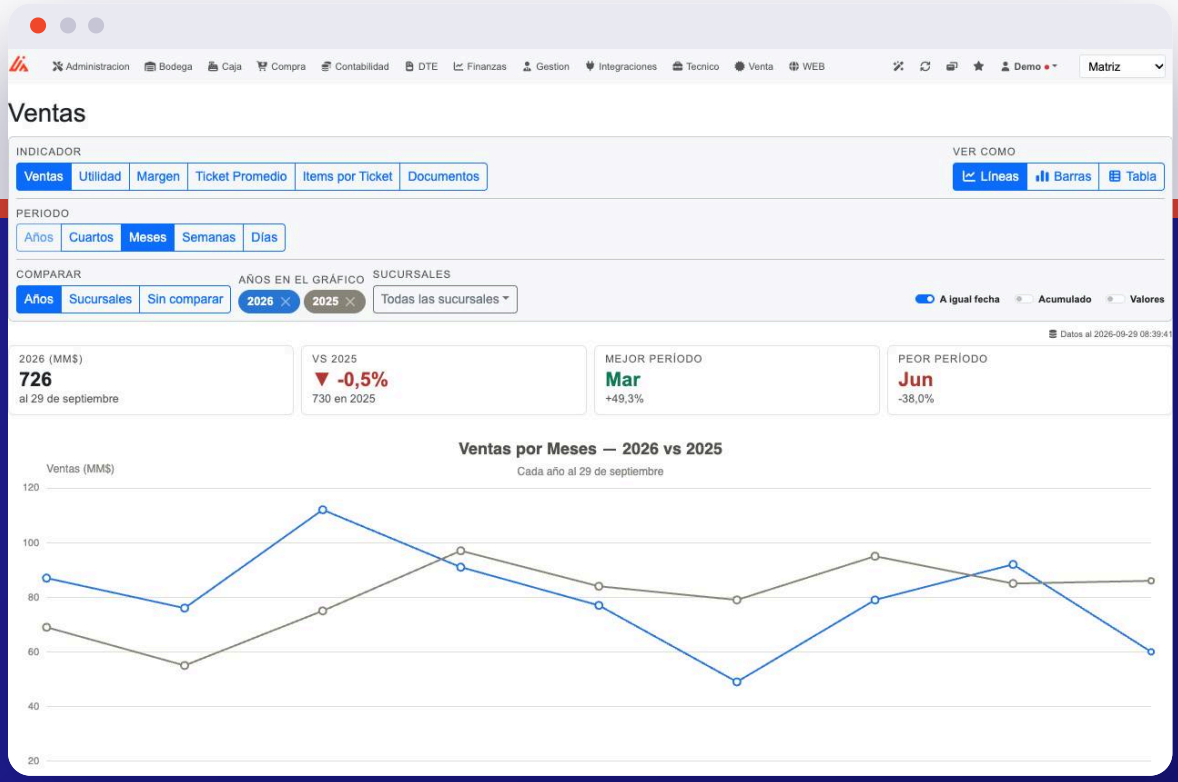
Sphinx

MANUAL DEL USUARIO

Manual de Sphinx

Las guías de cada proceso y la ayuda de cada pantalla, paso a paso y con capturas reales del sistema.

Ventas · Compras · Bodega · Contabilidad · Finanzas · Gestión · Documentos electrónicos · Tienda web



39 guías · **310** pantallas · **210** capturas

29 de septiembre de 2026
versión 202609.169

Contenido

Uso básico

Entrar a Sphinx

Recuperar la clave

El menú de Sphinx

La ayuda del sistema (F1)

Inicio

Reportar un Problema

Mis Datos

Cambio de Clave

Mis Passkeys

Términos y Condiciones

Novedades

Mis Descargas

Acerca de

Guías de proceso

Puesta en marcha
- Cómo imprime Sphinx
- Dar acceso a un usuario nuevo
- Folios y documentos electrónicos
- Instalar el Cliente Sphinx
- Primeros pasos de una empresa nueva

Ventas y caja
- Autorizaciones dentro de un documento
- Cobrar con terminal POS
- El ciclo de una venta
- El día de la caja
- Entrega desde otra bodega
- Facturar guías de despacho
- Servicio técnico

Productos y precios
- Carga inicial del catálogo
- Kits
- Los precios
- Productos con variantes
- Promociones y precios especiales

Compras
- Aportes de proveedor
- El ciclo de una compra
- Importaciones (Comex)
- Vender con stock de mayoristas

Bodega e inventario
- Movimiento entre sucursales
- Reposición entre sucursales
- Toma de inventario
- Vender con lote y vencimiento

Finanzas y contabilidad
- Cobranza y crédito
- Conciliación bancaria
- Conciliación de medios de pago
- El ciclo del cheque
- El cierre contable del mes
- Facturación entre empresas del grupo

Tienda web y marketplaces
- Despacho a domicilio con operadores
- La tienda web
- Pedidos de la tienda y los marketplaces
- Vender en marketplaces

Pantallas

Administracion
- Parametros del Sistema
- Auditorias
- Inventario
- Inventario Sucursal
- Inventario Historico
- Cuenta Corriente Historico
- Tareas Programadas
- Tickets de Soporte
- Correos

Administracion > Documentos
- Folios
- Tipo de Cambio
- Observaciones
- Impresoras
- Formato Impresion
- Formato de Cheques
- Promociones
- Descuentos

Administracion > Productos
- Productos
- Arma Tu Pc
- Productos Carga Masiva
- Parametros para Criticos

Fotos
Fotos Carga Masiva
Precio Especial Masivo
Falabella UPC
Archivos
Tabulacion
GiftCard
Aportes
Reporte de Aportes
Garantias
Creación de Kits
Fichas sin terminar
Ficha con IA
Consumo IA
Vitrinas
Reporte Sin Serie
Reporte
Precios de la Competencia

Administracion > Usuarios
Usuarios
Usuarios B2B
Autorizacion de Despacho
Perfiles
Conectados

Administracion > Mantenedores
General
Familias
Tabulacion
Forma de Pago / Caja
Importador

Venta
Cotizacion
Carga Masiva de Facturas
Facturacion Periodica

Venta > Reporte
Documentos
Guías por Facturar
Estadisticas por Marca
Estadisticas
Promociones
Transito
Como se Pago ?
Post IT
Lista de Precios
Autorizaciones
Ventas
Traspaso de Ventas
Reporte NPU

Venta > Cambios
Cambio Boleta a Factura
Cambio Mismo Producto

Venta > Informe Ventas
Configuracion
Reporte Metas
Programar Metas
Buscar Cliente
Buscar Producto
Consulta Puntos

Compra
Orden Compra
Centralización

Compra > Reporte
Documentos
Compra por Proveedor
Venta Garantia
Listado
Producto Temporal
Detalle de Pago Comex
Consolidacion Embarque
Comprobacion Embarque
Planilla de Reposicion

Finanzas
Autorizaciones
Monitor de Precios
Cuenta Corriente
Reporte de Cta Cte
Gestion de Cobranza
Gestion de Protestos
Reporte Notas de Crédito
Cliente/Proveedores

Finanzas > Cheques
Depositar
Protestar
Prorrogar
Corrección de Cheque
Reporte de Aseguradora

Finanzas > Boton Pago
Recepción
Conciliación
Reporte de Pendientes
Reporte de Pagos

Bodega
Despacho
Despacho Mover
Serie Consulta
Despacho Pendiente
Part Number
Ubicacion y Unidades
Kardex

Bodega > Sucursales
- Reposicion Empresa
- Envio Mercaderia
- Recepcion de Mercaderia
- Guia de Despacho
- Consolidacion
- Salida Bodega
- Producto Mover
- Transporte Externo

Bodega > Inventario
- Crear
- Toma Inventario
- Toma Inventario Masiva
- Reporte
- Generar Ajustes
- Carga Directa de Inventario

Bodega > Reporte
- Documentos
- Rendimiento Despachadores
- Despachos
- Transporte
- Reporte de Reposicion
- Pedidos Web

Caja
- Caja Cliente
- Caja Proveedor
- Caja Gasto
- Voucher
- Documentos
- Reporte Diario
- Cuadratura Caja
- Detalle Diario
- Cierre Diario

Caja > Giftcard
- Activacion
- Consulta
- Transacciones POS

Tecnico
- Orden Servicio
- Serie KIT
- Documentos
- Reporte Serie KIT

WEB
- Parametros
- Sitio
- Logo Header
- Aviso
- Imbatibles
- Destacados Home
- Destacados Familia
- Banners
- Landing Pages
- Contacto
- Usuario
- Despacho Promociones
- Busquedas
- Sinonimos

Integraciones

Integraciones > Marketplace
- Parametros
- Reporte
- Monitor de Producto
- Mapeo

Integraciones > Mayoristas
- Parametros
- Reporte
- Monitor de Producto
- Fusion
- RRHH

Integraciones > Despacho
- Parametros
- Reporte
- Monitor
- API

Integraciones > Medios de Pago
- Parametros
- Cliente Sphinx
- Terminales
- Reporte

DTE
- Parametros
- Timbraje Electronico
- Libro Venta
- Estado de Documentos
- Estado de Envio
- Recepcion de Documentos
- Resumen Ventas Diarias
- Cesion Electronica
- Ventas Rechazadas

DTE > Registros Dte
- Registro de Compra y Venta
- Recibidos
- Factibilidad Cesión

Gestion
- Ventas
- Inventario vs Venta
- Crecimiento
- Analisis de Ventas
- Tasa Conversion

Contabilidad

Contabilidad > Parametros
- Parametros
- Plan Cuentas
- Clasificacion
- Tipos y Cuentas
- Estado de Resultado
- Exportacion

Contabilidad > Conciliación Bancaria
- Cartola
- Busqueda en Cartola
- Busqueda en Auxiliar
- Reporte Conciliacion

Contabilidad > Conciliación Medios de Pago
- Credenciales
- Convenios
- Liquidacion
- Cierres
- Apertura
- Exportar a Contabilidad
- Reporte de Voucher
- Libro Compra/Venta
- Monitor de Factura
- Libro Diario
- Libro Mayor
- Estado de Resultado
- Balance
- Análisis de Cuentas

Comex
- Solicitud Interna Precio
- Reporte Solicitudes

Otras ventanas
- Actualizacion de Datos de Cliente
- Adjuntar
- Anular Documento
- Asistente
- Auditoria de Producto
- Buscar Promocion
- Cambio de Parametros de Documento
- Cerrar Documento
- Certificación SII
- Cesión Electronica
- Cierre Efectivo
- Comprobante
- Deposito Efectivo
- Documento
- Ejecución de un proceso
- Estado del POS
- Ficha Producto
- Gestiones
- Importar Datos
- Kits
- Modificar Documento
- Modificar Forma de Pago
- Modificar Voucher
- Observaciones del Cliente
- Organigrama
- Pagos
- Post IT
- Sugerencia de Envio
- Ultimos documentos creados
- Voucher

Uso básico

Entrar a Sphinx

Qué ve la primera vez que entra a Sphinx, y qué hacer en cada paso: la pantalla de conexión, el aviso de cookies y los Términos de Uso.

1. Conectarse
Usuario y clave, o su Passkey, o su cuenta de Google.

↓

2. Aviso de cookies *(la primera vez en ese navegador)*
Se lee y se aprieta **Entendido**.

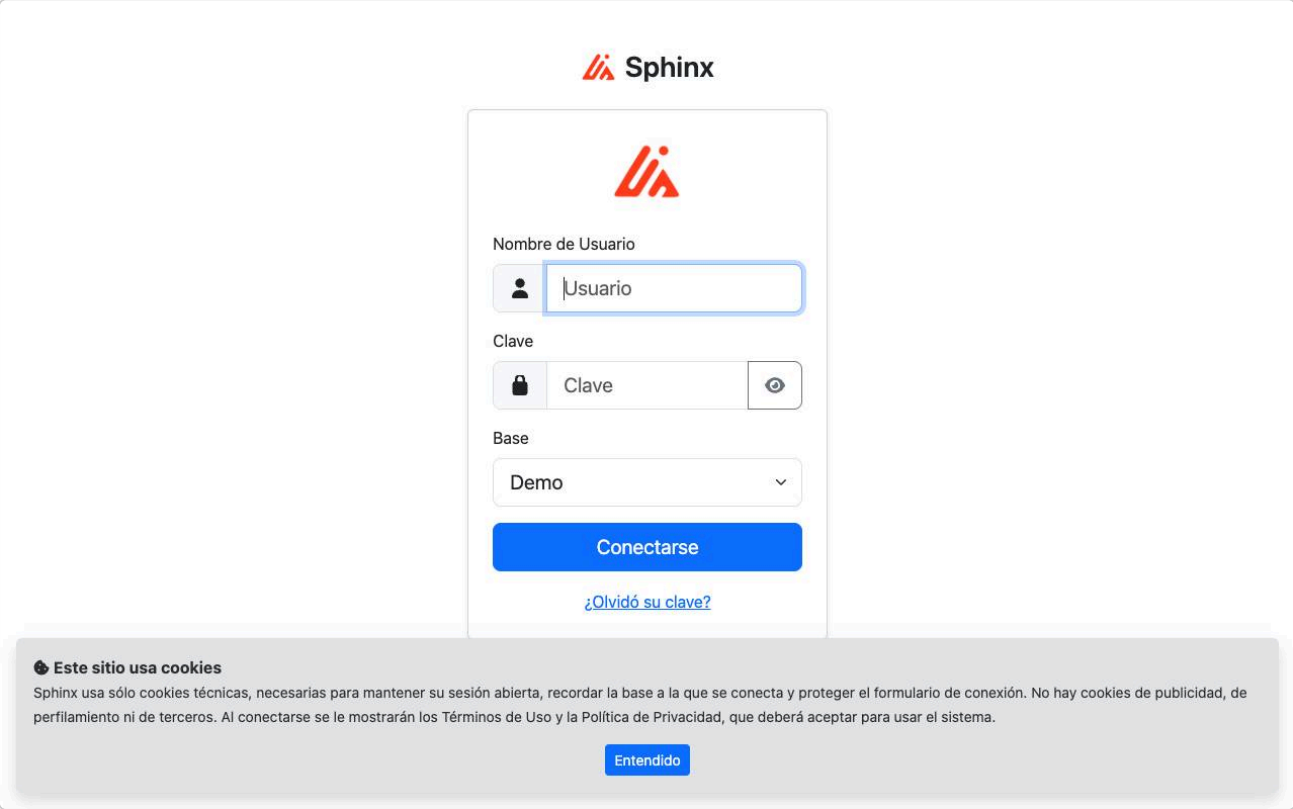
↓

3. Términos de Uso *(la primera vez, y cuando cambian)*
Se leen y se aceptan para poder usar el sistema.

↓

4. Inicio
El menú con las pantallas a las que su perfil tiene acceso.

1. La pantalla de conexión



- Escriba su **Usuario** y su **Clave** y apriete **Conectarse**. El ojo al lado de la clave la muestra, para revisar lo que escribió.

- Si tiene una **Passkey** registrada (la huella o el rostro de su computador o su celular), el navegador se la ofrece al escribir el usuario y no necesita la clave. Se registran en **Mis Passkeys**, en el menú de su usuario.
- Si su empresa lo habilitó, aparece el botón para **entrar con Google**: lo reconoce por el correo de su ficha de usuario.
- **¿Olvidó su clave?** le manda un código a su correo para crear una nueva.

Si aparece el aviso **Conexión no segura**, está entrando por **http**, sin cifrar: use el botón **Conectarse en forma segura**. Por http tampoco funcionan la Passkey ni el ingreso con Google.

2. El aviso de cookies

La primera vez que abre Sphinx en un navegador aparece abajo el aviso **Este sitio usa cookies**. Sphinx usa sólo cookies técnicas, las necesarias para mantener su sesión abierta, recordar la base a la que se conecta y proteger el formulario de conexión: no hay cookies de publicidad, de perfilamiento ni de terceros. Apriete **Entendido** y el aviso no vuelve a aparecer en ese navegador, salvo que cambie su texto.

3. Los Términos de Uso

Al conectarse por primera vez, el sistema le muestra los **Términos de Uso y la Política de Privacidad**: qué datos suyos se tratan, para qué y con qué fundamento, como lo exige la Ley N° 21.719. Mientras no los acepte no puede entrar a ninguna otra pantalla. Léalos, marque **He leído y acepto...** y apriete **Aceptar y continuar**; **Salir** cierra la sesión sin aceptar.

Cuando se publica una versión nueva del texto, se le vuelve a pedir la aceptación la próxima vez que se conecte. Puede releerlos cuando quiera en **Términos y Condiciones**, en el menú de su usuario. Más detalle en la ayuda de esa pantalla.

Tenga presente

- Después de varios intentos fallidos desde el mismo lugar, el sistema responde cada vez más lento y termina bloqueando esa conexión por un rato. Si no recuerda la clave, use **¿Olvidó su clave?** en vez de seguir probando.
- Quien le crea el usuario es el administrador de su empresa: ver Dar acceso a un usuario nuevo.

Preguntas frecuentes

Me sale "Sistema sin licencias disponibles".
Ya están conectadas tantas personas como permite la licencia de su empresa (en un ambiente de prueba suele ser una sola). Un usuario con acceso a Usuarios Conectados ve quién ocupa cada licencia y puede cerrar una sesión que quedó abierta sin uso. Una sesión sin actividad también se cierra sola pasado el tiempo que fija el parámetro de sesión inactiva, y ahí libera su licencia.

Entré desde otro computador y me cerró la sesión anterior.
Cada usuario tiene una sola sesión a la vez: al entrar desde otro computador o navegador, la anterior se cierra y el aviso dice desde dónde se entró. Si no fue usted, cambie su clave. Cada persona debe usar su propio usuario.

Mi clave es correcta y dice "Usuario o Clave inválida".
Además de una clave mal escrita, ése es el aviso que ve un usuario desactivado o bloqueado. Lo reactiva el administrador de su empresa en **Administración > Usuarios**. El soporte de Sphinx no entrega ni cambia claves: para crear una nueva use **¿Olvidó su clave?**

Recuperar la clave

Si olvidó su clave, puede crear una nueva usted mismo, sin pedírsela a nadie, con un código que le llega al correo de su ficha de usuario.

1. Su usuario
En la pantalla de conexión, **¿Olvidó su clave?**

↓

2. El código por correo
Le llega al correo registrado en su ficha.

↓

3. La clave nueva
Escribe el código y elige su nueva clave.

Paso a paso

1. En la pantalla de conexión apriete **¿Olvidó su clave?**.
2. Escriba su **Nombre de Usuario** y apriete **Enviar código**.
3. Revise su correo: le llega un **código**. Escríbalo en **Código recibido** (puede pegarlo completo).
4. Escriba su **Nueva clave** y repítala en **Repita la clave**. El ojo la muestra, para revisar lo que escribió.
5. Apriete **Cambiar clave** y después **Ir a la conexión** para entrar con la clave nueva.

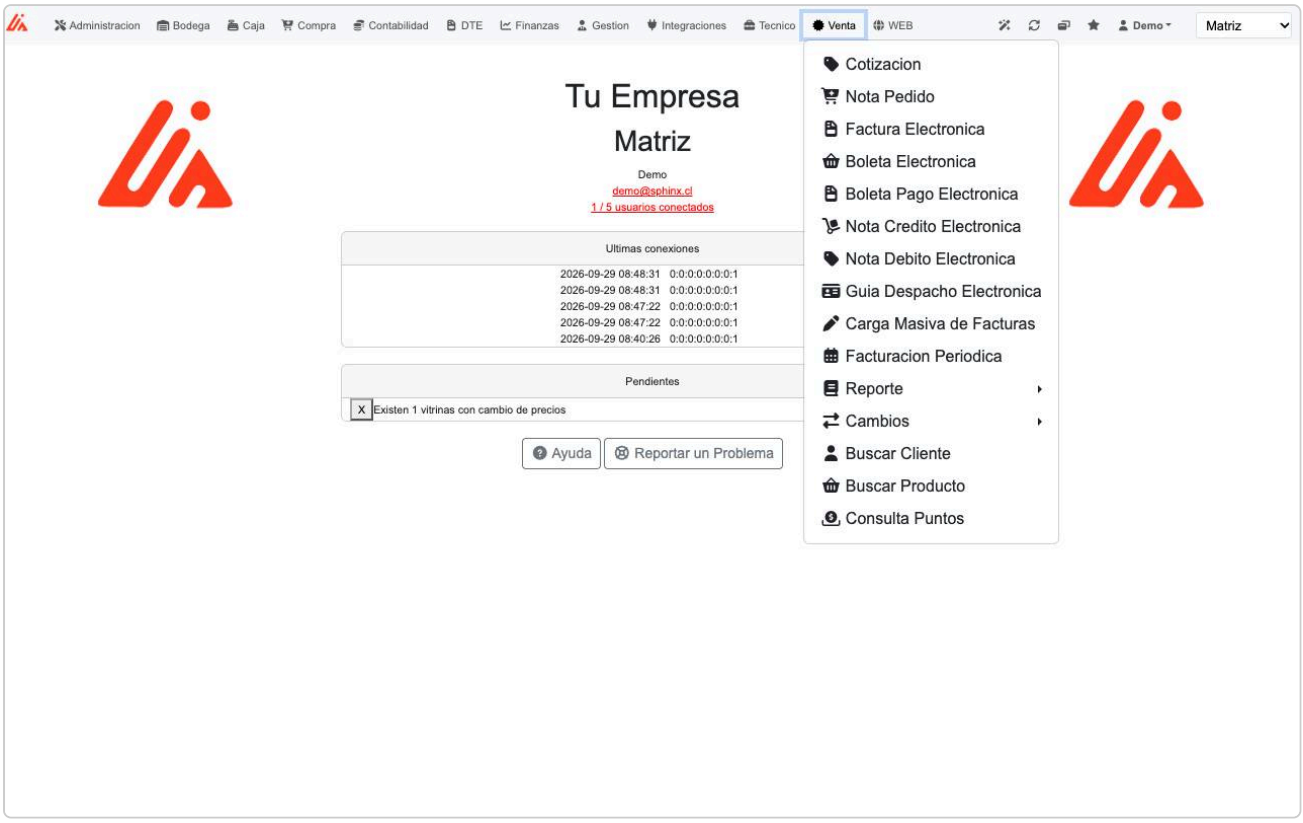
Tenga presente

- El código **vence a los pocos minutos** y sirve una sola vez. Si no le llegó o se le venció, use **¿No le llegó? Reenviar código**.
- El código llega al correo que tiene su **ficha de usuario**. Si ese correo no está o ya no lo usa, pídale al administrador de su empresa que lo corrija en **Administración > Usuarios**, o que le cambie la clave.
- La clave nueva tiene que cumplir las mismas reglas que cualquier cambio de clave: están en la ayuda de Cambio de Clave.
- Revise también la carpeta de correo no deseado: a veces el código llega ahí.

Cómo se entra al sistema, con el aviso de cookies y los Términos de Uso, está en la guía Entrar a Sphinx.

El menú de Sphinx

La barra de arriba es desde donde se llega a todo: los módulos con sus pantallas, la sucursal en que está trabajando y el menú de su usuario.



Los módulos

- Cada palabra de la barra es un módulo: **Administración**, **Bodega**, **Caja**, **Compra**, **Contabilidad**, **DTE**, **Finanzas**, **Gestión**, **Integraciones**, **Técnico**, **Venta** y **WEB**. Al apretarla se despliegan sus grupos y pantallas; un grupo con flecha abre un submenú.
- Sólo aparecen las pantallas que su **perfil** tiene habilitadas. Si necesita una que no ve, pídasela al administrador de su empresa.
- Al elegir una pantalla, ésta reemplaza a la que tenía abierta. Para trabajar en dos a la vez use **Nueva Pantalla** (ver más abajo).
- En un celular o una ventana angosta el menú se contrae en el botón ☰: apriételo para desplegarlo.

La sucursal

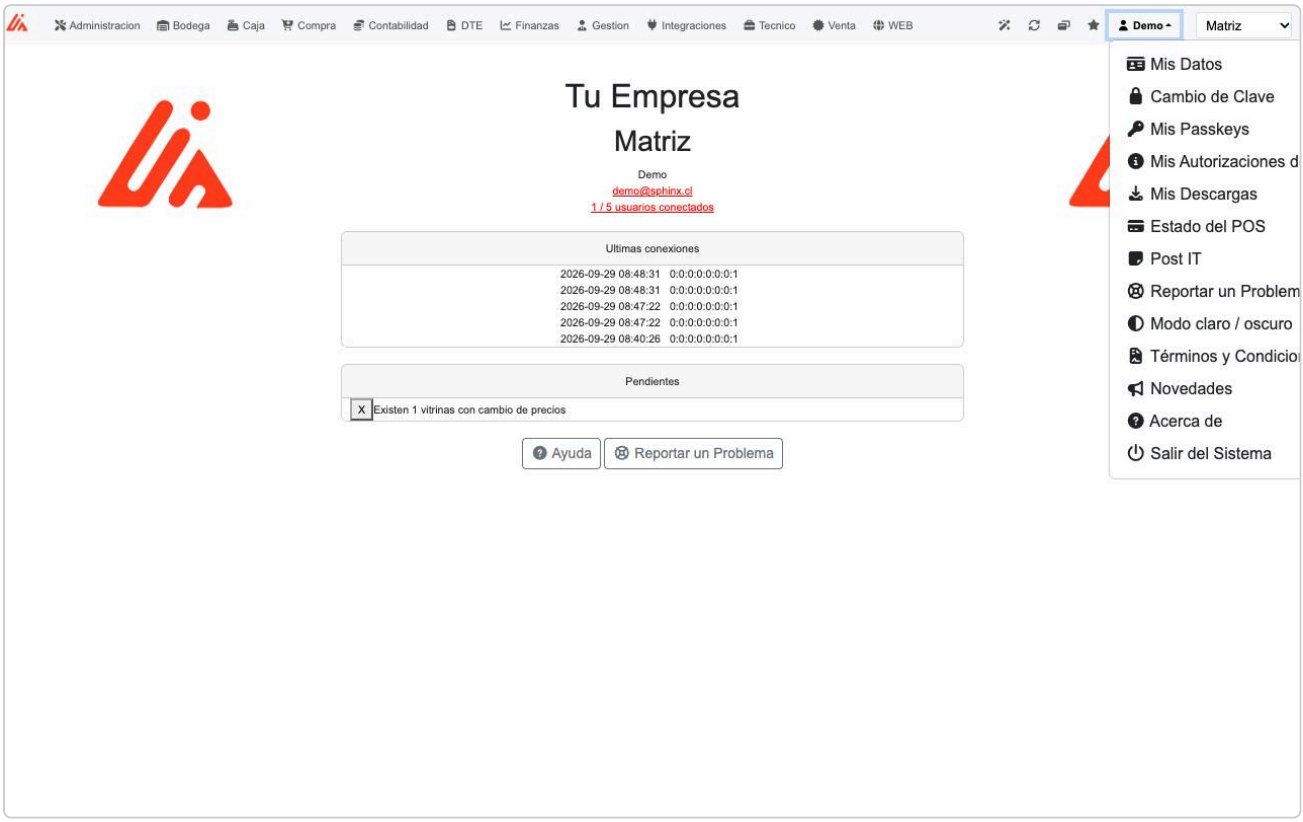
A la derecha de la barra está la **sucursal** en que está conectado. Todo lo que haga -una venta, un envío, una caja- queda en esa sucursal. Si tiene acceso a más de una, cámbiela en ese combo: el sistema recarga la pantalla ya en la sucursal nueva. Con muchas sucursales el combo trae un buscador.

Los iconos de la barra

- 🔄 **Actualizar Pantalla**: vuelve a cargar la pantalla. Si el icono gira solo, es porque hay una versión nueva de Sphinx: apriételo para tomarla.

- **Nueva Pantalla**: abre Sphinx en otra ventana, para tener dos pantallas a la vez.
- **Autorizar**: sólo lo ve quien aprueba autorizaciones; se enciende cuando hay alguna esperando. Ver la guía Autorizaciones dentro de un documento.

El menú de su usuario



Su nombre, en la barra, abre lo que es suyo y no de una pantalla:

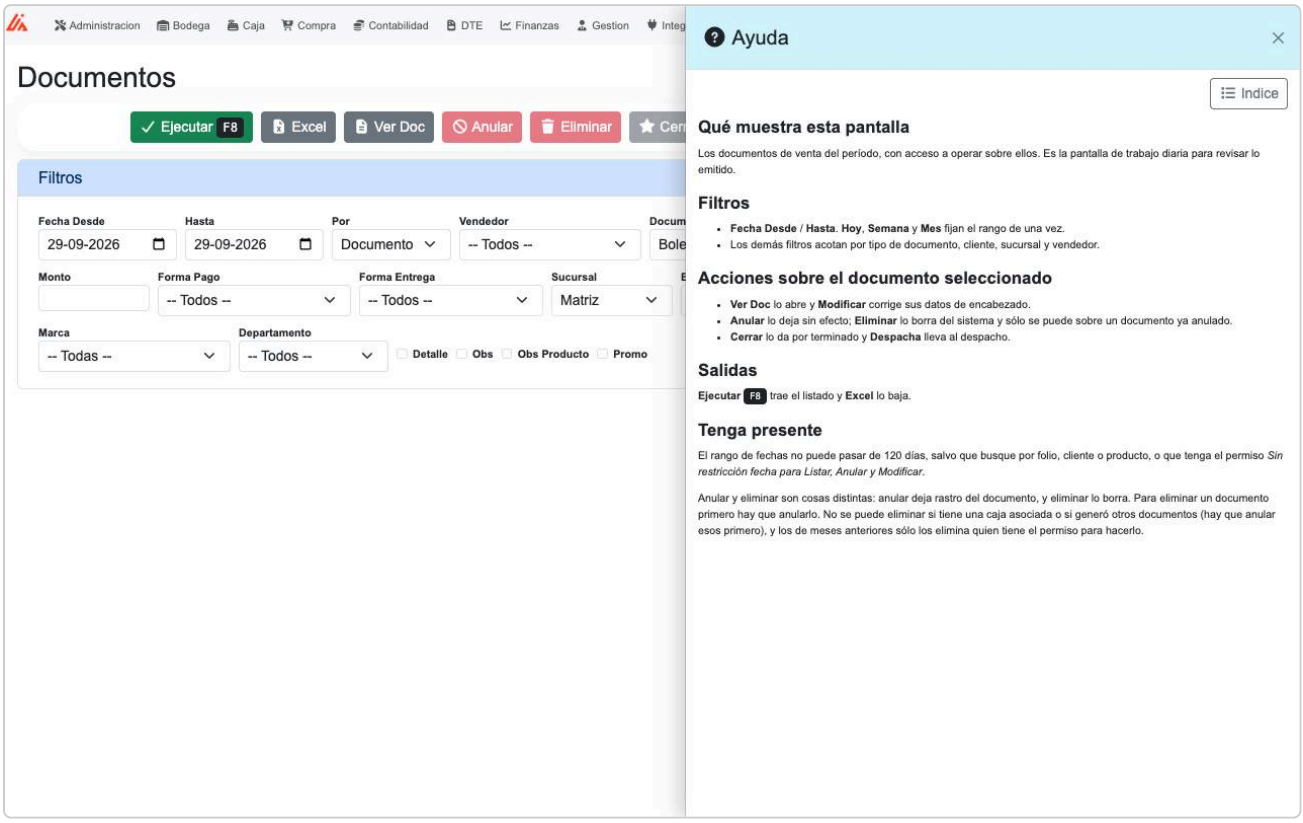
- **Mis Datos**, **Cambio de Clave** y **Mis Passkeys**.
- **Mis Autorizaciones del mes** y **Mis Descargas**: los reportes que pidió generar y quedaron listos para bajar (un punto rojo avisa que hay alguno nuevo).
- **Estado del POS** y **Post IT**.
- **Reportar un Problema**, con su bandeja de **Mis Tickets**.
- **Modo claro / oscuro**: *Claro*, *Oscuro* o *Automático*, que sigue el modo de su computador.
- **Términos y Condiciones**, **Novedades** (qué cambió en cada versión) y **Acerca de**.
- **Salir del Sistema**, que cierra su sesión.

Tenga presente

- En cualquier pantalla, `F1` abre su ayuda y `F9` reporta un problema: ver la guía La ayuda del sistema (F1).
- Si al abrir una pantalla aparece un aviso de que no hay conexión, el servidor no contestó (por ejemplo, porque se está actualizando): espere unos segundos y use **Reintentar**.

La ayuda del sistema (F1)

Cada pantalla de Sphinx trae su propia ayuda: qué muestra, cómo se usa y qué tener presente. Se abre con una tecla, sin salir de lo que está haciendo.



Abrir la ayuda de una pantalla

- Apriete F1 en cualquier pantalla. La ayuda se abre en un **panel a la derecha** y la pantalla sigue a la vista y usable, así que puede ir leyendo mientras trabaja.
- Si está en un diálogo (por ejemplo, el de anular un documento), F1 abre la ayuda de ese diálogo y no la de la pantalla de atrás. En la barra de título del diálogo también aparece el botón ? cuando tiene ayuda escrita.
- Apriete F1 otra vez, o la **X** del panel, para cerrarla.
- En la grilla de un **voucher** contable y en la de la **cartola**, F1 copia la celda de la fila de arriba: para abrir la ayuda desde ahí, salga primero de la grilla.

