



MANUAL DE USUARIO  
PERFIL ADMINISTRADOR  
INGRESO REQUERIMIENTOS HOTELEROS



## Contenido

Plataforma Web .....	3
Dashboard .....	4
Tickets .....	5
Resolución de Requerimiento .....	7
Tabla de Clasificación .....	10



## Plataforma Web

La plataforma Ontracking de Gestión Hotelera, permite realizar la gestión sobre los requerimientos, que los huéspedes ingresan desde sus habitaciones.

A screenshot of the Ontracking login interface. It features a white login box centered on a light blue background. The box contains the Ontracking logo and the text "Plataforma On-Tracking". Below this, there are two input fields: "Usuario" and "Contraseña". At the bottom of the box is a blue button labeled "Iniciar Sesion".

Plataforma On-Tracking

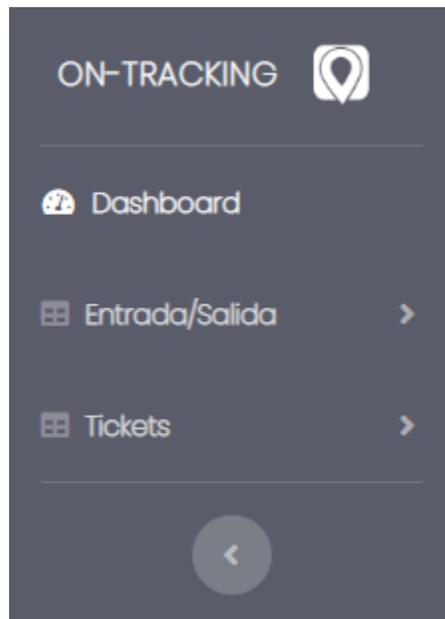
**Usuario**

**Contraseña**

Iniciar Sesion

<https://gestionhotelera.ontracking.cl/>

Una vez iniciado sesión, el usuario visualizará un menú lateral, en el cual se visualizarán las siguientes opciones.



*Imagen de Menú Lateral*

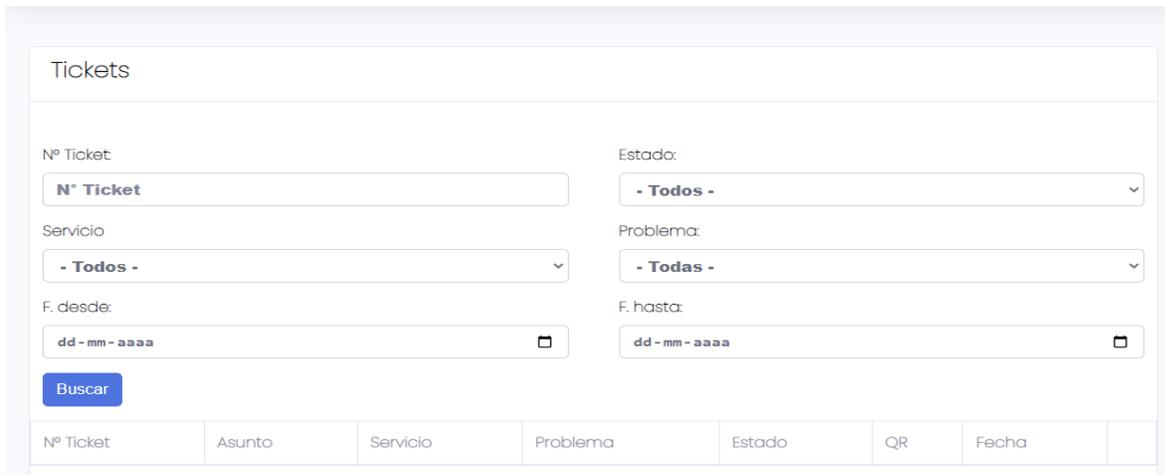
## Dashboard

El sistema mostrará un Dashboard, con indicadores mensuales, esto permitirá, tener una visión rápida sobre el avance de los requerimientos y cantidades de requerimientos por día.

## Tickets

El sistema mostrará una serie de filtros, en los cuales se detallan a continuación.

- N° Ticket: Identificador único del Ticket.
- Estado: Estado en que se encuentra un Ticket. (Ingresada / Resuelta / Cancelada)
- Servicio: Campo seleccionable, valores definidos en la tabla de Clasificación.
- Requerimiento: Campo seleccionable, valores definidos en la tabla de Clasificación.
- Fecha Desde y Fecha Hasta: Obligatorios, permite realizar la búsqueda entre rangos de fecha.



The screenshot shows a search interface for tickets. It includes several input fields and dropdown menus for filtering results. Below the search fields is a table with columns for ticket details.

N° Ticket	Asunto	Servicio	Problema	Estado	QR	Fecha	
-----------	--------	----------	----------	--------	----	-------	--

Ontracking 2021

*Imagen de plataforma Ontracking*

Una vez indicados los filtros, el usuario presionará el botón “Buscar”, el cual realizará una búsqueda con los filtros indicados.

F. desde:

F. hasta:

**Buscar**

*Imagen de plataforma Ontracking*

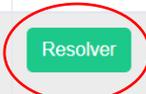
Una vez obtenido los registros, la plataforma los visualizará de la siguiente manera.

