

03 — Solicitudes

- [Solicitudes — visión general](#)
- [Crear una solicitud](#)
- [Estados de la solicitud](#)
- [Estados de los ítems de la solicitud](#)
- [Relación entre la solicitud y sus ítems](#)
- [Calendario de solicitudes](#)
- [Listado de solicitudes](#)
- [Histórico de solicitudes](#)
- [Alertas de solicitudes demoradas](#)

Solicitudes — visión general

Solicitudes — visión general

El módulo **Solicitudes** concentra el ciclo operativo principal de Autelio.

Submenús actuales

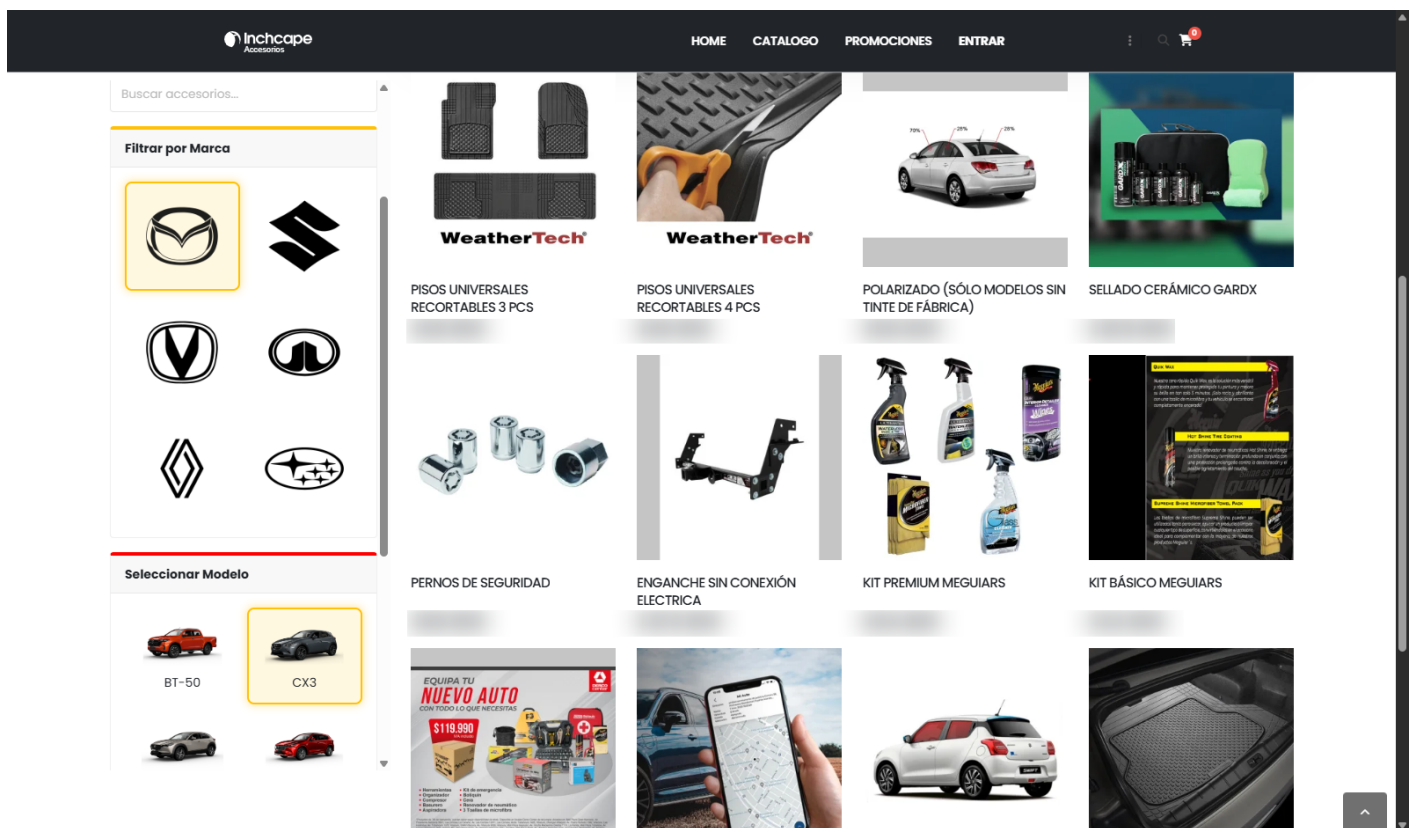
- Nueva.
- Calendario.
- Listado.
- Documentos, cuando el módulo está habilitado.
- Histórico, para usuarios autorizados.

Crear una solicitud

Crear una solicitud

Los usuarios con autorización de creación pueden iniciar una solicitud desde **Solicitudes → Nueva**, que utiliza el *catálogo de productos y servicios*.