El índice

El botón **Índice** del panel muestra todas las ayudas a las que usted tiene acceso:

- Primero las **guías de proceso**, agrupadas por tema: explican un recorrido que cruza varias pantallas (una venta, una compra, el día de la caja, el cierre del mes).
- Después las **pantallas**, en el orden del menú, con las ayudas de sus diálogos debajo.
- El buscador de arriba filtra por lo que escriba: el nombre de una pantalla, de un grupo o de una guía.

Dentro de una ayuda, los textos en azul llevan a otra ayuda o a una guía, en el mismo panel.

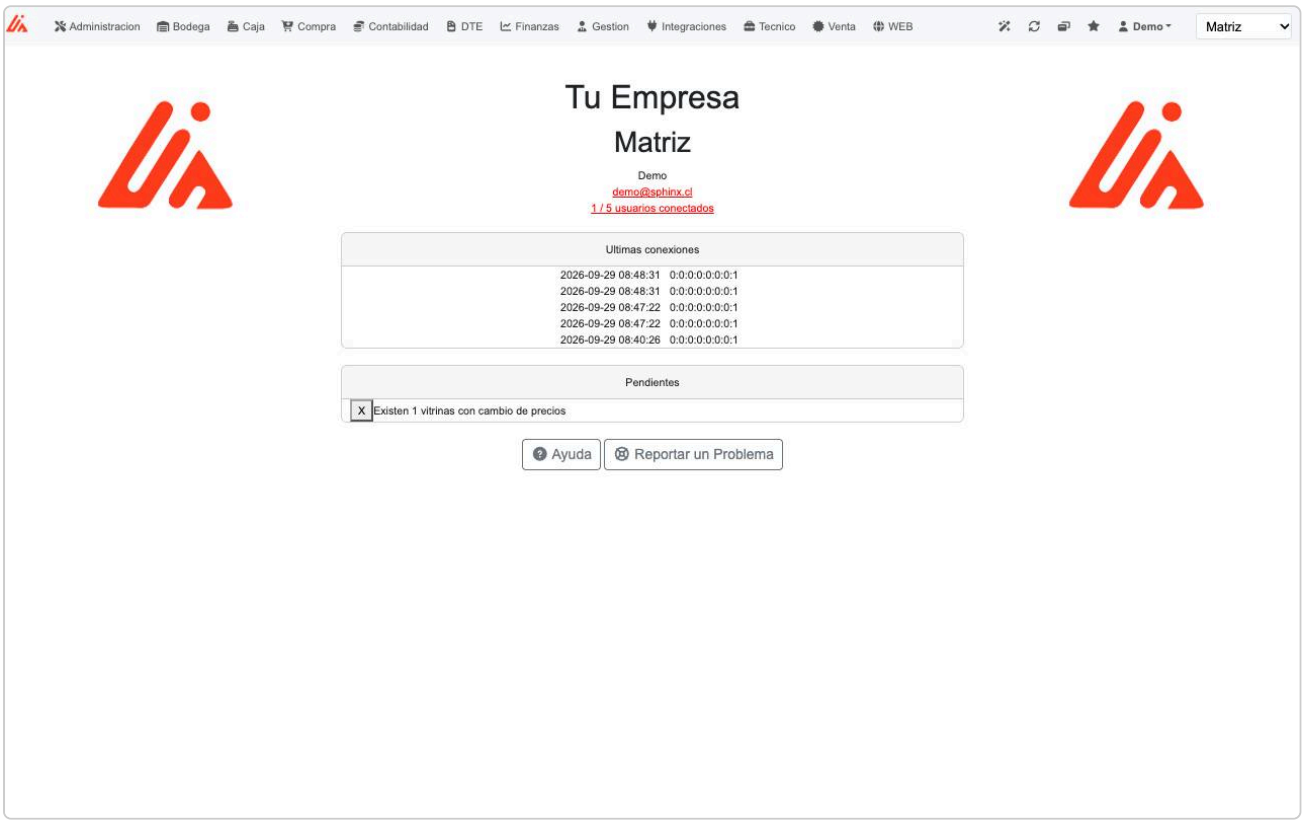
Cuando algo no funciona

Si la ayuda no resuelve su duda o el sistema no hace lo que debería, apriete F9 en esa misma pantalla: abre **Reportar un Problema** con la pantalla, su usuario y su sucursal ya anotados, para que soporte sepa dónde estaba. Puede agregar una captura de pantalla, y la respuesta le llega a **Mis Tickets**, en el menú de su usuario. El detalle está en la ayuda de Reportar un Problema.

Tenga presente

- Todo lo que muestra la ayuda está también en el **manual en PDF**, en el mismo orden, con una captura de cada pantalla.
- El menú y su uso están en la guía El menú de Sphinx.

Inicio



Qué muestra esta pantalla

Es la pantalla de inicio del sistema. Resume con quién está trabajando: la empresa y la sucursal de la conexión actual, su nombre de usuario y su email.

- **Usuarios conectados**: cuántas sesiones hay abiertas en este momento (y el máximo permitido, si la licencia lo limita). Si tiene permiso, el número es un enlace al detalle de quiénes están conectados.
- **Últimas conexiones**: fecha, dirección IP y sucursal de sus ingresos anteriores. Revise está lista si sospecha que alguien más uso su usuario.
- **Pendientes**: tareas que el sistema dejó esperando su intervención. Cada una trae un botón que lo lleva directo a la pantalla donde se resuelve. Cada pendiente lo ve sólo quien tiene en su perfil la pantalla que lo resuelve (ver la lista más abajo).

Si aparece el aviso de que no tiene email configurado, pídale a su administrador que lo cargue: sin email no puede recuperar su clave ni recibir los documentos y avisos que envía el sistema.

Qué pendientes pueden aparecer

Pendiente	Quién lo ve
El certificado digital está expirado o vence dentro de los próximos 15 días.	Quien tiene **DTE > Parametros**.
Quedan pocos folios de un tipo de documento electrónico, con los días que se estima que alcanzan.	Quien tiene **Timbraje Electronico** (ve todas las sucursales) o **Folios** (ve sólo la sucursal en que está conectado).
Documentos electrónicos de venta emitidos hace más de 24 horas que siguen en su estado inicial, sin haber completado su envío al SII.	Quien tiene **Estado de Documentos**.
Post IT pendientes de responder.	Quien puede responder los **Post IT**.
Vitrinas con cambio de precios.	Quien puede editar las **Vitrinas**.
Envíos de mercadería hechos desde su sucursal que llevan más de dos días sin recepcionarse.	Quien tiene **Envio Mercaderia** y el reporte de **Documentos** de Bodega.
Recepciones de mercadería de su sucursal pendientes por más de dos días.	Quien tiene **Recepcion de Mercaderia**.
Facturas de compra pendientes, que todavía no se crean ni se asocian.	Quien tiene el reporte de **Documentos** de Compra y puede ver ese tipo de documento.
Un problema en la configuración de las sucursales y bodegas de la tienda web (por ejemplo, que falta la sucursal web o que una sucursal tiene más de una bodega para la venta web).	Quien tiene **Mantenedores > General**, si la instalación tiene tienda web.

Cómo moverse

- Todas las pantallas se abren desde el menú de la barra superior; lo que ve ahí depende de los permisos de su perfil.
- El combo de la barra cambia la empresa y la sucursal en que está trabajando, entre las que tiene asignadas.
- Los iconos de la barra (al pasar el mouse cada uno dice qué hace):
  - **Actualizar Pantalla**: vuelve a leer sus permisos y recarga la pantalla. Úselo cuando el administrador le haya cambiado el perfil, para no tener que salir y volver a entrar.
  - **Nueva Pantalla**: abre la pantalla actual en otra ventana, para trabajar en dos cosas a la vez.
  - **Autorizar**: sólo la ven quienes resuelven autorizaciones; abre las solicitudes que esperan su respuesta.

- Al hacer clic en su nombre se abre su menú personal: **Mis Datos**, **Cambio de Clave**, **Mis Passkeys** (si su instalación las usa), **Mis Autorizaciones del mes**, **Mis Descargas**, **Estado del POS**, **Post IT**, **Reportar un Problema**, **Modo claro / oscuro** (Claro, Oscuro o Automático, que sigue al de su computador), **Términos y Condiciones**, **Novedades**, **Acerca de** y **Salir del Sistema**.
- Para volver a esta pantalla, use el logo o el nombre del sistema en la barra superior.
- Si está poniendo en marcha una instalación nueva, la guía Primeros pasos de una empresa nueva dice en qué orden configurarla.

Cómo se entra al sistema

- Con su **Nombre de Usuario** y su **Clave**.
- Con una **Passkey**, si registró una en **Mis Passkeys**: el navegador se la ofrece al hacer clic en el campo de usuario.
- Con el botón de **Google**, si su instalación lo tiene habilitado: entra la cuenta de Google cuyo correo es el de su ficha de usuario.

La Passkey y el ingreso con Google sólo funcionan si entra al sistema por una conexión segura (`https`).

Si olvidó su clave, use **¿Olvidó su clave?** en la pantalla de ingreso: escribe su nombre de usuario, le llega un código al email de su ficha, y con ese código elige una clave nueva. El código vence a los pocos minutos y sirve una sola vez.

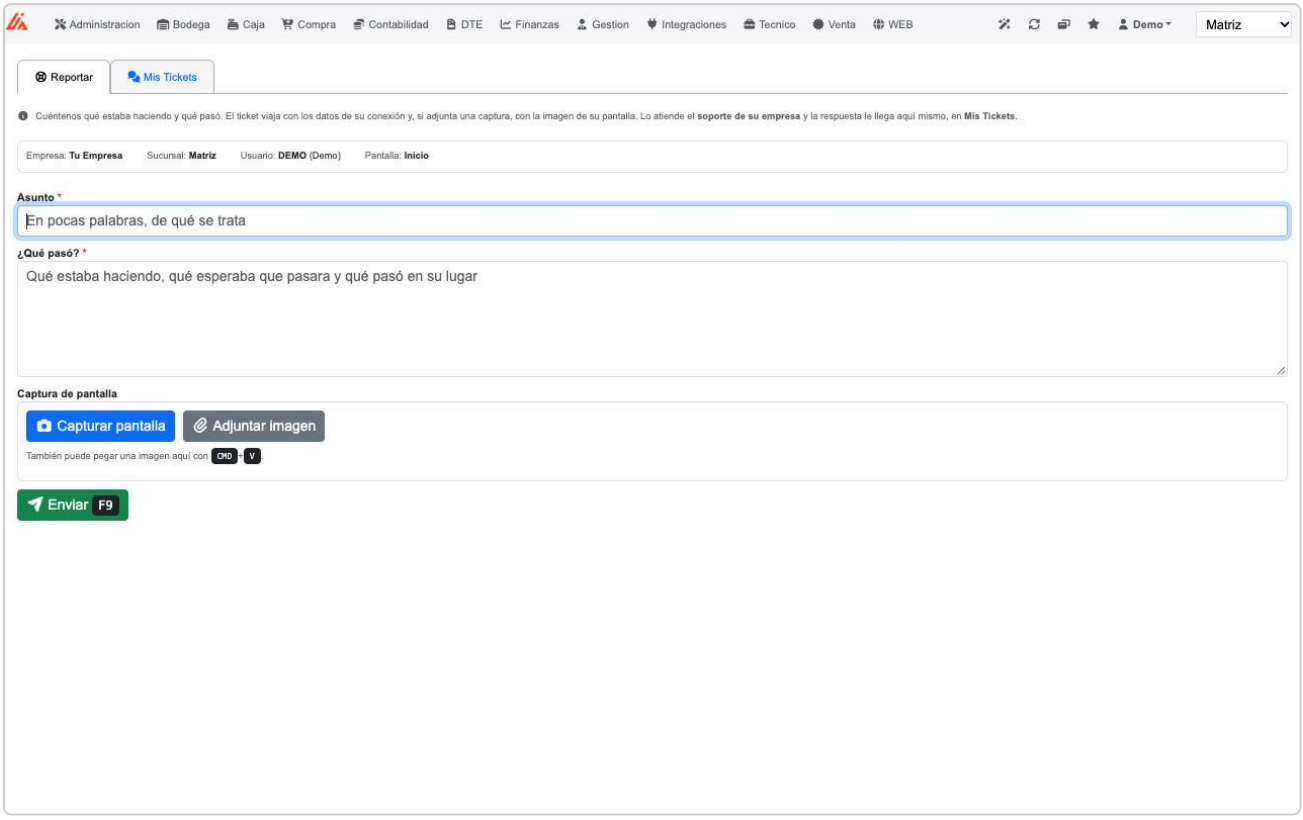
Atajos

Tecla	Acción
F1	Abre la ayuda de la pantalla en la que esté parado, incluso dentro de un diálogo. Vuelva a apretarla para cerrar el panel.
F9	Reportar un Problema: abre el aviso a soporte desde cualquier pantalla, también dentro de un diálogo. El reporte sale a su nombre.

Tenga presente

- La licencia cuenta las **sesiones abiertas al mismo tiempo**, no los usuarios creados. Si al entrar aparece *Sistema sin licencias disponibles*, es que ya está ocupado todo el cupo de la licencia: basta con que alguien salga del sistema con **Salir del Sistema**. Al entrar, las sesiones que usted mismo tenga abiertas en otro equipo no le quitan cupo.

Reportar un Problema



Qué muestra esta pantalla

Dos pestañas: **Reportar**, el formulario para avisar que algo no está funcionando como debería, y **Mis Tickets**, su bandeja —cada problema que reportó, con su conversación completa y su estado—. Se abre desde cualquier pantalla del sistema con la tecla **F9** o con el botón **Reportar un Problema** de la barra de arriba. Si está trabajando en un diálogo, ese mismo botón está también en su barra de título, y el ticket sale a nombre del diálogo que está mirando y no de la pantalla de atrás.

El ticket viaja con los datos de su conexión ya puestos —empresa, sucursal, usuario y la pantalla desde la que lo abrió—, así no tiene que explicar dónde estaba. Esos datos se muestran arriba para que los vea antes de mandarlo.

Según cómo esté configurada su instalación, el ticket lo atiende el **soporte de su empresa** o **Soporte Sphinx** —el texto de arriba le dice cuál—. En los dos casos la respuesta le llega **aquí mismo**, a la pestaña Mis Tickets: cuando haya una sin leer, va a ver un punto rojo junto a su nombre en la barra y en el menú, y si su usuario tiene correo, además le llega un aviso (el correo solo avisa: la conversación vive en el sistema).

Cómo reportar

- **Asunto**: de qué se trata, en pocas palabras. Es obligatorio, porque es lo que va a ver soporte en la lista, así que ayuda que sea concreto.
- **¿Qué pasó?**: qué estaba haciendo, qué esperaba que pasara y qué pasó en su lugar. Si el sistema mostró un mensaje, cópielo tal cual. También es obligatorio.

- **Capturar pantalla**: el navegador le va a pedir permiso para compartir. Normalmente ya viene elegida esta misma pestaña y basta con confirmar; si le muestra una lista, elija la pestaña del sistema. De ahí el sistema saca una sola foto y deja de compartir de inmediato. Este formulario se esconde mientras tanto, para que en la imagen salga el problema y no él. Si su navegador no puede capturar, este botón no aparece: saque la captura con su sistema operativo y péguela o adjúntela.
- **Adjuntar imagen**: si prefiere sacar la captura con su computador, adjunte el archivo. También puede pegar una imagen en cualquier parte de esta pantalla con **CTRL+V** (**CMD+V** en Mac); si está escribiendo en un campo y lo que copió trae texto además de imagen, se pega el texto.
- La imagen adjunta se ve abajo antes de mandarla, y **Quitar** la saca si se equivocó.
- **Enviar** —o de nuevo **F9**— manda el ticket y lo deja en Mis Tickets. Si algo falla en el envío el sistema se lo dice en el momento: mientras no aparezca el mensaje de confirmación, el reporte no quedó.
- El mismo reporte no se manda dos veces: si vuelve a enviar un asunto y un detalle idénticos a los de un ticket suyo que sigue abierto, el sistema se lo dice y le indica el número. Lo que tenga que agregar va en ese ticket, en Mis Tickets.

Mis Tickets

- La lista muestra sus tickets con su estado: **Esperando respuesta** (lo tiene el soporte de su empresa), **En Soporte Sphinx** (fue derivado allá), **Respondido** y **Cerrado**. El punto rojo marca la respuesta que todavía no abre.
- El botón 💬 abre la conversación: su reporte original y todo lo que se ha contestado, de quién y cuándo.
- **Agregar** suma información al ticket —más detalle, o la respuesta a lo que soporte le preguntó—. Si ya se lo habían respondido, vuelve a la cola de quien lo atiende.
- **Ya se resolvió, cerrar** lo da por terminado. Un ticket cerrado ya no recibe mensajes: si el problema vuelve, reporte uno nuevo.

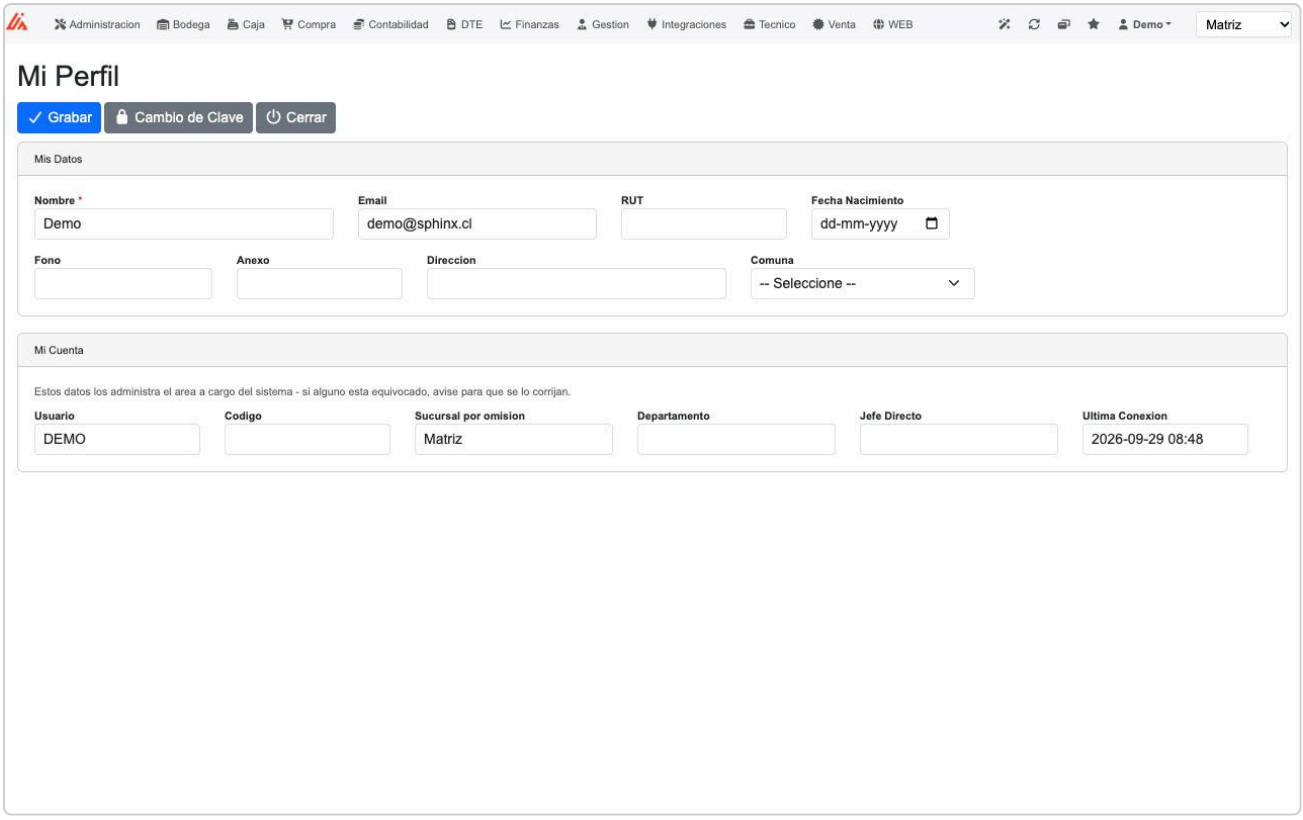
Tenga presente

La captura muestra **todo lo que hay en la pantalla** en ese momento, incluidos datos de clientes, precios o documentos. Revise la vista previa antes de enviar y, si hay algo que no corresponde compartir, quítela y descríbala con palabras.

Si arriba aparece el aviso de que **su empresa no tiene soporte contratado**, el reporte se envía lo mismo y se revisa, pero la atención se cobra. El aviso sale de su contrato, no de esta pantalla: si cree que está equivocado, consúltelo antes de enviar.

Esta pantalla no reemplaza a los canales de urgencia: si el sistema está caído por completo, no va a poder abrirla.

Mis Datos



Qué muestra esta pantalla

Sus propios datos. Se abre desde el menú, haciendo click en su nombre arriba a la derecha, junto con el resto de las opciones que son suyas: cambio de clave, passkeys, sus autorizaciones del mes y sus descargas.

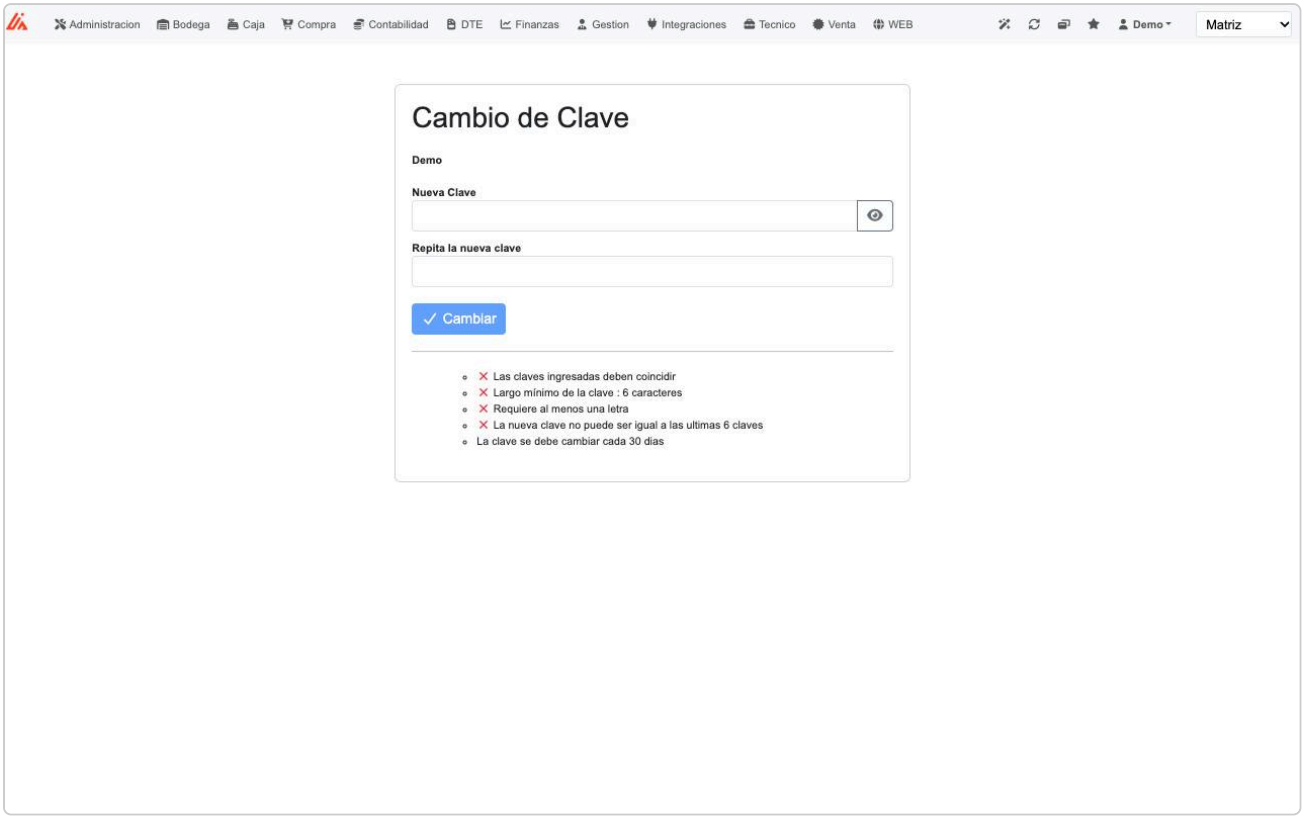
Cómo usarla

- **Mis Datos** son los que usted mismo puede corregir: nombre, email, identificación, fecha de nacimiento, fono, anexo, dirección y comuna. Cambie lo que necesite y apriete **Grabar**.
- **Cambio de Clave** abre la pantalla para cambiar su clave.
- **Mi Cuenta** es solo informativo: usuario, código, sucursal, departamento, jefe directo y última conexión.

Tenga presente

Su nombre es el que ve el resto del sistema (documentos, autorizaciones, auditoría), así que al grabarlo la barra de menú se actualiza sola. Lo de **Mi Cuenta** no se edita acá: eso lo maneja Administración de Usuarios, igual que sus perfiles y permisos. Todo cambio queda registrado en la auditoría del sistema.

Cambio de Clave



Qué muestra esta pantalla

El cambio de su clave de acceso al sistema.

Cómo usarla

1. Escriba la **Nueva Clave** y repítala en el segundo campo. El botón del ojo permite verla mientras la escribe.
2. Revise la lista de **requisitos** del pie: se van marcando a medida que la clave los cumple. Mientras falte uno, el cambio se rechaza.
3. Apriete **Cambiar**.

Qué exige la clave

Las exigencias las define el administrador en **Parámetros del Sistema**, pestaña Seguridad, y la lista del pie muestra las que rigen en su instalación. Pueden ser:

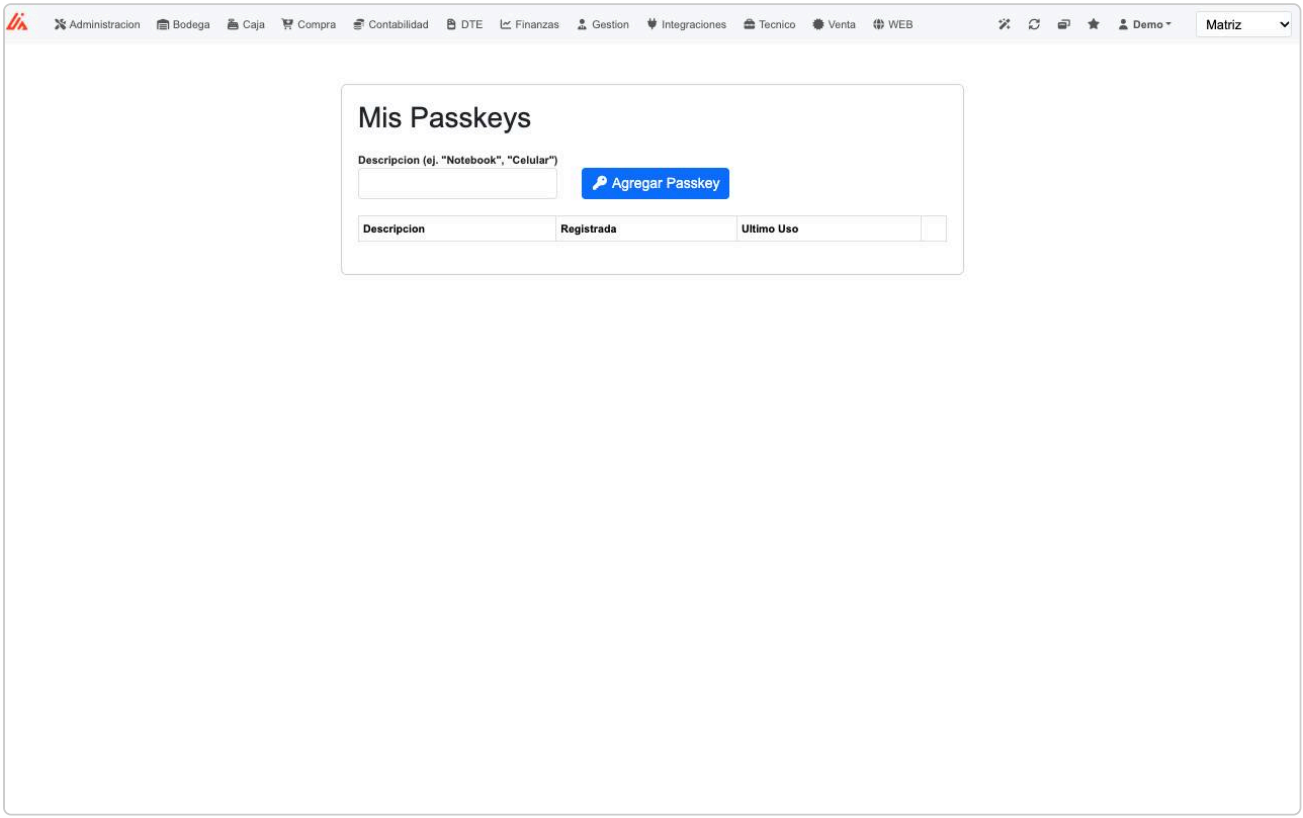
- Un **largo mínimo** y al menos una letra.
- Al menos un número y al menos un carácter especial, si se exigen.
- Que no sea igual a ninguna de sus últimas claves.
- Si se exige **complejidad**: al menos seis caracteres, sin tres o más caracteres seguidos de su nombre de usuario ni de su nombre completo, y con caracteres de al menos tres de estas cuatro categorías: mayúsculas, minúsculas, dígitos y caracteres especiales.

Los caracteres especiales que el sistema reconoce son sólo `~ ! @ # $ % ^ & * ( ) _ -`. Otros signos (un punto, una coma, un espacio) se pueden usar, pero no cuentan como carácter especial.

Tenga presente

- Si aparece el aviso de que debe cambiar la clave, es porque expiró: no podrá seguir usando el sistema hasta cambiarla.
- La clave es personal. Compartirla deja las acciones de otra persona registradas a su nombre en la auditoría.

Mis Passkeys



Qué muestra esta pantalla

Sus passkeys registradas: las credenciales con que entra al sistema sin escribir la clave, usando la huella, el rostro o el PIN del propio dispositivo.

Cómo agregar una

1. Escriba una **Descripción** que le permita reconocer el dispositivo ("Notebook", "Celular").
2. Apriete **Agregar Passkey** y siga lo que le pida el navegador o el sistema operativo.

La tabla lista cada passkey con su fecha de registro y su último uso, y permite eliminarla.

Tenga presente

- La passkey queda guardada en **ese** dispositivo: registre una por cada equipo desde el que trabaje.
- Si pierde el dispositivo, elimine su passkey desde aquí de inmediato.
- Si aparece el aviso de que debe agregar una, es porque su usuario tiene exigido el segundo factor y no podrá seguir sin registrarla.

Términos y Condiciones

Términos de Uso y Política de Privacidad

Esta pantalla muestra las condiciones bajo las cuales usted usa el sistema y cómo se tratan sus datos personales, según lo exige la Ley N° 21.719 de protección de datos personales.

La primera vez

Mientras no acepte la versión vigente, el sistema lo trae siempre a esta pantalla y no lo deja entrar a ninguna otra. Lea el texto, marque **He leído y acepto...** y presione **Aceptar y continuar**. Si prefiere no aceptar, **Salir** cierra la sesión.

Después

Puede volver a esta pantalla cuando quiera para releer el texto, desde el menú de su usuario, en **Términos y Condiciones**. Arriba aparece la fecha en que usted lo aceptó, y al pie la versión que estuvo leyendo.

