



FLEISCHMANN CRM

Manual de Usuario

MÓDULO: SOPORTES

Guía completa del módulo de gestión de soportes: registro de actividades técnicas, seguimiento por estados, vista Kanban, detalles por empleado y vinculación con centros de costos.

Sistema: **Fleischmann CRM**

Versión del documento: 1.0

Fecha de elaboración: Abril 2026

Clasificación: Uso interno

Tabla de Contenidos

1	Introducción al Módulo Soportes	§ 1
2	Vista Principal — Lista de Soportes (Tabla)	§ 2
3	Vista Kanban — Tablero por Estados	§ 3
4	Detalles de Soportes — Vista por Empleado	§ 4
5	Crear un Nuevo Soporte	§ 5
6	Campos del Formulario de Soporte	§ 6
7	Estados de un Soporte	§ 7
8	Soportes dentro de un Centro de Costos	§ 8
9	Vista Interna de un Soporte	§ 9
10	Acciones Masivas y Exportación	§ 10
11	Soportes Recurrentes	§ 11
12	Flujo Completo de un Soporte	§ 12
13	Preguntas Frecuentes (FAQ)	§ 13

1 Introducción al Módulo Soportes

El módulo **Soportes** es el sistema de gestión de actividades técnicas del CRM Fleischmann. Permite registrar, asignar y hacer seguimiento a cada tarea o actividad de soporte vinculada a un Centro de Costos, organizando el trabajo del equipo técnico de manera estructurada y trazable.

¿Qué es un Soporte en Fleischmann CRM?

Un soporte es una unidad de trabajo o actividad técnica asociada a un proyecto (Centro de Costos). Puede representar una visita técnica, una actividad de mantenimiento, una tarea correctiva, una instalación o cualquier labor que el equipo ejecuta en el marco de un contrato.

El módulo Soportes se accede desde el menú lateral y tiene las siguientes vistas principales:

Vista	Descripción	URL
Lista (Tabla)	Vista tabular de todos los soportes asignados al usuario	/admin/tasks
Kanban	Vista en columnas por estado de los soportes	/admin/tasks (toggle)
Detalles de soportes	Vista analítica por empleado y período	/admin/tasks/detailed_overview

Relación con Centro de Costos: Los soportes son la unidad de registro de avance dentro de un CC. Cuando se marcan como "Completo", contribuyen al porcentaje de progreso del proyecto si está configurado para calcularlo vía soportes.

2 Vista Principal — Lista de Soportes (Tabla)

La vista por defecto al ingresar al módulo es la **lista tabular**. Muestra todos los soportes asignados al usuario activo, organizados por fecha de vencimiento. En la parte superior aparece el resumen de contadores por estado.



La barra superior muestra en tiempo real la cantidad de soportes en cada estado del usuario activo:

Por iniciar: N

En progreso: N

Contestado: N

En espera: N

Cerrado: N

Columnas de la tabla:

| Nombre (Tema) | Estado | Fecha de inicio | Fecha de vencimiento | Asignar a | Etiquetas | Prioridad | Clase

CTAs principales de la vista tabla:

+ Nuevo soporte

Vista Kanban

Exportar

Acciones masivas

Actualizar

Filtros

Buscar

→ Detalles de soportes

3 Vista Kanban — Tablero por Estados

La **vista Kanban** es una alternativa visual a la lista tabular. Organiza los soportes en columnas según su estado actual, permitiendo visualizar el flujo de trabajo del equipo de un vistazo.



Cada columna del Kanban corresponde a un estado del soporte. Las tarjetas se pueden arrastrar entre columnas para cambiar el estado de un soporte directamente desde esta vista.

Columna Kanban	Color	Significado
Por iniciar	Gris	Soporte creado pero sin comenzar
En progreso	Azul	Soporte activo, en ejecución por el técnico
Testear	Verde claro	Actividad terminada, pendiente de verificación
Espera de respuesta	Naranja	En espera de acción o respuesta del cliente
Completo	Verde oscuro	Soporte finalizado y aprobado

Tip: Use la búsqueda en la esquina superior derecha del Kanban para filtrar soportes por nombre. También puede cambiar entre Vista Tabla y Vista Kanban usando los botones de toggle junto a "+ Nuevo soporte".

CTA Kanban:

+ Nuevo soporte

≡ Vista Tabla

🔍 Buscar soporte

4 Detalles de Soportes — Vista por Empleado

La sección **Detalles de soportes** es una vista analítica que permite supervisores y gerentes monitorear el trabajo de cada miembro del equipo, filtrado por mes y categoría. Es la herramienta de control de productividad del módulo.



