INNOVA TELECOM S.L.

WORKS

Con Works podrá gestionar de forma sencilla e intuitiva el control de tareas realizadas por el personal en movilidad.

Octubre2026

Versión 3.0.0

Este documento está protegido por derechos de autor © 2026 por INNOVA TELECOM, S.L. Queda prohibida cualquier reproducción del mismo, ya sea total o parcial, sin el consentimiento expreso del titular.

Comentarios y sugerencias

Por favor, dirija cualquier clase de comentario o sugerencia acerca de este documento a info@itsoft.es

Fecha de publicación y versión del software

Versión Works	Cambios realizados
2.3.0	
2.11.8	- Acceso por parte de los empleados a portal web - Borrado automático de imágenes antiguas - Posibilidad de insertar reporte desde portal web a usuarios autorizados. - Nuevas opciones de filtrado a la hora de obtener informes.
2.11.11	- Cambios en alertas
2.12.0	- Incorpora las funcionalidades de 2FA
3.0.0	- Nueva aplicación web

Índice de contenidos

1. Introducción 5

2. Descripción 6

2.1 Aplicación web 6

2.2 Aplicación móvil 6

3. Aplicación Web 8

3.1 Acceso a la aplicación web 8

3.2 Primer uso de Works 9

3.2.1 Crear Actividades 11

3.2.2 Crear Incidencias 15

3.2.3 Crear y administrar empleados 16

3.2.4 Operaciones con empleados 19

3.2.5 Crear y administrar grupos 26

3.2.6 Crear y administrar usuarios web 27

3.2.7 Crear contactos 30

3.2.8 Configurar información de la empresa 31

3.2.9 Crear contratos 33

3.2.10 Crear clientes 34

3.3 Uso cotidiano de Works 43

3.3.1 Registro manual de actividades 43

3.3.2 Informes del sistema 44

3.3.3 Alarmas 55

3.3.4 Mensajería 61

4. Configuración previa e instalación de la aplicación en dispositivos móviles 64

4.1 Instalación a través de Google Play Store 64

4.2 Instalación a través de navegador 64

5. Funcionamiento de la aplicación en dispositivos móviles 66

5.1 Acceso a la aplicación 66

5.2 Reporte de actividad – Empleado 68

5.3 Menú principal de la aplicación 71

5.3.1 Resumen 72

5.3.2 Planificación 73

5.3.3 Reportes recientes 73

5.3.4 Mensajes 74
5.3.5 Directorio de teléfonos 75
5.3.6 Acerca de 76
5.3.7 Cambiar contraseña 76
5.4 Matriculación de etiquetas NFC – Empleado con permisos de escritura NFC 77
6. Glosario 80
7. Soporte técnico 83

1. Introducción

Works es un sistema ideado específicamente para reducir costes operativos en empresas de servicios mediante un control preciso de los trabajos realizados por los empleados.

Dos elementos conforman Works: una interfaz móvil y una aplicación web.

- La interfaz móvil permite a cualquier usuario reportar información directa y puntualmente desde un terminal móvil.
- La aplicación web permite realizar un seguimiento continuo tanto de la ejecución de los trabajos como de las incidencias.

Works es completamente integrable y la podrá instalar en sus servidores corporativos. También puede contratar Works como un servicio alojado en Internet, donde con una cuota mensual plana usted accede a los servicios contratados sin tener que instalar aplicaciones en sus ordenadores, despreocupándose de cualquier labor de mantenimiento del sistema.

2. Descripción

La solución consta de una aplicación web a la que el usuario accede desde un PC usando un navegador, y una aplicación móvil instalada en los dispositivos de los empleados.

2.1 Aplicación web

Desde la aplicación web el usuario del sistema puede:

- Crear y editar informes de la actividad de los empleados: cliente, hora, tipo de actividad, incidencias, fotografía, comentarios.
- Definir unas propiedades generales para cada contrato y asignarles actividades específicas, así como empleados y etiquetas.
- Definir responsables para cada empleado.
- Definir actividades personalizadas. Ej.: entradas, salidas, puntos de control, puntos de paso obligatorio, etc.
- Definir incidencias personalizadas. Ej.: oficinas cerradas, responsable estaba ausente, falta de material para completar tarea, etc.
- Definir alarmas personalizadas ante cumplimiento / incumplimiento de actividades por e-mail. Ej.: control de puntualidad de los trabajadores, control de tareas críticas, etc.
- Crear grupos de empleados y jefes de grupo.
- Posibilidad de solicitar que el dispositivo móvil mande la posición GPS en cada actividad.
- Posibilidad de solicitar que el dispositivo móvil capture una foto al reportar una actividad.
- Posibilidad de comunicarse con los empleados a través de mensajes.
- Exportar a Excel listados e informes.
- Planificar sustituciones de empleados.

Al utilizar Works como solución de fichajes, los empleados pueden acceder a esta plataforma web con sus credenciales, desde donde podrán:

- Consultar sus últimos reportes, en la pantalla *Mi actividad*.
- Reportar actividades directamente desde la interfaz web, si la empresa lo permite.

2.2 Aplicación móvil

Desde la aplicación instalada en dispositivos móviles, los usuarios pueden:

- Ver la ficha de sus clientes asociados (dirección, personas de contacto, teléfonos, …) así como llamarlos directamente o enviarles un correo electrónico.
- Reportar actividades: tipo de actividad, incidencias, comentarios y fotografía.

- Mandar su posición GPS[1] de forma transparente al usuario de la aplicación móvil (lo configura y solicita la aplicación web).
- Leer etiquetas NFC[2].
- Matricular etiquetas NFC para vincularlas a un cliente, actividad o incidencia específicas.
- Comunicarse con el administrador a través de mensajes.

> *Nota*
>
> *Si el empleado está configurado como "Jefe de grupo", también tendrá visibilidad de los reportes de su grupo a cargo.*

[1] Sólo disponible para dispositivos móviles con GPS embebido.
[2] Sólo disponible para dispositivos móviles con tecnología NFC.

3. Aplicación Web

3.1 Acceso a la aplicación web

Al acceder a la URL suministrada por el equipo técnico de ITSOFT, el sistema requiere la identificación y autenticación del usuario mediante el nombre de la empresa, el usuario y la contraseña, tal como se muestra en la siguiente ilustración.

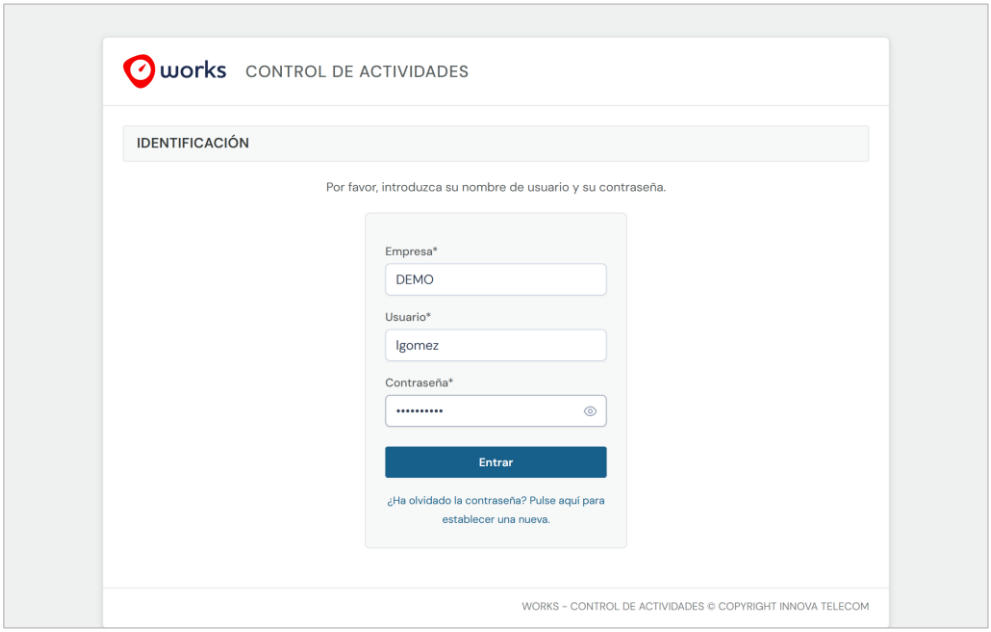


Ilustración 1: Pantalla de acceso

A continuación, revise la bandeja de entrada de la cuenta de correo que se ha asociado a la plataforma, donde habrá recibido un código alfanumérico. (IMPORTANTE: si no recibe el código pasado unos minutos, revise su carpeta de correo de SPAM, pulse *Enviar otro* para recibir un código nuevo o contacte con nosotros).

Vuelva a su navegador y escriba el código en la casilla que corresponde, tal como se muestra en la siguiente ilustración.

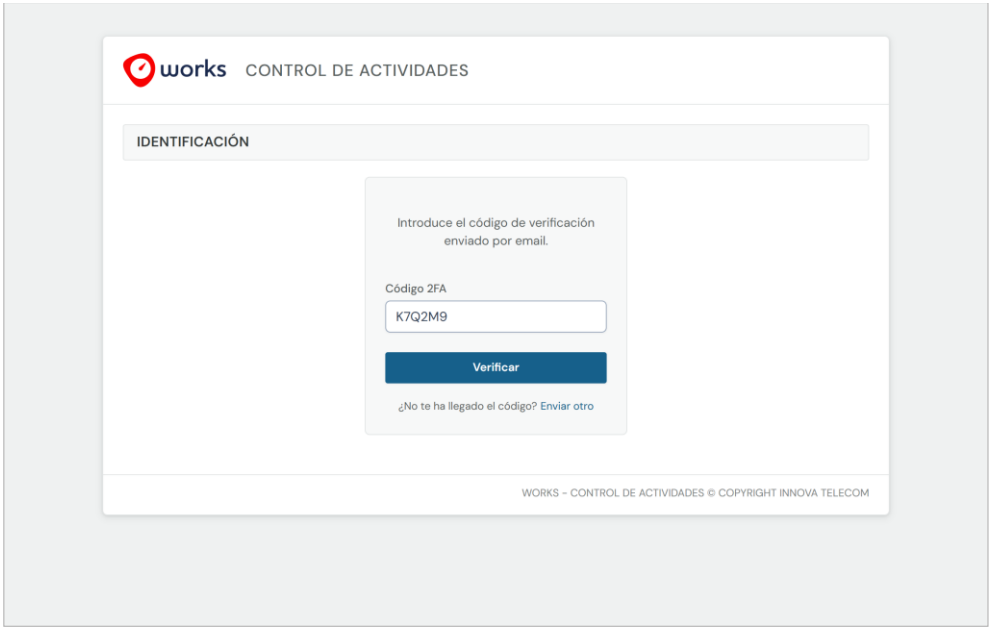


Ilustración 2: Pantalla de validación

Una vez dentro, se accede a la pantalla principal de la aplicación, que consta de una barra superior y de un menú lateral de iconos:

- En la barra superior se muestra el contrato con el que se está trabajando (si el usuario tiene acceso a varios, puede cambiar de contrato desde el desplegable *Contrato*), el icono de ayuda, el icono de la llave inglesa, que abre la configuración de la empresa (solo para administradores), el nombre del usuario y el botón *Salir*, que cierra la sesión tras pedir confirmación.
- En el menú lateral están los apartados *Informes*, *Clientes*, *Chat*, *Alarmas* y *Configuración*. Al pasar el ratón por encima de un icono se despliegan sus opciones. Los apartados de las funciones que no estén activadas para la empresa (por ejemplo, el chat o las alarmas) no aparecen.

Cada uno de estos apartados supone un punto de partida para trabajar con Works. Para un primer uso, en el que el sistema todavía no ha sido configurado, es recomendable acudir de inicio al menú *Configuración*. Por el contrario, para un uso cotidiano, lo habitual es empezar la actividad desde *Informes*: al entrar, la aplicación abre directamente el informe de actividad del día.

3.2 Primer uso de Works

Antes de empezar a trabajar con la aplicación, el usuario administrador debe acceder a las diferentes opciones que se despliegan bajo el menú *Configuración*: “Contratos”, “Grupos”, “Actividades”, “Incidencias”, “Contactos”, “Empleados”, “Sustituciones” y “Usuarios”, además de la configuración de la empresa, para crear los perfiles correspondientes a cada uno de esos apartados.

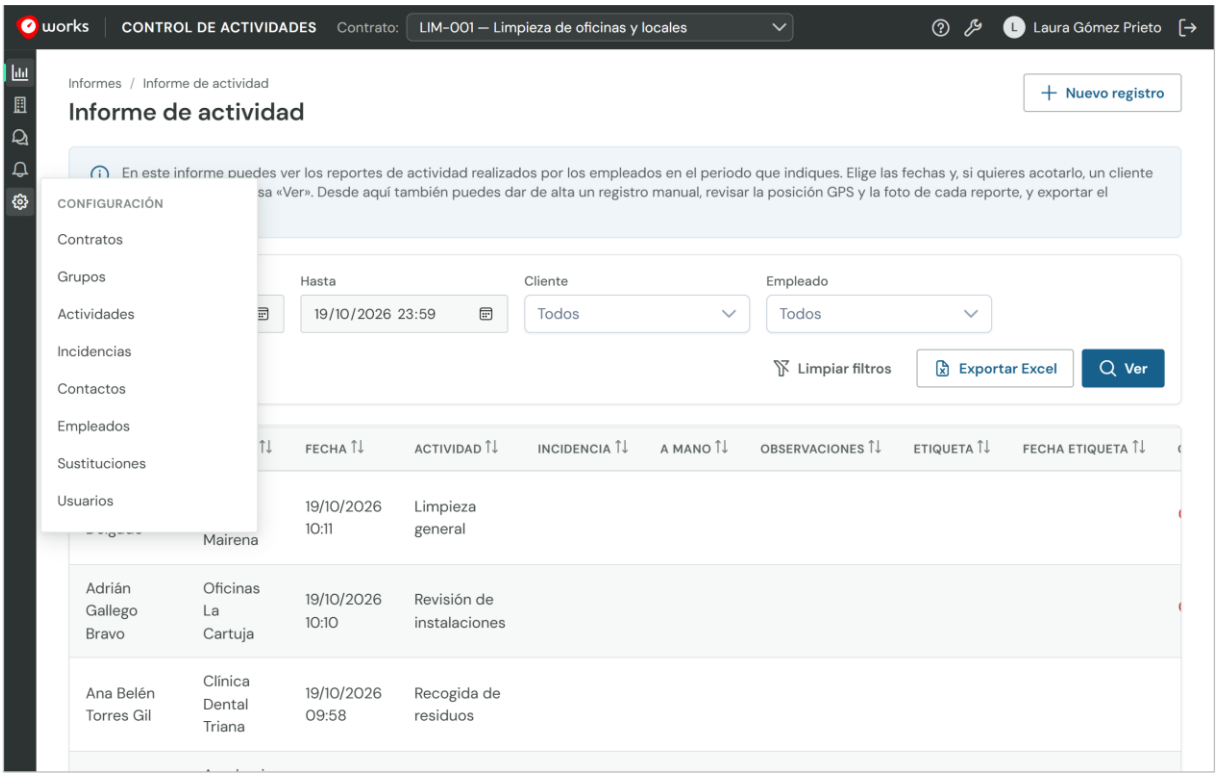


Ilustración 3: Pantalla principal de la aplicación

La definición de estos perfiles es independiente del contrato o cliente específico en que cada empleado vaya a desempeñar su labor.

El proceso de configuración de la aplicación se muestra a continuación:

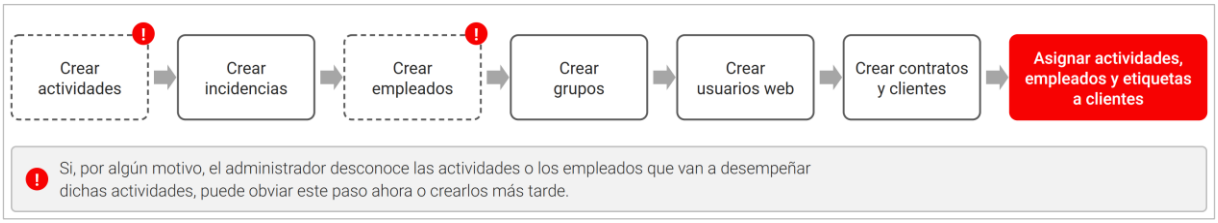


Ilustración 4: Proceso de configuración

> *Nota*
>
> *Aunque no sea el primer uso de la aplicación, el usuario siempre puede acudir al menú Configuración para crear, modificar o eliminar perfiles, ya sea de Actividades, Incidencias, Grupos o Usuarios, y adaptarlos así a las nuevas necesidades.*

3.2.1 Crear Actividades

Desde *Configuración* → *Actividades* se pulsa en *Nuevo* para crear una nueva actividad.

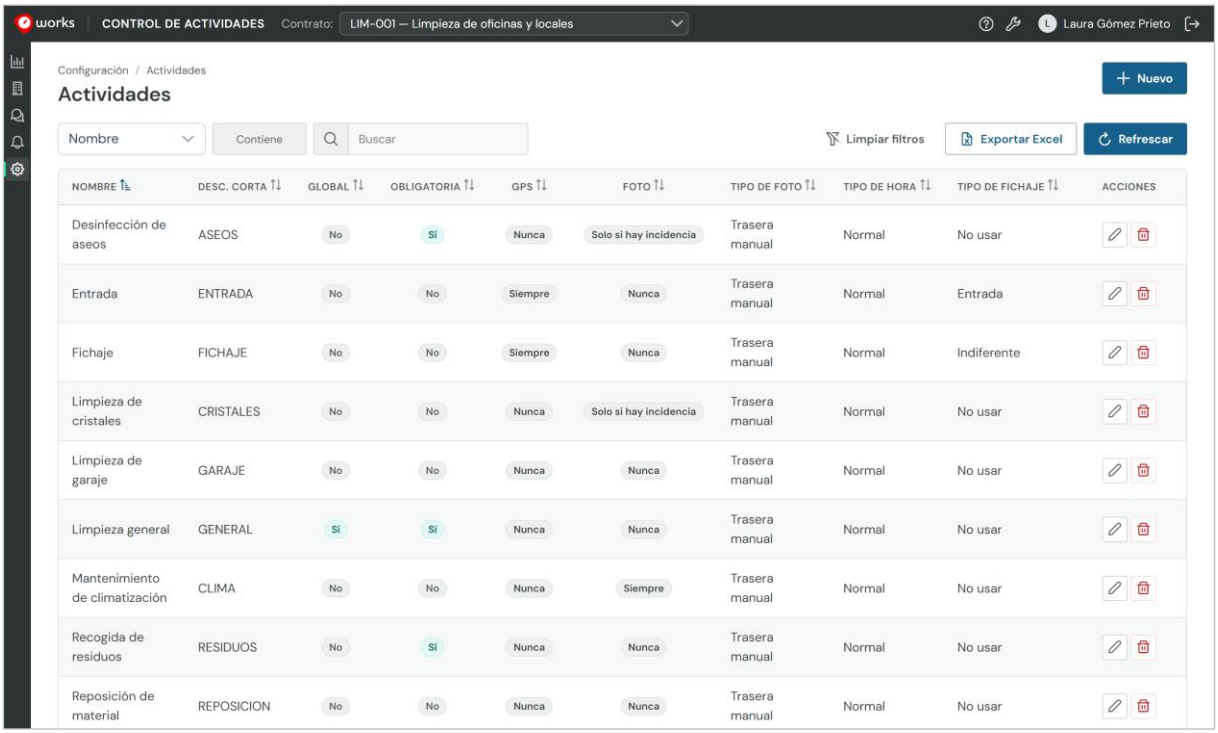


Ilustración 5: Listado de actividades

Aparecerá una nueva pantalla donde se podrán definir las propiedades de la nueva actividad.

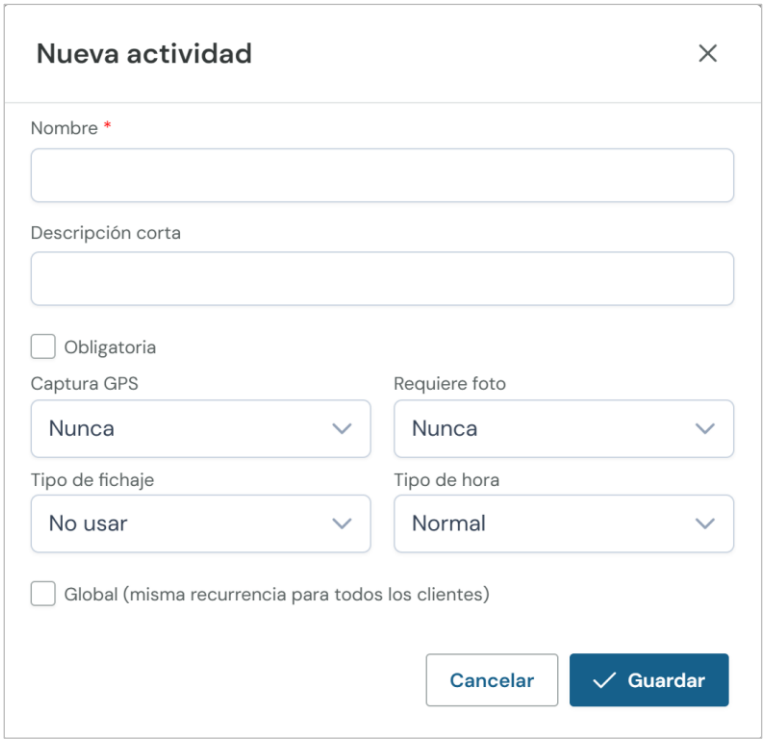


Ilustración 6: Nueva actividad

Al definir una actividad puede especificar:

- Si el reporte de la misma desde los terminales móviles debe ir acompañado o no de la toma de una fotografía y/o la captura de la posición GPS: siempre, nunca o solo si hay incidencia.
- El tipo de foto (cámara frontal o trasera, con disparo manual o automático) que se utilizará para la toma de fotografías en el reporte de la actividad.
- El tratamiento que recibirá la actividad en el informe de horas trabajadas. Con el *Tipo de fichaje* se define si la actividad marca la entrada, la salida o es indiferente, y con el *Tipo de hora*, el tipo de horas que computa:
    - Normal
    - Especial
    - Fuerza mayor
    - Extra no estructural
    - Extra estructural
    - Complementaria
    - Almuerzo
    - Nocturnas
    - Otros
- En las actividades de fichaje, el color del botón de la actividad en la pantalla "Fichar" de la aplicación móvil.
- Si se trata de una actividad obligatoria y/o de una actividad global.

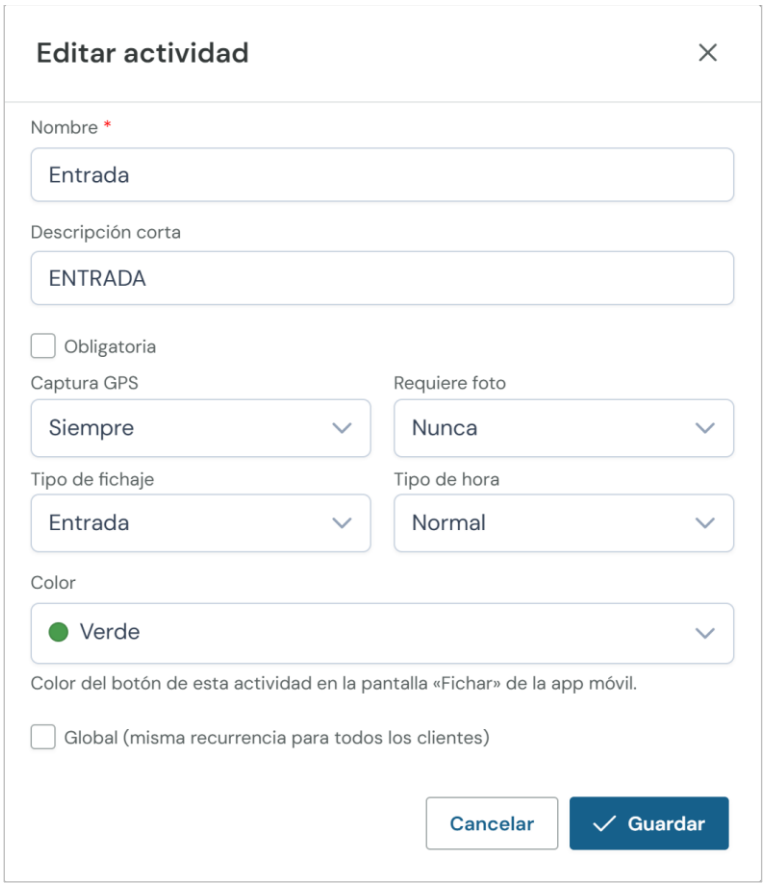


Ilustración 7: Actividad de fichaje

Las actividades globales serán asignadas automáticamente a todos los clientes de todos los contratos, con la misma recurrencia en todos ellos. Al marcar *Global (misma recurrencia para todos los clientes)*, aparecerán unos nuevos campos para definir esa recurrencia con carácter general: el número de ocurrencias, cada cuántos periodos y el periodo (día, semana o mes).

