



GUÍA PARA EL DUEÑO DEL TALLER, LA RECEPCIÓN Y LOS TÉCNICOS

Del mostrador al banco de trabajo, **y de vuelta al cliente**

El Taller de Reparaciones en SiReTT Online: cómo se prepara, cómo se registra un aparato y se reconoce su garantía, y cómo avanza una Boleta por la revisión, el presupuesto, la autorización del cliente, la reparación, la prueba y la entrega —con el cobro o la garantía que le corresponde—.

PARA

El dueño, el jefe de taller, la recepción y los técnicos

CUBRE

Configurar, recibir, presupuestar, reparar y entregar

EJEMPLO

Servicio técnico de herramienta eléctrica

Un aparato entra, y alguien tiene que saber siempre dónde va

Un taller vive de tres preguntas que el cliente hace por teléfono: **¿ya lo revisaron?**, **¿cuánto me va a costar?** y **¿cuándo paso por él?** Contestarlas sin ir a buscar el aparato al banco de trabajo es para lo que existe este módulo.

Todo gira alrededor de la **Boleta**: la orden de reparación que nace cuando el aparato cruza el mostrador y que se cierra cuando el cliente se lo lleva. En el camino va guardando quién lo recibió, qué encontró el técnico, qué se presupuestó, qué dijo el cliente, qué se le hizo y cómo salió.

Esta guía recorre ese camino completo sobre un taller de ejemplo: el **servicio técnico de herramienta eléctrica** de Grupo Yunque, una ferretería que repara lo que vende —taladros, rotomartillos, esmeriladoras, hidrolavadoras— y que además atiende la garantía de dos tiendas asociadas.

Si usted es el dueño o el jefe de taller

Los capítulos 1 a 4: la idea, dónde está cada cosa, cómo se prepara el taller y qué permiso le toca a cada persona. Después, el del presupuesto y el de la salida, que es donde se decide el dinero.

Si usted atiende el mostrador

El capítulo 5 —registrar la Boleta y reconocer la garantía—, el de la autorización del cliente y el de la salida. Son los tres momentos en que usted habla con el cliente.

Si usted es técnico

El Panel de Trabajo, la revisión, el presupuesto, la reparación y el servicio externo. Cada capítulo se puede leer suelto, con la Boleta abierta al lado.

En cada herramienta encontrará un recuadro «Dónde está». Le dice en qué menú o en qué parte de la Boleta se abre. Si una opción no le aparece, casi siempre es un permiso de su usuario: el capítulo 4 dice cuáles.

Contenido

A la derecha, la página donde empieza cada capítulo. Para un tema puntual —una palabra, una pantalla, un aviso— vaya al **Índice temático** del final, en orden alfabético.

1	La idea en una página	3	2	Dónde está cada cosa	5
	La Boleta, el aparato, las ocho etapas y los estados.			El menú Taller y el Panel de Trabajo de una Boleta.	
3	Preparar el taller	6	4	Personas y permisos	12
	Servicios, marcas y modelos, manos de obra, opciones, condiciones impresas y correos.			Recepción, técnico, quien presupuesta y quien aprueba.	
5	Registrar una Boleta	14	6	La garantía la reconoce el sistema	18
	El cliente, el aparato, el servicio y el adelanto, en cuatro pestañas.			De taller, de compra o de venta propia; anularla; la ficha del aparato.	
7	El Panel de Trabajo	23	8	La revisión	24
	Lo que se ve de una Boleta y lo que se puede cambiar.			El técnico confirma lo que reportó el cliente.	
9	El presupuesto	25	10	La autorización del cliente	29
	Mano de obra, componentes y repuestos; el pedido de repuestos; aprobarlo.			Acepta, rechaza, o todavía no contesta.	
11	La reparación	30	12	El servicio externo	33
	El informe técnico, sus resultados y el análisis con IA.			Enviar a otro taller, cambiar la serie; el R.M.A. y las Revisiones.	
13	La fase de prueba	35	14	La salida	36
	El control de calidad antes de entregar.			Las cinco formas de entregar; lo que frena una factura; reingresar.	
15	Herramientas de la Boleta	39	16	Buscar, vigilar e informar	47
	Notas, fotografías y archivos, avisos al cliente y traslados.			Buscadores, el monitor del taller y los informes.	
17	Las comisiones del taller	50	18	Lo que ve el cliente	53
	Configurarlas, aprobarlas por mes y entregar el comprobante.			La consulta de su reparación y los Pre-Ingresos de una tienda.	
19	Cuando algo no sale	56	A-Z	Índice temático	58
	Las preguntas que más se repiten, con su respuesta.			Cada tema por su nombre, con la página donde se explica.	

1 · La idea en una página

Dos fichas y un recorrido. Las fichas son el **aparato** y la **Boleta**; el recorrido son las ocho etapas por las que pasa la Boleta.

El aparato

Se identifica por su **número de serie**. Guarda la marca, el modelo, dónde se compró y hasta cuándo tiene garantía. Vive para siempre: cada vez que vuelve, el sistema lo reconoce.



La Boleta

Es **una visita** de ese aparato al taller: qué reportó el cliente, qué se le hizo y cómo salió. Un aparato puede tener muchas Boletas, pero solo una abierta a la vez.

Las ocho etapas

Son las ocho pestañas que tiene toda Boleta. No todas son obligatorias: el servicio externo solo se usa cuando el aparato sale a otro taller, y una garantía no pasa por la autorización del cliente.

ETAPA	QUÉ SE HACE	QUIÉN
Ingreso	Se recibe el aparato y se anota lo que reporta el cliente.	Recepción
Revisión	El técnico confirma el problema y el estado de la garantía.	Técnico
Presupuesto	Se calcula el trabajo: mano de obra, componentes y repuestos.	Técnico; lo aprueba el jefe
Autorización	Se llama al cliente: acepta o rechaza.	Recepción
Reparación	Se hace el trabajo y se escribe el informe técnico.	Técnico
Servicio Externo	El aparato va a otro taller y vuelve.	Técnico
Fase de Prueba	Se comprueba que quedó funcionando.	Jefe de taller
Salida	Se entrega, y se cobra o se da por garantía.	Recepción

El estado: dónde está la Boleta ahora

Además de las etapas, cada Boleta tiene un **estado**, que es lo que dice la cola de trabajo en que se encuentra. Es lo que se usa para buscar y para saber qué le toca a cada quién.

ESTADO	QUÉ ESTÁ ESPERANDO
Nuevo Ingreso	Que un técnico la revise.
Presupuesto y Aprobación	Que se arme el presupuesto, o que el jefe lo apruebe.
Autorización de Cliente	Que el cliente conteste.
Preparado para Reparar	Que el técnico haga el trabajo.
Reparación Externa	Que el aparato vuelva del otro taller.
Control de Calidad	Que se pruebe.
Por Entregar	Que el cliente pase por el aparato.
Entregado	Nada: la Boleta está cerrada.

El camino no es una línea recta. Una reparación que falla devuelve la Boleta al presupuesto; un cliente que rechazó puede cambiar de opinión; una prueba que no pasa la regresa al técnico. El sistema mueve el estado solo, según lo que se registre en cada etapa.

Tres casos que conviene tener presentes

SI PASA ESTO...	LA BOLETA QUEDA EN...
El cliente rechaza el presupuesto	Por Entregar , sin reparar. Si se le consultó antes de que el jefe aprobara el presupuesto, vuelve a Presupuesto y Aprobación: es la oportunidad de ofrecerle otra opción.
La reparación no se logra	Por Entregar , si el presupuesto ya estaba aprobado; el técnico todavía puede registrar un nuevo intento.
Se agrega una línea a un presupuesto ya aprobado	Presupuesto y Aprobación otra vez, hasta que el jefe apruebe lo nuevo.

2 · Dónde está cada cosa

Casi todo el trabajo se hace en dos sitios: el menú **Taller**, para llegar a una Boleta, y el **Panel de Trabajo**, para trabajar sobre ella.

PANTALLA	DÓNDE ESTÁ	PARA QUÉ
Registrar Nueva Boleta	Taller › Registrar Nueva Boleta, o la tecla F9	Recibir un aparato.
Buscar Boletas	Taller › Buscar Boletas	Encontrar una Boleta por número, cliente, estado, técnico o fechas.
Buscar Aparatos y Garantías	Taller › Buscar Aparatos y Garantías	Ver la ficha de un aparato y todas sus visitas.
Traslado de Boletas	Taller › Traslado de Boletas a Sucursal	Mover aparatos entre sucursales.
Boletas en R.M.A	Taller › Boletas en R.M.A y Envío de Boletas a R.M.A	Lo que está en talleres externos, y mandar varias a la vez.
Informes de Taller	Taller › Informes de Taller	Salidas, tránsito, inactividad, repuestos y técnicos.
Configuración	Taller › Configuración	Los catálogos del taller (capítulo 3).
Opciones de Taller	Sistema › Opciones del Sistema, sección 17	Referencias, etiquetas de color y avisos al cliente.

El Panel de Trabajo

Es la pantalla de una Boleta. Arriba, el aparato y el cliente; debajo, **las ocho etapas** como botones —en azul las que ya se cumplieron—; a la izquierda, la situación, el servicio y las cuentas; y a la derecha, la etapa que se tenga abierta.

El capítulo 7 la recorre parte por parte. Por ahora basta con saber que **a una Boleta se llega siempre por su número**: desde el buscador, desde la ficha del cliente o del aparato, o escribiéndolo en la casilla de búsqueda de arriba.

Cada sucursal tiene su propio taller. Las Boletas llevan el prefijo de la sucursal donde se registraron —SJO #4, HER #12— y cada usuario ve y trabaja las de la suya. Un aparato cambia de sucursal con un traslado, y entonces lo trabaja el taller que lo recibe.

3 · Preparar el taller

Antes de la primera Boleta conviene dejar listos cinco catálogos. Se hace una vez, y después solo se retocan.



DÓNDE ESTÁ Taller > Configuración



La puerta de entrada a los catálogos del taller.

CATÁLOGO	QUÉ DEFINE
Servicios de Taller	Bajo qué concepto entra un aparato: reparación, garantía, presupuesto.
Tiendas Asociadas	Dónde se compraron los aparatos cuya garantía se atiende.
Talleres Externos	A quién se le envía lo que no se repara en casa.
Clasificación de Boletas	Una etiqueta propia para sus estadísticas.
Marcas y Clases	Clase, marca y modelo de cada aparato.
Manos de Obra	La lista de precios del trabajo del técnico.
Clasificación de Costos	Solo con la licencia Costos de Boletas.

No hace falta llenarlos todos el primer día. Con los servicios y las manos de obra se puede empezar. Las clases, marcas y modelos se van creando al registrar Boletas, y los demás se agregan cuando hagan falta.

1 Los servicios, y cuáles no se cobran

DÓNDE ESTÁ Taller > Configuración > Servicios de Taller

El **servicio** es la razón por la que entra el aparato. Cuatro vienen con el sistema: **Reparación, Garantía de Taller, Garantía de Compra y Presupuesto**. Las dos garantías son fijas: no se renombran ni se eliminan. Usted agrega los que necesite.

El interruptor **Sin Cobro** es el que más importa. Un servicio sin cobro **no necesita la autorización del cliente**, se entrega por garantía y **no se factura**; su presupuesto se sigue calculando, como referencia de lo que valió la reparación.

#	Nombre de Servicio	Sin Cobro	Cobro	Dentro	Estadística de Boletas Fuera	Total
1	Reparación	☐ Se cobra	☒ Se cobra	8	4	12
2	Garantía de Taller	☒ No se cobra	☐ No se cobra	0	0	0
3	Garantía de Compra	☒ No se cobra	☐ No se cobra	1	1	2
4	Presupuesto	☐ Se cobra	☒ Se cobra	0	0	0

• 4 resultado(s) encontrado(s) •

+	Escriba un nuevo Servicio	☐ Se cobra		-	-	-
+	Escriba un nuevo Servicio	☐ Se cobra		-	-	-
+	Escriba un nuevo Servicio	☐ Se cobra		-	-	-

Las dos garantías, marcadas **Sin Cobro**. Las columnas de la derecha cuentan las Boletas de cada servicio, dentro y fuera del taller.

Si la garantía se le cobra a un tercero, no la marque sin cobro. Cree para ella un servicio propio: el botón del eslabón lo asocia a una **cuenta de cliente**, la marca o el almacén que paga. Esas Boletas sí se facturan, pero a esa cuenta y no a quien trajo el aparato.

2 Talleres externos, tiendas y clasificación

DÓNDE ESTÁ Taller > Configuración

Son tres listas sencillas, de un nombre por renglón:

Talleres Externos - R.M.A: a quién le envía los aparatos que no repara usted: el taller autorizado de una marca, un bobinador, el proveedor que atiende su garantía.

Tiendas Asociadas - Mayoreo: los puntos de venta de donde vienen los aparatos con garantía de compra. Pueden ser sus propias tiendas o las de terceros a quienes les atiende la garantía.

Clasificación de Boletas: una categoría libre para sus estadísticas. En el ejemplo: Mostrador, Empresa / Flotilla, Reingreso y Urgente.

3 Clases, marcas y modelos

DÓNDE ESTÁ Taller > Configuración > Editor de Marcas y Clases

Todo aparato se describe con tres datos: la **clase** (qué es: un taladro, una hidrolavadora), la **marca** y el **modelo**, que pertenece a una marca y a una clase.

No hace falta cargarlos todos de antemano: al registrar una Boleta se puede escribir una clase, una marca o un modelo nuevos. Por eso mismo se duplican con facilidad, y este editor es donde se **consolidan**: al eliminar uno, el sistema pide a cuál pasar los aparatos que lo usaban, y nada se pierde.

El editor. Al escoger una clase y una marca, la tercera columna lista sus modelos. A un modelo se le pueden adjuntar documentos y guías técnicas.

4 Las manos de obra

DÓNDE ESTÁ Taller > Configuración > Manos de Obra

Es la lista de precios del **trabajo**, sin contar repuestos. Cada renglón es un trabajo que se puede presupuestar, con su precio de venta y, si quiere, su costo. Al armar un presupuesto se eligen de aquí, y el precio se puede ajustar en esa Boleta.

Una mano de obra que ya se usó no se puede borrar. Para retirarla, escriba en su última casilla el número de otra: sus trabajos pasan a ella y el renglón queda libre.



Reparaciones y Manos de Obra

Tabla de Control de Reparación de Aparatos.

Guardar

Cancelar

#	Descripción de Reparación	Cuenta	Precio	Venta / Hora	Aprobado	Estatus/Actuación		Transferir a Borrar
						Pendientes	Total	
8	Cambio de cable y enchufe	CRC 0.00	CRC 7,000.00	1	1	2	ID	
5	Cambio de carbones	CRC 0.00	CRC 8,000.00	1	1	2	ID	
7	Cambio de interruptor	CRC 0.00	CRC 9,000.00	1	0	1	ID	
6	Cambio de rodamientos	CRC 0.00	CRC 12,000.00	1	1	2	ID	
4	Diagnóstico técnico	CRC 0.00	CRC 5,000.00	1	1	2	ID	
10	Mantenimiento preventivo	CRC 0.00	CRC 15,000.00	0	1	1	ID	
9	Rebobinado de motor	CRC 0.00	CRC 35,000.00	1	0	1	ID	
3	Reparación Compleja	CRC 0.00	CRC 25,000.00	2	1	3	ID	
2	Reparación Media	CRC 0.00	CRC 10,000.00	2	0	2	ID	
1	Reparación Sencilla	CRC 0.00	CRC 4,000.00	0	0	0	ID	

+ 10 resultado(s) encontrado(s) +

+

Escriba una Mano de Obra

CRC 0

CRC 0

-

-

-

Las columnas de estadística dicen cuántas veces se ha usado cada mano de obra: aprobadas y pendientes.

5 Las opciones del taller

DÓNDE ESTÁ Sistema > Opciones del Sistema > 17. Opciones para Taller y Boletas

Aquí se decide cómo se comporta el módulo. Lo que conviene revisar el primer día:

17. Opciones para Taller y Boletas

Buscador de Boletas
 Público (dropdown)
 Configura el buscador de boletas para ser Público (sin sesión) o privado (solo para usuarios).

Monitor de Taller
 Ubicación Actual (dropdown)
 Indica como se deben totalizar las boletas por Sucursal.

Comprobante de Salida
 Siempre se puede generar (dropdown)
 Selección si desea mostrar el detalle del presupuesto en comprobantes de entrega.

Detalle de Presupuesto en Comprobantes
 Activado (dropdown)
 Selección si desea mostrar el detalle del presupuesto en comprobantes de entrega.

Detalle de Presupuesto en Factura
 Activado (dropdown)
 Selección si desea mostrar el detalle del presupuesto en la factura.

Detalle de Presupuesto en Informe
 Solo Usuarios (dropdown)
 Indica quien puede ver el detalle del presupuesto en el informe técnico.

Consulta de Garantías propias
 3 Años (dropdown)
 Determina que tantos años hacia atrás se debe buscar en series vendidas para una potencial garantía.