Si el texto cambia

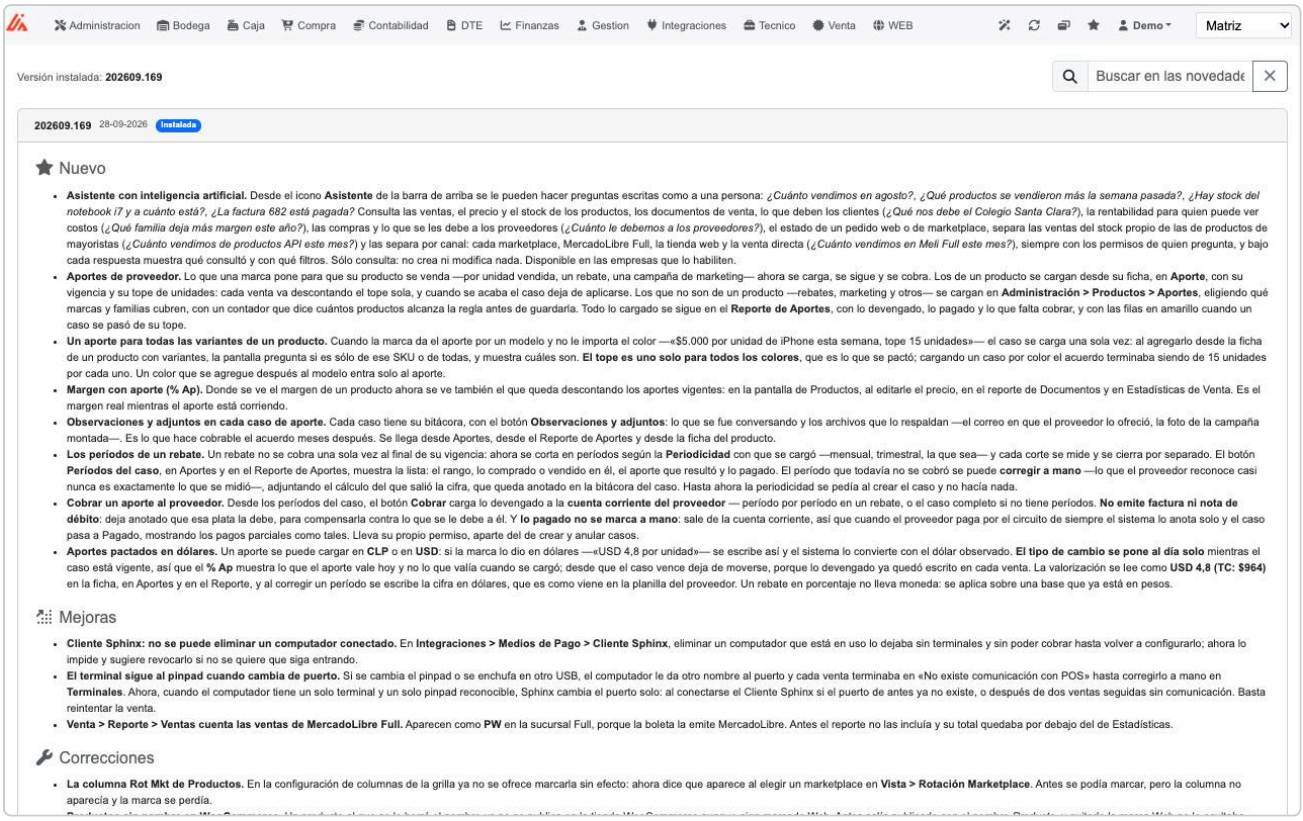
Cuando se publica una versión nueva de los términos, el sistema vuelve a pedirle que la lea y la acepte la próxima vez que se conecte. Su aceptación anterior queda registrada igual: en la auditoría se guarda cada aceptación con su fecha, la dirección IP desde la que se hizo y la versión aceptada.

Cookies

El sistema usa sólo cookies técnicas, necesarias para mantener su sesión abierta y recordar la base a la que se conectó. No hay cookies de publicidad ni de terceros. El detalle está en el punto 5 del texto.

Cómo se entra al sistema, con el aviso de cookies y esta pantalla, se explica en la guía Entrar a Sphinx.

Novedades



Qué muestra esta pantalla

Lo que cambió en Sistema Sphinx en cada versión, de la más nueva a la más antigua: lo que se agregó, lo que se mejoró y lo que se corrigió. La versión que está funcionando en este servidor aparece marcada como **Instalada**.

Cuándo usarla

- Después de una actualización, para saber qué va a encontrar distinto.
- Cuando una pantalla dejó de comportarse como antes, para ver si el cambio fue intencional y en qué versión ocurrió.
- Para revisar si algo que reportó ya quedó corregido.

Recorrer las versiones

Se muestran de a diez. El botón **Ver más versiones** agrega las siguientes al final de la lista, y al lado se indica cuántas van a la vista del total.

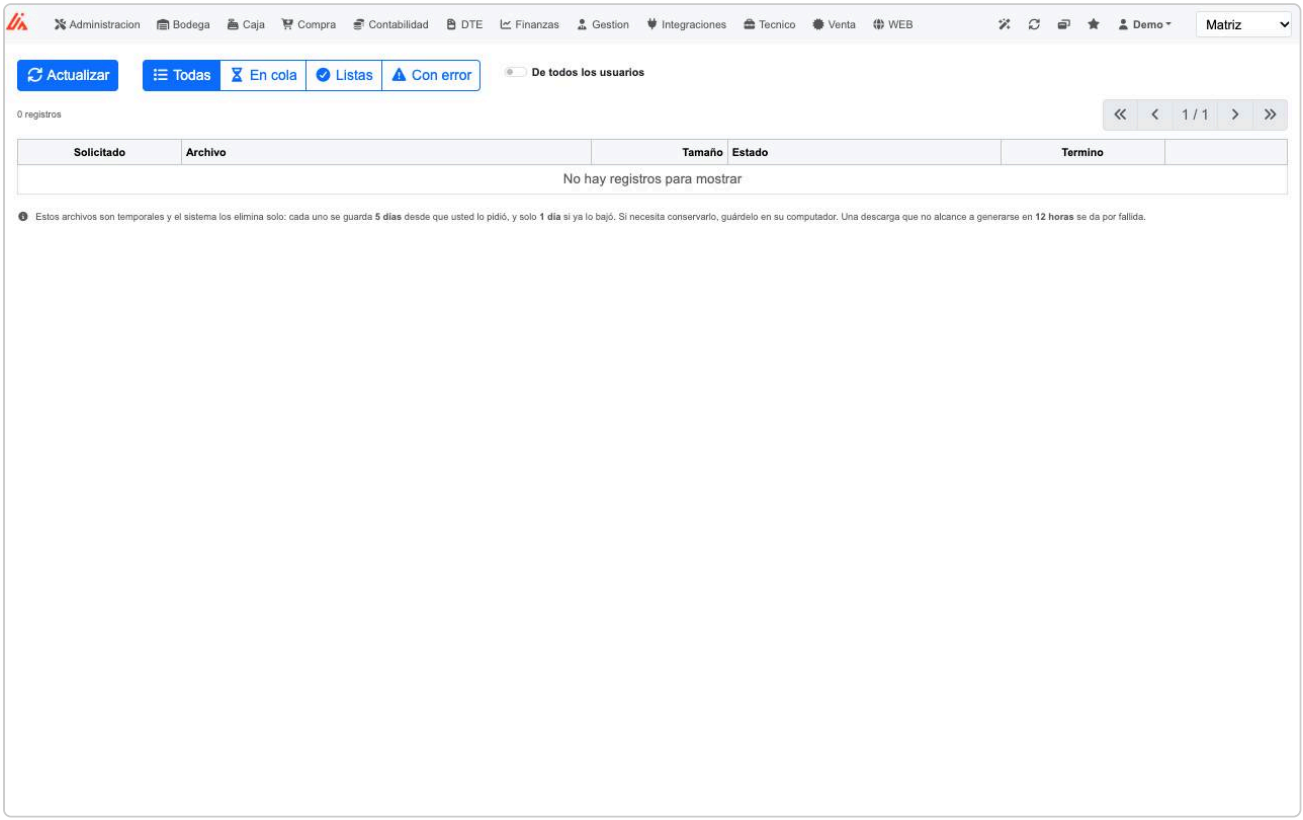
Buscar

El recuadro de búsqueda deja sólo las versiones que mencionen lo que escriba; busca en todas, no sólo en las que están a la vista. También sirve escribir un número de versión completo o parcial (por ejemplo **202608**).

Atajos

Tecla	Acción
F1	Abre esta ayuda desde cualquier pantalla.

Mis Descargas



Qué muestra esta pantalla

Los archivos que usted mandó a generar y que el sistema le guarda por unos días para que los baje cuando quiera. Sirve para los reportes grandes, que se demoran demasiado como para quedarse esperando frente a la pantalla: los pide, sigue trabajando, y vuelve acá a buscarlos.

Cómo usarla

- Cada archivo muestra su **Estado**: **EN COLA** mientras espera su turno, **GENERANDO** mientras el sistema lo está armando, **LISTO** cuando ya se puede bajar, o el motivo del problema si algo falló.
- Los archivos se generan de a pocos a la vez, por orden de llegada: así uno grande no le quita velocidad al resto del sistema. Por eso el suyo puede quedar un rato **EN COLA** antes de empezar.
- El botón baja el archivo; aparece solo cuando está listo.
- Las que todavía no ha bajado van destacadas con un punto azul, para que vea de una lo que le falta.
- El botón elimina la descarga. En las que están **EN COLA** aparece como y cancela la generación: el sistema ya no la va a armar.

- Los botones de arriba eligen qué mostrar: **Todas**, las que están **En cola** (esperando turno o generándose), las **Listas** para bajar o las que quedaron **Con error**.
- **Actualizar** vuelve a consultar. Mientras haya algo en cola o generándose la pantalla se refresca sola.

Tenga presente

Los archivos son **temporales** y el sistema los elimina solo, sin avisar. Cada uno se guarda **5 días** contados desde que usted lo pidió, y solo **1 día** si ya lo bajó: bajar un archivo no lo conserva, al contrario, acorta el plazo, porque ya cumplió su propósito. Si necesita guardar uno, **grábelo en su equipo** apenas lo baje.

Una descarga que no alcance a generarse en **12 horas** se da por fallida: eso pasa cuando el servidor se reinicia mientras la estaba armando. En ese caso vuelva a pedirla desde la pantalla que la genera.

Cada usuario ve únicamente sus propias descargas.

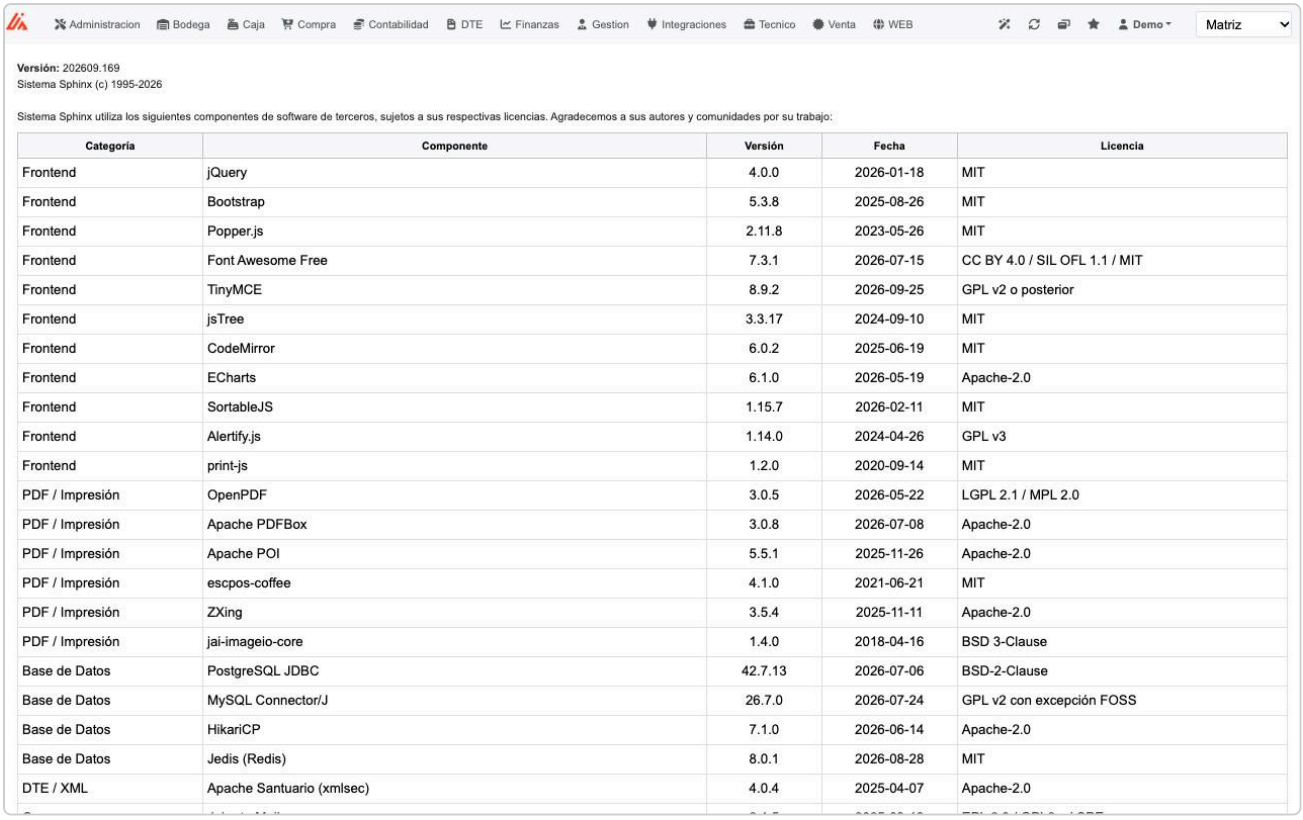
Para el administrador

Si tiene el perfil de administración le aparece el switch **De todos los usuarios**. Con eso la pantalla deja de mostrar sus descargas y pasa a mostrar las de cualquiera, con una columna **Usuario** que dice de quién es cada archivo. Los botones de filtro siguen funcionando igual, así que puede mirar todas, solo la cola, solo las listas o solo las que fallaron.

Al prender el switch queda seleccionado **En cola**, que es la **cola de generación** propiamente tal: sale de lo más antiguo a lo más nuevo, o sea en el orden en que el sistema los va a atender. Sirve para cuando alguien reclama que su reporte no sale: ahí se ve cuántos hay antes que el suyo y cuál es el que tiene la cola tomada. Puede eliminar o cancelar la descarga de cualquiera para soltarla. Las que ya están **GENERANDO** se terminan de generar igual aunque las elimine (cortarlas a la mitad dejaría el trabajo a medias), pero el archivo se descarta al terminar.

Bajar o eliminar la descarga de otro usuario **queda registrado en la auditoría**, porque un reporte ajeno puede tener información que no le corresponde ver.

Acerca de



Categoría	Componente	Versión	Fecha	Licencia
Frontend	jQuery	4.0.0	2026-01-18	MIT
Frontend	Bootstrap	5.3.8	2025-08-26	MIT
Frontend	Popper.js	2.11.8	2023-05-26	MIT
Frontend	Font Awesome Free	7.3.1	2026-07-15	CC BY 4.0 / SIL OFL 1.1 / MIT
Frontend	TinyMCE	8.9.2	2026-09-25	GPL v2 o posterior
Frontend	jsTree	3.3.17	2024-09-10	MIT
Frontend	CodeMirror	6.0.2	2025-06-19	MIT
Frontend	ECharts	6.1.0	2026-05-19	Apache-2.0
Frontend	SortableJS	1.15.7	2026-02-11	MIT
Frontend	Alertify.js	1.14.0	2024-04-26	GPL v3
Frontend	print-js	1.2.0	2020-09-14	MIT
PDF / Impresión	OpenPDF	3.0.5	2026-05-22	LGPL 2.1 / MPL 2.0
PDF / Impresión	Apache PDFBox	3.0.8	2026-07-08	Apache-2.0
PDF / Impresión	Apache POI	5.5.1	2025-11-26	Apache-2.0
PDF / Impresión	escpos-coffee	4.1.0	2021-06-21	MIT
PDF / Impresión	ZXing	3.5.4	2025-11-11	Apache-2.0
PDF / Impresión	jai-imageio-core	1.4.0	2018-04-16	BSD 3-Clause
Base de Datos	PostgreSQL JDBC	42.7.13	2026-07-06	BSD-2-Clause
Base de Datos	MySQL Connector/J	26.7.0	2026-07-24	GPL v2 con excepción FOSS
Base de Datos	HikariCP	7.1.0	2026-06-14	Apache-2.0
Base de Datos	Jedis (Redis)	8.0.1	2026-08-28	MIT
DTE / XML	Apache Santuario (xmlsec)	4.0.4	2025-04-07	Apache-2.0

Qué muestra esta pantalla

El detalle de la versión instalada de Sistema Sphinx y el listado de componentes de software de terceros que utiliza, con su versión y su licencia.

Cuándo usarla

- Para confirmar que versión quedó instalada después de una actualización.
- Para responder consultas de auditoría sobre licencias de terceros.
- Al reportar un problema: incluya siempre la versión que aparece aquí.

Atajos

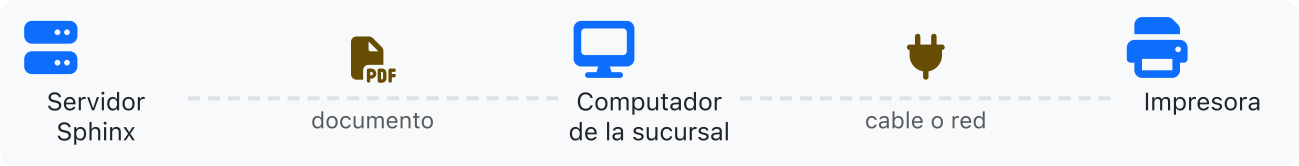
Tecla	Acción
F1	Abre esta ayuda desde cualquier pantalla.

Guías de proceso

Puesta en marcha

Cómo imprime Sphinx

Sphinx corre en internet y el documento se arma en el servidor, así que para que llegue al papel tiene que recorrer un camino hasta la impresora. Hay cuatro, y cada sucursal elige el que le acomoda. Los documentos salen en formato **Carta** (impresora láser o de tinta) o **Térmico** (el rollo de 80 mm de las boletas).



1. Desde el navegador
Se elige **Carta** o **Termico** y se aprieta **Imprimir**: aparece el cuadro de impresión del navegador y se elige la impresora.
Sólo necesita la impresora instalada en el computador

↓

2. Como PDF
Con **Ver** se abre el PDF y se imprime desde el visor; con **Bajar** queda guardado en el computador.
Sirve también para enviarlo o archivarlo

↓

3. Directo, con el Cliente Sphinx
El documento sale solo en la impresora del computador de la caja, sin cuadro de impresión.
Necesita el Cliente Sphinx en ese computador

↓

4. Directo desde el servidor *(casos especiales)*
El servidor le manda el documento a una impresora de la red de la sucursal, sin programa en el computador.
Necesita que el servidor alcance la impresora

Cuál conviene

- **Para empezar, o para una oficina que imprime poco:** el navegador (1) o el PDF (2). No hay nada que instalar; basta que el computador tenga su impresora. Déjela como **predeterminada** en el computador para no tener que elegirla cada vez.

- **Para una caja que emite boletas todo el día:** el Cliente Sphinx (3). La boleta sale sola al grabarla, en la impresora que corresponde, sin que el cajero apriete nada más. Se instala una vez: vea Instalar el Cliente Sphinx.
- **La impresión directa desde el servidor** (4) es para instalaciones que ya la tienen andando: el servidor tiene que llegar a la impresora, lo que hoy sólo se hace por la **VPN de Sphinx**. No abra la impresora ni el computador a internet (con una redirección de puertos en el router o un nombre dinámico) para usarla: si necesita imprimir directo, instale el Cliente Sphinx.

Paso a paso

1. **Instalar la impresora en el computador**, como cualquier impresora, y probarla con una página de prueba. Si es térmica, con el papel de 80 mm.
2. **Si va a imprimir directo**, instalar el Cliente Sphinx en ese computador. Sus impresoras aparecen solas en Sphinx, con el nombre del computador adelante. Las de la opción 4 se crean a mano en Administración > Mantenedores > General, tabla **Impresoras**, una por impresora, con su sucursal, su tipo (carta o térmica), la dirección del equipo y el nombre de la impresora en él.
3. **Decir qué sale por dónde.** En Administración > Documentos > Impresoras elija la sucursal y, para cada tipo de documento, la **Impresora**. Ahí aparecen **Carta** y **Termico** (el navegador) y las impresoras directas de esa sucursal. Es la que queda elegida al abrir el documento; el usuario la puede cambiar en el momento.
4. **Imprimir.** Al grabar o abrir un documento, abajo están el combo **Impresora** y los botones **Imprimir**, **Ver** y **Bajar** (ver la ayuda del documento). Con una impresora directa, **Imprimir** la manda sin preguntar nada más.

Impresión automática y ticket

- Con el parámetro **Impresión automática** (Administración > Parámetros del Sistema, pestaña **Ventas**, que viene apagado), la boleta o factura de venta se imprime sola al grabarla, una vez. Si su tipo tiene una impresora directa asignada, sale directo; si tiene Carta o Termico, se abre sola la impresión del navegador.
- La columna **Impresora Ticket** de Impresoras sirve cuando la empresa usa ticket (parámetro **Ticket**, pestaña Documentos): es la impresora del comprobante que se entrega en caja o en la venta, y se imprime con el botón **Ticket** del documento.
- **Impresora Despacho** es la de la orden de despacho que va a bodega: al imprimir directo el documento, la orden sale además por esa impresora, donde se prepara la mercadería.

Cuando no sale

- **Por el navegador o el PDF:** es la impresora del computador. Pruebe imprimir otra cosa desde ese mismo computador.
- **Con el Cliente Sphinx:** abra Estado del POS, en el menú de su usuario. Muestra las impresoras de cada computador de su sucursal (**Desconectada**, **No imprime**) y lo que se mandó a imprimir y **no salió en cinco minutos**, porque el computador estaba apagado o sin conexión. Eso no se imprime solo después: se decide ahí si **Imprimir de nuevo** o **Descartar**.
- Revise también que el tipo de documento tenga la impresora correcta en Administración > Documentos > Impresoras.

Tenga presente

- Una impresora directa imprime en el formato que le corresponde: una térmica no sirve para una factura en carta, y al revés.
- Las impresoras de un computador con Cliente Sphinx son de la sucursal de ese computador: si el computador se cambia de sucursal, se van con él.
- Cada impresión queda anotada en las observaciones del documento, con la impresora y el usuario. Para imprimir hace falta el permiso de imprimir ese tipo de documento.

Dar acceso a un usuario nuevo

Qué hay que configurar para que una persona que llega a la empresa pueda entrar a Sphinx y hacer su trabajo —ni más ni menos—, y qué hacer cuando se va.

1. Crear el usuario
Usuario, nombre y, sobre todo, su **Email**.
Nace habilitado, con una clave que nadie conoce.

↓

2. Asignarle perfiles
Deciden qué pantallas ve, qué botones tiene y qué documentos puede hacer.
Varios perfiles se suman.

↓

3. Dónde opera y a qué precio
Empresas, sucursales y bodegas; listas de precio y descuento máximo.
Sin la bodega marcada, no la ve.

↓

4. Primer ingreso
Define su clave con *¿Olvidó su clave?*, o usted se la fija.
Opcional: passkey como segundo factor.

↓

5. Cuando se va
Se **desactiva**, no se borra.
Su historia queda intacta.

1. Crear el usuario

En Administración > Usuarios > Usuarios apriete **Nuevo**, complete los datos obligatorios y presione **Acepta**. El **Email** es el dato que más importa: sin él no puede recuperar su clave ni recibir avisos, y es con el que se le reconoce si su instalación permite entrar con la cuenta de Google.

El usuario nace **habilitado**, pero con una clave al azar que no conoce nadie, ni siquiera el administrador. Cómo entra la primera vez se ve en el paso 4.

2. Perfiles: qué ve y qué puede hacer

Marque en **Perfiles** los que correspondan a su cargo. Lo que habilita cada perfil se define en Administración > Usuarios > Perfiles, en tres niveles:

- **Módulos**: las pantallas que aparecen en su menú.
- **Permisos de cada módulo**: los botones y acciones dentro de la pantalla (editar, ver costos, anular...). Explican que dos personas vean la misma pantalla con botones distintos.
- **Documentos**: qué puede hacer con cada tipo de documento —crear, ver, modificar, imprimir, anular...—. Anular y desanular se dan por separado para los documentos **reales** (los que ya tienen folio) y los **pendientes** (los que todavía no tienen): así alguien puede anular sus propios borradores sin poder anular una factura ya emitida.

Si ya hay alguien que hace el mismo trabajo, **Copiar de otro usuario** deja marcados los mismos perfiles que él. Los perfiles se suman: el usuario tiene todo lo que le dé cualquiera de ellos.

3. Dónde opera y a qué precio

- **Empresa / Sucursal / Bodega**: en el árbol marque dónde puede operar, y en el combo de arriba con cuál entra. Un usuario sin una bodega marcada no la ve, aunque su perfil le dé la pantalla.
- **Listas** y **Lista por omisión**: con qué listas de precio puede vender y cuál toma por defecto.
- **Descuento Máximo**: hasta cuánto puede descontar en una venta. Pasado ese tope, la venta pide autorización.

Si no le elige lista ni sucursal, al crearlo el sistema le asigna la primera lista marcada y la primera sucursal marcada, con una de sus bodegas, para que pueda vender desde el primer día.

Las autorizaciones

Hay dos lados, y los dos se marcan en los perfiles:

- **Quién autoriza**: los permisos del módulo Finanzas > Autorizaciones, uno por tipo de autorización (crédito, descuento, stock...). Quien tenga el de un tipo ve esas solicitudes de las sucursales que tiene marcadas; el jefe o el departamento del usuario no deciden nada.
- **Quién no necesita pedirla**: los permisos *No Autorización* ... de cada pantalla de documento.

La guía Autorizaciones dentro de un documento explica el recorrido completo.

4. El primer ingreso

Como nadie conoce su clave inicial, el usuario entra de una de estas formas:

- **¿Olvidó su clave?** en la pantalla de ingreso: escribe su usuario y le llega un código al Email de su ficha, con el que elige su clave. Es la forma recomendada, porque la clave la conoce sólo él.

- **Con su cuenta de Google**, si su instalación lo tiene habilitado (Parámetros del Sistema, pestaña Seguridad): entra con la cuenta de Google cuyo correo sea el Email de su ficha.
- O usted le fija una con el botón **Clave** de su ficha y se la comunica. La ventana muestra los requisitos que exige la pestaña Seguridad de Parámetros del Sistema y no deja grabar una clave que no los cumpla.

Segundo factor con passkey

- Una **passkey** es una credencial guardada en el dispositivo de la persona (huella, rostro o PIN). Cada uno la registra desde su menú personal, en Mis Passkeys, una por cada equipo desde el que trabaje.
- Quien tiene una passkey registrada, después de su clave tiene que confirmar con ella: queda con segundo factor.
- Para exigirlo, marque **Exigir 2FA con Passkey** en su ficha (aparece si su instalación usa passkeys): la próxima vez que entre, el sistema no lo deja seguir hasta que registre una.
- Un usuario con passkey, o con el segundo factor exigido, ya no puede entrar con la cuenta de Google, que es un solo factor.
- Si pierde su equipo, **Borrar Passkeys** en su ficha le elimina las registradas para que vuelva a enrolar una.

5. Cuando alguien deja la empresa

1. Presione **Desactivar** en su ficha. Queda sin acceso y se conserva todo lo que hizo: documentos, autorizaciones y auditoría siguen diciendo quién fue. **Borrar** es sólo para un usuario creado por error.
2. Si tenía tarjeta de autorización de despacho, bórrela en Autorización de Despacho.
3. Borre sus passkeys, si las tenía en un equipo suyo.
4. Reasigne a quienes dependían de él en el organigrama.

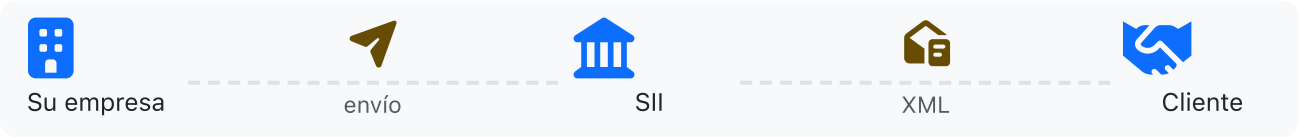
Si vuelve, en un usuario desactivado el botón **Clave** dice **Activar**: se le fija una clave nueva y recupera el acceso.

Tenga presente

- Cambiar un perfil afecta a todos los que lo tienen. Para una excepción de una sola persona, cree un perfil aparte.
- Sólo quien tiene el permiso *Permite Administrador* puede asignarle a otro el perfil de administrador.
- Para saber si alguien está conectado ahora, use Conectados; sus ingresos de los últimos 3 meses están en el botón **Conexiones** de su ficha.

Folios y documentos electrónicos

Cómo se consiguen los folios con que se emiten facturas, boletas, guías y notas electrónicas, qué pasa con un documento desde que se graba hasta que el SII lo acepta, y qué hacer con lo que llega de los proveedores.



1. Pedir folios al SII CAF
En Timbraje Electrónico, por sucursal y por tipo de documento.
Quedan folios disponibles para emitir.

↓

2. Repartir entre sucursales *(opcional)*
Se piden una vez y se dividen o se mueven a otra sucursal.
Sólo antes de empezar a usarlos.

↓

3. Emitir
Al grabarse, el documento toma su folio y el sistema lo firma con el certificado de la empresa.
Desde aquí ya no se puede borrar.

↓

4. Envío y respuesta del SII
El sistema lo envía solo, cada 30 minutos, y pregunta en qué quedó.
Aceptado, con reparos o rechazado.

↓

5. Aceptado
El XML se le envía al cliente.
Si hay que corregirlo, se hace con una nota de crédito.

Pedir folios

1. En DTE > Timbraje Electrónico elija la **Sucursal** en el filtro: los folios se piden por sucursal.
2. Apriete **Agregar**, elija el **Tipo** de documento y **Consultar**: el SII dice cuántos folios puede entregar. Indique la **Cantidad** y apriete **Obtener** (cómo solicitarlos).
3. Prefiera siempre **Agregar**: Sphinx entra al SII con el certificado cargado en DTE > Parámetros, así que no necesita tenerlo instalado en su computador. **Upload** es la alternativa manual: bajar el archivo del CAF desde el sitio del SII —ahí sí con el certificado instalado en su equipo— y subirlo.

Los tipos marcados con **Timbraje Automático** (DTE > Parámetros, pestaña Documentos) no hay que pedirlos: cada media hora el sistema revisa lo que queda y baja más según el consumo de los últimos 30 días. Si el SII rechaza esa bajada, el aviso llega a la casilla de *Email Rechazados*, y hay que atenderlo el mismo día.

Dividir un CAF entre sucursales

Si prefiere pedir los folios una sola vez —por ejemplo en la casa matriz— y repartirlos, use **Dividir** en la fila del CAF (cómo dividir): elige la sucursal de destino y la cantidad, y la parte separada aparece como un CAF más de esa sucursal. **Mover** pasa el rango completo a otra sucursal.

- El botón **Dividir** aparece sólo si *Permite dividir CAF* está en Sí en DTE > Parámetros.
- Un CAF que ya se empezó a usar para emitir no se divide (salvo que ya se haya dividido antes), ni uno caducado o sin folios disponibles.
- Lo que se divide o se mueve deja de estar en la sucursal de origen de inmediato: reparta según lo que consume cada una.

El certificado digital

Todo pasa por el certificado cargado en DTE > Parámetros: con él se firma cada documento y se entra al SII a pedir folios. Cuando le quedan menos de **15 días**, o ya venció, aparece en los **Pendientes** de la pantalla de inicio —a quien tiene acceso a DTE > Parámetros— y en rojo en la barra de esa pantalla. Renuévelo antes de la fecha: con el certificado vencido no se firma, no se envía y no se piden folios. Para cambiarlo, escriba la clave en **Clave de Certificado** y presione **Cambiar**.

Emitir y seguir el envío

- Una factura, boleta, guía o nota electrónica toma su folio al grabarse —o, si es un documento que queda pendiente para Caja, al cobrarse e imprimirse (ver El ciclo de una venta)—. En ese momento el sistema lo firma.
- No hay que enviarlo a mano: cada 30 minutos el sistema envía al SII lo firmado, consulta la respuesta de los envíos anteriores y, a los aceptados, les manda el XML al cliente.
- El resultado se ve en DTE > Estado de Documentos, documento por documento: **aceptado** (verde), **aceptado con reparos** (amarillo: es válido, pero lea la glosa) o **rechazado** (rojo, con el motivo). La respuesta de cada paquete enviado, por su TrackID, está en DTE > Estado de Envío.
- Un documento con más de 24 horas sin enviar aparece en los **Pendientes** de la pantalla de inicio.

Si el SII lo rechaza

1. Lea el motivo en **Respuesta del SII**, en Estado de Documentos.
2. Si la causa no está en el documento (el certificado vencido, un folio que no calza con el CAF, un tipo de documento no autorizado), corríjala: el sistema vuelve a enviar las facturas, notas y boletas rechazadas, armadas de nuevo con los datos del momento, hasta cinco veces, y **Enviar** —que con el estado rechazado dice *Reenviar al SII*— lo adelanta. Las guías de despacho rechazadas no se reenvían solas: se mandan con ese botón.
3. Si el error está en el documento mismo, anúlelo desde su reporte de documentos: un documento **rechazado** por el SII se anula **sin nota de crédito**, porque para el SII nunca fue válido. Después emita uno nuevo, correcto.

Anular un documento aceptado

Un documento electrónico que ya tiene folio y no fue rechazado no se puede borrar: al anularlo, el sistema **emite solo la nota de crédito electrónica** que lo anula completo (si lo que se anula es una nota de crédito, emite una nota de débito). La pantalla lo avisa antes con «Se va a generar Nota de Crédito Electrónica». Esa nota sigue el mismo recorrido: se firma, se envía y el SII la acepta o la rechaza. Un documento electrónico anulado no se desanula.