Esta vista consolida los soportes agrupados por empleado, mostrando cuántas actividades tiene cada miembro del equipo en el período seleccionado, su distribución por estado y el detalle de cada soporte.

Filtros disponibles en Detalles de soportes:

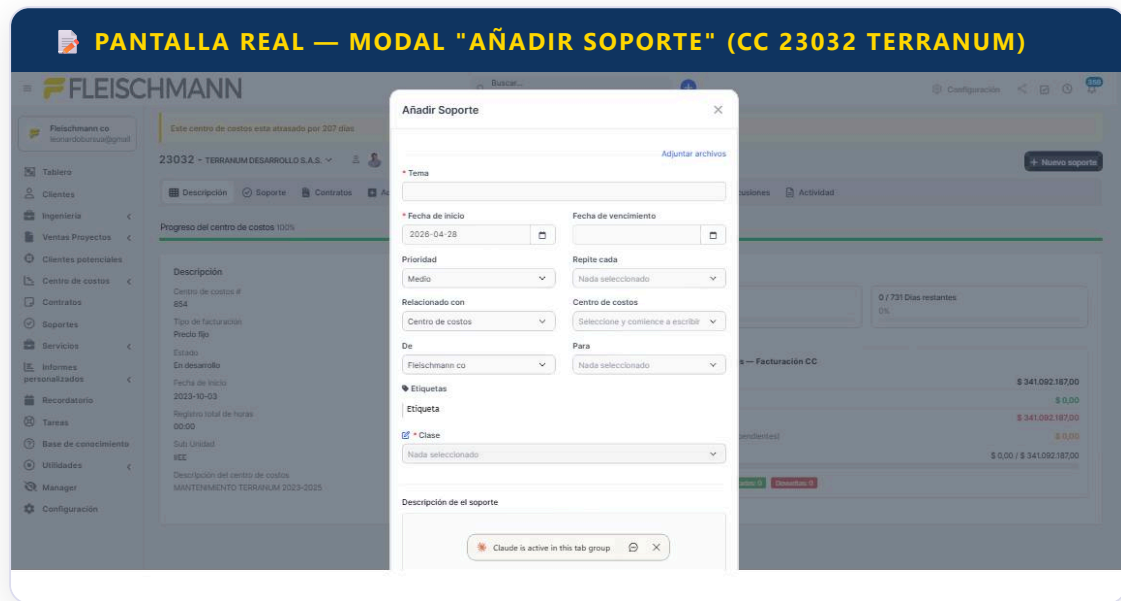
- **Empleado:** "Todos los empleados" o empleado específico
- **Mes:** Selector de mes (por defecto: mes actual)
- **Categoría:** Todas / Por clase / Por prioridad
- **Centro de costos:** Todos o CC específico

CTAs de la vista Detalles:



5 Crear un Nuevo Soporte

Para crear un nuevo soporte, el usuario hace clic en "+ **Nuevo soporte**" disponible en cualquier vista del módulo o directamente desde la pestaña Soporte de un Centro de Costos. Se abre un modal con todos los campos necesarios.



1 Tema: Ingresar el nombre o descripción de la actividad. Es el campo más visible en el listado y Kanban. Campo obligatorio.

2 Fecha de inicio: Se pre-carga con la fecha actual. Modificar si la actividad corresponde a otra fecha.

3 Fecha de vencimiento: Fecha límite para completar la actividad. Genera alertas automáticas si se vence.

4 Prioridad: Seleccionar entre Bajo / Medio / Alto. Por defecto: Medio.

5 Relacionado con: Seleccionar si el soporte está vinculado a un Centro de Costos u otro tipo de entidad.

6

Centro de costos: Buscar y seleccionar el CC al que pertenece este soporte. Define el proyecto del que hace parte.

7

De / Para: Define quién crea el soporte (De) y a quién se asigna (Para). Permite delegación entre miembros del equipo.


8

Clase: Categoría de la actividad (Correctivo, Preventivo, Instalación, etc.). Campo obligatorio para clasificación.

9

Descripción: Detalle de la actividad, instrucciones o contexto adicional para el técnico.

10

Guardar: Hacer clic en  para crear el soporte. Aparecerá en la lista/Kanban del asignado.