Referencia 1
 Orden de compra

Referencia 2
 Voltaje

Referencia 3
 Uso (hogar / obra)

Etiquetas
 Etiqueta Negra: Normal
 Etiqueta Naranja: Cliente no responde
 Etiqueta Azul: Espera repuesto
 Etiqueta Roja: Urgente
 Etiqueta Verde: Listo para avisar
 Etiqueta Amarilla: Garantía de marca
 Etiqueta Celeste: Pendiente de pago

Eventos de Notificación
 Indica que eventos del proceso de Boleta se le notifican al cliente por Email. Para avisarle además por WhatsApp, configura los mismos eventos en la sección de WhatsApp Business.

☒ Ingreso de Boleta por Email ☐ Revisión Técnica por Email ☒ Listo para Retirar por Email

Copia de Notificaciones
 Correo electrónico de personas a notificar como copia oculta (BCC) notificaciones a clientes.

Etiqueta de Clasificación
 El sistema clasifica las boletas en 4 opciones de acuerdo al cobro del servicio. Esta opción permite indicar cuales boletas destacar.

☒ Presupuesto de Servicio ☒ Servicio de Garantía Básico
☒ Servicio Especial Mayorista ☒ Servicio Estandar de Reparación

La sección 17, con las referencias y las etiquetas del taller de ejemplo.

OPCIÓN	PARA QUÉ SIRVE
Referencia 1, 2 y 3	Tres datos propios que quiere anotar en cada Boleta. Usted les pone el nombre: aquí, la orden de compra, el voltaje y el uso.
Las ocho etiquetas	El Estado Personalizado : una marca de color que usted define —«Urgente», «Espera repuesto»— y que acompaña a la Boleta en las listas.
Eventos de Notificación	En qué momentos se le escribe al cliente por correo: al ingresar, al revisar y cuando está listo para retirar.
Buscador de Boletas	Si el cliente puede consultar su reparación sin iniciar sesión (capítulo 18).
Consulta de Garantías propias	Cuántos años hacia atrás se buscan las ventas con serie para reconocer una garantía.
Vendedor de Boleta	Quién figura como vendedor en la factura de una reparación.

Las demás opciones de la sección 17

Las de la página anterior se revisan el primer día. Estas otras se ajustan cuando el taller ya camina y se sabe qué quiere mostrar y a quién.

OPCIÓN	QUÉ DECIDE
Monitor de Taller	Si el monitor cuenta cada Boleta en la sucursal donde está ahora, o en la que ingresó .
Comprobante de Salida	Si se puede imprimir en cualquier momento, o solo cuando la salida ya se registró.
Detalle de Presupuesto en Comprobantes y en Factura	Si esos documentos listan línea por línea lo presupuestado, o solo el total.
Detalle de Presupuesto en Informe	Quién ve el presupuesto en el informe de la reparación: solo usuarios, clientes con sesión o el público en general.
Estado Personalizado en Reporte Técnico	Si la etiqueta de color sale también en el informe.
Copia de Notificaciones	Hasta tres correos que reciben, como copia oculta, todo aviso que el sistema le manda a un cliente. Sirve para que el jefe de taller vea lo que sale.
Etiqueta de Clasificación	Un rótulo que el panel pinta según cómo se cobra la Boleta: Presupuesto de Servicio, Garantía Básico, Especial Mayorista o Estándar de Reparación. Se enciende cada uno por separado.

Lo que es de cada sucursal

DÓNDE ESTÁ Sistema > Sucursales > Editar

DATO DE LA SUCURSAL	PARA QUÉ
NO emite Boletas de Taller	Para una sucursal que solo vende. Marcada, ahí no se puede registrar una Boleta.
Bodega de Repuestos	De cuál bodega salen los repuestos que se aprueban en esa sucursal. Sin escogerla, el sistema toma la primera bodega de repuestos que encuentre.
Impresora de Boletas	A dónde se manda el tiquete cuando la sucursal imprime por servicio de impresión.

Una Boleta se factura en su sucursal. El sistema no deja facturarla desde otra: primero se **traslada** la Boleta (capítulo 15), o el usuario se pasa a esa sucursal con **Cambiar a otra Sucursal**, en el menú Inicio.

6 Lo que el cliente firma y recibe

DÓNDE ESTÁ Sistema > Sucursales > Boletas y Comprobantes

El tickete de ingreso es un contrato pequeño: dice qué se recibió y en qué condiciones. Cada sucursal define el suyo, y también su comprobante de salida.

SE DEFINE	QUÉ ES
Formato	La Boleta de Entrada tiene diez: tres de carta, media carta y doble carta —con o sin tickete—, Domicilio y dos de punto de venta. El Comprobante de Salida , cuatro.
Títulos y encabezado	El nombre de la empresa y sus líneas de información: dirección, teléfonos, horario.
Pie del documento: las condiciones	Lo que el cliente acepta al dejar el aparato: plazo para retirarlo, qué cubre la garantía del trabajo, qué pasa con lo no reclamado, el costo de la revisión.

Escriba las condiciones antes de recibir el primer aparato. Son lo único que el cliente se lleva firmado. Un plazo de retiro o un cobro por revisión que no está impreso en el tickete es muy difícil de sostener después.

La firma de los informes

DÓNDE ESTÁ Diseño > Firma de Boletas

Una imagen —la firma del jefe de taller, un sello— que se agrega al final del informe técnico.

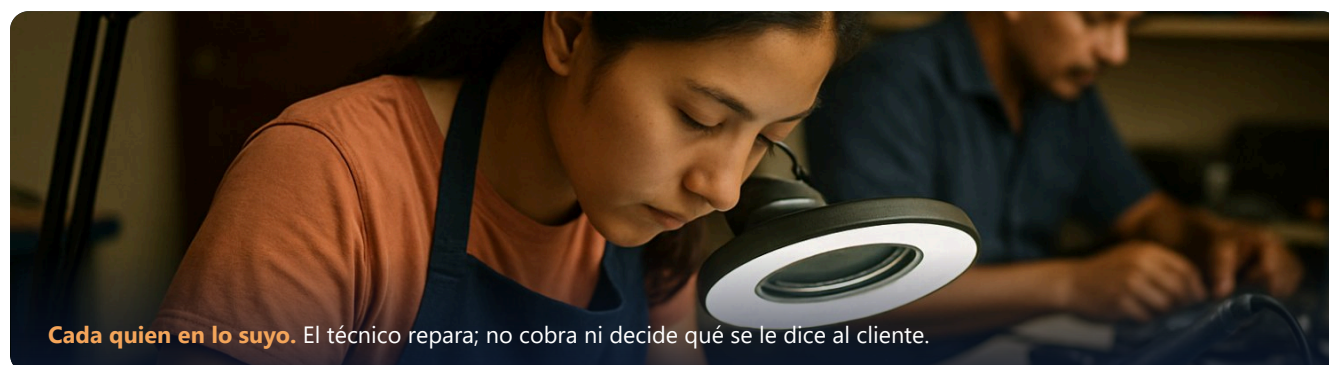
El texto de los correos

DÓNDE ESTÁ Diseño > Edición de Correos y Páginas

Los avisos al cliente —ingreso, revisión, listo para retirar y garantía— son plantillas que la empresa redacta. Se escriben una vez, con **comodines** que el sistema reemplaza en cada envío: el nombre del cliente, el número de la Boleta, lo que reportó, la clase, la marca, el modelo y la serie del aparato. El editor muestra la lista de comodines de cada plantilla.

4 · Personas y permisos

El taller reparte el trabajo en cuatro papeles. Una misma persona puede tener varios, y en un taller pequeño es normal que así sea.



DÓNDE ESTÁ [Usuarios](#) > [ficha del usuario](#) > [Permisos](#)

PERMISO	QUÉ PERMITE
Técnico en Taller para trabajar en Boletas	Registrar la revisión, la reparación y el servicio externo. Es el permiso de todo técnico.
Presupuestos de Taller	Armar el presupuesto: agregar y quitar mano de obra, componentes y repuestos.
Admin de Técnicos	El jefe de taller: asigna y cambia el técnico de una Boleta, aprueba los presupuestos , corrige el trabajo de otro técnico y reinicia una Boleta.
Técnico de Taller con información limitada	Es una restricción , no un permiso más: quien lo tiene no ve datos confidenciales del cliente y solo trabaja en Revisión, Reparación y Prueba.

La salida tiene un permiso por cada forma de entregar

Entregar un aparato es el momento en que el taller cobra o deja de cobrar, así que cada forma de salida se autoriza por separado:

PERMISO	FORMA DE SALIDA QUE HABILITA
Entrega por Factura	Facturar la reparación en SiReTT.
Entrega por Factura Externa	Anotar el número de una factura hecha fuera del sistema.
Entrega por Garantía	Entregar sin cobro, por garantía.
Entrega Simple	Devolver el aparato sin documento ni cobro.
Salida por Liquidación	Dar de baja un aparato que el cliente no retiró.

Quién es quién en el ejemplo

PERSONA	PAPEL	QUÉ HACE EN ESTA GUÍA
María Vargas	Recepción	Registra las Boletas, llama al cliente y entrega.
Javier Chaves	Técnico	Revisa, presupuesta y repara lo que tiene asignado.
Diego Quesada	Técnico	Lo mismo, con sus propias Boletas.
Administrador	Jefe de taller	Asigna, aprueba los presupuestos y hace la prueba final.

Una Boleta asignada es de su técnico. Cuando una Boleta tiene técnico asignado, solo él —o quien tenga **Admin de Técnicos**— puede registrarle la revisión y la reparación. Sin asignar, la trabaja cualquier técnico de la sucursal.

Un reparto que funciona

No hay una única forma de repartir los permisos, pero esta es la que más se repite y la que usa el ejemplo:

PAPEL	PERMISOS
Recepción	Las formas de salida que la empresa quiera delegar: casi siempre Factura, Garantía y Entrega Simple. No necesita ser técnico.
Técnico	Técnico en Taller y Presupuestos de Taller. Si no debe ver los datos del cliente, además la restricción de información limitada.
Jefe de taller	Todo lo anterior y Admin de Técnicos.

Quien presupuesta no es quien aprueba. El técnico arma el presupuesto, pero ninguna línea vale hasta que la aprueba alguien con **Admin de Técnicos**. Es el control que evita que un repuesto salga de la bodega, o que un trabajo se cobre, sin que el jefe lo haya visto.

5 · Registrar una Boleta

El formulario tiene cuatro pestañas, en el orden en que se le pregunta al cliente: quién es, qué trae, qué le pasa, y si deja algo de dinero.



DÓNDE ESTÁ Taller > Registrar Nueva Boleta · tecla F9

1 Solicitante de Servicio

Busque al cliente por su código o por su identificación. Si ya existe, sus datos aparecen solos. Si es nuevo, llénelos aquí mismo: **la Boleta crea la ficha del cliente** al guardarse.

El número de **WhatsApp** es al que se le avisará de cada etapa, si la empresa tiene esa licencia.

Creando Boleta en Tienda Central San José
Proceso para registrar una orden de reparación en el sistema.

Crear Boleta

Solicitante de Servicio Aparato que Ingresa Detalle de Servicio Presupuesto y Adelanto

Código: CL- 102 Número de Identificación: Jurídica 3101393957 Opciones: Multi-Cuenta

Nombre del Cliente: Desarrollos Inmobiliarios del Este S.A. Email: compras@desarrollosinm.co. Nombre del Contacto: Escriba el Contacto

Teléfono 1 / Info: 28188674 Oficina Teléfono 2 / Info: 0000-0000 Tipo / Sucursal / Encar: 0000-0000 Tipo / Sucursal / Encar: 0000-0000 Tipo / Sucursal / Encar

Teléfono 4 / Info: 0000-0000 Tipo / Sucursal / Encar: WhatsApp / SMS: 50688776655 País: [País]

Provincia: [Provincia] Cantón: Curridabat Distrito: Curridabat

Dirección Exacta / Señal: Residencial del Este, proyecto Torre 2, bodega de obra

Ubicación en Mapa (Google Maps): 0 0

Tecnología de Mapas disponible: Puede integrar Google Maps para localizar sus clientes. Configure una API Key en el Panel de Control (Sección 3).

Un cliente que ya existe. Lo que se corrija aquí —un teléfono, la dirección— queda corregido en su ficha.

No se registran Boletas al cliente genérico. El taller necesita saber a quién llamar. Con el nombre y un teléfono basta para crear la ficha.

2 Aparato que Ingresar

Escriba o lea con el lector el **número de serie**. Es lo primero que se llena, porque de él depende casi todo lo demás: si el aparato ya estuvo en el taller, el sistema trae su clase, marca, modelo y garantía, y le dice a la derecha **cuántas veces ha ingresado** y qué garantía le encuentra.

Si es la primera vez, elija clase, marca y modelo. Para crear uno que no está en la lista, escoja «Nueva...» y escríbalo en la casilla de al lado.

Una hidrolavadora que el taller entregó hace una semana. El sistema la reconoce, trae sus datos y avisa: **posible Garantía de Taller**.

La parte baja de la pestaña es la **garantía de compra**: la tienda donde se compró, el número de factura, la fecha y el período. Cuando el aparato lo vendió su propia empresa con número de serie, estos datos se llenan solos. El capítulo siguiente explica cómo se usa.

3 Detalle de Servicio

El **servicio** ya viene propuesto según la garantía que encontró el sistema; cámbielo si no corresponde. Después:

Reporte del Problema: lo que dice el cliente, con sus palabras. Es lo que el técnico va a confirmar o a corregir en la revisión.

Accesorios Recibidos y Estado Visual: lo que protege al taller de un reclamo. Anote lo que viene con el aparato y los golpes o rayones que ya trae.

Técnico Asignado: opcional. Sin técnico, la Boleta queda para quien la tome.

Creando Boleta en Tienda Central San José
Proceso para registrar una orden de reparación en el sistema.

Crear Boleta

Solicitante de Servicio Aparato que Ingresará **Detalle de Servicio** Presupuesto y Adelanto

Servicio Primario a Brindar: Garantía De Taller ▼ Tipo de Servicio / Especialidad: Reingreso ▼ Técnico Asignado: ▼

Reporte del Problema
Volvió a perder presión a los pocos días de retirada. Gotea por la unión de la bomba.

Fecha del Reclamo: 10/09/2026 12:32:34 PM 📅 Orden de compra: Orden de compra Voltaje: 120 V Uso (hogar / obra): Hogar

Accesorios Recibidos: Pistola, lanza y manguera de alta. Estado Visual: Sin golpes. Etiqueta de garantía intacta.

Línea: - Sin Definir ▼ Tipo: - Sin Definir ▼

Las tres casillas del centro son las **referencias** que el taller definió en sus opciones: orden de compra, voltaje y uso.

4 Presupuesto y Adelanto

Dos decisiones, y casi siempre se dejan como vienen:

Moneda en que se va a presupuestar y cobrar la reparación, y **Caja**, que es la que le da a la Boleta su sociedad: de ella salen los repuestos y por ella se factura.

Adelanto: si el cliente deja dinero —por el diagnóstico, por un repuesto que hay que pedir— escriba el monto y la forma de pago. Si no deja nada, el monto queda en cero.

La caja no tiene que estar abierta para registrar la Boleta. Solo hace falta abierta, y con su usuario, si se va a cobrar un adelanto.

Un servicio sin cobro no admite adelanto. Si el aparato entra por garantía, no hay nada que cobrar. Si de verdad se va a cobrar, lo que hay que cambiar es el servicio.

Crear la Boleta

Con las cuatro pestañas llenas, pulse **Crear Boleta** y confirme. El sistema le asigna el número —con el prefijo de la sucursal— y abre la **vista previa del ticket de ingreso**, que es el comprobante que se lleva el cliente.

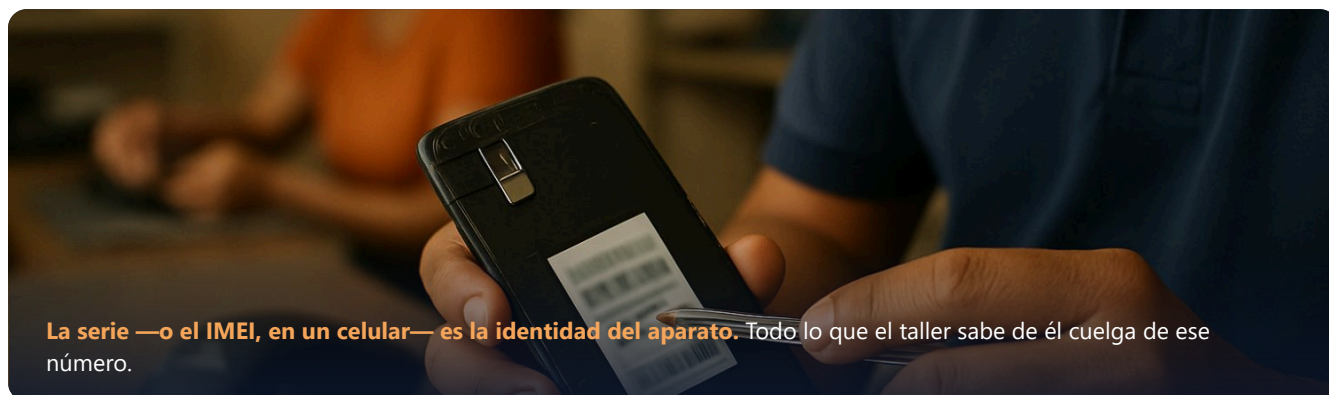
El ticket se puede imprimir en diez formatos: carta, media carta, doble carta, con o sin ticket desprendible, y de punto de venta. El formato se escoge en esa misma pantalla y el sistema recuerda el de la sucursal.