Lo que llega de los proveedores

- Los documentos que le emiten sus proveedores llegan por la casilla de intercambio y aparecen solos en DTE > Recepción de Documentos; el sistema revisa la casilla cada 30 minutos. Con la casilla central de Sphinx no hay nada que configurar.
- Al recibir un envío, el sistema le responde solo al proveedor con el **acuse de recibo**: que el archivo llegó. Eso no es aceptar la factura.
- **Aceptar o reclamar** un documento recibido se hace en DTE > Registro de Compra y Venta, con el botón **Acuse** del detalle de compras. Tiene plazo legal: lo que no se reclama a tiempo se entiende aceptado.
- Para ingresarlos a compras, use Compra > Centralización, que los trae con proveedor, folio y totales puestos (ver El ciclo de una compra). Recibir el XML no ingresa nada al stock ni a la cuenta del proveedor.
- Si un cliente reclama una factura suya, aparece en DTE > Ventas Rechazadas.

Tenga presente

- Quedarse sin folios detiene la emisión. La columna **Estimado** de Timbraje dice para cuántos días alcanzan, y los folios por agotarse aparecen en los Pendientes de la pantalla de inicio. Si igual se acaban en plena venta, el aviso trae el botón **Bajar folios del SII**, que pide folios para esa sucursal en el momento; después se vuelve a emitir.
- Los CAF caducan. Los folios que quedaron sin usar en un CAF vencido se anulan ante el SII con **Anular**, en la fila del CAF.
- El **Resumen de Ventas Diarias** (consumo de folios de las boletas) ya no lo exige el SII: no hay que generarlo ni enviarlo, y su pantalla queda sólo para consultar lo que se envió antes.
- Revise Estado de Documentos a diario: un documento emitido y no aceptado es un problema tributario, no sólo del sistema.

Instalar el Cliente Sphinx

El **Cliente Sphinx** es un programa chico que se instala en el computador de la caja o del mesón. Sphinx corre en internet y el navegador no puede hablarle a lo que está enchufado al computador; el Cliente Sphinx hace de puente. Hace falta para dos cosas:

- **Imprimir directo** en las impresoras instaladas en ese computador —la boleta en la térmica, la guía en la láser— sin pasar por el cuadro de impresión del navegador (ver Cómo imprime Sphinx).
- **Cobrar con un terminal POS conectado por cable** (Transbank) a ese computador (ver Cobrar con terminal POS).

Si en esa sucursal sólo se imprime desde el navegador y el POS cobra por internet, no hace falta instalarlo.

1. Instalar el programa
En el computador de la sucursal, desde la misma dirección con que entra a Sphinx.

↓

2. Se conecta solo
Aparece en la lista de Cliente Sphinx **sin sucursal**: todavía no imprime ni cobra.
Estado: Sin Sucursal

↓

3. Reconocerlo
Se le pone nombre y se le asigna la sucursal. Desde ahí es un computador de la empresa.
Estado: Enrolada

↓

4. Impresoras y POS
Sus impresoras aparecen solas; el POS por cable se agrega en Terminales.

↓

5. Se mantiene al día solo
Cuando hay una versión nueva, se actualiza sin que nadie haga nada.

Lo que necesita el computador

- Windows, Mac o Linux (sólo **Ubuntu** o **Debian**), en una versión que todavía reciba actualizaciones de su fabricante.
- En Windows y Mac, **Java 21 o superior** instalado. En Linux no hace falta: el instalador lo pone.
- Internet para llegar a su servidor Sphinx y, si va a cobrar por cable, un puerto USB o serial libre para el POS.
- Las impresoras que va a usar, **instaladas en el computador** como cualquier impresora, y probadas: el Cliente Sphinx imprime en ellas, no las instala.

Paso a paso

1. **Instalar en Windows o Mac.** Abra en el navegador la dirección de su Sphinx seguida de `/install.jar` (por ejemplo *https://suempresa.sphinx.cl/install.jar*) y abra el archivo que se baja con doble clic. Si el doble clic no lo abre, en una ventana de comandos escriba `java -jar install.jar` en la carpeta donde quedó.
   - En **Carpeta de destino** deje la que propone: en Windows es **C:\Sphinx**.
   - En **URL Sphinx** escriba la dirección de su servidor, la misma con que entra al sistema.
   - En Windows, en el paso de los accesos directos marque **Lanzar en el inicio**, para que el programa arranque solo cada vez que se prenda el computador.
   - En Mac ese paso no aparece: el programa queda programado solo para arrancar cada vez que se inicia sesión en el computador. Para que arranque la primera vez, cierre la sesión y vuelva a entrar.
2. **Instalar en Linux.** Abra una terminal (`CTRL`+`ALT`+`T` en Ubuntu) y ejecute, con la dirección de su servidor:

   ```
   wget -qO- https://suempresa.sphinx.cl/install | sudo /bin/bash
   ```

   Pide la clave de administrador del computador. En un Debian sin `sudo`, entre primero como administrador con `su` y ejecute el mismo comando sin `sudo`. El comando instala Java y el programa, y lo deja corriendo como servicio que arranca solo.
3. **Reconocer el computador.** En Integraciones > Medios de Pago > Cliente Sphinx aparece el computador recién instalado con estado **Sin Sucursal** (la columna **Computador** dice el nombre del equipo, que sirve para saber cuál es). Póngale un **Nombre** que se entienda —«Caja 1 Centro»— y asígnele la **Sucursal**. En su siguiente conexión queda **Enrolada**.
4. **Revisar las impresoras.** El programa informa solo las impresoras instaladas en el computador, y aparecen con el nombre del computador adelante. Asígnelas a cada tipo de documento en Administración > Documentos > Impresoras.
5. **Agregar el POS**, si tiene uno por cable: en Integraciones > Medios de Pago > Terminales elija el computador, apriete **Obtener Puertos** y **Agregar**, y pruebe con **Poll**.

Cómo se actualiza

No hay que reinstalarlo. El programa revisa cada pocos minutos si su servidor tiene una versión nueva y, si la hay, la baja y la aplica **cuando la caja está libre**: nunca en medio de un cobro ni mientras imprime la boleta. La columna **Versión** de Cliente Sphinx muestra en qué versión está cada computador.

Si algo no anda

- **No aparece en la lista:** revise que el computador tenga internet y que la URL escrita al instalar sea la de su servidor.
- **Aparece pero no imprime ni cobra:** probablemente sigue **Sin Sucursal**. Asígnesela.
- Desde el mismo computador, Estado del POS (en el menú de su usuario) dice si el computador está conectado, si el POS responde y si las impresoras están bien.
- El botón **Log** de Terminales muestra lo que registró el programa de ese computador: es lo que pide soporte cuando algo falla.

Tenga presente

- El programa tiene que estar corriendo para imprimir y cobrar: un computador apagado no imprime lo que se le manda. Lo que no sale en cinco minutos queda en Estado del POS para imprimirlo de nuevo.
- En **Linux**, el sistema revisa cada pocos minutos que el programa esté corriendo y lo levanta si se cayó. Además, el computador queda programado para **apagarse solo a medianoche**.
- Al cambiar un computador de sucursal, sus impresoras se van con él.
- Un computador que se da de baja se saca con **Revocar** en Cliente Sphinx, para que no siga entrando.

Primeros pasos de una empresa nueva

El orden para dejar lista una instalación de Sphinx antes de emitir el primer documento. Cada paso usa lo que dejó el anterior: un usuario no puede entrar si no existen sus sucursales, bodegas y listas de precio, y no se factura electrónicamente sin certificado ni folios. Cada paso enlaza a la guía o a la ayuda que lo explica en detalle.

1. Empresa, sucursales y parámetros
Los datos de la empresa, sus sucursales y bodegas, las listas de precio y las reglas generales del sistema.

↓

2. Facturación electrónica
El certificado digital y los folios que autoriza el SII.
Sin esto no se emite ningún documento electrónico.

↓

3. Impresoras
Por dónde sale cada documento en cada sucursal.

↓

4. Usuarios y perfiles
Quién entra y qué puede hacer cada uno.

↓

5. Catálogo
Familias, marcas, productos, precios y el stock con que se empieza.
+ El stock inicial entra a cada bodega

↓

6. Formas de pago y caja
Cómo se pacta la venta y con qué se cobra.

↓

7. Lo opcional
Tienda web, marketplaces y terminales POS.
Sólo si la empresa los contrató.

1. Empresa, sucursales y parámetros

- En Administración > Mantenedores > General revise la tabla *Empresa* y cree las *Sucursales* y sus *Bodegas*. Ahí también están los *Departamentos*, que se usan después para saber quiénes son los jefes de sucursal y los vendedores.
- En Mantenedores > Producto, tabla *Listas*, cree las listas de precio con que se va a vender. Hacen falta antes de crear usuarios: un usuario sin lista de precios no puede entrar al sistema. La guía Los precios explica cómo se usan.
- En Parámetros del Sistema recorra las pestañas: el IVA (**General**), la casa matriz y la bodega central (**Sucursales**), el perfil de administrador y los departamentos de cada rol (**Departamentos**), las reglas de venta (**Ventas**) y el servidor de correo (**Correo**), que se prueba con su botón **CHECK**: por ahí salen los correos del sistema, como las cartas de cobranza y los avisos.

2. Facturación electrónica

- En DTE > Parámetros, pestaña **Certificado**, cargue el certificado digital (archivo *.p12* o *.pfx*) con su clave. Después apriete **Resoluciones**, para traer desde el SII los datos autorizados de la empresa, y **Probar**, para confirmar que el sistema se autentica con ese certificado.
- En Timbraje Electrónico pida los folios de cada tipo de documento con **Agregar**, sucursal por sucursal.
- El recorrido completo, desde pedir folios hasta la respuesta del SII, está en la guía Folios y documentos electrónicos.

3. Impresoras

- Elija cómo va a imprimir cada sucursal —desde el navegador, como PDF o directo a la impresora— con la guía Cómo imprime Sphinx.
- En Administración > Documentos > Impresoras indique a qué impresora sale cada tipo de documento en cada sucursal.
- Para imprimir directo desde el computador de la caja, instale ahí el programa de la guía Instalar el Cliente Sphinx.

4. Usuarios y perfiles

- Arme primero los perfiles en Administración > Usuarios > Perfiles: qué pantallas, botones y documentos tiene cada cargo (vendedor, cajero, bodeguero...).
- Después cree a cada persona en Usuarios, con su email, sus perfiles, sus empresas, sucursales, bodegas y listas de precio. Si le falta cualquiera de esas cosas, el sistema no la deja entrar.

- El detalle, incluido cómo entra la primera vez y qué hacer cuando alguien se va, está en la guía Dar acceso a un usuario nuevo. Las reglas que piden el visto bueno de una jefatura, en Autorizaciones dentro de un documento.

5. Catálogo

- Siga la guía Carga inicial del catálogo: familias, marcas, productos (de a uno o con una planilla), precios y el stock inicial de cada bodega, en ese orden.
- Cómo se calcula cada precio, y qué límites tiene el vendedor para cambiarlo, está en Los precios.

6. Formas de pago y caja

- En Mantenedores > Documento están las *Formas de Pago* con que se pacta la venta (contado, crédito...) y los *Bancos/Tarjeta de la empresa*, que son las cuentas propias que ofrecen la caja y los depósitos.
- En Forma de Pago / Caja indique con qué se puede cobrar cada forma de pago (efectivo, cheque, tarjeta, transferencia...), y en **Parámetros del Sistema > pestaña Caja** cuáles de esos medios usa la empresa.
- El trabajo diario de la caja se explica en El día de la caja, y la venta a crédito en Cobranza y crédito.

7. Lo opcional

- **Tienda web**: su configuración está en Web > Parámetros, y el recorrido de un pedido en Pedidos de la tienda y los marketplaces.
- **Marketplaces**: la conexión con cada uno se configura en Integraciones > Marketplace > Parámetros.
- **Terminales POS**: se registran en Integraciones > Medios de Pago > Terminales, y el cobro se explica en Cobrar con terminal POS.

Tenga presente

- El perfil que se elige como *Perfil de Administrador* en Parámetros del Sistema no se puede borrar y siempre conserva el acceso a Parámetros, Usuarios, Perfiles y Mantenedores: es la garantía de que la instalación no quede sin quién la administre.
- Lo que falte en un combo de cualquier pantalla casi siempre se crea en un mantenedor de **Administración > Mantenedores**.

Ventas y caja

Autorizaciones dentro de un documento

Qué pasa cuando un documento rompe una regla del negocio —un descuento mayor al permitido, una venta sobre el cupo del cliente, un producto sin stock— y necesita el visto bueno de una jefatura para poder grabarse. Mientras espera, el documento **no está grabado**.

1. Se arma el documento
El vendedor, cajero o comprador lo completa y aprieta **Acepta**.

↓

2. ¿Rompe alguna regla?
El sistema revisa las reglas al grabar.
Si no rompe ninguna, se graba y el recorrido termina aquí.

↓

3. Solicitud de autorización
Una línea por cada regla rota, con una justificación.
El documento todavía no se graba.

↓

4. Espera la respuesta
Quien tiene el permiso de cada tipo la ve en Finanzas > Autorizaciones, con aviso sonoro.
Se puede esperar en pantalla o dejarla pendiente.

↓

5. ¿Todo autorizado?
Sí: el documento se graba. **Una rechazada**: se rechaza todo.
Sólo con todas aprobadas el documento existe.

Paso a paso

1. **Grabar.** Al apretar **Acepta** en el documento (por ejemplo en una venta), si rompe alguna regla se abre la Solicitud de autorización con una fila por cada regla: qué regla es y el detalle (el producto, el precio, el cupo del cliente...).

2. **Pedir.** Escriba la **Justificación** —una sola para toda la solicitud, que ve quien autoriza— y apriete **Solicita**. Desde ahí puede quedarse esperando en la pantalla, o apretar **Pendiente** para dejarla en espera y seguir con otra venta. **Aborta** retira la solicitud.
3. **Resolver.** Quien tiene el permiso de ese tipo ve la solicitud en Finanzas > Autorizaciones: la estrella ★ **Autorizar** de la barra parpadea y suena el aviso que haya elegido. Marca las filas, escribe si quiere una **Respuesta** y aprieta ✓ **Autorizar** o ✕ **Rechazar**.
4. **Resultado.** Cuando la última regla queda aprobada, el documento se graba solo, aunque quien lo pidió haya dejado la solicitud pendiente. Si estaba esperando en pantalla, la solicitud se cierra y el documento sigue su curso normal.
5. **Seguimiento.** Quien pidió ve cómo quedó cada solicitud en su menú de usuario, en Mis Autorizaciones del mes; desde ahí abre el documento ya grabado.

Si se rechaza

- Basta **una** regla rechazada para que se rechace la solicitud entera: las que seguían pendientes quedan rechazadas con ella y el documento no se graba.
- Si estaba esperando en pantalla, la solicitud muestra la respuesta de quien rechazó; al cerrarla, el documento sigue en pantalla sin grabar. Puede corregir lo que rompía la regla (quitar el descuento, cambiar la forma de pago) y volver a grabar, o cancelarlo.
- Una solicitud que nadie resuelve en **30 días** se anula sola: queda rechazada con la respuesta *Anulación automática*.

Qué reglas piden autorización

En la **venta**:

- **Crédito**: con una forma de pago a crédito, el total supera el cupo disponible del cliente.
- **Descuento**: un precio queda bajo lo que permite el descuento máximo (el del usuario, que se define en Usuarios, o el del producto si la instalación lo usa). **Recargo**: un precio queda sobre el recargo máximo del producto.
- **Precio fijo**: en una lista de precio fijo, cualquier precio distinto del de la lista.
- **Margen**: el margen del documento queda bajo el *Mínimo de Utilidad* de Parámetros del Sistema (pestaña Ventas), cuando el monto llega a *Para montos superiores a*.
- **Fuera de lista**, **cantidad limitada** de una promoción, **forma de pago** restringida, **cambio de nombre** del cliente y documento con **O/C repetida**.

En otros documentos:

- **Sin stock**: en la venta, el envío de mercadería, la salida de bodega y la creación de kits.
- **Documento repetido**: el mismo cliente ya tiene hoy un documento del mismo tipo por el mismo total.
- **Crear** el documento: en las compras, las entradas y salidas de bodega y las notas de crédito y débito. En las compras, además, comprar productos **OUT**; en las notas, el **IVA fuera de plazo**.
- **Clasificación**: en cualquier documento, elegir una clasificación marcada como que requiere autorización.
- **Entrega en otra bodega**: una venta que se entrega desde otra bodega.
- **Inventario**: en la toma de inventario, contar un producto que no está en ese inventario.

La caja (cliente bloqueado, cheques, no pago, solicitud de nota de crédito) y el despacho de una venta sin pago piden autorización por el mismo camino y se resuelven en la misma pantalla, aunque no sean un documento que se graba.

Quién autoriza cada cosa

En Perfiles, el módulo **Finanzas > Autorizaciones** tiene **un permiso por cada tipo** de autorización. Cada solicitud la ve y la resuelve sólo quien tiene el permiso de su tipo, y sólo si la solicitud viene de una de sus sucursales. Marque esos permisos en el perfil de las jefaturas que correspondan: si nadie tiene el de un tipo, las solicitudes de un documento por esa regla quedan esperando sin que nadie las vea. No importan el jefe ni el departamento del usuario que pide: sólo el permiso y la sucursal.

Liberar a alguien de una regla

Del otro lado, en el perfil de quien arma el documento, cada pantalla de documento tiene sus permisos *No Autorización* … (*No Autorización Descuentos*, *No Autorización Crédito*, …). Con uno marcado, esa regla no se le pide a ese perfil en esa pantalla, y el documento deja anotado en sus observaciones que se omitió por permiso. Es la forma de que un jefe de local venda con descuento sin pedirse autorización a sí mismo.

La segunda autorización

Si en **Parámetros del Sistema > pestaña Ventas** está activa la **Segunda Autorización para Nota Crédito/Débito**, crear una nota de crédito o débito, y el IVA fuera de plazo, piden **dos** autorizaciones a la vez: la normal y la *2da*, cada una con su propio permiso. La nota se graba recién con las dos aprobadas. El sistema no impide que una misma persona con los dos permisos apruebe ambas: para que sean dos personas distintas, dé cada permiso a un perfil distinto.

Tenga presente

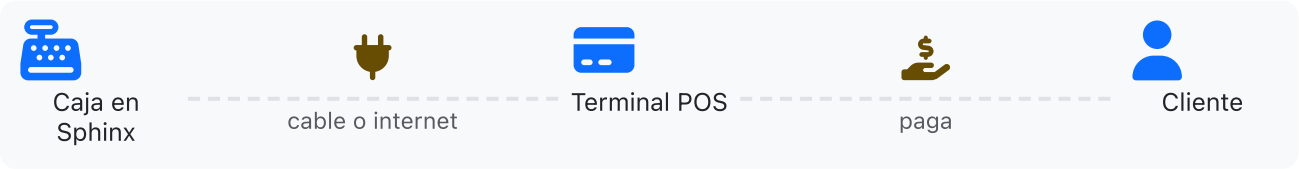
- Mientras la solicitud espera, el documento no existe: no descuenta stock, no toma folio y no aparece en los reportes.
- Lo que se autoriza queda registrado con quién lo aprobó, cuándo y con qué respuesta: es el respaldo de por qué se hizo la excepción.
- Del otro lado suele haber un cliente esperando: quien autoriza debería tener abierta Finanzas > Autorizaciones o atento el aviso de la estrella.

Cobrar con terminal POS

Cómo se cobra con tarjeta en un terminal POS **integrado**: Sphinx le manda el monto al terminal, el cliente paga con su tarjeta y, cuando el terminal aprueba, la venta queda pagada sola, con el comprobante en el documento. Nadie teclea el monto ni el código de autorización.

Hay dos clases de terminal, y se cobran igual:

- **Conectado por cable** (Transbank): cuelga del computador de la caja, que tiene que tener el Cliente Sphinx instalado.
- **Por internet** (GetNet, MercadoPago Point): no se conecta a ningún computador; Sphinx le habla al proveedor y el proveedor al terminal.



1. Se pide el cobro
Al aceptar la boleta o factura, con **Pagar POS** en el documento ya grabado, o con el botón **POS** de la Caja.

↓

2. El cliente paga en el terminal
Elige crédito o débito, pasa la tarjeta y digita su clave. La pantalla queda esperando la respuesta.

↓

3. Aprobado: la venta se cierra sola
Queda el pago en caja con los datos de la tarjeta, y el comprobante impreso en el documento. Si el cobro se pidió al aceptar, recién aquí se graba la boleta o factura.
− Al grabarse, el documento saca del stock

↓

4. Anular en el POS *(si hace falta)*
Anula el pago con la tarjeta y el comprobante de caja; el documento queda vigente, con saldo por cobrar.
= No mueve stock

↓

5. Cierre del terminal
Al final del día. Cierra las ventas del día en el terminal.

Antes del primer cobro

1. **Terminal por cable:** instale el Cliente Sphinx en el computador de la caja y asígnele la sucursal. Después, en Integraciones > Medios de Pago > Terminales, elija ese computador, apriete **Obtener Puertos** y **Agregar** en el puerto donde está enchufado el POS, y pruebe con **Poll**.
2. **Terminal por internet:** cargue las credenciales de GetNet o de MercadoPago en Integraciones > Medios de Pago > Parámetros, y traiga los terminales con **Buscar Terminales** en la pantalla Terminales. Si la empresa tiene más de una sucursal, asígnele la suya a cada terminal en Cliente Sphinx. Un MercadoPago Point tiene que estar además en **Modo PDV**.
3. Que la forma de pago **Tarjeta** esté habilitada en Administración > Parámetros del Sistema, pestaña **Caja**.

Un terminal aparece para cobrar sólo en las pantallas de **su sucursal**.

Cobrar desde la venta

- **Al aceptar la boleta o factura:** si está activo el parámetro **Confirmación de Venta** (Parámetros del Sistema, pestaña **Ventas**), al apretar **Acepta** en la venta aparece un resumen donde se reparte el total entre **Efectivo**, **Tarjeta** y, si corresponde, una nota de crédito. Lo que va en Tarjeta se cobra en el **POS** elegido ahí. La boleta o factura **se graba recién cuando el terminal aprueba**: si rechaza, no queda documento y se puede volver a intentar.

- **Sobre un documento ya grabado:** abajo, junto al combo **POS**, el botón **Pagar POS** cobra en ese terminal el saldo del documento (ver la ayuda del documento). Aparece si el documento tiene saldo, hay un terminal en su sucursal y usted tiene acceso a la Caja.

Cobrar desde la Caja

Es el camino cuando el cliente paga con **más de un medio** (parte en efectivo y parte con tarjeta). En Caja Cliente, con una **Caja Ingreso**:

1. Marque **un solo documento**: el POS paga un documento a la vez.
2. En la forma de pago **Tarjeta**, escriba el monto y apriete **POS**; el pago queda agregado sin pedir número de operación ni código, porque esos datos los entrega el terminal. Agregue las otras formas de pago que correspondan.
3. Apriete **Guardar**, elija el **POS** y acepte. Mientras el cliente paga, la pantalla muestra «Favor Seleccione Tipo de Tarjeta en el POS».

Si se corta la comunicación

No vuelva a cobrar. La venta la cierra el sistema al recibir la respuesta del terminal, no la pantalla: aunque se cierre la pantalla o se corte internet, una venta aprobada termina cerrada.

- **Terminal por cable:** desde el computador de la caja abra Estado del POS (menú de su usuario). Si hay ventas cobradas que no quedaron registradas, lo avisa y **Recuperar ventas** se las pide al terminal y las cierra.
- **Terminal por internet:** si el aviso del proveedor no llega, el sistema le pregunta solo por esa venta en los minutos siguientes y la cierra.
- En los dos casos, las ventas que quedaron **Sin Respuesta** se revisan en Caja > Transacciones POS, donde se le puede preguntar al terminal o dar la venta por perdida.

En un **MercadoPago Point**, mientras la pantalla espera aparece **Cancelar**, para el cliente que se arrepiente frente a la máquina. En un terminal por cable, el cobro se cancela en la propia máquina.

Anular y cerrar el día

- **Anular:** en Terminales, **Anular Venta** con el **Nro de Operación** del comprobante. En un POS Transbank sólo se anulan ventas con tarjeta de **crédito** y antes del cierre del terminal. Al anular, Sphinx anula solo el comprobante de caja: el documento sigue vigente con saldo por cobrar. Si también hay que anular el documento, se anula desde el documento. MercadoPago Point no anula desde Sphinx.
- **Cerrar:** al final del día, **Cierre del Terminal** en Terminales. El cierre vacía la memoria del terminal: antes revise **Detalles de Ventas** y haga las anulaciones pendientes.
- Todo lo que pasó por los terminales —ventas, anulaciones, cierres— queda en Transacciones POS, con el comprobante de cada una.

Tenga presente

- Antes de concluir que el POS está malo, pruebe con **Probar POS** en Estado del POS o con **Poll** en Terminales: la mayoría de las fallas son de cable o de puerto.
- **Modalidad Normal** (Terminales) deja el POS como uno manual: Sphinx deja de enterarse de lo que se cobra, y para volver al modo integrado hay que hacerlo en la propia máquina. Úsela sólo si el computador de la caja no puede cobrar.
- Anular, cerrar y configurar terminales requieren permisos propios de la pantalla Terminales.

- Para ver dónde entra el cobro en el recorrido completo de una venta, vea El ciclo de una venta.

El ciclo de una venta

Los documentos por los que pasa una venta —de la cotización a la nota de crédito—, qué hace cada uno con el stock y cómo se pasa de uno al siguiente. Todos se emiten en la misma pantalla de Venta, eligiendo el tipo de documento en el menú.

1. Cotización *(opcional)* CO
Lo que se le ofrece al cliente, con su vigencia.
= No mueve stock

↓

2. Nota de Pedido *(opcional)* NV
El pedido confirmado, si su empresa la usa. Queda pendiente hasta que se factura o se despacha.
= No mueve stock

↓

3. Factura, Boleta o Guía de Despacho FV · BV · GD
El documento que entrega la mercadería. Una factura hecha sobre una guía **no vuelve a descontar**.
− Sale del stock de su bodega

↓

4. El pago en Caja
Mientras no se paga, el documento queda con saldo por cobrar en la cuenta corriente del cliente.
= No mueve stock

↓

5. Nota de Crédito *(si hay devolución o corrección)* NC
Devuelve, corrige o anula el documento. Devuelve stock si es una anulación o devolución; si sólo corrige montos o texto, no lo mueve.
+ Devuelve stock

↓

6. Nota de Débito *(sólo para anular una nota de crédito)* ND

Deja sin efecto una nota de crédito: vuelve a descontar lo que ésta había devuelto.

— Vuelve a descontar

Paso a paso

1. **Cotizar.** En **Venta > Cotización** cargue el cliente y los productos y apriete **Acepta**. La cotización no toca el stock. Si el cliente pide cambios, haga una cotización nueva y tráigale el detalle de la anterior con **Asocia**: así se **re-cotiza** sin volver a escribir todo.
2. **Tomar el pedido**, si su empresa usa nota de pedido (parámetro *Usa Nota Pedido* de Parámetros del Sistema): en **Venta > Nota Pedido**, asociando la cotización. Tampoco mueve stock.
3. **Vender.** Emita la factura o la boleta, o la guía de despacho si la mercadería sale antes de facturar. Con **Asocia** se trae el detalle de la cotización o de la nota de pedido; también se puede vender directo, sin nada antes. Es este documento el que descuenta el stock.
4. **Facturar la guía**, si se despachó con guía: haga la factura asociando la guía. La mercadería ya salió con la guía, así que la factura **no vuelve a descontar**; al revés, una guía hecha sobre una factura ya emitida tampoco descuenta. La guía se factura **hasta el día 10 del mes siguiente** y con fecha de su mes: vea Facturar guías de despacho.
5. **Cobrar.** En Caja Cliente (tipo **Caja Ingreso**) se eligen los documentos del cliente y las formas de pago; un mismo pago puede cubrir varios documentos. Los documentos que esperan su folio se cobran e imprimen en Caja > Documentos (ver *Documento real y documento pendiente*).
6. **Devolver o corregir**, si hace falta: emita la nota de crédito asociando la factura o la boleta con **Asocia**. El **Tipo** de la nota decide qué hace con el stock (ver abajo). Para devolverle el dinero al cliente, use en la caja el tipo **Caja Egreso**.

La nota de crédito y el stock

Al emitir una nota de crédito se elige su **Tipo**, y de eso depende el stock:

- Una **anulación** (total o parcial) o una **devolución de productos**: la mercadería vuelve a la bodega. La columna **Inv** del detalle lo marca con (+).
- Una que sólo **corrige montos** o **corrige texto**: no mueve stock, sólo el valor del documento.

Una nota de crédito ya emitida no se borra: se deja sin efecto con una **nota de débito** que la anula, y esa nota de débito vuelve a descontar lo que la nota de crédito había devuelto.

Refacturar una guía de despacho o un pedido web. Si el cliente rechaza la factura de una guía ya entregada, se anula con una nota de crédito (que devuelve el stock, marcado con (+)) y se emite una factura nueva asociando **la misma guía**. Esa factura nueva vuelve a descontar lo que la nota de crédito devolvió: en la columna **Inv** aparece con (–). Así el stock queda como corresponde, con la mercadería en manos del cliente. Si sólo parte de la guía se había devuelto, la línea aparece partida en dos: la parte que vuelve a descontar y la que no. Lo mismo vale para la boleta o factura que se vuelve a emitir desde un pedido web.

Anular un documento electrónico

Una factura, boleta o nota ya informada al SII no se puede borrar. Si la anula desde el visor del documento (botón **Anular**, ver Anular documento), el sistema **emite solo** el documento que la anula:

- una **nota de crédito** por el total, si lo que anula es una factura o una boleta;
- una **nota de débito**, si lo que anula es una nota de crédito.

Esa nota revierte exactamente el stock que movió el documento: si era una factura hecha sobre una guía, que no había descontado nada, la anulación tampoco devuelve nada. Un documento **rechazado** por el SII no genera nota: se anula directamente.

Documento real y documento pendiente

Un documento **real** tiene folio; uno **pendiente** (o pre-documento) todavía no. Cuándo toma folio lo decide su **tipo de folio**:

- **al Crear**: toma folio al apretar **Acepta**.
- **al Imprimir**: queda pendiente y espera en **Caja > Documentos**, donde se cobra y, al imprimirse, toma su folio y la fecha del día. Mientras no tenga folio se le pueden cambiar la forma de pago, el descuento o pasarlo de boleta a factura.
- **Manual**: el folio se escribe a mano. Sólo en documentos que no son electrónicos.

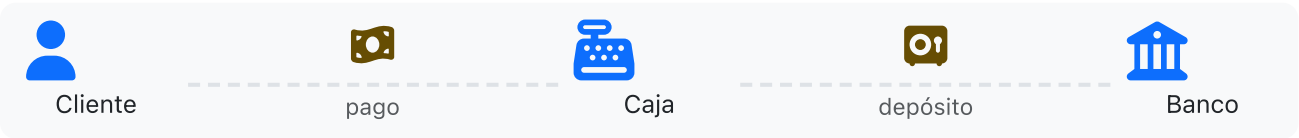
Anular un pendiente no genera nota de crédito, porque no se ha informado nada al SII: se anula y se reversa su efecto.

Tenga presente

- Una cotización tiene vigencia: pasada su fecha ya no se puede asociar a una venta, y hay que re-cotizar. Además, pasados los días del parámetro *Eliminar cotizaciones* (**Parámetros del Sistema > pestaña Ventas**) se borran solas y no se recuperan.
- La cotización no sirve para entregar mercadería: no mueve stock ni deja constancia de lo que salió. Para entregar antes de facturar use la guía de despacho. Si sus productos llevan lote y vencimiento, vea Vender con lote y vencimiento.
- Una boleta anónima (RUT 66.666.666-6) no se puede anular con nota de crédito sin el RUT del cliente real: el sistema lo pide al anular.
- Para anular un documento, antes hay que anular los que dependen de él (por ejemplo, la factura hecha sobre una guía) y revisar sus pagos en caja.
- Un pre-documento que nadie imprime se anula solo pasado el *Plazo anular automáticamente* de Parámetros del Sistema.
- Si la venta se entrega desde una bodega distinta a la del documento, vea la guía Entrega desde otra bodega.

El día de la caja

Lo que pasa en la caja durante un día: cobrar los documentos, devolver dinero, cambiar una forma de pago, registrar los gastos, revisar lo recaudado y cerrar. La caja no mueve stock: lo que cambia en cada paso es lo que debe el cliente y el dinero que hay en la caja.



1. Documentos por cobrar
Las ventas del día esperan en Caja > Documentos, o llegan con el botón **Pagar** de la venta.
El cliente todavía los debe.

↓

2. Cobrar: Caja Ingreso
Rut, documentos y formas de pago. Un pago puede cubrir varios documentos con varias formas de pago.
Los documentos quedan pagados.

↓

3. Devolver o cambiar *(cuando hace falta)*
Caja Egreso devuelve el monto de una nota de crédito; **Caja Cambio/Pago** reemplaza un pago por otro.
Sale dinero de la caja, o cambia la forma en que se pagó.

↓

4. Gastos del día *(cuando hay)*
Gastos, ingresos y anticipos en efectivo que no son de un documento.
Explican las diferencias de efectivo.

↓

5. Cuadrar
Reporte Diario, Detalle Diario y Cuadratura Caja contra el efectivo y los comprobantes físicos.
Sólo se revisa: no cambia nada.