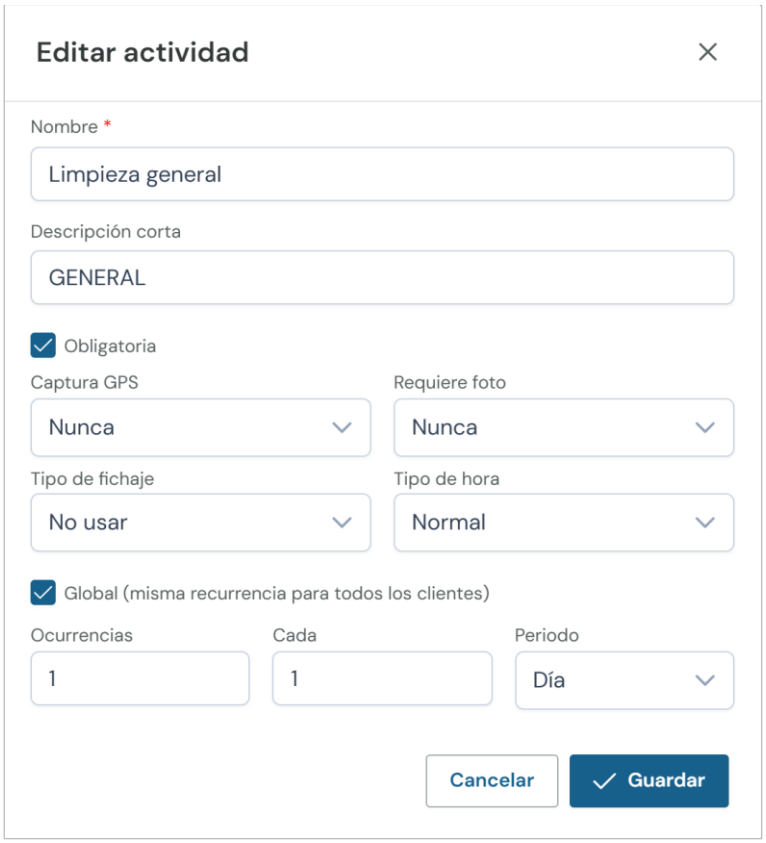


Ilustración 8: Actividad global

Una vez creada, una actividad puede modificarse o eliminarse con los iconos del lápiz y de la papelera de su fila en el listado de actividades.

Si una actividad ha sido asociada a uno o más clientes, no podrá eliminarse hasta que se anulen dichas relaciones. Igualmente, desde el momento en el que los empleados envíen reportes de actividad asociados a una determinada actividad, ésta tampoco podrá eliminarse.

3.2.2 Crear Incidencias

Desde *Configuración* → *Incidencias* se pulsa en *Nuevo* para crear una nueva incidencia.

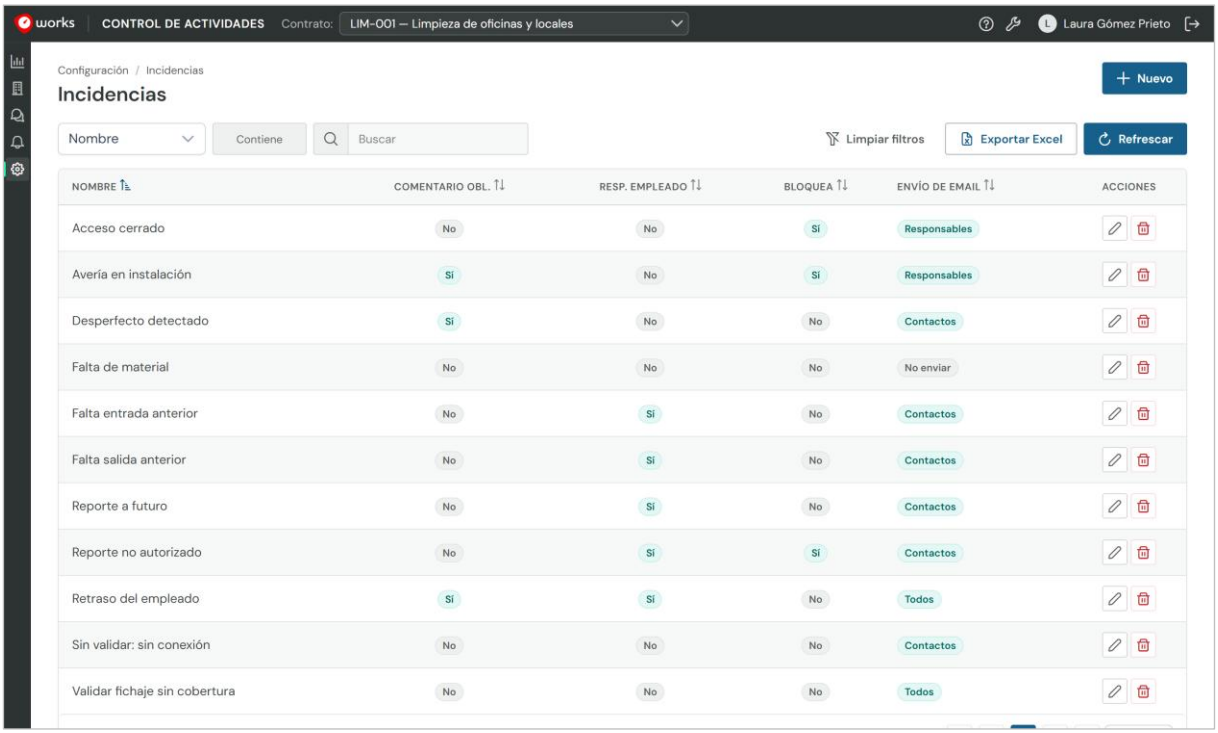


Ilustración 9: Listado de incidencias

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla donde se requiere al usuario que introduzca los datos de la nueva incidencia.

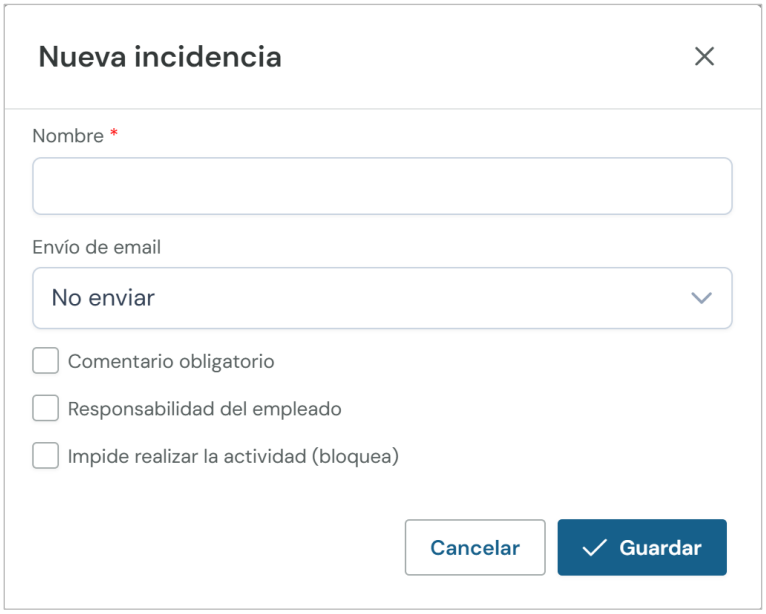


Ilustración 10: Nueva incidencia

Para cada incidencia se puede indicar:

- Si debe ir acompañada de un comentario.
- Si se considera o no responsabilidad del empleado (a tener en cuenta en el informe de cumplimiento).
- Si el hecho de que se produzca la misma impide o no que se realice una actividad (se tendrá en cuenta en el informe de cumplimiento).
- Si al producirse una incidencia de ese tipo se debe enviar una notificación por e-mail, y a quién: a los responsables del empleado, a los contactos del cliente o a todos ellos.

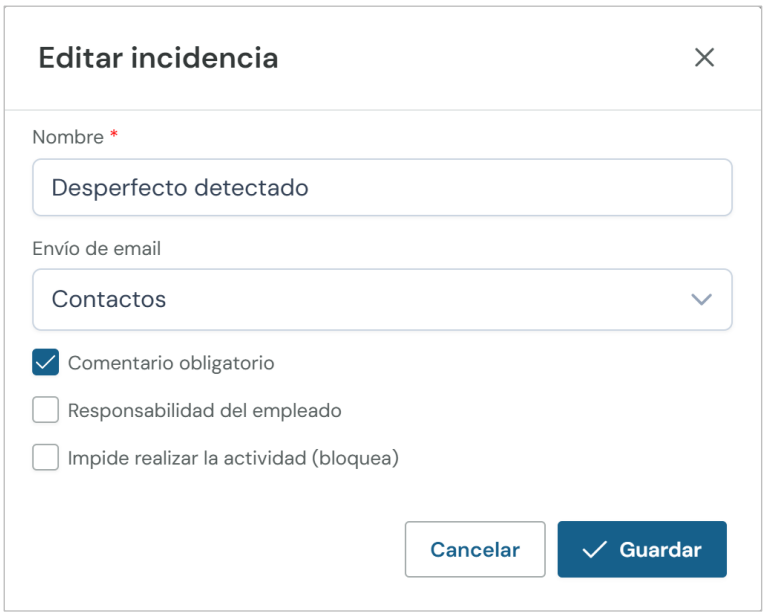


Ilustración 11: Edición de una incidencia

Una vez creada, una incidencia puede modificarse o eliminarse con los iconos del lápiz y de la papelera de su fila en el listado de incidencias.

Desde el momento en el que los empleados envíen reportes de actividad asociados a una determinada incidencia, ésta no podrá eliminarse.

3.2.3 Crear y administrar empleados

Existen dos maneras de incorporar empleados al sistema: por entrada manual, es decir, tecleando los registros uno a uno, o bien de manera automática, importando un archivo Excel que responda a un formato adecuado.

3.2.3.1 Creación de nuevos empleados (entrada manual)

Desde *Configuración* → *Empleados* se pulsa en *Nuevo* para crear un nuevo empleado.

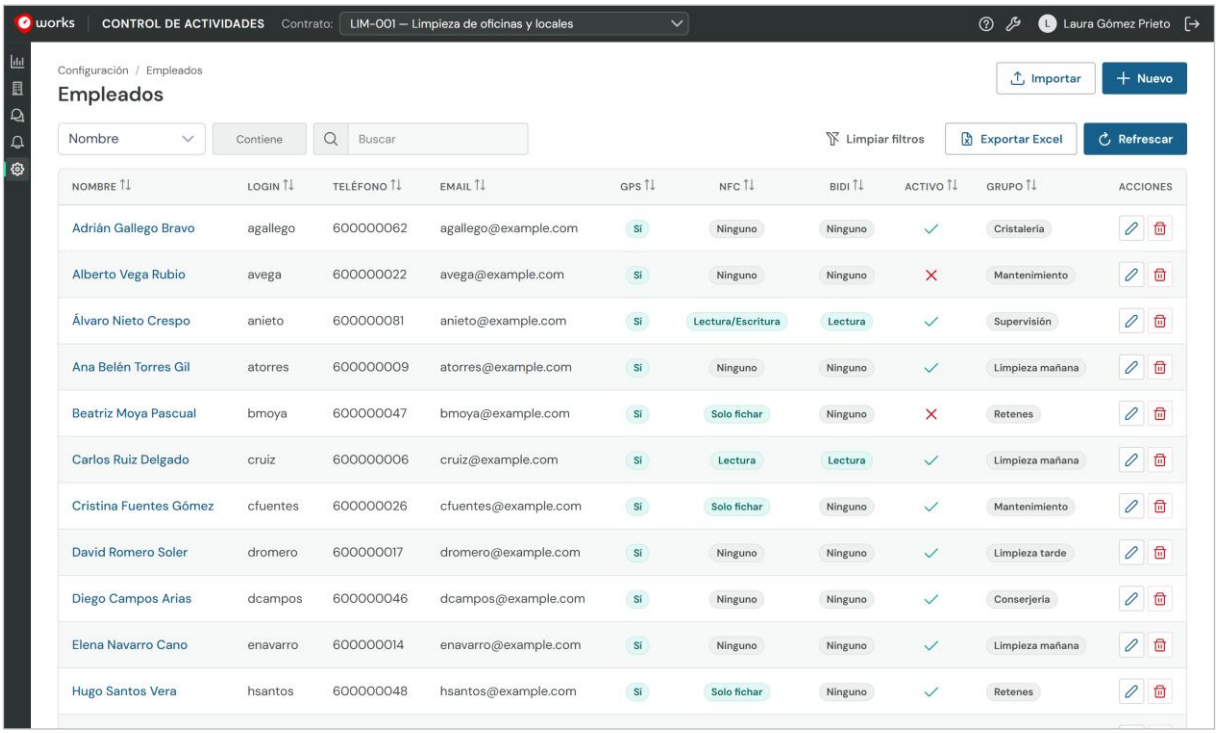


Ilustración 12: Listado de empleados

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla donde se requiere al administrador que introduzca los datos del nuevo empleado.

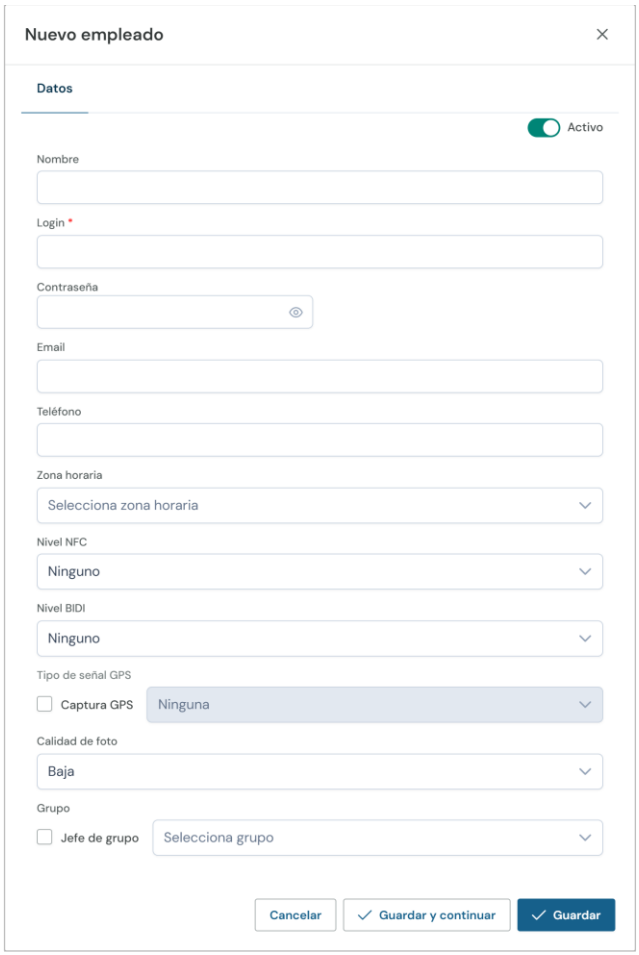


Ilustración 13: Nuevo empleado

Para cada empleado se puede indicar:

- Nombre del empleado y credenciales de acceso a la aplicación móvil.
- Teléfono, email y zona horaria a considerar para el reporte de actividades.
- Nivel de permisos para el uso de NFC y códigos BIDI.
- Si dispone de GPS para el reporte de actividades con emplazamiento, y el tipo de señal.
- La calidad de las fotos que se toman al reportar.
- Si está activo y, opcionalmente, el grupo al que pertenece.
- Si es jefe de grupo o no.
- Foto identificativa del empleado, una vez creado.

Al pulsar *Guardar* el nuevo empleado queda registrado en el sistema. Con *Guardar y continuar* se guarda y la ficha sigue abierta para completar el resto de sus datos.

> *Nota*
>
> *El nivel de permisos NFC se utiliza no sólo para leer o escribir etiquetas NFC, sino para definir aquellos empleados que se utilizarán como puntos de fichaje o empleados de sólo fichaje mediante estas etiquetas NFC.*

3.2.3.2 Importación de empleados desde archivo Excel

Desde *Configuración* → *Empleados* se pulsa en *Importar*.

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla con un asistente para la importación, donde se utiliza la primera opción, *Empleados*.



Ilustración 14: Asistente para importación de empleados

Paso 1: Descargar plantilla, solo será necesario en caso de no disponer de la plantilla o desconocer qué formato debe tener el archivo a importar. Pulsando sobre *Descargar plantilla* se descargará un archivo Excel que puede servir de modelo para generar el archivo definitivo a importar.

Una vez descargado, el administrador deberá editarlo con un programa de hojas de cálculo e incorporarle los datos reales de los empleados a importar.

Paso 2: Subir el fichero Excel de empleados. Pulsando sobre el botón *Importar empleados* se abrirá una ventana emergente donde el administrador podrá navegar en su equipo y seleccionar el archivo que desea importar.

Una vez seleccionado, el asistente comprobará el archivo subido, completando así la importación de los nuevos empleados.

> *Nota*
>
> *En la plantilla descargada únicamente se deben incluir los registros que hayan cambiado desde la última importación, no los empleados ya existentes en la plataforma.*

3.2.4 Operaciones con empleados

Una vez creados, los empleados pueden modificarse o eliminarse con los iconos del lápiz y de la papelera de su fila en el listado de empleados.

Al editar un empleado se abre su ficha, organizada en pestañas: *Datos*, *Clientes*, *Actividades*, *Responsables* y *Etiqueta* (la tarjeta NFC o el código BIDI con el que el empleado se identifica en un punto de fichaje). Desde estas pestañas podrá realizar las siguientes operaciones; los cambios de todas ellas se guardan juntos con el botón *Guardar*.

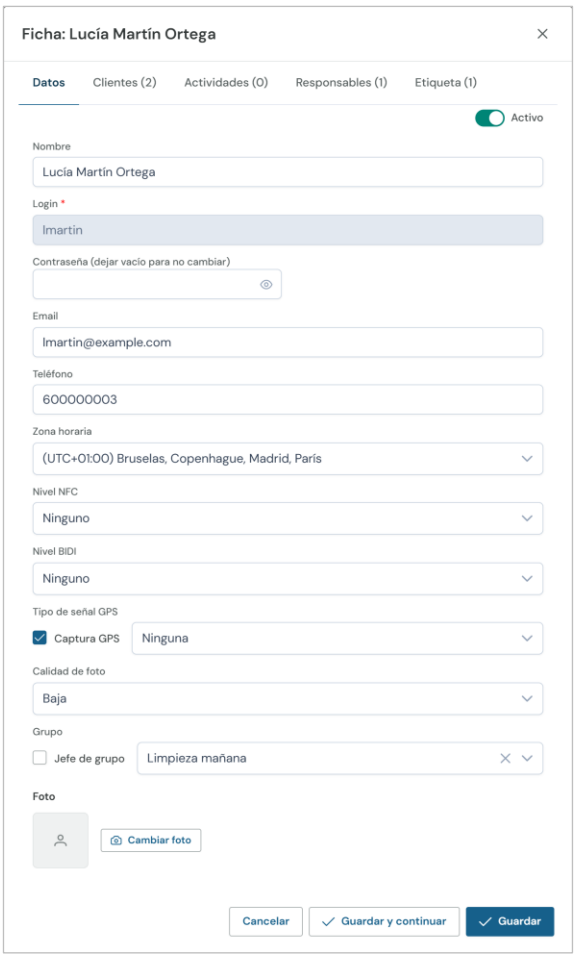


Ilustración 15: Ficha del empleado

3.2.4.1 Asignación de clientes

Desde *Configuración* → *Empleados* se edita el empleado correspondiente y se pulsa en la pestaña *Clientes*.



Ilustración 16: Asignar clientes al empleado

En el desplegable *Clientes asignados* se marcan los clientes en los que trabaja el empleado. La lista permite buscar los clientes por su nombre, y los clientes que se desmarquen dejarán de estar asignados al empleado.

3.2.4.2 Importación de relación cliente – empleados

Mediante este asistente se pueden asignar relaciones de los empleados con los distintos clientes que forman parte de la empresa de forma conjunta. Para ello, se pulsa sobre el botón *Importar* ubicado en la parte superior del listado de empleados y se utiliza la segunda opción del asistente, *Relación cliente - empleados*.

Paso 1: Descargar plantilla, solo será necesario en caso de no disponer de la plantilla o desconocer qué formato debe tener el archivo a importar. Pulsando sobre *Descargar plantilla* se descargará un archivo Excel que puede servir de modelo para generar el archivo definitivo a importar.

Una vez descargado, el administrador deberá editarlo con un programa de hojas de cálculo e incorporar las relaciones entre empleados y clientes.

Paso 2: Subir el fichero Excel. Pulsando sobre el botón *Importar cliente-empleados* se abrirá una ventana emergente donde el administrador podrá navegar en su equipo y seleccionar el archivo que desea importar.

Una vez seleccionado, el asistente comprobará el archivo subido, completando así la importación de las nuevas relaciones.

> *Nota*
>
> *Antes de importar, se borrarán todas las relaciones definidas anteriormente.*

3.2.4.3 Asignación de actividades

Desde *Configuración* → *Empleados* se edita el empleado correspondiente y se pulsa en la pestaña *Actividades*.



Ilustración 17: Asignación de actividades al empleado

En el desplegable *Actividades no permitidas* se marcan las actividades excluidas al empleado, que son aquellas que no podrá reportar aunque estén asignadas a sus clientes. El resto de actividades de sus clientes quedan asignadas al empleado.

3.2.4.4 Asignación de responsables

Desde *Configuración* → *Empleados* se edita el empleado correspondiente y se pulsa en la pestaña *Responsables*.



Ilustración 18: Asignar responsables al empleado

Aquí podrá asignar a cada empleado tantos responsables como desee, eligiéndolos en el desplegable entre los contactos dados de alta.

3.2.4.5 Sustituciones

Desde *Configuración* → *Sustituciones* se controla el calendario de disponibilidad de los empleados como sustitutos y también se pueden establecer sustituciones a otros empleados (dentro de esa disponibilidad).

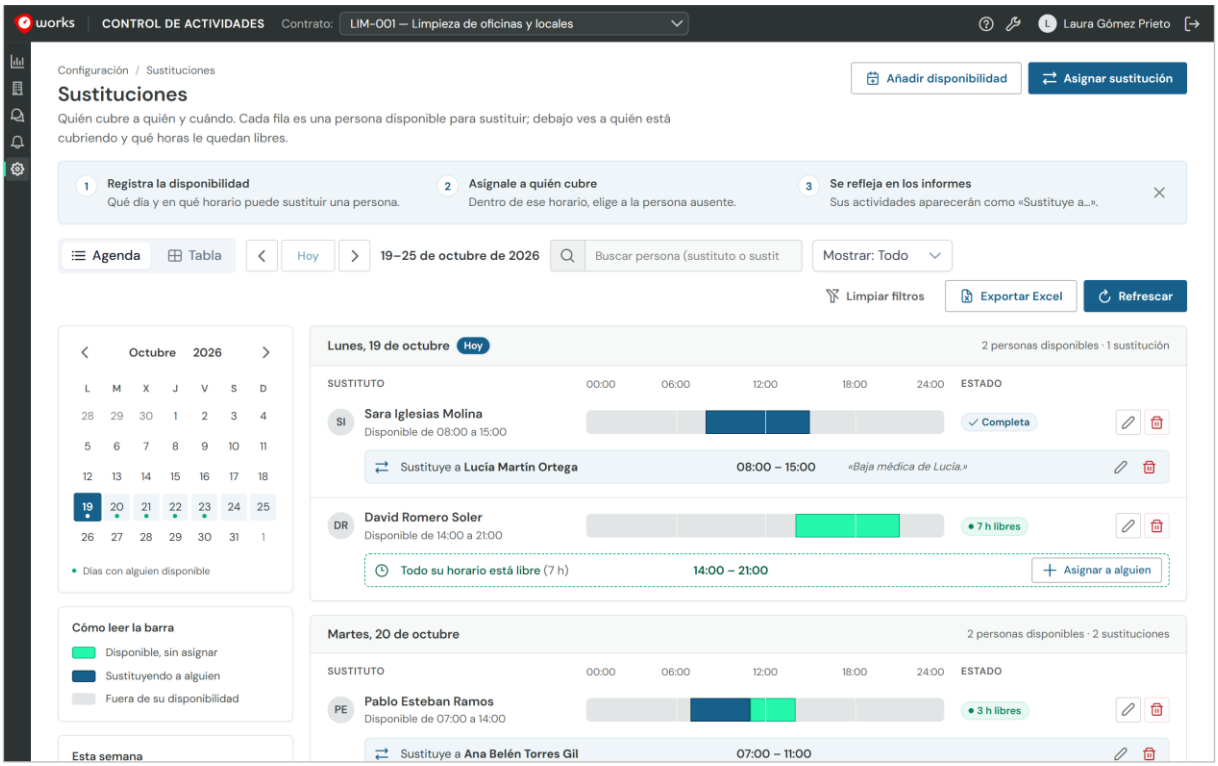


Ilustración 19: Sustituciones de la semana en modo agenda

La pantalla muestra una semana, que se cambia con las flechas de la barra (el botón *Hoy* vuelve a la semana actual), y se puede ver de dos modos:

- *Agenda*: día a día, con un calendario a la izquierda en el que se marcan los días con alguien disponible. Cada disponibilidad aparece con una barra horaria: en azul, el tiempo en que el sustituto ya está cubriendo a alguien, y en verde, el tiempo que le queda libre.
- *Tabla*: cada fila es una disponibilidad, con el sustituto, la fecha, el horario, a quién sustituye y las horas asignadas. Al desplegar una fila se ven sus sustituciones y los huecos libres.