SI EL SISTEMA LE DICE...	ES PORQUE...
«El aparato ya se encuentra en Taller»	Ese número de serie tiene una Boleta abierta. Un aparato no puede estar dos veces en el taller: busque esa Boleta.
«La identificación ya está registrada»	Hay otro cliente con ese número. Use el buscador para encontrarlo en vez de duplicarlo.
«Debe seleccionar un valor en Línea / Tipo»	Su empresa exige clasificar la venta. Están al pie de la pestaña Detalle de Servicio.

Al registrarse, el cliente recibe su aviso. Si la empresa lo tiene encendido, el sistema le envía un correo —y un WhatsApp, con esa licencia— con el número de su Boleta. Con ese número puede consultar el avance por su cuenta.

6 · La garantía la reconoce el sistema

Quien recibe el aparato no tiene que recordar si está en garantía ni pedirle la factura al cliente. Al leer el **número de serie**, el sistema busca y contesta.



Hay tres garantías distintas, y el sistema las busca en este orden. La primera que encuentra es la que propone como **servicio** de la Boleta:

GARANTÍA	CUÁNDO APLICA	DE DÓNDE SALE EL DATO
De Taller	El aparato salió reparado de este taller hace menos de 30 días . Es la garantía sobre el trabajo que usted hizo. Ese plazo es del sistema, no una opción del taller: cambiarlo se solicita a soporte.	De la Boleta anterior
De Compra, registrada	El aparato tiene anotada una tienda, una fecha de compra y un período que todavía no vence.	De la ficha del aparato
De Compra, por venta propia	Su empresa vendió ese número de serie, y la garantía de esa venta sigue vigente.	De la factura

El sistema propone; el técnico confirma. Por eso dice «**posible** Garantía de Taller»: que el aparato haya vuelto a los quince días no significa que sea la misma falla. La revisión es donde se decide, y el servicio de la Boleta se puede cambiar en cualquier momento desde el Panel de Trabajo.

Lo que contesta al leer la serie

La respuesta aparece a la derecha del número, en la pestaña **Aparato que Ingresa:**

Número de Serie / IMEI	
 VT1010-26H00058	 • Nuevo Registro sin Históricos

Nunca ha estado aquí. Es un aparato nuevo para el taller. Elija clase, marca y modelo; el servicio queda en Reparación.

Número de Serie / IMEI	
 HX2200-26A00417	 • 1 Ingreso(s). Posible Garantía de Taller

Volvió antes de 30 días. El número es cuántas veces ha ingresado. El servicio se propone como Garantía de Taller.

Número de Serie / IMEI	
 FJ185-26G02214	 • 0 Ingreso(s). Con Garantía de Compra

Tiene garantía de compra vigente. Trae la tienda, la factura y el período. El servicio se propone como Garantía de Compra.

Número de Serie / IMEI	
 PM26-25C04412	 • En Taller - Boleta 5

Ya está en el taller. Ese aparato tiene una Boleta abierta, y no se le puede abrir otra. Búsquela por ese número.

Cuando la garantía de compra existió pero ya se venció, además de la respuesta aparece un aviso de **garantía vencida** con la fecha en que venció y la fecha de compra. Y si la venta se hizo sin garantía, lo dice así.

La garantía por venta propia

Si su empresa vende con **número de serie**, no hay nada que registrar: al leer la serie en el taller, el sistema encuentra la factura en que se vendió, toma la garantía que tenía ese artículo en esa venta, calcula el vencimiento y llena los datos de compra por usted.

Busca hacia atrás los años que diga la opción **Consulta de Garantías propias** (capítulo 3), para no recorrer todas las ventas de la historia. Una serie que se devolvió con nota de crédito no cuenta como vendida.

La garantía de compra se puede anular. En la ficha del aparato, el **Estado de Garantía** tiene dos valores: «Por Fecha de Vencimiento», que es lo normal, y «Anulada por incumplimiento», para el aparato que llegó abierto, golpeado o mojado. Anulada, el sistema deja de proponerla aunque la fecha siga vigente.

Registrar la garantía antes de que el aparato entre

Hay talleres que atienden la garantía de aparatos que **otros** venden: una tienda asociada, un distribuidor, una marca. Para esos casos, el aparato se puede registrar con su garantía el día de la venta, sin abrirle una Boleta. Cuando meses después llegue al mostrador, el sistema ya lo conoce.

DÓNDE ESTÁ Clientes > ficha del cliente > Garantías > Nueva Garantía

Nuevo Aparato y Garantía
Utilice el formulario para actualizar los datos del Aparato.

Propietario del Aparato

Propietario: Condominio Altos De Escazú

Cuenta Cliente: CL-000104 | Identificación: 3101320732 | Categoría: - Sin Asignar

Teléfono 1: 27427327 | Teléfono 2: | Email: compras@condominioalto.co.cr

Nombre Comercial: | Contacto: |

Número de Serie / IMEI: FJ185-26G02214 **Nuevo Registro**

Clase: Sierra circular | Nueva Clase: Escriba una Clase

Marca: Forjatec | Nueva Marca: Escriba una Marca

Modelo: SC-185 | Nuevo Modelo: Escriba un Modelo

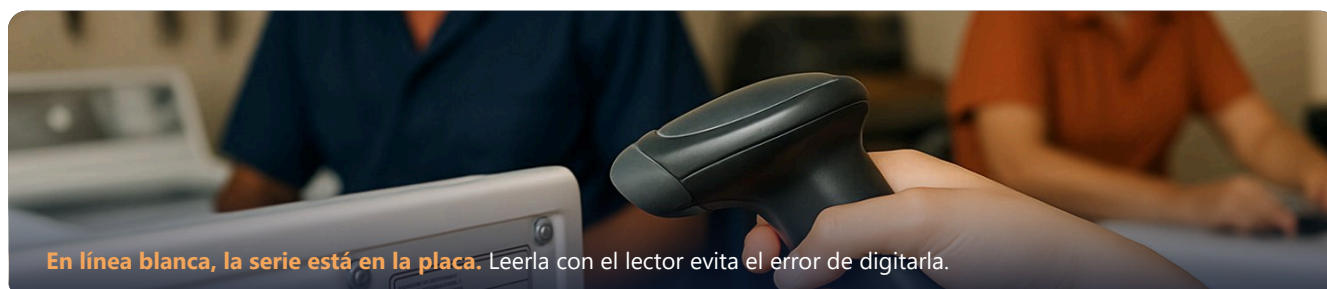
Anotaciones para el registro del Aparato:
Registrado al momento de la venta, a solicitud de la tienda.

Garantía de Tienda: Depósito La Guaría

Factura Número: F-120447 | Nombre en Documento: Condominio Altos de Escazú | Teléfono: 2289-4410 | Referencia / Info: Depósito La Guaría

Una sierra vendida por una tienda asociada, con su factura y sus doce meses de garantía. No tiene Boleta: solo queda registrada.

DATO	PARA QUÉ
Garantía de Tienda	La tienda donde se compró, de las que se dieron de alta en el capítulo 3. Sin tienda, el aparato no tiene garantía de compra.
Factura, nombre y referencia	Los datos del documento de compra, para poder comprobarla frente al cliente o frente a la marca.
Fecha de compra y período	De ellos sale la fecha de vencimiento. El período se da en días, meses o años.



Cuando la garantía no aplica: anularla

El sistema reconoce la garantía por fechas. Lo que no puede saber es si el daño está cubierto: un golpe, humedad, un sello roto. Eso lo decide el técnico al revisar.

DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Anular Garantía

REGLA	
Quién	Un usuario con permiso de técnico, mientras la Boleta esté en el taller. Entregada, ya no se puede.
La razón es obligatoria	«Presenta humedad en la tarjeta». Queda en la Boleta con la fecha y el usuario, a la vista de quien la abra.
Qué cambia	El aparato deja de estar en garantía. Para cobrar la reparación, cambie además el servicio de la Boleta por uno con cobro (capítulo 7).

La ficha del aparato

DÓNDE ESTÁ Taller > Buscar Aparatos y Garantías > abrir el aparato

Reúne todas las visitas de un aparato, y tiene cuatro herramientas para corregir lo que se registró mal:

HERRAMIENTA	CUÁNDO SE USA
Editar	La clase, la marca, el modelo o la serie quedaron mal digitados.
Trasladar Boletas	El mismo aparato se registró dos veces con series distintas. Sus Boletas se pasan al registro correcto y el historial queda en uno solo.
Cambiar Propietario	El aparato se vendió o cambió de dueño. Las Boletas anteriores no se alteran.
Eliminar	Un aparato registrado por error.

La serie se puede leer con la cámara. En el campo Serie / IMEI, al registrar la Boleta o el aparato, hay un botón que abre la cámara del teléfono o de la tableta y lee el código de barras de la etiqueta. Evita el error más caro del taller: una serie mal digitada es un aparato que el sistema no reconoce la próxima vez.


Ficha del Aparato HX2200-26A00417
Su propietario, su garantía de compra y todas sus visitas al taller

 Editar
  Trasladar Boletas
  Eliminar
 


HX2200-26A00417
Hidrolavadora Hidrolux


Desarrollos Inmobiliarios Del Este S.A.
Propietario · Código 102 · Sin Categorizar


Cambiar Propietario

 MODELO HL-2200 Pro

 SERIE / IMEI HX2200-26A00417

 BOLETAS / PRE-INGRESOS 2 / 0

 CÉDULA 3101393957

 TELÉFONO 28188674

 CONTACTO —

 CORREO compras@desarrollosinm.co.cr

 DIRECCIÓN Curridabat, Curridabat · Residencial Del Este, Proyecto Torre 2, Bodega De Obra

VISITAS AL TALLER
2
Boletas de este aparato

ÚLTIMA VISITA
09/10/2026
Garantía De Taller

EN EL TALLER AHORA
Boleta SJO #15
Nuevo Ingreso

 **GARANTÍA DE COMPRA** · la que registró la tienda o el fabricante


Vigente hasta el 28/07/2027
Faltan 292 días · 12 meses desde la compra

 Anular Garantía

COMPRADO EN
 Depósito La Guaria

FACTURA
 F-118830 · 28/07/2026

FACTURADO A
 Hotel Vista Real S.A.

TELÉFONO Y REFERENCIA
 2440-7781 · Depósito La Guaria

 **VISITAS AL TALLER** · de la más reciente a la más antigua · un clic abre la Boleta


SJO #15
 09/10/2026

Garantía De Taller **Nuevo Ingreso**
 Desarrollos Inmobiliarios Del Este S.A. · 28188674 · Tienda Central San José · Ingresó admin
 Sin técnico asignado

0 días en el taller
 0 sin movimiento

€0.00


SJO #13
 29/09/2026

Garantía De Compra **Entregado**
 Ferreteria Y Materiales San Rafael · 25421535 · Tienda Central San José · Ingresó mvargas · jchaves

✓ Fuera del taller

€22.500,00

La ficha de una hidrolavadora con dos visitas al taller. Arriba, el aparato y su propietario; en medio, la garantía de compra, **vigente**; abajo, sus Boletas: la que sigue en el taller y la ya entregada.

La garantía de compra se muestra de tres maneras, según su estado:

ESTADO	CÓMO SE VE
Vigente	En verde, con la fecha en que vence y los días que le faltan.
Vencida	En gris, con la fecha en que venció.
Anulada	En rojo, con la razón, quién la anuló y cuándo.

En cada visita que sigue en el taller se leen dos datos: los **días en el taller** y los **días sin movimiento**. El segundo se pone en rojo a partir de cinco.

7 · El Panel de Trabajo

Es la pantalla de una Boleta, y donde pasa todo lo demás. Se llega a ella desde el buscador, desde la ficha del cliente o del aparato, o al terminar de registrarla.

Panel de Trabajo - Boleta SJO #4
Módulo de Consulta y Trabajo sobre la Reparación - Estado: Listo para editar

Taller De Estructuras Metálicas Ureña
CSE: 3101704655 • ACCIO: Ninguna
Representante: 3-101-704655
Contacto: compras@talendestructura.co.cr
Email: 23653091 Oficina

Situación de Boleta
Fecha de Reclamo: 2026-10-05 09:15:00
Ingresó en: 2026-10-05 09:21:00
Creado por: murgas
Ubicación Actual: Tienda Central San José
Estado SiReTT: Por Entregar

SERVICIO ESTÁNDAR DE REPARACIÓN

Servicio y Clasificación
Servicio Solicitado: Reparación
Clasificación: Empresa / Flotilla
Estado Personalizado: Listo para avisar
Técnico Asignado: Javier Chaves
Línea: - Sin Definir
Tipo: - Sin Definir

Cuenta y Resultados
Reparación: Exitosa
Taller Externo: Pendiente
Control de Calidad: Aprobado
Divisa: Colones
Presupuesto Aprobado: \$12,500.00
Total Adelantos: \$0.00

Información de Ingreso
Reporte: No enciende. Se apagó mientras perforaba concreto y quedó con olor a quemado.
Orden de compra: OC-2231
Voltaje: 120 V
Uso (hogar / obra): Obra
Otros Datos: Maletín, mango lateral y llave de mandril. Carcasa rayada, mandril con desgaste.
Fecha de Reclamo: 10/05/2026 09:15 AM

Acerca de este módulo
En esta sección puede actualizar la información del Ingreso de la Boleta o realizar un traslado de esta reparación a otro Taller de la Empresa. Se requieren permisos Técnicos para tratar la Boleta de Taller y permisos Administrativos para ajustar el Adelanto.

La Boleta 4: un taladro reparado y probado, que está **Por Entregar**.

PARTE	QUÉ MUESTRA Y QUÉ SE PUEDE HACER
La cabecera	El aparato y el cliente. Los íconos permiten editar el aparato, ver su ficha, su histórico de reparaciones , cambiar la Boleta a otra cuenta de cliente o cambiar la unidad en reparación.
Las ocho etapas	En azul, las cumplidas; en otro color, las que faltan. Cada botón abre esa etapa a la derecha.
Situación de Boleta	Cuándo y dónde ingresó, en qué sucursal está ahora y su estado .
Servicio y Clasificación	Se cambian aquí el servicio, la clasificación, el estado personalizado y el técnico asignado. Se guardan con el botón del disco.
Cuenta y Resultados	Cómo terminó cada etapa, cuánto vale el presupuesto y cuánto ha dejado el cliente en adelantos.

Cambiar el servicio es cambiar cómo se cobra. Pasar una Boleta de Reparación a Garantía de Compra la convierte en un servicio sin cobro, y al revés. El técnico puede cambiarlo; asignar la Boleta a otro técnico requiere **Admin de Técnicos**.

8 · La revisión

El cliente dice lo que le pasa al aparato; el técnico dice lo que **tiene**. La revisión es ese segundo dato, y es lo primero que se hace con una Boleta nueva.



Abrir, mirar y escribir lo que se encontró. De esta nota sale el presupuesto.

DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Revisión

Información de Revisión [Guardar] [Cancelar]

Revisión

Carbones gastados y colector rayado. El cable de alimentación está cortado cerca del prensacable. Rodamiento trasero ruidoso.

Por

jchaves

Fecha

2026-10-08

Hora

13:32:00

Acerca de este módulo

Revisión de Boleta es el paso que confirma el reporte hecho por el cliente al ingresar la orden de trabajo y donde se determina si el servicio debe cambiar entre garantías, presupuestos o reparaciones cobradas. Este es el primer paso a realizar luego de un ingreso y aunque se puede modificar siempre, no cambiará el estado de la boleta a menos que esta sea un ingreso reciente, en cuyo caso la enviará a **Presupuesto**.

Escriba qué encontró y pulse **Guardar**. El sistema anota quién revisó y cuándo, y la Boleta pasa de **Nuevo Ingreso a Presupuesto y Aprobación**.

Es también el momento de **confirmar la garantía**: si el sistema propuso una y la falla no está cubierta —o al revés—, corrija el servicio en el panel de la izquierda.

La revisión se puede corregir después. Solo mueve el estado la primera vez.

