Sistemas San Antonio

MANUAL DE USO

Auxilio

Cómo registrar y seguir los auxilios de la flota: la carga de cada caso, su seguimiento hasta el cierre, los pedidos del chofer, la difusión a talleres y las estadísticas.

Versión octubre 2026

Edición operadores (Solo Ingreso)

Todos los nombres, internos, patentes, teléfonos y mails que aparecen en las imágenes son ficticios.

Contenido

1 **Qué es Auxilio** 3
Para qué sirve · Los estados de un caso · Qué hay de nuevo

2 **Perfiles y acceso** 4
Los perfiles · El alcance · Ingresar al sistema

3 **La pantalla de Auxilio** 6
El menú · La barra de arriba

4 **La grilla de solicitudes** 8
Los indicadores · Los casos en la grilla · Filtros, buscador y Excel · Ver información

5 **Cargar un auxilio** 11
El interno · Los avisos del interno · El chofer · El resto de los datos

6 **Seguir y cerrar un caso** 15
Reglas al guardar · Condiciones que no permiten cerrar · Eliminar un caso

7 **Pedidos del chofer** 18
Convertir un pedido · Descartar un pedido

8 **Difusión a talleres** 20

9 **Estadísticas** 21
Por línea · Por taller

10 **Preguntas frecuentes** 24

11 **Glosario** 25

12 **Videos tutoriales** 26

1 ANTES DE EMPEZAR

Qué es Auxilio

Auxilio registra cada vez que un colectivo necesita asistencia en la calle y permite seguir el caso hasta que se cierra: quién lo pidió, dónde quedó el coche, qué móvil de auxilio fue, a qué taller se lo llevó y en qué condición quedó.

Para qué sirve

Antes, los auxilios se cargaban en un sistema local y los talleres recibían la información recién a la medianoche. Ahora cada taller ve **en el momento** qué coches pidieron asistencia. Esto permite:

Así se sabe al instante qué colectivos tienen fallas, el taller se prepara antes de que llegue el coche, se evita que una unidad vuelva a salir con el mismo problema y se coordina mejor la operación.

LA TRAZABILIDAD

Cuándo pasó cada cosa

La fecha y la hora en que entró el pedido, en que salió el auxilio y en que terminó.

EL DETALLE

Qué pasó

Interno, chofer, lugar, motivo, unidad de auxilio, destino y condición final del colectivo.

Los estados de un caso

El estado **no se elige a mano: lo determinan las fechas** que se cargan en el caso.

- **Falta inicio: el auxilio todavía no salió**
- **Falta fin: el móvil está en camino o trabajando**
- **Finalizado: el caso está cerrado**

Qué hay de nuevo

Este manual describe la **versión nueva** de Auxilio, que reemplaza a la anterior. Lo principal que cambió:

- Se ingresa con el **Login central de San Antonio** (el mismo usuario de los otros sistemas nuevos).
- La carga **empieza por el número de interno**: la línea y el taller se completan solos.
- El sistema **avisa si el interno ya tiene un caso abierto**, para no cargar dos veces el mismo llamado.
- El chofer puede **pedir auxilio desde la app**, y el pedido aparece en la grilla.
- Hay **Estadísticas**, **Difusión a talleres** y un catálogo de **Flota** con el taller de cada interno.
- **Eliminar ya no borra:** el caso deja de mostrarse, pero queda guardado con fecha y usuario.

2 PRIMEROS PASOS

Perfiles y acceso

Lo que cada persona puede hacer en Auxilio depende de su perfil. Cada usuario tiene uno de estos tres.

Video: **Pantallazo general para operadores** (0:58)

Los perfiles

PUEDE…	SUPERVISOR	SOLO INGRESO	CONSULTA
Ver la grilla, filtrar y descargar el Excel	**Sí**	**Sí**	**Sí**
Ver el detalle de un caso	**Sí**	**Sí**	**Sí**
Ver Estadísticas	**Sí**	**Sí**	**Sí**
Cargar, editar, cerrar y eliminar	**Sí**	**Sí**	—
Convertir o descartar pedidos del chofer	**Sí**	**Sí**	—
Difusión a talleres	**Sí**	**Sí**	—
Configuración	**Sí**	—	—

- **Supervisor:** todo el módulo, dentro de su grupo.
- **Solo Ingreso:** el operador que carga y sigue los auxilios. Pese al nombre, también **edita, cierra y elimina** solicitudes; lo único que no ve es Configuración.
- **Consulta:** solo mirar. Es el perfil de las **cuentas de taller**, que además ven **únicamente los auxilios de su sede**. Hay también una **Consulta por razón social o línea** (en el Login central, *ConsultaOrg*): ve igual, solo mirar, pero lo de sus razones sociales o líneas en lugar de una sede.

El alcance

Además del perfil, cada usuario tiene un **alcance**: el grupo, las razones sociales o las líneas que ve. Las cuentas de taller tienen el alcance **por sede**. Todo el sistema (grilla, Excel, estadísticas) muestra solo lo que está dentro del alcance.

Los usuarios se crean en el Login central

No se crean dentro de Auxilio. Los da de alta un supervisor desde el Login central (en Auxilio: **Configuración** › **Usuarios y permisos**, que se abre en otra pestaña), donde también se les asigna el perfil y el alcance. El alcance se lee al entrar: si te cambian algo, tenés que **salir y volver a entrar** para verlo.

Ingresar al sistema

1. Abrí Auxilio y hacé clic en **Ingresar con San Antonio**.
2. Se abre el Login central. Escribí tu usuario y tu contraseña de siempre.
3. Entrás directo a la grilla de solicitudes.



Figura 1 · La pantalla de ingreso: un solo botón, que lleva al Login central.

Si aparece un cartel al entrar

"Tu cuenta todavía no tiene un rol en Auxilio": entraste bien, pero no te asignaron perfil. **"Tu cuenta no tiene alcance asignado"**: vas a ver las pantallas vacías. En los dos casos, pedile a tu supervisor que lo complete, y después salí y volvé a entrar.

3 PRIMEROS PASOS

La pantalla de Auxilio

El menú a la izquierda, la barra de arriba y, en el centro, la grilla de solicitudes.

