# Visitas en sitio

Versión 1.0 · Actualizado: 02/10/2026 · Estado: PUBLICADO

## ¿Para qué sirve?

Una **visita en sitio** es una salida del técnico a la dirección del cliente para atender una orden de trabajo: instalar, dar mantenimiento, diagnosticar, volver con un repuesto. Una orden puede tener varias visitas.

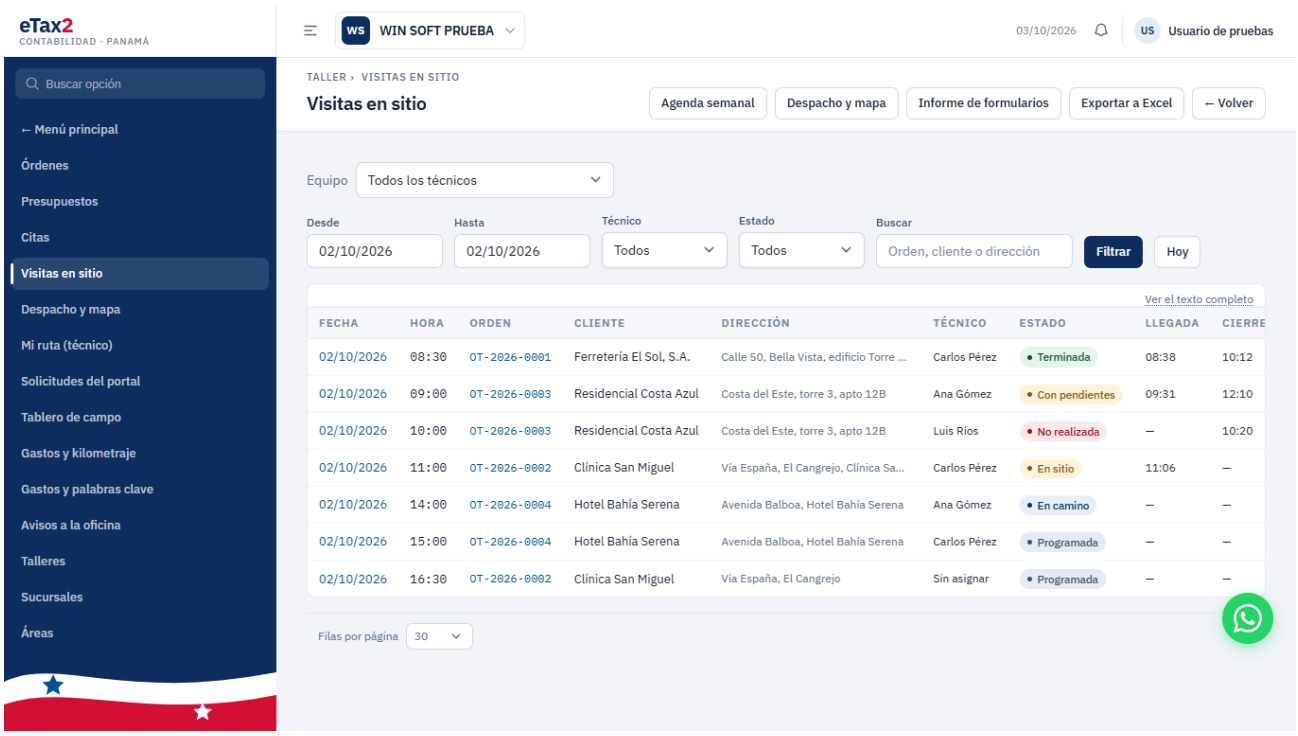
La oficina la programa; el técnico la ejecuta desde su celular en Mi ruta; al cerrarla, el cliente recibe un comprobante con la firma y las fotos.

## Antes de comenzar

- El técnico tiene que tener **usuario de eTax2** asignado en su ficha (**Taller → Técnicos → Editar** , campo **Usuario de eTax2 (para «Mi ruta»)**). Sin eso no ve sus visitas en el celular.
- Conviene tener definidos los Tipos de tarea: dicen cuánto dura la visita, qué formulario se llena y qué se exige al cerrar.

