

¿Cómo crear una solicitud de trabajo en Fracttal GO?

 help.fracttal.com/hc/es-es/articles/37776017911053--C%C3%B3mo-crear-una-solicitud-de-trabajo-en-Fracttal-GO

Desde Fracttal GO, los usuarios pueden crear solicitudes de trabajo para reportar incidencias o requerimientos operativos sin depender del acceso a la plataforma web. Esta acción inicia el flujo de mantenimiento y garantiza la trazabilidad desde el primer punto de contacto. En este artículo se describe cómo realizar el registro correctamente.

1. Acceder al formulario de nueva solicitud

Para agregar una nueva solicitud, pulse el ícono “+” ubicado en la esquina inferior derecha de la pantalla.

Al hacerlo, se abrirá una ventana donde el usuario deberá completar los datos requeridos en la pestaña **General**, describiendo de forma precisa el motivo de la solicitud.

Work Requests



Pending

218



N°: 1330

Created From Guest Portal

Asset: No asset assigned

Description: aire acondicionado no funciona



2025-06-05

fabian

N°: 1328

Open

Asset: { CC-TER } CENTRO COMERCIAL EL TESORO

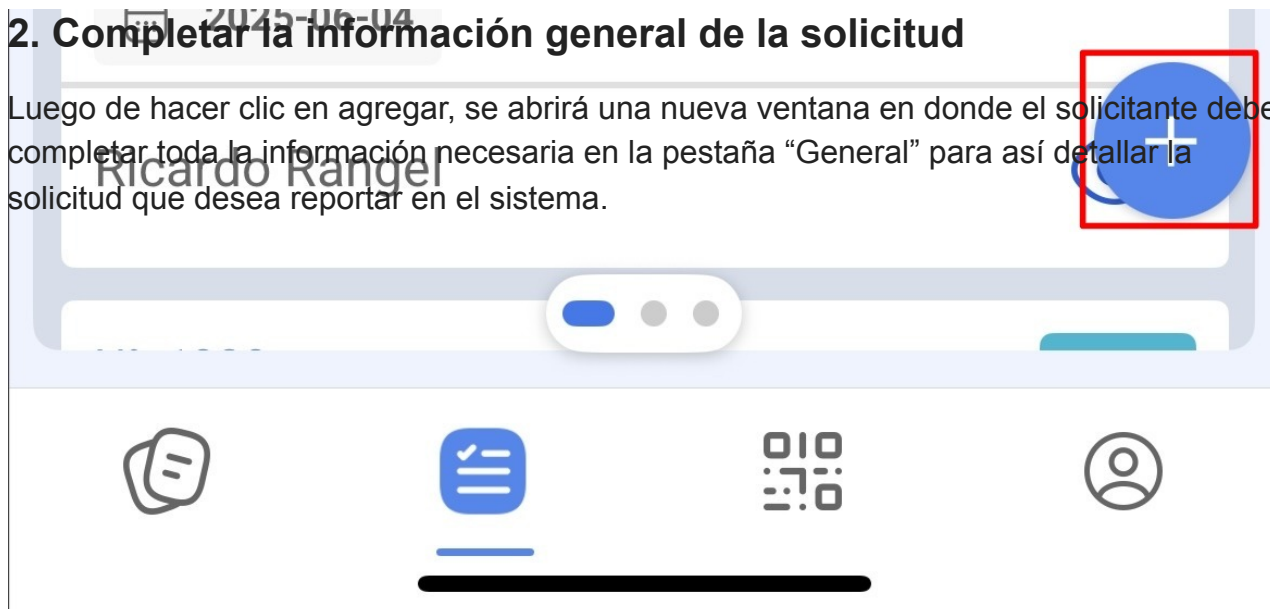
Description: TEST



2025-06-04

2. Completar la información general de la solicitud

Luego de hacer clic en agregar, se abrirá una nueva ventana en donde el solicitante debe completar toda la información necesaria en la pestaña “General” para así detallar la solicitud que desea reportar en el sistema.





New Request



General



Work Request Status



Attachments



Attach Images

Formatos permitidos: SVG, PNG, JPG. Tamaño máximo:
25MB

Open

Created by
Jonas Campos

Creation Date
Jul 02, 2025

La información que se puede agregar al reportar una solicitud de trabajo es la siguiente:

- **Creado por:** Nombre del perfil de la persona que levanta la solicitud, este nombre es tomado directamente de la cuenta de acceso registrada en el sistema de dicha persona.
- **Fecha de creación:** Fecha en la cual se está reportando la solicitud en el sistema.
- **Descripción solicitud:** Descripción corta de identificación de la solicitud.





General



Work Request Status



Attachments

Description

Description can't be blank

Do you know the asset?



Asset



Asset can't be blank

Comments

Comments can't be blank

Incident date

Jul 02 2025

- **¿Conoce el activo?:** Opción que permite al usuario que reporta la solicitud indicar si conoce el nombre el activo en cuestión (esta opción se puede establecer como obligatoria en el módulo de Configuración-OTs).
- **Activo:** Nombre o identificación del activo asociado a la solicitud de trabajo en el sistema.
- **Observaciones:** Descripción detallada de la solicitud de trabajo.
- **Fecha del incidente:** Fecha en la cual ocurrió el incidente por el cual se está levantando la solicitud de trabajo (esta fecha no necesariamente debe coincidir con la fecha en la cual se reporta la solicitud en el sistema).
- **Es urgente:** Opción en donde se establece en grado de criticidad de la solicitud como urgente.

