Qué hace el módulo de Taller

Versión 2.2 · Actualizado: 04/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

El módulo de **Taller** sirve para controlar los trabajos de un taller de servicio, tanto **los equipos que el cliente trae** (un vehículo, una moto, un electrodoméstico, una máquina) como **los trabajos que el técnico hace en casa o empresa del cliente** (instalar un aire acondicionado, dar mantenimiento, revisar una planta eléctrica).

Con él usted lleva en un solo lugar:

- **Las órdenes de trabajo**: qué equipo, de qué cliente, qué falla tiene, quién lo revisó, qué se le hizo, cuánto cuesta y en qué estado está.
- **Las visitas en sitio**: el técnico va donde el cliente; desde su celular marca la salida y la llegada (con GPS), toma fotos, llena el formulario, recoge la firma y cierra. Funciona también **sin señal**.
- **El despacho**: la agenda de cada técnico, el mapa con dónde está cada uno y el estado de su celular.
- **La facturación real** de la orden, con su factura de venta, su cuenta por cobrar y el costo de los repuestos.
- **El inventario de cada técnico** (su vehículo) y los repuestos que usa.
- **El portal del cliente**: ve sus órdenes y comprobantes y pide servicio.
- **Indicadores**: cumplimiento, puntualidad, tiempo en sitio, gastos, kilometraje y la calificación de los clientes.
- **Avisos a la oficina** por la campana, **equipos de técnicos con supervisor** y **exportación a Excel**.

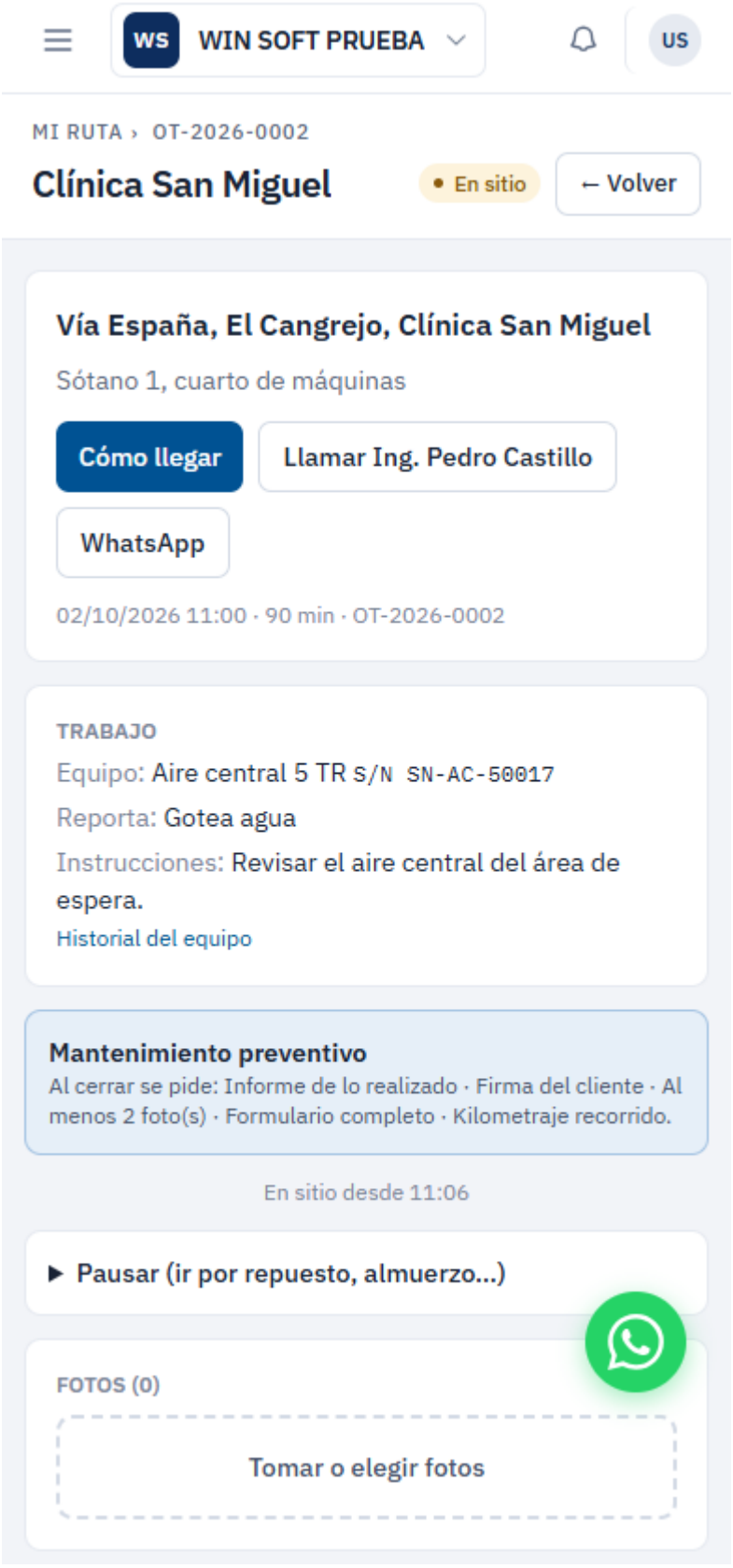
El servicio en campo, de principio a fin