## Cómo llegar a esta opción

- Para **programar**: abra la orden en **Taller → Órdenes** y use la sección **Visitas en sitio**.
- Para **ver todas**: **Taller → Visitas en sitio**. El botón **Exportar a Excel** descarga todas las visitas del filtro (no solo la página visible).
- Para **repartirlas**: **Taller → Despacho y mapa** (o su **Agenda semanal**). Vea Despacho, mapa y agenda.




Visitas en sitio del día · Captura del 03/10/2026

## Paso a paso

### 1. Programar la visita

1. En la orden, sección **Visitas en sitio**, pulse **Programar visita**.
2. Elija el **Tipo de tarea** (trae su duración y su formulario) y, si quiere otro, el **Formulario**.
3. Indique la **Fecha**, la **Hora** y el **Técnico**.
4. Escriba la **Dirección** (se propone la del cliente), la **Referencia** para llegar, el **Contacto en sitio** y su **Teléfono**.
5. Si la tiene, ponga la ubicación exacta en **Latitud destino** y **Longitud destino** (en Google Maps, clic derecho sobre el punto y copie los números). Sirve para el mapa, para que la llegada se marque sola y para saber si el técnico se alejó sin cerrar.
6. Escriba las **Instrucciones para el técnico** y pulse **Programar visita**.

La visita aparece en **Mi ruta** del técnico ese día y en el despacho.

### 2. Seguirla

La visita pasa por estos estados:

| Estado | Qué significa |
|---|---|
| **Programada** | Todavía no sale. Se puede reprogramar o cancelar. |

| Estado | Qué significa |
|---|---|
| **En camino** | El técnico marcó **Salgo hacia el cliente**. |
| **En sitio** | Llegó (con la hora y el GPS). |
| **En pausa** | Pausó el trabajo (fue por un repuesto, almuerzo). No cuenta como tiempo en sitio. |
| **Terminada** | Cerró la visita. |
| **Con pendientes** | Cerró, pero faltó algo de lo que exige el tipo de tarea (firma, fotos, formulario, kilometraje). |
| **No realizada** | No se pudo hacer (cliente ausente, sin acceso…), con el motivo. |
| **Cancelada** | La canceló la oficina, con el motivo. |

La ficha de la visita (**Taller → Visitas en sitio** → la fecha) muestra la llegada, el cierre, los minutos en sitio sin las pausas, si llegó **a tiempo** o con cuántos minutos de atraso, el punto GPS (enlace **GPS**), a cuántos metros del cliente marcó la llegada, las fotos, la firma, las respuestas del formulario, los gastos, las palabras clave y la opinión del cliente.

Si el técnico se alejó más de 500 m del cliente con la visita abierta, la ficha lo dice en rojo: «Se alejó … sin cerrar la visita».

### 3. Dar por resueltos los pendientes

Si la visita quedó **Con pendientes**, la ficha lista lo que faltó. Cuando la oficina lo resuelva (por ejemplo, el cliente mandó las fotos por WhatsApp), escriba **Cómo se resolvió** y pulse **Dar por resueltos**. Lo que faltaba queda en el historial de la orden.