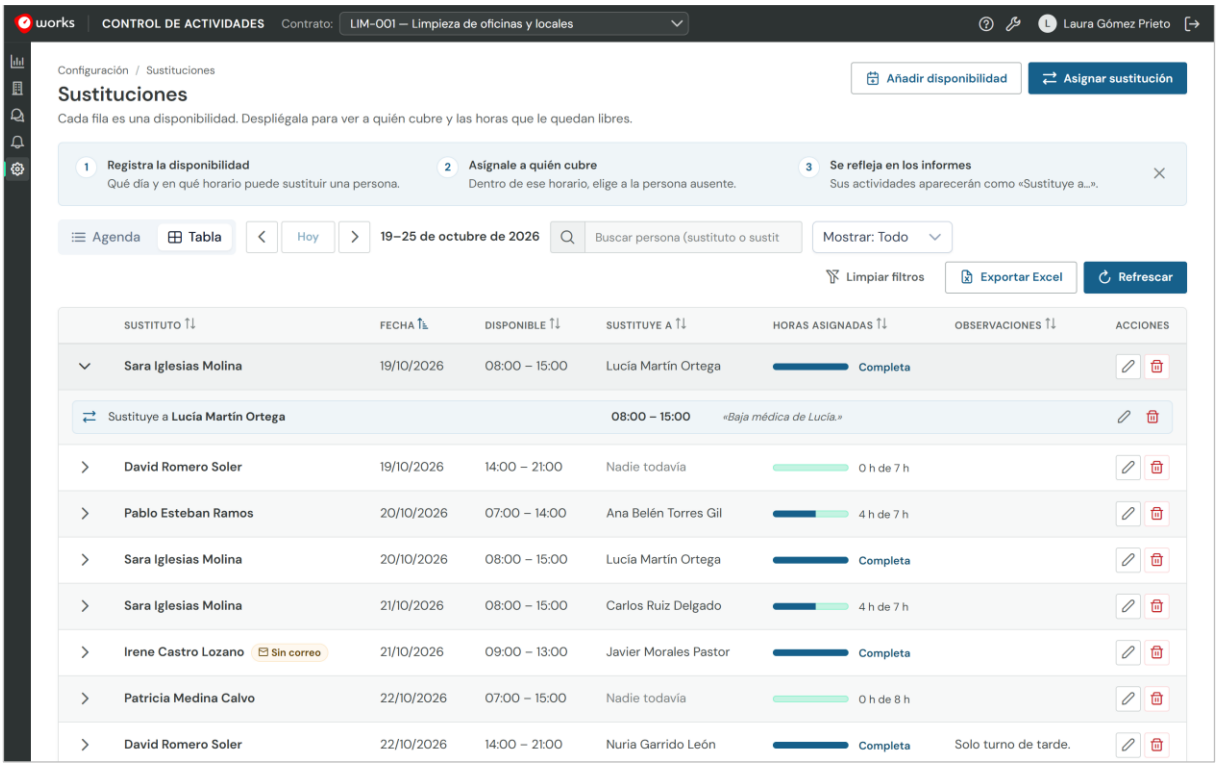


Ilustración 20: Sustituciones de la semana en modo tabla

El buscador de la barra permite localizar a una persona (sustituto o sustituido) y el desplegable *Mostrar*, ver todo, solo las disponibilidades con horas libres o solo las sustituciones asignadas.

a. Crear y editar disponibilidades

Si se pretende añadir una nueva disponibilidad, habrá que pulsar, en primer lugar, sobre el botón *Añadir disponibilidad*. En la ventana que aparece se indica:

1. Quién puede sustituir.
2. Qué días: se pulsa uno o varios días en el calendario. Se creará la misma disponibilidad en todos ellos. Los días en los que esa persona ya tiene disponibilidad aparecen marcados, porque cada persona puede tener una disponibilidad por día.
3. En qué horario: con los atajos *Mañana*, *Tarde* o *Todo el día*, o indicando la hora de inicio y la hora de fin.
4. Opcionalmente, unas observaciones.

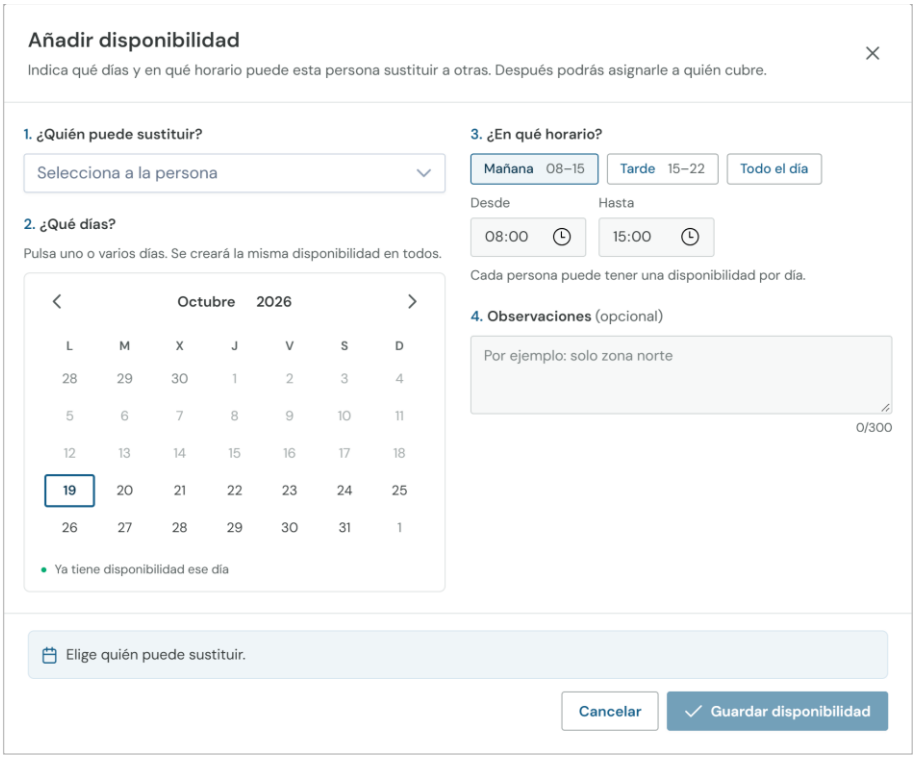


Ilustración 21: Formulario de creación de disponibilidad como sustituto

Para modificar o eliminar una disponibilidad se utilizan los iconos del lápiz y de la papelera de su fila. Al eliminar una disponibilidad se eliminan también las sustituciones que contiene.

b. Asignar sustituciones

Para asignar una sustitución se pulsa el botón *Asignar sustitución* o, desde la agenda, *Asignar a alguien* en el hueco libre de un sustituto. En la ventana que aparece se indica a quién hay que sustituir y cuándo (el día y el horario), y la aplicación propone los empleados que pueden cubrirlo, de mejor a peor encaje. La disponibilidad de cada candidato se dibuja en una barra horaria, en la que el recuadro discontinuo marca el tramo que hay que cubrir.

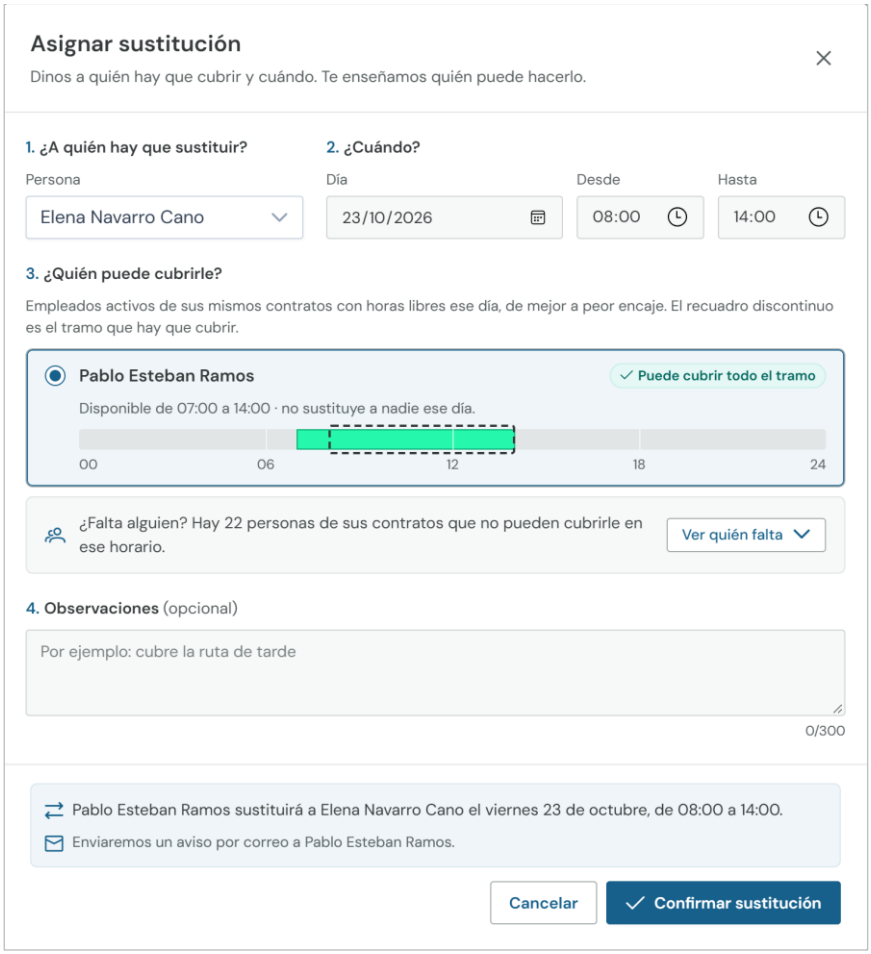


Ilustración 22: Formulario de asignación de una sustitución

Si la persona buscada no aparece entre los candidatos, *Ver quién falta* muestra al resto de compañeros y el motivo por el que no pueden cubrir ese horario, con un botón para añadir o editar su disponibilidad. Si la sustitución solo cubre una parte del horario pedido, la aplicación ofrece *Cubrir el resto* con otra persona.

Al confirmar la sustitución se envía un aviso por correo electrónico al sustituto. Los empleados sin correo electrónico aparecen con la marca *Sin correo*.

> *Nota*
>
> *Las actividades que reporte el sustituto aparecerán en el informe de actividad con el nombre del empleado sustituido en la columna "Sustituye a".*

3.2.5 Crear y administrar grupos

Desde *Configuración* → *Grupos* se pulsa en *Nuevo* para crear un nuevo grupo.

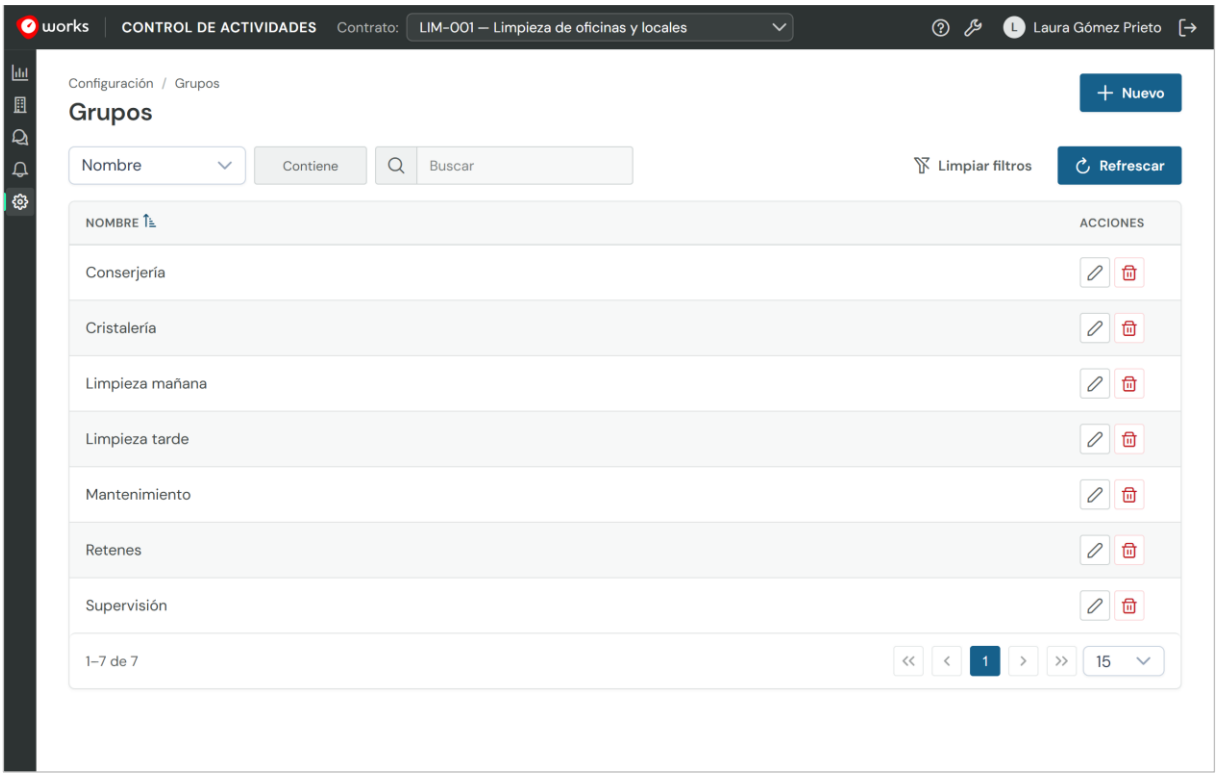


Ilustración 23: Listado de grupos

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla donde se requiere al usuario que introduzca el nombre del grupo.



Ilustración 24: Nuevo grupo

Una vez creado un nuevo grupo, este puede modificarse o eliminarse con los iconos del lápiz y de la papelera de su fila en el listado de grupos.

Desde el momento en el que al menos un empleado pertenezca a un grupo, este último no podrá eliminarse.

3.2.6 Crear y administrar usuarios web

Desde *Configuración* → *Usuarios* se pulsa en *Nuevo* para crear un nuevo usuario web.

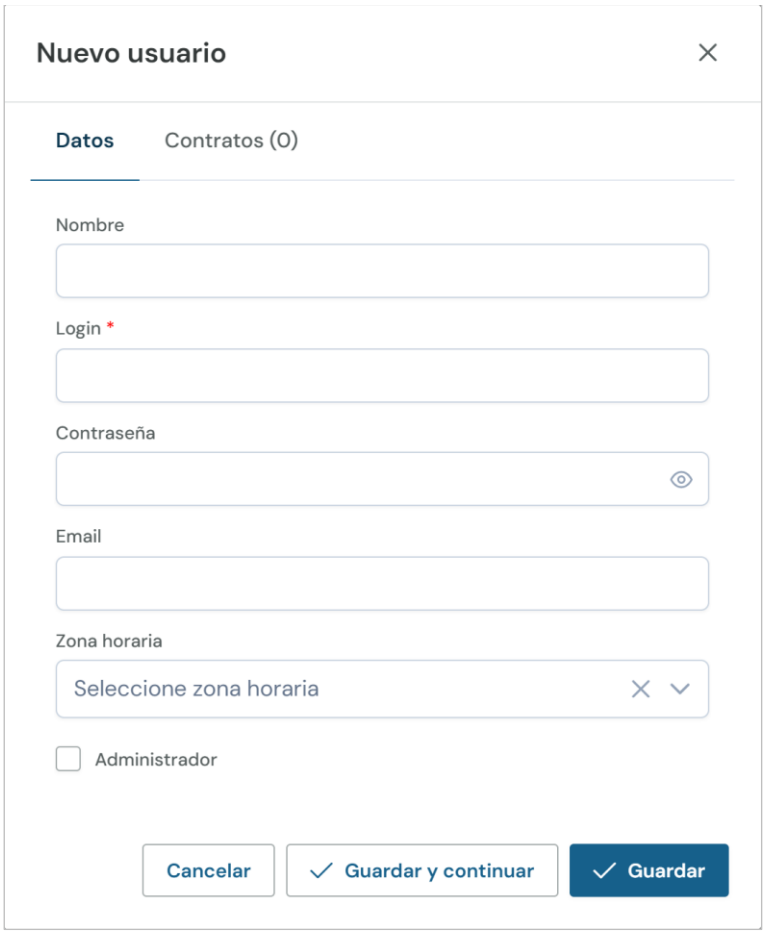


Ilustración 25: Nuevo usuario web

Para cada usuario web se puede indicar:

- El nombre completo del usuario.
- El login que deberá introducir a la hora de identificarse en el sistema.
- La contraseña que deberá introducir a la hora de identificarse en el sistema.
- El correo electrónico, al que se envían los códigos de verificación del acceso.
- La zona horaria de trabajo.
- Si es administrador o no.
- En la pestaña *Contratos*, si se encarga de gestionar todos los contratos (*Ver todos los contratos*, que incluye también los que se den de alta más adelante) o solo los que se elijan en el desplegable.

> *Nota*
>
> *Un parámetro muy importante es la zona horaria asociada al usuario web, ya que todas las horas reflejadas en los informes se visualizarán en la zona horaria del usuario web que genere dicho informe.*



Ilustración 26: Contratos del usuario web

Una vez creado un nuevo usuario web, este puede modificarse o eliminarse con los iconos del lápiz y de la papelera de su fila en el listado de usuarios.

> *Nota*
>
> *Los usuarios web no tienen relación alguna con los empleados. Las credenciales de un usuario web no sirven, por tanto, para acceder a la aplicación móvil. Un usuario web que no es administrador solo se ve a sí mismo en el listado de usuarios, donde puede cambiar su contraseña.*

3.2.7 Crear contactos

Desde *Configuración* → *Contactos* se pulsa en *Nuevo* para crear un nuevo contacto.

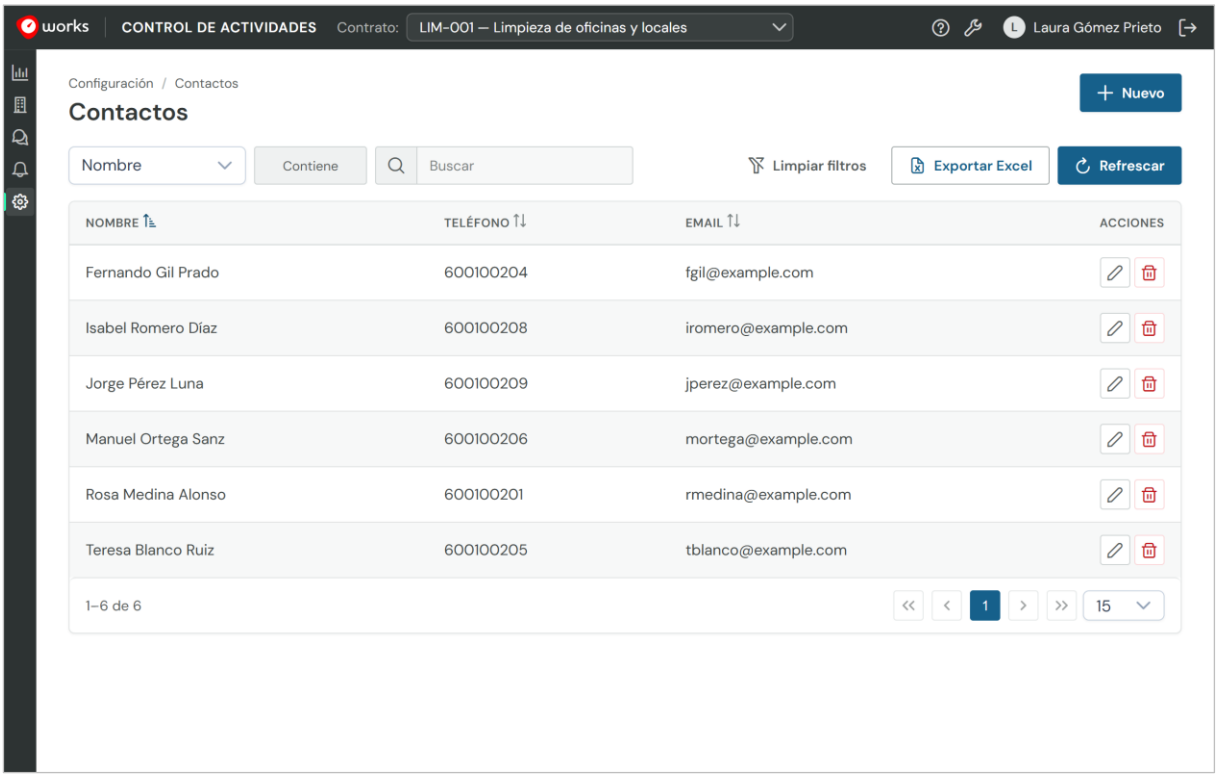


Ilustración 27: Listado de contactos

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla donde se requiere al administrador que introduzca los datos del nuevo contacto.

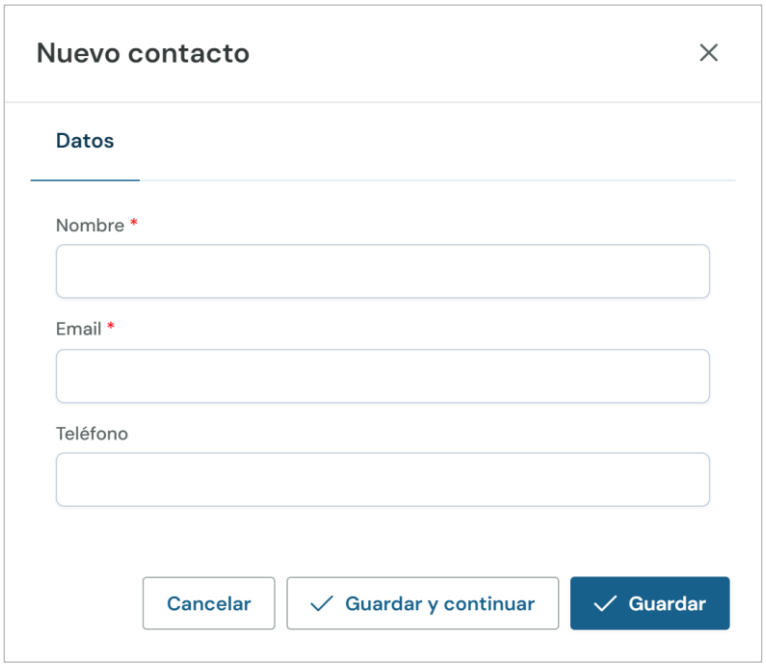


Ilustración 28: Nuevo contacto

Para cada contacto se puede indicar:

- El nombre completo del contacto.
- El correo electrónico.
- Su número de teléfono.

Una vez creado un nuevo contacto, este puede modificarse o eliminarse con los iconos del lápiz y de la papelera de su fila en el listado de contactos.

3.2.7.1 Asignación de clientes

Desde *Configuración* → *Contactos* se edita el contacto correspondiente y se pulsa en la pestaña *Clientes*.



Ilustración 29: Asignar clientes al contacto

En el desplegable se eligen los clientes a los que se asigna el contacto. Cada cliente aparece con su nombre, y los que se quiten dejarán de estar asignados al contacto al pulsar *Guardar*.

3.2.8 Configurar información de la empresa

La configuración de la empresa se abre con el icono de la llave inglesa de la barra superior, y en ella se muestra la información de la empresa que se encuentra recogida en la plataforma.