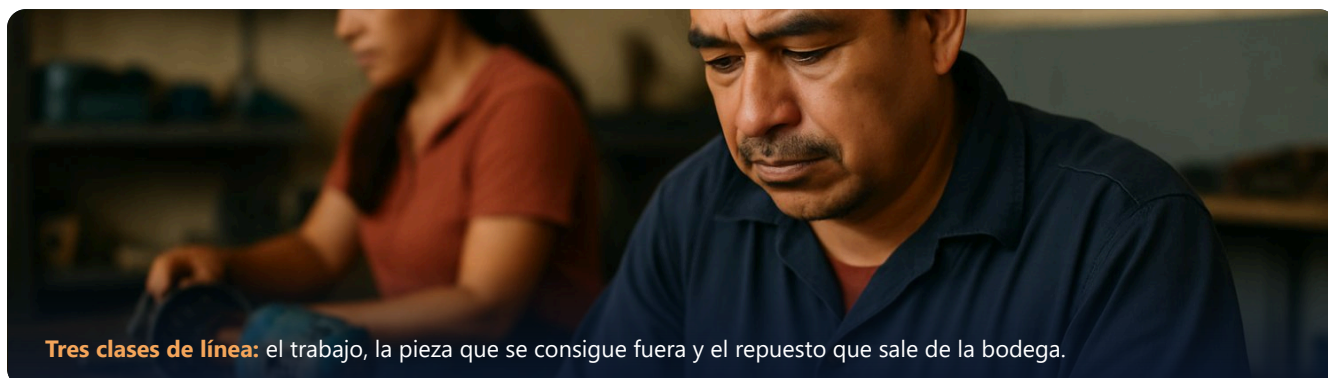
La revisión de la Boleta 7, firmada por el técnico con la fecha y la hora.

SI NO LO DEJA GUARDAR...	ES PORQUE...
«No tiene permisos para editar la Revisión»	Hace falta el permiso Técnico en Taller .
«Está asignada a otro usuario»	La Boleta es de otro técnico. La puede trabajar él, o quien tenga Admin de Técnicos .
«No tiene permisos en el Taller donde se encuentra»	La Boleta está en otra sucursal.

El cliente puede enterarse de la revisión. Si en las opciones del taller está encendido el aviso de **Revisión Técnica**, al guardarla se le envía un correo con lo que encontró el técnico. Escríbala pensando en que la va a leer.

9 · El presupuesto

Es la cuenta de la reparación antes de hacerla: qué trabajo, qué piezas y cuánto. Lo arma el técnico y lo aprueba el jefe de taller.



DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Presupuesto

CLASE DE LÍNEA	QUÉ ES	DE DÓNDE SALE EL PRECIO
Mano de obra	El trabajo del técnico. Se elige de la lista de manos de obra.	De la tarifa; se puede ajustar en esta Boleta.
Componente	Una pieza que no está en el inventario: de segunda, comprada fuera, tomada de otro aparato. Se describe a mano.	Lo escribe quien presupuesta.
Repuesto	Un artículo del inventario. Sale de la Bodega de Repuestos de la sucursal.	De la lista de precios del artículo.

Cada línea queda **esperando aprobación**, con el nombre de quien la solicitó. El total de arriba ya incluye impuestos, y la mano de obra y los componentes admiten un porcentaje de descuento por línea.

Para que haya repuestos, tiene que haber bodega. La sucursal necesita una bodega de tipo **Repuestos** con existencias. Sin ella, la línea se puede agregar al presupuesto pero no se puede aplicar.

Presupuesto de la Boleta SJO #7
Tienda Central San José · Moneda CRC

Presupuesto

Aparato en reparación

FJ185-24K07720
Forjatec Sierra Circular · Modelo SC-185
Sin datos de compra ni garantía registrados para este aparato.

Servicio: Reparación
Estado: Presupuesto
Clasificación: Sin Clasificar

Totales del Presupuesto

Subtotal Gravado	€68.300,88
Subtotal Bienes	€0,00
Subtotal Exonerado	€0,00
Descuento	€0,00
Impuestos	€7.838,11
Exoneraciones	€0,00
TOTAL DEL PRESUPUESTO	€68.140,00

Divisa CRC Adelantos €0,00

Detalle de Presupuesto 7 [Anotaciones](#) [Presupuestos](#)

Código Escriba un código o palabra para iniciar... **#** 1.000 **(CRC) Publico** **+**

EN BODEGA **YA EN ESTE PRESUPUESTO**

(08) Cambio de cable y enchufe - €7,4 **1** **0** **+** **Descripción del componente** **1** **0** **+**

Pendientes Hay líneas de detalle esperando aprobación. **Aplicar Cambios**

REPUESTOS DE BODEGA - salen del inventario al aprobarlos **€24.460,18**

2	ELE-102 Cable THHN 12 por metro	Esperando aprobación	91-802-02-P1 Solicita admin	Pedido	€2.620,00	(CRC) Publico	0	%	€4.637,17	Aprobar	Rechazar
1	ELE-120 Conector de cable 10 mm	Esperando aprobación	92-C02-03-P1 Solicita admin	Recibido	€22.400,00	(CRC) Publico	0	%	€19.823,01	Aprobar	Rechazar

MANO DE OBRA - el trabajo del técnico **€23.893,81**

1	Cambio de carbonos	Esperando aprobación	Solicita admin - Precio Base: €8.000,00	8,000,00	0	%	€7.879,65	Aprobar	Rechazar
1	Cambio de cable y enchufe	Esperando aprobación	Solicita admin - Precio Base: €7.000,00	7,000,00	0	%	€6.194,69	Aprobar	Rechazar
1	Cambio de rodamientos	Esperando aprobación	Solicita admin - Precio Base: €12.000,00	12,000,00	0	%	€10.619,47	Aprobar	Rechazar

COMPONENTES - piezas que no están en el inventario **€11.946,90**

1	Juego de carbonos SC-185	Esperando aprobación	Solicita admin	4,200,00	0	%	€3.716,81	Aprobar	Rechazar
1	Cable 2x16 con enchufe, 2 m	Esperando aprobación	Solicita admin	5,800,00	0	%	€5.132,74	Aprobar	Rechazar
1	Rodamiento 608-2RS	Esperando aprobación	Solicita admin	3,500,00	0	%	€3.097,35	Aprobar	Rechazar

El presupuesto de la Boleta 7. Arriba, el aparato y los totales; en medio, las tres formas de agregar una línea; abajo, el detalle en tres grupos —repuestos, mano de obra y componentes—, cada uno con su subtotal y todavía **pendiente**.

Aprobar

Lo hace quien tiene **Admin de Técnicos**, en dos pasos:

1. Línea por línea, con el botón verde **Aprobar** de cada línea. Aprobar un **repuesto** es lo que lo saca de la bodega: el sistema pregunta de cuál, descuenta la existencia y deja anotada su ubicación. Si el repuesto se controla por número de serie, pregunta además cuál unidad se está instalando.

REPUESTOS DE BODEGA · salen del inventario al aprobarlos €39.646,02

2	ELE-120 Conector de cable 10 mm ✓ Aplicado por admin Solicita dquesada BOD 87 SUC 8 OTR 12	€22.400,00 (CRC) Publico	0 %	€39.646,02	Desaplicar
---	--	--------------------------	-----	------------	------------

MANO DE OBRA · el trabajo del técnico €18.584,07

1	Cambio de rodamientos ✓ Aprobado por admin Solicita dquesada · Precio Base: €12.000,00	12,000.00	0 %	€10.619,47	Desaprobar
1	Cambio de interruptor ✓ Aprobado por admin Solicita dquesada · Precio Base: €9.000,00	9,000.00	0 %	€7.964,60	Desaprobar

COMPONENTES · piezas que no están en el inventario €11.415,93

2	Rodamiento 6201-2RS ✓ Aprobado por admin Solicita dquesada	3,200.00	0 %	€5.663,72	Desaprobar
1	Interruptor deslizante ANG ✓ Aprobado por admin Solicita dquesada	6,500.00	0 %	€5.752,21	Desaprobar

Un presupuesto aprobado: las líneas pasan a verde. El repuesto dice «Aplicado», quién lo aprobó, de qué ubicación salió y cuánto queda en bodega, en la sucursal y en otras. El botón de cada línea cambia a **Desaplicar** o **Desaprobar**.

2. La aprobación total, con el botón **Aprobación**. Solo se puede dar cuando no queda ninguna línea pendiente, y es lo que mueve la Boleta.

AL DAR LA APROBACIÓN TOTAL...	LA BOLETA PASA A...
Es un servicio que se cobra y el cliente aún no ha contestado	Autorización de Cliente.
Es un servicio sin cobro (una garantía)	Preparado para Reparar: no hay nada que autorizar.
El cliente ya había autorizado	Preparado para Reparar.
El aparato ya estaba reparado	Control de Calidad , o Por Entregar si ya se probó.

Cambiar un presupuesto aprobado

Se puede: aparece otra falla, hace falta otra pieza. Al agregar una línea, el presupuesto deja de estar aprobado y la Boleta vuelve a **Presupuesto y Aprobación** hasta que el jefe apruebe lo nuevo.

Una línea aprobada se **deshace** con la flecha naranja. Si era un repuesto, vuelve a la bodega —el sistema pregunta a cuál—, y si llevaba serie, vuelve esa misma unidad.

No se puede tocar el presupuesto mientras la Boleta está en **Control de Calidad**, en **Reparación Externa** o ya **Entregada**.

Varios presupuestos para una misma Boleta

Con la licencia **Múltiples Presupuestos y Dashboard Avanzado de Taller**, la pestaña **Presupuestos** permite llevar varios en la misma Boleta —la reparación completa, y una más económica— cada uno con su título y sus comentarios. Uno solo es el **activo**: el que se aprueba, se repara y se cobra. Se cambia de uno a otro mientras ninguno tenga líneas aprobadas.

El presupuesto se imprime y se envía. En el **Menú** del presupuesto están «Imprimir el Presupuesto», para entregárselo o mandárselo al cliente, y «Estado de Repuestos», para seguir las piezas que hubo que pedir.

Los repuestos que el modelo ya usó

El sistema lleva la cuenta de qué repuestos sirven para cada aparato, y la lleva solo. Cada vez que se **aprueba** un repuesto de bodega en un presupuesto, queda anotado como repuesto de esa clase, marca y modelo. La próxima Boleta del mismo modelo ya lo trae propuesto.

DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Menú > Estado de Pedido de Repuestos

Repuestos de este presupuesto · el estado dice si ya se pidió; no mueve el inventario							
CANT.	REPUESTO	SOLICITA	APRUEBA	BODEGA	SUCURSAL	OTRAS	ESTADO
2	ELE-102 Cable THHN 12 - por metro	jchaves	—	6	6	3	Pedido
1	ELE-120 Conector de cable 10 mm	jchaves	—	87	8	12	Recibido

Repuestos comunes para este aparato · los que ya se usaron en otras reparaciones del mismo modelo					
REPUESTO	REFERENCIA	BODEGA	SUCURSAL	OTRAS	AGREGAR AL PRESUPUESTO
ELE-103 Toma corriente 6 mm	Interruptor de gatillo	16	0	4	# 0 +

Arriba, lo que este presupuesto está pidiendo, con su estado —el color del borde lo repite— y su existencia en la bodega del taller, en el resto de la sucursal y en otras. Debajo, los repuestos que ya se usaron en otras sierras SC-185, con su existencia: se escribe la cantidad y se agregan al presupuesto con el botón +.

DE DÓNDE SALE LA LISTA	CÓMO
De lo aprobado	Sola, al aprobar el repuesto en un presupuesto. Requiere la licencia Catálogo Avanzado .
De la ficha del artículo	En Compatibilidad se le indica a un repuesto para qué clase, marca y modelo sirve, con la referencia del fabricante. Es la forma de cargar la lista antes de la primera reparación.

El estado del pedido

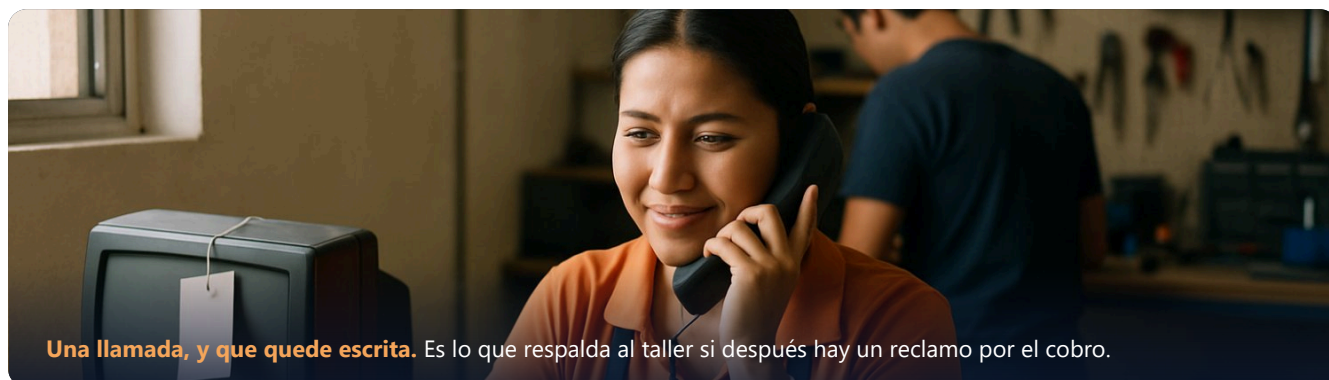
Un repuesto puede estar en el presupuesto mucho antes de estar en la mano. Mientras no se apruebe, cada línea lleva uno de tres estados, que se cambian en esta misma pantalla:

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA
Trámite	Se sabe que hace falta; nadie lo ha pedido todavía. Así nace toda línea.
Pedido	Ya se le solicitó al proveedor o a otra sucursal.
Recibido	Llegó. Falta que quien aprueba el presupuesto lo apruebe.

El estado informa; no mueve el inventario. Marcar un repuesto como Recibido no lo descuenta de la bodega: eso ocurre al **aprobarlo**. El informe **Lista de Pendientes** (capítulo 16) reúne los repuestos sin aprobar de todas las Boletas: es la lista de compras del taller.

10 · La autorización del cliente

Con el presupuesto aprobado, falta la palabra de quien paga. Esta etapa guarda qué contestó el cliente, quién lo llamó y cuándo.



DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Autorización

Autorización de Cliente [Guardar] [Cancelar]

Respuesta
Sin Notificar al Cliente
Instrucción del cliente sobre el trabajo en la Boleta.

Reporte
Información sobre respuesta de Cliente

(B) Presupuesto Base en 443.300,00

Por
[]

Fecha
0000-00-00

Hora
00:00:00

ⓘ Acerca de este módulo
Este paso permite notificar al Cliente sobre el costo de la reparación y registrar su respuesta sobre la continuidad de la reparación. Solamente se debe realizar cuando el presupuesto haya sido aprobado, pues de no ser así este puede variar constantemente mientras Taller se define. Una negativa de reparación sobre un aparato que ya ha sido reparado no es posible, ya que Taller y Administración deben determinar si el proceso físico se puede reversionar. En cuyo caso es mejor que un administrador reverse la Boleta, revise el presupuesto y haga una salida.

RESPUESTA

LA BOLETA PASA A...

Sin Notificar al Cliente

Sigue en Autorización de Cliente. Sirve para anotar que se llamó y no contestó.

Cliente aprueba reparación

Preparado para Reparar.

Cliente rechaza presupuesto

Por Entregar, para devolverle el aparato sin reparar.

En **Reporte** anote con quién habló y qué dijo. Si la Boleta tiene varios presupuestos, aquí se marca cuál escogió.

La Boleta 8, esperando la respuesta. En el centro, el presupuesto que se le está consultando.

Consultarle al cliente antes de aprobar

El orden normal es que el jefe apruebe y después se llame al cliente. Pero hay talleres que prefieren preguntar primero —sobre todo si le van a ofrecer más de una opción—. Para eso, en el presupuesto sin aprobar está el botón de **enviar a autorización de cliente**.

En ese caso, lo que conteste el cliente devuelve la Boleta a **Presupuesto y Aprobación**: si aceptó, para que el jefe apruebe; si rechazó, para ofrecerle otra cosa.

Una reparación ya hecha no se «desautoriza». Si el aparato ya se reparó o está en prueba, el sistema no deja cambiar la respuesta: el trabajo está hecho. Ese caso se conversa con el jefe de taller, que puede reiniciar la Boleta.

11 · La reparación

El trabajo ocurre en el banco. Lo que se registra aquí es el **informe técnico**: qué se le hizo al aparato y cómo quedó.



DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Reparación

The screenshot shows a web form titled 'Información de Reparación' with buttons for 'Guardar' and 'Cancelar'. It includes a 'Resultado' dropdown menu set to 'Reparación Exitosa', a 'Reparación' section with a 'Reporte Final de Reparación' text area, and a 'Por' field. Below these are fields for 'Fecha' (0000-00-00) and 'Hora' (00:00:00). A small 'Ayuda de módulo' section at the bottom provides instructions on how to use the form.

El resultado, el informe y, si la empresa lleva guías técnicas, la que se usó.

Lo que conviene saber

SITUACIÓN	QUÉ HACER
No se logró, pero quiere intentarlo de nuevo	Vuelva a la etapa y registre el nuevo resultado. Se puede mientras la Boleta no esté entregada, en prueba ni en un taller externo.
No se logró, y va a otro taller	Regístrelo como no reparado y use el Servicio Externo (capítulo 12).
Se corrige un informe ya probado	Al guardar, la prueba se borra: lo que se probó ya no es lo que dice el informe, y hay que probar de nuevo.

