La orden de trabajo, de la recepción a la entrega

Versión 1.2 · Actualizado: 04/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

La **orden de trabajo** (OT) es el expediente de cada trabajo del taller. Desde que el equipo entra hasta que sale, en ella queda:

- quién es el cliente, qué equipo trajo y qué falla reporta;
- el diagnóstico de los técnicos;
- los servicios, la mano de obra y los repuestos, con su precio;
- el control de calidad;
- el acta de entrega;
- el registro de facturación;
- y el historial de todos sus cambios de estado.

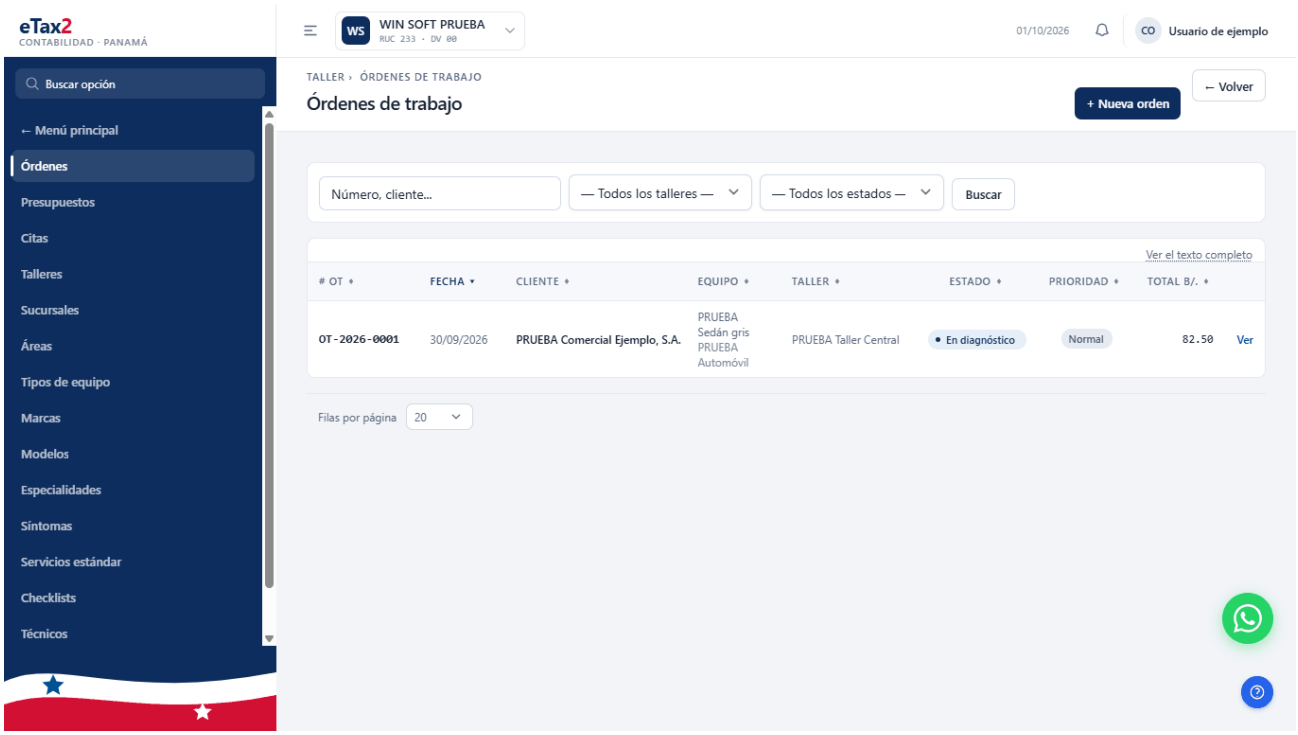
Antes de comenzar

- Necesita el permiso **taller.gestionar**.
- Debe existir al menos un **taller** activo. Vea Configurar el taller.
- El **cliente** debe existir en el directorio de contactos (lo puede crear desde la misma búsqueda).
- Si va a elegir el equipo de una lista, regístrelo antes. Vea Equipos de los clientes.

Cómo llegar a esta opción

Taller → Órdenes

El listado **Órdenes de trabajo** muestra **# OT**, **Fecha**, **Cliente**, **Equipo**, **Taller**, **Estado**, **Prioridad** y **Total B/.**. Puede buscar por número o cliente, filtrar por taller y por estado, y ordenar por cualquier columna. **Ver** abre la orden.



