

# Flujo de Estados de Tickets

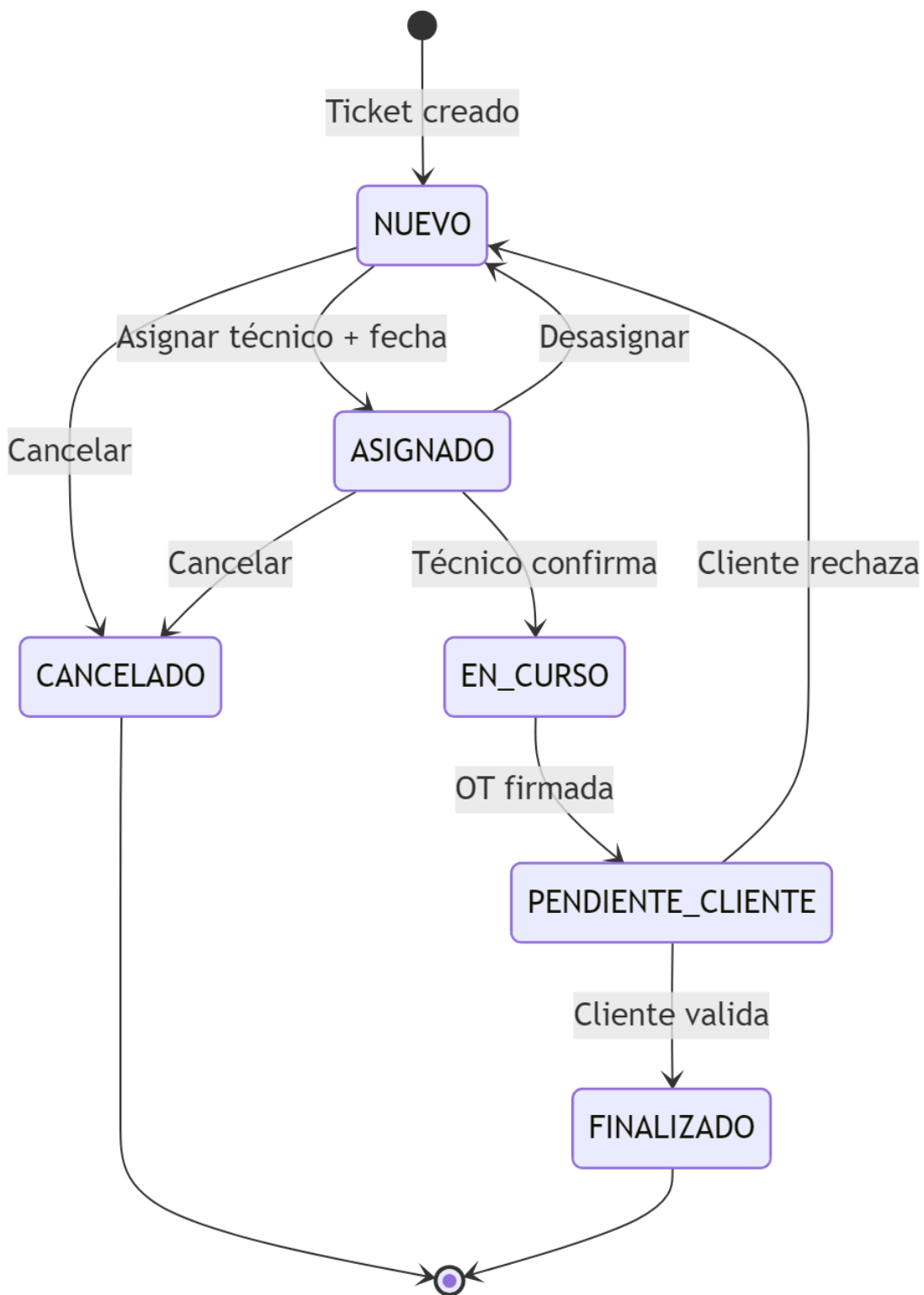
Última actualización: 2026-01-29  
Estado: Definido con cliente (Correo Argentino)

## Tipos de Ticket (SLA)

Código	Tipo	SLA	Criterio
SEA	Solicitud Emergencia Alta	Fin del día HÁBIL siguiente	Afecta el servicio, requiere solución inmediata
SEP	Solicitud Emergencia Programable	7 días corridos	Interfiere con Operación Postal
SN	Solicitud Normal	15 días corridos	Programables, no interfieren con operación

Nota: El SLA se mide desde la fecha de creación del ticket.