↓

6. Cierre de efectivo *(si se usa)*
Se cuadra el efectivo, se informa lo depositado y se cierra la caja del día.
La caja no admite más pagos ni gastos.

↓

7. Validar
Quien controla revisa el día en Cierre Diario y lo marca validado.
El día queda cerrado para todos.

Paso a paso

1. **Ubicar lo que hay que cobrar.** En Caja > Documentos, con la casilla **Pendiente** marcada, se ven los documentos que faltan por cobrar. **Pagar** lleva a la caja con el documento. Los documentos que toman folio al imprimir esperan aquí como pre-documentos: se cobran, se imprimen y ahí reciben su folio.
2. **Cobrar.** En Caja Cliente elija **Caja Ingreso**, escriba el **rut** y apriete **Consultar**. Marque los documentos que se pagan, arme las formas de pago (efectivo, cheque, tarjeta, transferencia, giftcard, otro) con **Agregar** y apriete **Guardar**. Un solo comprobante puede pagar, por ejemplo, dos facturas con una tarjeta o diez facturas con cinco cheques.
3. **Si el cliente pagó de más**, antes de guardar hay que elegir el **Destino del saldo a favor**: **Abonar en Cta. Cte.** (queda en su cuenta corriente para pagar otro documento), **No abonar** (se registra pero no queda disponible) o **Vuelto** (se le devuelve en el momento). Sin elegir uno, el sistema no deja grabar.
4. **Devolver dinero.** Una nota de crédito se devuelve con **Caja Egreso**: al consultar el rut aparecen sus notas de crédito y sus abonos a favor, y se paga con la forma que corresponda. Si está activado el parámetro *Utiliza Solicitud de Nota Crédito*, la nota de crédito electrónica aparece recién cuando su solicitud está aprobada: se pide con el botón **Solicitud NC** y la aprueba quien autoriza (ver Autorizaciones dentro de un documento). Sólo la ve el usuario que la solicitó.
5. **Cambiar una forma de pago.** Con **Caja Cambio/Pago** se paga de nuevo algo que ya estaba pagado con otra forma: un cheque en cartera que el cliente cambia por efectivo o por otro cheque, o un cheque protestado que viene a pagar (ver El ciclo del cheque).
6. **Registrar los gastos.** En Caja Gasto, cada gasto, ingreso o anticipo en efectivo con su monto y una glosa que se entienda. Lo que no se registra aparece después como faltante.
7. **Cuadrar.** El Reporte Diario muestra cada documento con cómo se pagó (efectivo, depósito, tarjeta, cheque al día o a fecha, otros, abonos), separado en los pagos de los documentos del día, los de días anteriores u otra sucursal, los cambios y los egresos. El Detalle Diario lista cada movimiento y la Cuadratura Caja lo resume por forma de pago. Ninguno de los tres compara solo contra el dinero: eso lo hace usted, con el efectivo y los comprobantes en la mano.
8. **Cerrar el efectivo**, si la instalación usa cierre de efectivo (parámetro *Cierre de Efectivo* de **Parámetros del Sistema > pestaña Caja**): el botón **Cierre** de la caja abre el Cierre de Efectivo. Si informa un monto depositado, van también la fecha y el banco. El efectivo que se lleva al banco se registra con el Depósito de Efectivo.
9. **Validar.** En Cierre Diario quien tiene el permiso *Valida Cajas* revisa cada sucursal y día y marca la casilla **Validado**. Si se usa cierre de efectivo, no se puede validar una caja que sigue abierta.

Después de cerrar

- Una caja **cerrada** no acepta pagos ni gastos con esa fecha. Si hace falta corregir algo, en **Cierre Diario** el botón **Abrir** la vuelve a abrir, mientras no esté validada.
- Una caja **validada** no acepta pagos ni anular los que tiene. Para corregirla, primero hay que desmarcar la validación.
- Con el mes cerrado en **Contabilidad > Cierres**, ya no se puede cerrar, abrir ni corregir ninguna caja de ese mes.

Anular un pago

Un pago mal hecho se anula con su comprobante: el que se abre al guardar (Comprobante) o el que se busca después en Contabilidad > Reporte de Voucher. Al anularlo, los documentos que pagaba vuelven a quedar con saldo, y después se hace el pago correcto. Hace falta el permiso *Anular* y no se puede anular:

- si la caja de ese día ya está cerrada o validada;
- si el mes está cerrado contablemente;
- si con él se activó una giftcard que ya se empezó a usar;
- si otro comprobante depende de él, por ejemplo el depósito de un cheque que recibió: el sistema muestra cuáles son y hay que anularlos primero.

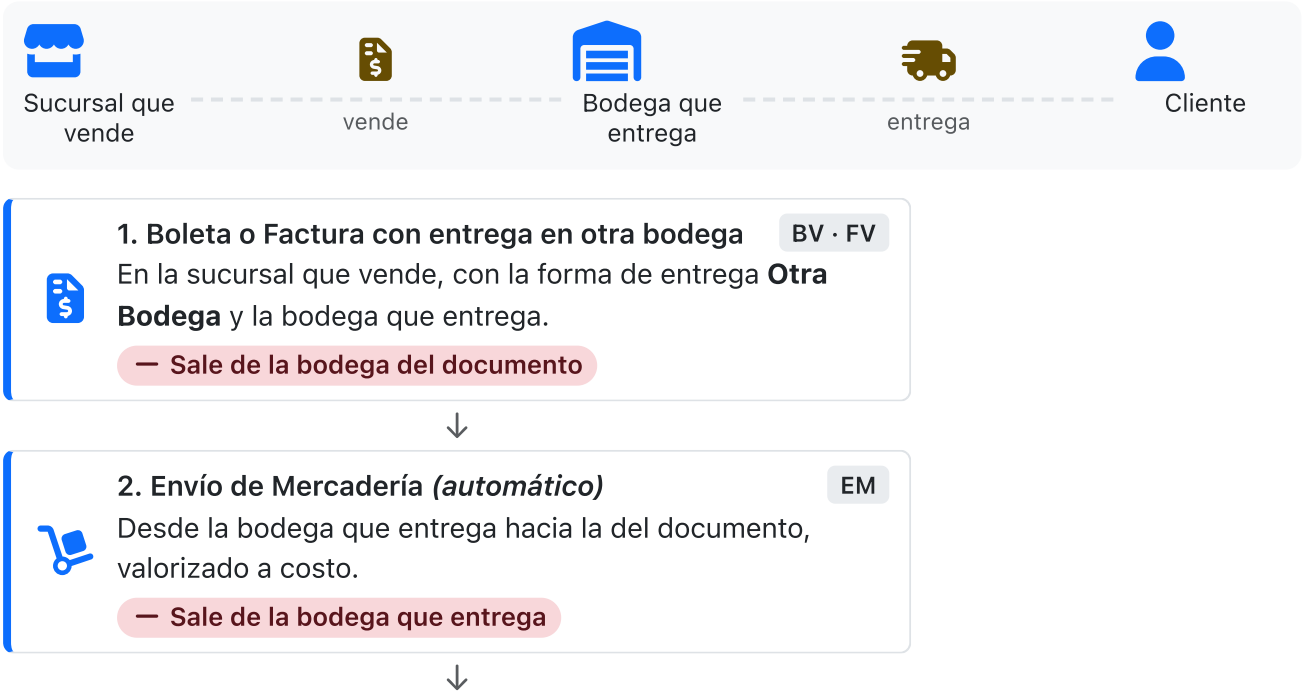
Cambiar la forma de pago en el documento no cambia cómo se pagó: el Reporte Diario y el cierre de efectivo muestran lo que quedó registrado en la caja. Si una boleta se cobró en efectivo y en realidad se pagó con débito, se anula el comprobante del pago y se vuelve a cobrar con la forma correcta.

Tenga presente

- La guía El ciclo de una venta explica en qué momento de la venta entra el pago.
- Los pagos a proveedores siguen el mismo camino en Caja Proveedor, y los reportes tienen el tipo *Proveedor* para verlos.
- La fecha de la caja sólo se cambia si su perfil lo permite, y nunca a una fecha futura.

Entrega desde otra bodega

Cuando se vende en una sucursal pero la mercadería se le entrega al cliente desde **otra bodega** —de otra sucursal, o de otra empresa del grupo—, el sistema documenta solo el traslado entre las dos bodegas. Usted emite sólo la boleta o la factura; lo demás lo crea el sistema:



3. Recepción de Mercadería *(automática)* RM

En la bodega del documento, en el mismo momento. Esa bodega queda como estaba: lo vendido sale, en los hechos, de la bodega que entrega.

+ Entra a la bodega del documento

↓

4. Facturas entre empresas *(sólo si la bodega es de otra empresa)* FV · FC

La empresa que entrega le factura a la que vendió, y en la que vendió queda la factura de compra.

= No mueven stock

Paso a paso

1. En la boleta o la factura, elija en **F.Entrega** una forma de entrega marcada como **Otra Bodega**. Aparece el campo **Entrega**: elija ahí la bodega desde la que se le entrega al cliente.
2. Cargue el detalle como siempre. El stock que el sistema revisa es el de la bodega que entrega, no el de la bodega del documento.
3. Apriete **Acepta**. La entrega en otra bodega pide una autorización (*para Entrega en otra Bodega*), salvo que su perfil tenga el permiso *No Autorización para Entrega en otra Bodega*. Si queda pendiente, se aprueba en Finanzas > Autorizaciones.
4. Al grabarse el documento, el sistema crea solo el **envío** y su **recepción**. No hay nada que recepcionar a mano: el traslado queda cerrado en el mismo momento, sin pasar por tránsito.
5. Si la bodega que entrega es de **otra empresa**, cuando el documento tenga folio el sistema crea además las dos facturas entre empresas (ver abajo).

Si la bodega es de otra empresa

Cuando la bodega que entrega pertenece a otra empresa del grupo, la mercadería cambia de dueño, y eso se factura. Si está activado el parámetro **Facturación Automática InterEmpresas** (Administración > Parámetros del Sistema, pestaña **Ventas**, que viene apagado), el sistema crea:

- en la empresa que entrega, la **factura de venta** a la empresa que vendió, con el detalle del envío a costo;
- en la empresa que vendió, la **factura de compra** por esa misma factura.

Las dos se crean recién cuando la boleta o factura del cliente **tiene folio**. Si su tipo de documento toma folio al imprimir, el envío y la recepción se crean al apretar **Acepta**, y las facturas entre empresas cuando el documento se imprime en Caja > Documentos y toma su folio. Ninguna de las dos facturas mueve stock: eso ya lo hicieron el envío y la recepción.

Qué hace falta

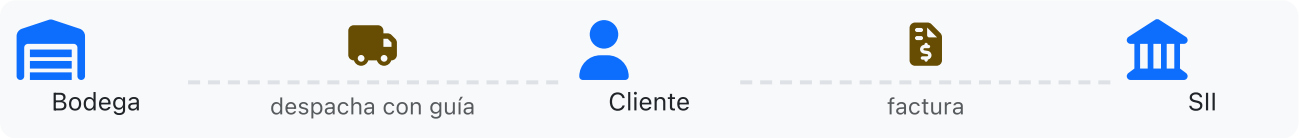
- Una forma de entrega con la marca **Otra Bodega**, en **Administración > Mantenedores > Documento > Forma de Entrega**. Sin ella no aparece el campo **Entrega**.
- Stock en la bodega que entrega.
- Para las facturas entre empresas: el parámetro activado y folios disponibles de factura en la empresa que entrega.

Tenga presente

- Sólo vale para boletas y facturas de venta. Si el cliente es una de las propias empresas del grupo, no se crea ningún traslado: para mover mercadería entre bodegas propias está la guía Movimiento entre sucursales.
- El envío y la recepción automáticos se ven en el Kardex de cada bodega, con su documento, como cualquier otro traslado.
- Para anular la venta hay que anular antes los documentos que se crearon por ella; la pantalla de anular los lista con un botón para abrir cada uno.
- Cómo funcionan las facturas entre empresas en un traslado normal —con guía de despacho y recepción a mano— lo explica la guía Facturación entre empresas del grupo.

Facturar guías de despacho

Cuando la mercadería sale con una **guía de despacho** que constituye venta, la factura se puede hacer después, pero con plazo: la ley (Art. 55 de la Ley del IVA) permite facturar hasta el **día 10 del mes siguiente**, y esa factura va con **fecha del mes de la guía**, porque el IVA se declara en el mes en que se entregó la mercadería. Sphinx pone esa fecha solo.



1. Guía de despacho (Operación constituye Venta) GD
La mercadería sale y la guía queda como **Guía Pendiente** hasta que se factura entera.
— Sale del stock de su bodega

↓

2. Plazo: hasta el día 10 del mes siguiente
Una guía de septiembre se puede facturar hasta el 10 de octubre.
= No mueve stock

↓

3. Factura asociando la guía FV
Con fecha del mes de la guía. Si se hace entre el 1 y el 10 del mes siguiente, Sphinx la fecha el **último día del mes de la guía**.
= No vuelve a descontar

Paso a paso

1. **Despachar.** En Venta emita la guía de despacho con el tipo **Operación constituye Venta**. Los traslados internos, las consignaciones y las entregas gratuitas no se facturan y no tienen este plazo.

2. **Recibir el aviso.** Los días 1, 5 y 9 de cada mes Sphinx avisa por correo las guías del mes anterior que siguen sin facturar y las ya vencidas: a cada vendedor, las suyas, en el correo de su usuario, y un correo general con todas al correo que se le asigne al aviso **Guías por facturar** en Administración > Tareas Programadas. Los vendedores lo reciben aunque el general no tenga correo asignado.
3. **Revisar las pendientes.** En Venta > Reportes > Guías por Facturar están las guías sin facturar, en rojo las vencidas y en amarillo las del mes anterior que vencen el día 10. Revísela los primeros días de cada mes.
4. **Facturar.** Emita la factura del cliente y traiga la guía con **Asocia**. Puede asociar varias guías, una por una, en la misma factura, siempre que sean del mismo mes. Más rápido: en Guías por Facturar marque las guías del cliente y apriete **Facturar Marcadas**, que abre la factura con todas ya asociadas.
5. **Revisar la fecha.** Si la guía es del mes anterior y hoy es día 10 o antes, al asociarla la **Fecha** de la factura cambia sola al último día del mes de la guía. Al grabar, el sistema la deja así aunque usted no tenga el permiso para modificar la fecha.

Tenga presente

- **No mezcle meses.** Una factura con guías de dos meses distintos no se puede grabar mientras la del mes anterior siga en plazo: haga una factura para cada mes.
- **Pasado el día 10** la guía del mes anterior ya está fuera de plazo. La factura se emite con la fecha de hoy y la guía queda regularizada; hable con su contador, porque el IVA de esa venta correspondía al mes de la guía.
- Una factura **sólo puede llevar fecha de un mes anterior** si factura guías de ese mes, y sólo hasta el día 10 del mes siguiente.
- Si una guía se facturó sin asociarla, sigue apareciendo como pendiente. La pantalla Guías por Facturar marca las que tienen una posible factura del mismo cliente y el mismo total.
- La guía que no se va a facturar porque no hubo venta se anula (también varias de una vez, desde Guías por Facturar). Anularla devuelve la mercadería al stock.
- Una guía se puede facturar con factura, factura exenta o boleta, y también en partes con distintos documentos: lo que ya se facturó con cualquiera de ellos se descuenta del saldo.
- La guía facturada en parte sigue como Guía Pendiente hasta que se factura lo que falta. Si se anula la factura, la guía vuelve a quedar pendiente.
- El recorrido completo de una venta, con la guía como uno de sus pasos, está en la guía El ciclo de una venta.

Servicio técnico

Cómo se recibe un equipo que el cliente trae de vuelta —por **garantía**, para **cambio**, para **reparación** o pidiendo la **devolución de su dinero**—, cómo se sigue mientras está en el taller y cómo se cierra. El documento que acompaña todo el recorrido es la **Orden de Servicio**:

1. Revisión en el mesón
Antes de recibirlo: ¿procede el ingreso?
Si no procede, se le devuelve el equipo al cliente y no se ingresa nada.

↓

2. Orden de Servicio OS
Qué equipo es, su serie, la falla y en qué estado llega. El equipo es del cliente.
= No mueve stock

↓

3. Envío al servicio técnico *(opcional)* EM
Si el taller está en otra bodega o sucursal. Mueve stock como cualquier envío.
— Sale del stock de origen

↓

4. Revisión técnica Paso
El técnico diagnostica y repara.
La orden queda **abierta**; el avance se marca con el combo Paso.

↓

5. Solución
Se entrega el equipo reparado o cambiado, o se emite una nota de crédito sobre la venta original.
Un paso **final** cierra la orden.

Paso a paso

1. **Revisar en el mesón.** Antes de ingresar nada, revise el equipo con el cliente y decida si procede: si está en garantía, si el daño la anula, si viene completo. Para confirmar que se vendió aquí, cuándo y a quién, busque su serie en Bodega > Serie Consulta. Si no procede, se le devuelve el equipo y ahí termina.
2. **Ingresar la orden.** En Técnico > Orden Servicio cargue el cliente, el equipo con su **serie**, el **síntoma**, la **inspección visual** y los **accesorios**, y apriete **Acepta**. El detalle muestra la garantía del producto y los meses desde su venta. Imprima la orden: el cliente firma el ingreso y se lleva su copia. La orden nace en el primer **Paso** definido.
3. **Enviar al taller**, si está en otra bodega: en Bodega > Sucursales > Envío Mercadería el botón **Asocia** trae el detalle de la orden. La guía Movimiento entre sucursales explica el resto del recorrido del envío.
4. **Registrar el avance.** Cada vez que la orden cambia de etapa, ábrala y cambie el combo **Paso** del visor (hace falta el permiso para cambiar el paso). Con **Obs** se dejan notas en la bitácora de la orden sin modificarla: el diagnóstico, lo que se reparó, lo que se le avisó al cliente.

5. **Resolver y cerrar.** Según el caso:
    - **Reparado o cambiado**: se le entrega el equipo y el cliente firma el retiro en la orden impresa. Si la reparación se cobra, se emite una boleta o factura en Venta, que con **Asocia** puede traer el detalle de la orden: la orden no tiene precios.
    - **Devolución del dinero**: se emite una Nota de Crédito sobre la **venta original** del producto —la boleta o factura con que se vendió, que se trae con **Asocia**—, no sobre la orden de servicio.

Después, pase la orden a un **paso final** (por ejemplo *Entregado*): con eso queda cerrada.

Los pasos

Las etapas del combo **Paso** las define cada empresa en Administración > Mantenedores > Documento, tabla **Paso Documento**. Conviene calcarlas de este recorrido, por ejemplo *Ingresado*, *En Revisión*, *Listo* y *Entregado*. Cada paso tiene además:

- una marca de **paso final**: al llegar a uno así la orden se cierra, y si se vuelve a un paso que no es final, se reabre. Es bueno tener también un final para lo que no se reparó (por ejemplo *Rechazado*);
- un **plazo en días**: la orden que lleva en ese paso más días de los indicados, contando desde su fecha, sale en el listado **Ordenes de Servicio Atrasadas** de Compra > Reporte > Listado.

Seguir las órdenes

- Técnico > Documentos lista las órdenes del período. Con el filtro **Paso** se ve cuáles están en cada etapa, y con **Estado** > **Pendientes** las que siguen abiertas. Desde ahí también se cierra o se anula una orden.
- El listado de órdenes atrasadas (ver *Los pasos*) avisa las que se quedaron detenidas más de lo previsto.

Tenga presente

- La orden de servicio no mueve stock ni cobra: el equipo sigue siendo del cliente. Lo que se cobre va en un documento de venta aparte y lo que se devuelva, en una nota de crédito sobre la venta original.
- La inspección visual y los accesorios son lo único que respalda cómo llegó el equipo: anótelos bien al recibirlo.
- Sin la serie no hay cómo distinguir el equipo de otro igual en el taller, ni confirmar su venta y su garantía.
- Una orden que nunca se pasa a un paso final queda abierta para siempre: revise de vez en cuando las **Pendientes** en Técnico > Documentos.

Productos y precios

Carga inicial del catálogo

En qué orden se carga el catálogo al poner en marcha el sistema, desde las familias hasta el stock con que se empieza a vender. El orden importa: cada paso usa lo que dejó el anterior, y saltarse uno se paga después con productos sin precio o con stock a costo cero.

0. Lo que va antes
Sucursales y bodegas, listas de precio y unidades de medida.
Normalmente ya viene de la instalación: revíselo.

↓

1. Familias
El árbol con que se clasifica el catálogo.
Todo producto necesita una.

↓

2. Marcas
Las marcas que va a usar la ficha.

↓

3. Productos
De a uno, o muchos de una vez con una planilla.
Con su costo, para que el margen y el stock salgan bien.

↓

4. Precios
Un precio por cada lista en que se vende.
Sin precio en una lista, no se vende con ella.

↓

5. Stock inicial
El conteo de cada bodega, desde un archivo, valorizado al costo del producto.
+ Entra al stock de la bodega

Paso a paso

1. **Revisar lo que va antes.** En Administración > Mantenedores > General tienen que estar las sucursales y sus bodegas; en Mantenedores > Producto, las listas de precio y las unidades de medida.
2. **Familias.** Arme el árbol en Administración > Mantenedores > Familias. Los productos van en las familias del último nivel: una familia que tiene otras colgando no se puede elegir en un producto.
3. **Marcas.** En Mantenedores > Producto, tabla *Marcas*. Si una marca lleva logo, se sube ahí mismo.
4. **Productos.** Para unos pocos, en Administración > Productos > Productos con Nuevo: SKU, familia y nombre son obligatorios. Para el catálogo completo, en Productos Carga Masiva: apriete **Exportar** para tener la planilla con todas las columnas, llénela, súbala con **Cargar**, revise los errores y **Grabar**. En los dos casos cargue el **costo** y marque **Lista** en los productos que se van a ofrecer.
5. **Precios.** En la misma planilla, que trae una columna por lista, o en la ficha de cada producto. Cada precio se fija como un monto o como un margen sobre el costo; en el segundo caso, el costo tiene que estar cargado antes o el precio sale en cero. En la planilla los precios van con IVA.
6. **Stock inicial.** Cuente cada bodega y cárguela en Bodega > Inventario > Carga Directa de Inventario: un archivo con la cantidad y el código de cada producto. El stock de la bodega queda en lo que diga el archivo.

Lo que conviene completar después

- **Tabulación**, si el catálogo se filtra por atributos (talla, color, capacidad): se definen por familia en Mantenedores > Tabulación y se completan de a muchos productos en Productos > Tabulación.
- **Fotos**, de a muchas con Fotos Carga Masiva.
- Lo que quedó a medias: Fichas sin terminar lista los productos a los que todavía les falta algo.
- **Usuarios**: en Usuarios marque a cada vendedor las listas de precio y las bodegas con que trabaja. Un usuario sin ninguna lista de precio, o sin ninguna bodega, no puede entrar al sistema.

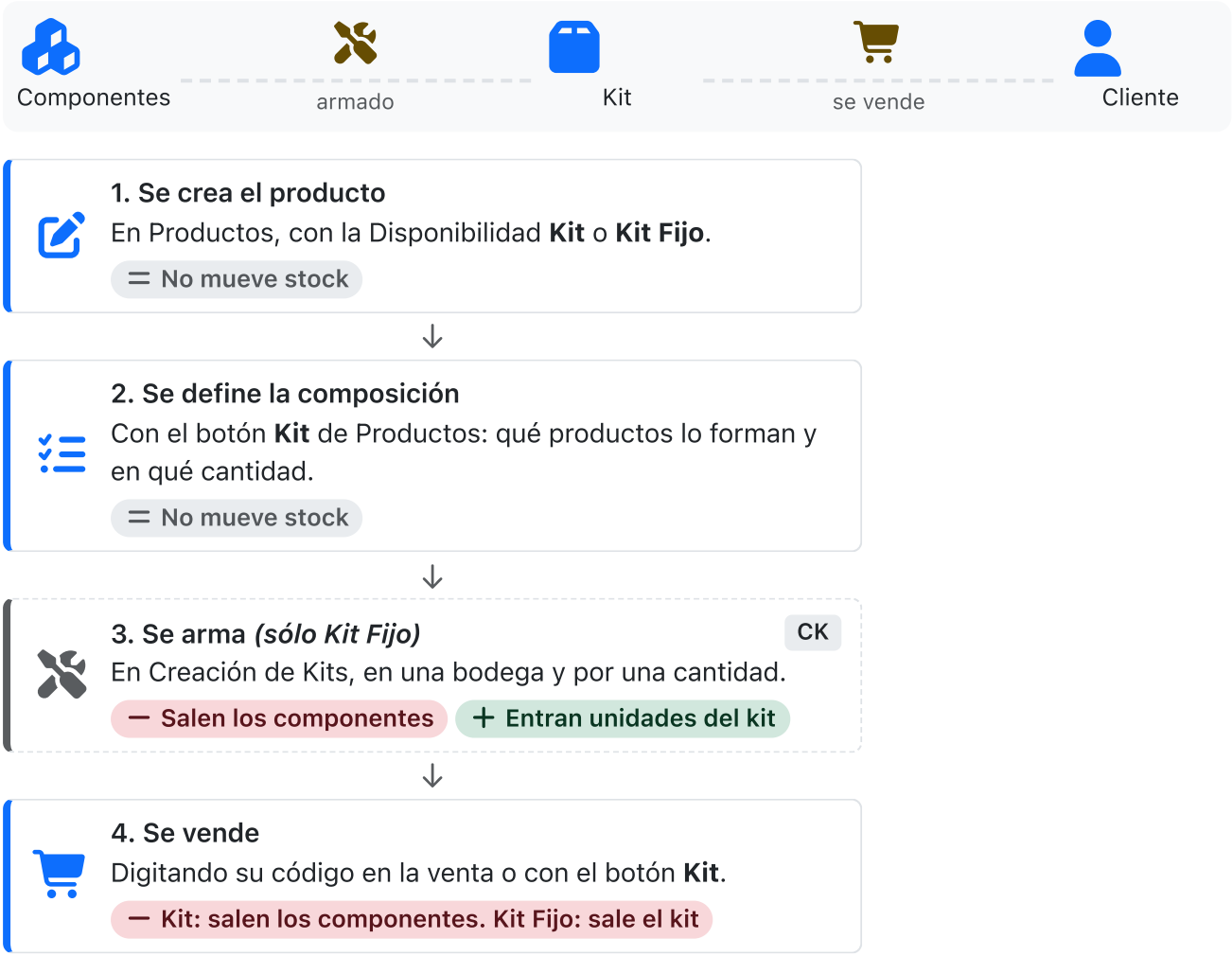
Tenga presente

- **Cargue el costo antes del stock.** Carga Directa valoriza el stock al costo que el producto tenga en ese momento: un producto sin costo entra con costo cero, y eso descuadra el margen de sus primeras ventas y el valor del inventario.
- Un producto sin la marca **Lista** se puede vender, pero pide autorización por *fuera de lista* (ver la guía Autorizaciones dentro de un documento).
- Si un producto no paga IVA, márquelo como **Exento** en la ficha (pestaña Parámetros) o en la columna de la planilla antes de ponerle precio.
- El SKU no se cambia después: defina la convención antes de cargar.
- La planilla de Productos Carga Masiva se graba entera o no se graba: con un solo error, **Grabar** no se habilita. Una familia o marca que no exista sale como error de la fila, por eso van primero.
- Carga Directa también es todo o nada, y un producto que no viene en el archivo no se toca.

Kits

Cómo se vende un conjunto de productos como si fuera uno solo —un monitor con su mouse, un computador armado— y qué pasa con el stock en cada paso. Hay dos clases de kit y se comportan distinto:

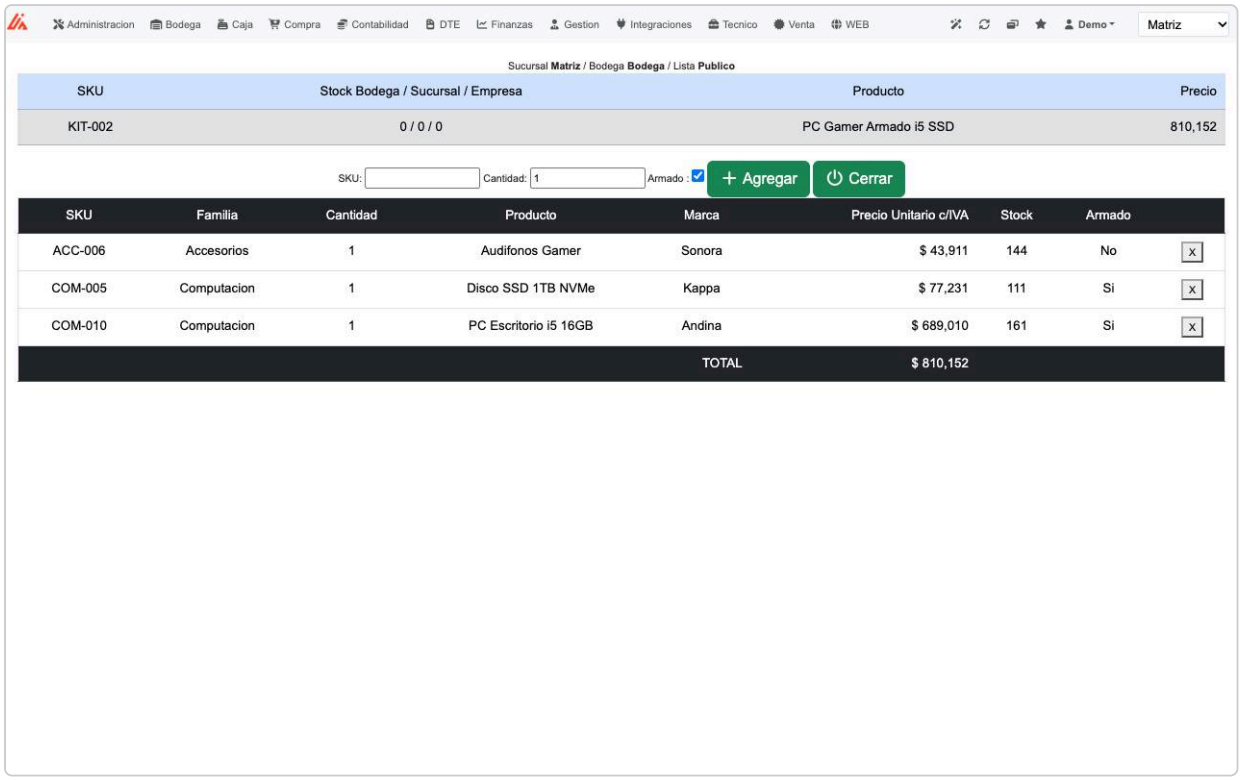
- **Kit** (el flexible): una agrupación comercial. Sus productos se venden juntos o por separado, **no se arma nada en bodega** y el kit no tiene stock propio: al venderlo se descuentan sus componentes.
- **Kit Fijo**: un producto que **se arma físicamente** y se vende como una unidad. Tiene stock propio, que nace al armarlo en **Creación de Kits**: ahí salen los componentes y entra el kit.



Paso a paso

1. **Crear el producto.** En Administración > Productos > Productos cree el producto nuevo —o edite uno que ya existe— y cámbiele la **Disponibilidad** a **Kit** o a **Kit Fijo**. Desde ese momento se habilita el botón **Kit** del producto.

2. **Definir la composición.** Con el botón **Kit** se abre la composición del kit: escriba el **SKU** de cada componente y su **Cantidad** y apriete **Agregar**. En un Kit Fijo aparece además la casilla **Armado**, que dice si el componente va **dentro** del kit (el gabinete, la placa) o se **entrega aparte** junto con él (el teclado en su caja).



3. **Armar**, si es un Kit Fijo. En Administración > Productos > Creación de Kits elija el **Kit a Crear**, la **Bodega** y la **Cantidad**, y apriete **Crear**. Queda un documento **Crea Kits** (CK): los componentes salen de esa bodega y entran las unidades del kit. Sin stock de algún componente no se arma, salvo que su perfil tenga el permiso *No Chequeo Stock*.
4. **Vender.** En la venta digite el código del kit o apriete el botón **Kit**, elija el kit y apriete **Acepta**. Lo que baja al detalle depende del tipo (ver abajo).

Qué baja al documento

- **Kit**: baja **siempre como sus componentes**, cada uno en su línea con su precio, y es el stock de cada componente el que se descuenta. Da lo mismo que lo digite o que lo elija con el botón **Kit**.
- **Kit Fijo**: baja como **una sola línea**, la del kit, y se descuenta el kit (sus componentes ya se descontaron al armarlo). Si está activo el parámetro *Kits Fijo Detalle Producto*, baja la línea del kit seguida de sus componentes con el precio de cada uno, sin poder modificarlos; el stock que se descuenta sigue siendo el del kit.

Deshacer un armado

Un armado no se corrige: se anula. Busque el documento **Crea Kits** en Bodega > Reporte > Documentos y anúlelo: los componentes vuelven a la bodega y las unidades del kit salen. Para armar en otra bodega o por otra cantidad, anule y vuelva a crear.