Órdenes de trabajo · Captura del 01/10/2026

Buscar opción

← Menú principal
Órdenes
Presupuestos
Citas
Visitas en sitio
Despacho y mapa
Mi ruta (técnico)
Solicitudes del portal
Tablero de campo
Gastos y kilometraje
Avisos a la oficina
Gastos y palabras clave
Talleres
Sucursales
Áreas
Tipos de equipo
Marcas
Modelos
Especialidades
Síntomas
Servicios estándar
Checklists
Tipos de tarea
Técnicos
Equipos

Orden OT-2026-0001

• En diagnóstico | Normal | Editar | Imprimir | ← Volver

CLIENTE
PRUEBA Comercial Ejemplo, S.A.

EQUIPO
PRUEBA Sedán gris
PRUEBA Automóvil

TALLER / ÁREA
PRUEBA Taller Central

RECEPCIÓN
30/09/2026 19:00
Prometida: 06/10/2026 00:00

TIPO / ORIGEN
Reparación
Mostrador

TOTALES
Subtotal: 82.50
Total: 82.50
Saldo: 82.50

SÍNTOMAS REPORTADOS
PRUEBA Ruido al frenar

OBSERVACIÓN DE RECEPCIÓN
Vehículo de prueba, sin golpes visibles.

MEDIDOR: 45,200.00 km

Cambiar estado

Nuevo estado: En diagnóstico
Observación (opcional): Observación del cambio de estado...
Cambiar estado

Visitas en sitio

Programar visita

FECHA	TÉCNICO	DIRECCIÓN	ESTADO	LLEGADA / CIERRE

Sin visitas. Si el técnico debe ir donde el cliente, programe una visita: aparecerá en «Mi ruta» de su celular.

Portal del cliente: sin enlace. Crear enlace

Síntomas

SÍNTOMA	DESCRIPCIÓN	
PRUEBA Ruido al frenar	Chirrido al frenar en bajada	Quitar

Síntoma: — Seleccionar —
Descripción libre: O describa el síntoma...
Agregar

Checklists

Recepción, diagnóstico, control de calidad o entrega. Las fotos y firmas se toman en la visita, desde el celular del técnico.

Sin checklists en esta orden

Agregar checklist: — Seleccionar —
Agregar

Diagnósticos

TÉCNICO	DIAGNÓSTICO	SOLUCIÓN PROPUESTA	COSTO EST.	ESTADO	
—	PRUEBA Pastillas delanteras gastadas	Cambiar pastillas y rectificar discos	120.50	• Pendiente	Quitar

Agregar diagnóstico

Técnico: — Sin técnico —
Costo estimado: 0.00
☑ Requiere aprobación

Diagnóstico *: Descripción del diagnóstico...

Causa: Causa identificada...
Solución propuesta: Solución propuesta...

Registrar diagnóstico

Servicios

Total: 45.00

DESCRIPCIÓN	TÉCNICO	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL	ESTADO	
PRUEBA Cambio de pastillas de freno	—	1.00	45.00	45.00	• Pendiente	Quitar

Agregar servicio

Descripción *: Descripción del servicio...
Técnico: — Sin técnico —
Cantidad *: 1.00
Precio unit. *: 0.00
Agregar

Ficha de la orden de trabajo · Captura del 03/10/2026

Paso a paso

1. Recibir el equipo (crear la orden)

1. Pulse **+ Nueva orden**.
2. Elija el **Taller**. La página se recarga para mostrar los equipos de ese taller.
3. Llene:

Campo	Obligatorio	Qué poner
Equipo	No	El equipo que entra, o **— Sin equipo —**.
Cliente	Sí	Búsquelo por nombre o código.
Tipo de servicio	Sí	Diagnóstico, Mantenimiento, Reparación, Instalación, Garantía, Inspección u Otro.
Origen	Sí	Cómo llegó el trabajo: Mostrador, Teléfono, WhatsApp, Web, Aseguradora, Contrato, Garantía o Interno.
Prioridad	Sí	Baja, Normal, Alta o Urgente.
Fecha prometida de entrega	No	Lo que le prometió al cliente.
Síntomas reportados	No	Lo que dice el cliente, con sus palabras.
Observación de recepción	No	El estado en que llega: golpes, rayones, accesorios que deja.
Medidor (opcional)	No	Valor y unidad, por ejemplo `85,300 km`.

4. Pulse **Crear orden de trabajo**.

eTax2 le da el número siguiente del taller (**OT-2026-0001**, **OT-2026-0002**…), la deja en estado **Recibida** con la fecha y hora de recepción, y anota «Orden creada» en el historial.

