista Desplegable:** despliega un listado con los valores que se permiten seleccionar.
- **2.4- Campo Fecha:** permite introducir manualmente una fecha con el formato DD/MM/AAAA o pulsar el botón  para abrir el calendario.

4. Consulta de las Solicitudes (IV)

Barra de Funcionalidades del Canal de Solicitudes

Solicitudes

Datos generales Otros Entidades Relacionadas Eventos y salas APP Atributos Libres Flujos

Nº solicitud: Prioridad: Estado:

1 Elementos Relacionados Funcionalidades Google Maps Cálculos de atributos

Borrado Modificación Consulta

APP	Nº solicitud	Asunto	Estado	P	Fecha registro	Orden de trabajo	Tipo de Servicio	Inmueble
	7000426	Evento especial	Cerrada	P4	26/04/2019 11:04:07		Logística\Apoyo actividades universitarias	LAGUNILLAS.C2
	7000425	problema DDD	Ejecución	P4	11/04/2019 13:48:41	Luis Hervás Vico	Correctivo\Albañilería\Pavimentos	LAGUNILLAS.C2
	7000423	Problema con el riego	Ejecución	P4	11/04/2019 12:31:07	CHM Infraestructuras	Correctivo\Jardinería\Riego	LAGUNILLAS.C2

- ▶ **Funcionalidades:** Si se selecciona una Solicitud, se permite Enviar la Solicitud, Devolverla (en caso de que no se acepte la recepción) o Recepcionarla (si se acepta la recepción)
- ▶ **Borrar:** se elimina el registro seleccionado
- ▶ **Modificación:** entra al registro seleccionado y se permite cambiar algunos valores
- ▶ **Consulta:** abre la ficha de la solicitud en modo consulta, no se permiten hacer cambios
- ▶ **Exportación a Excel:** descarga todo el listado de registros mostrados en pantalla con la misma disposición de columnas y filtros aplicados
- ▶ **Limpieza de Filtros:** elimina todos los filtros aplicados
- ▶ **Guardar columnas:** el sistema permite mover las columnas de los registros mostrados, ordenarlas , o, ocultar y mostrar columnas (tipo Excel). Pulsando este botón se guarda la configuración para que siempre se muestre con el formato guardado por el usuario
- ▶ **Limpiar configuración de las columnas:** borra la configuración de columnas que tenga el usuario de la lista que se esté mostrando



5. Recepción de la Solicitud

5. Recepción de la Solicitud (I)



Recepción de la Solicitud por parte del Solicitante:

Correo Electrónico:

- ▶ Cuando ha finalizado la solicitud, se enviará un correo electrónico indicándole que tiene pendiente recepcionar una solicitud y un enlace a una encuesta para valorar el servicio recibido.

A través del Sistema:

- ▶ También se recibirá una notificación en la pantalla principal del Sistema para que la recepcione, permitiendo indicar si acepta o rechaza la recepción.

5. Recepción de la Solicitud (II)

Recepción de la Solicitud por parte del solicitante

Menú

Canal solicit. servicios

Nueva solicitud de servic...

Pendientes de Autorizar

En Curso

Todas las Solicitudes

Todas las Solicitudes de ...

Mis notificaciones ✕

✉ ⚙ 📄 📁 🗑

Importancia	Estado	Fecha	Acción	Mensaje
<p>📁 Notificaciones nuevas (3 Elementos)</p>				
🚩	🔔	15/05/2019 18:18:27		Se ha finalizado la solicitud 7000425 con asunto "{3}"
🚩	🔔	11/04/2019 12:31:20	📄 🗑	Request N° 7000423 - "Problema con el riego"
🚩	🔔	10/04/2019 19:31:16	📄 🗑	Request N° 7000422 - "Prueba jardinería"
<p>📁 Tareas pendientes nuevas (1 Elemento)</p>				
🚩	🔔	15/05/2019 18:28:12	📄 🗑	La solicitud 7000427 está pendiente de recepcionar (Asunto: "Problema Aire Acondicionado")

3 Hay que aceptar o rechazar la recepción. Si el Usuario la rechaza hay que dar un motivo de la disconformidad en el campo Observaciones

Solicitud: 7000427-Problema Aire Acondicionado Recepcionar

Datos generales | Datos Económicos

Observaciones

* Usuario: AREIG - ADELA MARINA REIG RODRIGUEZ

Fecha efecto: 15/05/2019 18:30:56

* Acepta la recepción: 3

* Observaciones:

* Tipo de Servicio: Correctivo/Climatización/Aire acondicionado

* Asunto: Problema Aire Acondicionado

* Descripción detallada (indicar dependencia): Problema Aire Acondicionado

* Prioridad:

Aceptar Cancelar

Fin del documento



España



Colombia



Ecuador



México



Perú



Bélgica



Francia



Marruecos



Bolivia



Uruguay



Brasil

www.fama-systems.com



info@fama-systems.com