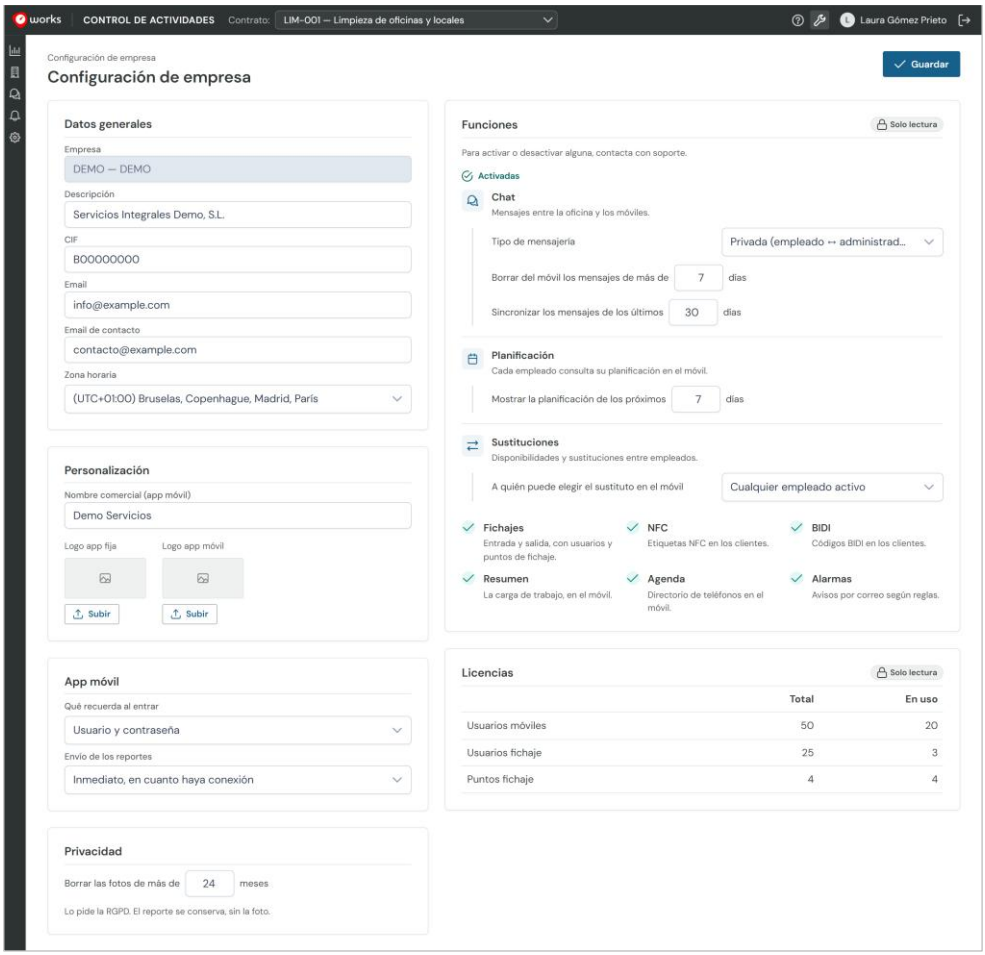


Ilustración 30: Configuración de la empresa

Desde esta pantalla se podrán modificar los datos relativos a la empresa, que se guardan con el botón *Guardar*. Están divididos en los siguientes bloques:

- Datos generales:
  - Descripción de la empresa.
  - Código de Identificación Fiscal (CIF).
  - Correo electrónico y correo electrónico de contacto.
  - Zona horaria.
- Personalización:
  - Nombre comercial de la empresa en la aplicación móvil.
  - Logo que se desea que aparezca en la parte fija (web).
  - Logo que se desea que aparezca en la aplicación móvil.
- App móvil:
  - Recordar usuario y/o contraseña al entrar en la aplicación móvil.
  - Configuración de los envíos de los reportes: inmediato, en cuanto haya conexión, o diferido.
- Privacidad:
  - Configuración de la permanencia de las imágenes de los reportes en el sistema, tiempo tras el que se borrarán en virtud del cumplimiento del RGPD. El reporte se conserva, sin la foto.

- Funciones:
    - Las funciones activadas en la empresa (chat, planificación, sustituciones, fichajes, NFC, BIDI, resumen, agenda y alarmas), con los ajustes de cada una: el tipo de mensajería del chat (si los mensajes son privados entre el empleado y el administrador o se envían a todo el grupo) y los días que se conservan los mensajes, los días de planificación de actividades que se muestran en el móvil y el tipo de asignación de los sustituidos.
    - Las funciones desactivadas, que no aparecen en la web ni en la aplicación móvil. Para activar o desactivar alguna función hay que contactar con soporte.
- Licencias: los usuarios móviles, los usuarios de fichaje y los puntos de fichaje disponibles y en uso.

3.2.9 Crear contratos

Desde *Configuración → Contratos* se pulsa en *Nuevo* para crear un nuevo contrato. Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla donde se requiere al administrador que introduzca los datos del nuevo contrato.

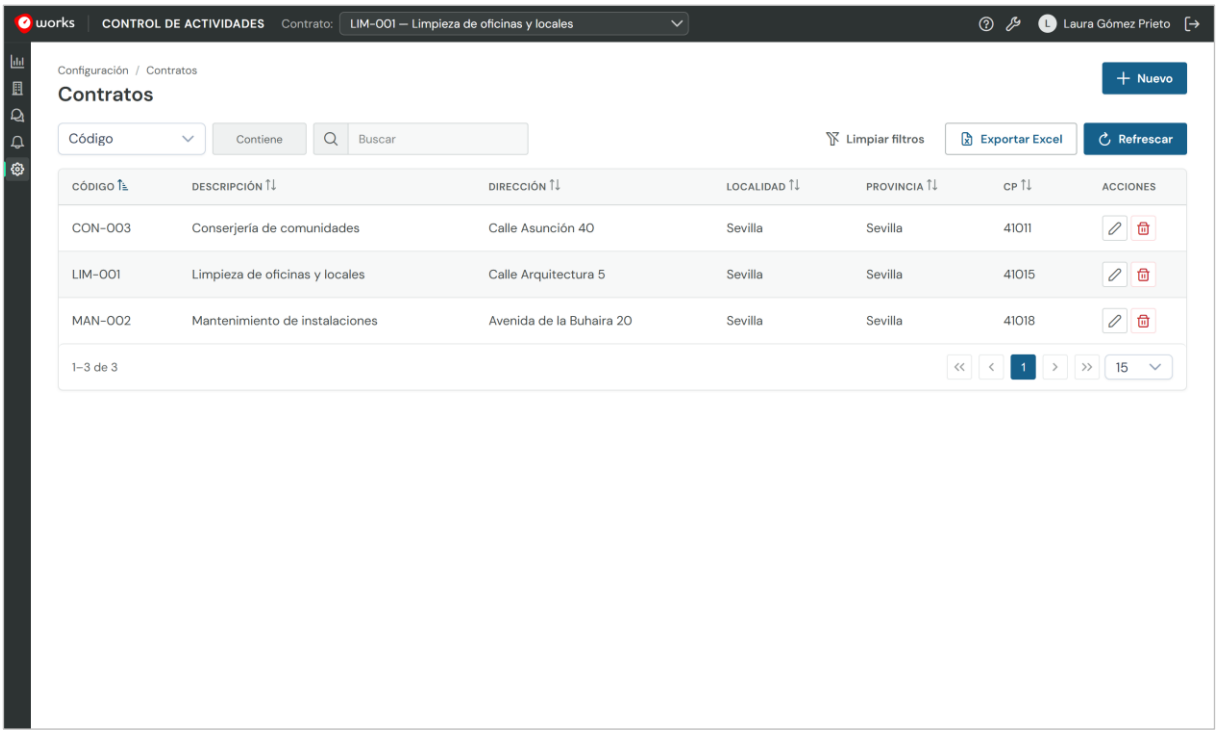


Ilustración 31: Listado de contratos

Para cada contrato se puede indicar:

- Un código identificativo del contrato, así como la descripción del mismo.
- La sede administrativa: dirección, población, provincia y C.P.
- Los datos del contacto administrativo: nombre y teléfono.
- Un campo de observaciones.



Ilustración 32: Formulario de edición de un contrato

Una vez creado un nuevo contrato, este puede modificarse o eliminarse con los iconos del lápiz y de la papelera de su fila en el listado de contratos.

3.2.10 Crear clientes

Los clientes pertenecen a un contrato. Para crearlos, primero se elige el contrato correspondiente en el desplegable *Contrato* de la barra superior. Si el usuario solo tiene acceso a un contrato, la barra muestra directamente su nombre.



Ilustración 33: Selección del contrato en la barra superior

A continuación, se pulsa en el icono *Clientes* del menú lateral, que muestra el listado de clientes del contrato seleccionado.

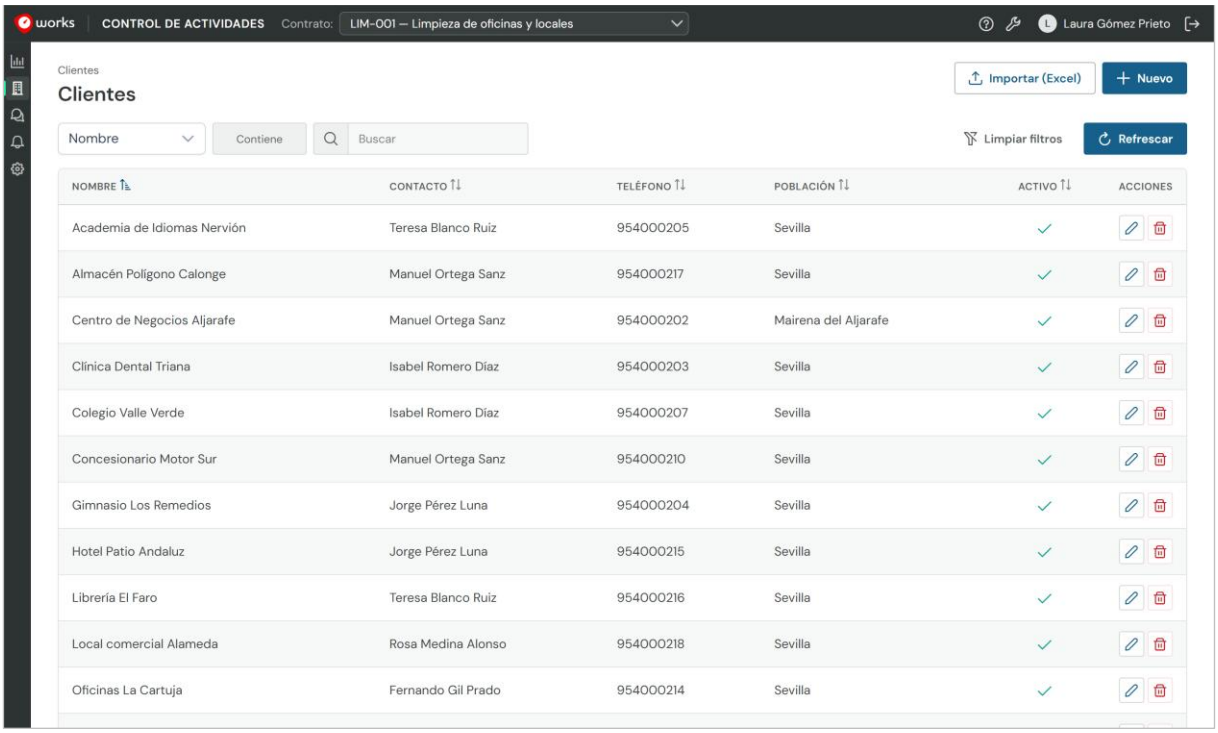


Ilustración 34: Listado de clientes del contrato seleccionado

3.2.10.1 Creación de nuevos clientes (entrada manual)

Desde *Clientes* se pulsa en *Nuevo* para crear un nuevo cliente.

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla donde se requiere al administrador que introduzca los datos del nuevo cliente. Al crearlo solo aparece la pestaña *Datos*; las pestañas *Empleados*, *Actividades*, *Etiquetas*, *Contactos* y *Equipamiento* aparecen una vez guardado el cliente (por ejemplo, con *Guardar y continuar*).

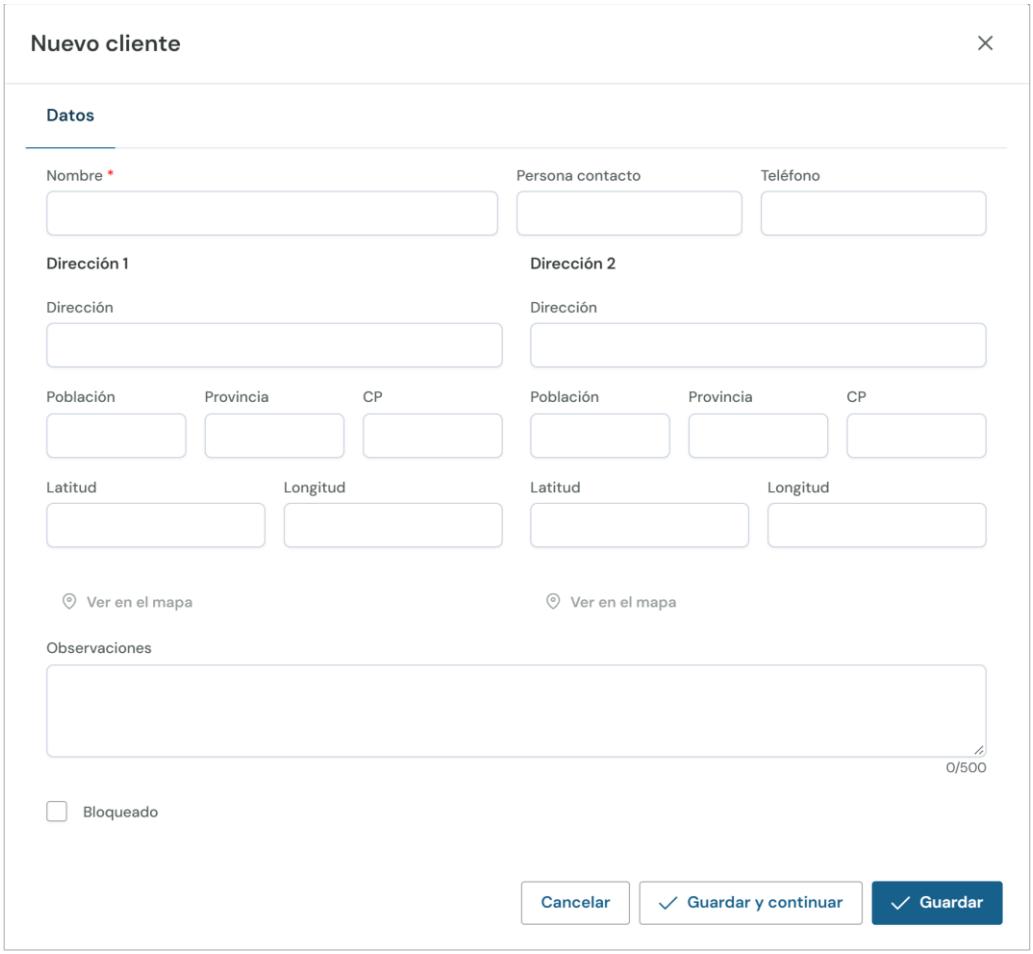


Ilustración 35: Formulario de creación de un nuevo cliente

Para cada cliente se puede indicar:

- Nombre del cliente, persona de contacto y teléfono.
- Datos correspondientes a la dirección principal del cliente (*Dirección 1*), con su latitud y longitud.
- Datos correspondientes a la dirección alternativa del cliente (*Dirección 2*), con su latitud y longitud.
- Un campo de observaciones.
- Si el cliente está bloqueado.
- Imagen de referencia del cliente: pulsando sobre *Subir foto* se puede subir un archivo de imagen que quedará como referencia del cliente.

Cuando la dirección tiene latitud y longitud, la ficha muestra un pequeño mapa con la ubicación del cliente, y *Ver en el mapa* la abre en un mapa más grande.

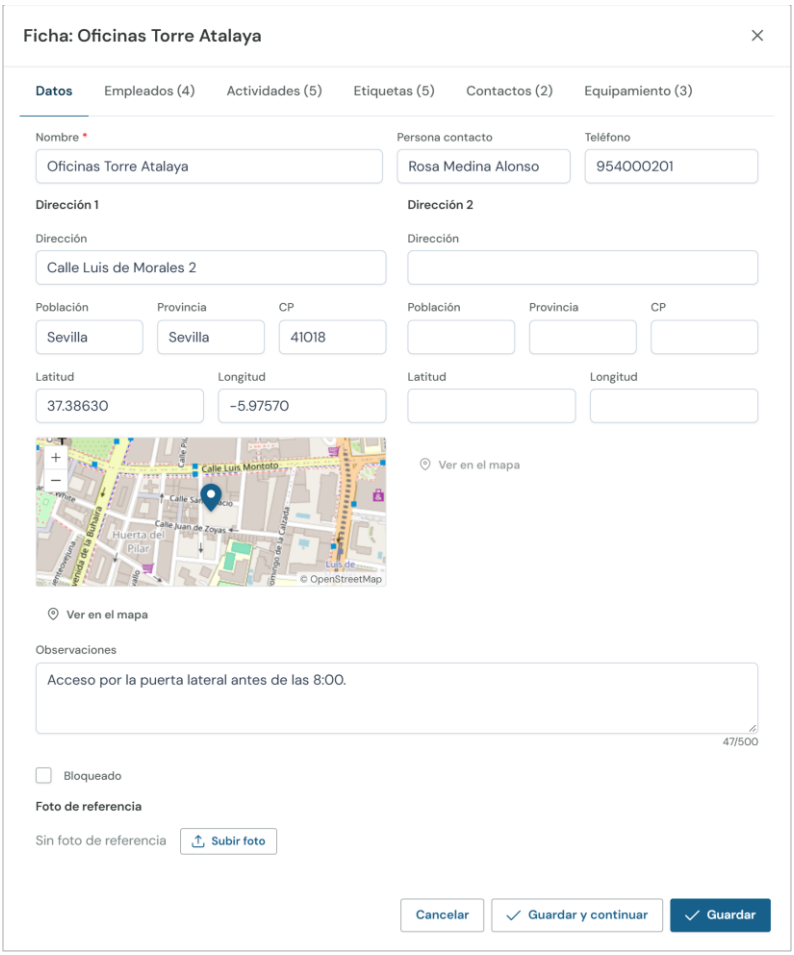


Ilustración 36: Ficha de un cliente

3.2.10.2 Importación de clientes desde archivo Excel

Desde *Clientes* se pulsa *Importar (Excel)* para importar los nuevos clientes.

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla con un asistente para la importación, donde se utiliza la primera opción de las tres disponibles, *Clientes*.



Ilustración 37: Asistente para importación de clientes

Paso 1: Descargar plantilla, solo será necesario en caso de no disponer de la plantilla o desconocer qué formato debe tener el archivo a importar. Pulsando sobre *Descargar plantilla* se descargará un archivo Excel que puede servir de modelo para generar el archivo definitivo a importar.

Una vez descargado, el administrador deberá editarlo con un programa de hojas de cálculo e incorporarle los datos reales de los clientes a importar.

Paso 2: Subir el fichero Excel de clientes. Pulsando sobre el botón *Subir fichero* se abrirá una ventana emergente donde el administrador podrá navegar en su equipo y seleccionar el archivo que desea importar.

> *Nota*
>
> *Incluya en la plantilla sólo los registros que hayan cambiado desde la última importación.*

3.2.10.3 Asignaciones e importaciones a clientes

Desde *Clientes* se pulsa el icono del lápiz del cliente correspondiente.

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla con los datos del cliente seleccionado. Dicha pantalla presenta una pestaña seleccionada por defecto con el formulario de edición de *Datos*, y otras cinco pestañas: *Empleados*, *Actividades*, *Etiquetas*, *Contactos* y *Equipamiento*, cada una de las cuales nos servirá para asignar elementos (empleados, actividades, etiquetas, contactos o equipamiento) al cliente seleccionado. Los cambios de todas las pestañas se guardan juntos con el botón *Guardar*.

3.2.10.4 Asignación de actividades al cliente

Desde la pestaña *Actividades* se crea una nueva asignación de actividades al cliente.

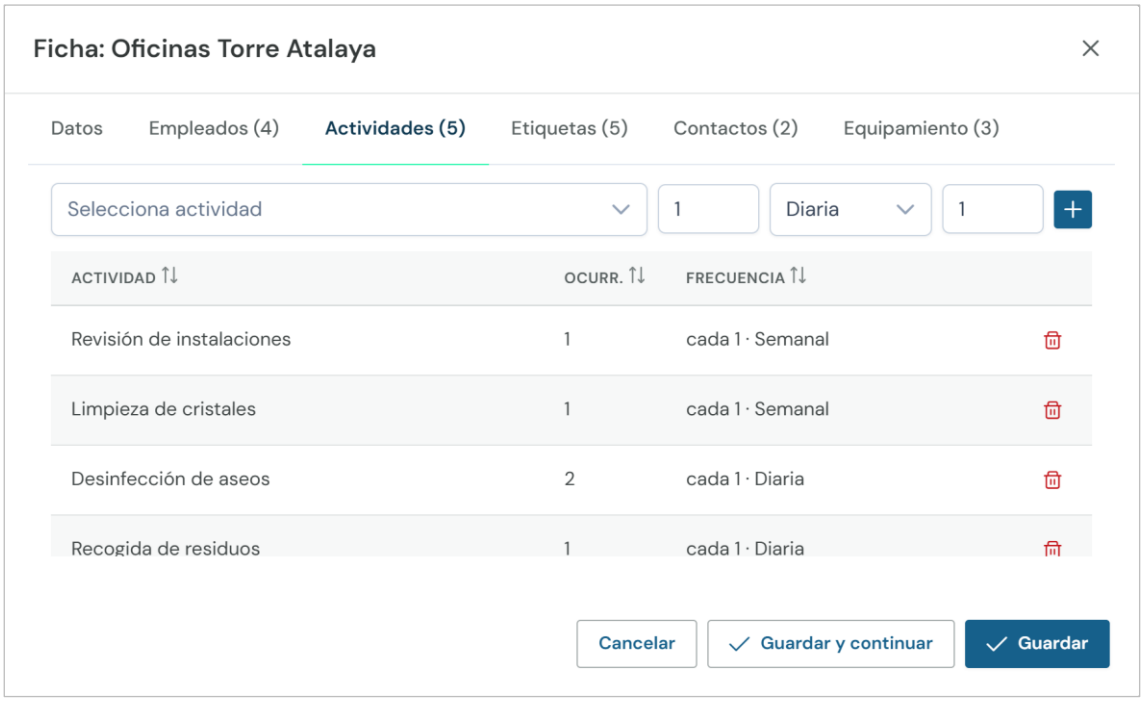


Ilustración 38: Actividades asignadas a un cliente

Para asignar actividades se deberá:

- Seleccionar la actividad en el desplegable.
- Indicar la regla de recurrencia deseada: el número de ocurrencias, la frecuencia (diaria, semanal o mensual) y cada cuántos periodos.
- Pulsar el botón "+".
- Repetir estos pasos tantas veces como actividades se deseen asignar.

El listado inferior muestra las actividades ya asignadas al cliente, con su recurrencia. Para quitar una actividad del cliente se pulsa el icono de la papelera de su fila.

> *Nota*
>
> *Aquellas actividades que hayan sido marcadas como globales se asignan automáticamente a todos los clientes, con la recurrencia definida en la propia actividad, por lo que no es necesario asignarlas aquí.*

Importación de actividades al cliente desde archivo Excel

Desde *Clientes* se pulsa *Importar (Excel)* para importar las nuevas actividades.

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla con un asistente para la importación, donde se utiliza la última opción de las tres disponibles, *Relación cliente-actividades*.

Paso 1: Descargar plantilla, solo será necesario en caso de no disponer de la plantilla o desconocer qué formato debe tener el archivo a importar. Pulsando sobre *Descargar plantilla* se descargará un archivo Excel que puede servir de modelo para generar el archivo definitivo a importar.

Una vez descargado, el administrador deberá editarlo con un programa de hojas de cálculo e incorporarle los datos de las actividades a importar.

Paso 2: Subir el fichero Excel de relación cliente-actividades. Pulsando sobre el botón *Subir fichero* se abrirá una ventana emergente donde el administrador podrá navegar en su equipo y seleccionar el archivo que desea importar.

Asignación de empleados al cliente

Desde la pestaña *Empleados* se asignan los empleados al cliente.



Ilustración 39: Empleados asignados a un cliente

En el desplegable se marcan los empleados asignados al cliente; la lista permite buscarlos por su nombre. Los empleados que se desmarquen dejarán de estar asignados al cliente al pulsar *Guardar*.

Importación de relación cliente – empleados desde archivo Excel

Desde *Clientes* se pulsa *Importar (Excel)* para importar las relaciones entre clientes y empleados.

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla con un asistente para la importación, donde se utiliza la segunda opción de las tres disponibles, *Relación cliente-empleados*.

Paso 1: Descargar plantilla, solo será necesario en caso de no disponer de la plantilla o desconocer qué formato debe tener el archivo a importar. Pulsando sobre *Descargar plantilla* se descargará un archivo Excel que puede servir de modelo para generar el archivo definitivo a importar.

Una vez descargado, el administrador deberá editarlo con un programa de hojas de cálculo e incorporarle las relaciones entre clientes y empleados.

Paso 2: Subir el fichero Excel de relación cliente-empleados. Pulsando sobre el botón *Subir fichero* se abrirá una ventana emergente donde el administrador podrá navegar en su equipo y seleccionar el archivo que desea importar.

> *Nota*
>
> *Antes de importar, se borrarán todas las relaciones definidas anteriormente.*

Asignación de etiquetas al cliente

Desde la pestaña *Etiquetas* se definen las etiquetas asociadas al cliente.