> **¿Ya tiene un presupuesto o una cita?** No cree la orden a mano: use **Convertir en orden** en el presupuesto o **Crear orden** en la cita, y la orden nace con el cliente, el equipo y las líneas del presupuesto. Vea Citas y presupuestos. Lo mismo con las solicitudes del portal: Portal del cliente.

2. Registrar los síntomas

En la orden, sección **Síntomas**: elija un **Síntoma** del catálogo del taller, o escriba una **Descripción libre**, y pulse **Agregar**. Puede agregar varios. **Quitar** borra uno.

3. Registrar el diagnóstico

Sección **Diagnósticos** → **Agregar diagnóstico**:

1. **Técnico** que diagnosticó.
2. **Diagnóstico** (obligatorio): qué tiene el equipo.
3. **Causa** y **Solución propuesta**.
4. **Costo estimado**.
5. **Requiere aprobación** (viene marcado): déjelo así si el cliente debe aprobar antes de reparar.
6. Pulse **Registrar diagnóstico**.

El diagnóstico es informativo: **no suma al total de la orden**. Lo que se cobra son los servicios, la mano de obra y los repuestos.

Si el cliente debe aprobar, cambie el estado a **Esperando aprobación** y, cuando apruebe, a **Aprobada** (vea el paso 5).

4. Cargar lo que se cobra: servicios, mano de obra y repuestos

Cada línea que agrega actualiza al momento el **Subtotal**, el **Total** y el **Saldo** de la orden.

Servicios → **Agregar servicio**: **Descripción**, **Técnico**, **Cantidad** y **Precio unit.**; pulse **Agregar**. El total de la línea es cantidad × precio. Use como referencia su lista de Servicios estándar.

Mano de obra → **Registrar mano de obra**: **Técnico**, **Fecha** (hoy, si no la cambia), **Descripción**, **Horas** (de cuarto en cuarto de hora) y **Precio/hora**. Deje marcado **Facturable** si se le cobra al cliente; desmárquelo si es tiempo interno (por ejemplo, una garantía). Pulse **Registrar**. Solo la mano de obra facturable suma al total.

Repuestos → **Agregar repuesto**: elija el **Artículo** del catálogo de productos y servicios de la compañía y, en **Sale de**, el almacén de donde sale (por ejemplo, el vehículo del técnico). Escriba **Cant. solicitada** y **Precio unit.** y pulse **Agregar**.

- Con almacén, el repuesto queda **Reservado** en ese almacén: nadie más puede venderlo ni transferirlo mientras tanto. No se pide más de lo disponible.
- Sin almacén (**— Solo solicitado —**) queda **Solicitado**, sin reservar nada.
- La existencia del inventario **no baja todavía**: sale cuando se factura la orden (paso 8).

Los técnicos también anotan desde el celular los repuestos que usan en la visita. Vea Mi ruta: el trabajo del técnico en el celular.

Quitar en cualquier línea la borra y recalcula los totales. Un repuesto que ya está en la factura de la orden no se puede quitar: primero hay que anular la factura en **Ventas**.

5. Llevar el estado de la orden

Sección **Cambiar estado**: elija el **Nuevo estado**, escriba si quiere una **Observación** («El cliente aprobó por teléfono», «Esperando compresor») y pulse **Cambiar estado**.

Puede pasar de cualquier estado a cualquier otro; el sistema no impone un orden. Por eso conviene seguir este camino:

Recibida → En diagnóstico → Esperando aprobación → Aprobada → En reparación (**Esperando repuesto** o **Servicio externo** si hace falta) **→ Control de calidad → Lista para entrega → Entregada → Facturada → Cerrada**.

Cada cambio queda en **Historial de cambios**: fecha, usuario, estado anterior → nuevo y observación.

6. Control de calidad

Sección **Control de calidad** → **Agregar control de calidad**: elija el **Técnico** que revisó, el **Resultado** (Pendiente, Aprobado, Rechazado o Requiere corrección) y una **Observación**. Pulse **Registrar**.

Si el resultado es **Aprobado**, la orden pasa sola a **Lista para entrega** y queda «Control de calidad aprobado» en el historial. Con **Rechazado** o **Requiere corrección**, la orden sigue en su estado: corrija y registre otro control.

Esta sección no aparece en órdenes **Facturadas**, **Cerradas** o **Canceladas**.