6 Campos del Formulario de Soporte

A continuación se describe en detalle cada campo del formulario de creación/edición de un soporte:

Campo	Tipo	Obligatorio	Descripción
Tema	Texto	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Nombre o título de la actividad de soporte
Fecha de inicio	Fecha	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Fecha en que inicia la actividad (por defecto: hoy)
Fecha de vencimiento	Fecha	<input type="checkbox"/> No	Fecha límite del soporte — genera alertas si se vence
Prioridad	Selector	<input type="checkbox"/> No	Bajo / Medio / Alto (por defecto: Medio)
Repite cada	Selector	<input type="checkbox"/> No	Configura repetición automática del soporte (diario, semanal, mensual)
Relacionado con	Selector	<input type="checkbox"/> No	Centro de costos / Cliente / Contrato / otro
Centro de costos	Búsqueda	<input type="checkbox"/> No	CC al que pertenece el soporte
De	Selector	<input type="checkbox"/> No	Empresa/persona que crea el soporte
Para	Selector	<input type="checkbox"/> No	Miembro del equipo asignado a ejecutar el soporte
Etiquetas	Tags	<input type="checkbox"/> No	Etiquetas de clasificación personalizadas
Clase	Selector	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Tipo de actividad (Correctivo, Preventivo, Instalación, etc.)
Descripción	Texto largo	<input type="checkbox"/> No	Descripción detallada de la actividad
Adjuntar archivos	Archivo	<input type="checkbox"/> No	Documentos, imágenes o evidencias relacionadas

Público	Checkbox	<input type="checkbox"/> No	Si está activo, el soporte es visible para el cliente
Facturable	Checkbox	<input type="checkbox"/> No	Indica si esta actividad genera cobro adicional al cliente
Visible para el cliente	Checkbox	<input type="checkbox"/> No	Permite al cliente ver el soporte en su portal

Importante — Campo "Facturable": Si el soporte se marca como facturable, queda disponible para ser incluido en una Solicitud de Facturación del CC correspondiente. Asegúrese de marcar correctamente este campo según el contrato con el cliente.

7 Estados de un Soporte

Cada soporte atraviesa un ciclo de vida definido por sus **estados**. El estado determina en qué columna Kanban aparece el soporte y qué acciones están disponibles.

Estado	Color	Descripción	Quién lo asigna
Por iniciar	Gris	Soporte recién creado, pendiente de inicio	Sistema (automático al crear)
En progreso	Azul	El técnico asignado está ejecutando la actividad	El técnico asignado
Testear	Verde claro	Actividad ejecutada, pendiente de revisión o prueba	El técnico asignado
Espera de respuesta	Naranja	En pausa por respuesta pendiente del cliente o externo	El técnico / supervisor
Completo	Verde oscuro	Actividad finalizada, verificada y cerrada	Supervisor / administrador

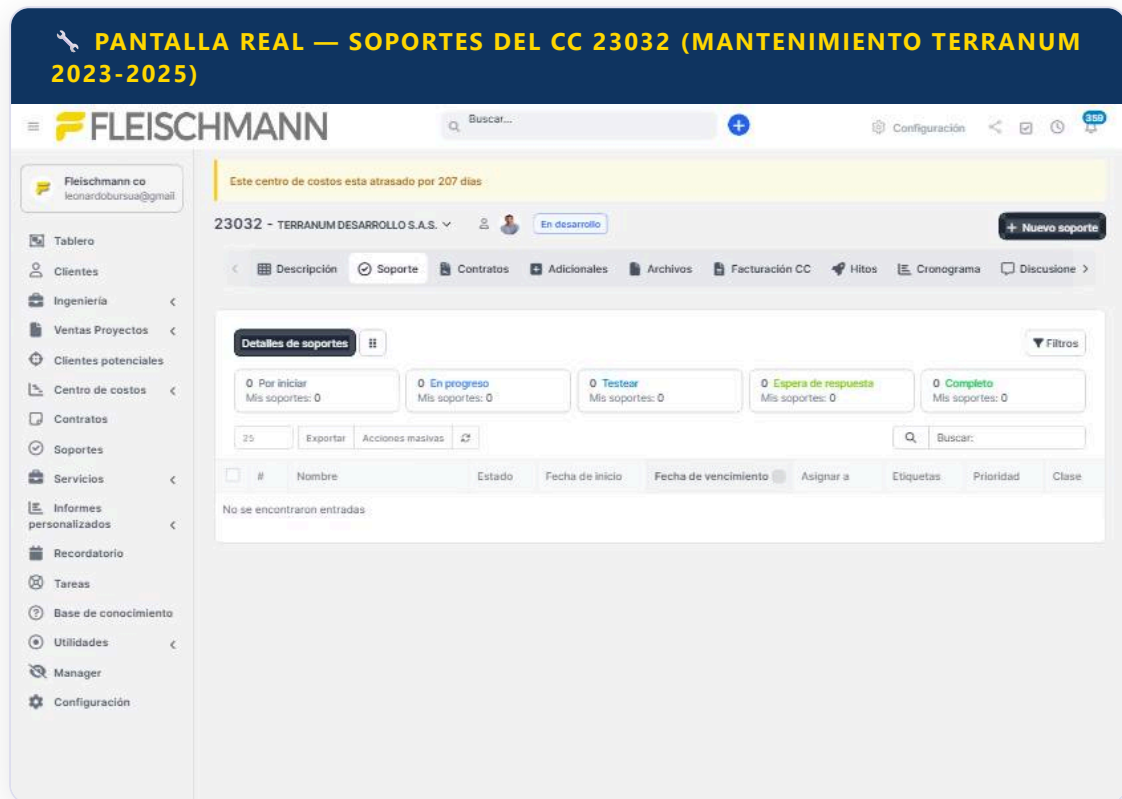
Impacto en el progreso del CC:

Si el Centro de Costos tiene activada la opción "Calcular progreso a través de soporte", cada soporte marcado como "Completo" incrementa automáticamente el porcentaje de avance del proyecto proporcionalmente.

Los estados pueden cambiarse de dos formas: arrastrando la tarjeta en el **Kanban** o editando el soporte y seleccionando el nuevo estado en el campo correspondiente.

8 Soportes dentro de un Centro de Costos

Los soportes también pueden gestionarse directamente desde la pestaña **Soporte** dentro de la vista interna de cada Centro de Costos. Esta vista contextualizada muestra únicamente los soportes del proyecto en curso.



La vista de soportes dentro del CC mantiene la misma estructura Kanban y tabla que el módulo principal, pero **filtrada automáticamente** para mostrar solo los soportes de ese proyecto específico.

Ventaja de gestionar desde el CC:

Al crear un soporte desde la pestaña Soporte de un CC, el campo "Centro de costos" se pre-llena automáticamente, reduciendo errores de asignación y agilizando el registro.

En la parte superior del CC (vista Descripción) se muestran los **indicadores de soporte** del proyecto:

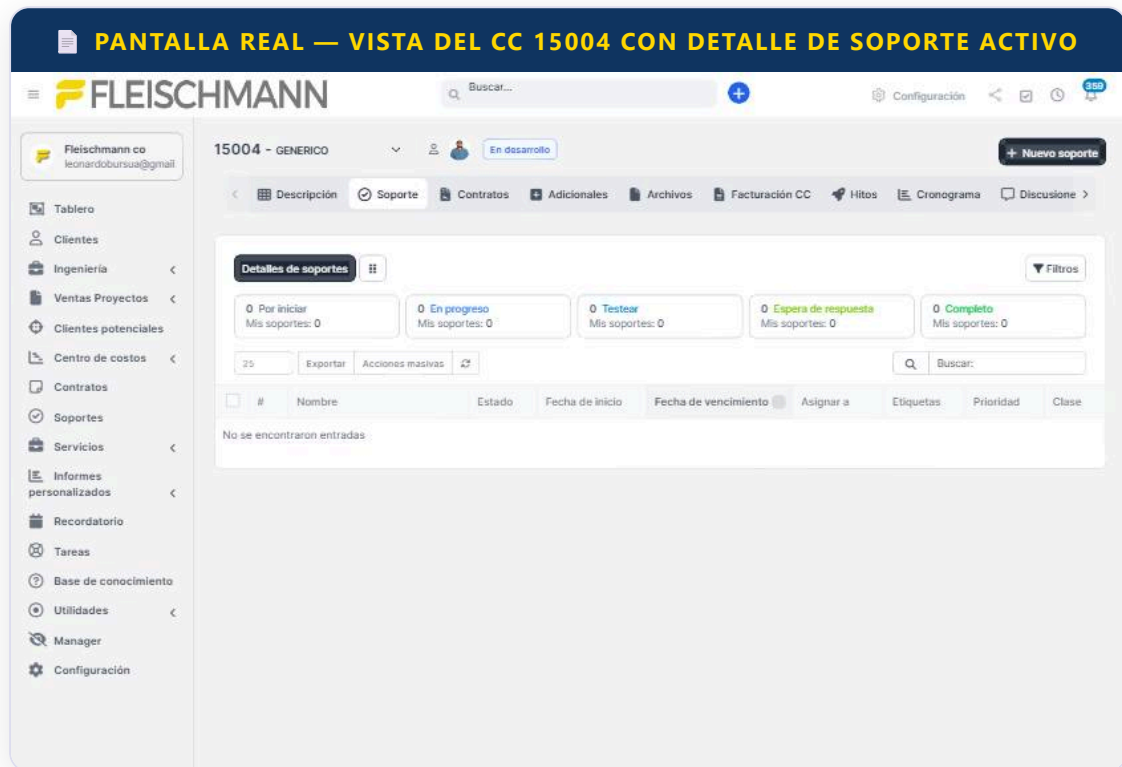
- **Soportes abiertos:** Cantidad de soportes activos (no completados)
- **Mis soportes:** Soportes asignados al usuario activo
- **Progreso del CC:** Barra de avance visual basada en soportes completados