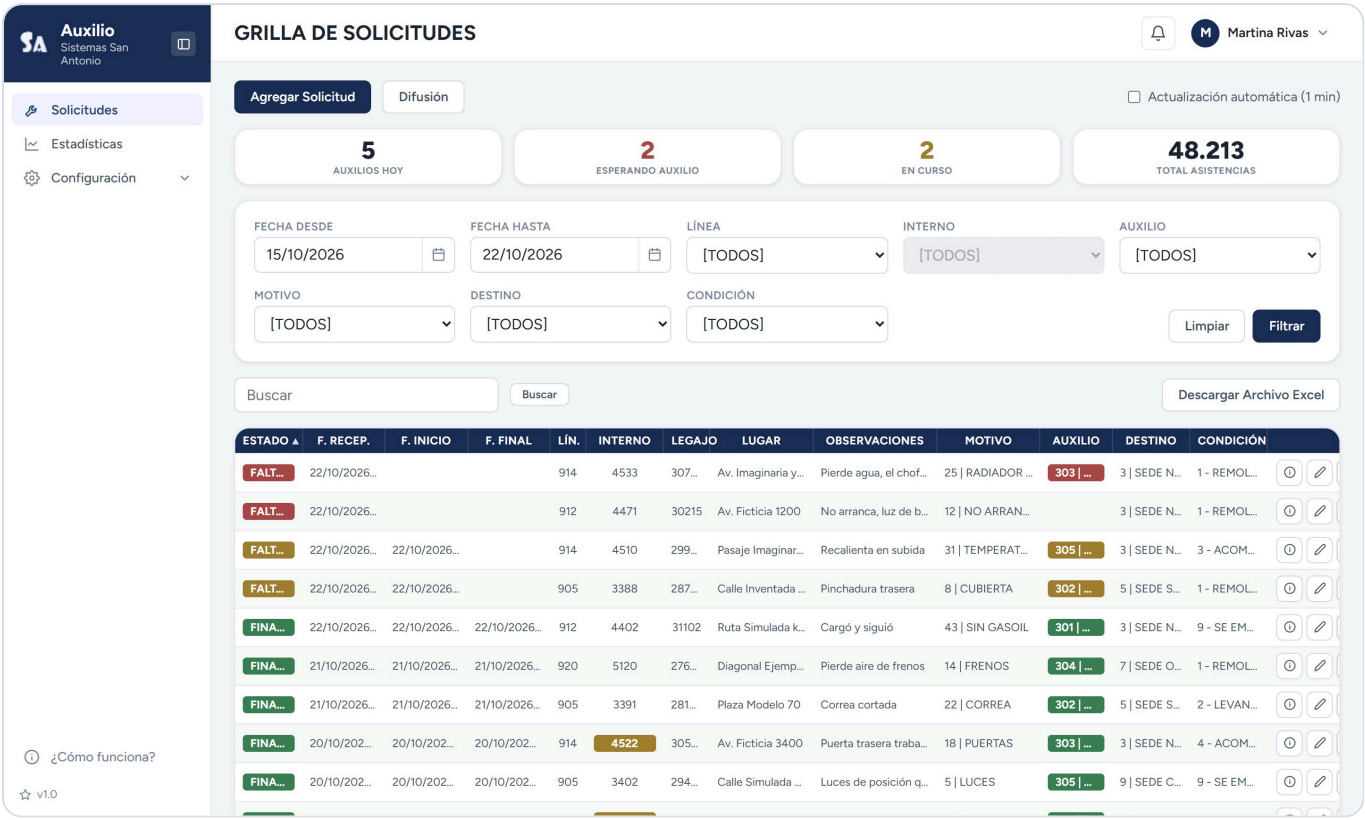


Figura 2 · La pantalla principal.

El menú

- **Solicitudes**: la grilla con todos los casos.
- **Estadísticas**: cómo vienen los auxilios mes a mes.
- **Configuración** (solo Supervisor): motivos, destinos, condiciones, flota y usuarios.
- **¿Cómo funciona?** (abajo de todo): una ayuda rápida dentro del sistema.

El menú se puede **cerrar** con el botón del encabezado azul para ganar pantalla.



Figura 3 · El menú con Configuración desplegada.

La barra de arriba

Tiene el título de la pantalla, la **campanita** (activa o silencia el aviso sonoro de los pedidos del chofer) y tu **menú de usuario**: ahí ves tu perfil, tu sede si sos de un taller, el **modo oscuro** y **Salir**.

4 SOLICITUDES

La grilla de solicitudes

Es la pantalla principal. Cada fila es un auxilio.

Video: **Parte 1 · La grilla** (1:56)

Los indicadores

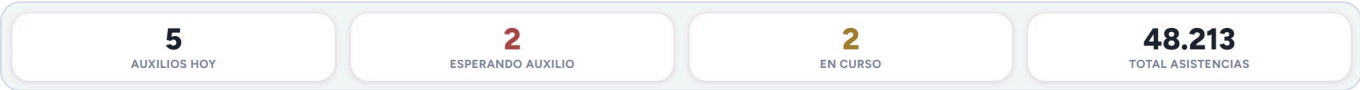


Figura 4 · Los cuatro indicadores de arriba de la grilla.

- **Auxilios hoy:** los casos recibidos en el día.
- **Esperando auxilio:** casos en *Falta inicio*. En rojo si hay alguno.
- **En curso:** casos en *Falta fin*.
- **Total asistencias:** todas las asistencias registradas en el sistema, desde el principio (el histórico completo).

Los casos en la grilla

ESTADO	COLOR	QUÉ SIGNIFICA
Falta inicio	**Rojo**	El caso está cargado pero no tiene fecha de inicio: el auxilio todavía no salió.
Falta fin	**Amarillo**	Tiene fecha de inicio pero no de fin: el móvil está en camino o trabajando.
Finalizado	**Verde**	Tiene fecha de inicio y de fin: el caso está cerrado.



Figura 5 · Los casos pendientes arriba, y la celda Auxilio con el color del estado.