7. Entregar el equipo (acta de entrega)

El formulario **Registrar entrega** aparece cuando la orden está en **Control de calidad** o **Lista para entrega**:

1. **ID contacto que recibe**: el número del contacto que retira, si no es el mismo cliente (puede dejarlo en blanco).
2. **Documento recibido**: la cédula o el documento que mostró quien retira.
3. **Observación**.
4. **Fecha de entrega**: si no la cambia, toma el momento actual.

5. Pulse **Registrar entrega**.

La orden pasa a **Entregada** y en el historial queda «Acta de entrega registrada», con el documento recibido. Cada orden tiene **una sola** acta de entrega.

8. Facturar la orden

La sección **Facturación** de la orden crea una **factura de venta real** en **Ventas**:

1. Escriba, si quiere, una **Observación para la factura**.
2. Pulse **Crear factura de venta (borrador)**. eTax2 arma la factura con los servicios, la mano de obra facturable y los repuestos de la orden, y lo lleva a ella.
3. Revise la factura en **Ventas** y pulse **Emitir**. Al emitirla se crea la cuenta por cobrar del cliente y el asiento del ingreso, con su ITBMS. Si la necesita electrónica, fiscalícela como cualquier factura.
4. Vuelva a la orden. Si lleva repuestos de inventario, aparece el aviso **repuesto(s) sin descargar del inventario**: pulse **Descargar repuestos del inventario**. eTax2 saca los repuestos del almacén donde estaban reservados y registra su costo de ventas.

La orden pasa a **Facturada** al crear la factura. La sección muestra el número de la factura, su estado y su total.

> El borrador **no afecta la contabilidad**: ni el saldo del cliente ni el Mayor cambian hasta que la factura se emite. El costo de los repuestos se registra al descargarlos, después de emitir.

Para anular, hágalo desde **Ventas**, como cualquier venta: primero el despacho de los repuestos y luego la factura. Con la factura anulada, la orden vuelve a ofrecer **Crear factura de venta (borrador)**.

Detalles en Inventario del técnico y facturación de la orden.

9. Cerrar la orden

Cuando el trabajo esté facturado y cobrado, cambie el estado a **Cerrada**. Si la orden no siguió, cámbiela a **Cancelada** y escriba el motivo en la observación.

Editar la orden

Editar permite cambiar **Prioridad**, **Tipo de servicio**, **Origen**, **Fecha prometida de entrega**, **Días de garantía**, **Medidor**, **Síntomas reportados** y **Observación de recepción**. Pulse **Guardar cambios**.

El **cliente**, el **equipo** y el **taller** no se cambian después de crear la orden. Si se equivocó, cancele la orden y cree otra.

Checklists de la orden

Los checklists del taller (recepción, diagnóstico, control de calidad, entrega o garantía) se llenan en la misma orden, desde la oficina. Por ejemplo, el de recepción al recibir el equipo y el de entrega al devolverlo.

1. En la orden, sección **Checklists**, elija el checklist en **Agregar checklist** y pulse **Agregar**. Solo aparecen los checklists **activos** del taller de la orden. El checklist entra con sus preguntas sin responder y en estado **Pendiente**.
2. Responda cada pregunta en **Respuesta**: Sí / No, una opción de la lista, un número, un monto (con punto decimal), una fecha (dd/mm/aaaa), una hora o un texto. Si quiere, escriba una **Observación** por pregunta y una **Observación general**.
3. Pulse **Guardar respuestas**.

Cuando todas las preguntas obligatorias (las marcadas con un asterisco rojo) tienen respuesta, el checklist pasa a **Completado**. Si falta alguna, queda **Pendiente** y eTax2 le dice cuántas faltan. Puede guardar a medias y seguir después.

- Las preguntas de **foto** y **firma** no se responden en la orden: dicen «Se toma en la visita, desde el celular» y no cuentan para completar el checklist. Vea Visitas en sitio.
- La orden guarda el texto de cada pregunta tal como estaba al agregarla: si después cambia el checklist en el catálogo, la orden sigue diciendo qué se preguntó.
- **Anular** un checklist no lo borra: queda a la vista, marcado **Anulado**, y ya no se puede editar ni sale en la orden impresa. Si lo necesita de nuevo, agréguelo otra vez.

Necesita el permiso **taller.gestionar** para agregar, llenar o anular. Con **taller.ver** se ven las respuestas.