Cuando queda Por Entregar, el cliente recibe su aviso. Si en las opciones del taller está encendido **Listo para Retirar**, el sistema le escribe en ese momento —por correo y, con la licencia, por WhatsApp—. No hace falta llamarlo.

Una segunda opinión: el Análisis IA de Servicio

Con la licencia **Asistente de IA**, el técnico puede pedirle al sistema un análisis de la reparación antes de abrir el aparato, o cuando la falla no aparece.

DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Menú > Análisis IA de Servicio > Solicitar Análisis

The screenshot shows the 'Análisis IA de Servicio' interface. At the top, there's a header with the title and navigation buttons: 'Solicitar Análisis', 'Regresar a Boleta', and 'Refrescar'. Below the header, there's a section for 'Asistente de IA (Claude) Configurado' with status 'Licencia Asistente de IA: Activa'. The main content area displays 'Solicitud #1' for 'Usuario: admin' on 'Fecha: 2026-10-09 13:47:10' for 'Modelo: claudia-sonnet-5' in 'Estado: OK'. It includes a 'Resumen' section with a detailed description of the issue and a 'Diagnosticos probables' section listing four items with their probabilities and evidence.

Probabilidad	Evidencia
alta	El reporte de revision indica explícitamente rodamiento del eje con juego, lo cual es consistente con el síntoma de vibración excesiva reportado por el cliente.
alta	El reporte de revision confirma engranaje conico con desgaste, y el síntoma de recalentamiento de la caja coincide con fricción anormal por falta de ajuste entre dientes.
media	El reporte de revision detecta falso contacto en el interruptor, falla electrica independiente de la mecanica pero que debe corregirse para seguridad operativa.
media	Segun referencias tecnicas sobre fallos en cajas de engranajes, el desgaste excesivo suele asociarse a deficiencias de lubricacion o lubricante contaminado o degradado.

El análisis de la Boleta 9: un resumen y los diagnósticos probables, cada uno con su probabilidad y la evidencia en que se apoya. Más abajo siguen los pasos, los repuestos y las advertencias.

El asistente no adivina: lee lo que el taller ya sabe. Recibe el reporte del cliente y lo escrito en la revisión, y además lo que el sistema tiene guardado de **aparatos de la misma marca y modelo**:

LO QUE LEE	PARA QUÉ LE SIRVE
Reparaciones exitosas	Qué se le hizo a otros aparatos iguales que salieron funcionando.
Reparaciones fallidas	Qué se intentó y no resolvió, para no repetirlo.
Manos de obra, repuestos y guías	Lo que ese modelo suele necesitar, y los procedimientos que el taller haya escrito.
Búsqueda en internet	Fallas conocidas y avisos del fabricante. Las fuentes consultadas quedan citadas al final.

Devuelve siempre lo mismo, en el mismo orden: **resumen, diagnósticos probables, pasos recomendados, repuestos probables, validaciones previas** —lo que conviene medir antes de cambiar una pieza—, **advertencias** y su **confianza general**. Cada análisis queda guardado en la Boleta, y se puede pedir otro cuando la revisión avance.

Es un apoyo, no un diagnóstico. El análisis no cambia el estado de la Boleta ni escribe en el presupuesto. Entre mejor se llenen la revisión y el informe de cada reparación, mejor será el siguiente: un taller con historial recibe análisis de sus propios casos. Lo solicita quien tiene el permiso **Admin de Técnicos**; la llave se registra en **Sistema > Opciones del Sistema > 31. Asistente de IA**.

Las guías técnicas: lo que el taller ya sabe resolver

Con la licencia **Creación y Consulta de Guías**, cada reparación que se repite se escribe una vez y queda a mano para el siguiente técnico.

The screenshot shows the 'Guía técnica R-031' interface. At the top, there are buttons for 'Editar Guía' and 'Regresar a Boleta'. Below the header, there are three summary boxes: 'BOLETAS RESUELTAS CON ELLA' (1), 'MODELOS PARA LOS QUE SIRVE' (1), and 'ARCHIVOS DE APOYO' (1). The main content area is divided into three sections: 1. SÍNTOMA (S-014) describing a drill not starting, 2. PROBLEMA (P-031) describing worn carbons and a rayed collector, and 3. SOLUCIÓN (R-031) listing five steps to resolve the issue. Below the solution, there is a section for 'ARCHIVOS DE APOYO' showing a PDF file 'Despiece del motor TP-750'. At the bottom, there is a file selection area with a 'Seleccionar archivo' button, an 'Elegir' button, a description field, and an 'Adjuntar' button.

Una guía del taladro TP-750, en sus tres pasos: el síntoma que reporta el cliente, el problema que encuentra el técnico y la solución. Debajo, sus archivos de apoyo.

QUÉ SE HACE	DÓNDE
Escribir una guía	Taller > Configuración > Editor de Marcas y Clases, en el modelo: Guías y luego Nueva Guía . Los pasos de la solución se escriben como lista numerada.
Usarla en una Boleta	En la etapa de Reparación aparecen las guías del modelo: se marca la que se usó.
Que sirva a otro modelo	En la pantalla de la guía, Vincular con otro modelo . Ahí mismo se puede crear la clase, la marca o el modelo si no existen.
Saber cuánto se usa	La guía lista las Boletas que se resolvieron con ella; la lista de guías del modelo dice cuántas lleva cada una.

Desvincular no es eliminar. Desvincular le quita la guía solo a ese modelo; si era el único, la guía se elimina. Eliminar la borra para todos los modelos y se la quita a las Boletas que la tenían.

12 · El servicio externo

Hay trabajos que se hacen fuera: un rebobinado, la garantía que atiende el distribuidor, el taller autorizado de la marca. La Boleta sigue siendo suya; el aparato viaja.



DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Servicio Externo

Para enviar: elija el taller externo, deje el resultado en **Enviado - Esperando** y anote la guía de transporte o lo que acordó. La Boleta pasa a **Reparación Externa**.

Al volver, cambie el resultado:

RESULTADO	LA BOLETA PASA A...
Mismo Aparato Reparado	Control de Calidad.
Nuevo Aparato - Cambio de Serie	Control de Calidad, con la serie nueva.
Mismo Aparato sin Reparar	Por Entregar.

La Boleta 10, enviada al taller autorizado. A la izquierda, quién envió; a la derecha se llenará quién recibe.

Cuando devuelven un aparato distinto

Es lo normal en una garantía de marca: en vez de reparar, cambian la unidad. Escoja **Nuevo Aparato - Cambio de Serie** y escriba la serie que recibió. El sistema la pone en la ficha del aparato, guarda la anterior en **Serie Previa** y lo deja escrito en el historial. Desde ese momento, el aparato del cliente es el nuevo.

Enviar y recibir varias a la vez

Cuando sale un lote, no hace falta abrir cada Boleta: **Taller > Envío de Boletas a R.M.A** las manda juntas, y **Taller > Boletas en R.M.A** lista todo lo que está fuera, por taller y por antigüedad.

Mientras está fuera, la Boleta queda quieta. No se le puede registrar reparación, ni cambiar el presupuesto, ni entregar, hasta que se anote su regreso. Y si ya tenía una reparación propia **exitosa**, no se puede enviar: primero hay que corregir ese resultado.

Dos caminos emparentados, con licencia propia

El cambio de serie de este capítulo ocurre cuando **otro** taller devuelve una unidad distinta. Un distribuidor o un taller autorizado de marca suele necesitar dos cosas más.

Cambiar la unidad desde su propio inventario

Licencia **Cambio de Serie por Garantía (R.M.A.)**. Cuando la unidad de reemplazo sale de su bodega, el cambio no se hace desde la Boleta sino desde la **factura de venta**, con el botón de cambio por garantía.

	CAMBIO POR SERVICIO EXTERNO	CAMBIO POR R.M.A.
De dónde sale la unidad nueva	Del taller externo o del fabricante	De su inventario
Dónde se registra	En la Boleta, al recibir de vuelta	En la factura de venta
Mueve inventario	No: solo cambia la serie del aparato	Sí: entra la unidad vieja y sale la nueva
La garantía	En ambos, sigue contando desde la compra original: no se reinicia.	

El R.M.A. no genera nota de crédito ni documento electrónico. Se consultan en **Buscar Cambios R.M.A.**

Recibir un lote de devoluciones: las Revisiones

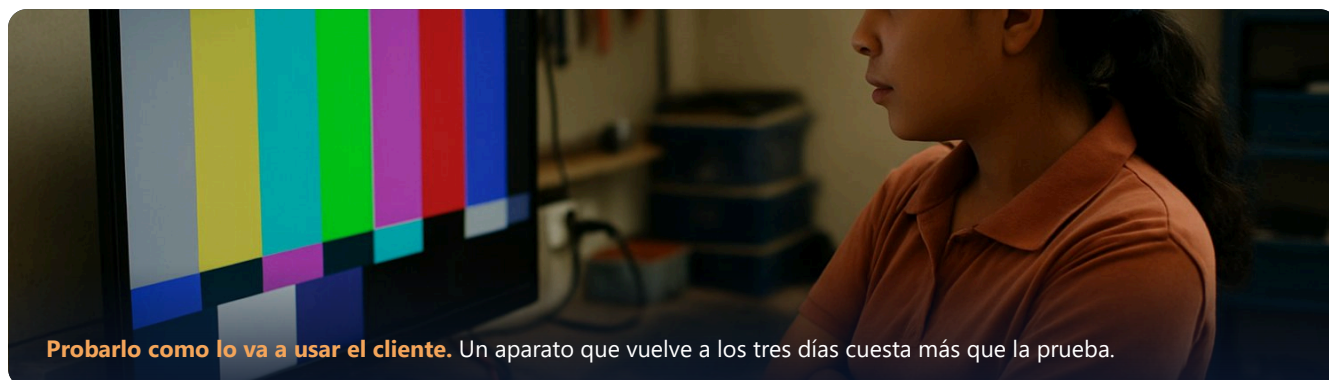
DÓNDE ESTÁ [Taller > Crear Nueva Revisión](#)

Licencia **Revisiones de Artículos**. Es para el cliente —una tienda, un mayorista— que devuelve muchas unidades de una vez para que se valore su garantía.

LO QUE HACE	
Encuentra la factura	De cada artículo sin serie, busca a qué facturas del cliente corresponde, de la más reciente a la más antigua.
Abre las Boletas	Cada artículo con serie genera su Boleta, ya enlazada a la revisión. En el panel de esa Boleta aparece el enlace Revisión .
Resuelve	Lo aprobado para cambio recibe su nota de crédito por devolución; lo no aprobado se cuenta como devuelto al cliente.
Protege	Mientras una unidad está en revisión, no se le puede hacer otra devolución.

13 · La fase de prueba

El control de calidad: alguien comprueba que el aparato hace lo que el cliente dijo que no hacía. Es el último filtro antes del mostrador.



DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Fase de Prueba

Control de Calidad [Guardar] [Cancelar]

Resultado
Prueba Exitosa

Reporte
Reporte de Control de Calidad

Por
[]

Fecha
0000-00-00

Hora
00:00:00

Acerca de este módulo
Control de Calidad es el proceso por el cual una reparación reportada como exitosa, una reparación externa exitosa o un cambio de aparato por RMA son confirmados por un usuario asignado, indicado que el trabajo solicitado se cumplió y los problemas reportados han sido resueltos. Para poder realizar este proceso, es necesario que la Boleta sea reparada o concluida su visita a RMA. Estos procesos representan el paso de Control de Calidad para que sea validado otra vez. Que la boleta sea marcada como Prueba Exitosa es requerido para realizar la Salida.

La Boleta 11, reparada y esperando la prueba.

RESULTADO	LA BOLETA PASA A...
Prueba Exitosa	Por Entregar , y el cliente recibe su aviso.
Fallo en Prueba	Preparado para Reparar : vuelve al técnico, y la reparación deja de contar como exitosa.

En **Reporte** anote cómo se probó y cuánto tiempo. Es lo que demuestra, si el aparato vuelve, que salió funcionando.

Solo se puede probar una Boleta que esté **reparada**, aquí o en un taller externo.

Sin prueba no hay salida. Una Boleta reparada no se puede entregar mientras no tenga una prueba exitosa. La única forma de saltarse esta etapa es que el propio técnico registre la reparación como **Reparado y Probado** (capítulo 11).

Quién debería probar

El sistema no lo obliga —registrar la prueba no pide ningún permiso especial—, pero la idea de esta etapa es que **no pruebe el mismo que reparó**. En un taller con jefe, la prueba es suya. En uno de una sola persona, lo honesto es usar «Reparado y Probado» y no fingir un segundo par de ojos.

14 · La salida

El aparato vuelve al cliente y la Boleta se cierra. Es también donde el taller cobra, así que el sistema pregunta **cómo** sale.



DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Salida

MÉTODO	CUÁNDO SE USA	QUÉ PASA CON EL COBRO
Factura SiReTT	La reparación se cobra y se factura en el sistema. Es lo normal.	Se emite la factura, con todo el presupuesto.
Factura Externa	Se facturó por fuera: otro sistema, un talonario.	Solo se anota el número del documento.
Entrega por Garantía	El servicio es sin cobro.	No hay cobro ni factura.
Devolución (sin cobro)	Se devuelve sin reparar. El sistema no la acepta si la reparación fue exitosa: lo reparado sale por factura, por garantía o por salida externa.	No hay cobro.
Liquidación	El cliente nunca volvió, y el taller dispone del aparato.	No hay cobro.

Antes de entregar, el sistema revisa tres cosas. Que el presupuesto esté **aprobado**, que la Boleta no esté en un taller externo ni en control de calidad, y que —si se reparó— haya **pasado la prueba**.

La etapa de Salida. **Facturar Ahora** lleva a la factura; **Comprobante Entrega** imprime el papel que firma el cliente.

Cobrar con factura

Pulse **Facturar Ahora**. El sistema arma la factura con el presupuesto: la mano de obra como servicio, los componentes como partes, y cada repuesto de bodega con su propio artículo. Usted escoge la caja, la forma de pago y a nombre de quién sale.

Al aplicarla, la Boleta queda **Entregada** y los adelantos que hubiera dejado el cliente se descuentan de lo que paga.

Si el servicio tiene una **cuenta asociada** —la marca que paga la garantía—, la factura sale a esa cuenta.

Entregar por garantía

Escoja **Entrega por Garantía**, anote quién retira y guarde. No se emite nada: una garantía no se factura «en cero», porque un descuento del cien por ciento calcula el impuesto sobre el precio completo y se lo cobraría al cliente.

SI EL SISTEMA LE DICE...	ES PORQUE...
«Tiene un costo presupuestado y su servicio se cobra»	Quiere entregar por garantía una Boleta cuyo servicio no es sin cobro. Cambie primero el servicio en el Panel.
«Tiene adelantos sin anular»	El cliente dejó dinero y la salida escogida no lo usa ni lo devuelve. Anule el adelanto, o cobre con factura.
«No ha pasado la prueba de control de calidad»	La Boleta está reparada pero no probada (capítulo 13).
«El presupuesto no ha sido autorizado»	Falta la aprobación total del jefe (capítulo 9).
«Tu nivel de Usuario no permite entregar mediante este método»	Le falta el permiso de esa forma de salida (capítulo 4).

Después de la salida

Una Boleta entregada ya no se trabaja. Si el aparato vuelve con la misma falla, **no se reabre**: se registra una Boleta nueva, y el sistema la propone como Garantía de Taller. Así cada visita queda con su propia historia.

Si la salida se registró por error, quien tenga **Admin de Técnicos** puede **reingresar** la Boleta con el botón **Reingreso de Boleta**, en la etapa de Salida. No se puede cuando ya tiene una factura aplicada: ahí se anula la factura, o se le hace una devolución total si ya fue aprobada como electrónica.

Si el sistema no deja facturar la Boleta

LO QUE AVISA	QUÉ HACER
Está en una sucursal diferente a la de la Boleta	Traslade la Boleta, o pásese a su sucursal.
Solo quien abrió una terminal de cobro puede facturar	Abra su caja: la factura la emite quien la abrió.
El cliente tiene la facturación bloqueada	Lo resuelve la administración, en la ficha del cliente.
La caja es de otra sociedad	Con Sociedad Estricta , la factura sale por una caja de la misma empresa con que se abrió la Boleta. Vale igual para los adelantos.
Falta el código CABYS	Algún repuesto del presupuesto no lo tiene. Se completa en la ficha del artículo.
El presupuesto no tiene líneas, o supera el límite	No se factura una Boleta vacía, y el detalle tiene un máximo de líneas.
No se puede emitir un Apartado	Una reparación se cobra con factura; el apartado no aplica al taller.