- La grilla se **ordena por estado**: primero lo que falta iniciar, después lo que está en curso y al final lo finalizado; dentro de cada estado, lo más nuevo primero. Tocando el título de una columna se ordena por esa columna.
- En los casos abiertos, el estado muestra **cuánto tiempo lleva** (por ejemplo, *FALTA INICIO · 12m*).
- Si una columna es angosta y el texto no se lee completo, **dejá el mouse encima**: aparece entero.
- Un **interno en amarillo** circula **con restricción** (cargada en Configuración, o automática por ser a GNC).

Al final de cada fila están las acciones: **Ver información** (ⓘ), **Editar** (lápiz) y **Eliminar** (tacho). El perfil Consulta solo tiene Ver información.

Filtros, buscador y Excel



Figura 6 · Los filtros, el buscador y el botón de descarga.

- Al entrar, la grilla muestra **los últimos siete días**. Con los filtros se cambian las **fechas** y se puede filtrar por **línea**, **interno**, **auxilio**, **motivo**, **destino** y **condición**. Tocá **Filtrar** para aplicarlos; **Limpiar** vuelve todo al principio.
- El **buscador** encuentra por cualquier dato (un interno, un legajo, un lugar, un motivo) dentro de lo filtrado.
- **Descargar Archivo Excel** baja exactamente lo que estás viendo.
- **Actualización automática (1 min):** si la tildás, la grilla y los indicadores se refrescan solos cada minuto. En el perfil Consulta viene tildada, para dejar la pantalla abierta en el taller.

> **Las fechas se pueden escribir**
> Por ejemplo **16/10/2026**, **16-10-2026** o **16102026**. También se eligen con el calendario del botoncito de la derecha.

Ver información

El botón ⓘ **Ver información** abre el detalle completo del caso **sin modificarlo**. Ahí el estado y todos los datos se leen completos.

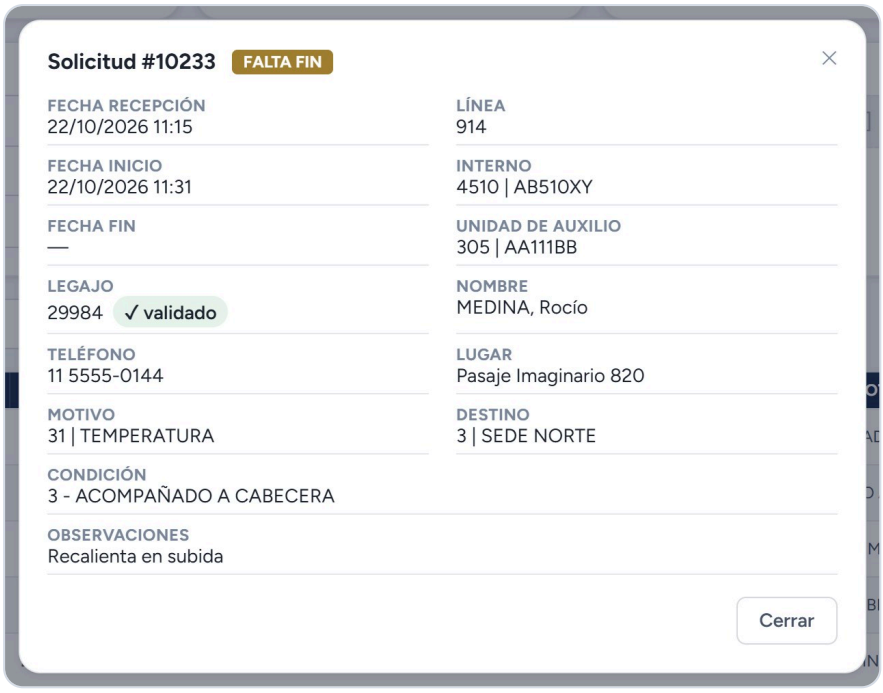


Figura 7 · Ver información: el detalle del caso, solo lectura.

5 SOLICITUDES

Cargar un auxilio

Cuando entra un llamado, tocá **Agregar Solicitud**, arriba de la grilla. Los campos con asterisco son obligatorios.

Video: **Parte 2 · Cargar un auxilio** (1:40)

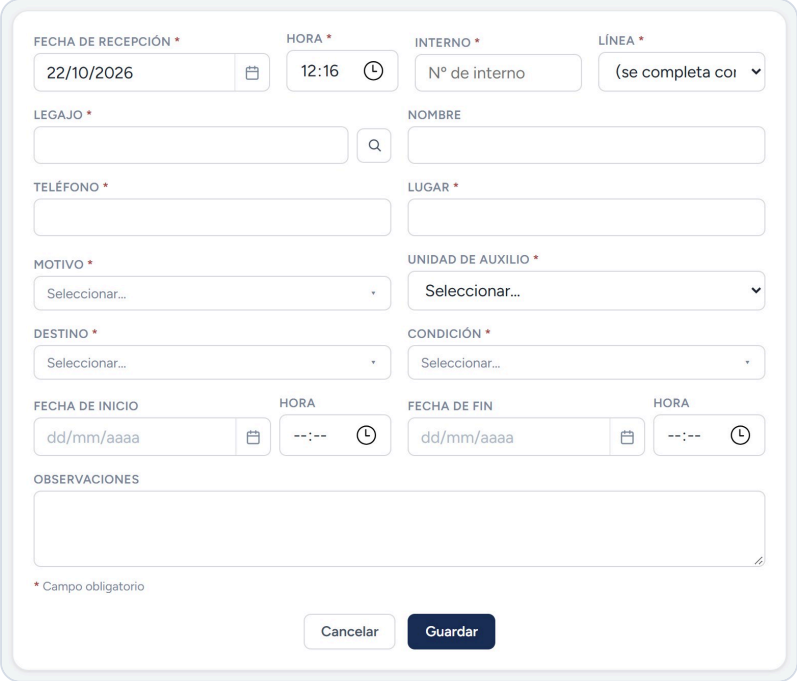


Figura 8 · El formulario de carga.