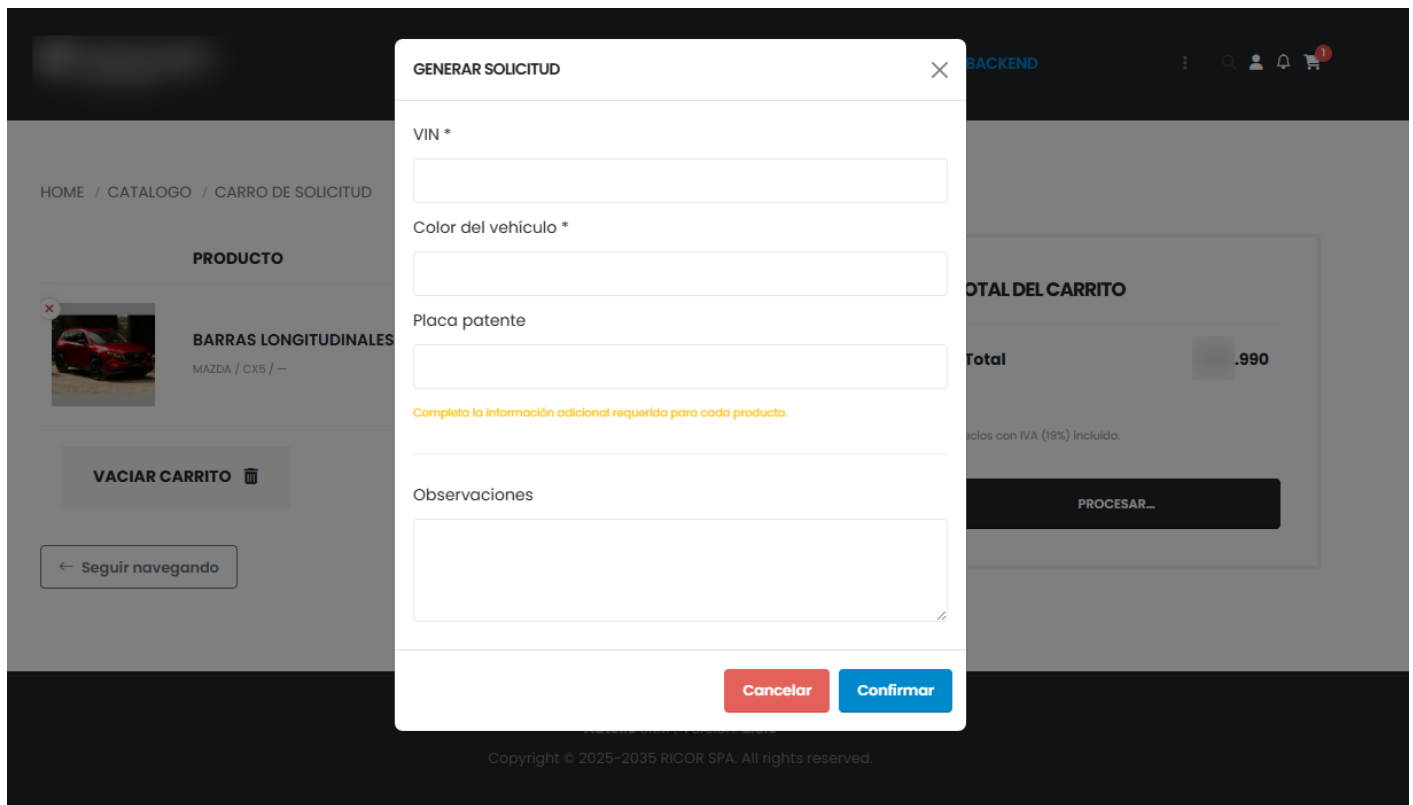
La marca, modelo y version (opcional) estan asociados al perfil del vendedor y los obtiene desde los filtros del catalogo así como productos o servicios compatibles con los vehiculos segun el filtro.



Datos principales

El flujo contempla datos del vehículo y de la operación como **VIN, color, patente** cuando corresponda.

Según la configuración de la organización, también puede exigirse documentación como una orden de compra.



Importante

La creación de solicitudes está **restringida al perfil comercial autorizado**; el backend valida que quien genera la solicitud sea un usuario habilitado para vender.

Estados de la solicitud

Estados de la solicitud

El **estado de la solicitud** representa la situación global del conjunto de ítems incluidos en ella. No describe necesariamente el avance de cada trabajo individual. Para eso existen los estados de los ítems.

En Autelio existen **dos niveles distintos de estado** que no deben confundirse:

- 1. **Estado de la solicitud:** representa el avance global de la solicitud completa.
- 2. **Estado de los ítems de la solicitud:** representa el avance individual de cada producto o servicio incluido.