Imprimir la orden

En la orden, pulse **Imprimir**. Se abre en otra pestaña el **PDF de la orden**, listo para imprimir o guardar, con:

- el nombre de la compañía, el taller y el número de la orden;
- el cliente (con su identificación) y el equipo (con su número de serie);
- lo que reporta el cliente, las observaciones de recepción y el diagnóstico;
- el **Detalle**: servicios, mano de obra **facturable** y repuestos, con **Subtotal** y **Total**. Los montos van **sin ITBMS**, que se calcula en la factura;
- los checklists que no estén anulados, con sus respuestas;
- los días de garantía, si la orden los tiene;
- las líneas de firma **Recibido por el taller** y **Cliente**.

Necesita el permiso **taller.ver**.

Ejemplo práctico

Taller Los Andes, S.A. (ficticio) recibe el 02/10/2026 un aire acondicionado que no enfría.

Línea	Detalle	Cálculo	Total
Servicio	Limpieza y recarga de gas	1 × B/.45.00	B/.45.00
Mano de obra (facturable)	Cambio de capacitor	1.5 h × B/.20.00	B/.30.00
Mano de obra (no facturable)	Prueba adicional	0.5 h × B/.20.00	—
Repuesto	Capacitor 35/5 µF	1 × B/.18.50	B/.18.50
Total de la orden			**B/.93.50**

La mano de obra no facturable no suma. La orden muestra el total **sin ITBMS**. La factura de venta que se crea desde la orden le aplica el ITBMS de cada línea (7 % en este ejemplo): B/.93.50 × 7 % = B/.6.55, total facturado **B/.100.05**.

Al **emitir** la factura en Ventas:

Cuenta	Débito	Crédito
Cuentas por cobrar — clientes	B/.100.05	
Ingresos por servicios / ventas		B/.93.50
ITBMS por pagar		B/.6.55

Al **descargar el repuesto** (el capacitor costaba B/.9.00 en el almacén de donde salió):

Cuenta	Débito	Crédito

Costo de ventas	B/.9.00	
Inventario		B/.9.00

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
Debe indicar un síntoma o una descripción.	Elija un síntoma del catálogo o escriba la descripción.
Esta orden ya tiene un acta de entrega registrada.	Cada orden admite una sola entrega. Revise la que ya está en la sección **Acta de entrega**.
La orden ya tiene la factura … Para facturar de nuevo, anúlela primero en Ventas.	Cada orden tiene una factura vigente. Si hay que rehacerla, anúlela en **Ventas**.
La orden no tiene cliente: asígnele uno antes de facturar.	La factura necesita cliente.
Primero emita la factura de la orden en Ventas.	Los repuestos se descargan después de emitir la factura.
Ese repuesto ya está en la factura de la orden…	Anule la factura en **Ventas** antes de quitar el repuesto.
Esta salida invade mercancía apartada…	Lo que pide no está disponible: hay apartados u otras órdenes que lo reservaron.
El checklist «…» no tiene preguntas activas.	Agréguele preguntas en **Taller → Checklists** antes de usarlo en la orden.
«…»: escriba un número (con punto decimal). · la fecha va como dd/mm/aaaa. · elija una de las opciones.	Corrija esa respuesta. Las demás se guardaron.
Agregar checklist dice que el taller no tiene checklists activos	Créelos (o actívelos) en **Taller → Checklists**.
No aparece el formulario de entrega	La orden debe estar en **Control de calidad** o **Lista para entrega**.
La lista **Equipo** sale vacía	El taller elegido no tiene equipos registrados. Regístrelos en **Taller → Equipos**.

Preguntas frecuentes

¿Los repuestos se descuentan del inventario? Sí, al facturar. Mientras la orden está abierta, el repuesto queda **reservado** en su almacén (no se puede vender ni transferir a otro lado). Al emitir la

factura y pulsar **Descargar repuestos del inventario**, sale del almacén y se registra su costo de ventas.

¿Puedo cambiar las líneas de una orden ya facturada? Los repuestos facturados no se pueden quitar. Si la factura está mal, anúlela en **Ventas** y cree otra desde la orden.

¿Dónde imprimo la orden para el cliente? En la orden, con el botón **Imprimir**: abre el PDF de la orden. Vea la sección **Imprimir la orden** más arriba.

¿Puedo crear la orden a partir de un presupuesto? Sí, con **Convertir en orden** en el presupuesto. La orden nace con sus líneas y el presupuesto queda **Convertido**. Vea Citas y presupuestos.

¿Dónde veo cuánto tarda cada trabajo? La orden guarda la fecha de recepción y la fecha prometida, y el **Historial de cambios** guarda la fecha y hora de cada cambio de estado.