El interno

La fecha y la hora de recepción vienen cargadas con el momento actual (si el llamado entró antes, corregilas). Después, **empezá por el número de interno**, que es el dato que te da el chofer. Al salir del campo (o con Enter):

1. La **línea** se completa sola y queda **bloqueada**, con la marca 🔒 *del interno*. Al lado del número aparece una marca verde con la línea y la patente.
2. Abajo del número se ve la **ficha del coche**: motor y chasis, para confirmar que es el correcto.
3. El **destino** se completa con **el taller asignado a ese interno** y queda **bloqueado**, con la marca 🔒 *taller del interno*.



Figura 9 · Interno 4402: la línea y el destino quedan fijados por el interno, y se ve la ficha del coche.

Línea y destino bloqueados
Cuando el interno fija la línea y el destino, no se cambian a mano: para cambiarlos, se cambia el número de interno. Si el interno no tiene taller asignado (o el sistema de Flota no respondió), el destino queda libre para elegirlo: un auxilio nunca se frena por eso.

Los avisos del interno

Si el interno ya tiene un caso abierto, el sistema avisa en amarillo. Fijate que no sea el mismo llamado cargado dos veces; si es un pedido nuevo, seguí y guardá igual.



Figura 10 · Posible duplicado: el interno 4471 ya tiene un caso sin cerrar.

Si elegiste una línea y el interno es de otra, el sistema te lo dice y te ofrece usar la línea correcta con un clic. Si el mismo número existe en más de una línea, te muestra las opciones.



Figura 11 · El interno 4510 es de la línea 914: tocando el botón se usa esa línea.

El chofer

Escribí el **legajo**, el **nombre** y el **teléfono** a mano, o tocá la **lupa** para buscar al chofer por legajo o por DNI. Al elegirlo con **Usar**:

- El legajo y el nombre quedan **validados** (en gris, con la marca ✓ *chofer validado*).
- Se completa el **teléfono** si está cargado. Se puede corregir: el chofer puede llamar de otro número.
- La ✕ quita la validación, para corregir los datos a mano.



Figura 12 · La lupa: buscar al chofer por legajo o DNI.

El resto de los datos

CAMPO	QUÉ VA
Lugar	Dónde quedó el colectivo, lo más preciso posible.
Motivo	La razón del auxilio.
Unidad de auxilio	El móvil que va a ir.
Destino	El taller o lugar adonde se lleva el coche (si no quedó fijado por el interno).
Condición	Cómo queda el colectivo: remolque, acompañado, cortado, etc.
Observaciones	Cualquier detalle que sirva.

Motivo, destino y condición se buscan escribiendo: tocá el campo y escribí el código o parte del texto. Por ejemplo, *air* encuentra todos los motivos de aire. Se elige con el mouse o con las flechas y Enter.

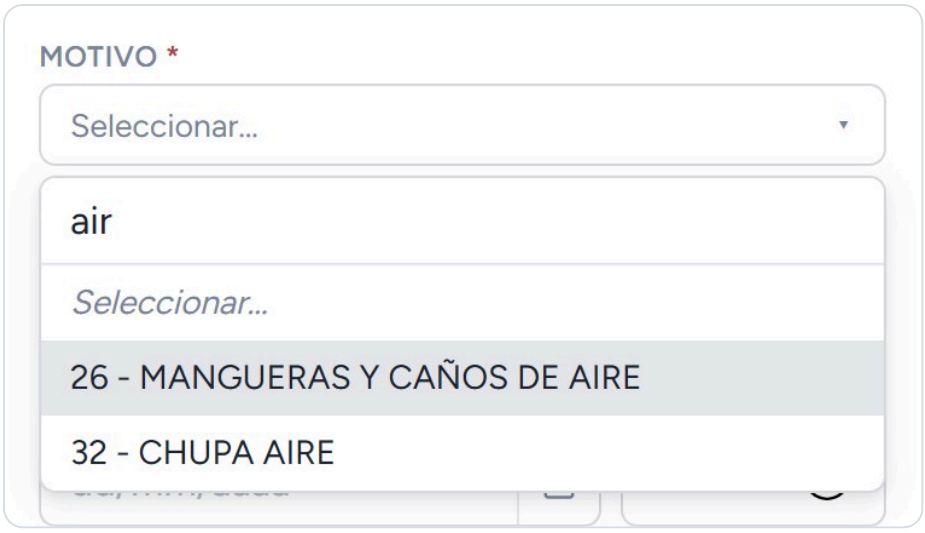


Figura 13 · Buscando "air" en Motivo.

Las **fechas de inicio y de fin quedan vacías** al cargar: se completan cuando sale el auxilio y cuando termina (ver Seguir y cerrar un caso).

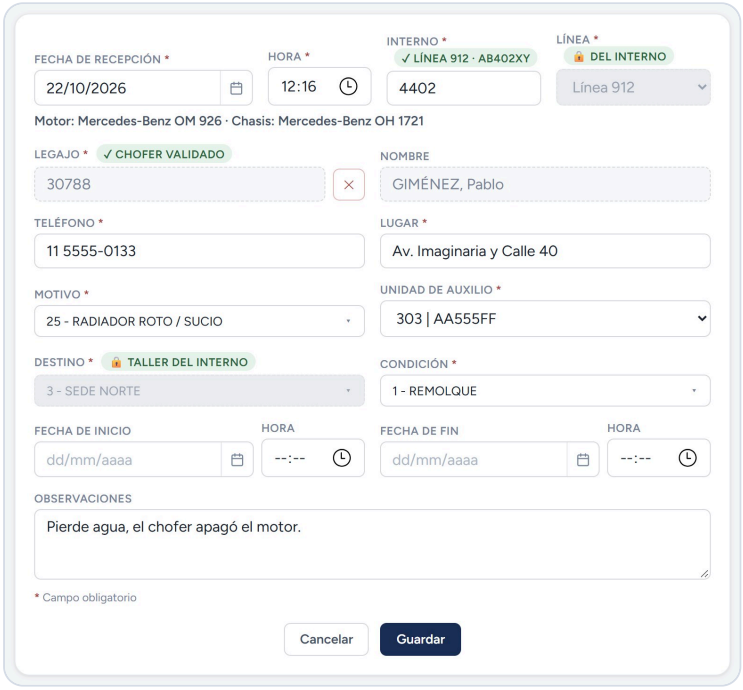


Figura 14 · Un auxilio listo para guardar.