Después de la salida: devolver la Boleta al taller

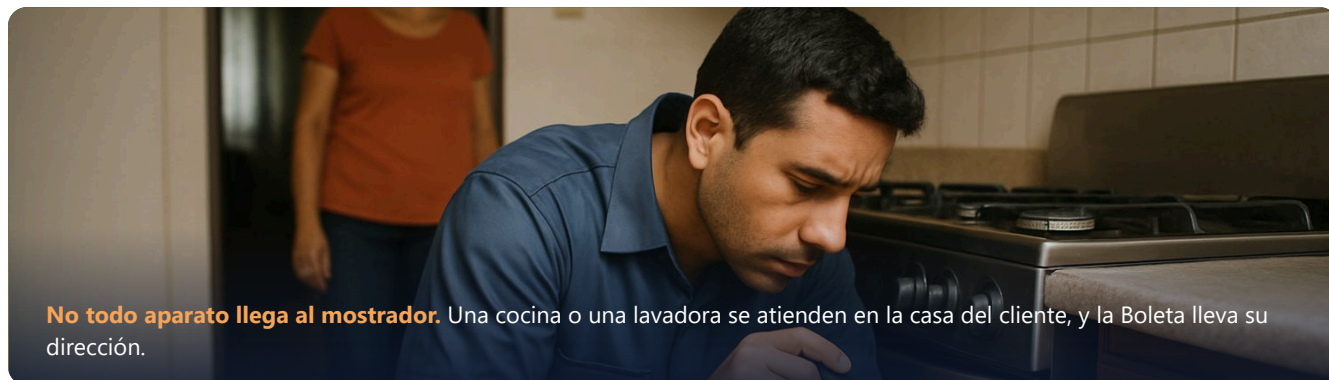
CÓMO SALIÓ	CÓMO REGRESA
Sin factura (externa, garantía, devolución, liquidación)	Botón Reingreso de Boleta , en la etapa de Salida, con Admin de Técnicos. Vuelve a Presupuesto, sin aprobación.
Con factura que se puede anular	Se anula la factura y la Boleta vuelve sola.
Con factura electrónica aprobada	Ya no se anula: se le hace una Devolución total marcando «Regresar la Boleta al Taller».

Y el dinero

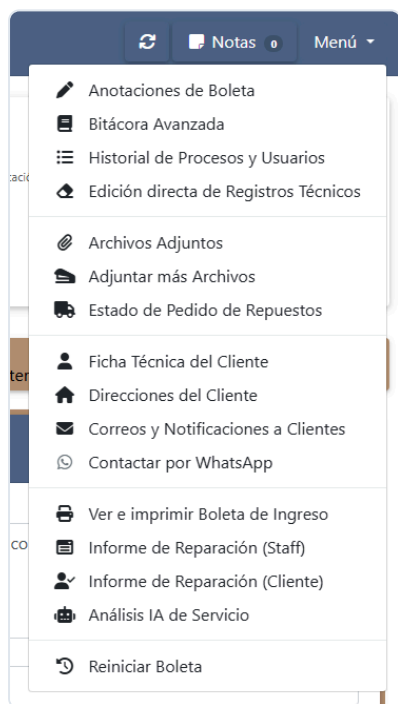
SITUACIÓN	QUÉ HACE EL SISTEMA
El adelanto era mayor que el total	Al facturar, la diferencia queda en un certificado a favor del cliente, «Diferencia de Adelanto».
La Boleta regresó después de facturada	El adelanto no revive: ese dinero ya quedó del lado de la factura —anulado, o en nota de crédito o certificado—. Al facturar de nuevo se cobra el total, y el cliente paga con ese saldo.
El cliente ya no va a reparar, pero deja el dinero	Desvincular el adelanto, en Abonos: lo convierte en un certificado a su favor. Es del perfil de Contabilidad.

15 · Herramientas de la Boleta

Alrededor de las ocho etapas hay un grupo de herramientas para lo que no cabe en ellas: anotar, adjuntar, avisar, imprimir y corregir. Casi todas están en el **Menú** de la Boleta; las demás, en el propio Panel de Trabajo.



DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Menú



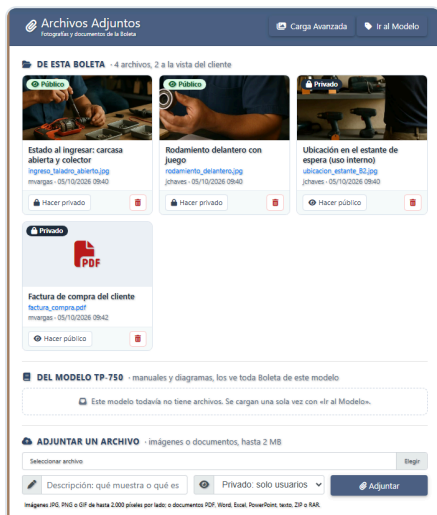
El menú, en cinco grupos.

HERRAMIENTA	PARA QUÉ
Anotaciones de Boleta	Notas internas. El sistema agrega las suyas cuando cambia un informe. El cliente no las ve.
Historial de Procesos y Usuarios	Cada cambio de la Boleta: qué, quién, cuándo y desde qué sucursal. No se puede editar.
Edición directa de Registros Técnicos	Corregir de una vez los textos de todas las etapas, sin mover el estado.
Archivos Adjuntos	Fotografías del aparato al ingresar, documentos, la factura de compra. Se explican en la página siguiente.
Estado de Pedido de Repuestos	El avance de cada repuesto del presupuesto, y los que ese modelo ya usó (capítulo 9).

Fotografías y archivos de la Boleta

Una fotografía tomada en el mostrador prueba cómo llegó el aparato: golpes, rayones, accesorios. Y una del daño encontrado le explica al cliente por qué el presupuesto dice lo que dice.

DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Menú > Archivos Adjuntos



Los archivos de la Boleta 4: tres fotografías y un documento. La etiqueta dice quién ve cada uno. Abajo, el formulario para subir otro.

1 Escoja el archivo

Imágenes de hasta 2.000 píxeles por lado, o documentos: PDF, Word, Excel, ZIP.

2 Descríbalo

«Estado al ingresar», «Rodamiento con juego». Es lo que se lee en la lista y en el informe.

3 Decida quién lo ve

Privado: solo los usuarios del sistema. **Público:** también el cliente.

4 Guarde

El archivo aparece arriba, con quién lo subió y cuándo.

LO QUE CONVIENE SABER

Lo público llega al cliente

Sale en su consulta de la reparación y en su informe (capítulo 18). Lo privado, nunca.

Se puede cambiar de opinión

Cada archivo tiene su botón: **Hacer público** o **Hacer privado**.

Quién lo borra

Quien lo subió, o un administrador de Boletas.

Varios de una vez

El botón **Carga Avanzada**, arriba, recibe todas las fotografías de un ingreso juntas.

Los del modelo

Manuales, despieces, diagramas: se cargan una vez con «Ir al Modelo» y los ve toda Boleta de ese modelo.

Hablar con el cliente

HERRAMIENTA	PARA QUÉ
Ficha Técnica del Cliente	Su ficha completa: datos, aparatos, Boletas anteriores y cuenta.
Direcciones del Cliente	Las direcciones registradas, para el servicio a domicilio o la entrega. Con mapa, si la empresa tiene configurado Google Maps.
Correos y Notificaciones a Clientes	Todo lo que se le ha escrito por esta Boleta —automático o a mano—. Se puede abrir un correo, corregirlo y reenviarlo, o redactar uno nuevo.
Contactar por WhatsApp	Abre la conversación con el cliente, si tiene un número de WhatsApp en su ficha y la empresa tiene esa licencia.

Imprimir

DOCUMENTO	QUÉ ES
Boleta de Ingreso	El ticket que se lleva el cliente al dejar el aparato, en cualquiera de sus diez formatos.
Informe de Reparación (Staff)	Todo lo que pasó con la Boleta, incluida la información interna del taller.
Informe de Reparación (Cliente)	La misma historia, sin lo interno. Es el que se le entrega o se le envía, y el que él mismo puede consultar (capítulo 18).

Cuatro herramientas dependen de una licencia. La **Bitácora Avanzada**, las **Guías técnicas** y los **Costos de Boleta**, que se explican al final de este capítulo; y el **Análisis IA de Servicio** (capítulo 11). Si no las tiene, no aparecen o avisan al abrirlas.

Corregir

Son las herramientas del jefe de taller. Las cuatro primeras, y anular un abono, piden **Admin de Técnicos**:

HERRAMIENTA	QUÉ HACE
Reiniciar Boleta	En el Menú. Borra las etapas y devuelve la Boleta a Nuevo Ingreso , conservando el ingreso. Para cuando todo se registró mal.
Reingreso	Botón de la etapa de Salida . Devuelve al taller una Boleta entregada por error. No aplica si salió con factura.
Cambiar Cuenta de Cliente	Icono rojo bajo los datos del aparato, en el Panel. Pasa la Boleta a otro cliente: se registró a nombre de quien la trajo y era de la empresa.
Cambio de Unidad en Reparación	El otro icono rojo. Pasa la Boleta a otro aparato ya registrado: se digitó mal la serie.
Abonos	Botón Estado y Registro de Abonos , en Cuenta y Resultados del Panel. Los adelantos del cliente: registrar uno nuevo o anular uno.

Trasladar Boletas entre sucursales

Un aparato se recibe en una sucursal y se repara en otra. Lo mueve **quien lo recibe**: desde la sucursal de destino, se listan las Boletas que llegaron y se aplican juntas.

DÓNDE ESTÁ Taller > Traslado de Boletas a Sucursal

Escriba o lea el número de cada Boleta que llegó, y pulse **Aplicar Traslado**. Desde ese momento las Boletas son de esta sucursal: aparecen en sus listas y las trabajan sus técnicos. La Boleta recuerda dónde ingresó —lo muestra en **Ingresó en**— y cada traslado queda en su historial.

Los repuestos son de la sucursal donde está la Boleta. Un repuesto se aplica desde la Bodega de Repuestos de la sucursal que tiene el aparato en ese momento. Si la Boleta se traslada con repuestos ya aplicados, esos no se mueven: salieron de la bodega anterior.

El servicio a domicilio

Para lo que no se puede traer al taller —una cocina, una lavadora, una refrigeradora— no hay un módulo aparte: es una Boleta como cualquier otra, con tres costumbres que conviene adoptar.

COSTUMBRE	POR QUÉ
Un servicio propio	Cree en el catálogo un servicio «Servicio a Domicilio». Así esas Boletas se buscan, se cuentan y se informan aparte de las del mostrador.
La dirección, al registrar	La pestaña del solicitante guarda la dirección y su ubicación en el mapa. Es lo que el técnico abre en Direcciones del Cliente antes de salir.
El ticket de visita	Entre los formatos de la Boleta de Entrada hay uno llamado Domicilio , pensado para estas visitas.
La Boleta, desde el teléfono	El sistema funciona en el navegador del celular: el técnico registra la revisión, el presupuesto y la reparación en la casa del cliente, sin esperar a volver.

La mano de obra de la **visita** se cobra como cualquier otra: una línea más en la lista de manos de obra.

Los avisos automáticos al cliente

El taller no tiene que acordarse de avisar. Si la empresa lo enciende en sus opciones (capítulo 3), el sistema le escribe al cliente en tres momentos:

MOMENTO	QUÉ LE DICE
Al ingresar	Que su aparato fue recibido, con el número de la Boleta para consultarla.
Al revisar	Lo que encontró el técnico.
Listo para retirar	Que puede pasar por él, con el resultado de la reparación.

Salen por **correo**, a la dirección de la ficha del cliente. Con la licencia de WhatsApp, los mismos eventos se pueden enviar además por ese medio, al número que se anotó al registrar la Boleta. Lo enviado queda en **Correos y Notificaciones a Clientes**.

Sin correo en la ficha, no hay aviso. El sistema no inventa a dónde escribir. Por eso conviene pedir el correo —o el WhatsApp— en el mostrador, aunque el cliente no los traiga registrados.

Tres herramientas con licencia propia

Bitácora Avanzada. Un registro de anotaciones aparte de las notas corrientes. Al escribir cada una se marca **quién la puede leer**, con una o varias de cuatro casillas: **Cliente, Recepción, Técnico y Administración.**

CONVIENE SABER	
Marcada para el Cliente	El cliente la ve en su consulta y recibe el aviso. La lista muestra si ya la leyó.
Técnico con información limitada	Solo ve las marcadas para Técnico.
El cliente también escribe	Desde su cuenta; su nota llega al Buzón del encargado de su cuenta.

Creación y Consulta de Guías. El procedimiento de una reparación, escrito una vez: síntoma, problema y solución, con sus códigos y sus archivos. Una guía sirve para varios modelos. En la etapa de **Reparación** el técnico escoge la que usó, y desde la guía se ven las demás Boletas resueltas con ella. Son además lo que lee el Análisis IA (capítulo 11).

Costos de Boletas. Lo que la reparación le costó al taller y no es repuesto ni mano de obra cobrada: un flete, un mensajero, un trabajo pagado a un tercero. Se anotan con el botón **Estado y Registro de Costos**, en Cuenta y Resultados del Panel: clasificación, monto y referencia. El informe **Costos de Reparación** los suma por fechas, y es la base para pagarle a transportistas o a técnicos externos. Borrar un costo pide permiso de técnico; con la Boleta ya entregada, de Admin de Técnicos.

Los avisos por WhatsApp

Con la licencia de WhatsApp, los avisos al cliente salen también por ese medio. No se encienden solos: piden tres cosas.

REQUISITO	
Encender cada evento	En las opciones de WhatsApp Business, no en la sección 17: ingreso de la Boleta, revisión técnica, listo para retirar y nota para el cliente.
Una plantilla aprobada	Cada evento usa una plantilla de mensaje que Meta debe aprobar antes del primer envío.
El número completo	Con código de país, entre 10 y 15 dígitos. Un número local sin código no recibe nada.

Si el cliente pidió no recibir mensajes, el sistema lo respeta. Y con el **Asistente de IA** atendiendo el WhatsApp, el cliente puede preguntar por su reparación: el asistente le dice en qué etapa va y le envía el informe en PDF, con las fotografías públicas.

Bitácora de la Boleta SJO #4

Anotaciones del taller y del cliente, cada una con quién la puede leer

[← Regresar a Boleta](#)

VT750-24A01877

Taladro percutor Voltac

MODELO	TP-750
CLIENTE	Taller De Estructuras Metálicas Ureña

Reparación

Servicio solicitado en la Boleta

ESTADO	Por Entregar
UBICACIÓN	Tienda Central San José

ESCRIBIR UNA ANOTACIÓN · marque quién la puede leer

La pueden leer:

Cliente
 Recepción
 Técnico
 Administración

Si marca Cliente, se le envía un aviso

ANOTACIONES · 5, de la más reciente a la más antigua

AD	admin	07/10/2026 14:20	Administración	Ciente de flotilla: aplicar la tarifa acordada en el contrato de mantenimiento.	
MV	mvargas	07/10/2026 14:05	Cliente Leida	Su taladro ya fue reparado y probado. Puede pasar a retirarlo de lunes a sábado.	
JC	jchaves	06/10/2026 11:30	Recepción Técnico	Rodamiento delantero pedido a bodega central; llega mañana.	
JC	jchaves	06/10/2026 08:40	Técnico	Colector muy rayado; se rectifica en lugar de cambiar el inducido. Ahorra dos días de espera.	
MV	mvargas	05/10/2026 10:15	Recepción	Ciente llama: necesita el taladro para el lunes. Se le ofrece entrega el viernes.	

*La bitácora de la Boleta 4. Arriba se escribe la anotación y se marca quién la puede leer; **Recepción** viene marcada. Debajo, las anotaciones, cada una con su alcance.*

Costos de la Boleta SJO #9

Tienda Central San José - lo que la reparación le costó al taller

←

Regresar a Boleta

F125-25A05563

Esmeriladora angular Forjatec

MODELO

ANG-125

CLIENTE

Instalaciones Eléctricas Corrales

Reparación

Servicio solicitado en la Boleta

ESTADO

Por Reparar

CLASIFICACIÓN

Sin Clasificar

PRESUPUESTO AL CORTE

€78.700,00

Lo que se le cobra al cliente, con impuestos

COSTOS REGISTRADOS

€26.300,00

3 registros en esta Boleta

REGISTRAR UN COSTO

lo que la reparación le costó al taller y no es repuesto ni mano de obra

Sin Clasificar

0.00

Referencia: guía, factura del tercero, detalle

+ Registrar

COSTOS DE ESTA BOLETA

del más reciente al más antiguo

Transporte y mensajería

Guía 77502 regreso

Costo 4

Tienda Central San José

09/10/2026 16:41

admin

€3.800,00

Eliminar

Trabajo de terceros

Rebobinado Taller Mora

Costo 2

Tienda Central San José

09/10/2026 16:37

admin

€18.000,00

Eliminar

Transporte y mensajería

Guía 77410 ida

Costo 1

Tienda Central San José

09/10/2026 16:37

admin

€4.500,00

Eliminar

Trabajo de terceros €18.000,00

Transporte y mensajería €8.300,00

Los costos de la Boleta 9. Se registran en la misma pantalla: clasificación, monto y referencia. Al pie, el subtotal de cada clasificación.