Los parámetros

Están en Administración > Parámetros del Sistema, pestaña **Productos**, y vienen apagados:

- **Kits Fijo Detalle Producto**: al vender un Kit Fijo, muestra sus componentes debajo de la línea del kit (ver arriba). Sólo afecta al Kit Fijo: el Kit flexible baja siempre como componentes.
- **Kits Fijo Descripcion Producto**: agrega la lista de componentes a la descripción del producto. Pese al nombre, vale para los dos tipos de kit.

Para revisar

- En Productos, el filtro **Kit** lista los productos que lo son.
- El Kardex muestra cada armado: como salida en los componentes y como entrada en el kit.
- Los armados hechos se ven en Bodega > Reporte > Documentos, como documentos **Crea Kits**.

Tenga presente

- El precio de un **Kit** es la suma de los precios de sus componentes, y se recalcula cada vez que cambia su composición. El costo de un Kit Fijo es la suma de los costos de sus componentes al armarlo.
- Un kit sin componentes no se puede vender ni armar: el sistema avisa que no está configurado.
- Armar de más inmoviliza componentes que quizás se venden mejor sueltos. Arme según lo que realmente se está pidiendo.

Los precios

De dónde sale el precio con que un producto entra a una venta, cómo se calcula a partir del costo, y hasta dónde puede moverlo el vendedor sin pedir autorización.

1. El costo
Lo que le cuesta el producto a la empresa: sale de las compras.

↓

2. El precio de lista
Uno por cada lista: un margen sobre el costo o un monto.
Es el precio con IVA que ve el vendedor.

↓

3. Precio especial *(si hay uno vigente)*
Por un tiempo, en una lista y una sucursal.
Reemplaza al de lista mientras dure.

↓

4. El vendedor lo ajusta
Dentro de su descuento máximo y del rango del producto.

↓

5. Control al grabar
Descuento, recargo y margen del documento.
Lo que se sale del límite pide autorización.

Las listas de precio

- Se crean en Administración > Mantenedores > Producto, tabla *Listas*. Cada producto tiene su propio precio en cada lista.
- **Con qué lista parte una venta**: la **Lista por omisión** del vendedor, que se define en Usuarios; si no tiene, la *Lista* de Parámetros del Sistema (pestaña Documentos). Al elegir el cliente, el documento toma la **Lista** de su ficha, si la tiene.
- **Lista de Precios por Sucursal** (pestaña Ventas): con el parámetro activo, cada sucursal vende sólo con las listas que se le asignan en Mantenedores > General, tabla *Sucursales Lista*, y la primera es la de omisión. Una sucursal sin listas asignadas ofrece todas.
- Qué listas puede usar cada vendedor se marca en sus **Listas**, en Usuarios. Un usuario sin ninguna lista no puede entrar al sistema. Cambiar la lista dentro del documento pide el permiso *Modificar Lista* de esa pantalla.
- Una lista marcada como de **precio fijo** no admite otro precio que el suyo: cualquier diferencia pide autorización.

Cómo se calcula el precio de lista

En la ficha del producto, en Precios, cada lista tiene un tipo y un valor:

- **Como margen** (%): el margen sobre el precio de venta, no sobre el costo. Con un costo de $700 y un margen de 30%, el precio neto es $1.000 (el 30% de $1.000 es la ganancia). Si el costo está en cero, el precio sale en cero.
- **Como monto**, normal o fijo: un monto neto. La diferencia es que al monto **fijo** no se le aplican los descuentos o recargos por pagar en efectivo, débito o tarjeta.
- **En dólares o en UF**: un monto en esa moneda, que se convierte con el tipo de cambio o la UF del día.
- El producto también se puede marcar para **no venderse** en una lista.

Al precio neto se le suma el IVA de Parámetros del Sistema (pestaña General) y se redondea según *Redondeo Precios (C/IVA)* (pestaña Productos), que también permite dejarlos terminados en 90 o en 990. Los descuentos o recargos por forma de pago (efectivo, débito, tarjeta) también se definen en la pestaña Productos.

Un precio fijado como margen **sigue al costo**: cuando una compra cambia el costo promedio del producto, sus precios se recalculan solos. Uno fijado como monto no se mueve. Para cambiar muchos precios de una vez se usa la planilla de Productos Carga Masiva, con los precios con IVA.

Precio especial

- Es un precio con IVA para una lista y una sucursal, con fecha y hora de inicio y de término (180 días como máximo). Mientras está vigente, **reemplaza al de lista solo**, sin que el vendedor haga nada.
- Se carga en la ficha del producto, en Precio Especial, o para muchos productos a la vez en Precio Especial Masivo.
- Con **Max Unidades x Cliente**, vender más de esa cantidad al mismo RUT dentro de la vigencia pide autorización. Con **Hasta Agotar Stock**, el precio especial termina solo cuando el stock se acaba, y no vuelve aunque llegue mercadería.
- La diferencia con una promoción, que el vendedor aplica a mano, se explica en la guía Promociones y precios especiales.

Hasta dónde puede moverlo el vendedor

- **Descuento máximo del usuario**: el porcentaje que se le fija a cada vendedor en Usuarios. Si un precio queda por debajo del de lista menos ese porcentaje, el documento pide autorización por **Descuento**. Cuenta el descuento de quien creó el documento.
- **Rango de precio por producto**: si está activo *Rango % de Precio por Producto* (Parámetros, pestaña Productos), la ficha de cada producto muestra su **Max Descuento [%]** y su **Max Recargo [%]**. Para el descuento vale el mayor entre el del vendedor y el del producto. Vender sobre el recargo máximo pide autorización por **Recargo**.
- **Margen mínimo**: con *Mínimo de Utilidad* y *Para montos superiores a* (Parámetros, pestaña Ventas), un documento cuyo monto afecto llega a ese monto y cuyo margen total queda bajo ese porcentaje pide autorización por **Margen**. En cero, no se controla.
- Cada una de estas reglas se puede liberar por perfil con su permiso *No Autorización Descuentos*, *No Autorización Recargo* o *No Autorización Margen*. Cómo se pide y quién aprueba está en la guía Autorizaciones dentro de un documento.

Para revisar los precios

- Lista de Precios: la lista para entregar al cliente o imprimir.
- Monitor de Precios: a qué precio se vendió de verdad, comparado con el de lista.
- Precios de la Competencia: a cuánto venden otras tiendas los productos que usted publica en su sitio, según el comparador SoloTodo. Se actualiza una vez al día, a las 07:30, y sólo está en las instalaciones que tienen contratado este servicio.

Tenga presente

- El sistema no guarda un historial de precios: el precio de lista es el de hoy. Los cambios quedan en la auditoría del producto.
- Si se vende a un cliente con una lista distinta de la de su ficha, la ficha queda con la lista del documento, y el cambio se anota en sus observaciones.
- Un costo desactualizado da un margen falso, y con él un precio mal calculado: cargue el costo antes que los precios.

Productos con variantes

Cómo se maneja un mismo artículo que se vende en varias versiones —un celular en dos colores y dos capacidades, una polera en cuatro tallas— sin perder el stock de cada una. En Sphinx **cada**

variante es un producto del catálogo, con su propio SKU, su precio y su stock, y el **grupo** es lo que las junta: les da un nombre común, una sola ficha y la forma en que se publican.

1. Se crea el primer producto
En Productos, como cualquier otro: es la variante que sirve de plantilla.
= No mueve stock

↓

2. Se arma el grupo
Con el botón **Variantes** de la ficha: el nombre genérico y los ejes (Color, Capacidad, Talla).
= No mueve stock

↓

3. Se crean las demás
Con **Crear las que faltan**, una por cada combinación de valores.
= Nacen sin stock

↓

4. Se compra cada variante
En la compra se digita el SKU de cada una, con su cantidad.
+ Entra el stock de esa variante

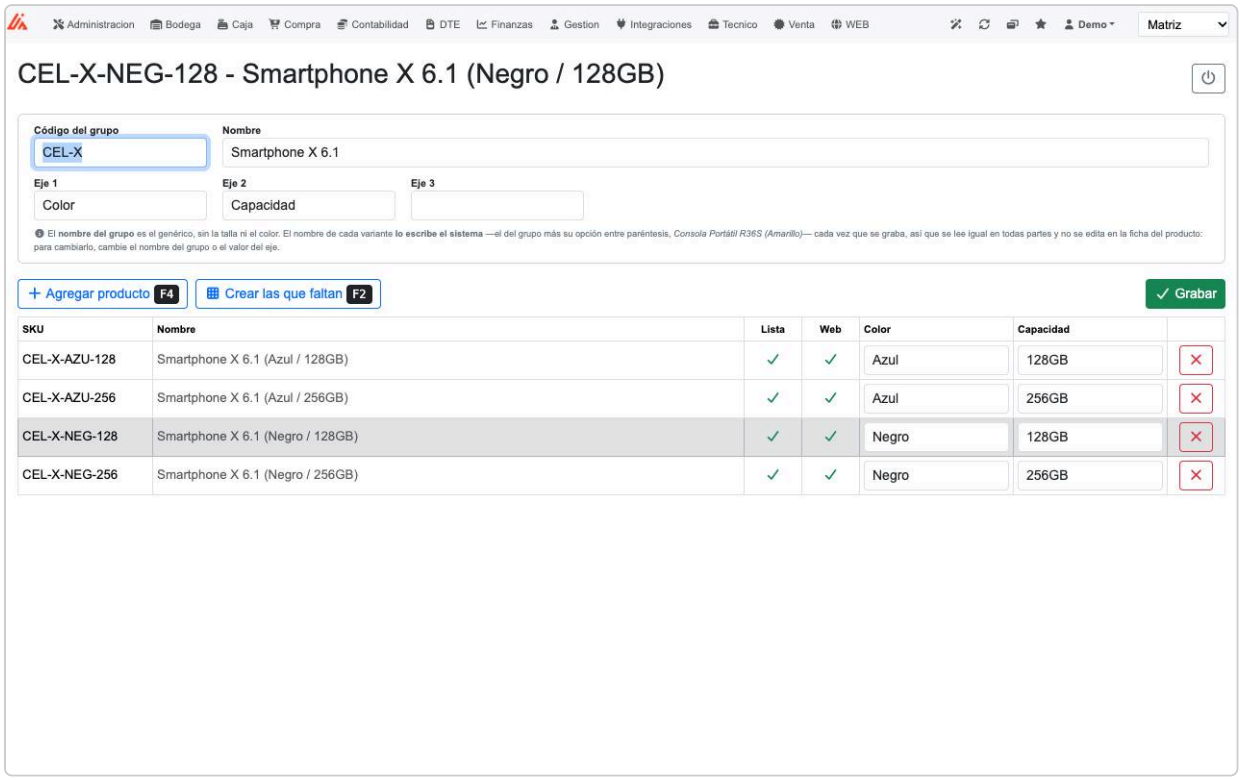
↓

5. Se vende la variante
En la venta o en la tienda: el cliente elige el color y la capacidad.
− Sale el stock de esa variante

Paso a paso

1. **Crear el primer producto.** En Administración > Productos > Productos cree el producto de una de las versiones —por ejemplo el celular negro de 128GB— con su familia, marca, precio, fotos y descripción. Todo eso es lo que van a copiar las demás.

2. **Armar el grupo.** En la ficha del producto, pestaña **Variaciones**, apriete **Variantes**. En la pantalla de variantes escriba el **nombre del grupo** —el genérico, sin el color ni la capacidad: *Smartphone X 6.1*— y el nombre de cada **eje**, hasta tres. Apriete **Grabar**: el producto queda como la primera variante.



3. **Decir qué es cada una.** En la tabla, escriba el valor de cada eje de esa variante (*Negro*, *128GB*) y grabe.
4. **Crear las que faltan.** Escriba en la tabla los demás valores de cada eje y apriete **Crear las que faltan**: el sistema combina todos los valores y crea un producto por cada combinación que no exista, copiando el de la plantilla. Antes de crear nada le dice cuántos serían. Si alguna versión ya existía como producto suelto, métala al grupo con **Agregar producto** en vez de crearla de nuevo.
5. **Ajustar lo que las distingue.** Cada variante nace con el precio de la plantilla. Si una cuesta distinto —la de 256GB—, cámbiele el precio en su propia ficha o en la lista de precios, como a cualquier producto.
6. **Comprar y vender.** Desde acá cada variante es un producto más: se compra, se traspasa, se cuenta en un inventario y se vende por su SKU. En la venta, el buscador de productos muestra el nombre con la opción entre paréntesis —*Smartphone X 6.1 (Azul / 256GB)*—, así que el vendedor ve cuál está eligiendo.

Cómo se publica

- En la **tienda web de Sphinx** y en **Shopify** el grupo se publica como **una sola ficha**, con el nombre del grupo, y el visitante elige el color y la capacidad; cada opción descuenta el stock de su variante.
- En los **demás canales**, por ahora, cada variante se publica como un producto aparte, con su nombre completo.

- Una variante que no tenga marcado **Web** en su ficha no se publica, y el grupo sale con las opciones que sí lo tengan. La pantalla de variantes muestra las columnas **Lista** y **Web** para ver de un vistazo cuál quedó fuera.

Para revisar

- En Productos, el filtro **Variante** lista sólo los productos que pertenecen a un grupo, o sólo los que no.
- La pestaña **Variaciones** de la ficha muestra las otras versiones del mismo grupo con el valor de cada eje.
- El stock, el kardex y las ventas se miran **por variante**, igual que cualquier producto: el grupo no tiene stock propio.

Tenga presente

- **El nombre de una variante lo escribe el sistema**: el del grupo más su opción entre paréntesis. No se edita en la ficha; se cambia el nombre del grupo o el valor del eje, y el resto sale solo.
- **El grupo tiene una sola ficha**: la descripción y los datos para buscadores se editan en cualquier variante y se copian a todas. El producto que entra a un grupo pierde la suya y toma la del grupo.
- Las variantes creadas nacen **sin part number**, porque ése identifica a un producto del fabricante y no se comparte. Si lo usa, escríbale a cada una el suyo.
- **Sacar** una variante del grupo no borra el producto: vuelve a ser un producto suelto, con su stock y su historia.
- Si uno de los ejes se llama **Talla** y la instalación usa tallas, el valor del eje es la talla del producto: no hay que escribirla dos veces.

Promociones y precios especiales

Las dos formas que tiene el sistema de vender más barato por un tiempo, y en qué se diferencian. Conviene tenerlas claras porque **una se aplica sola y la otra no**:

- La **promoción** —"lleve 3 y pague 2", "sobre $50.000 se lleva un regalo", "10% a toda una familia"— se define una vez y **el vendedor la aplica a mano** en cada venta, con el botón **Promo**.
- El **precio especial** es un precio distinto del de lista para un producto, con fecha de inicio y de término, y opcionalmente con un **máximo de unidades por cliente**. **Se aplica solo**: mientras está vigente, es el precio con que el producto entra a la venta.

2. Espera su vigencia
Los dos tienen fecha y hora de inicio y de término. Fuera de ese rango no existen para la venta.

↓

3. Se aplica en la venta
El precio especial, solo al digitar el producto. La promoción, cuando el vendedor aprieta **Promo** y la elige.

↓

4. Autorización *(si pasa el tope)*
Si el cliente lleva más unidades que el máximo del precio especial, la venta pide autorización.

↓

5. Se graba el documento
Con el precio rebajado. Lo que se regala o se vende en promoción descuenta stock como cualquier venta.

— Sale del stock de su bodega

Qué se puede ofrecer

- **Un producto a precio de promoción, o de regalo**: una promoción con **Productos** en su pestaña Promoción, que los **agrega** a la venta con el precio que usted fijó (con precio 0 es un regalo).
- **Un porcentaje de descuento** sobre un producto o sobre toda una familia: una promoción con **Descuento Producto** o **Descuento Familia**.
- **"Lleve n por tanto"**: una promoción con **Lleve n requeridos por**, con el precio total por esas n unidades.
- **Con compra mínima**: cualquiera de las anteriores con el **Monto Total Mayor o Igual $** de la pestaña Condición.
- **Sólo para algunos clientes, o llevando ciertos productos**: se define en la pestaña Requerido de la promoción.
- **Un precio rebajado por unas fechas**, que se aplique sin que nadie tenga que acordarse: un **precio especial**.
- **Con cantidad limitada por cliente** ("máximo 2 por persona"): un precio especial con **Max Unidades x Cliente**.
- **Hasta agotar stock**: un precio especial con **Hasta Agotar Stock**, que termina solo cuando el producto se queda sin stock, aunque no haya llegado su fecha.

Paso a paso: una promoción

1. **Crearla.** En Administración > Documentos > Promociones apriete **Nueva**, póngale un **Nombre** que se explique solo (es lo que ve el vendedor), la **Vigencia** y si es **Acumulable** y **Multiple**.

2. **Configurarla** en sus tres pestañas: **Condición** (el tipo de condición, la compra mínima, y las **Sucursales** y **Listas** donde vale, que son obligatorias), **Requerido** (qué tiene que llevar el cliente, o quién tiene que ser) y **Promoción** (qué se le da). Apriete **Aceptar**: se graba todo junto.
3. **Aplicarla.** En la venta, con los productos ya cargados, apriete ★ **Promo**: se abre la lista de promociones que calzan con ese documento. Elija una y el sistema agrega los productos o aplica el descuento.
4. **Revisar** qué hay vigente: el Reporte de Promociones (Venta > Reporte > Promociones) muestra cada promoción vigente explicada: su valor, su validez, la compra mínima, las listas, lo que hay que llevar y lo que se da. Es la referencia del mostrador.

Paso a paso: un precio especial

1. En Administración > Productos > Productos seleccione el producto y apriete 💰 **Especial**.
2. En el precio especial marque la **Lista** y la **Sucursal**, escriba el **$ Precio c/Iva**, el **Max Unidades x Cliente** si quiere limitarlo, la vigencia —hasta 180 días— y, si corresponde, **Hasta Agotar Stock**. Apriete **Agregar**.
3. Desde la fecha de inicio, el producto entra a la venta con ese precio en esa lista y esa sucursal, sin que el vendedor haga nada.
4. Para ver qué productos tienen hoy un precio especial, use el filtro **P.Especial** de Productos.

La cantidad limitada

Si el precio especial tiene **Max Unidades x Cliente**, al grabar la venta el sistema suma lo que lleva el cliente más lo que ya le vendió de ese producto durante la vigencia del precio especial. Si pasa el máximo, el documento pide la autorización **Venta Producto con cantidad limitada**, que se resuelve como cualquier otra en Finanzas > Autorizaciones (la guía Autorizaciones dentro de un documento explica el recorrido). Mientras no se autoriza, el documento no está grabado.

En la tienda web

- El **precio especial** sí llega a la tienda, si está puesto en la lista y la sucursal que usa la tienda: se muestra como oferta, con el precio de antes, el porcentaje de descuento y la cuenta regresiva hasta que vence.
- Un pedido de la tienda que pasa el máximo por cliente no entra solo al sistema: se rechaza con el aviso *Promocion excedida* y el producto.
- Las **promociones** no llegan a la tienda: son de la venta en el sistema. La marca **Web** de la promoción se guarda, pero hoy no la usa nada.

Tenga presente

- **Una promoción que el vendedor no aplica no descuenta nada.** Si algo tiene que pasar siempre, conviene un precio especial, o avisarle al mostrador.
- Las líneas que agrega una promoción quedan **bloqueadas**: no se les cambia el precio ni la cantidad, y para sacarla se borra cualquiera de sus líneas. Esas líneas **no piden autorización de descuento**, porque la rebaja ya la decidió quien creó la promoción.
- Una **cotización** que lleva un producto con precio especial vence, a más tardar, cuando vence ese precio.
- El máximo por cliente se cuenta por **RUT**: las ventas sin RUT (66.666.666-6) suman todas juntas, como si fueran un mismo cliente.

- Revise la lista y la sucursal antes de grabar un precio especial: uno bajo en la lista equivocada se vende igual.

Compras

Aportes de proveedor

Lo que una marca pone para que su producto se venda: plata por cada unidad vendida, un porcentaje de lo que se le compró en el año, una campaña de marketing. Esta guía explica cómo se carga cada tipo, cómo el sistema lo va acumulando solo y cómo se llega al momento de cobrárselo al proveedor.

Mientras un aporte está corriendo **baja el costo del producto**, y ese es el **% Ap** que aparece junto al margen normal. Cuando la vigencia termina deja de bajarlo y pasa a ser plata que el proveedor debe.

1. Se pacta con la marca
Por correo o por teléfono: cuánto, sobre qué y hasta cuándo.
Todavía no hay nada en el sistema.

↓

2. Se carga el caso
En la ficha del producto si es por unidad vendida, o en la pantalla Aportes si es un rebate, una campaña u otra cosa.
Queda con su número de caso, que es como se lo nombra de ahí en adelante.

↓

3. Se guarda el respaldo
El correo en que la marca lo ofreció, en las observaciones del caso.
Es lo que hace cobrable el acuerdo meses después.

↓

4. Se va acumulando solo
Cada venta del producto va sumando su aporte. Los rebates los mide el proceso de la noche.
No mueve stock. Baja el costo mientras el caso está vigente.

↓

5. Se cierra el período
Un rebate se cierra cada mes o cada trimestre, según su periodicidad.
Queda la cifra de ese corte, que se puede corregir con la planilla del proveedor.

↓

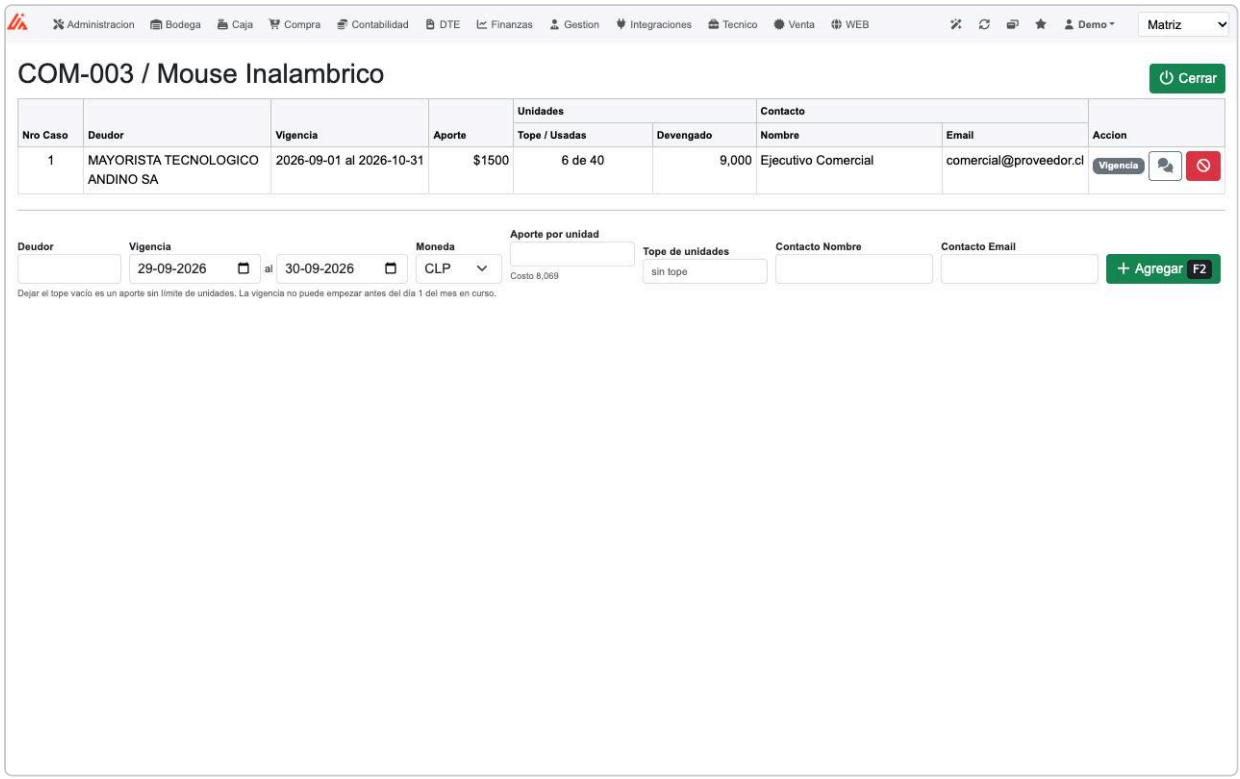
6. Se cobra
Se carga a la cuenta corriente del proveedor, período por período.
Queda anotado que el proveedor debe esa plata. No emite documento.

Los cuatro tipos

- **Producto** — tanto por cada unidad vendida de un SKU. Es el único que baja el costo del producto y el único que cada venta va consumiendo sola. Se carga desde la ficha del producto.
- **Rebate** — un porcentaje de lo que se le compró al proveedor (*sell in*) o de lo que se vendió de sus productos (*sell out*). No cuelga de un SKU: se mide sobre todo lo que su alcance cubra.
- **Marketing** — una suma por una campaña. Se le puede pedir prueba de ejecución, que es la foto o el informe de que la campaña se hizo.
- **Otros** — cualquier acuerdo que no entre en los anteriores.

Paso a paso

1. **Cargar un aporte por unidad vendida.** Desde Productos, abra la ficha y el botón **Aporte**. Indique el deudor —quién paga, que no siempre es a quien se le compra—, la vigencia, cuánto pone por unidad y el tope de unidades si lo hay. La ayuda de esa pantalla lo explica en detalle.



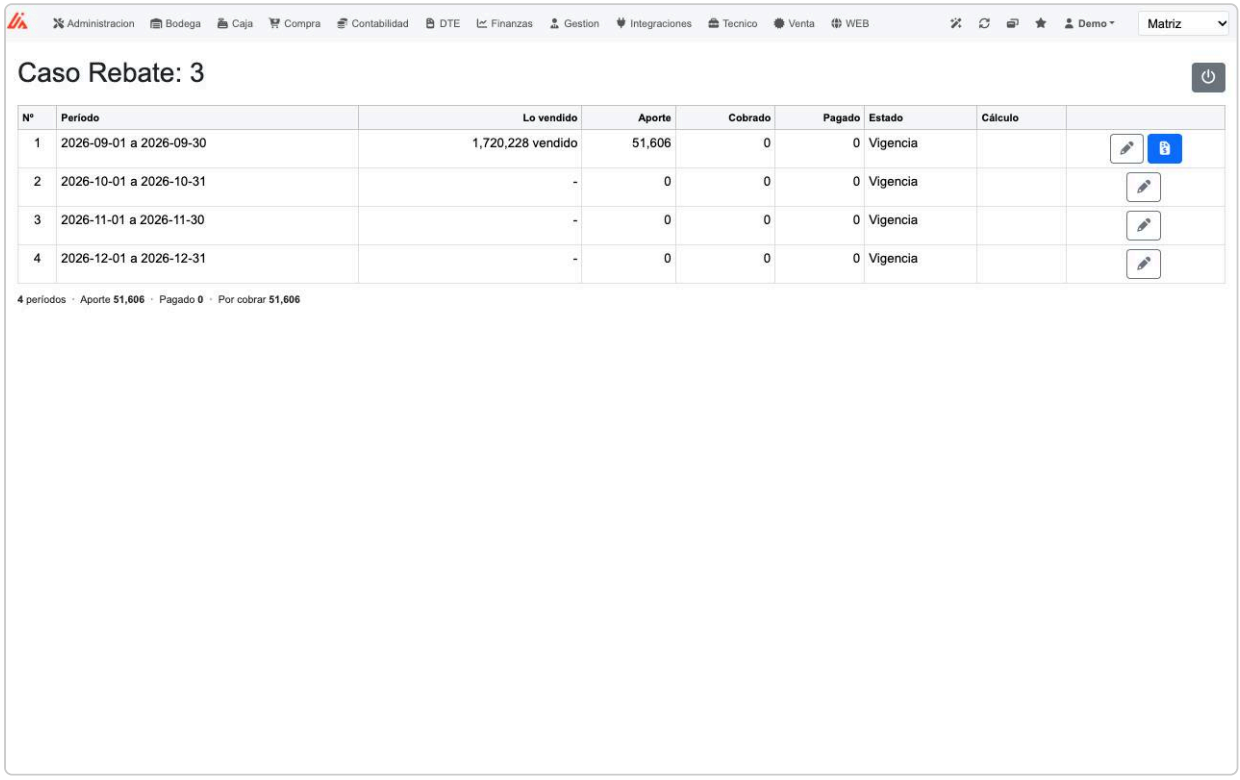
   - La vigencia **no puede empezar antes del día 1 del mes en curso**. Si empieza el día 1 y ya hubo ventas, el sistema se las suma esa misma noche: no hay que hacer nada.
   - Si el producto tiene **variantes** —los colores de un modelo— lo primero que pregunta es si el aporte es de ese SKU o de todos. Con **todas las variantes** el tope es uno solo para los colores juntos, que es lo que la marca acuerda cuando dice «15 unidades de este modelo».

2. **Cargar un rebate, una campaña u otro acuerdo.** En Administración > Productos > Aportes, con **Nuevo** F2. Elija el tipo y complete lo que le pida:
   - El **alcance**: las marcas y familias que cubre. **Si no elige nada, el caso cubre todo lo del proveedor.** El contador de al lado dice cuántos productos alcanza la regla **antes** de guardarla — mírelo, un cero ahí significa que el caso no va a devengar nada.
   - En un rebate, si se mide sobre **lo comprado** o **lo vendido**, cada cuánto se cobra (la **periodicidad**) y si la valorización es un porcentaje o un monto por unidad.
   - En una campaña, cuál es y si requiere prueba de ejecución.

3. **Guardar el respaldo del acuerdo.** En el botón 💬 de cada caso van las observaciones y adjuntos: el correo de la marca, la orden de compra, la foto de la góndola. **Hágalo al cargar el caso, no después.** Cuando llegue el momento de cobrar —meses más tarde, y casi nunca lo hace quien lo pactó— esto es todo lo que hay para discutir con el proveedor.

4. **Dejar que el sistema acumule.** No hay nada que apretar.
   - Los **de producto** los toma cada venta en el momento: se graba qué caso se aplicó a qué línea y cuánto puso.
   - Los **de período** los mide el proceso de la noche, y los vuelve a medir cada noche mientras el período siga abierto.

5. **Revisar los períodos de un rebate.** El botón abre los períodos del caso: qué se midió en cada corte y cuánto aportó. El período que todavía no se cobró se puede **corregir a mano** con la cifra que el proveedor reconoce, adjuntando su planilla — casi nunca coincide exactamente con lo medido, y la corrección es la que vale de ahí en adelante.



Nº	Período	Lo vendido	Aporte	Cobrado	Pagado	Estado	Cálculo
1	2026-09-01 a 2026-09-30	1,720,228 vendido	51,606	0	0	Vigencia	
2	2026-10-01 a 2026-10-31	-	0	0	0	Vigencia	
3	2026-11-01 a 2026-11-30	-	0	0	0	Vigencia	
4	2026-12-01 a 2026-12-31	-	0	0	0	Vigencia	

6. **Cobrar.** En el Reporte de Aportes, marque **Sólo lo que falta cobrar** y filtre por deudor o por responsable. Cada fila trae el contacto con quien se pactó, y las que salen en **amarillo** son las que se pasaron de su tope, que hay que mirar primero. El botón , en los períodos del caso, carga lo devengado a la **cuenta corriente del proveedor**: no emite factura ni nota de débito, deja anotado que esa plata la debe, para compensarla contra lo que se le debe a él.