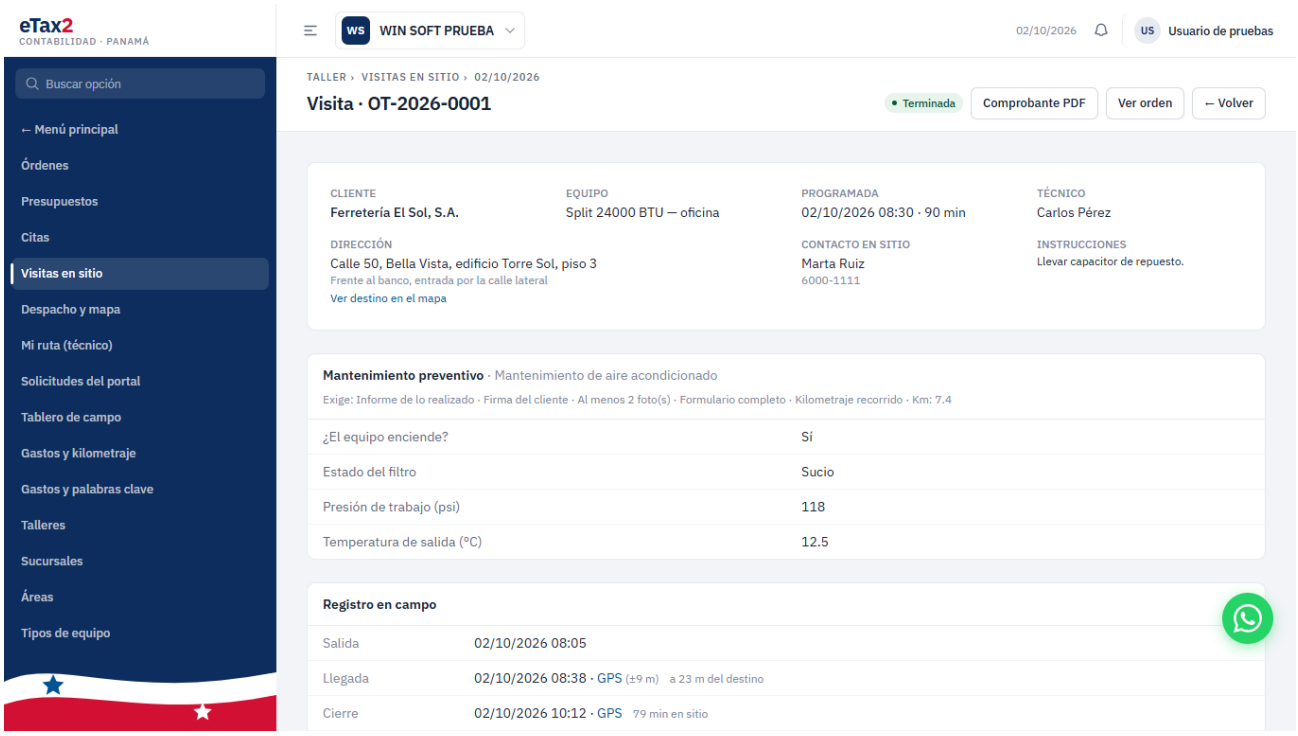
### 4. Mandar el comprobante

Al cerrar, el comprobante se envía solo al correo del cliente si el tipo de tarea lo indica. Desde la ficha también puede pulsar **Comprobante PDF**, copiar el **Enlace público** o **Enviar** / **Reenviar** a otro correo.

### 5. Reprogramar o cancelar

Mientras está **Programada**: la sección **Reprogramar** de la ficha cambia fecha, hora, técnico o dirección; también puede arrastrarla en la Agenda semanal. **Cancelar visita** pide el motivo.

Una visita que ya salió no se reprograma ni se reabre: si hay que volver, programe otra.



Ficha de una visita terminada · Captura del 03/10/2026

## ¿Qué ocurre después?

- Cada paso (programación, salida, llegada, pausas, cierre, reprogramación, cancelación) queda en el **Historial de cambios** de la orden.
- Los repuestos que el técnico anotó quedan **reservados** en su almacén hasta que se facture la orden. Vea Inventario del técnico y facturación de la orden.

## Errores comunes

| Mensaje | Qué hacer |
|---|---|
| *Técnico no válido.* | El técnico debe ser de un taller de la compañía activa. |
| *Solo se reprograma una visita que todavía no sale.* | Ya salió: programe otra visita si hay que volver. |
| *El comprobante se envía cuando la visita está terminada.* | Espere a que el técnico la cierre. |
| *El cliente no tiene correo registrado: indique un destinatario.* | Escriba el correo a mano o regístrelo en el contacto. |
| El técnico no ve la visita | Revise que su ficha tenga el **Usuario de eTax2** asignado y que la visita esté a su nombre. |

## Preguntas frecuentes

**¿La visita genera algún asiento?** No. La visita es el trabajo en campo. El dinero se mueve al facturar la orden.

**¿Qué ve el cliente en el comprobante?** Fecha, técnico, dirección, lo que se hizo, quién recibió, la firma, hasta seis fotos y, si el formulario lo permite, sus respuestas.

---