Los abonos y el historial, en pantalla



Abonos de la Boleta SJO #8
 Tienda Central San José - adelantos y pagos del servicio

 Realizar Abono
  Regresar a Boleta
 



PM50L-23H01188
 Compresor de aire PowerMax

MODELO CA-50L
 CLIENTE Condominio Altos De Escasú


Reparación
 Servicio solicitado en la Boleta

ESTADO Por Autorizar
 CLASIFICACIÓN Empresa / Flotilla

PRESUPUESTO AL CORTE
¢43.300,00
 Lo que cuesta hoy la reparación

ADELANTOS VIGENTES
¢25.000,00
 2 recibos, sin contar los anulados

SALDO POR COBRAR
¢18.300,00
 Lo que faltará al facturar, con el presupuesto de hoy

RECIBOS DE DINERO · del más reciente al más antiguo

Recibo-182 **Adelanto**  **Anulado**

 (TJ) Tarjeta - VOUCHER 004512  (01) Mostrador Tienda - Tienda Central San José **¢5.000,00**  **Abrir**

 09/10/2026 16:31 - admin

Recibo 181 **Adelanto**

 (SM) SINPE Móvil - SINPE 88410277  (01) Mostrador Tienda - Tienda Central San José **¢10.000,00**  **Abrir**  **Desvincular**  **Anular**

 09/10/2026 16:31 - admin

Recibo 180 **Adelanto**

 (EF) Efectivo  (01) Mostrador Tienda - Tienda Central San José  09/10/2026 16:30 - admin **¢15.000,00**  **Abrir**  **Desvincular**  **Anular**

Los abonos de la Boleta 8: el presupuesto, los adelantos vigentes y el saldo por cobrar. El recibo anulado queda a la vista, tachado. **Desvincular** convierte un adelanto en un certificado a favor del cliente.

Historial de la Boleta SJO #9

Cada cambio: qué se hizo, quién, cuándo y en cuál sucursal

Regresar a Boleta

F125-25A05563
Sesesionadora angular Forjatec

MODELO
ANG-125

CLIENTE
Instalaciones Eléctricas Corrales

Reparación
Servicio solicitado en la Boleta

ESTADO
Por Reparar

UBICACIÓN
Tienda Central San José

CAMBIOS REGISTRADOS
17
 Desde el ingreso hasta el último movimiento

DÍAS CON MOVIMIENTO
3
 En un lapso de 3 días: del 07/10/2026 al 09/10/2026

PERSONAS QUE LA TRABAJARON
3
 admin, dquesada, mvargas

LÍNEA DE TIEMPO · del más reciente al más antiguo

17

VIERNES, 9 DE OCTUBRE DE 2026 · 1 cambio

- Solicita análisis IA de servicio para la boleta

AD admin 13:47

JUEVES, 8 DE OCTUBRE DE 2026 · 7 cambios

- Aprobación Total del Presupuesto de la Boleta

AD admin 12:06
- Aprueba una línea de detalle del presupuesto 9

AD admin 10:20
- Agrega o Edita líneas de detalle en el Presupuesto

DQ dquesada 08:34
- Aprobación Total del Presupuesto de la Boleta

AD admin 06:48
- Aprueba una línea de detalle del presupuesto 9

AD admin 05:02
- Aprueba una línea de detalle del presupuesto 9

AD admin 03:16
- Aprueba una línea de detalle del presupuesto 9

AD admin 01:30

MÉRCOLES, 7 DE OCTUBRE DE 2026 · 9 cambios

- Aprueba una línea de detalle del presupuesto 9

AD admin 23:44

El historial de la Boleta 9, como línea de tiempo: cada cambio con el icono de su etapa, quién lo hizo y a qué hora. El buscador filtra por palabra, usuario o sucursal.

16 · Buscar, vigilar e informar

Una Boleta se trabaja de una en una, pero el taller se dirige mirándolas todas: qué hay en cada cola, qué lleva días sin moverse y cuánto produce cada técnico.

El buscador

DÓNDE ESTÁ Taller > Buscar Boletas

Búsqueda de Boletas [Regresar al Dashboard de Reparaciones y Garantías en Taller](#) [Descargar EXCEL](#) [Imprimir](#) [Buscar](#)

Sucursal: **SJO • Tienda Central San José** Cédula: **3-101-XXXXXX** Serie: **Número de Serie** Asignado a: **- Sin Filtro**
 Nombre: **Escriba un Nombre** Clase: **- Sin Filtro** Servicio: **- Sin Filtro** Categoría: **Sin Categoría**
 Marca: **- Sin Filtro** Estado: **+ En Taller** Teléfono: **8888-8888** Modelo: **- Sin Filtro**
 Campo: **- Todos** Referencia: **correo@dominio.com** Tipo: **(Ninguno)** Color: **Sin Filtro**
 Filtro: **Sin filtro** Estado: **Sin filtro** Tipo: **Sin filtro**

Boleta	Fecha	Reparación	Técnico Asignado	Nombre	Estado	Reparación	Reparación	Reparación
100	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
101	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
102	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
103	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
104	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
105	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
106	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
107	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
108	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
109	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
110	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
111	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
112	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
113	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
114	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
115	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
116	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
117	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
118	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
119	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación
120	2025-10-09	100205-28420117	Tienda Central San José	Garanta De Taller	Reparación	Reparación	Reparación	Reparación

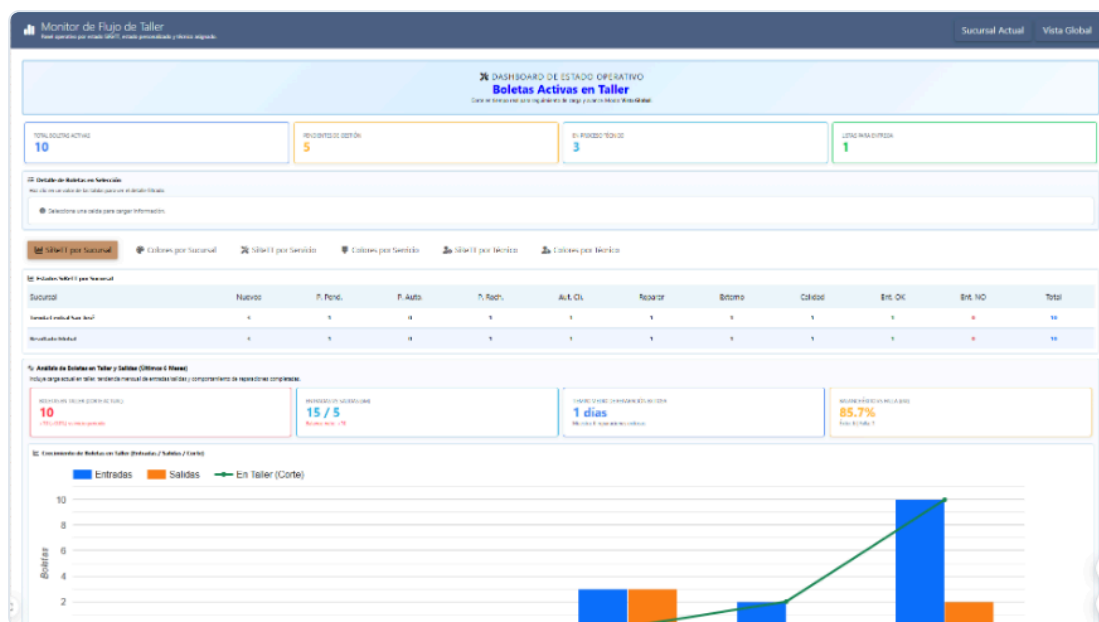
Todo lo que está en el taller. El círculo de la izquierda es el **estado personalizado** de cada Boleta; las tres cifras de la derecha son días: los que lleva en el taller, los que han pasado desde el reclamo y los que lleva sin moverse.

Se puede filtrar por casi todo: sucursal, estado, servicio, técnico asignado, cliente, serie, clase, marca, modelo, clasificación, color y cualquiera de las tres referencias. El estado «+ En Taller» reúne todo lo que no se ha entregado. El resultado se imprime o se descarga a Excel.

Dos buscadores hermanos, en el mismo menú: **Buscar Aparatos y Garantías**, que parte del aparato y muestra todas sus visitas, y **Boletas en R.M.A.**, con lo que está en talleres externos.

El Monitor de Reparaciones

DÓNDE ESTÁ Inicio > Dashboards > Taller > Monitor de Reparaciones



Arriba, lo que hay en el taller ahora: total, pendientes de gestión, en proceso técnico y listas para entrega. Debajo, las mismas Boletas repartidas por estado.

El monitor cuenta las Boletas activas por **estado** y por **color**, y las cruza con la sucursal, el servicio y el técnico. Al pulsar cualquier número, lista debajo las Boletas que lo forman. Arriba se escoge entre **Sucursal Actual** y **Vista Global**, con todas las sucursales. Sirve para contestar de un vistazo dónde se está acumulando el trabajo.

Con la licencia **Múltiples Presupuestos y Dashboard Avanzado de Taller**, el monitor agrega el análisis de los últimos seis meses: entradas contra salidas, cuánto crece la carga, reparaciones exitosas contra fallidas, tiempo promedio de reparación, productividad de cada técnico, y las marcas, clases y modelos que más ingresan.

El monitor es de consulta: no cambia nada. Para actuar sobre una Boleta de la lista, ábrala desde su número. Y recuerde que cuenta lo que está **registrado**: un aparato reparado que nadie marcó como tal sigue apareciendo en la cola del técnico.

Los informes

DÓNDE ESTÁ [Taller > Informes de Taller](#)

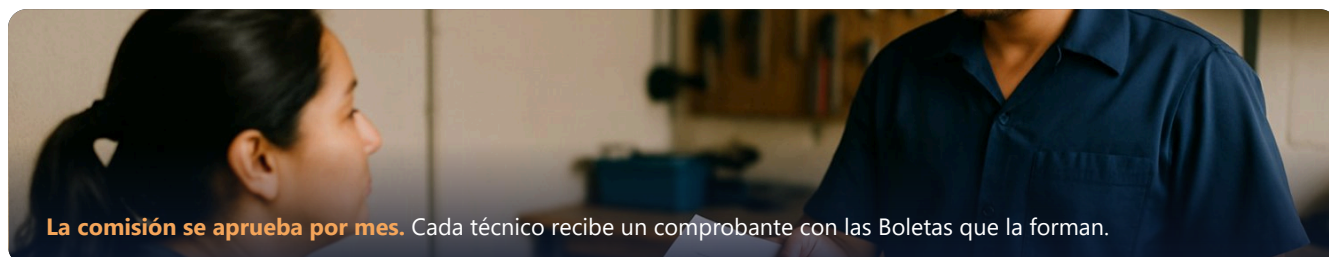
INFORME	QUÉ CONTESTA
Salida de Boletas	Qué se entregó en un período, y por cuál forma de salida.
Tránsito de Boletas	Qué se movió entre sucursales.
Inactividad en Taller	Las Boletas que llevan días sin ningún cambio, de la más olvidada a la más reciente.
Exportar Boletas	El detalle completo de las Boletas, para trabajarlo fuera del sistema.
Facturación Mensual, Detallada y por Período	Lo que el taller facturó, por mes, por documento o entre dos fechas.
Aprobados en Taller	Los repuestos ya aprobados en Boletas que siguen en el taller.
Lista de Pendientes	Los repuestos que están en un presupuesto y todavía no se aprueban: lo que hay que decidir o conseguir.
Costos de Reparación	Los costos anotados por Boleta, con su licencia.
Artículos y Garantías	Los aparatos registrados y el estado de su garantía.
Estadística Mensual por Técnico	Cuánto reparó cada técnico, y con qué resultado.

El informe de inactividad es el que más plata recupera. Una Boleta que nadie toca en cinco días casi siempre es un cliente que no contestó, un repuesto que no llegó o un aparato reparado que nadie avisó. Revisarlo una vez por semana vacía el estante.

Las **comisiones** de los técnicos tienen su propio tablero: es el capítulo siguiente.

17 · Las comisiones del taller

El taller comisiona igual que las ventas: el porcentaje lo pone el artículo y lo cobra una persona. Aquí la persona es el técnico, y el sistema lleva además qué se aprobó para pago.



Cómo se configura

Son tres datos, y los tres tienen que estar para que una Boleta comisione.

1 El porcentaje, en los artículos

DÓNDE ESTÁ Bodega > ficha del artículo > Comisión

Toda reparación se factura con dos artículos fijos: **SERVICIO**, la mano de obra, y **PARTE**, los componentes. Póngales su porcentaje de comisión. Los repuestos de bodega llevan el suyo, como cualquier mercadería.

2 El factor, en el técnico

DÓNDE ESTÁ Usuarios > ficha del usuario > Factor Comisión x Taller

Cuánto de esa comisión recibe la persona: **100** la paga completa, **50** la mitad, **110** un diez por ciento más y **0** ninguna.

3 El técnico, en la Boleta

DÓNDE ESTÁ Panel de Trabajo > Técnico Asignado

La comisión es del técnico **asignado** a la Boleta en el momento de facturar. Después de entregada, el asignado ya no se puede cambiar.

Un ejemplo. Mano de obra facturada por \$30.973,45 sin impuesto; el artículo SERVICIO comisiona un 10 %: \$3.097,35. Con factor 100 el técnico los cobra completos; con 50, \$1.548,67.

La comisión se graba al facturar, y no se recalcula. Cambiar hoy el porcentaje de un artículo o el factor de un técnico vale para las facturas que vienen; las ya emitidas conservan lo calculado.

El tablero del mes

DÓNDE ESTÁ Taller > Comisiones de Taller

COMISIONES DE TALLER

Grupo Yunque

Ferretería y distribución de materiales de construcción

BOLETAS FACTURADAS

6

En este listado

COMISIÓN VIGENTE

\$8.487,09

Lo que comisionan hoy, ya sin lo devuelto

YA APROBADO

\$5.389,74

Con comprobante

POR APROBAR

\$3.097,35

1 boleto(s) pendiente(s)

AJUSTES A DESCONTAR

\$0,00

Ninguna factura aprobada cambió después

Por técnico

Los mismos filtros, sumados por quien cobra la comisión. Neto por aprobar es lo pendiente menos los ajustes lo que saldrá en su próximo comprobante.

Técnico	Boletas	Mano de obra	Comisión	Partes	Comisión	Repuestos	Comisión	Comisión vigente	Aprobado	Por aprobar	Ajustes	Neto por aprobar
Sin técnico	3	\$66.371,67	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$31.149,45	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Administrador Principal	1	\$30.973,45	\$3.097,35	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$3.097,35	\$0,00	\$3.097,35	\$0,00	\$3.097,35
Javier Chaves	1	\$30.973,45	\$3.097,35	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$3.097,35	\$3.097,35	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Roberto Mora	1	\$22.123,39	\$2.212,39	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$2.212,39	\$2.212,39	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Total	6	\$159.442,46	\$8.487,09	\$0,00	\$0,00	\$31.149,45	\$0,00	\$8.487,09	\$5.389,74	\$3.097,35	\$0,00	\$3.097,35

Las Boletas facturadas en el mes y su comisión: la vigente, la ya aprobada, la que falta y los ajustes. Debajo, lo mismo sumado por técnico, en tres conceptos: mano de obra, partes y repuestos.

El tablero trabaja sobre lo **facturado** en el mes, no sobre lo cobrado. Se recorre con el selector de mes y año, y se filtra por técnico, sucursal y estado. Lo consultan Contabilidad, Bodega y Administración; **aprobar** es solo del perfil de Contabilidad.

Boletas facturadas													
Marcar todas		Ninguna		Marcadas: 0 - Neto a aprobar: 0.00		Aprobar las marcadas							
Boleta	Factura	Fecha	Técnico	Cliente	Mano de obra	Comisión	Partes	Comisión	Repuestos	Comisión	Vigente	Aprobado	Pendiente
2	1000010000500013	24/08/2026	Sin técnico	Pepito Perez Pereira	\$22.123,89	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	-	\$0,00
3	1000010000500017	24/08/2026	Sin técnico	JOSE RAFAEL PORRAS HIDALGO	\$22.123,89	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	-	\$0,00
3	1000010000000017	24/08/2026	Sin técnico	JOSE RAFAEL PORRAS HIDALGO	\$22.123,89	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$31.149,45	\$0,00	\$0,00	-	\$0,00
1	1000010000500008	24/08/2026	Administrador Principal	Constructora Cañas del Va...	\$30.973,45	\$3.097,35	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$3.097,35	-	\$3.097,35
1	1000010000000008	24/08/2026	Javier Chaves	Constructora Cañas del Va...	\$30.973,45	\$3.097,35	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$3.097,35	\$3.097,35	\$0,00
2	1000010000000013	24/08/2026	Roberto Mora	Pepito Perez Pereira	\$22.123,89	\$2.212,39	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$2.212,39	\$2.212,39	\$0,00
Comprobantes más recientes													
Comprobante	Técnico	Aprobó	Fecha	Boletas	Total	Los últimos 30, de cualquier fecha							
N° 2	Roberto Mora	admin	06/10/2026 11:54	1	\$2.212,39	Comprobante							
N° 1	Javier Chaves	admin	06/10/2026 11:54	1	\$3.097,35	Comprobante							

Cada Boleta con su factura. Se marcan las pendientes y se aprueban juntas; cada aprobación genera un comprobante por técnico, que queda en la lista de abajo para reimprimirlo.