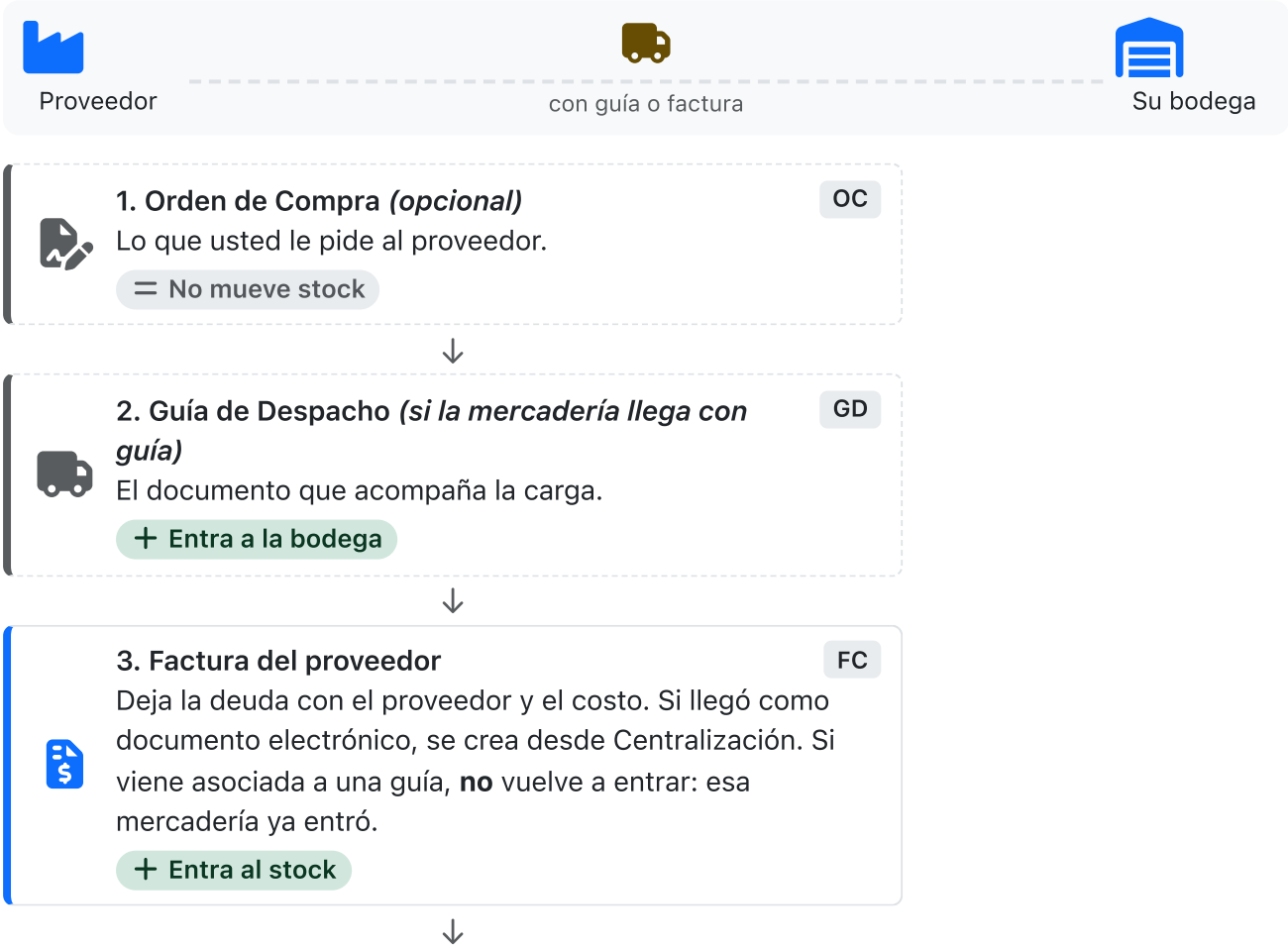
Tenga presente

- **Cobrar no emite documento.** Deja la deuda anotada en la cuenta corriente del proveedor. Si la operación lleva factura o nota de débito, se emite aparte.
- **Lo pagado no se marca a mano.** Sale de la cuenta corriente: cuando el proveedor paga por el circuito normal, el proceso de la noche lo anota y el caso pasa a Pagado.
- **La venta que se pasa del tope se lleva todas sus unidades igual.** Si quedan 3 de cupo y se venden 10, se graban las 10 y el caso se cierra ahí. El sobregiro se ve en el reporte y se cobra: nadie parte una venta por un acuerdo con el proveedor.
- **Un caso se anula, no se borra.** Lo que ya devengó sigue colgando de sus ventas y se sigue pudiendo cobrar.

- **El estado lo mueve el sistema solo**, mirando las fechas: Pendiente hasta que empieza, Vigencia mientras corre, Período de Proceso al terminar, Cobranza cuando hay algo que cobrar y Pagado al final. Un caso que termina sin nada devengado salta directo a Pagado.
- **Un caso cargado tarde se pone al día solo.** El proceso de la noche le busca las ventas del período que no lo alcanzaron a tomar. Por eso la vigencia no puede empezar antes del día 1 del mes.
- **Un aporte se puede pactar en dólares.** El sistema lo convierte con el dólar observado y lo mantiene al día mientras el caso esté vigente, así que el % Ap refleja lo que vale hoy. Un rebate en porcentaje no lleva moneda.
- **El alcance por familia baja el árbol**: elegir una familia padre cubre también sus subfamilias, que es donde cuelgan los productos.
- Quién puede crear y anular casos lo da el permiso **Editar** del módulo Aportes, y en la ficha del producto, el permiso **Editar Aporte**. Verlos no requiere ninguno de los dos.

El ciclo de una compra

Cómo se registra lo que se le compra a un proveedor, desde la orden hasta la factura y sus notas, y qué pasa con el stock en cada documento. La regla que ordena todo: **la mercadería entra una sola vez**, con el primer documento del proveedor que la acompaña.



4. Nota de Crédito *(devolución, cambio o rebaja)* NC
La emite el proveedor sobre su factura. Si es un ajuste de precio, sólo corrige el costo.
— Devolución: sale del stock

↓

5. Nota de Débito *(si la nota de crédito se anula)* ND
La emite el proveedor para dejar sin efecto su nota de crédito.
Deja sin efecto la nota de crédito.

Los tres caminos

- **Factura directa**: la mercadería llega con la factura. La factura ingresa el stock y deja la deuda.
- **Orden de compra y después factura**: la orden compromete la compra sin mover stock; la factura, asociada a la orden, ingresa el stock.
- **Guía y después factura**: la mercadería llega con guía (con orden antes o sin ella). La guía ingresa el stock; la factura que la cobra después, asociada a la guía, **no vuelve a ingresarlo**: sólo deja la deuda y el costo.

Paso a paso

1. **Ordenar**, si trabaja con órdenes: en Compra > Orden Compra cargue el proveedor, los productos, las cantidades y los costos, y apriete **Acepta**.
2. **Recibir la guía**, si la mercadería llega con una: en Compra > Guía Despacho (C) escriba el folio de la guía del proveedor, elija la **Bodega** donde entra y traiga el detalle de la orden con **Asocia** en vez de digitarlo. Desde ese momento la mercadería está disponible.
3. **Registrar la factura.** Si llegó como documento electrónico, lo normal es crearla desde Compra > Centralización (ver abajo), que la trae con sus datos puestos y, si el proveedor puso la guía en sus referencias, asociada a ella. Si no, en Compra > Factura (C) o **Factura Electrónica (C)**, donde con **Asocia** se trae la orden o la guía a la que corresponde: así la factura queda encadenada y, si hubo guía, no ingresa la mercadería de nuevo.
4. **Pagar** cuando corresponda, en Caja Proveedor.

La Centralización: las facturas que le llegaron por el SII

Compra > Centralización muestra los documentos que sus proveedores le emitieron según el **Registro de Compras y Ventas del SII**, y al lado de cada uno si ya está ingresado en el sistema. Ayuda en tres cosas:

- **Saber qué falta ingresar.** Con el estado **Pendientes** (el que viene elegido) aparecen los documentos que el SII tiene registrados y que todavía no están en el sistema. Es la lista de trabajo del mes.
- **Crearlos desde ahí.** El botón **Crear** de la fila abre el documento de compra con el proveedor, el folio, la fecha y los totales ya puestos, y el detalle si llegó el XML del proveedor. Usted elige la bodega, asocia cada línea con su producto y apriete **Acepta** (cómo centralizarlo). Una vez creado, la fila pasa a **Creadas** y su botón cambia a **Ver**.

- **Separar lo que no se incluye.** Los documentos que en el SII están clasificados para **no incluir** en el registro de compras no aparecen entre los pendientes; se ven aparte con el estado **No Incluir**. Esa clasificación se hace en el sitio del SII, no en el sistema: cuando el registro se vuelve a traer, el documento cambia de lista solo.

El sistema trae el registro del SII solo, cada hora (el mes en curso, y también el anterior durante la primera quincena). El botón **Sincronizar con RCV** lo trae en el momento para el período elegido.

La mercadería que ya entró con una guía: cuando el XML de la factura dice a qué guía corresponde (el proveedor la pone en sus referencias), la factura creada desde Centralización **se asocia sola a esa guía**, igual que con **Asocia**: las líneas de productos que están pendientes en la guía no vuelven a ingresar el stock y la guía queda facturada. Los precios y el total son siempre los del XML. Si la factura cubre sólo una parte de la guía, lo demás sigue pendiente para la próxima factura; si cubre varias guías, se asocia a todas. En las **Observaciones** del documento queda escrito con qué guía se asoció.

La asociación no se hace —y la factura ingresa el stock como una compra normal— cuando la guía que dice el XML no está ingresada en el sistema como guía de compra de ese proveedor, está anulada, ya no tiene nada pendiente o hay más de una con el mismo folio; tampoco para la línea cuyo producto no está en la guía. El motivo también queda en las **Observaciones**: léalas antes de apretar **Acepta**. Si esa mercadería ya había entrado, elija en **Clasificación Documento** el **Tipo** que no mueve inventario (por ejemplo *Compra Sin Mov*), o registre la factura en **Factura Electrónica (C)** asociada a la guía; si no, la mercadería queda dos veces.

Devoluciones y correcciones

- Una devolución, un cambio o una rebaja se registra con la **Nota de Crédito** que emite el proveedor, asociada a su factura con **Asocia**. Su **Tipo** dice qué hace con el inventario: **Devolucion** saca la mercadería de la bodega; **Ajuste Precio** no la mueve y sólo corrige el costo y la deuda.
- Una nota de crédito no se borra: si hay que anularla, el proveedor emite una **Nota de Débito** que se registra en Compra > Nota Debito (C) o **Nota Debito Electronica (C)**. Si la nota de crédito había sacado mercadería, revise después en el Kardex que el stock quede como corresponde.

Importaciones

Una compra al extranjero parte con la **Orden Compra Internacional** (que puede venir de una Solicitud Interna de Abastecimiento de Comex) y sigue uno de dos caminos:

- **Por orden**: en Consolidación de Embarque se arma el embarque con las líneas de las órdenes y, cuando la carga llega, en Comprobación de Embarque se digita lo que realmente llegó. Ahí el sistema crea una **Entrada de Bodega** y la mercadería entra al stock.
- **Por factura**: la **Factura Internacional** es una factura de compra e ingresa el stock al grabarse. El embarque que se arma desde ella sirve para controlar lo que llega, pero no vuelve a ingresarlo.

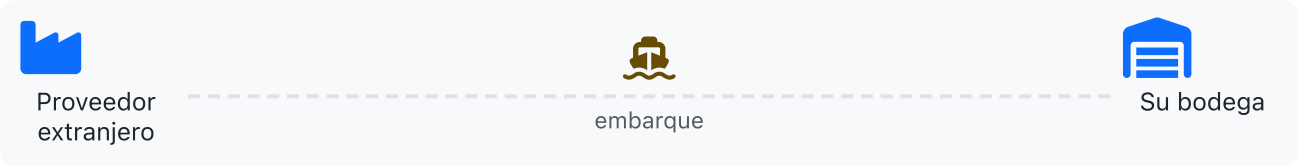
La **Declaración de Ingreso** registra el documento de aduana y no mueve stock.

Tenga presente

- La mercadería entra una sola vez. Una factura digitada sin asociar a su guía ingresa el stock de nuevo; revise el Kardex del producto si duda.
- El documento tiene que quedar idéntico al del proveedor (folio, fecha y total): es lo que después se cruza contra el Registro de Compras y Ventas para el IVA crédito.
- Antes de cerrar el mes, revise que no queden **Pendientes** en Centralización: una factura que está en el SII y no en el sistema es una compra sin registrar.
- Los costos que registra en la compra son los que valorizan el inventario y los márgenes de venta: un costo mal cargado ensucia todos los informes de ese producto.

Importaciones (Comex)

Cómo se trae mercadería del extranjero: desde que alguien de la empresa la pide hasta que entra a la bodega, y con qué costo queda cada producto. La regla que ordena todo: **la mercadería entra una sola vez**, con la Entrada de Bodega o con la Factura Internacional, según la ruta.



1. Solicitud interna *(opcional)* — SIP · SIA

Se pide a Comex un precio (SIP) o que se traigan productos (SIA), y quien corresponde la aprueba o la rechaza.

= No mueve stock

↓

2. Orden de Compra Internacional — OCI

Lo que se le compra al proveedor, en dólares y con su forma de pago.

= No mueve stock

↓

3. Consolidación de Embarque

Se arma el embarque con las líneas de una o varias órdenes. La carga está **en viaje**: todavía no está en ninguna bodega.

= No mueve stock

↓

4. Comprobación de Embarque — EB

Se digita lo que realmente llegó y el sistema crea una **Entrada de Bodega** con eso.

+ Entra a la bodega

↓

5. Declaración de Ingreso DIN
El documento de aduana de la importación.
= No mueve stock

Las dos rutas

Después de la orden, la mercadería sigue uno de dos caminos, y lo que cambia es **qué documento la hace entrar**:

- **Por orden** (el diagrama de arriba; típicamente la carga que viene de Asia): el embarque se arma desde las líneas de la OCI y la mercadería entra recién cuando se comprueba lo que llegó.
- **Por factura** (típicamente cuando el proveedor despacha desde Estados Unidos): el proveedor manda su factura y se registra una **Factura Internacional**, que es una factura de compra y ingresa el stock al grabarse. El embarque que se arma desde ella sirve para controlar lo que llega, pero **no vuelve a ingresarlo**.

Factura Internacional FI
Se trae el detalle de la OCI con **Asocia**.
+ Entra a la bodega

↓

Embarque y comprobación *(control)*
Se compara lo que llegó con lo facturado, para reclamar las diferencias.
= No mueve stock

Paso a paso

1. **Pedir**, si su empresa trabaja con solicitudes: en Comex > Solicitud Interna Precio se pide que Comex cotice productos para un cliente, y en **Comex > Solicitud Interna Abastecimiento** que se traigan productos que hacen falta. Las dos se envían con **Enviar para Aprobación** y quedan **Pendientes**.
2. **Aprobar o rechazar.** Quien tiene el permiso abre la solicitud: en la SIP escribe los precios en dólares con **Cargar Precios** y la deja **Atendida**; en cualquiera de las dos puede **Rechazar**, con el motivo, y a quien la pidió le llega un correo. Si nadie responde en 5 días hábiles, la solicitud queda **Atrasada**.
3. **Encadenar.** Con **Asocia**, la cotización al cliente se trae desde la SIP, la SIA desde la SIP, la cotización o la nota de pedido, y la orden de compra desde la SIA. Así cada documento sabe de dónde viene y el origen de cada producto pasa de uno al otro.
4. **Comprar.** En Compra > Orden Compra Internacional se carga el proveedor, los productos, los precios en dólares, el tipo de cambio y la forma de pago. Las cuotas se siguen en Detalle de Pago Comex.
5. **Embarcar.** Cuando sale la carga, en Compra > Reporte > Consolidación Embarque elija de qué documento consolida (la orden o la factura internacional), marque las líneas que van en el embarque —pueden ser de varias órdenes y varios proveedores—, escriba el número y la referencia, y apriete **Genera Embarque**.

6. **Recibir.** Cuando la carga llega, en Comprobación Embarque abra el embarque, elija en **Entra a** la bodega, escriba lo que llegó de cada línea y apriete **Graba lo Recibido**. El sistema crea la Entrada de Bodega y avisa su número. Si faltó algo, **PDF Reclamo** arma el papel para el proveedor.
7. **Declarar.** La **Declaración de Ingreso** de aduana se registra en **Compra > Declaracion De Ingreso**, con la descripción y el valor de cada línea tal como vienen en el documento de aduana. Si la declaración trae valores exentos, marque la casilla **Exento** en esas líneas: si no, el sistema les calcula IVA y el total no cuadra con el de aduana.

Con qué costo queda el producto

- **Por orden:** la Entrada de Bodega ingresa cada producto al **precio de su línea en la OCI, en pesos** (el precio en dólares por el tipo de cambio de la orden), y con eso se recalcula el costo promedio del producto. Esto depende del parámetro **Entrada de Bodega modifica Costo Promedio** (**Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Documentos**), que viene encendido.
- **Por factura:** la Factura Internacional se digita en pesos y, como cualquier factura de compra, recalcula el costo promedio con sus precios.
- **El flete, el seguro y los derechos de aduana no se suman solos al costo del producto.** Llegan en sus propios documentos, y la Declaración de Ingreso no cambia el costo ni el stock: el costo del producto queda con el precio de compra.

Reportes

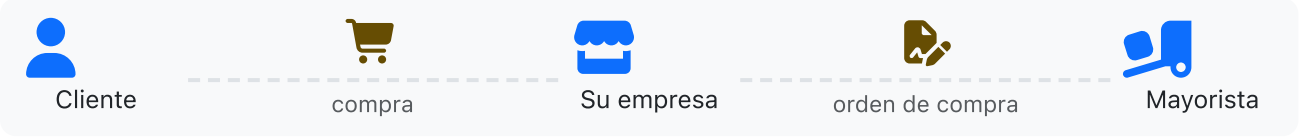
- Comex > Reporte Solicitudes: las SIP y SIA del período, en qué estado está cada una y qué documentos salieron de ella.
- Comprobación Embarque con **Sólo los que falta comprobar**: lo que está en viaje o llegó y nadie ha registrado.
- Detalle de Pago Comex: las cuotas comprometidas, pagadas y pendientes.

Tenga presente

- **La comprobación de una línea se hace una sola vez** y queda con candado: revise antes de grabar. Una línea en blanco queda para después; una en cero quiere decir que no llegó nada.
- No registre una Entrada de Bodega a mano por lo que ya comprobó, ni una Factura Internacional por algo que entró por la ruta de la orden: la mercadería quedaría dos veces.
- Un embarque comprobado por partes entra siempre a la misma bodega: la que se eligió la primera vez.
- En el Registro de Compras del SII las declaraciones de ingreso figuran a nombre del RUT **55.555.555-5**, que es el que usa el SII para las importaciones: no es un error.
- La guía El ciclo de una compra explica las compras nacionales: la orden, la guía, la factura y sus notas.

Vender con stock de mayoristas

Cómo se vende un producto que usted no tiene en bodega pero sí tiene un mayorista (Intcomex, Ingram, Tecnoglobal, Quintec, MobileSecurity): el sistema conoce el catálogo del mayorista, vende con su stock y le encarga solo la mercadería. La regla que ordena todo: **si usted tiene stock, se vende lo suyo**; el mayorista entra sólo cuando lo propio se acabó.



1. El catálogo del mayorista
Cada hora el sistema baja su stock y su costo, y calcula el precio de venta.
= No mueve su stock

↓

2. De dónde sale la venta
Sin stock propio, el producto se vende con el stock y el precio del mayorista que gana, y queda **A Pedido**.
= No mueve su stock

↓

3. La venta FV · BV
Se factura o se boletea como cualquier otra. Su bodega queda en negativo: es lo que el mayorista todavía le debe entregar.
− Sale de su bodega (queda negativa)

↓

4. Orden de compra automática OC
El sistema crea la orden al mayorista y se la envía solo. Queda esperando la mercadería.
= No mueve stock

↓

5. Llega la mercadería con la factura del mayorista FC
Se registra como cualquier compra, asociada a la orden.
+ Entra a su bodega (vuelve a cero)

Paso a paso

1. **Conectar el mayorista.** En Integraciones > Mayoristas > Parámetros, en la pestaña de cada mayorista, se ponen sus claves y el **Ambiente**. Mientras esté *Apagado* el sistema no le habla.
2. **Elegir qué productos quiere ofrecer.** En Monitor de Producto aparece todo lo que el mayorista ofrece. Lo que usted ya tiene con el mismo part number queda enganchado solo; lo que no, espera en **Sin Producto** hasta que usted lo marque y apriete **Crear Producto**. Los productos creados ahí nacen fuera de la web y de la lista: usted decide después si los vende y dónde.
3. **Vender.** En Productos, el recuadro **Mayoristas** de cada producto muestra lo que cuesta y a cuánto se vende en cada mayorista, y **Aquí se compra** marca de dónde sale la venta hoy. En la venta, la línea de ese producto muestra el stock, el costo y el precio del mayorista que gana. Se vende igual que cualquier otro producto.

4. **Dejar que se encargue.** Al grabar una **factura** o una **boleta** con productos que salen de un mayorista, el sistema anota el encargo, crea una **Orden de Compra** a nombre del mayorista y se la envía. En las observaciones de la venta queda anotado el encargo.
5. **Seguir el encargo** en Integraciones > Mayoristas > Reporte: **Pendiente** todavía no se envía, **Enviada** ya la recibió el mayorista (con su número de orden) y **Error** es que el envío falló varias veces y hay que revisarla.
6. **Recibir.** Cuando llega la mercadería con la factura del mayorista, regístrela como cualquier compra —desde Centralización, si llegó por el SII—, asociada con **Asocia** a la Orden de Compra. Esa factura ingresa el stock y la bodega vuelve a cero. Ver El ciclo de una compra.

Cuándo se vende lo del mayorista

- **Con stock propio, se vende lo suyo**, a su precio de lista, aunque un mayorista lo tenga más barato.
- **Sin stock propio, gana el mayorista más barato que tenga stock**; a igual costo, el que tiene más. Se vende con el stock y el precio de ese mayorista, nunca mezclando el stock de uno con el precio de otro.
- La decisión se recalcula con la frecuencia de **Calcular de dónde sale la venta** (pestaña **Mayoristas** de los Parámetros: una vez al día a las 20:00 si nadie lo cambió) y, además, en el momento en que una compra le deja stock propio o una venta se lo termina.
- Mientras la venta sale de un mayorista, el producto queda **A Pedido**; cuando vuelve a tener stock propio, vuelve a **Stock**.

El precio especial se cae con el stock propio

Un **precio especial** vale sólo mientras la venta sale de su stock. Si el stock propio se acaba y la venta pasa a un mayorista, el especial deja de aplicarse y manda el precio del mayorista, que sigue a su costo. No se borra: vuelve a valer solo el día que el producto recupere stock propio.

Tenga presente

- **El stock negativo es a propósito.** La venta que sale de un mayorista descuenta igual su bodega. Ese negativo es lo que el mayorista todavía le debe; se corrige solo cuando registra la factura de compra. Si esa factura no se registra, el negativo se queda.
- **Sólo las facturas y boletas encargan.** Una guía de despacho o una cotización no crean orden; la factura que se hace después desde la guía sí. Si una venta se factura por partes, cada factura encarga lo suyo, y una venta que ya se encargó no se vuelve a encargar al refacturarla.
- Si un mayorista lleva más de **48 horas** sin actualizar su catálogo, el sistema le borra el stock: deja de vender con él hasta que su catálogo vuelva.
- Revise de vez en cuando las órdenes en **Error** del Reporte: son ventas cobradas cuya mercadería nadie le pidió al mayorista. Desde ahí se pueden reenviar o escribirle al ejecutivo.
- Los productos repetidos entre mayoristas se juntan en Integraciones > Mayoristas > Fusión.

Bodega e inventario

Movimiento entre sucursales

Cómo se lleva mercadería de una bodega a otra —de una sucursal a otra, o a la bodega de otra empresa del grupo— y qué pasa con el stock en cada paso. Son tres documentos y un paso opcional:

1. Envío de Mercadería — EM
En la sucursal de origen.
— Sale del stock de origen

↓

2. Consolidación *(opcional)*
Junta los envíos que van a la misma sucursal para preparar la carga.
= No mueve stock

↓

3. Guía de Despacho y transporte — GD
El documento que viaja con el camión. La mercadería está **en tránsito**: no disponible en ninguna de las dos bodegas.
= No mueve stock

↓

4. Recepción de Mercadería — RM
En la sucursal de destino, cuando llega la carga.
+ Entra al stock de destino

Paso a paso

1. **Enviar.** En Bodega > Sucursales > Envío Mercadería elija la bodega de origen y la de destino, cargue los productos y apriete **Acepta**. Desde ese momento lo enviado ya no está en la bodega de origen.
2. **Consolidar**, si en el mismo camión van varios envíos a la misma sucursal: en Consolidación se juntan y se imprime un solo listado para preparar la carga.
3. **Emitir la guía.** Si la carga sale a la calle, en Guía de Despacho se eligen los envíos y se completan los datos del transporte y del chofer. Una guía puede llevar varios envíos al mismo destino. Emítala antes de que salga el camión.

4. **Recepcionar.** Cuando la carga llega, la sucursal de destino la recibe en Recepción de Mercadería: elige el envío, lo compara con lo que llegó y lo acepta completo. Recién ahí la mercadería queda disponible para vender en el destino.

Mientras está en tránsito

- Lo enviado y todavía no recepcionado **no está disponible en ninguna bodega**: ya salió del origen y no ha entrado al destino. Por eso conviene recepcionar apenas llega la carga.
- Para ver qué está en camino: la casilla **Tránsito** del Kardex, o el listado **Tránsito por más de 48 horas** de Compra > Reporte > Listado, que muestra los envíos que llevan más de dos días sin recepcionar.
- En el Kardex, un envío que al cerrar su mes seguía sin recepcionar aparece como **NR** (no recibido), y su recepción, hecha en un mes posterior, como **RA** (recepción atrasada).

Si falta algo o llega dañado

La recepción es siempre del envío completo: no hay recepción parcial. Si llegó menos de lo enviado, o algo viene en mal estado, recepcione el envío completo y haga de inmediato un nuevo **Envío de Mercadería** con lo que faltó o se dañó, de vuelta a la bodega de origen o a la que corresponda revisarlo. Así la diferencia queda documentada y las dos sucursales la ven. Una diferencia que no se devuelve queda como stock que su bodega no tiene.

Entre empresas del grupo

Si la bodega de destino es de **otra empresa** y está activado el parámetro **Facturación Automática InterEmpresas** (**Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Ventas**, que viene apagado), el traslado además se factura solo:

- al emitir la **guía de despacho**, se crea la **factura de venta** en la empresa de origen;
- al **recepcionar**, se crea la **factura de compra** en la empresa de destino.

Ninguna de las dos facturas mueve stock (eso lo hacen el envío y la recepción). Para que se cree la factura de compra, la guía tiene que estar emitida antes de recepcionar.

Tenga presente

- La mercadería viaja a su costo: el envío no es una venta y sus precios no se editan.
- Revise el stock de la bodega de origen antes de enviar: enviar más de lo que hay la deja en negativo.
- Los envíos que nadie recepciona son la causa más común de descuadres entre sucursales. Revise el tránsito de vez en cuando.

Reposición entre sucursales

Cómo decide el sistema qué le falta a cada sucursal y cómo se arma el envío que la repone desde la bodega central (o desde cualquier bodega que tenga de sobra). Son tres piezas: el **crítico** de cada producto en cada bodega, el **sugerido** que compara lo que falta con lo que sobra, y el **envío** que mueve la mercadería.

1. Parámetros para Críticos
Una vez: cuánto pesa cada bodega y cuántos días demora en llegarle la reposición.
= No mueve stock

↓

2. Cálculo de críticos
Solo, cada noche: el mínimo de cada producto en cada bodega, según lo que se vende.
= No mueve stock

↓

3. Reposición Empresa *(opcional)*
El reparto entre todas las sucursales de una vez, cuando el origen no alcanza para todas.
= No mueve stock

↓

4. Envío de Mercadería con Sugerir EM
Una sucursal a la vez: el sugerido baja al detalle y se graba el envío.
— Sale del stock de origen

↓

5. Recepción en la sucursal RM
Sigue como cualquier movimiento entre sucursales.
+ Entra al stock de destino

El crítico: cuánto debería tener cada bodega

El crítico de un producto en una bodega es la cantidad bajo la cual hay que reponerlo. El sistema lo calcula así:

1. Toma la **venta diaria** del producto en esa bodega —la mayor entre los últimos 7, 15 y 30 días—.
2. La compara con la venta diaria de **toda la empresa** multiplicada por la parte que le toca a esa bodega según su **Peso**, y se queda con la mayor. Así una sucursal que todavía no vende un producto igual recibe su parte de lo que la empresa vende.
3. La multiplica por los **Días Despacho** de la bodega —lo que demora en llegarle la reposición— y la redondea hacia arriba.

- Los pesos y los días se configuran en Administración > Productos > Parámetros para Críticos, una línea por bodega. Una bodega con Días Despacho en 0 queda fuera del cálculo. **Adoptar Venta 90d** propone como peso lo que vendió cada bodega.
- El cálculo corre solo cada noche; **Calcula**, en esa misma pantalla, lo corre en el momento.
- El crítico que se fija a mano en la ficha del producto (pestaña **Stock** de Productos) se respeta: el cálculo no lo cambia.
- Un producto recién comprado, que todavía no tiene ventas, parte durante sus primeros 60 días con un crítico estimado a partir de productos parecidos de su familia y marca.

El sugerido: cuánto enviar

Para cada producto, lo que necesita la sucursal de destino es su **crítico** o su **venta del período**, lo que sea mayor, menos lo que ya tiene y lo que ya viene **en camino** (envíos todavía sin recepcionar). Se redondea a la **caja** del producto. El origen presta hasta quedar en su propio crítico, nunca menos; si no alcanza, se sugiere lo que hay y la fila sale en **rojo**.

Paso a paso

1. **Configurar** una vez los pesos y los días de despacho en Parámetros para Críticos, y revisarlos cuando cambie la forma en que se reparte la mercadería.
2. **Mirar el reparto**, si varias sucursales compiten por lo mismo: en Bodega > Sucursales > Reposicion Empresa elija la bodega de origen, las sucursales (o la zona del día) y el período, y apriete **Ejecutar**. Cada celda es lo que le toca a esa sucursal: en **verde** si recibe todo lo que necesita, en **rojo** si quedó recortada. Cuando el origen no alcanza, recibe primero la sucursal que queda con menos días de stock. Esta pantalla sólo muestra: no graba envíos.
3. **Armar el envío** de cada sucursal en Bodega > Sucursales > Envío Mercadería: elija la bodega de origen y la de destino y apriete **Sugerir**. En la sugerencia elija el período (7, 15 o 30 días de venta), apriete **Buscar**, corrija las cantidades que quiera y apriete **Aceptar**: los productos bajan al detalle del envío. Revíselo y apriete **Acepta**.
4. **Despachar y recepcionar**, como explica la guía Movimiento entre sucursales: guía de despacho si la carga sale a la calle, y recepción en el destino.

Tenga presente

- Los productos **PAN** —los que concentran la venta— tienen su filtro en la sugerencia y en la reposición. Qué son los productos **PAN** y cómo los calcula el sistema está en la ayuda de Productos, sección *Los productos PAN*.
- El sugerido es tan bueno como los críticos. Si los del destino faltan o llevan más de una semana sin recalcularse, la sugerencia lo advierte arriba: revise **Parámetros para Críticos**.
- Lo que ya va en camino se descuenta del sugerido. Por eso conviene recepcionar apenas llega la carga: un envío sin recepcionar sigue contando como en camino y la sucursal no aparece con lo que realmente le falta.
- El sugerido del envío va descontando lo que ya se envió, así que al armar los envíos sucursal por sucursal los números calzan con los de Reposición Empresa.
- Días Despacho muy bajos avisan tarde y dejan quiebres de stock; muy altos piden mercadería que todavía no hace falta. Ajústelos bodega por bodega con lo que realmente demora la reposición.

Toma de inventario

Cómo se cuenta una bodega y se deja el stock del sistema igual a lo que hay en el estante. Son cuatro pasos, y sólo el último mueve stock:

1. Crear el inventario
Qué bodegas y qué productos se cuentan. Guarda una foto del stock de ese momento.
= No mueve stock

↓

2. Toma de inventario
El conteo, en pantalla o desde un archivo. Puede haber varias tomas: se suman.
= No mueve stock

↓

3. Reporte
Lo contado contra la foto. Si algo no cuadra, se vuelve a contar (paso 2).
= No mueve stock

↓

4. Generar Ajustes EM
Convierte las diferencias en un documento: el stock queda en lo contado.
+ Entra lo que sobró — Sale lo que faltó

Paso a paso

1. **Crear.** En Bodega > Inventario > Crear marque las bodegas y, si no es un inventario general, acote por familia, marca o códigos. Apriete **Crear**. Se puede crear **un inventario por día por bodega**. Antes de crearlo, el sistema anula los documentos de venta pendientes de esa bodega, para contar contra existencias reales.
2. **Contar.** Cada toma se carga contra ese inventario:
   - en línea, en Toma Inventario, producto por producto o pistoleando series;
   - o de una vez desde un archivo, en Toma Inventario Masiva.

   Varias personas pueden contar a la vez, cada una su parte: todas las tomas del inventario se suman.
3. **Revisar.** En Reporte elija el inventario y el **Tipo**: **Productos con Diferencias** es el que se revisa antes de ajustar. Lo amarillo es lo que todavía no se cuenta. Si una diferencia no convence, se cuenta de nuevo con otra toma y se vuelve a mirar el reporte.

4. **Ajustar.** En Generar Ajustes marque el inventario, decida en **Enviar descuadres a Bodega** si las diferencias se quedan en la bodega inventariada o se trasladan a otra, y apriete **Crear**.

Qué documento deja el ajuste

- Un **Envío de Mercadería (EM)** desde la bodega inventariada, sin precio, con un **+** por lo que sobró y un **–** por lo que faltó. Así aparece en el Kardex.
- Si eligió una **bodega de descuadres**, en el mismo momento se crea su **Recepción de Mercadería (RM)** en esa bodega: las diferencias quedan juntas ahí para investigarlas. Es opcional; con **-- No enviar Ajuste a Bodega --** la diferencia entra y sale directo de la bodega inventariada.
- Si no hubo diferencias no se crea ningún documento, y el inventario igual queda procesado.

Sin toma: la Carga Directa

Si el conteo ya está hecho y revisado afuera (una planilla, un colector), Carga Directa de Inventario sube el archivo y crea el ajuste de inmediato, sin crear inventario, sin tomas y sin reporte. Dos diferencias importantes: lo que no viene en el archivo **no se toca** (en el recorrido normal, lo no contado se ajusta a cero), y no hay reporte donde revisar antes de que el stock cambie.