Guardar

Tocá **Guardar**. El caso aparece en la grilla en **rojo, *Falta inicio***. Si falta un dato obligatorio, el sistema te dice cuál antes de guardar.

> **Campos obligatorios**
> Fecha y hora de recepción, línea, interno, legajo, teléfono, lugar, motivo, unidad de auxilio, destino y condición.

6 SOLICITUDES

Seguir y cerrar un caso

Para actualizar un caso, buscalo en la grilla y tocá el lápiz. Se abre el mismo formulario, con todo lo que ya estaba cargado.

Video: **Parte 3 · Seguir y cerrar un caso** (1:25)

1. **Cuando sale el auxilio:** cargá la fecha y la hora de inicio y guardá. El caso pasa a **amarillo, *Falta fin***.
2. **Cuando termina:** volvé a editar, cargá la fecha y la hora de fin (y corregí destino o condición si cambió) y guardá. El caso queda en **verde, *Finalizado***.

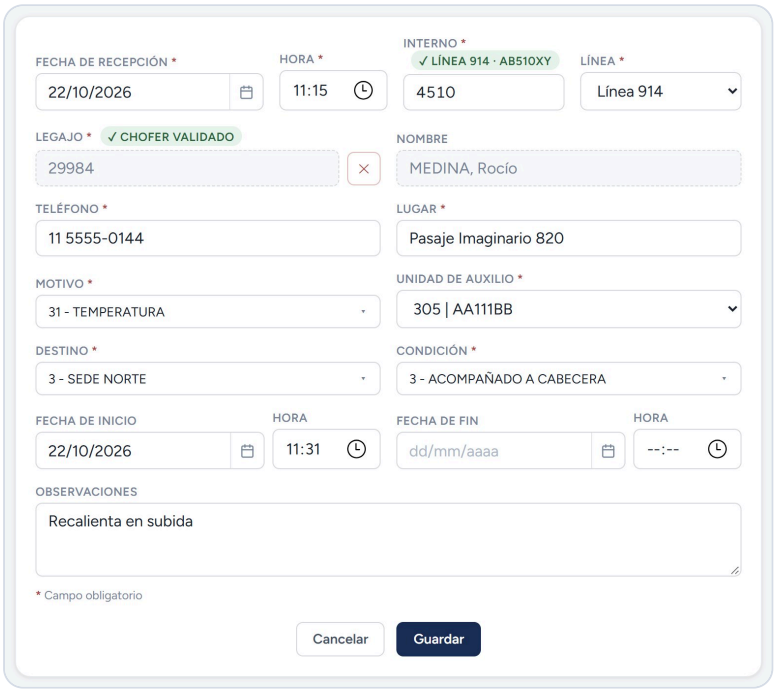


Figura 15 · Editando un caso en curso.

Reglas al guardar

- **La fecha y la hora van juntas:** si cargás una fecha de inicio o de fin, también tenés que cargar su hora (y al revés).
- **No se puede cargar el fin sin el inicio.**
- **El fin no puede ser anterior al inicio** (sí puede ser igual).

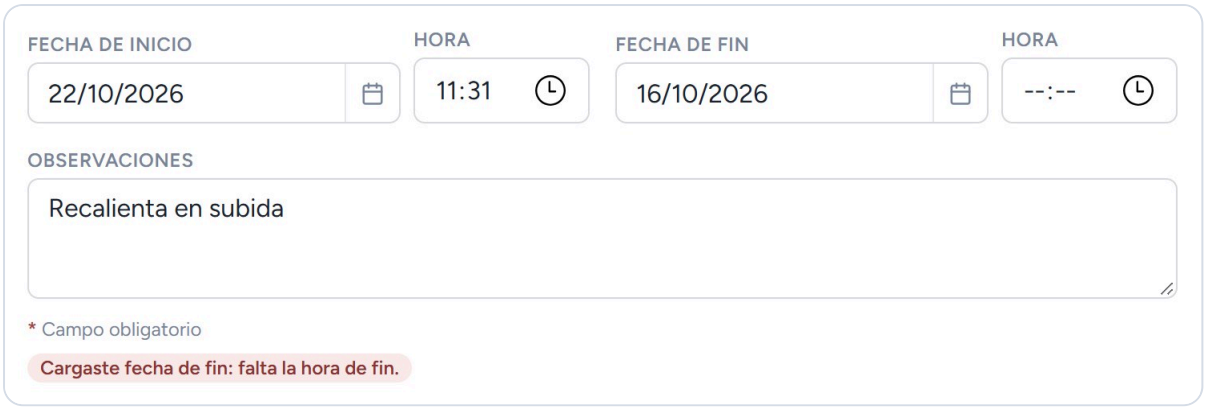


Figura 16 · Fecha de fin sin hora: el sistema no deja guardar y dice qué falta.

Condiciones que no permiten cerrar

Algunas condiciones **no permiten finalizar** el caso, por ejemplo **12 – A confirmar** y **13 – Pendiente a realizar**. Con una de esas, la fecha de fin se **bloquea** y aparece el aviso *"La condición elegida no permite finalizar."* El caso queda abierto hasta que cambies la condición. Cuáles condiciones bloquean el cierre se define en **Configuración** › **Condiciones**.



Figura 17 · Con "A confirmar", la fecha de fin queda bloqueada.

> **Si otra persona modificó el caso**
> Si alguien guardó cambios en el mismo caso mientras lo editabas, al guardar aparece *"Otro usuario modificó esta solicitud mientras la editabas."* Volvé a abrir el caso para ver lo último y cargá de nuevo lo tuyo: así no se pisan los cambios.

Eliminar un caso

Para sacar un caso cargado por error, tocá el **tacho** en la grilla. El sistema muestra el interno, la fecha y el lugar del caso para que confirmes que es el correcto.