3. Agregar información avanzada (opcional)

Adicionalmente, el sistema permite agregar información avanzada a la solicitud de trabajo en donde se puede detallar lo siguiente:



General



Work Request Status



Attachments

Incident date
Jul 02, 2025

Is it urgent?



Advanced Information



Requested By
Jonas Campos

Requested email

Reference



Buscar ubicación...

- **Referencia:** Nombre o código referencial que se le puede agregar a la solicitud.
- **Localización:** Opción que permite establecer la geolocalización del sitio en donde se levantó la solicitud (esta información se toma del sistema de GPS del dispositivo utilizado para levantar la solicitud).
- **Grupo 1 y 2:** Corresponde a campos libres que deja la plataforma para que completen según sea requerido. (La configuración se realiza desde el módulo de Configuración-catálogos).
- **Palabras claves (Selección Múltiple):** Catálogo en donde se puede establecer palabras claves de identificación al momento de crear una solicitud de trabajo. (La configuración se realiza desde el módulo de Configuración-catálogos).





General

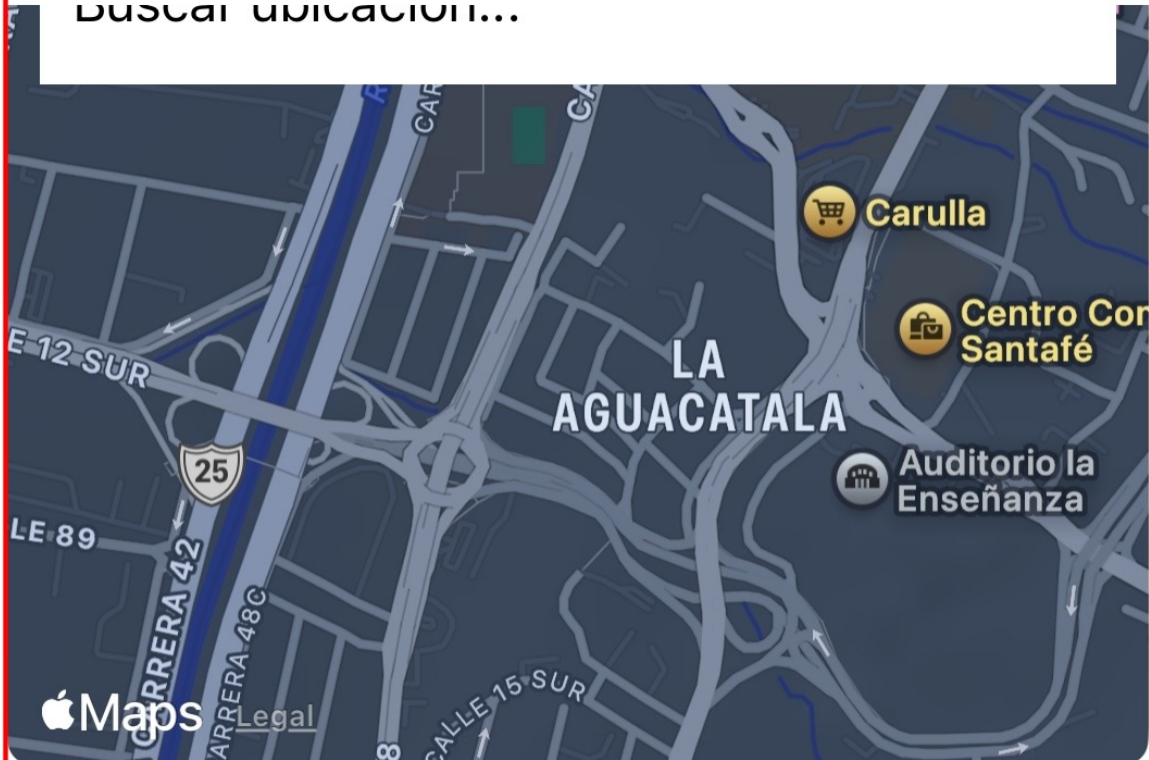


Work Request Status



Attachments

Buscar ubicación...



Group



Group 1



Group 2



Nota: Es posible establecer cuáles campos son obligatorios al abrir una solicitud en Fractal One. Para esto, se debe entrar en el menú de configuraciones, en el submenú 'módulos de solicitudes de trabajo' y realizar los ajustes correspondientes.

4. Guardar y gestionar la solicitud

Finalmente, luego de completar la información necesaria quedará generada la solicitud, la cual posteriormente debe ser gestionada según corresponda.

New Request

General Work Request Status Attachments

Do you know the asset? ☒

Asset
Fractal Sense 1

Comments
solicitud de trabajo

Incident date
Jul 02, 2025

Is it urgent? ☐

Advanced Information

Requested By
Jonas Campos

Requested email

Una vez completado el registro de la solicitud, esta quedará disponible en la lista de solicitudes pendientes y su avance podrá ser monitoreado a través del estado.

Work Requests



Pending

219



N°: 1345



Open

Asset: { Fracttal Sense }

Description: solicitud de trabajo

 2025-07-02

Jonas Campos



N°: 1330

Created From Guest Portal

Asset: No asset assigned

Description: aire acondicionado no funciona



2025-06-05

fabian