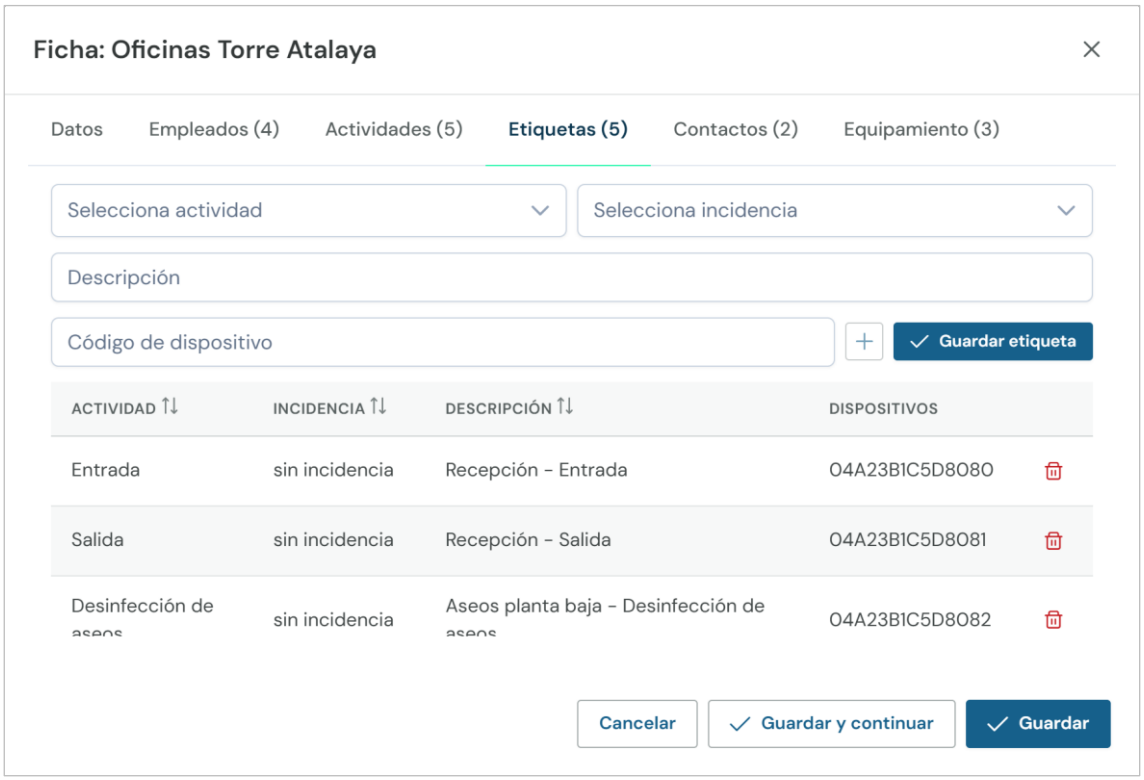


Ilustración 40: Etiquetas definidas para un cliente

Para cada etiqueta se puede indicar:

- Actividad vinculada a la etiqueta.
- Incidencia vinculada a la etiqueta (opcional).
- Descripción de la etiqueta.
- Códigos de dispositivo asociados a la etiqueta: pueden ser uno o varios. Cada código se escribe y se añade con el botón "+".

Finalmente debe pulsar el botón *Guardar etiqueta* para que la etiqueta quede registrada en el sistema. El listado inferior muestra las etiquetas definidas para el cliente.

Asignación de contactos al cliente

Desde la pestaña *Contactos* se crea la asignación de contactos al cliente seleccionado.

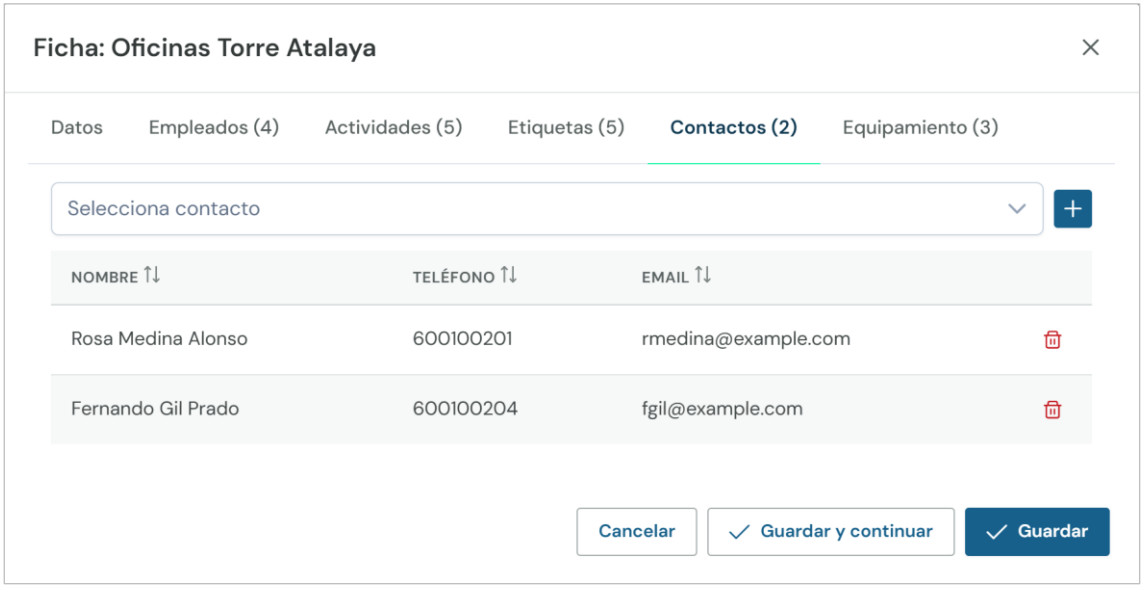


Ilustración 41: Contactos asignados a un cliente

Para asignar contactos deberá:

- Seleccionar el contacto en el desplegable.
- Pulsar el botón "+".
- Repetir estos pasos tantas veces como contactos se deseen asignar.

Si el contacto que se desea asignar no ha sido registrado en el sistema, deberá crearse antes desde *Configuración* → *Contactos* (ver el apartado de creación de contactos).

Asignación de equipamiento al cliente

Desde la pestaña *Equipamiento* se registra el equipamiento del cliente: se escribe la descripción del equipamiento y se pulsa el botón "+".



Ilustración 42: Equipamiento de un cliente

3.3 Uso cotidiano de Works

Una vez configurado el sistema, y a medida que los empleados van reportando información desde la aplicación móvil, el uso de Works por parte del administrador se centrará más en la explotación de esos datos mediante la generación de informes, alarmas y mensajes.

3.3.1 Registro manual de actividades

Desde la aplicación web, el administrador puede registrar de forma manual las actividades de los distintos empleados, accediendo a *Informes* → *Inf. Actividad* y pulsando el botón *Nuevo registro*.

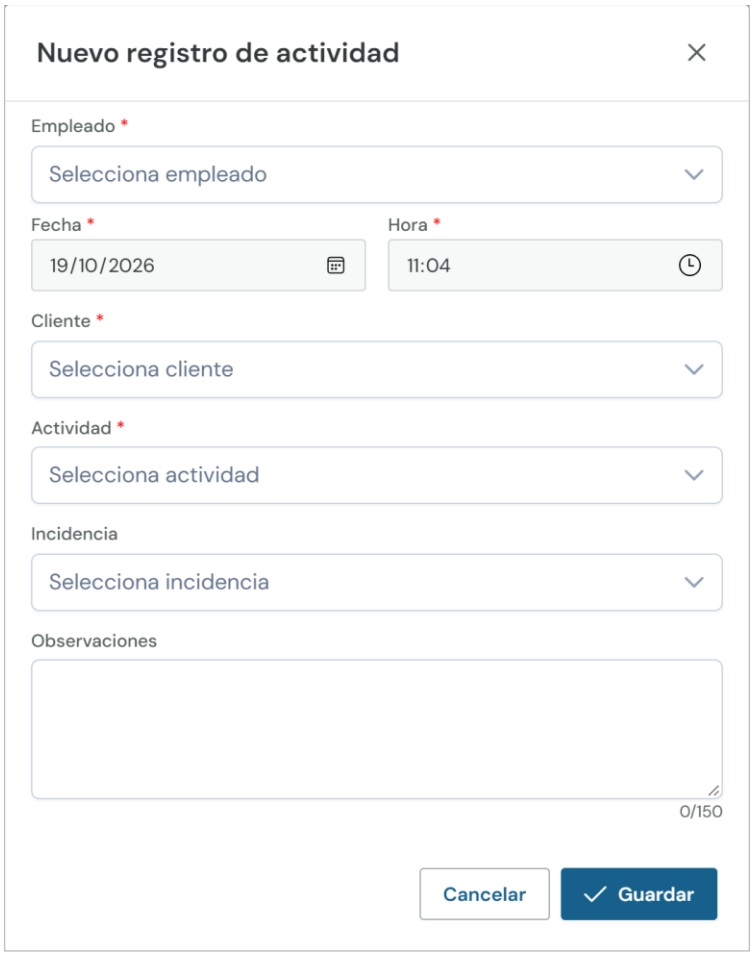


Ilustración 43: Registro manual de actividades

En la ventana se pueden rellenar los siguientes campos:

- Empleado del que se desea registrar la actividad.
- Fecha y hora.
- Cliente.
- Actividad.
- Si ha habido alguna incidencia en el desarrollo de la actividad.
- Observaciones.

Los registros hechos de esta forma aparecen señalados en la columna “A mano” del informe de actividad. Desde los iconos de la columna “Acciones” de ese mismo informe también se puede corregir o eliminar un registro.

3.3.2 Informes del sistema

Los informes siempre estarán vinculados a un contrato determinado: el que esté seleccionado en el desplegable *Contrato* de la barra superior.

Pasando el ratón por encima del icono *Informes* del menú lateral, se desplegará un menú con los distintos tipos de informes con los que cuenta Works:

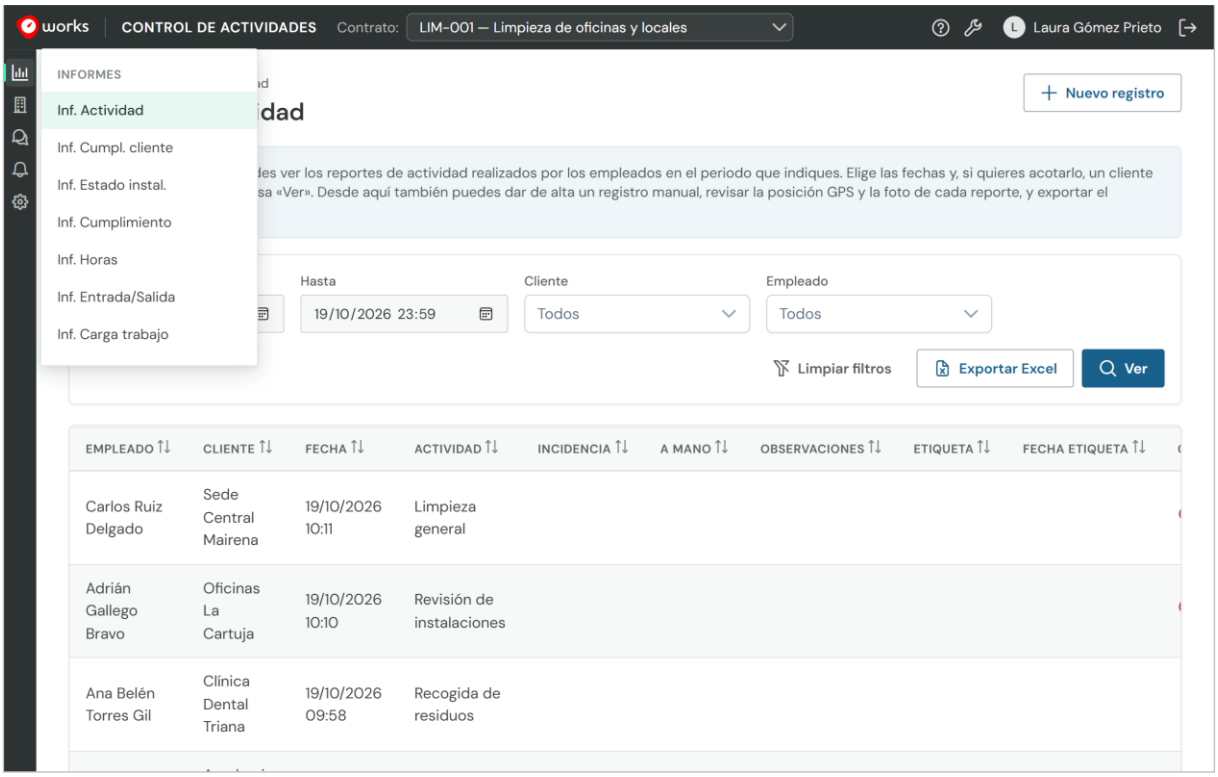


Ilustración 44: Menú de informes

- Informe de actividad (*Inf. Actividad*).
- Informe de cumplimiento cliente-actividad (*Inf. Cumpl. cliente*).
- Informe de estado de instalación (*Inf. Estado instal.*).
- Informe de cumplimiento por empleado (*Inf. Cumplimiento*).
- Informe de horas trabajadas (*Inf. Horas*).
- Informe de entradas / salidas (*Inf. Entrada/Salida*).
- Informe de carga de trabajo (*Inf. Carga trabajo*).

Al pulsar sobre cada uno de estos menús, accederá a una pantalla específica con las opciones correspondientes al informe seleccionado. En todos ellos se eligen los filtros y se pulsa *Ver* para generar el informe; *Limpiar filtros* devuelve los filtros a su valor inicial y *Exportar Excel* descarga el resultado.

Los usuarios web que no son administradores tienen visibilidad de los tres primeros informes. Los empleados con acceso a la web solo ven sus propios reportes, en la pantalla *Mi actividad*.

3.3.2.1 Informe de Actividad

Este informe ofrece un listado de los reportes enviados por los empleados. Podrá visualizar la actividad realizada por uno o más empleados en uno o más de los clientes del contrato seleccionado.

Desde *Informes* → *Inf. Actividad* se pueden crear informes, seleccionando:

1. Fecha y hora de comienzo y fin de la consulta.

2. Clientes donde se han realizado las actividades.
3. Empleados cuya actividad desea consultar. En la lista de empleados se puede elegir entre ver solo los activos o todos.

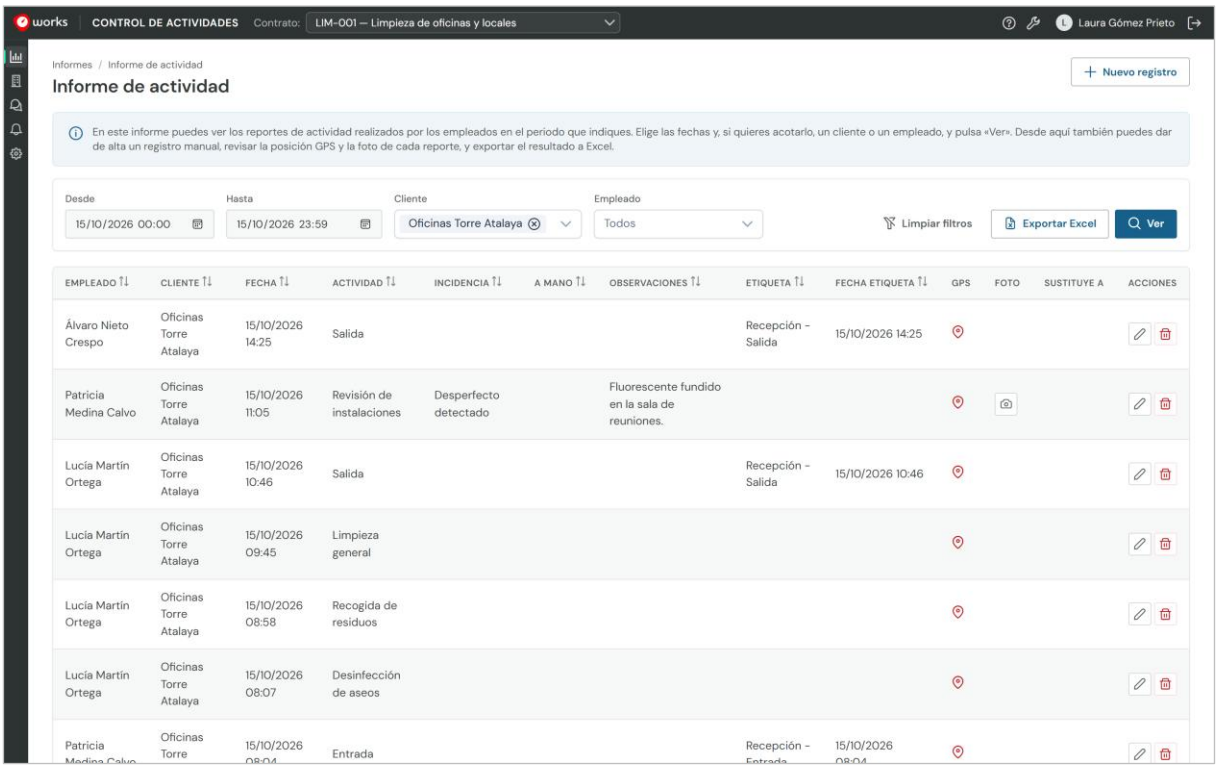


Ilustración 45: Informe de actividad

El informe a generar mostrará todas las actividades realizadas por cada uno de los empleados seleccionados para los clientes elegidos, en el intervalo de fechas indicado. Si no se elige ningún cliente o ningún empleado, se consideran todos.

Una vez que se hayan seleccionado los datos necesarios para generar el informe se pulsa en *Ver* para visualizarlo. Al entrar en la aplicación, este informe se abre ya generado con la actividad del día.

Los campos que se incluyen en la descripción de cada actividad son:

- Empleado: nombre del empleado que ha realizado la actividad.
- Cliente: nombre del cliente donde se ha realizado la actividad.
- Fecha: instante en el que el empleado reportó la actividad.
- Actividad: nombre de la actividad realizada.
- Incidencia: nombre de la incidencia asociada al reporte, si es que ha habido.
- A mano: indicador de si el registro se hizo manualmente desde la aplicación web.
- Observaciones.
- Etiqueta y fecha de la etiqueta: en caso de estar vinculada la actividad a una etiqueta, la descripción de la misma y el momento de su lectura aparecerán aquí.

- GPS: si al reportar la actividad, ésta lleva asociada una posición geográfica, al pulsar en el icono se abrirá una nueva ventana mostrando la ubicación de esa actividad en un mapa de Google Maps.
- Foto: si al reportar la actividad, ésta lleva asociada una fotografía, al pulsar en el icono de la cámara se abrirá la imagen en una nueva pestaña del navegador. Si la fotografía ya se ha borrado por haber superado el tiempo de permanencia configurado para la empresa, aparece la marca “RGPD”.
- Sustituye a: en caso de que la actividad la haya realizado un empleado en sustitución de otro.
- Acciones: corregir o eliminar el registro.

3.3.2.2 Informe de Cumplimiento

La aplicación permite generar informes donde se puede consultar el grado de cumplimiento de las actividades.

Estos informes mostrarán un resumen del número y porcentaje de actividades que han realizado los empleados en los clientes, respecto al previsto (definido por las asociaciones de actividades/clientes).

Existen dos tipos:

a) Informe de cumplimiento cliente-actividad

Muestra el grado de cumplimiento de las actividades seleccionadas en el cliente elegido, por cada uno de los empleados que tengan ese cliente asignado. Se genera desde *Informes → Inf. Cumpl. cliente*, eligiendo las fechas, el cliente y las actividades. El resultado aparece en una tabla por cada actividad, que se puede exportar por separado o, con *Exportar todas (Excel)*, todas juntas.

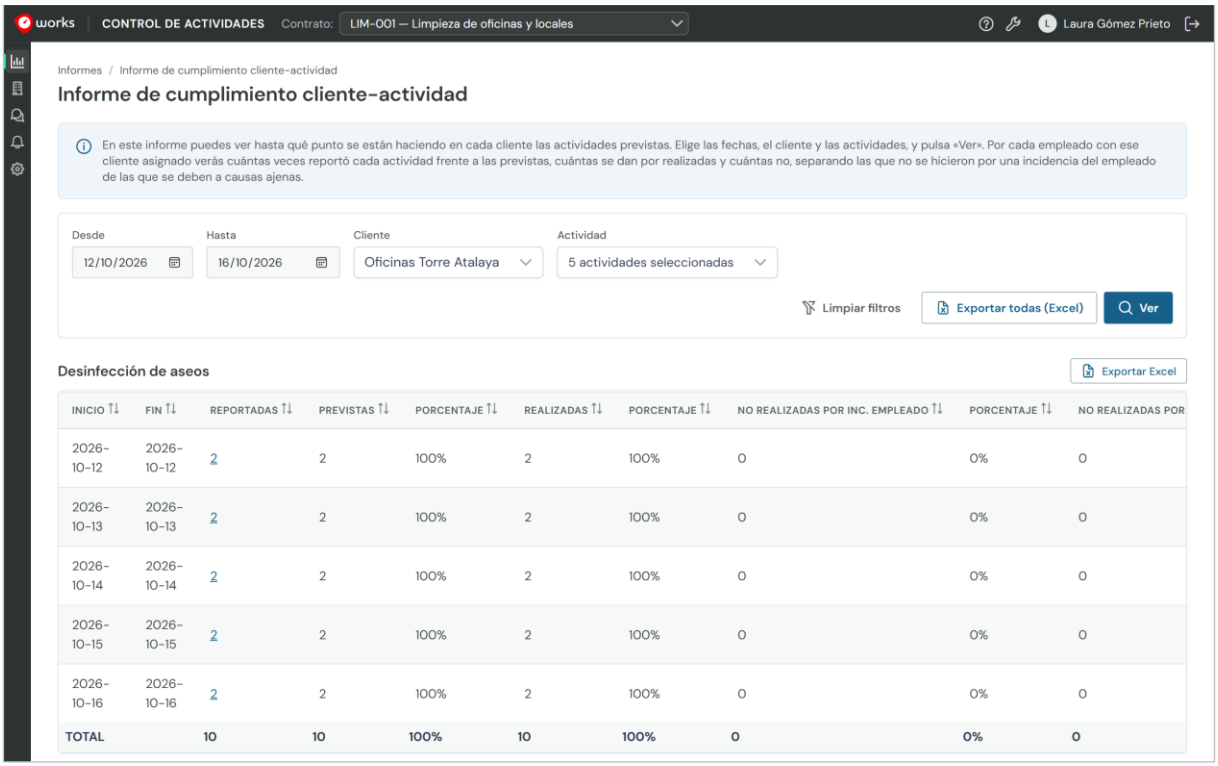


Ilustración 46: Informe de cumplimiento cliente-actividad

b) Informe de cumplimiento por empleado

Visualiza el grado de cumplimiento del empleado seleccionado, por cada una de las asociaciones cliente/actividad que se hayan definido en los clientes asignados a ese empleado. Se genera desde *Informes* → *Inf. Cumplimiento*, eligiendo las fechas y el empleado.

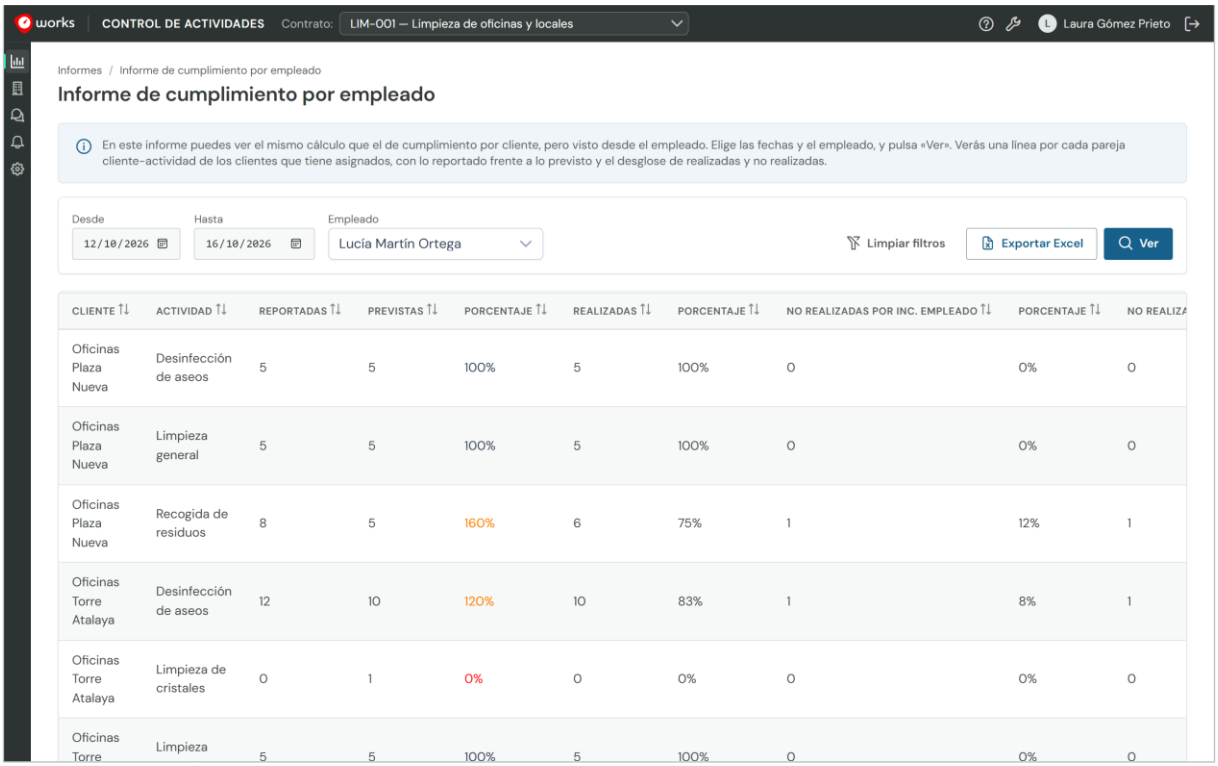


Ilustración 47: Informe de cumplimiento por empleado

Al pulsar *Ver*, se procederá a realizar el informe.