1 Marque las Boletas

Una por una o con **Marcar todas**. Arriba va la suma de lo marcado.

2 Apruebe

Aprobar las marcadas. Queda quién aprobó, cuándo y cuánto.

3 Imprima el comprobante

Un PDF por técnico, con sus Boletas, los tres conceptos, el total y las dos firmas. Es lo que se adjunta al pago.

Cuando una factura cambia después de aprobada

Una factura se puede anular o devolver cuando su comisión ya se aprobó, y hasta se pagó. El tablero no borra nada: muestra la diferencia como un **ajuste**, que se aprueba igual que una comisión y le resta al técnico en su siguiente comprobante.

QUÉ PASÓ DESPUÉS DE APROBAR	QUÉ MUESTRA EL TABLERO
La factura se anuló	Un ajuste por todo lo aprobado.
Se devolvió entera y la Boleta regresó al taller	El mismo ajuste; y cuando se facture de nuevo, la factura nueva sale pendiente.
Se devolvió una parte	Un ajuste solo por lo devuelto.

Los ajustes pendientes se ven **siempre**, en cualquier mes que se consulte: una factura de agosto que se anula en octubre aparece al abrir octubre. Y si una Boleta se factura por segunda vez, la fila avisa «Esta boleta ya comisionó», con la factura anterior, el monto y la fecha. Aprobar el ajuste y la factura nueva en el mismo comprobante deja al técnico en la diferencia.

Lo que el tablero lista pero no deja aprobar

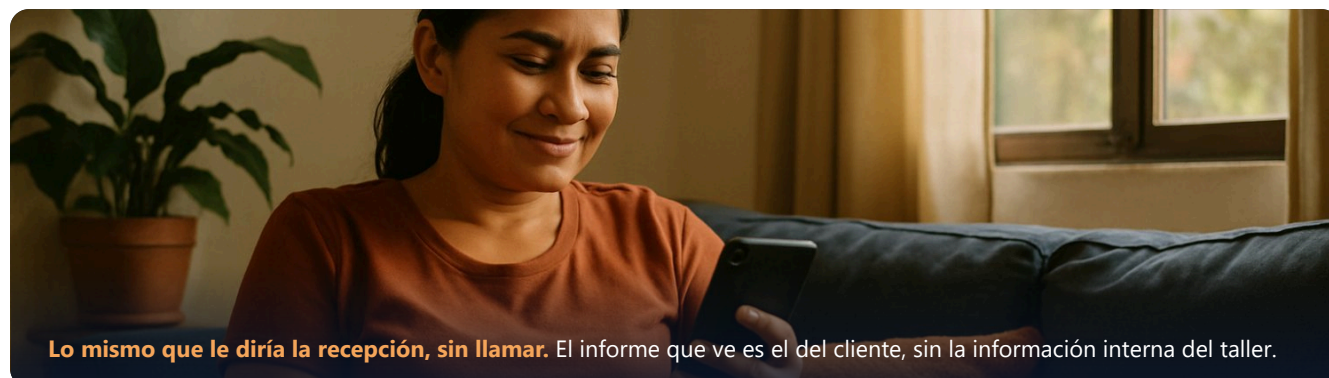
BOLETA	POR QUÉ
Sin técnico asignado	No hay a quién pagarle. Sale con su venta y la comisión en cero. Se evita asignando el técnico antes de facturar.
Resuelta por un taller externo	La reparó otro, o se cambió la unidad: el técnico propio no comisiona.
Con artículos sin porcentaje	Sale «Sin comisión». Revise la ficha de SERVICIO, de PARTE o del repuesto.

Como no tienen nada por aprobar, no salen con el filtro «Pendientes de aprobar»; se ven en «Todas».

Aprobar no es pagar. El tablero deja constancia de qué comisión se autorizó y entrega el comprobante. El pago se hace como la empresa acostumbre —planilla, transferencia, caja—: el sistema no lo registra desde aquí. Una aprobación hecha por error se quita con **Desaprobar**, que deshace la última de esa factura.

18 · Lo que ve el cliente

La llamada de «¿ya está?» se puede evitar: con el número de su Boleta, el cliente consulta el avance por su cuenta, a cualquier hora.



DÓNDE ESTÁ Sitio de la empresa › Consultar una Reparación

Consulta de Reparaciones
Por favor ingrese los datos solicitados para verificar el estado de su Boleta.

Término de Búsqueda

Buscar por

Inventarios Requeridos

Este pequeño formulario tiene el fin de que nuestros clientes verifiquen su estado de su reparación.
Si usted es cliente registrado de nuestro sistema también puede iniciar sesión para hacer una búsqueda más rápida.

La consulta. Se busca por número de Boleta, por serie o IMEI, o por cualquiera de las tres referencias del taller.

Quién puede usarla lo decide la opción **Buscador de Boletas** (capítulo 3):

Público: cualquiera con el número puede consultar, sin registrarse. Recibe el **informe de servicio** en PDF.

Privado: solo quien inició sesión. El cliente con cuenta en el portal ve la ficha de su Boleta, con el informe y además los **archivos adjuntos**.



Grupo Yunque
 Ferrería y distribución de materiales de construcción
 Tel: 2255-4400
 info@grupoyunque.co.cr

INFORME DE SERVICIO
N° 4
 SJO - 05 / 10 / 2026 - 09:21

ESTADO
Por Entregar

SERVICIO
Reparación

SUCURSAL
Tienda Central San José

CLIENTE
Taller De Estructuras Metálicas Ureña
 Cuenta: CL-000105
 Ced: 3101704655
 Email: compras@tallerdeestruc.co.cr
 Tel: 23653091
 Ref 1: OC-2231
 Ref 2: 120 V
 Ref 3: Obra

DIRECCIÓN
 Frente al parque, taller con rotulo azul
 Desamparados
 Desamparados
 San Jose

APARATO
Taladro percutor Voltec
 Modelo: TP-750
 Serie: VT750-24A01877
 Recibe: Tienda Central San José
 Atiende: mvargas

Recepción del Equipo

SERVICIO DE REPARACIÓN
 No enciende. Se apagó mientras perforaba concreto y quedó con olor a quemado.

ESTADO VISUAL
 Carcasa rayada, mandril con desgaste.

ACCESORIOS
 Maletín, mango lateral y llave de mandril.

Bitácora del Proceso

Proceso	Fecha	Resultado	Reporte
Revisión	05/10/2026 12:27	---	Se confirma el reporte: motor no arranca. Carbones gastados al límite y colector con marcas. Rodamiento delantero con juego.
Reparación	07/10/2026 11:15	Exitosa	Se cambian carbones y se limpia el colector. Se engrasa la caja de engranajes.
Fase de Prueba	07/10/2026 13:33	Exitosa	Probado 15 minutos en concreto. Sin chispa excesiva ni recalentamiento.

Este documento no tiene valor comercial ni legal, y no puede ser utilizado para retirar la reparación del Taller. Es un informe del estado del servicio a la fecha de emisión.

El informe que recibe el cliente de la Boleta 4: en qué estado está, qué reportó, y lo que el taller ha registrado en cada etapa.

Qué incluye y qué no

EL CLIENTE VE	EL CLIENTE NO VE
El estado de la Boleta, el aparato y lo que él reportó.	Las anotaciones internas.
La revisión, la reparación y la prueba, con su fecha y su resultado.	El historial de usuarios y cambios.
El detalle del presupuesto, solo si la empresa lo permite en sus opciones.	Los costos del taller.

Lo que escribe el técnico, lo lee el cliente. Los informes de revisión, reparación y prueba salen tal cual en este documento. Las observaciones que no son para él —sobre el cliente, sobre el cobro— van en las **Anotaciones**, que son internas.

Los Pre-Ingresos

Con la licencia **Pre-Ingresos**, el cliente con cuenta en el portal —típicamente una tienda asociada que le envía aparatos en garantía— puede **crear él mismo la orden** antes de mandar el aparato. Al llegar, el taller la convierte en Boleta sin volver a digitarla. Se consultan en **Taller > Buscar Pre-Ingresos**.

Los Pre-Ingresos: la tienda registra, el taller recibe

Licencia **Pre-Ingresos**. Es el servicio que un taller le da a las **tiendas asociadas** a las que les repara por contrato o por garantía de marca: la tienda anota el aparato desde su cuenta, y el taller lo convierte en Boleta cuando lo recibe, sin volver a digitar.

1 Habilitar al cliente

DÓNDE ESTÁ Clientes > ficha del cliente > Configuración de Pre-Ingreso

Un administrador indica qué clientes usan el servicio, qué **servicios de taller** pueden pedir y qué **tiendas asociadas** pueden usar.

2 La tienda registra

DÓNDE ESTÁ Cuenta del cliente > Registrar Pre-Ingreso

Anota la serie —si el aparato ya existe, sus datos se cargan solos—, lo que reporta su comprador y los datos de este. El encargado de la cuenta recibe el aviso en su Buzón, para coordinar el retiro.

3 El taller lo convierte

DÓNDE ESTÁ Taller > Buscar Pre-Ingresos > abrir

Con el aparato en la mano, se convierte en Boleta. La Boleta queda a nombre de la **tienda**, que es el cliente del taller; los datos del comprador final se conservan en el Pre-Ingreso.

4 La tienda le da seguimiento

DÓNDE ESTÁ Cuenta del cliente

Ve sus Pre-Ingresos y la Boleta de cada uno, con su estado. Al entregarse la Boleta, el Pre-Ingreso se cierra.

Una tienda no registra garantías de otra cadena. Lo que cada cliente puede pedir lo limitan los servicios y las tiendas que se le configuraron. Si a una tienda le falta una opción al registrar, es ahí donde hay que mirar.

19 · Cuando algo no sale

Las preguntas que más se repiten en un taller, con su respuesta.

No me deja registrar la Boleta: dice que el aparato ya está en el taller.

Ese número de serie tiene otra Boleta abierta, y un aparato no puede tener dos. Búsquela por la serie; lo más común es que se haya registrado dos veces, o que una Boleta vieja nunca se haya entregado en el sistema.

El sistema propuso una garantía que no corresponde.

Cambie el **servicio** en el Panel de Trabajo. La propuesta sale de las fechas; la decisión es del técnico, en la revisión.

No encuentro a un técnico en la lista de asignados.

La lista solo muestra a quienes tienen el permiso **Técnico en Taller**. Déselo en su ficha de usuario.

Agregué una línea y la Boleta volvió a Presupuesto y Aprobación.

Es lo esperado: un presupuesto aprobado deja de estarlo cuando cambia. Apruebe la línea nueva y dé de nuevo la aprobación total.

No puedo aplicar un repuesto.

La sucursal donde está la Boleta necesita una **Bodega de Repuestos**, con existencia de ese artículo, y usted necesita acceso a esa bodega.

No me deja dar la aprobación total.

Queda alguna línea sin aprobar. Revise el detalle: puede haberla agregado otra persona mientras usted aprobaba.

El cliente rechazó, y ahora dice que sí.

Vuelva a la etapa de Autorización y cambie la respuesta. Se puede mientras el aparato no esté reparado ni en prueba.

No puedo entregar por garantía.

El servicio de la Boleta se cobra. Cambie el servicio a uno **sin cobro**; si la garantía de verdad se cobra a un tercero, la salida correcta es la factura, que sale a nombre de esa cuenta.

No puedo entregar: dice que no ha pasado la prueba.

Falta la Fase de Prueba. La hace el jefe, o el técnico registra la reparación como **Reparado y Probado**.

El cliente dejó un adelanto y no se va a reparar.

El adelanto no puede quedar retenido: anúlelo desde **Abonos** para devolverlo, y después entregue con Devolución.

Se entregó por error.

Quien tenga Admin de Técnicos puede **reingresar** la Boleta. Si salió con factura, se anula la factura y la Boleta vuelve al taller; si es electrónica y ya fue aprobada, no se puede anular: se hace una **Devolución total** marcando «Regresar la Boleta al Taller».

El aparato volvió con la misma falla.

No se reabre la Boleta anterior: se registra una nueva, y el sistema la propone como **Garantía de Taller** si no han pasado 30 días.

No veo las Boletas de otra sucursal.

Cada usuario trabaja las sucursales a las que tiene acceso. Para ver o modificar otra, pida ese acceso en su ficha de usuario.

Al cliente no le llegó el aviso.

Revise que el evento esté encendido en las opciones del taller y que la ficha del cliente tenga correo. En **Correos y Notificaciones** de la Boleta está lo que realmente se envió.

Una Boleta bien llevada contesta sola las tres preguntas del cliente: **ya lo revisaron, cuánto cuesta y cuándo paso por él**. Todo lo demás de este módulo existe para que esas tres respuestas sean ciertas.

Esta guía se preparó sobre la versión de octubre de 2026 de SiReTT Online. Las pantallas corresponden a un taller de ejemplo; los nombres de clientes, aparatos y números de serie son ficticios. Las fotografías son ilustrativas.

Índice temático

Busque el tema por su nombre; el número es la página donde se explica.

A

Abonos y adelantos	17, 38, 46
Adelanto mayor que el total	38
Adelanto, desvincular	32
Adjuntos de la Boleta	40
Adjuntos del modelo	40
Análisis IA de Servicio	31
Anotaciones de Boleta	39
Anular la garantía	21
Aparato, ficha del	21, 22
Aparato, registrar	15, 20
Aprobar el presupuesto	26
Artículos y Garantías, informe	49
Asignar un técnico	23, 50
Autorización del cliente	29
Avisos al cliente, por correo	9, 43
Avisos al cliente, por WhatsApp	44

B

Bitácora Avanzada	44, 45
Bodega de Repuestos	10
Boleta de Entrada, formatos	11
Boleta, qué es	3
Boleta, registrar	14
Buscar aparatos y garantías	21, 47
Buscar Boletas	47

C

CABYS, falta el código	38
Cámara, leer la serie con la	21
Cambiar a otra Sucursal	10
Cambiar el servicio de una Boleta	23
Cambio de serie	33

Cambio por R.M.A. desde la factura	34
Carga Avanzada de archivos	40
Clases, marcas y modelos	8
Clasificación, etiqueta de	10
Cliente, lo que ve	53
Comisiones, ajustes	52
Comisiones, aprobar	51
Comisiones, comprobante	51
Comisiones, configurar	50
Comprobante de Salida	10, 11
Condiciones impresas en el ticket	11
Consulta de la reparación por el cliente	9, 53
Control de calidad	35
Copia de Notificaciones	10
Correos, texto de los	11
Costos de Boletas	44, 45

D

Devolución (salida sin cobro)	36
Devolución total de una factura	38
Domicilio, servicio a	43

E

Estado de la Boleta	4
Estado de Pedido de Repuestos	28
Estado Personalizado (etiquetas de color)	9
Etapas de la Boleta	3
Externo, taller	7, 33

F

Factor de comisión del técnico	50
Facturar una Boleta	37
Facturar, el sistema no deja	38

Fase de prueba	35
Firma de los informes	11
Fotografías del aparato	40

G

Garantía de compra	18, 20
Garantía de taller (30 días)	18
Garantía por venta propia	19
Garantía, entregar por	37
Guías técnicas	32, 44

H

Historial de Procesos y Usuarios	39, 46
--	--------

I

IMEI o serie	15, 19
Imprimir	41
Inactividad en Taller, informe	49
Informe de Reparación (Cliente y Staff)	41, 53
Informes de Taller	49

L

Licencias que amplían el taller	34, 44
Lista de Pendientes (repuestos)	49

M

Manos de obra	8
Menú de la Boleta	39
Menú Taller	5
Monitor de Reparaciones	10, 47

O

Opciones del taller (sección 17)	9, 10
--	-------

P

Panel de Trabajo	5, 23
------------------------	-------

Permisos	12
Pre-Ingresos	55
Preguntas frecuentes	56
Presupuesto	25
Presupuesto, cambiar uno aprobado	27
Presupuesto, mostrar el detalle	10
Presupuestos, varios para una Boleta	27
Propietario del aparato, cambiar	21

R

R.M.A.	33, 34
Referencias 1, 2 y 3	9
Reingresar una Boleta entregada	37, 38
Reparación	30
Repuestos por modelo	28
Repuestos, pedido de	28
Revisión técnica	24
Revisiones de Artículos	34

S

Salida, las cinco formas	36
Salida, permisos	12
Serie duplicada, unir aparatos	21
Servicio externo	33
Servicios, y cuáles no se cobran	7
Sociedad Estricta	38
Sucursal, opciones de cada	10

T

Técnico con información limitada	12
Tiendas asociadas	7, 55
Tiquete de ingreso	11, 17
Trasladar Boletas entre sucursales	42

W

WhatsApp	41, 44
----------------	--------