## Estados



---

## Descripción de Estados

Estado	Descripción	¿Quién lo cambia?
<b>NUEVO</b>	Ticket ingresado, sin técnico asignado	Sistema (automático)
<b>ASIGNADO</b>	Técnico asignado + fecha de ejecución programada	Jefe de Operaciones
<b>EN_CURSO</b>	Técnico confirma que está en camino o trabajando	Técnico
<b>PENDIENTE_CLIENTE</b>	OT firmada, esperando validación del cliente	Técnico o Administrativo
<b>FINALIZADO</b>	Cliente validó el trabajo	Cliente (portal) o Jefe de Operaciones
<b>CANCELADO</b>	Cancelado por cliente o decisión interna	Jefe de Operaciones

## Transiciones Válidas

Desde	Hacia	Acción	¿Quién?
NUEVO	ASIGNADO	Asignar técnico + programar fecha	Jefe de Operaciones
NUEVO	CANCELADO	Cancelar ticket	Jefe de Operaciones
ASIGNADO	EN_CURSO	Técnico confirma que va/está trabajando	Técnico
ASIGNADO	NUEVO	Desasignar (cambiar técnico)	Jefe de Operaciones
ASIGNADO	CANCELADO	Cancelar ticket	Jefe de Operaciones
EN_CURSO	PENDIENTE_CLIENTE	Enviar foto de OT firmada	Técnico
PENDIENTE_CLIENTE	FINALIZADO	Cliente valida el trabajo	Cliente (portal) o Jefe de Operaciones
PENDIENTE_CLIENTE	NUEVO	Cliente rechaza (reabrir)	Cliente (portal) o Jefe de Operaciones

## Validación del Cliente

- Un ticket en **PENDIENTE\_CLIENTE** espera la validación del cliente (Correo).
- **Si el cliente valida:** Pasa a FINALIZADO.
- **Si el cliente rechaza:** Vuelve a NUEVO para reasignación.
- **Motivo de rechazo:** Opcional, pero recomendado registrarlo.
- **Sin límite** de rechazos/reaberturas.

**Visión futura:** Portal web donde el cliente puede ver sus tickets pendientes de validación y confirmarlos directamente, pasando a FINALIZADO automáticamente.

## Programación de Fecha

### Fecha de Ejecución

- **Opcional** al asignar técnico
- Los tickets **ASIGNADOS sin fecha** son prioridad para programar
- Sistema sugiere fecha según:
  - **Prioridad del ticket** (SEA → hoy/mañana, SEP → 7 días, SN → 15 días)
  - **Carga de trabajo del técnico** (orientativo)

### Hora de Ejecución

- **Opcional**
- Útil para distribuir trabajos dentro del día

## Matriz de Acciones por Estado

Acción	NUEVO	ASIGNADO	EN_CURSO	PEND_CLIENTE	FINALIZADO	CANCELADO
Editar descripción	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Asignar técnico	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Programar fecha	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Confirmar trabajo	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Enviar OT firmada	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Validar (cliente)	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Rechazar (cliente)	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Cancelar	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Ver historial	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## Schema Prisma (Propuesto)

```
enum EstadoTicket {
  NUEVO
  ASIGNADO
  EN_CURSO
  PENDIENTE_CLIENTE
  FINALIZADO
}
```

```
CANCELADO
}

enum TipoTicket {
    SEA // Solicitud Emergencia Alta
    SEP // Solicitud Emergencia Programable
    SN  // Solicitud Normal
}
```

## Proceso Actual vs Sistema

Paso	Hoy (Manual)	Sistema SIBA
Ingreso	Email → Administrativo carga en planilla	Email → Sistema (o carga manual)
Asignación	WhatsApp al grupo de zona	Notificación al técnico + agenda
Confirmación	Técnico responde "voy"	Técnico cambia estado a EN_CURSO
Cierre	Foto OT por WhatsApp	Subir foto OT al ticket
Reporte	Planilla Excel intercambio	Dashboard + exportación

## Fuera de Scope (Por Ahora)

- ✗ Derivación a Obras (presupuestos, trabajos fuera de abono)
- ✗ Preventivos / Patrullaje de técnicos estáticos
- ✗ Integración automática con planilla de intercambio del cliente