Los campos que se incluyen, comunes a ambos informes, son:

- Inicio: fecha de inicio del periodo de la fila.
- Fin: fecha de fin del periodo de la fila.
- Reportadas: número de veces que se ha reportado esa actividad en ese periodo. En el informe de cumplimiento cliente-actividad, al pulsar sobre el número se ven los reportes correspondientes.
- Previstas: número de veces que se debía haber reportado esa actividad para ese cliente (previstas).
- Porcentaje (I): porcentaje que suponen las actividades reportadas sobre las previstas.
- Realizadas: número de actividades reportadas que se consideran realizadas. Se consideran realizadas todas las actividades para las que, o no se ha reportado incidencia, o la incidencia reportada está clasificada como que no "Impide realizar la actividad".
- Porcentaje (II): porcentaje que suponen las actividades realizadas frente al total de reportadas.
- No realizadas por incidencia del empleado: número de actividades reportadas que se consideran no realizadas debido a una incidencia responsabilidad del empleado.
- Porcentaje (III): porcentaje que suponen las actividades no realizadas por incidencias responsabilidad del empleado frente al total de reportadas.

- No realizadas por incidencia de otros: número de actividades reportadas que se consideran no realizadas debido a una incidencia que no se considera responsabilidad del empleado.
- Porcentaje (IV): porcentaje que suponen las actividades no realizadas por incidencias que no son responsabilidad del empleado frente al total de reportadas.

En el informe de cumplimiento por empleado, en cada fila aparecerán dos columnas adicionales:

- Cliente: nombre del cliente sobre el que sumariza la fila.
- Actividad: nombre de la actividad sobre la que se agrupa la fila.

3.3.2.3 Informe de Horas Trabajadas

Este informe calcula el número de horas trabajadas por los empleados seleccionados en el mes seleccionado.

Es posible seleccionar un grupo de empleados, en vez de seleccionar los empleados manualmente, y acotar el informe a unos clientes concretos. Igualmente, es posible agrupar los resultados por empleado, por grupo o por cliente, y por día, semana o mes, de tal forma que en cada fila se mostrará la suma de las horas del elemento y del periodo elegidos.

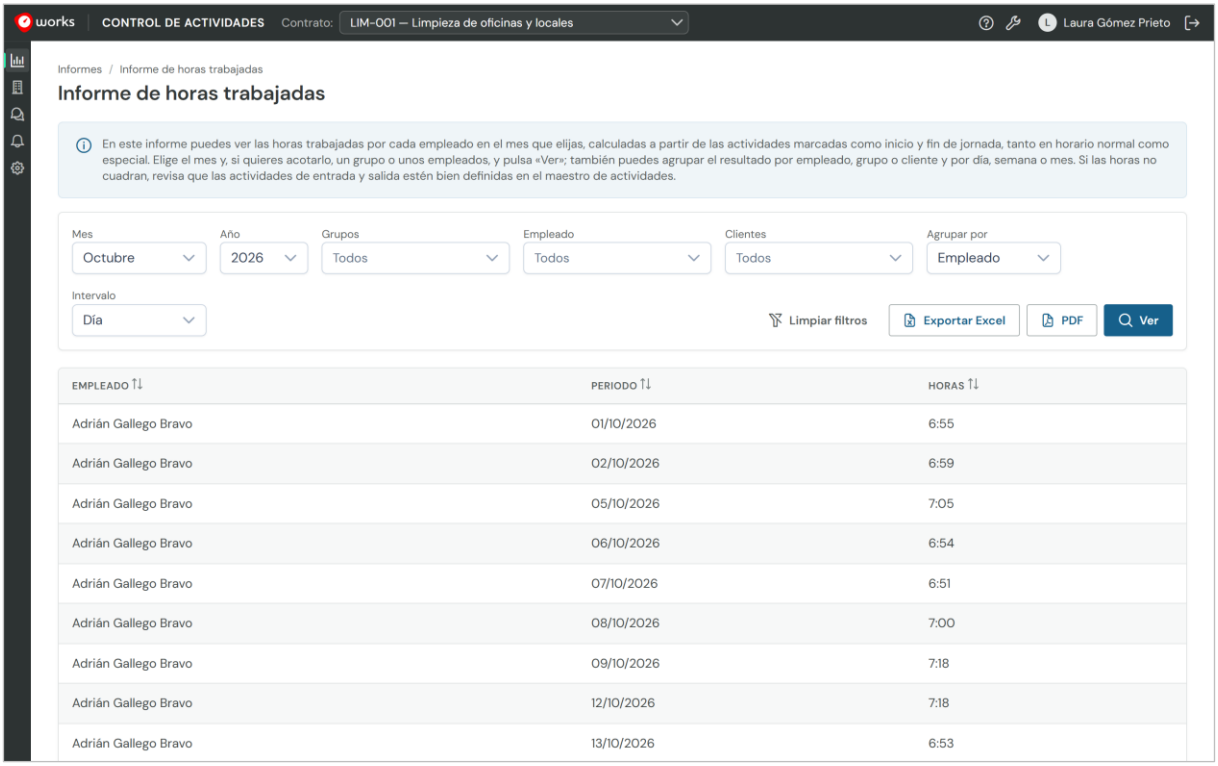


Ilustración 48: Informe de horas trabajadas

Para la generación de este informe, se usarán aquellas actividades definidas como entrada y salida (*Tipo de fichaje*) para cada tipo de hora.

Por tanto, asegúrese de que las actividades estén correctamente definidas antes de usar este informe.

El informe se puede exportar a Excel o a PDF.

3.3.2.4 Informe de Entradas y Salidas

Este informe muestra las entradas y salidas realizadas por los empleados seleccionados, en dos modos:

- *Histórico*: las entradas y salidas del periodo elegido. En él se recogen tanto las horas de entrada y salida del empleado como el cliente donde se han producido y las horas y minutos que han transcurrido entre ambas actividades.
- *Actual*: los empleados que están dentro en este momento, con el cliente y la hora de su entrada.

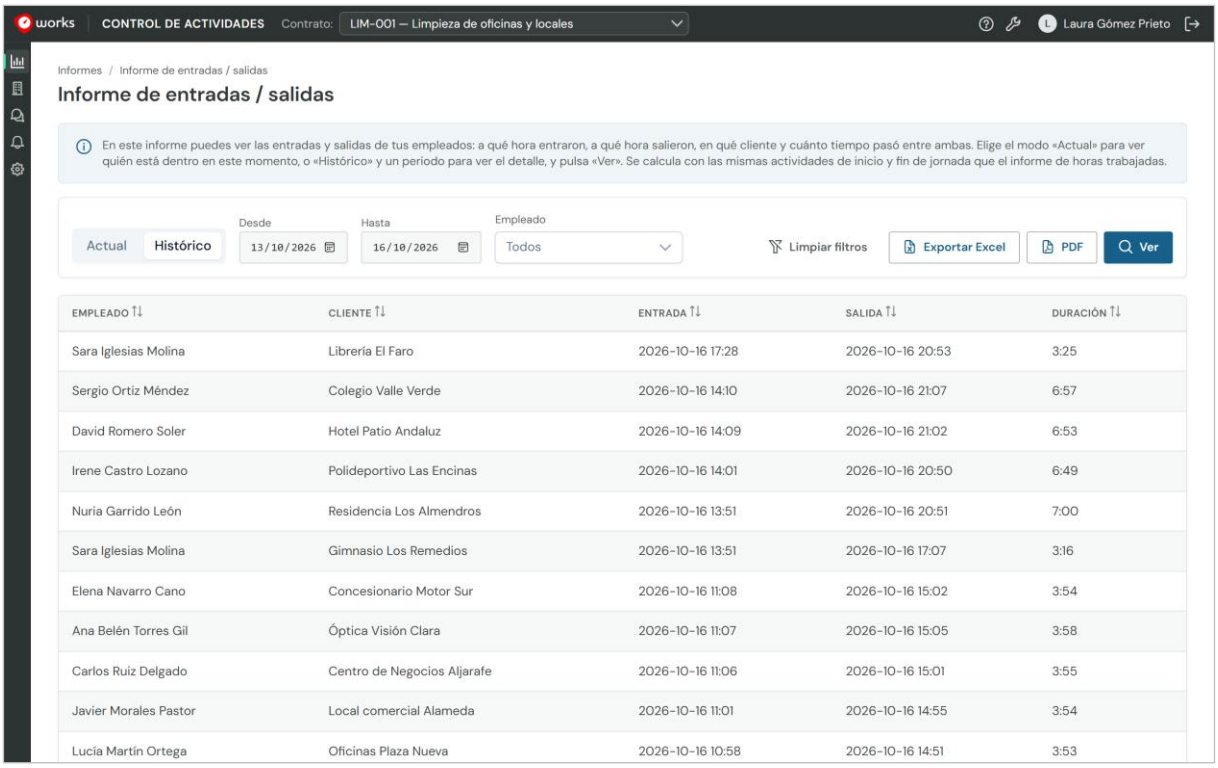


Ilustración 49: Informe de entradas y salidas (histórico)

Para la generación de este informe, se usarán las mismas actividades de entrada y salida que en el informe de horas trabajadas.

Por tanto, asegúrese de que las actividades estén correctamente definidas antes de usar este informe.

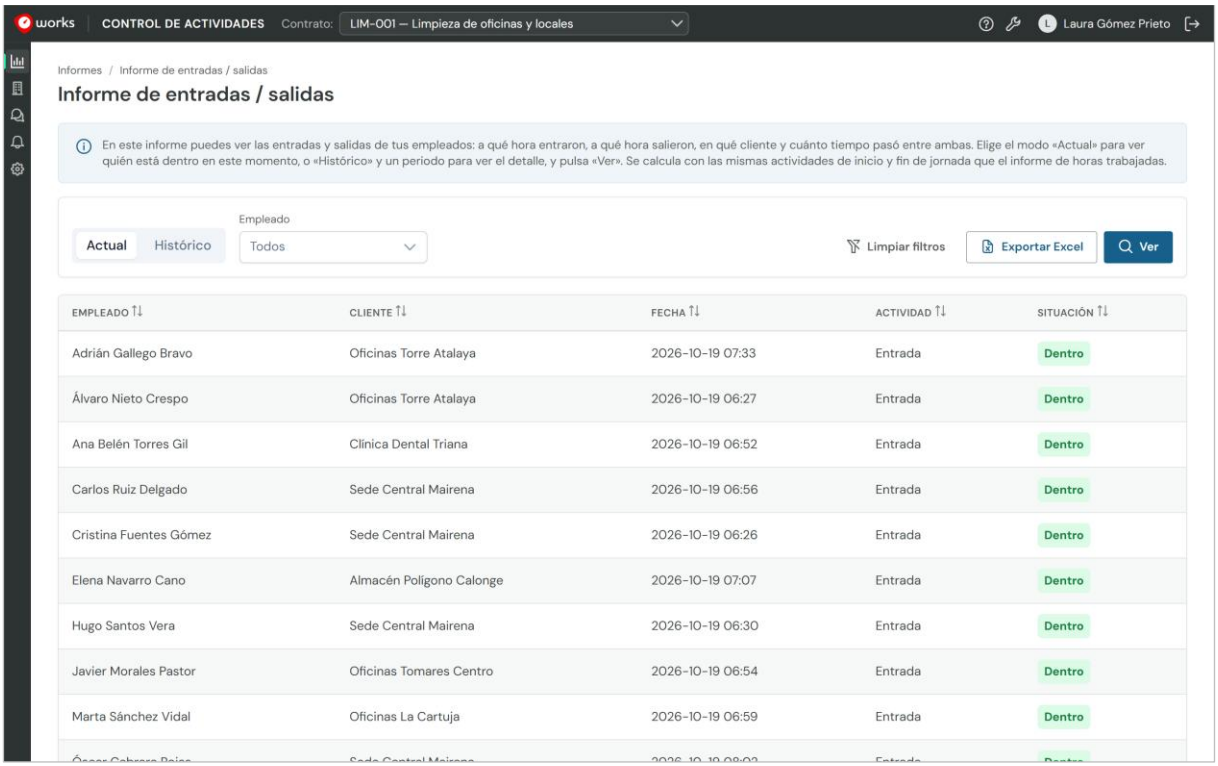


Ilustración 50: Informe de entradas y salidas (actual)

El informe se puede exportar a Excel o a PDF.

3.3.2.5 Informe de Estado de Instalación

Este informe recoge el estado actual de los clientes seleccionados, indicando si tienen actividades pendientes o no en el momento actual.

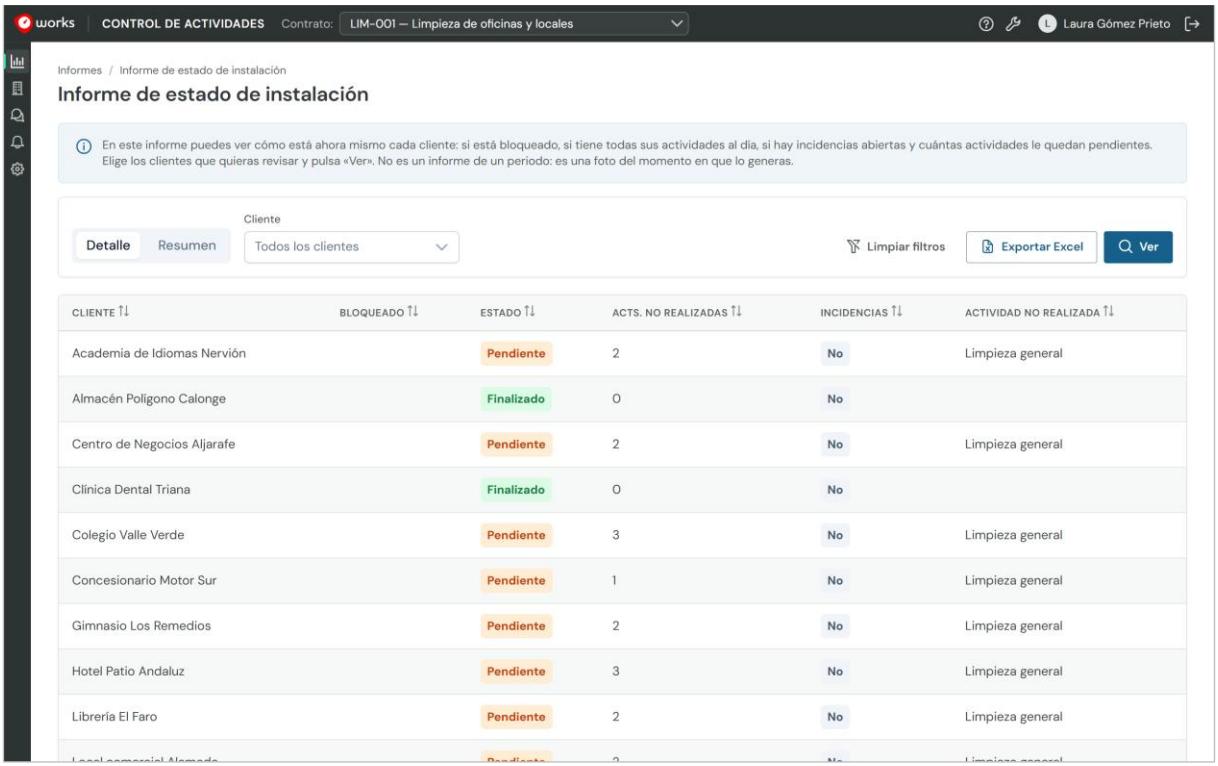


Ilustración 51: Informe de estado de instalación

En él se muestra una entrada por cada uno de los clientes a evaluar, donde se muestran los siguientes datos:

- Nombre del cliente.
- Si está bloqueado o no.
- Estado: si se encuentran todas sus tareas finalizadas o tiene alguna pendiente.
- El número de actividades no realizadas.
- La existencia de incidencias.
- La actividad no realizada.

En el modo *Resumen* se muestra, por cada actividad, el número de clientes en los que está pendiente.

3.3.2.6 Informe de Carga de Trabajo

Este informe recoge el número de actividades obligatorias existentes en el sistema, así como su asignación a los distintos empleados.

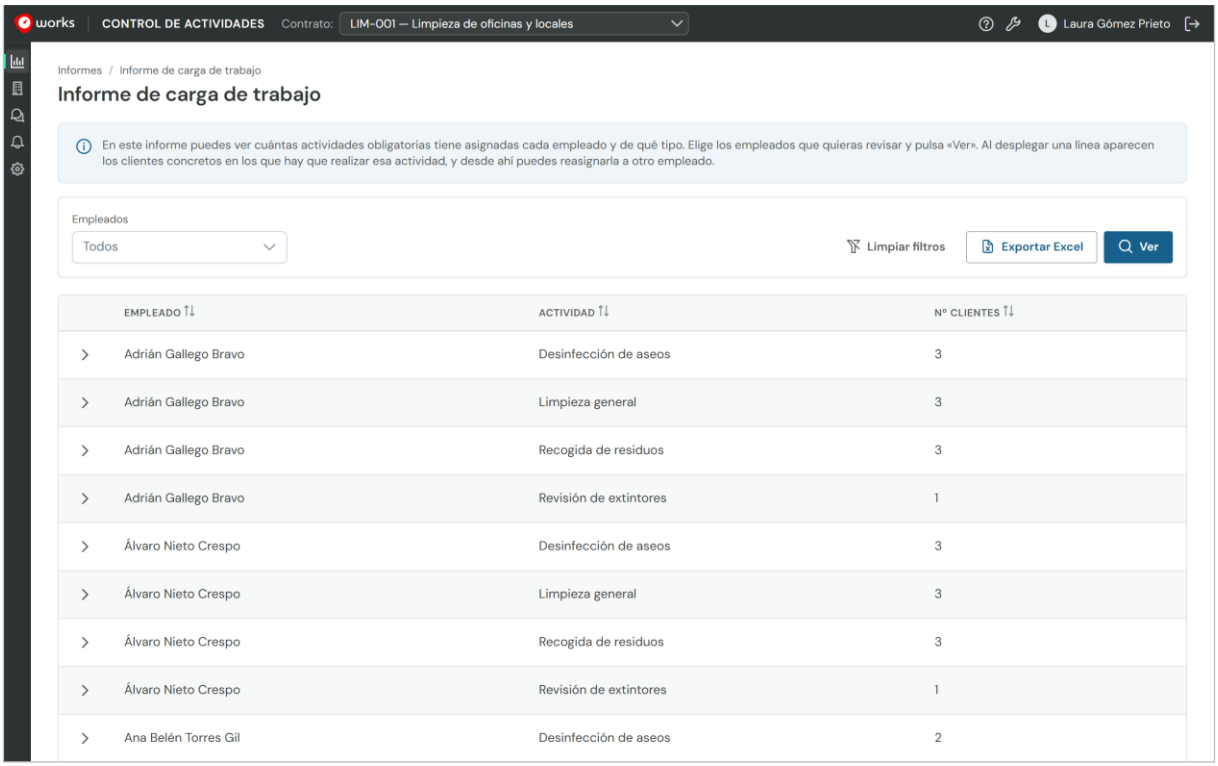


Ilustración 52: Informe de carga de trabajo

Para cada uno de los empleados seleccionados se muestra una entrada por cada tipo de tarea asignada, junto al número de clientes en los que es necesario completarla.

Al pulsar sobre la flecha ubicada a la izquierda del nombre del empleado, aparecen los distintos clientes sobre los que es necesario realizar dichas actividades, coincidiendo el número de elementos de esa tabla con el contenido de la columna “Nº clientes” en dicha entrada.

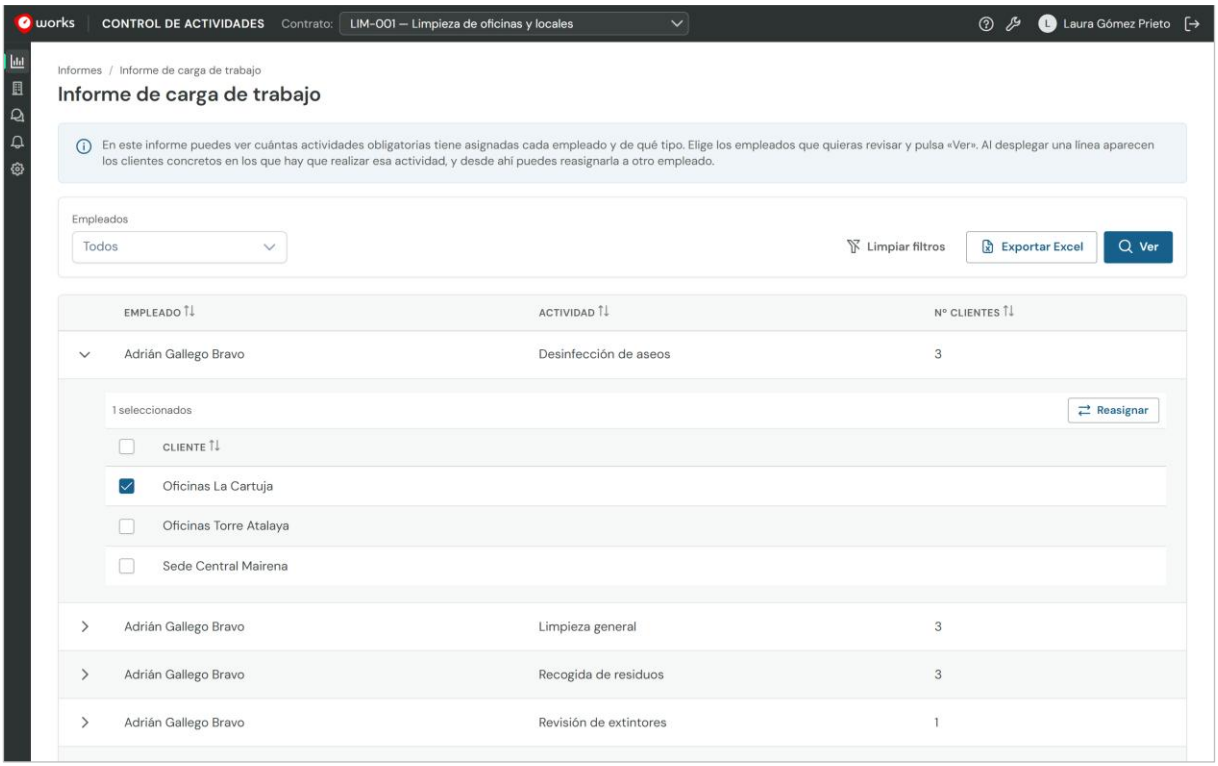


Ilustración 53: Clientes de una entrada del informe de carga de trabajo

Seleccionando los distintos clientes, y pulsando posteriormente sobre *Reasignar*, se puede cambiar el empleado al que le ha sido asignada dicha actividad, siendo posible tanto reemplazar el empleado (*Mover*) como añadir otro empleado a esta tarea (*Añadir*).



Ilustración 54: Reasignación en el informe de carga de trabajo

3.3.3 Alarmas

En Works es posible generar alarmas personalizadas que se producen ante el cumplimiento o incumplimiento de las distintas actividades que se llevan a cabo y cuya monitorización se realiza a través de la plataforma.

Para poder acceder a esta funcionalidad, el administrador dispone del icono *Alarmas*, situado en el menú lateral de la aplicación web. Al pasar el ratón sobre él, aparecen las opciones *Configuración* y *Notificaciones*.

3.3.3.1 Creación de Alarmas

Desde *Alarmas → Configuración* se pulsa en *Nueva* para crear una nueva alarma.

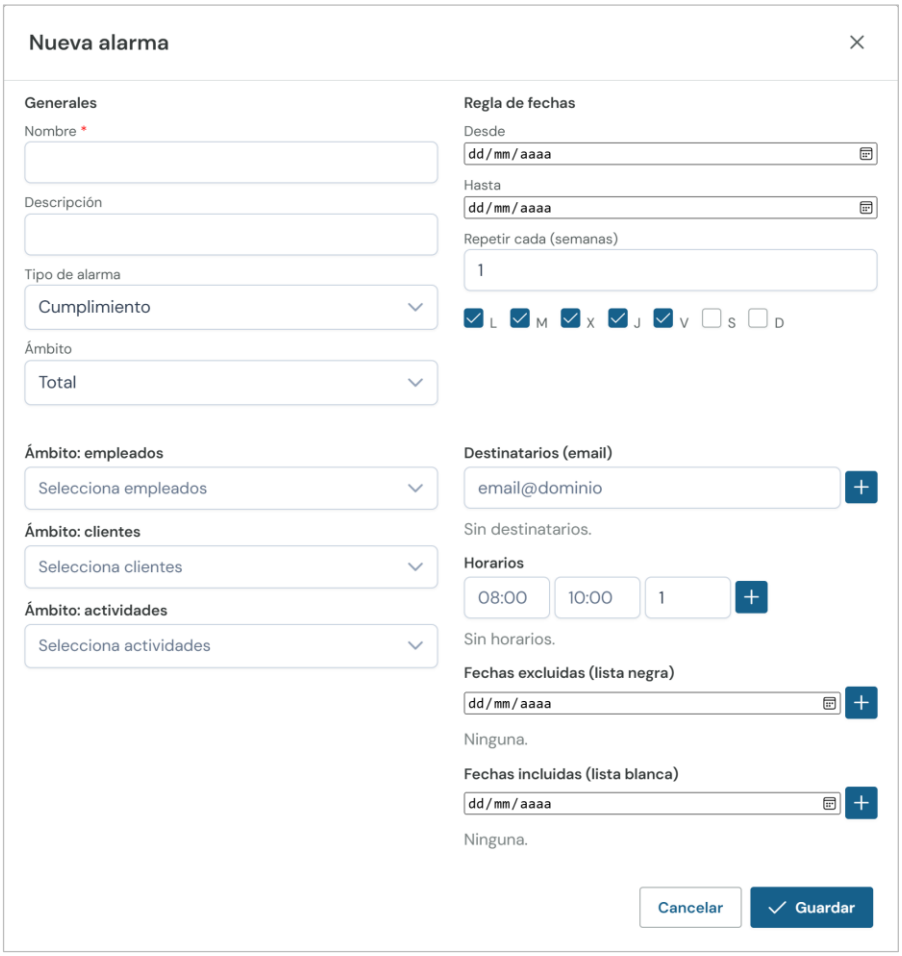


Ilustración 55: Nueva alarma

Al pulsarlo, aparecerá una nueva pantalla donde se requiere al administrador que introduzca los datos de la nueva alarma. Dicha pantalla presenta los siguientes bloques: "Generales", "Regla de fechas", los ámbitos de empleados, clientes y actividades, "Destinatarios", "Horarios" y las fechas excluidas e incluidas.