Esta separación existe porque una solicitud puede contener **uno o más ítems**, y estos pueden pertenecer a **uno o más proveedores**. Cada proveedor puede avanzar en tiempos distintos, por lo que cada ítem necesita seguimiento independiente.

Estados globales

Estado	Significado operativo
Pendiente	Solicitud creada y aún pendiente de disponibilidad o gestión posterior.
Disponible	La solicitud está disponible para coordinar las acciones siguientes.
En proceso	La solicitud se ha programado o tiene trabajo en desarrollo.
Terminado	La solicitud completó su ciclo operativo.
Cancelado	La solicitud fue cancelada.

Los ítems instalables manejan además estados propios como **Programado** y **Realizado**.

Importante

El estado global es un **resumen del conjunto**. Una solicitud puede estar **En proceso** mientras un ítem ya está **Realizado**, otro **Programado** y otro **Pendiente** o **Cancelado**. El estado de cada ítem permite conocer exactamente qué trabajo ya fue resuelto y cuál continúa pendiente.

Estados de los ítems de la solicitud

Estados de los ítems de la solicitud

Cada producto o servicio incluido en una solicitud se administra como un **ítem independiente**.

Esto permite que una misma solicitud contenga trabajos de distintos proveedores y que cada uno avance de manera independiente.

Por qué cada ítem tiene su propio estado

- Puede pertenecer a un proveedor diferente.
- Puede requerir una fecha de instalación distinta.
- Puede ejecutarse en un momento diferente.
- Puede completarse mientras otros ítems siguen pendientes.
- Puede cancelarse sin que necesariamente se cancele toda la solicitud.

Estados utilizados en el seguimiento individual

Estado	Interpretación
Pendiente	El ítem todavía requiere gestión.
Programado	El trabajo tiene una fecha o coordinación definida.

Estado	Interpretación
Realizado	El trabajo correspondiente al ítem fue ejecutado.
Cancelado	El ítem no será ejecutado y quedó cerrado por cancelación.

Dos ítems de una misma solicitud no tienen que encontrarse en el mismo estado.

Relación entre la solicitud y sus ítems

Relación entre la solicitud y sus ítems

Una solicitud funciona como un **contenedor de uno o más ítems**. Cada ítem representa un producto o servicio concreto y mantiene seguimiento independiente.

Estructura conceptual

Solicitud XX

├─ Ítem 1 → Proveedor A → Estado propio
├─ Ítem 2 → Proveedor B → Estado propio
└─ Ítem 3 → Proveedor C → Estado propio

Regla de cierre

Una solicitud **no debe considerarse terminada mientras exista al menos un ítem pendiente de cierre**.

Para que la solicitud pueda finalizar, todos sus ítems deben haber alcanzado un estado final válido, por ejemplo:

- **Realizado** o equivalente de trabajo completado;
- **Cancelado**, cuando ese trabajo ya no será ejecutado.

Ejemplo: solicitud todavía abierta

Ítem	Proveedor	Estado	¿Final?
Lámina de seguridad	Proveedor A	Realizado	Sí
GPS	Proveedor B	Programado	No
Grabado	Proveedor C	Cancelado	Sí

Resultado: la solicitud continúa abierta porque el GPS todavía no está en un estado final.