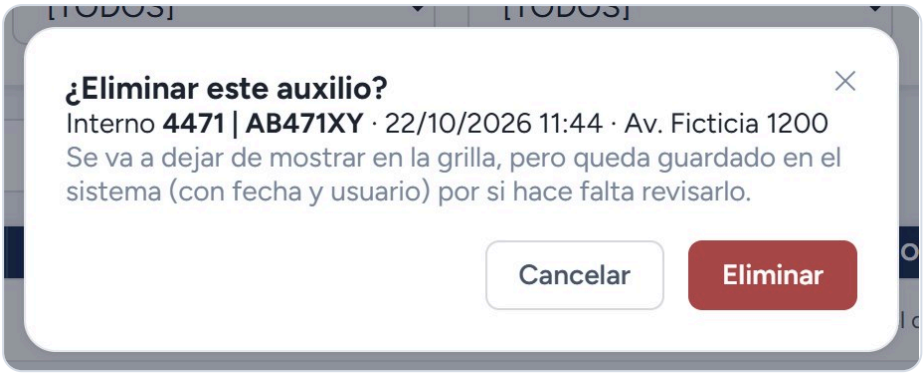


Figura 18 · Confirmación para eliminar.

Eliminar no borra

El caso se deja de mostrar en la grilla, pero queda guardado con la fecha y el usuario que lo eliminó, por si hace falta revisarlo.

7 SOLICITUDES

Pedidos del chofer

El chofer puede pedir auxilio desde la app del celular. Cuando llega un pedido, el sistema lo hace notar de tres maneras.

Video: **Parte 4 · Pedidos del chofer** (1:14)

- **Suena un aviso** (se activa o silencia con la campanita de arriba).
- Aparece un **número rojo** junto a Solicitudes, en el menú.
- Se muestra un **cartel arriba de la grilla** con los pedidos sin atender.

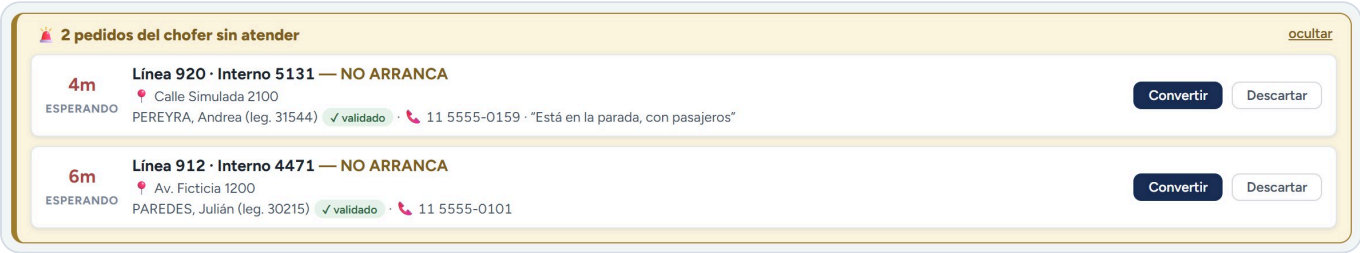


Figura 19 · Cada pedido muestra cuánto hace que espera, el interno, el motivo, el lugar y el chofer.

Convertir un pedido

Tocá **Convertir**. Se abre el formulario de carga con lo que mandó el chofer: el interno, el chofer validado, el teléfono, el lugar y el motivo en las observaciones. Completá lo que falta (motivo, unidad de auxilio, destino y condición) y tocá **Guardar**: se crea la solicitud y el pedido sale de la lista.

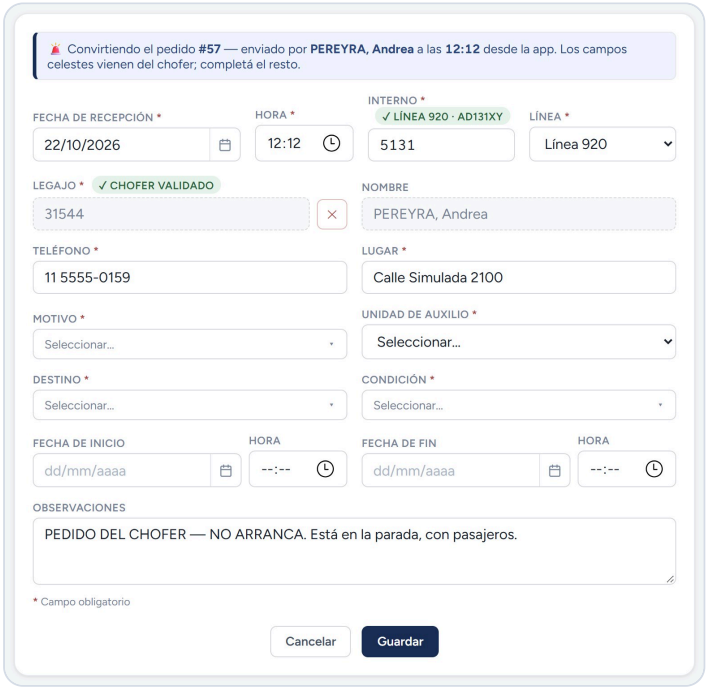


Figura 20 · Los datos del chofer ya vienen cargados.

Descartar un pedido

Si el pedido no corresponde (una falsa alarma, o un caso que ya cargaste por teléfono), tocá **Descartar** y escribí **por qué**: es obligatorio. No se crea ninguna solicitud y el pedido queda en el historial con tu usuario y el motivo.

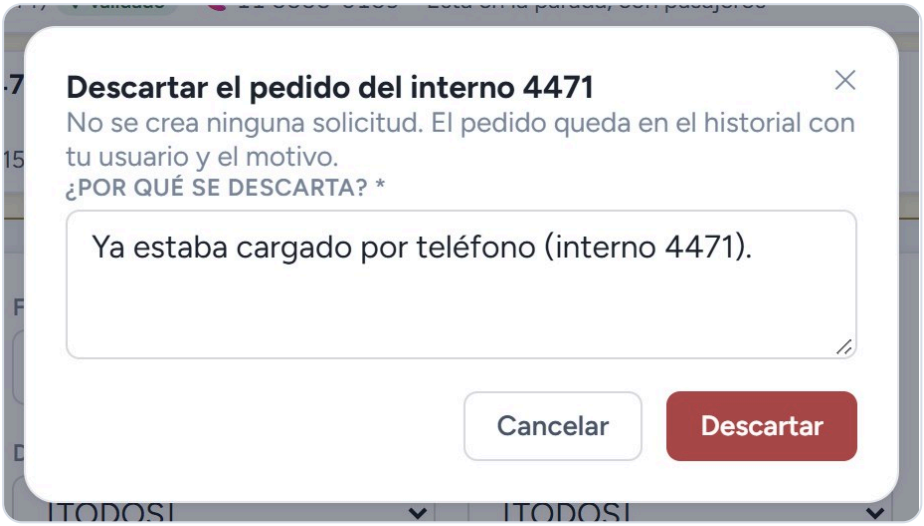


Figura 21 · Descartar: el motivo es obligatorio.