Así trabaja eTax2 cuando sus técnicos salen a la calle:

1. **La oficina programa la visita** desde la orden de trabajo y la reparte: en el **mapa del despacho** o en la **agenda semanal**, arrastrándola al técnico y al día. Con el filtro **Equipo**, cada supervisor ve primero a sus técnicos.
2. **El técnico abre «Mi ruta» en su celular** y ve sus visitas del día con la dirección, el botón **Cómo llegar** y el contacto del cliente. Marca la **salida**, y la **llegada se marca sola** cuando el

GPS lo ubica cerca del cliente.

3. **En el sitio**, llena el **formulario** del tipo de tarea, toma las **fotos**, anota los **repuestos** que usó de su vehículo y sus **gastos** con el recibo, y el cliente **firma en la pantalla**. Si necesita salir un momento, **pausa** la visita y ese tiempo no cuenta.



Una visita en sitio, vista por el técnico · Captura del 03/10/2026

4. **Si se queda sin señal**, sigue trabajando: el celular guarda cada paso con su hora real y lo envía solo cuando vuelve la conexión.

5. **Al cerrar**, nada lo bloquea: lo que falte (la firma, las fotos, el formulario) queda como **pendiente** y la visita se ve «Con pendientes» hasta que la oficina lo resuelva.
6. **El cliente recibe su comprobante** por correo, con un enlace para verlo en línea, **califica el servicio** con estrellas y, desde su **portal**, puede pedir la próxima visita.
7. **La oficina se entera sin estar mirando**: la **campana** avisa cuando una visita queda con pendientes o no se realiza, cuando el técnico se aleja del cliente sin cerrar, cuando un cliente da 1 o 2 estrellas y cuando llega una solicitud del portal. En el mapa se puede ver el **recorrido** del técnico en el día.
8. **Se mide y se cobra**: el **tablero de campo** muestra cumplimiento, puntualidad, tiempo en sitio y calificación por técnico; **Gastos y kilometraje** suma lo reportado (las dos pantallas se exportan a **Excel**), y al **facturar la orden** los repuestos salen del inventario con su costo y la contabilidad queda al día.

Cómo llegar a esta opción

Taller. Al entrar, el menú de la izquierda cambia y muestra solo las opciones del taller:

Opción del menú	Para qué	Artículo
Órdenes	Recibir equipos y llevar cada trabajo de principio a fin, hasta facturarlo.	La orden de trabajo
Presupuestos y **Citas**	Cotizar y agendar a los clientes en el taller, y convertirlos en orden.	Citas y presupuestos
Visitas en sitio	Las salidas de los técnicos donde el cliente.	Visitas en sitio
Despacho y mapa	Repartir las visitas del día, ver el mapa y la agenda semanal.	Despacho, mapa y agenda
Mi ruta (técnico)	La pantalla del técnico en el celular.	Mi ruta
Solicitudes del portal	Lo que piden los clientes desde su portal.	Portal del cliente
Tablero de campo y **Gastos y kilometraje**	Indicadores, gastos de los técnicos y kilómetros recorridos.	Tablero, gastos y encuestas
Gastos y palabras clave	Catálogos de tipos de gasto y de palabras clave.	Tablero, gastos y encuestas
Avisos a la oficina	Quién recibe en la campana cada aviso del trabajo en campo.	Tablero, gastos y encuestas
Talleres, **Sucursales**, **Áreas**	Crear el taller y sus locales.	Configurar el taller