Ejemplo: solicitud cerrable

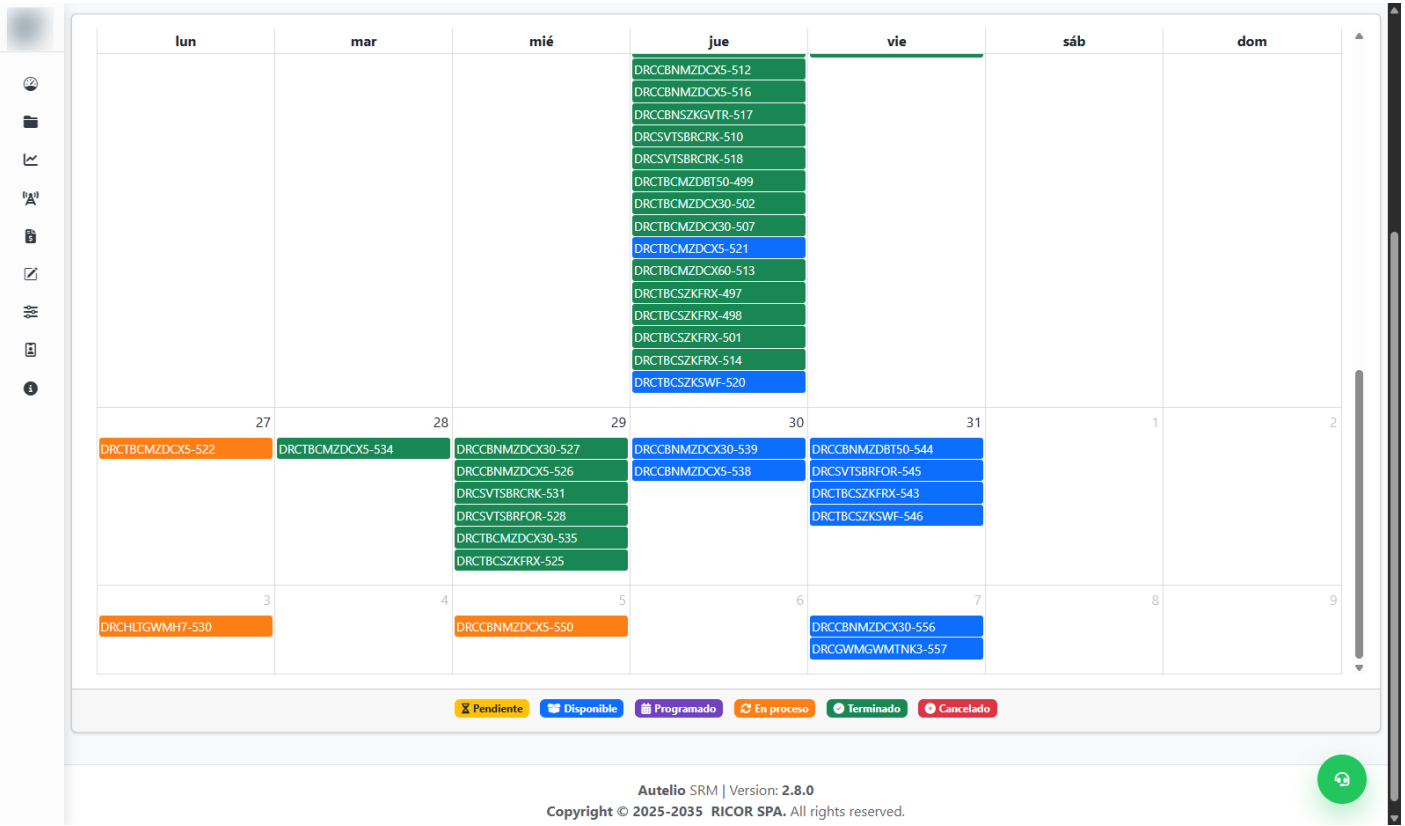
Ítem	Estado	¿Final?
Ítem 1	Realizado	Sí
Ítem 2	Realizado	Sí
Ítem 3	Cancelado	Sí

Resultado: todos los trabajos quedaron resueltos y la solicitud puede considerarse terminada según las reglas de negocio aplicables.

Calendario de solicitudes

Calendario de solicitudes

Solicitudes → **Calendario** ofrece una vista temporal para facilitar el seguimiento de actividades y programaciones. Es el panel operativo principal de los equipos de venta y los equipos de Patio. Posee una tasa de refresco configurable que asegura visualizar en el menor tiempo posible las actualizaciones de estado de cada solicitud.



Los estados se representan visualmente para distinguir solicitudes pendientes, disponibles, en proceso, programadas, realizadas, terminadas o canceladas según corresponda.

Como en toda la plataforma, la visualización depende del rol, las marcas y sucursales asignadas así como d elos productos y servicios asociados a cada sucursal.

Listado de solicitudes

Lista de solicitudes

Solicitudes → **Listado** permite consultar solicitudes según el alcance del usuario pero dentro del mes en curso.

Filtros disponibles

- Sucursal.
- Vendedor.
- Organización.
- Marca.
- Estado.
- VIN.

Los vendedores, marcas, sucursales y organizaciones disponibles en los filtros se limitan según las asignaciones y permisos de la cuenta.

El listado separa solicitudes activas de solicitudes cerradas.

Histórico de solicitudes

Histórico de solicitudes

El Histórico en **Solicitudes** -> **Historico** permite revisar solicitudes fuera del conjunto operativo activo. O sea, aquí podemos listar todas las solicitudes de meses anteriores

Filtros disponibles

- Fecha o rango de fechas
- Sucursal.
- Vendedor.
- Organización.
- Marca.
- Estado.
- VIN.

Su acceso y descarga requieren permisos específicos, salvo perfiles administrativos con acceso completo.

Alertas de solicitudes demoradas

Alertas de solicitudes demoradas

Autelio puede mostrar alertas cuando una solicitud permanece demasiado tiempo en determinados estados.

Los umbrales pueden configurarse por organización cliente para Pendiente, Disponible y En proceso, además del tiempo de reaparición de la alerta.

El usuario puede interactuar con estas alertas según las acciones habilitadas, como posponerlas o resolverlas.