Dos operadores a la vez
Si otro operador ya convirtió o descartó el mismo pedido, el sistema avisa y no deja repetirlo.

8 TALLERES

Difusión a talleres

Cada taller recibe un Excel con sus auxilios del día, todos los días a las 12:00, por mail.

Video: **Parte 5 · Difusión** (0:42)

El envío es **automático** y el archivo tiene el mismo formato que ya conocen los talleres. El botón **Difusión**, arriba de la grilla, muestra qué le toca a cada taller y permite mandarlo en el momento.

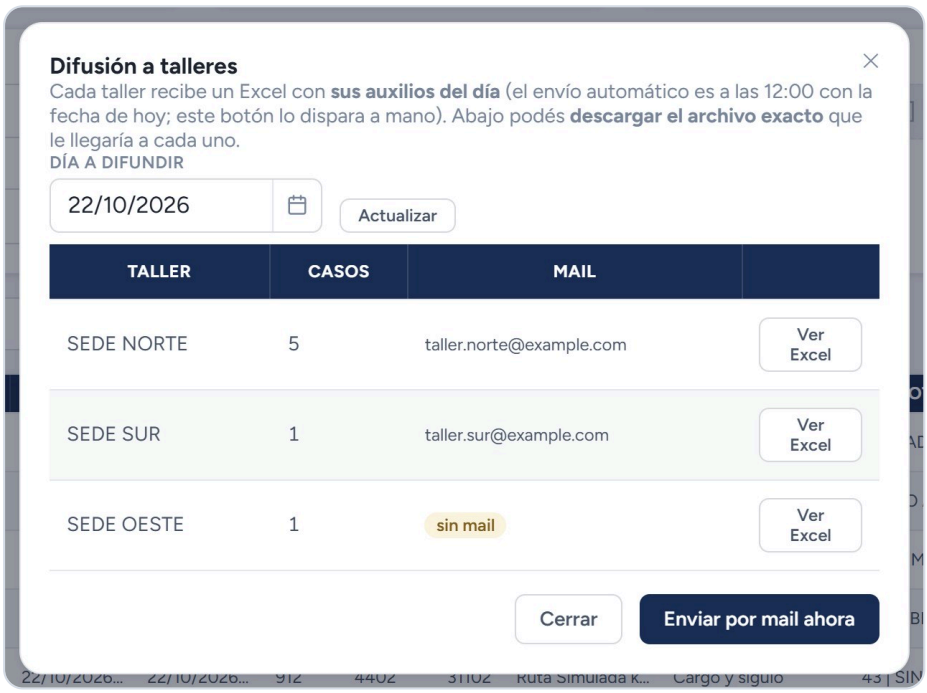


Figura 22 · La vista previa de la difusión.

- Para cada taller se ve la **cantidad de casos** y el **mail** al que se manda.
- **Ver Excel** descarga el archivo exacto que le llega a ese taller.
- **Día a difundir** permite revisar o reenviar otra fecha.
- **Enviar por mail ahora** lo manda en el momento, sin esperar al mediodía, y muestra el resultado por taller.

> **Talleres sin mail**
> Un taller marcado **sin mail** no recibe la difusión. El mail se carga en **Configuración** › **Destinos**.

9 INFORMES

Estadísticas

Cómo vienen los auxilios mes a mes. Cada usuario ve solo lo de su alcance: sus líneas o su taller.

Video: **Parte 6 · Estadísticas** (1:17)

Por línea

Elegí el **mes** y el **año** y, si querés, filtrá por taller, línea, interno, código de motivo o legajo. Después tocá **Aplicar**.



Figura 23 · Los indicadores del mes.

- **Auxilios del mes**, comparados con el mes anterior y con el mismo mes del año pasado. La flecha **verde** ▼ indica que hubo menos auxilios (mejoró); la **roja** ▲, que hubo más.
- **Promedio por día** (y el día pico), **días con auxilio** y **antigüedad del parque** (los internos activos hoy, en vivo desde Flota).



Figura 24 · La evolución mensual: el año anterior en gris y el elegido en azul.

Abajo están los rankings del mes: **por coche**, **por legajo** y **por línea**. **Tocando una fila se filtra** todo el resto por ese coche o legajo; el filtro aparece arriba y se quita con la ✕.



Figura 25 · Tocando el coche 4510, todo el informe muestra solo sus auxilios.

Por último, **los auxilios por código de motivo**, con su porcentaje y la variación contra el mes anterior, y la **diferencia contra el mes anterior** por código.



Figura 26 · Auxilios por código y diferencia contra el mes anterior.

Por taller

Elegí el mes, el año y el **taller**, y tocá **Aplicar**. Se ve la evolución de los dos últimos años, el total del mes con sus comparaciones, el **peor día del mes** y un cuadro aparte para los auxilios por **falta de gasoil (código 43)**.