Generales

Comenzando por el primero de ellos, se puede especificar:

- Nombre de la alarma.
- Descripción.
- Tipo de alarma: si se produce por cumplimiento de las actividades o por incumplimiento.
- Ámbito de la alarma: si se desean evaluar todas las combinaciones Empleados – Clientes – Actividades (total) o sólo algunas combinaciones (parcial).

> *Nota*
>
> *Esto se refiere no solo al reporte, sino a la realización. Hay que tener en cuenta que existen incidencias a la hora de registrar un reporte que pueden impedir la realización de la acción reportada. Por ejemplo, si se va a reportar una actividad con una incidencia que el edificio dónde se realizará está cerrado, habrá un reporte de la actividad, pero con una incidencia bloqueante, por lo que dicha actividad no se ha completado.*

Regla de fechas

- Fecha de inicio (*Desde*) y fecha de fin (*Hasta*) de la alarma.
- Los días de la semana en los que se ejecuta la comprobación de la alarma.
- Cada cuántas semanas se repite.

Destinatarios

Direcciones de correo electrónico donde se desean enviar por e-mail las alarmas generadas. Estos correos no sólo incluirán las alarmas, sino un documento Excel adjunto en el que se encontrará información relativa a las mismas. Cada dirección se escribe y se añade con el botón "+".

> *Nota*
>
> *Las condiciones por las que se notificarán las alarmas al configurar el tipo y ámbito de las alarmas se recogen en la siguiente tabla.*

Tipo de alarma	Ámbito total	Ámbito parcial
Cumplimiento	Se notificará la alarma si HAY reporte para TODAS las combinaciones (Empleados – Clientes – Actividades) seleccionadas	Se notificará la alarma si HAY reporte para AL MENOS UNA de las combinaciones (Empleados – Clientes – Actividades) seleccionadas
Incumplimiento	Se notificará la alarma si NO HAY reporte para NINGUNA de las combinaciones (Empleados – Clientes – Actividades) seleccionadas	Se notificará la alarma si NO HAY reporte para ALGUNA de las combinaciones (Empleados – Clientes – Actividades) seleccionadas

Ámbito: empleados, clientes y actividades

Desde estos desplegables se pueden seleccionar los empleados, los clientes y las actividades que se quieren controlar con la alarma:

- Si no se selecciona ninguno (sin especificar), no se filtra por ese concepto al seleccionar las combinaciones Empleados – Clientes – Actividades.
- Si se seleccionan algunos, solo se controlan los seleccionados.

> *Nota*
>
> *Sin especificar no significa que se controlen todos los empleados, clientes o actividades existentes. Para ello habría que seleccionarlos todos en el desplegable correspondiente.*

Horarios

Desde este bloque se puede configurar a qué horas se desea que se ejecute la comprobación de la alarma: se indica la hora de inicio, la hora de fin y el número de ocurrencias, y se pulsa el botón "+".

Fechas excluidas e incluidas

Por último, se pueden indicar fechas concretas en las que no se debe ejecutar la comprobación (fechas excluidas o lista negra), como los festivos, o en las que se debe ejecutar aunque no lo indique la regla de fechas (fechas incluidas o lista blanca).

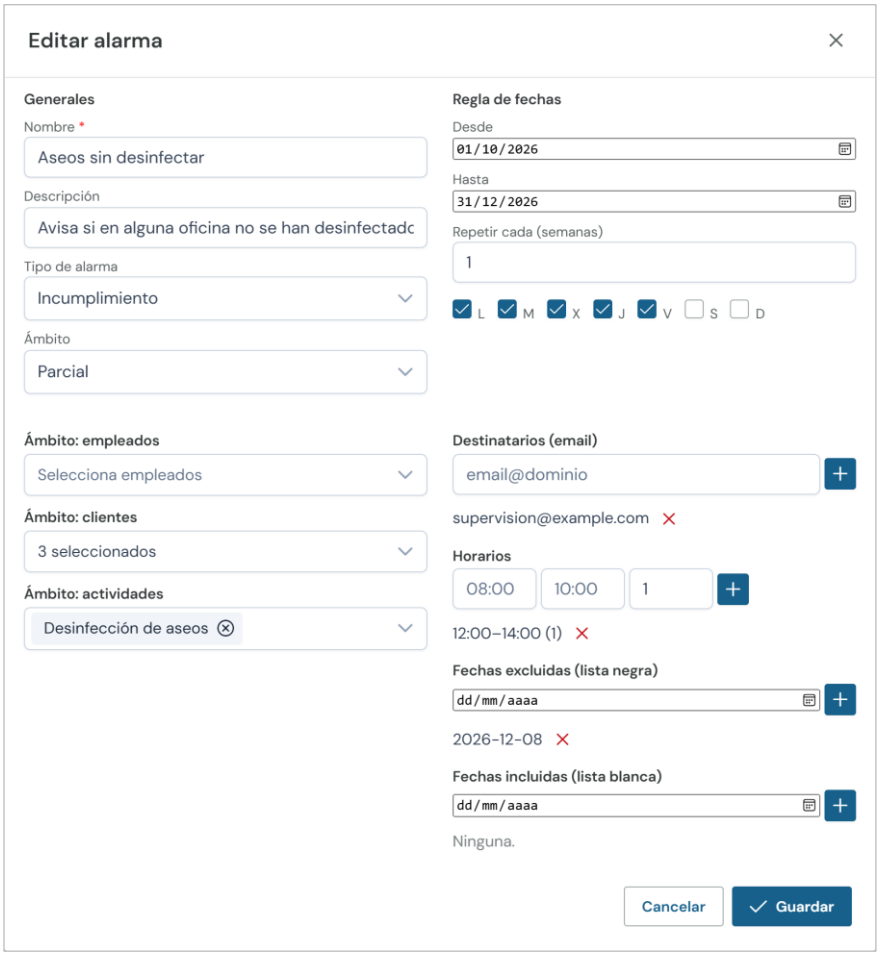


Ilustración 56: Edición de una alarma

3.3.3.2 Configuración de Alarmas

Una vez creada, una alarma puede modificarse o eliminarse desde los iconos de su fila en el listado de alarmas.

También se puede activar o desactivar desde el icono de pausa de su fila; la columna "Activa" indica su estado.

Desde los iconos de la fila de cada alarma se pueden realizar las siguientes operaciones:

- Activar o desactivar.
- Ver notificaciones.
- Duplicar.
- Editar.
- Eliminar.

El listado muestra las alarmas vigentes. Con el botón *Mostrar eliminadas* se muestran también las desactivadas y las que ya han caducado.

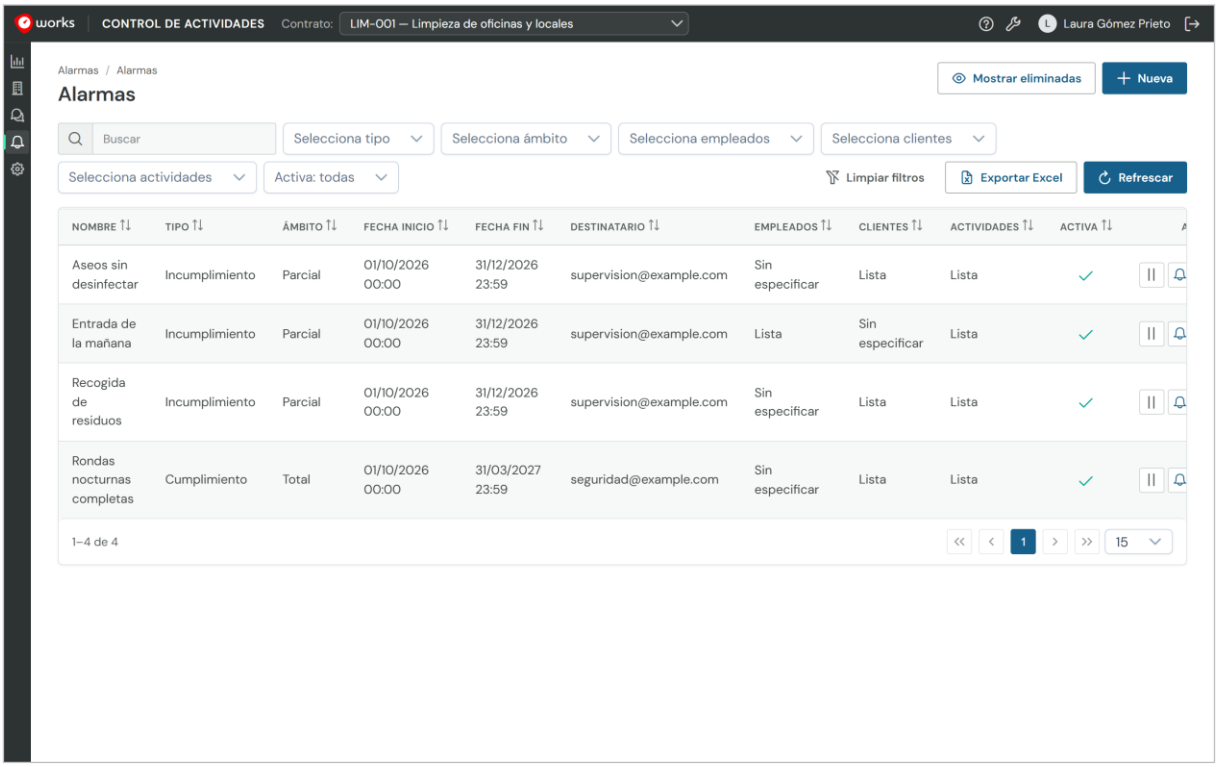


Ilustración 57: Configuración de alarmas

> *Nota*
>
> *De todas las combinaciones configuradas en la alarma, se controlan aquellas que están autorizadas por la definición asignada por el administrador de la plataforma a la hora de creación de las distintas actividades, empleados y clientes.*

3.3.3.3 Notificación de Alarmas

Cuando las alarmas configuradas previamente son notificadas debido al cumplimiento o incumplimiento de las actividades, estas aparecen en la ventana de notificaciones, a la que se accede desde *Alarmas → Notificaciones*.

En esta ventana, aparecen las notificaciones de las alarmas, indicando los siguientes campos:

- Fecha de notificación.
- Nombre de la alarma.
- Tipo de alarma.
- Ámbito de la alarma.
- Fecha de inicio.
- Fecha de fin.

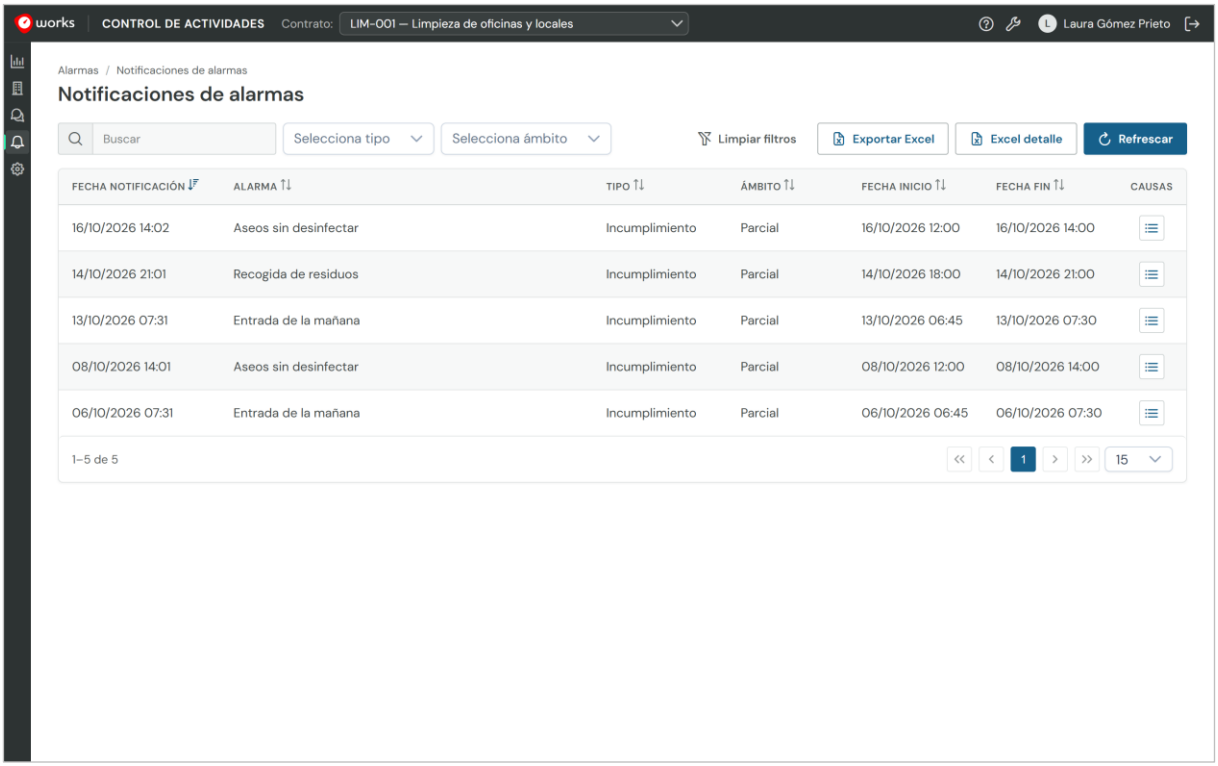


Ilustración 58: Notificaciones de alarmas

Pulsando el icono de la columna “Causas” se muestran los datos de la notificación y las combinaciones Empleado – Cliente – Actividad que la han provocado.

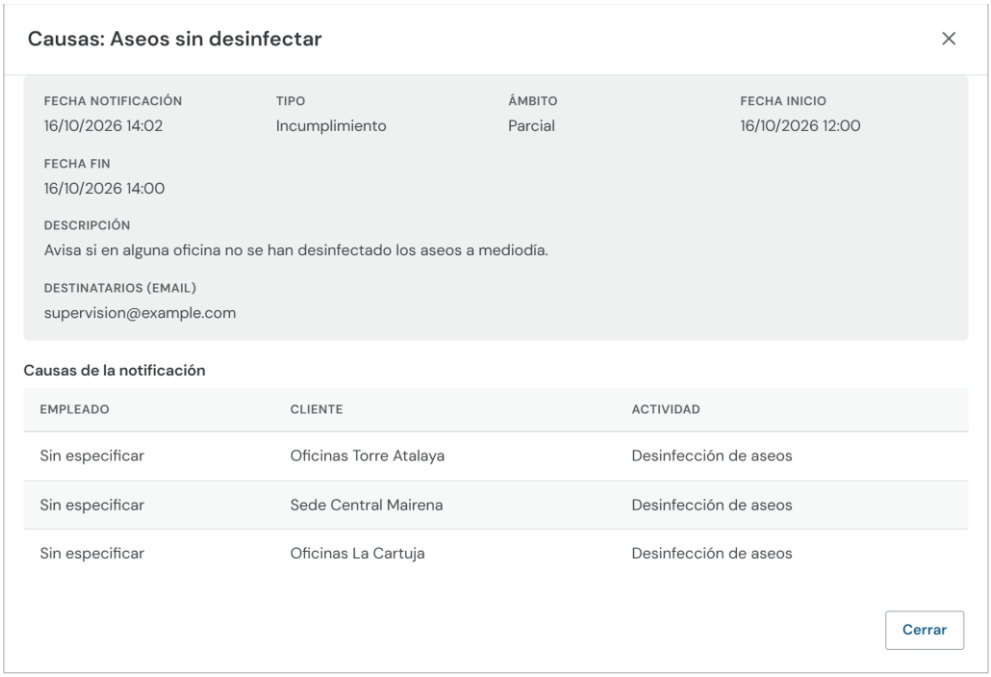


Ilustración 59: Causas de una notificación

3.3.4 Mensajería

En Works es posible mantener comunicaciones con los empleados a través de un servicio de mensajería.

Los empleados se pueden comunicar bien con el usuario web de forma independiente o enviar los mensajes a su grupo de trabajo, donde también se encuentra el usuario web, según el tipo de mensajería configurado para la empresa.

Para poder acceder a esta funcionalidad, el administrador dispone del icono *Chat*, situado en el menú lateral de la aplicación web.

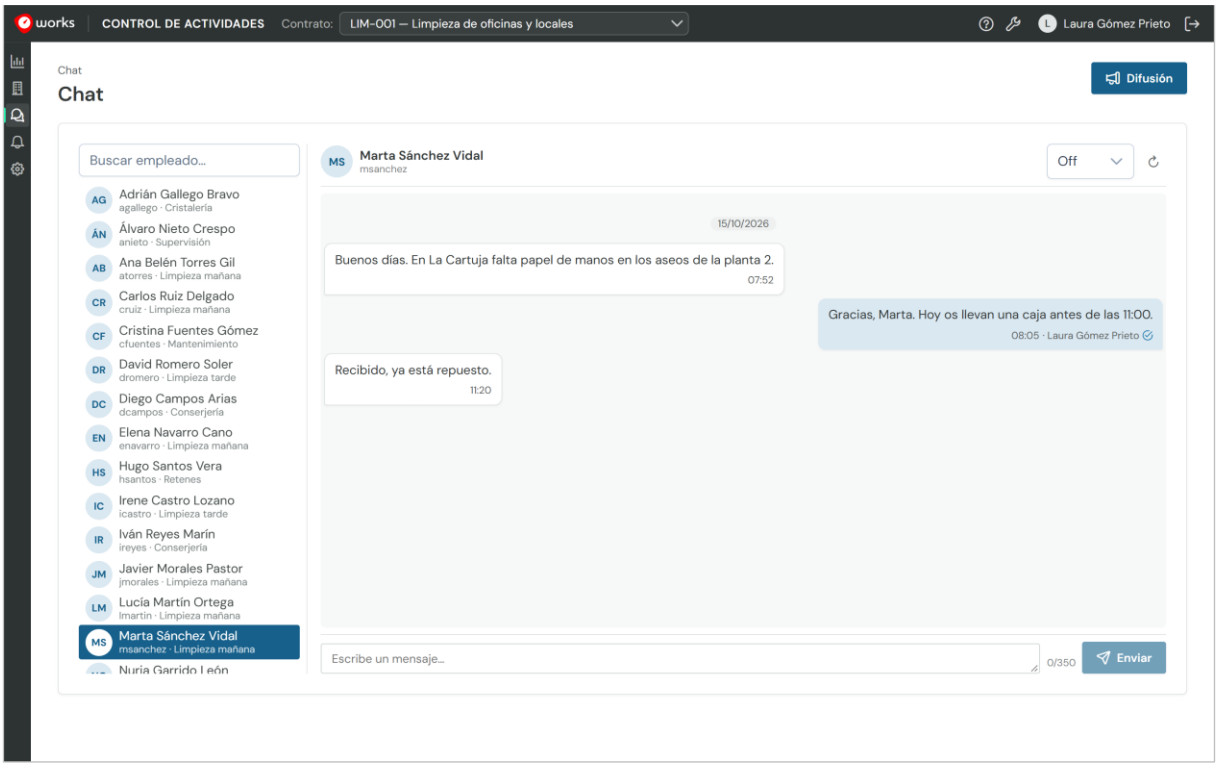


Ilustración 60: Mensajería

A la izquierda de la ventana aparece la lista de empleados (o de grupos, si la mensajería es por grupo), con un buscador. Al seleccionar uno de ellos se muestra, a la derecha, la conversación mantenida en orden cronológico. La información relativa a esta mensajería que aparece es:

- Fecha y hora de cada mensaje.
- Texto recibido y texto enviado.
- Estado de los mensajes enviados por el administrador: si ha sido enviado, entregado o leído por el empleado.
- Nombre del usuario web que envió cada mensaje.

Para escribir al empleado o grupo seleccionado se utiliza la caja ubicada en la parte inferior de la ventana, con un máximo de 350 caracteres, y se pulsa *Enviar*. El desplegable de la parte superior permite activar el refresco automático de la conversación.

Si se desea escribir a varios empleados o grupos a la vez, se pulsa el botón *Difusión*, se seleccionan los grupos y/o empleados destinatarios y se escribe el mensaje.

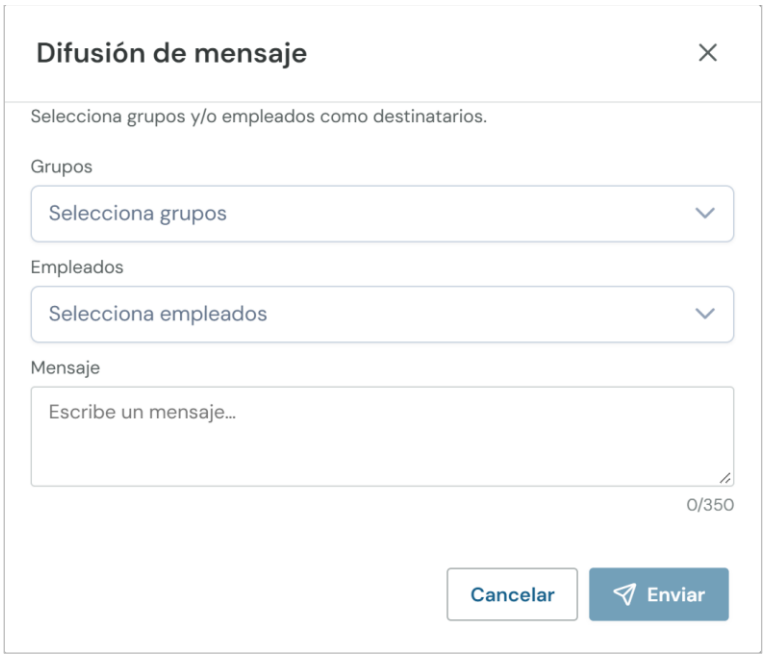


Ilustración 61: Creación de nuevo mensaje para varios destinatarios

4. Configuración previa e instalación de la aplicación en dispositivos móviles

La solución consta de una aplicación web a la que el usuario accede desde un PC usando un navegador, y una aplicación móvil instalada en los dispositivos de los empleados. Antes de configurar los empleados debe realizar los siguientes ajustes en los dispositivos móviles:

> *Nota*
>
> *Algunos de los pasos indicados a continuación pueden variar en función de la versión del sistema operativo y otros factores. Si encuentra alguna discordancia en el proceso y no consigue completarlo con éxito, diríjase a cualquiera de las vías comunicación con soporte técnico.*

4.1 Instalación a través de Google Play Store

La aplicación se encuentra en Play Store [3] de Google [4] disponible para todas las versiones de Android™ superiores a 2.3.3.

a) Para poder descargarse, es necesario buscar la aplicación por el nombre "ITSOFT Works" o acceder al siguiente enlace.
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.itsoft.works

b) Al completar el proceso de instalación, el sistema muestra una pantalla con diversos permisos necesarios para el correcto funcionamiento de la aplicación. Se debe Aceptar dicho conjunto de permisos para finalizar el proceso de instalación.

> *Nota*
>
> *Recuerde que parte de la funcionalidad de esta aplicación requiere dispositivos Android con tecnologías como GPS, NFC o Cámara de fotos. Visite http://www.android.com/devices e infórmese acerca de las prestaciones de cada dispositivo.*

4.2 Instalación a través de navegador

De forma alternativa, se puede instalar Works sin realizar la descarga por la Play Store, accediendo a través del navegador del Smartphone a la dirección que descargará la aplicación.