Nº Ticket	Asunto	Servicio	Problema	Estado	QR	Fecha	
36	Ticket Generado en Habitación SB09129	Limpieza y Hotelería	Limpieza Baño	Ingresada		2022-08-18 22:10:11	<a href="#">Resolver</a>
35	Ticket Generado en Habitación SI01220	Mantenimiento	Cerrajería	Ingresada		2022-08-18 09:38:56	<a href="#">Resolver</a>
34	Ticket Generado en Habitación SI01220	Mantenimiento	Cerrajería	Resuelta		2022-08-18 09:38:56	<a href="#">Resolucion</a>
33	Ticket Generado en Habitación SA01114	Limpieza y Hotelería	Entrega de Control TV	Ingresada		2022-08-18 09:32:50	<a href="#">Resolver</a>
30	Ticket Generado en Habitación SI04219	Limpieza y Hotelería	Cambio Ropa Cama	Ingresada		2022-07-25 13:08:24	<a href="#">Resolver</a>

*Imagen ejemplo plataforma Ontracking*

## Resolución de Requerimiento

En la lista de ticket, aparecerá un botón de color Verde que dice “Resolver”, al presionarlo, se desplegará una ventana emergente con la información del requerimiento para su trabajo.

Nº Ticket	Asunto	Servicio	Problema	Estado	QR	Fecha	
36	Ticket Generado en Habitación SB09129	Limpieza y Hotelería	Limpieza Baño	Ingresada		2022-08-18 22:10:11	
35	Ticket Generado en Habitación SI01220	Mantenimiento	Cerrajería	Ingresada		2022-08-18 09:38:56	

*Listado de Ticket y Botón Resolver*

En esta pestaña se visualizará el servicio y problemática, nombre del solicitante (huésped), comentarios, entre otros.

Título

**Ticket Generado en Habitación W-6-122**

Servicio

**Limpieza y Hoteleria**

Problema

**Cambio Almohada**

Solicitado Por:

**Gonzalo Pinto**

Correo:

**Gpinto@ontracking.cl**

Telefono:

**955474012**

Comentarios

Favor revisar la almohada

Nuevo Estado:\*

**Ingresada**

Comentario Huésped:\*

**- Seleccione -**

Comentario Interno\*

Resolver

Cerrar

*Imagen ventana emergente*

En la ventana emergente, se mostrará la información del requerimiento, además de poder cambiar el estado del requerimiento a “Resuelta” o “Cancelada”. Asimismo, debe ingresar un comentario interno y un comentario al solicitante (huésped).

Título

**Ticket Generado en Habitación SB09129**

Servicio

**Limpieza y Hoteleria**

Problema

**Limpieza Baño**

Solicitado Por:

**Cristian**

Correo:

**munozq-cristian@aramark.cl**

Telefono:

**993286027**

Comentarios

prueba- limpieza baño

Nuevo Estado:\*

**Ingresada**

- Seleccione -

**Ingresada**

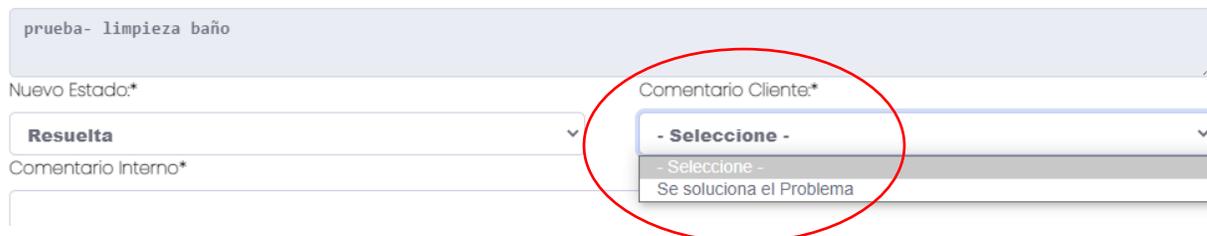
Resuelta

Cancelada

Comentario Cliente:\*

**- Seleccione -***Imagen ventana emergente Cambio Estado*

Comentarios



*Imagen ventana emergente Comentario Cliente.*

Comentario Interno\*



*Imagen ventana emergente Comentario Interno.*

Una vez, completado los datos, en la ventana emergente, la parte inferior existe los botones “Resolver” y “Cerrar”



*Imagen ventana emergente Botones.*

Al presionar el botón “Resolver”, el sistema realizará el cambio de estado del requerimiento y notificar al Huésped que su requerimiento fue resuelto. En cuanto al botón “Cerrar”, este botón no aplica los cambios ingresados y procede a cerrar la ventana emergente.

## Tabla de Clasificación

### Limpieza y Hotelería

- Cambio Almohada
- Cambio de Toallas
- Cambio Ropa Cama
- Entrega de control A/Acond.
- Entrega de Control TV
- Hechura de Cama
- Limpieza Baño
- Limpieza de Closet
- Limpieza Habitación
- Reposición Insumos
- Varios/Otros

### Mantenimiento

- Aire Acondicionado
- Cambio de Colchón
- Carpintería
- Cerrajería
- Eléctrico
- Gasfitería
- Instalar Closet
- Señal Satelital TV
- Varios/Otros

### Lavandería

- Calidad (manchas, etc.)
- Cargo Completo no Recibido
- Prenda Extraviada
- Prendas Cambiadas
- Sugerencias y/u Otro
- Estufa

*Tabla de Clasificación*