Opción del menú	Para qué	Artículo
Tipos de equipo, **Marcas**, **Modelos**, **Especialidades**, **Síntomas**, **Servicios estándar**	Catálogos del taller.	Catálogos del taller
Checklists y **Tipos de tarea**	Los formularios que se llenan en la orden o en la visita, y lo que se le exige al técnico al cerrar.	Formularios y tipos de tarea
Técnicos	Quiénes trabajan, su usuario, su supervisor, su almacén y sus costos.	Configurar el taller
Equipos	Los equipos de sus clientes, con su historial y su etiqueta QR.	Equipos de los clientes

Antes de comenzar

- Necesita el permiso **taller.ver** para consultar y **taller.gestionar** para crear, cambiar o eliminar. Para descargar repuestos del inventario necesita además el permiso de **Ventas**.
- Todo lo del taller pertenece a la **compañía activa**. Otra compañía no ve sus órdenes, visitas ni catálogos.

El orden recomendado para empezar

1. **Cree el taller** y, si tiene varios locales, sus sucursales y áreas.
2. **Cargue los catálogos** que va a usar.
3. **Registre los técnicos**. Si van a trabajar en la calle, asígnele a cada uno su **usuario de eTax2** (sin eso no ve «Mi ruta»), su **supervisor** si trabaja en equipos y, si llevan repuestos, su **almacén** (vehículo).
4. Si hace visitas: defina los **Tipos de tarea** y sus **formularios** (checklists), y en **Avisos a la oficina** quién recibe los avisos.
5. **Trabaje con órdenes de trabajo** y, cuando el técnico tenga que ir donde el cliente, **programe la visita** desde la orden.
6. **Facture la orden** al terminar: se crea la factura de venta y, al emitirla, se descargan los repuestos con su costo.

El ciclo de una orden de trabajo

Estado	Qué significa

Recibida	El equipo o el pedido entró al taller. Es el estado con que nace toda orden.
En diagnóstico	Un técnico lo está revisando.
Esperando aprobación	Se espera que el cliente apruebe el trabajo o el costo.
Aprobada	El cliente aprobó.
En reparación	Se está trabajando.
Esperando repuesto	El trabajo está detenido por un repuesto.
Servicio externo	Una parte del trabajo la hace un tercero.
Control de calidad	Se revisa el trabajo terminado.
Lista para entrega	Pasó el control de calidad.
Entregada	El cliente retiró el equipo (con acta de entrega).
Facturada	Se creó la factura de venta de la orden.
Cerrada	Trabajo terminado.
Cancelada	La orden no siguió. Libera los repuestos que tenía reservados.

Cada cambio queda en el **Historial de cambios** de la orden, con la fecha, el usuario y la observación. Las visitas también dejan su rastro ahí: salida, llegada, cierre, repuestos usados, si se registró sin señal.

Imprimir, convertir y checklists de la orden

- **Imprimir la orden**: el botón **Imprimir** abre el PDF de la orden con sus datos, lo que reporta el cliente, el diagnóstico, el detalle con sus totales (sin ITBMS), los checklists y las líneas de firma. También se imprimen el **comprobante de la visita** (PDF) y la **etiqueta QR** del equipo.
- **De presupuesto, cita o solicitud a orden, con un clic**: **Convertir en orden** en el presupuesto, y **Crear orden** en la cita y en las **solicitudes del portal**. El presupuesto pasa sus líneas a la orden y queda **Convertido**; la cita queda **Atendida**. Cada documento se convierte una sola vez.
- **Checklists en la orden**: la oficina agrega a la orden los checklists de recepción, diagnóstico, control de calidad o entrega y los llena ahí mismo. Las preguntas de **foto** y **firma** se responden en la **visita en sitio**, desde el celular del técnico.

Detalles en La orden de trabajo y en Citas y presupuestos.

Preguntas frecuentes

¿Puedo tener más de un taller en la misma compañía? Sí. Cada taller lleva sus propios catálogos, técnicos, equipos y su propia numeración de órdenes (**OT-2026-0001**…) y de presupuestos (**PP-2026-0001**…). La numeración vuelve a empezar cada año.

¿El total de la orden ya incluye el ITBMS? No. El total de la orden es la suma de servicios, mano de obra facturable y repuestos, sin impuesto. El ITBMS lo calcula la factura de venta que se crea desde la orden.

¿Dónde veo cuánto me deben por trabajos de taller? En **Cuentas por cobrar**, una vez que la factura de la orden se emite en **Ventas**.

---

https://emenu2.com/manual/taller/que-hace-el-modulo-de-taller — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.