[3] © 2018 Google LLC Todos los derechos reservados. Play Store y Android son marcas comerciales de Google LLC
[4] © 2018 Google LLC Todos los derechos reservados. Google y el logotipo de Google son marcas comerciales registradas de Google LLC

1. Es necesario tener habilitada la opción de instalación aplicaciones de fuentes desconocidas. Para ello, si el dispositivo tiene Android 3 o posterior en primer lugar hay que acceder al Menú → Ajustes → Seguridad (o Seguridad y pantalla de bloqueo), activar la pestaña de Fuentes desconocidas u Orígenes desconocidos y Aceptar el correspondiente mensaje de aviso. Si el dispositivo tiene Android 2.3 la secuencia es: Menú → Ajustes → Aplicaciones, seleccionar el apartado Fuentes desconocidas e igualmente Aceptar el mensaje de aviso.
2. Abrir el navegador nativo (propio del dispositivo).
3. Conectar con la dirección de descarga proporcionada por su distribuidor.
4. Como resultado del paso anterior, existirá un archivo .apk en la carpeta de descargas del dispositivo. ESTE ARCHIVO NECESITA SER EJECUTADO PARA COMPLETAR LA INSTALACIÓN. Por tanto, hay que acceder a la ubicación habitual de descargas y pulsar sobre el archivo con extensión .apk para iniciar su instalación en el dispositivo.
5. Al completar el proceso de instalación, el sistema muestra una pantalla con diversos permisos necesarios para el correcto funcionamiento de la aplicación. Se debe Aceptar dicho conjunto de permisos para finalizar el proceso de instalación.

> *Nota*
>
> *Recuerde que parte de la funcionalidad de esta aplicación requiere dispositivos Android con tecnologías como GPS, NFC o Cámara de fotos. Visite http://www.android.com/devices e infórmese acerca de las prestaciones de cada dispositivo.*

5. Funcionamiento de la aplicación en dispositivos móviles

En este apartado se explica el funcionamiento de la aplicación móvil considerando como punto de partida que trabajamos sobre un sistema ya configurado desde la aplicación web, siguiendo las premisas definidas en el apartado 3 y que la aplicación se encuentra correctamente instalada en el dispositivo del empleado, o lo que es lo mismo, que se culminaron los pasos indicados en el apartado 4.

Para indicar el uso y funcionamiento de la aplicación se seguirá el proceso normal de utilización de la misma por parte del empleado en virtud de las siguientes tareas que se pueden realizar:

- Acceso a la aplicación.
- Reporte de actividad - Empleado.
- Matriculación de etiquetas NFC - Empleado con permisos de escritura NFC.

5.1 Acceso a la aplicación

Para acceder a la aplicación se deben seguir los siguientes pasos:

a) Pulsar sobre el icono situado en la pantalla de aplicaciones del dispositivo.



Ilustración 62: Icono de la aplicación



Ilustración 63: Inicialización de la aplicación

b) Desde la pantalla de acceso se introduce: Empresa, Usuario y Contraseña, credenciales asignadas previamente por el administrador desde la aplicación web.



Ilustración 64: Pantalla de control de acceso a la aplicación

A continuación, se le mostrará la pantalla principal de la aplicación:

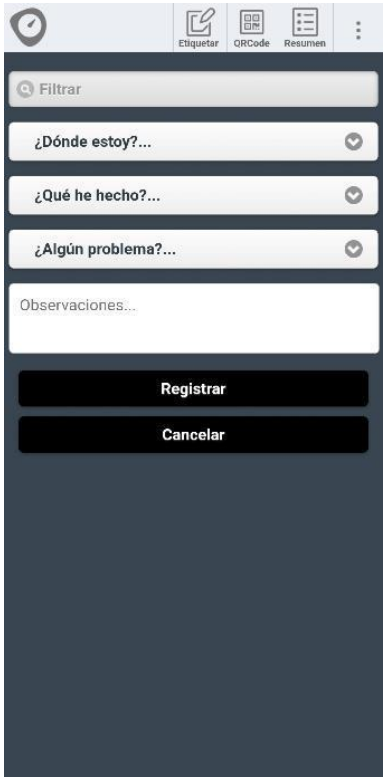


Ilustración 65: Pantalla principal

> *Nota*
>
> *Las credenciales de acceso se recordarán en futuras sesiones según lo indicado en la configuración de la empresa (usuario y contraseña, solo el usuario o nada).*

5.2 Reporte de actividad – Empleado

El procedimiento a seguir por el empleado para realizar un reporte de actividad desde su dispositivo es el siguiente:

1. Desde la pantalla principal, en el desplegable “¿Dónde estoy?” puede seleccionar un cliente de entre todos aquellos que le hayan sido asignados en la aplicación web.
2. Una vez seleccionado el cliente, puede ver su ficha completa pulsando en el botón de la barra superior “Info”. En esta ficha se muestra toda la información relativa al cliente.

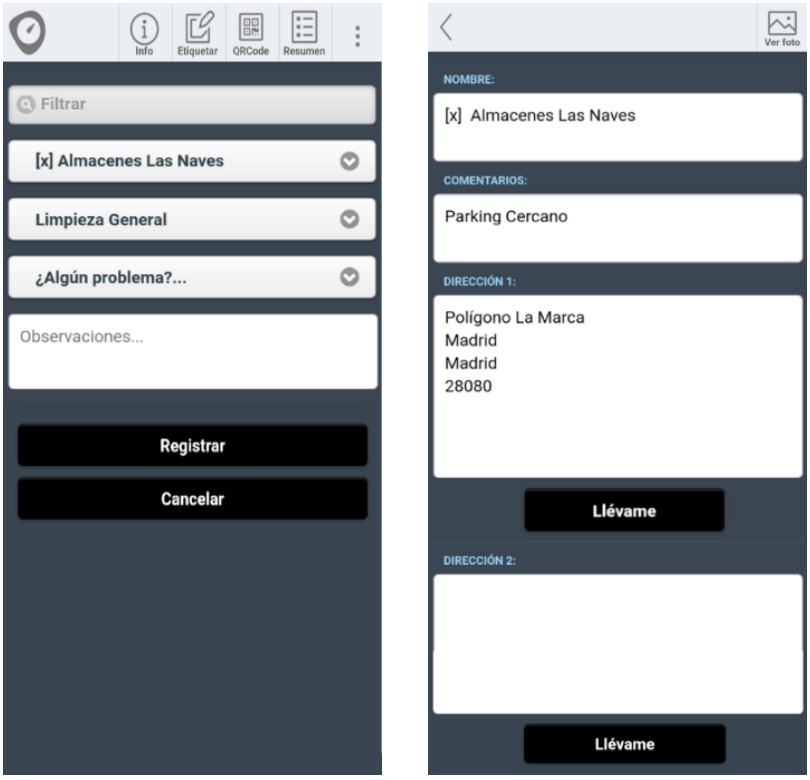


Ilustración 66: (a) Seleccionado cliente 'Almacenes Las Naves' (b) Información del cliente (ficha)

2.1. Ver foto

También puede ver la foto de referencia del cliente pulsando el botón “Ver foto”.



Ilustración 67: Información del cliente (foto)

El botón “Aceptar” nos devolverá a la ficha del cliente.

2.2. Llamar

Pulsando el botón "Llamar" efectuará una llamada desde su terminal al contacto principal del cliente.

2.3. Email

El botón "Email" abrirá su cliente de correo por defecto, para redactar un email destinado al contacto principal del cliente.

3. Para reportar una actividad, desde la pantalla principal de la aplicación móvil el empleado deberá, si no lo ha hecho ya:
    - Seleccionar en el desplegable "¿Dónde estoy?" el cliente (de entre la lista de clientes asociados a ese empleado desde la aplicación web).
    - Seleccionar en el desplegable "¿Qué he hecho?" la actividad (de entre la lista de actividades asociadas al cliente previamente escogido).
    - Seleccionar, si procede, en el desplegable "¿Algún problema?" la posible incidencia que deba incorporarse al reporte.
    - Opcionalmente, se permite rellenar el campo de texto libre "Observaciones" para informar acerca de la actividad realizada. Dicho campo será obligatorio o no en función de que la incidencia seleccionada haya sido marcada desde la aplicación web con la opción "Comentario obligatorio".

    Tras introducir los datos necesarios para el reporte de actividad se pulsa el botón "Registrar".

4. Al pulsar "Registrar", el empleado solicita reportar la actividad. En este momento es posible que se capture la posición GPS del terminal o se active la cámara del mismo para realizar una fotografía. Para que suceda una de esas dos cosas o ambas simultáneamente, se deben cumplir las siguientes condiciones:
    - La actividad debe estar configurada desde la aplicación web para que solicite obligatoriamente posición GPS o fotografía.
    - El empleado debe estar configurado indicando que su dispositivo tiene chip GPS o soporta fotografías.

    Una vez completada la recogida de información, el reporte se envía automáticamente al servidor para que desde la aplicación web se pueda tener constancia del registro. Si el dispositivo no dispone de conectividad en el momento de enviar el reporte, quedará pendiente de envío a la espera de un momento en el que se recupere la cobertura.

5. En cualquier momento se puede pulsar el botón "Cancelar" para limpiar los campos del formulario. Si pulsamos en el icono de la aplicación situado en la parte superior izquierda de la pantalla, obtendremos información acerca de la versión de la aplicación. Por último, para salir de la aplicación, existe un botón

"Salir" en la parte superior derecha de la pantalla. Solo se nos permite salir si no tenemos nada seleccionado en ninguno de los combos.

> *Nota*
>
> *Aquellos empleados que dispongan de un dispositivo con tecnología NFC y que además tengan asignados los privilegios de lectura NFC, podrán efectuar la lectura automática de los campos de este formulario, simplemente aproximando el dispositivo a la etiqueta programada a tal efecto.*

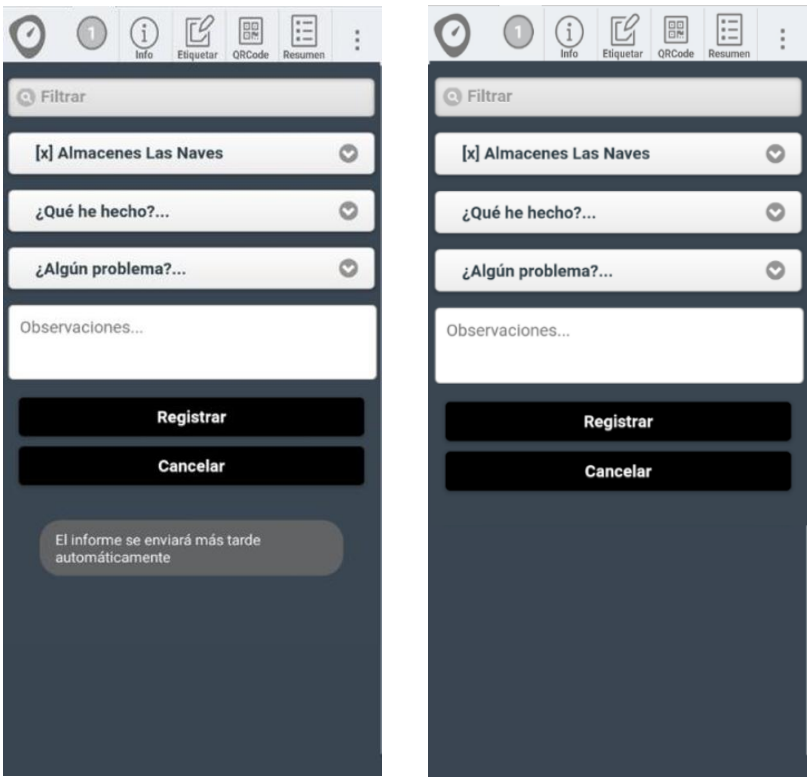


Ilustración 68: (a) El reporte será enviado cuando las condiciones de cobertura sean adecuadas. (b) El número de reportes pendientes de envío queda reflejado en la barra superior

5.3 Menú principal de la aplicación

Pulsando sobre el icono de los tres puntos ubicado en la parte derecha superior de la ventana de la aplicación móvil, se puede acceder al menú principal de la aplicación, donde existen las siguientes opciones:

- Resumen
- Planificación
- Reportes recientes
- Mensajes
- Directorio de teléfonos
- Refrescar datos
- Acerca de

- Cambiar contraseña
- Salir

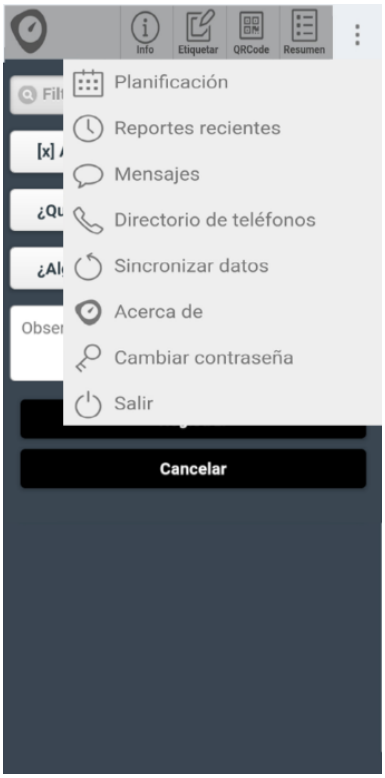


Ilustración 69: Menú principal de la aplicación

5.3.1 Resumen

Pulsando sobre Menú Principal → Resumen, se accede a la lista de actividades pendientes que tiene por hacer el empleado.

En esta lista aparece una entrada por cada tipo de actividad y a la derecha el número de veces que es necesario realizar cada una de ellas.



Ilustración 70: Resumen de actividades

5.3.2 Planificación

Pulsando sobre Menú Principal → Planificación, se accede a una vista temporal donde se muestran las distintas tareas asignadas al empleado y los días que tienen lugar.

Para acceder a esta funcionalidad es necesario realizar integración con los sistemas del cliente.

5.3.3 Reportes recientes

Pulsando sobre Menú Principal → Reportes recientes, se accede a una vista temporal donde se muestran los reportes realizados por el empleado, organizados cronológicamente de forma que en la parte superior aparecerán los reportes más recientes y en la parte inferior los más antiguos.

La información disponible en esta ventana por cada uno de los reportes es:

- Fecha y día
- Hora del reporte
- Cliente donde se ha reportado la actividad
- Incidencias
- Comentarios

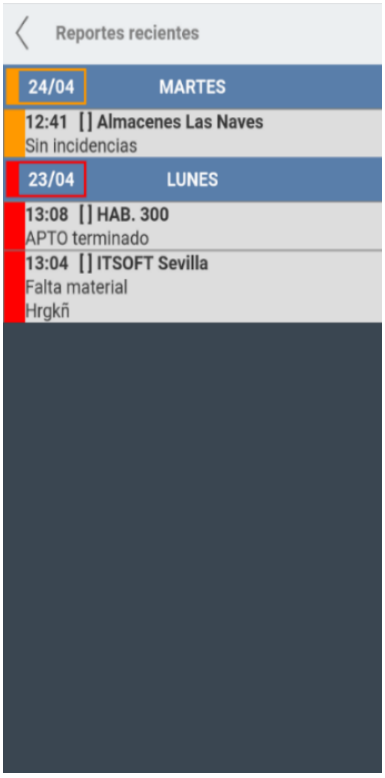


Ilustración 71: Reportes recientes

5.3.4 Mensajes

Pulsando sobre Menú Principal → Mensajes, se accede a la ventana de mensajes que se mantienen con los administradores, siendo posible tanto escribir un nuevo mensaje como observar los mensajes previamente enviados y recibidos.

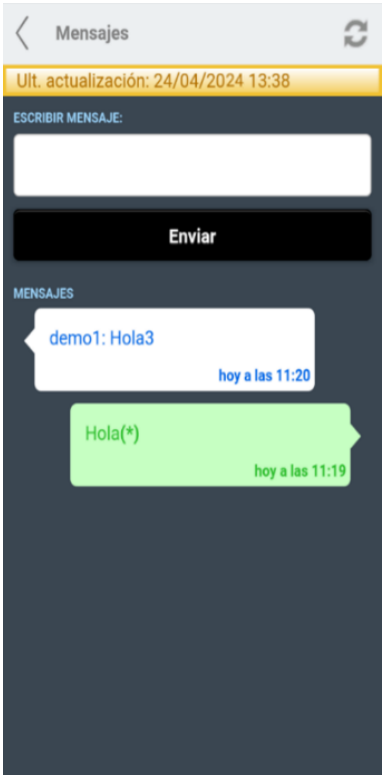


Ilustración 72: Mensajes de la aplicación móvil

5.3.5 Directorio de teléfonos

Pulsando sobre Menú Principal → Directorio de teléfonos, se accede la lista de teléfonos de los usuarios que forman parte de la aplicación, tanto web como móviles.



Ilustración 73: Directorio de teléfonos

5.3.6 Acerca de

Pulsando sobre Menú Principal → Acerca de, se accede a una ventana donde se recoge toda la información relativa a la aplicación. Estos datos son:

- Nombre de la empresa
- Versión
- Mail de contacto
- Desarrollado por



Ilustración 74: Acerca de

5.3.7 Cambiar contraseña

Pulsando sobre Menú Principal → Cambiar contraseña, se accede a una ventana donde se puede cambiar la contraseña del usuario.

Para ello es necesario escribir la contraseña actual y la contraseña nueva que se desea configurar.



Ilustración 75: Cambiar contraseña

5.4 Matriculación de etiquetas NFC – Empleado con permisos de escritura NFC

A la hora de configurar Works, una de las funcionalidades más interesantes es la de etiquetar actividades, o actividades e incidencias conjuntamente en un tag NFC que a su vez quede vinculado a un cliente específico. Esta tarea se realiza desde la aplicación central, pero, para llevarla a cabo de una manera más rápida y sencilla, se puede usar también la propia aplicación móvil como etiquetadora de tags NFC.

El empleado que vaya a efectuar la labor de etiquetado, debe tener conferidos permisos de lectura/escritura NFC en el campo “Nivel NFC” de su ficha, en *Configuración* → *Empleados* de la aplicación web.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. En primer lugar, debemos asegurarnos de que nuestro dispositivo dispone de tecnología NFC y que está habilitada. Para ello, dependiendo del modelo de teléfono y del sistema operativo instalado, deberá acceder a la pantalla de “Conexiones inalámbricas y redes” y desde allí verificar que NFC está marcado como activo.

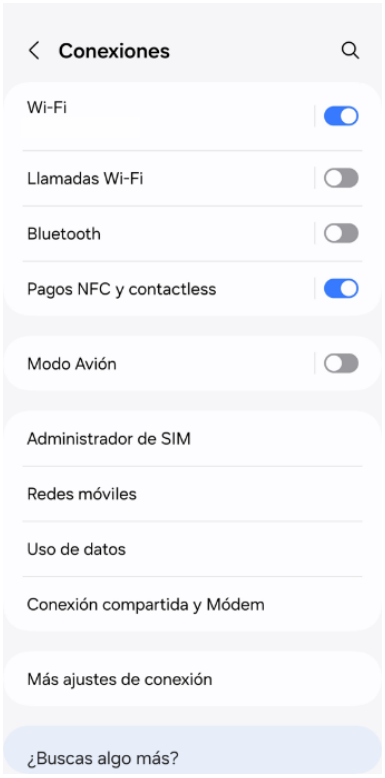


Ilustración 76: Configuración del dispositivo NFC habilitado

2. Una vez accedamos con nuestras credenciales a la aplicación Works. En la pantalla principal, como empleado con permisos de lectura/escritura NFC, pulsaremos el botón de la barra superior llamado “Etiquetar”.

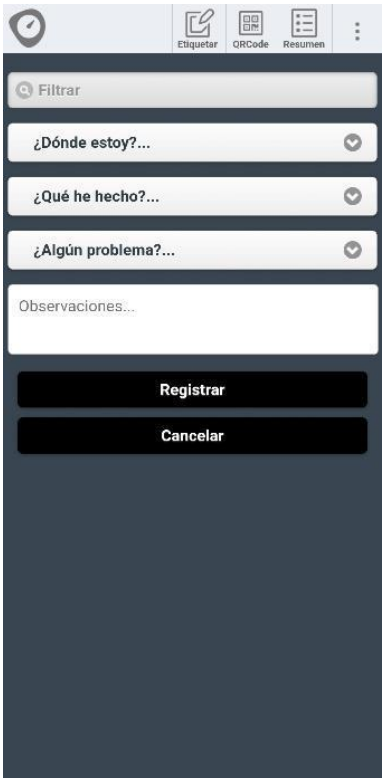


Ilustración 77: Pantalla principal para empleados con permiso de escritura NFC

3. Aparece en pantalla un mensaje indicando que leamos una etiqueta: “Lea una etiqueta”. Aproximando el terminal al tag NFC, tras unos segundos y sin necesidad de pulsar ningún botón, el terminal efectuará la lectura y nos llevará a una pantalla de edición de etiqueta.
4. El formulario nos indica si la etiqueta leída es nueva ('NUEVA ETIQUETA') o preexistente ('EDITAR ETIQUETA'). En ambos casos debemos cumplimentar los cuatro campos asociados a la misma: “¿Dónde estoy?”, “¿Qué he hecho?”, “¿Algún problema?” y “Descripción”, pero teniendo en cuenta que representan valores que quedarán asociados a la etiqueta NFC.



Ilustración 78: Pantalla "Nueva Etiqueta"

5. Una vez especificados los campos, pulsaremos el botón situado en la parte inferior “Etiquetar”. Tras unos instantes, nos aparecerá un mensaje informativo con el resultado del proceso.

6. Glosario

Works utiliza una terminología específica para definir los escenarios de trabajo, así como los principales actores que intervienen y tareas que pueden desempeñar:

Actividad

Es la labor a desempeñar por parte de los empleados en uno o varios contratos. Cada actividad puede tener carácter global o, por el contrario, estar asignada a un empleado o a un cliente específico. Las actividades pueden estar vinculadas a un tratamiento (entrada o salida de un tipo de hora) y habitualmente se asociarán a un determinado grado de cumplimiento.

Alarma

Notificación que se envía al usuario web ante el cumplimiento o incumplimiento de determinadas actividades a lo largo de periodos temporales personalizables. Estas alarmas son configurables para distintas relaciones de empleados, clientes y actividades. De igual forma, permite notificación por correo electrónico a las direcciones proporcionadas.

Aplicación móvil

Herramienta destinada principalmente a reportar las actividades desde un dispositivo móvil.

Para acceder a la aplicación móvil necesita credenciales de acceso como empleado y tener la aplicación instalada en un dispositivo compatible.

Requiere conectividad puntual a internet (cada vez que se sincronice la información con el sistema central).

Aplicación web

Herramienta destinada a configurar el sistema y explotar la información aportada por los empleados en el desempeño de sus actividades diarias. Para acceder a la aplicación web necesita credenciales de acceso como usuario web.

Requiere conectividad a Internet permanente.

Cliente

Es el emplazamiento físico donde uno o más empleados llevan a cabo las actividades objeto del contrato. Cada cliente consta de:

- Nombre
- Dirección principal y alternativa
- Equipamiento
- Observaciones

- Imagen de referencia
- Lista de actividades asignadas
- Lista de empleados asignados
- Lista de etiquetas asociadas
- Lista de contactos asociados

Contacto

Es una persona física que se identifica por su nombre, teléfono y dirección de correo electrónico y que puede estar vinculada a uno o más clientes con la finalidad de facilitar la posibilidad de contacto por parte del empleado desde la propia aplicación.

Contrato

Es la representación de un acuerdo de contratación de servicios entre el cliente y la empresa. Cada contrato consta de:

- Código y descripción
- Dirección
- Detalles de contacto
- Observaciones
- Lista de clientes adscritos

Empleado

Es aquella persona física que accede a la aplicación móvil y cuyas credenciales son de uso personal e intransferible.

Cada empleado puede tener uno o varios responsables. Además, los empleados pueden estar clasificados por grupos.

Empresa

Es la entidad suscrita a Works. El nombre de la empresa forma parte de las credenciales de los usuarios tanto web como móviles.

Grupo

Los empleados opcionalmente pueden formar parte de un Grupo.

Esta opción es interesante de cara al informe de horas trabajadas, puesto que dicho informe tiene la opción de mostrar información filtrada por grupos.

Incidencia

Algo que acontece en el desempeño de la actividad y que el empleado debe poder reportar al sistema para su posterior tratamiento.

Cada incidencia puede implicar o no comentario obligatorio, puede representar o no responsabilidad del empleado, puede impedir o no realizar actividad y opcionalmente

puede tener habilitado el envío automático de email a los responsables del empleado que la reporte o a los contactos del cliente.

Informe

Documento que recoge información detallada de las actividades que llevan a cabo los empleados. Pueden ser exportados en formato Excel y existen de los siguientes tipos:

- Informe de Actividad
- Informe de Cumplimiento (cliente-actividad y por empleado)
- Informe de Horas Trabajadas
- Informe de Entradas y Salidas
- Informe de Estado de Instalación
- Informe de Carga de Trabajo

Usuario web

Es aquella persona física que accede a la aplicación web y cuyas credenciales son de uso personal e intransferible.

7. Soporte técnico

Para cualquier duda, consulta o problema, ponemos a su disposición una dirección de correo electrónico:

soporte@itsoft.es

Puede acceder a la zona de preguntas frecuentes y consultas técnicas dentro de la sección Clientes en el portal web de Innova Telecom S.L.:

http://www.itsoft.es/

Este documento está protegido por derechos de autor © 2026 por INNOVA TELECOM, S.L. Queda prohibida cualquier reproducción del mismo, ya sea total o parcial, sin el consentimiento expreso del titular.