CTA disponible en el CC:

+ Nuevo soporte Detalles de soportes Vista Kanban
Exportar Filtros

9 Vista Interna de un Soporte

Al hacer clic en el nombre de un soporte en el listado o Kanban, se accede a la **vista interna detallada** del soporte. Desde aquí se puede editar toda la información, cambiar el estado, agregar comentarios, subir archivos y registrar el tiempo invertido.



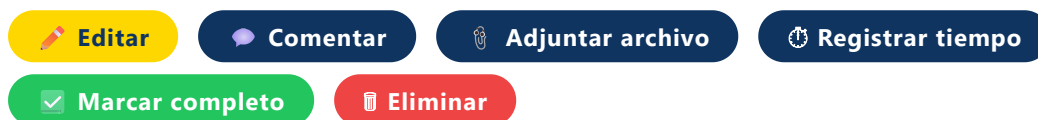
La vista interna del soporte incluye las siguientes secciones:

Sección	Contenido
Encabezado	Nombre del soporte, estado actual, CC al que pertenece, botón de editar
Información general	Todos los campos del formulario (tema, fechas, prioridad, clase, asignado a)
Descripción	Descripción detallada de la actividad con editor de texto enriquecido
Checklist	Lista de tareas específicas dentro del soporte (subtareas)
Comentarios	Hilo de comunicación interna sobre el soporte
Archivos adjuntos	Documentos, fotos de evidencia, informes técnicos

Registro de tiempo	Horas trabajadas en la actividad (si se usa registro de horas)
Actividad/Log	Historial cronológico de todos los cambios del soporte

Campos especiales de la vista interna:

- ✓ **Público:** Hace visible el soporte al cliente en su portal
- 💰 **Facturable:** Marca la actividad para inclusión en facturación
- 👁️ **Visible para el cliente:** Muestra el soporte en el portal del cliente

CTAs de la vista interna:

10

Acciones Masivas y Exportación

Desde la vista tabla del módulo Soportes se pueden aplicar **acciones masivas** sobre múltiples soportes seleccionados simultáneamente, ahorrando tiempo en operaciones repetitivas.

The screenshot shows the Fleischmann CRM interface. At the top, there's a header with the company logo and a search bar. Below that, a navigation sidebar is visible on the left. The main content area is titled '15004 - GENERICO' and shows a table of support tickets. A 'Progreso del centro de costos 100%' indicator is present. The right-hand panel displays financial data for 'Estados Financieros — Facturación CC', including project value, total billed, and pending amounts.

Para usar acciones masivas:

- 1 Seleccionar uno o más soportes usando el checkbox en la columna izquierda de la tabla.
- 2 Hacer clic en el botón **⚡ Acciones masivas** que aparece activo en la barra de herramientas.
- 3 Seleccionar la acción a aplicar: cambiar estado, reasignar, eliminar o exportar los seleccionados.


Acción masiva

Descripción

Cambiar estado

Mover múltiples soportes al mismo estado en un clic

Reasignar	Cambiar el técnico asignado a varios soportes simultáneamente
Cambiar prioridad	Actualizar la prioridad de varios soportes a la vez
Exportar seleccionados	Descargar solo los soportes seleccionados en Excel
Eliminar	Borrar permanentemente los soportes seleccionados (irreversible)

El botón  **Exportar** descarga la lista completa de soportes visibles (con los filtros actuales) en formato Excel.

11 Soportes Recurrentes

El sistema permite crear **soportes recurrentes**, es decir, actividades que se repiten automáticamente en intervalos definidos. Esto es muy útil para mantenimientos periódicos, inspecciones regulares o actividades planificadas.