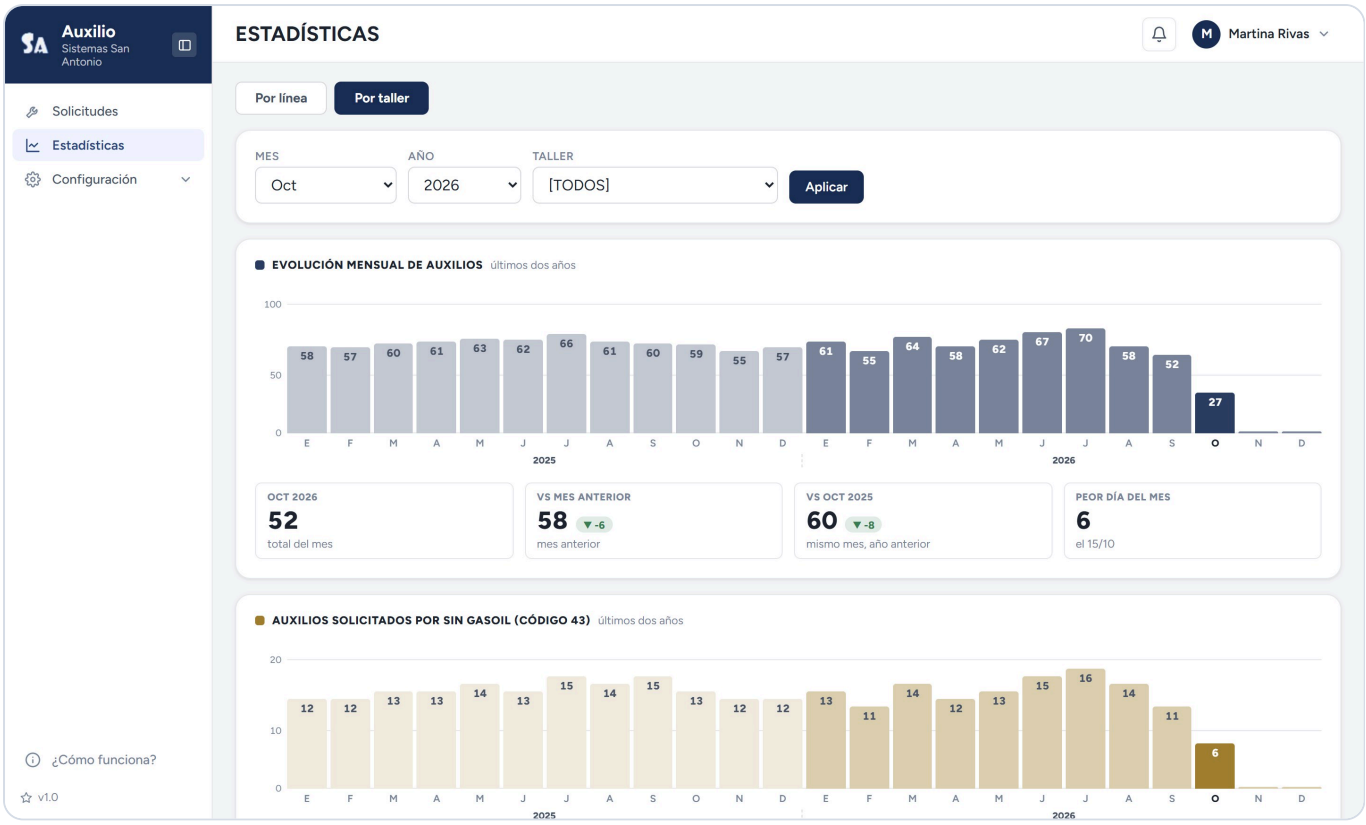


Figura 27 · La pestaña Por taller.

> **Qué cuenta en las estadísticas**
>
> Las condiciones y los internos marcados para no contar quedan afuera **solo de Estadísticas**; la grilla y el resto del sistema los muestran igual. Los móviles de auxilio, por defecto, no cuentan.

10 AYUDA

Preguntas frecuentes

No veo un caso que cargó otra persona.

Revisá las **fechas** del filtro (al entrar, los últimos siete días) y tocá Limpiar. Si sos de un taller, solo ves los casos de **tu sede**. Si igual no aparece, puede haber sido eliminado.

No puedo cargar la fecha de fin.

La **condición** del caso no permite finalizar (por ejemplo, A confirmar). Cambiá la condición cuando corresponda y vas a poder cerrarlo.

El destino aparece bloqueado y necesito otro.

Lo fija el **taller asignado al interno** en Configuración › Flota. Si está mal, pedile al supervisor que lo corrija ahí.

El sistema dice que el interno es de otra línea.

El número existe, pero en otra línea. Tocá el botón con la línea correcta para usarla, o revisá el número que te dieron.

Me aparece que el interno ya tiene un caso abierto.

Fijate en la grilla si es el **mismo llamado** cargado dos veces. Si es un pedido nuevo, seguí y guardá igual.

No veo Configuración en el menú.

Configuración es solo del perfil **Supervisor**.

Me cambiaron el alcance y no veo nada distinto.

El alcance se lee al entrar: **salí y volvé a entrar**.

¿Eliminar borra el caso?

No. El caso se deja de mostrar en la grilla, pero queda guardado con fecha y usuario.

11 AYUDA

Glosario

Solicitud / caso	Cada auxilio registrado en el sistema.
Interno	El número del coche dentro de la línea.
Unidad de auxilio	La grúa o utilitario que va a asistir al colectivo.
Destino / taller	Adonde se lleva el colectivo. En el Login central, el taller se llama **sede**.
Condición	Cómo queda el colectivo después de la asistencia.
Pedido del chofer	El pedido que manda el chofer desde la app; se convierte en solicitud o se descarta.
Difusión	El envío diario a cada taller del Excel con sus auxilios.
Alcance	Lo que cada usuario puede ver: grupo, líneas o sede.
Restricción	Marca de un interno que circula con limitaciones (los de GNC, siempre).

12 AYUDA

Videos tutoriales

Cada parte del circuito tiene su video, con voz y subtítulos.

1	**La grilla** Ver en YouTube ↗	1:56
2	**Cargar un auxilio** Ver en YouTube ↗	1:40
3	**Seguir y cerrar un caso** Ver en YouTube ↗	1:25
4	**Pedidos del chofer** Ver en YouTube ↗	1:14
5	**Difusión a talleres** Ver en YouTube ↗	0:42
6	**Estadísticas** Ver en YouTube ↗	1:17
▶	**Pantallazo general para operadores** Ver en YouTube ↗	0:58

Manual de Auxilio · Sistemas San Antonio · octubre 2026

Todos los datos de las imágenes son ficticios.