Configuración de recurrencia:

Al crear o editar un soporte, el campo **"Repite cada"** permite configurar:

- Intervalo: 1, 2, 3... días/semanas/meses
- Frecuencia: Día(s) / Semana(s) / Mes(es)
- Ciclos totales: Número de repeticiones (o ∞ Infinito)

Ejemplo: "Repite cada 1 Semana — 12 ciclos" crea el soporte automáticamente cada semana durante 12 semanas.

Campo de recurrencia	Opciones	Descripción
Repite cada	Número + Día(s)/Semana(s)/Mes(es)	Define el intervalo de repetición
Ciclos totales	Número (1-999)	Cuántas veces se repetirá
Infinito	Checkbox	Si está activo, se repite indefinidamente hasta cancelarse

Atención: Los soportes recurrentes generan instancias nuevas automáticamente en la fecha programada. Cada instancia es independiente y puede tener su propio estado, comentarios y archivos. Cancelar la recurrencia detiene la generación de nuevas instancias pero no elimina las ya creadas.

12 Flujo Completo de un Soporte

- 1 Identificación de la necesidad:** Se identifica una actividad técnica a realizar en el marco de un proyecto (CC). Puede ser planificada (mantenimiento preventivo) o reactiva (fallo correctivo).
- 2 Creación del soporte:** El supervisor o el mismo técnico crea el soporte desde el módulo o desde el CC, completando tema, fecha, prioridad, clase y asignación.
- 3 Notificación al técnico:** El sistema notifica al técnico asignado (Para) que tiene un nuevo soporte pendiente. Estado: **Por iniciar**.
- 4 Inicio de la actividad:** El técnico cambia el estado a **En progreso** cuando comienza la ejecución. Puede agregar comentarios de avance.
- 5 Documentación:** Durante la ejecución, el técnico sube fotos de evidencia, registra el tiempo invertido y agrega comentarios con el detalle del trabajo realizado.
- 6 Prueba/Verificación:** Al terminar, cambia a **Testear** para indicar que está listo para revisión. El supervisor verifica el trabajo realizado.
- 7 Cierre:** El supervisor marca el soporte como **Completo**. Si el CC calcula progreso por soportes, el avance del proyecto se actualiza automáticamente.
- 8 Facturación (opcional):** Si el soporte tiene marcado el campo "Facturable", queda disponible para ser incluido en una Solicitud de Facturación del CC.

Integración con otros módulos:

- **Centro de Costos:** El soporte contribuye al avance del CC
- **Facturación CC:** Soportes facturables van a las solicitudes de cobro

- **Cientes:** Soportes públicos son visibles en el portal del cliente
- **Recordatorio:** Los vencimientos de soportes generan recordatorios automáticos

13

Preguntas Frecuentes (FAQ)

Pregunta	Respuesta
¿Un soporte puede estar en múltiples CC?	No. Cada soporte pertenece a un único Centro de Costos. Si la misma actividad aplica a varios CC, se debe crear un soporte por cada proyecto.
¿Cómo sé cuántos soportes tengo pendientes?	En la parte superior de la vista principal se muestran los contadores por estado (Por iniciar, En progreso, etc.) para el usuario activo.
¿Puedo ver los soportes de mis compañeros?	Sí, con permisos de supervisor. Use la vista "Detalles de soportes" y filtre por empleado para ver la carga de trabajo de cada miembro.
¿Se pueden adjuntar múltiples archivos?	Sí. Puede adjuntar archivos en la creación (link "Adjuntar archivos") o desde la vista interna del soporte después de crearlo.
¿Qué pasa si un soporte se vence?	El sistema marca el soporte con alerta visual de vencimiento y puede generar un recordatorio automático si está configurado. El soporte no se cierra solo.
¿Puedo cancelar la recurrencia de un soporte?	Sí, editando el soporte y desactivando el campo de recurrencia. Se detiene la generación de nuevas instancias sin afectar las ya creadas.
¿El cliente puede ver mis soportes?	Solo si el soporte tiene marcado "Visible para el cliente" o "Público". De lo contrario, es de uso interno.
¿Cómo filtro soportes por CC específico?	Use el botón "Filtros" en la vista tabla y seleccione el CC en el campo correspondiente. También puede acceder directamente desde la pestaña Soporte del CC deseado.

Soporte técnico: Para reportar problemas con el módulo, cree un soporte en el mismo CRM asignado al área de sistemas de Fleischmann co.