Tenga presente

- El ajuste compara lo contado con la **foto del momento de crear**. Lo que se venda o se reciba en esa bodega entre la creación y el conteo aparece en la columna **Movido** del reporte y puede explicar una diferencia: cuente cuanto antes después de crear, y con la bodega quieta.
- Un producto que estaba en el inventario y nadie contó se ajusta a **cero**. Revise que no queden líneas amarillas antes de ajustar.
- **Cerrar** el inventario (botón **C** en Crear) impide seguir cargando tomas, pero un inventario cerrado tampoco aparece en Generar Ajustes: para ajustarlo, vuelva a abrirlo con **A**.
- El ajuste no se deshace: una vez creado, corregirlo es otro movimiento de stock. Además tiene efecto contable.
- Terminado el trabajo, el botón **Desanular** de Crear devuelve los documentos de venta pendientes que se anularon al crear el inventario.

Vender con lote y vencimiento

Para los productos que tienen que salir con su **lote y fecha de vencimiento** en el documento —por ejemplo, los dispositivos médicos, que por ley los llevan en la factura o la guía—, Sphinx toma el lote en bodega al despachar y lo imprime solo en la guía y en la factura. No hay que escribirlo a mano en la descripción.

1. El producto, con Despacho Lote-Vencimiento
Se configura una sola vez, en la ficha del producto.
= No mueve stock

↓

2. La guía de despacho, todavía sin folio GD
Queda pendiente: no se puede imprimir mientras falte el lote.
— Sale del stock de su bodega

↓

3. Bodega registra lote y vencimiento
En Bodega > Despacho, por cada unidad que sale.
= No mueve stock

↓

4. Se imprime la guía y sale la mercadería GD
Toma su folio y cada ítem lleva su lote y vencimiento.
= Ya descontó al crearse

↓

5. La factura asociando la guía FV
Hereda los lotes de la guía: no se vuelven a ingresar.
= No vuelve a descontar

Paso a paso

1. **Configurar el producto.** En la ficha del producto (Productos), deje el campo **Despacho** en **Lote-Vencimiento**. Los productos con **Serie** o **Sin Serie** no piden lote.
2. **Hacer la guía de despacho.** En Venta emita la guía con los productos y apriete **Acepta**. La guía queda pendiente, sin folio.
3. **Registrar el lote en bodega.** En Bodega > Despacho busque la guía, seleccione el producto, indique el **Vencimiento**, escriba o escanee el lote en **Serie / Código** y apriete **Agregar**. Cada Agregar es una unidad: si salen tres cajas del mismo lote, se ingresa tres veces (con la pistola, una lectura por caja).
4. **Imprimir la guía.** Con todo el lote ingresado, la guía se imprime desde Caja > Documentos o desde el mismo Despacho. Toma su folio, sale al SII y la mercadería se entrega.
5. **Facturar la guía.** Haga la factura trayendo la guía con **Asocia**, o desde Guías por Facturar. La factura copia los lotes de la guía y los imprime igual; tiene plazo hasta el día 10 del mes siguiente (vea Facturar guías de despacho).

También se puede vender directo con factura, sin guía: el recorrido es el mismo, con la factura en lugar de la guía en los pasos 2 a 4.

Cómo sale en el documento

El lote va en la descripción de cada ítem, entre corchetes, con la cantidad si hay más de una unidad del mismo lote: *Guante nitrilo M 3 x [Lote:A123 Vence:31-12-2027]*. Si el producto es un kit, se imprime el lote de cada componente que lo tenga.

Tenga presente

- La exigencia del lote vale para los documentos que toman folio **al Imprimir**, que es lo que deja tiempo a bodega para registrarlo. Si la guía o la factura toman folio **al Crear**, salen al SII al apretar Acepta, antes de que bodega registre nada, y sin lote. El tipo de folio se configura por sucursal en Administración > Documentos > Folios.
- Mientras falte el lote de alguna unidad, al imprimir el sistema avisa *Existe producto con LoteVencimiento pendiente de ingresar*.
- No entregue mercadería con una cotización para facturarla después: la cotización no mueve stock ni deja constancia de lo que salió. Para entregar antes de facturar está la guía de despacho.
- El despacho, las series y el uno a uno están explicados en la ayuda de Bodega > Despacho.

Finanzas y contabilidad

Cobranza y crédito

Cómo se le da crédito a un cliente, qué pasa cuando se le vende a crédito, cómo se persigue la deuda que vence y cómo se cobra. El crédito no mueve stock: lo que cambia en cada paso es lo que debe el cliente y el cupo que le queda.

1. Dar crédito
En la ficha del cliente: su **Crédito (Cupo)**, su **Plazo en días** y su forma de pago habitual.
Define cuánto se le puede deber.

↓

2. Vender a crédito
Con una forma de pago a crédito. Si el total pasa el cupo que le queda, se pide autorización.
La deuda crece y el cupo disponible baja.

↓

3. Pendiente hasta su vencimiento
El documento queda en la cuenta corriente del cliente, con su fecha de vencimiento.

↓

4. Cobranza *(si vence sin pagar)*
Gestiones anotadas, carta de cobranza por correo y, si hace falta, el bloqueo del cliente.

↓

5. Cobrar en Caja
Se eligen los documentos que paga y con qué los paga.
La deuda baja y el cupo se libera.

1. Darle crédito a un cliente

- En Finanzas > Cliente/Proveedores están el **Crédito (Cupo)** —cuánto puede deber el cliente en total—, el **Plazo en días**, la **Forma de Pago** habitual y la **Lista** de precios. Cambiar el cupo, el plazo, la lista o el bloqueo pide cada uno su permiso en el perfil (*Cambiar Credito*, *Cambiar Plazo*, *Cambiar Lista*, *Cambiar Bloqueo*): sin él, el valor no cambia aunque se escriba otro.

- Un cliente nuevo parte con el *Cupo de crédito para clientes nuevos* y los *Días de pago para clientes nuevos* de Parámetros del Sistema (pestaña Ventas). Si ese cupo está en cero, cualquier venta a crédito a un cliente nuevo pide autorización hasta que se le asigne un cupo en su ficha.
- Qué formas de pago son a crédito se define en Mantenedores > Documento, tabla *Forma de Pago*: ahí se marca si es de crédito y si pide autorización para usarse.

2. Vender a crédito

- Al grabar una venta con forma de pago a crédito, el sistema calcula el **cupo disponible**: el crédito del cliente menos lo que debe hoy en su cuenta corriente. Si el total del documento lo supera, el documento pide autorización por **Crédito** y no se graba hasta que se apruebe. Se explica en la guía Autorizaciones dentro de un documento.
- No se revisa el cupo en las cotizaciones, en la venta a un cliente sin RUT (anónimo) ni si el perfil del vendedor tiene *No Autorización Crédito*.
- También piden autorización usar una forma de pago marcada como restringida, o una distinta de la que el cliente tiene en su ficha (salvo con el permiso para cambiarla).
- El **vencimiento** del documento es el **Plazo en días** del cliente (30 si no tiene), contado desde el día en que el documento toma su folio.

3. Seguir la deuda

- Cuenta Corriente: todo lo de un cliente. Al pie, **TOTAL** es lo que debe, **CREDITO** su cupo y **SALDO** lo que le queda disponible; si es negativo, está sobre su cupo.
- Reporte de Cta Cte: la deuda de toda la cartera, una línea por cliente.
- Reporte de Pendientes: documento por documento. Filtre por **Vencimiento** para ver lo que está vencido en un período.

4. Cobrar lo vencido

1. En Gestión de Cobranza, elija un **Plazo** (desde 0 días, todo lo vencido a hoy) y apriete **Ejecutar**: salen los documentos vencidos con sus días de atraso.
2. Cada vez que llame, escriba o visite al cliente, anótelo en la bitácora de gestiones (el número de la columna **Gestiones**), con el compromiso de pago si lo hubo. Los tipos de gestión se crean en Mantenedores > General, tabla *Tipo de Gestion*.
3. Con el cliente seleccionado, **Carta** genera la carta de cobranza en PDF y **Correo** se la envía al **Email Cobranza** de su ficha —y también a su email general, si está activo *Carta Cobranza - Email Cliente*—, con copia al correo de cobranza de la empresa. Si el cliente no tiene email, la carta le llega sólo a cobranza, con un aviso.

Si su perfil no tiene *Ver todos los usuarios* en Gestión de Cobranza, sólo ve los documentos en que usted es el vendedor.

Bloquear y desbloquear a un cliente

- **A mano**: en la ficha del cliente, el botón **Bloquear** abre la pantalla de bloqueo, donde se escribe el motivo. El mismo botón dice **Desbloquear** cuando ya está bloqueado. El motivo queda en las observaciones del cliente.

- **Por protesto**: al protestar un cheque, el sistema bloquea solo al cliente y a quien giró el cheque, si es otra persona, y con *Aviso de Protestos por email a Jefe y Vendedor* (pestaña Cobranza) les avisa por correo. No se desbloquea solo: se desbloquea igual, desde la ficha. El recorrido está en la guía El ciclo del cheque.
- A un cliente bloqueado **no se le puede vender**: al ingresar su RUT en un documento de venta nuevo, el sistema lo rechaza con el aviso *solicitamos tomar contacto con el depto de crédito*, y al **Aceptar** tampoco deja grabar el documento, aunque el cliente haya llegado desde un documento asociado (una nota de pedido o una cotización de antes del bloqueo). Sí se pueden hacer la **nota de crédito** y la **guía de despacho** que entrega una boleta o factura ya emitida. En la **tienda web** de Sphinx el cliente bloqueado no puede comprar: al confirmar el pedido se le avisa que no es posible procesar compras para su RUT, antes de pagar. Los pedidos de los **marketplaces**, WooCommerce o Shopify no se pueden rechazar, porque ya se vendieron allá: entran igual y el documento queda con la observación *Cliente bloqueado al momento de la venta* (sin el motivo, que queda sólo en la ficha del cliente). En **Despacho** aparece marcado *(BLOQUEADO)*, y en la **Caja**, recibir un cheque girado por un RUT bloqueado pide autorización.

5. Cobrar en Caja

- En Caja Ingreso ingrese el RUT, marque los documentos que paga y agregue los pagos (efectivo, cheque, tarjeta, transferencia...). Un pago puede cubrir varios documentos. El atajo desde la cartera es el botón de caja de Reporte de Cta Cte.
- Qué medios se aceptan para cada forma de pago se define en Forma de Pago / Caja: si el cajero usa uno que no corresponde, la caja no graba el pago, salvo que su perfil tenga el permiso *No validar forma de pago* de la Caja.
- El día completo de la caja —devoluciones, gastos, cuadratura y cierre— está en la guía El día de la caja.

Tenga presente

- El cupo se compara contra **toda** la deuda del cliente, esté vencida o no. Antes de aprobar una autorización por crédito, mire en la Cuenta Corriente si hay deuda vencida.
- Un saldo que no cuadra casi siempre es un pago mal imputado en la caja: el botón **Revisar** de la Cuenta Corriente corrige el estado de los documentos que no calzan con su saldo.
- El correo de cobranza de la empresa y el teléfono que salen en la carta se configuran en **Parámetros del Sistema > pestaña Cobranza**.

Conciliación bancaria

Cómo se cuadra, mes a mes, lo que dice el banco con lo que está registrado en el sistema: se carga la cartola, el sistema cruza lo que puede solo, y usted resuelve lo que queda. La conciliación no mueve stock ni cambia lo que el banco dice: lo que cambia en cada paso es cuántos movimientos quedan explicados.

1. Cargar la cartola
Con el archivo que entrega el banco, o con **Bajar del Banco** si la cuenta tiene configurado el acceso a su portal.
Los movimientos del banco quedan en el sistema, todavía sin revisar.

↓

2. Concilia
El sistema busca el par de cada movimiento: por número de documento y monto, por monto y fecha, y por monto con un día hábil de holgura.
Cada movimiento queda Conciliado, Ambiguo o Sin par en Sphinx.

↓

3. Resolver los ambiguos
En el asistente se elige cuál de los candidatos es el correcto con **Es éste**.
Pasan a Conciliado.

↓

4. Registrar lo que falta
Lo que el banco trae y el sistema no: pagos de clientes, pagos a proveedores, cheques cobrados, comisiones.
Se crea el pago que faltaba y queda conciliado.

↓

5. Revisar y cerrar el mes
Con el **Reporte Conciliación** como respaldo, y el mes cerrado en **Cierres**.
Lo que quede pendiente se explica, no se fuerza.

Paso a paso

1. **Cargar la cartola.** En Conciliación Bancaria > Cartola elija el período con las flechas, el **Banco**, el **Nro Cartola**, el **Saldo Inicial** y la **Fecha Hasta**. Después:
   - **Importar** carga el archivo que entrega el banco. El lector lo decide el banco de la cuenta elegida: Banco de Chile, Banco Estado, BCI, Santander e Itaú tienen el suyo, y cualquier otro banco se carga con una planilla en el formato genérico que explica la ayuda de la Cartola.
   - **Bajar del Banco** F4 aparece sólo en las cuentas que tienen configurado el acceso al portal del banco, y va a buscar la cartola sin archivo de por medio. Si el banco pide una clave dinámica o un segundo factor, la pantalla se lo pregunta. El mes en curso, que el banco todavía no cierra, se trae como movimientos del mes.

Grabar guarda la cartola. El saldo inicial tiene que ser el saldo final de la cartola anterior.

2. **Conciliar.** Apriete **Concilia**. El cruce no adivina: cuando encuentra **dos** movimientos posibles para una línea no elige ninguno y la deja como **Ambiguo**. Marque **Reintentar períodos anteriores** de vez en cuando: hace que el cruce vuelva a mirar lo que quedó pendiente en meses anteriores, que se cierra solo cuando su pago se registró después.
3. **Resolver los ambiguos.** Arriba del detalle hay una pestaña por grupo. En **Ambiguo**, el botón **A** rojo de cada línea abre el asistente, que muestra los candidatos que empataron —de qué comprobante salió cada uno, su cuenta, su fecha y su glosa—. **Es éste** deja anotado el correcto sin crear ni corregir nada. El caso típico es el cheque, que aparece en el comprobante que lo giró y en el que lo canceló.
4. **Registrar lo que no cruza.** El grupo **Sin par en Sphinx** son movimientos que el banco tiene y el sistema no. Casi todos se resuelven desde el mismo asistente:
   - **Un documento que calza**: en *Posibles Documentos para Pagar*, **Crear Caja** registra el pago del documento y lo deja conciliado de una vez. Si la caja ya estaba registrada, en *Posibles Pagos para Conciliar* se empareja con **Conciliar**.
   - **Un depósito que paga varias facturas** o un pago a proveedor: los botones **Caja** y **Caja Prov** abren Caja Cliente o Caja Proveedor con el movimiento del banco ya cargado como forma de pago. Se habilita sólo el que corresponde: si la plata entró, **Caja**; si salió, **Caja Prov**. Al grabar, la línea queda conciliada.
   - **Los cheques girados a proveedores** que el banco ya pagó: **Cancela CH Prov**, en la Cartola, los cruza con los cheques emitidos y genera el comprobante que los da por cobrados. Los cheques de clientes se depositan en Depositar, y ese depósito es el que después cruza con la cartola.
   - **Comisiones, cargos del banco, remuneraciones o un PAC** que nadie registró: se registran donde corresponda y se vuelve a apretar **Concilia**.
5. **Revisar.** El porcentaje conciliado aparece arriba a la derecha, partido en cargos y abonos. Para ubicar una partida puntual están Búsqueda en Cartola (el lado del banco) y Búsqueda en Auxiliar (el lado del sistema). El Reporte Conciliación es el respaldo del mes.
6. **Cerrar.** Con la conciliación revisada, el mes se cierra en Cierres, como se explica en El cierre contable del mes.

Cuando el monto no calza exacto

Un depósito que llega con una comisión descontada no calza al peso con la factura. En el asistente, el campo **Diferencia admitida** dice cuánto se puede alejar el documento del monto del banco, y **Lo que falte** decide qué hacer con la diferencia al crear la caja:

- **Queda debiendo**: el documento sigue abierto por la diferencia.
- **A comisión bancaria** o **A diferencia de pago**: la diferencia se carga a esa cuenta y el documento queda pagado.

Esas dos cuentas se configuran una vez en la pestaña **Conciliación** de Contabilidad > Parámetros > Parámetros; si falta la que eligió, el asistente no deja crear la caja y avisa dónde configurarla. Si el depósito trae **más** de lo que el documento debe, el sobrante queda como saldo a favor del cliente.

Deshacer

Borra Concilia deshace el cruce de la cartola: avisa cuántas conciliaciones eliminó y esos movimientos vuelven a quedar pendientes hasta que apriete **Concilia** de nuevo. No borra los pagos que se crearon desde el asistente: si uno está mal, se corrige en la Caja.

Qué hace falta antes

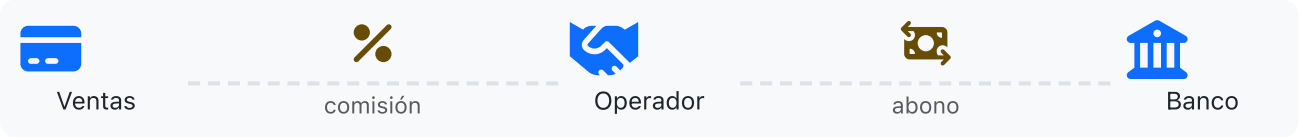
- La cuenta corriente creada como cuenta propia de la empresa con **Tipo = Banco**, en Administración > Mantenedores > Documento, con su cuenta contable asignada.
- Los pagos, depósitos y cheques del mes registrados en Caja y en Finanzas: son lo que el cruce busca.

Tenga presente

- Con el mes cerrado en **Cierres** ya no se pueden crear ni corregir los pagos que salen de la conciliación: concilie antes de cerrar.
- Conciliar contra el movimiento equivocado deja dos partidas mal en vez de una. Ante la duda, mire la glosa y el rut antes de confirmar.
- Las ventas con tarjeta, Webpay o MercadoPago llegan al banco como un solo abono por día; cómo cuadrarlas está en Conciliación de medios de pago, y el recorrido completo del cheque en El ciclo del cheque.

Conciliación de medios de pago

Cómo se revisa lo que Transbank, Webpay, MercadoPago o Linkify le pagan a la empresa por las ventas con tarjeta o por internet: si pagaron todas las ventas, si cobraron la comisión pactada y si el depósito llegó al banco. No mueve stock ni crea pagos: compara lo que dice el operador con lo que el sistema ya tiene registrado.



1. Credenciales
El acceso al portal de cada operador. Se carga una vez.
Con esto el sistema puede bajar las liquidaciones solo.

↓

2. Convenios
Uno por código de comercio, con la cuenta donde deposita y las tarifas del contrato.
Aparecen solos con la primera bajada; falta completarlos.

↓

3. Llega la liquidación
Todos los días a las 13:00, o a pedido con **Bajar del Portal** o **Subir Liquidación**.
Se cruza sola contra las ventas al cargarse.

↓

4. Revisar el cruce
Pestañas con lo conciliado, las diferencias, lo ambiguo, lo que no está en Sphinx, las reversas y lo cobrado y no depositado.
Dice qué ventas pagó el operador y cuáles no.

↓

5. Comisión cobrada y pactada
El resumen del mes compara lo que cobró el operador con las tarifas del convenio.
Muestra en rojo lo cobrado de más.

↓

6. Enlazar el depósito
Cada liquidación con su abono en la cartola del banco.
Queda anotado qué abono del banco es esta liquidación.

Paso a paso

1. **Cargar el acceso.** En Conciliación Medios de Pago > Credenciales hay una fila por portal. En **Transbank** (que sirve también para Webpay) se piden el RUT de la persona, su clave y el RUT de la empresa; en **Linkify**, el email de la cuenta y su clave. **MercadoPago** no lleva clave: usa el Access Token que ya está en Web > Parámetros. Apriete **Probar conexión** F4 cada vez que cargue o cambie una clave. GetNet se puede grabar, pero todavía no se baja solo.
2. **Completar los convenios.** Con el acceso cargado, la primera bajada crea un convenio por cada código de comercio que aparezca. En Convenios complételo:
   - **Cuenta donde deposita**: la cuenta bancaria de la empresa donde abona el operador. Sin ella no se puede buscar el depósito.
   - **Días de abono**: lo que tarda el operador en pagar una venta (2 si no se indica).
   - **Las tarifas** del contrato, con **Nueva Tarifa**: tipo (débito, crédito, prepago, transferencia), marca, tramo de cuotas, tasa y monto fijo, y desde cuándo rigen.
3. **Dejar que lleguen las liquidaciones.** El sistema entra a los portales **todos los días a las 13:00** y trae lo de los últimos siete días; lo que ya estaba cargado se salta. En Liquidación, **Bajar del Portal** F2 trae un mes completo a pedido (al empezar, o para recuperar días que faltan), y **Subir Liquidación** F4 carga el archivo del operador si lo bajó a mano. El panel **Días con abono** muestra en rojo los días que faltan: mírelo primero.

4. **Revisar el cruce.** Elija el **Periodo de Abono** y el **Convenio**, y haga clic en una liquidación. Las pestañas dicen qué hacer con cada movimiento:
   - **Conciliado**: la venta está y por el mismo monto.
   - **Diferencia de monto**: la venta está, pero por otro monto. Revise cuál de los dos está bien.
   - **Ambiguo**: había más de una venta posible y el sistema no elige.
   - **Sin par en Sphinx**: el operador pagó algo que no está registrado. Ubique esa venta y regístrela.
   - **Reversa**: una anulación, contracargo o devolución. Revise que esa venta también esté anulada en el sistema.
   - **Cobrado y no depositado**: cobros registrados en el sistema que ninguna liquidación pagó y que ya pasaron sus días de abono. Es plata que hay que reclamarle al operador.

   Después de registrar o corregir ventas, **Conciliar** vuelve a cruzar la liquidación.
5. **Revisar la comisión.** El panel **Comisiones del período** compara, para el mes completo, la **Comisión cobrada** con la **Comisión pactada** y pinta en rojo la diferencia cuando el operador cobró de más. Si un grupo dice **sin tarifa**, **Adoptar tarifa observada** crea la que falta con lo que el operador cobró; revísela después contra el contrato en Convenios.
6. **Enlazar el depósito.** En la pestaña **Depósito en la cartola**, **Buscar en la Cartola** lista los abonos de la cuenta del convenio en los cinco días alrededor de la fecha de abono, con el que calza exacto primero. **Enlazar** elige uno y **Soltar** lo deshace. Para eso la cartola del mes tiene que estar cargada en Conciliación Bancaria > Cartola.

Deshacer

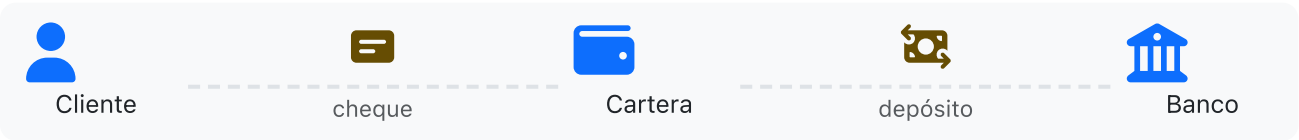
- **Soltar Conciliación** deshace todo el cruce de la liquidación elegida; el cruce nunca borra nada, así que se puede volver a hacer.
- **Eliminar** borra la liquidación completa con su detalle, soltando antes lo que tenía conciliado.

Tenga presente

- Para cambiar una tarifa vigente no la edite: póngale fecha en **Rige hasta** y cree la nueva desde el día siguiente. Cada venta se compara con la tarifa que regía el día en que se hizo.
- Si cambia la clave en el portal del operador, cámbiela también en Credenciales. Cuando una bajada falla, el motivo queda en la columna **Último problema**.
- **Enlazar** sólo anota qué abono del banco corresponde a la liquidación: esa línea de la cartola se concilia igual que cualquier otra, como explica Conciliación bancaria.
- El cobro con tarjeta en la caja está explicado en Cobrar con terminal POS.

El ciclo del cheque

Qué pasa con un cheque desde que el cliente lo entrega en la caja hasta que el banco lo paga, y qué hacer si lo rechaza. El cheque no mueve stock: lo que cambia en cada paso es dónde está el cheque y lo que debe el cliente.



1. Se recibe en Caja
Como forma de pago, con número, banco, plaza, cuenta, fecha y el rut de quien lo giró.
El documento queda pagado; el cheque, en cartera.

↓

2. En cartera hasta su fecha
Si el cliente pide postergarlo se **prorroga**; si se digitó mal, se **corrige**.
Espera su fecha de depósito.

↓

3. Depositar
Se eligen los cheques que van al banco y se registra la papeleta.
Sale de la cartera y queda en el banco.

↓

4. Protestar *(si el banco lo rechaza)*
Se registra el motivo y la fecha del protesto.
El cliente vuelve a deber el cheque y queda bloqueado.

↓

5. Gestión del protesto
Se persigue el cobro y se anota cada gestión en su bitácora.
Sigue pendiente hasta recuperarlo.

↓

6. Recuperarlo
Redepositar el mismo cheque, o cobrarlo en **Caja Cambio/Pago** con otra forma de pago.
El cliente deja de deber el cheque.

Paso a paso

1. **Recibir el cheque.** En Caja Cliente, forma de pago **Cheque**: número, banco, plaza, cuenta, fecha y el rut del girador si no es el cliente. El combo **Cuotas** reparte el saldo en varios cheques iguales. Si su perfil no está autorizado para recibir cheques, al guardar se pide la autorización de un supervisor.
2. **Con garantizadora de cheques** (ORSAN o Telecheque, en los parámetros de Caja), aparece el campo **Codigo** con el botón **Consulta**: la garantizadora responde con un código de autorización, que queda guardado con el cheque. Esos códigos se listan en el Reporte de Aseguradora. En **Gestión de Protestos**, un código con un ***** al final es uno que no es el que entregó la consulta (escrito o corregido a mano, o sin consultar): con él la garantía puede no cubrir el cheque.

3. **Mientras está en cartera.** Si el cliente pide postergarlo, en Prorrogar se le da la nueva fecha: queda registrada con la fecha de hoy, así que el mes actual tiene que estar abierto, y el sistema guarda la fecha original. Si lo que pasa es que se digitó mal el número o la fecha, se arregla en Corrección de Cheque, que deja la corrección en la auditoría. Son cosas distintas: la prórroga es un acuerdo con el cliente, la corrección un error de digitación.
4. **Depositar.** En Depositar se listan los cheques en cartera que vencen hasta la fecha elegida. Se marcan los que van al banco, se indica el **Banco**, el **Nro Papeleta** y la **Fecha Depósito** (a lo más dos días hábiles adelante) y se aprieta **Depositar**. Queda un voucher del depósito, que se abre al terminar y que después se cruza con la cartola del banco.
5. **Protestar.** Si el banco devuelve el cheque, en Protestar se busca entre los depositados, se elige el **Motivo** y la fecha en **Protestado el** (no puede ser futura) y se aprieta **Protestar**. Eso hace cuatro cosas a la vez:
   - en la Cuenta Corriente del cliente aparece un cargo nuevo, *CH/PROTESTADO*, por el monto del cheque. La factura que se pagó con él no se reabre: lo que el cliente debe es el cheque;
   - se reversa el depósito en el banco donde se había depositado;
   - el cliente queda **bloqueado** para vender, y también quien giró el cheque si es otra persona;
   - si está activado el aviso de protestos por correo (**Parámetros del Sistema > pestaña Cobranza**), les llega un correo a los jefes de la sucursal y al vendedor.
6. **Gestionar el cobro.** En Gestión de Protestos se ven los protestos pendientes con su motivo, los documentos que se pagaron con el cheque y cuántas gestiones lleva cada caso. El botón del ojo abre la bitácora de gestiones, donde se anota cada llamada, correo o compromiso de pago.
7. **Recuperarlo**, de una de dos formas:
   - **Redepósito**: el cheque protestado vuelve a aparecer en **Depositar** y se deposita de nuevo. En Gestión de Protestos queda en el grupo de los redepositados.
   - **El cliente lo paga**: en **Caja Cliente** con el tipo **Caja Cambio/Pago**, al consultar su rut aparece el cheque protestado y se paga con efectivo, otro cheque o la forma que traiga.

   En los dos casos el protesto pasa a **Cancelado** en Gestión de Protestos; si el cliente paga en partes, cuando paga lo último. Con la deuda saldada, el bloqueo **no se levanta solo**: se desbloquea desde Cliente/Proveedores, con el botón Desbloquear.

Cambiar un cheque por otro

Si el cliente quiere retirar un cheque que todavía está en cartera y pagarlo de otra forma, se usa también **Caja Cambio/Pago**: el cheque aparece al consultar su rut y se paga con la nueva forma de pago. Desde ese momento ya no está en la cartera para depositar.

Los cheques a proveedores

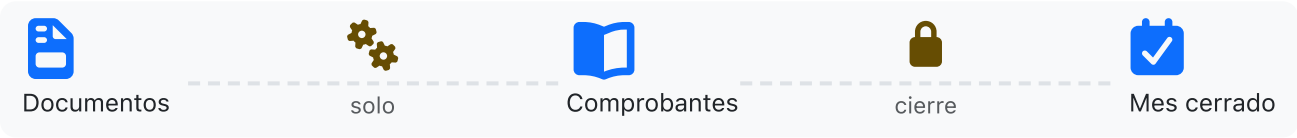
Los cheques que la empresa gira salen de Caja Proveedor, contra una cuenta propia con **Tipo = Banco**, y ahí mismo se imprimen si el banco tiene formato de cheque. Cuando el proveedor los cobra, se dan por cobrados de dos maneras: en **Depositar** con el tipo *Proveedor*, o en la Cartola con el botón **Cancela CH Prov**, que cruza la cartola del banco con los cheques emitidos y marca los que el banco ya pagó.

Tenga presente

- Depositar, protestar, prorrogar y corregir se rechazan si el mes está cerrado en **Contabilidad > Cierres**.
- Un cheque depositado no se puede depositar dos veces; uno protestado, sí.
- Un depósito mal hecho (otro banco, otro monto, un cheque de más) se corrige anulando el voucher del depósito en Contabilidad > Reporte de Voucher: los cheques vuelven a quedar en cartera y se depositan de nuevo. Si el sistema avisa que otro comprobante depende del depósito, por ejemplo un protesto, hay que anular ése primero.
- Prorrogar muchas veces el mismo cheque, o varios protestos de una misma serie (la columna **CH Pro** de Gestión de Protestos), son señales de riesgo: revíselas antes de seguir vendiendo a crédito.
- El cobro del cliente en caja está explicado en El día de la caja.

El cierre contable del mes

Qué hay que revisar para dar por terminado un mes en la contabilidad, desde que los documentos se convierten en comprobantes hasta que el mes queda cerrado y nadie puede mover nada con esa fecha. Una vez al año se suma la apertura del ejercicio siguiente. No mueve stock: lo que cambia en cada paso es qué tan confiables son las cifras del mes.



1. Los documentos se contabilizan solos
Cada media hora un proceso crea el comprobante de cada documento de compra o venta que todavía no lo tiene.
El neto y el IVA quedan en sus cuentas.

↓

2. Libro de Compra y Venta contra el SII
Lo que tiene el sistema, comparado con el Registro de Compra y Venta del SII.
Aparecen las compras que faltan ingresar.

↓

3. Revisar descuadres
Balance, Libro Mayor y Análisis de Cuentas; y la conciliación del banco.
Se corrige lo que quedó sin cuenta o en la cuenta equivocada.

↓

4. Exportar *(si la contabilidad es externa)*
Los libros de compra y venta, en el formato del otro sistema.
No cambia nada en Sphinx.

↓

5. Cerrar el mes
Una casilla por mes en Cierres.
Se rechaza lo que se grabe o corrija con fecha de ese mes.

↓

6. Apertura *(una vez al año)*
Con diciembre cerrado, los saldos con que parte el año siguiente.
El resultado del año pasa a patrimonio.

Paso a paso

1. **Esperar la contabilización.** Los comprobantes de los documentos no se digitan: cada media hora un proceso toma los documentos de compra y venta emitidos, con folio y no anulados, desde el año de *Uso desde* de Contabilidad > Parámetros > Parámetros, y a cada uno le crea su comprobante con el neto y el IVA en la cuenta que dice Tipos y Cuentas para ese tipo de documento y esa sucursal. Recién terminado el mes, deje pasar el proceso antes de revisar. Los comprobantes se ven en el Reporte de Voucher y en el Libro Diario.
2. **Cuadrar el Libro de Compra y Venta con el SII.** En Libro Compra/Venta elija el mes y ejecute el libro de **Compra** y el de **Venta**. El Registro de Compra y Venta del SII se baja solo cada una hora. En el libro de compra:
   - la columna **Aviso** marca la factura que no aparece en el registro del SII o cuyo monto no coincide;
   - **Chequea Docs** lista las compras que el SII tiene y el sistema no (hay que ingresarlas), las que el sistema tiene y el SII no, y deja cada compra en el mes en que el SII la registró. Las de un mes ya cerrado no las mueve: las nombra aparte.

   Si la instalación tiene el Monitor de Factura, sus facturas *Pendiente de Registro* son las mismas que faltan ingresar.
3. **Revisar los descuadres.**
   - El Balance y el Estado de Resultado dan la foto del mes.
   - Una cifra que no se explica se abre en el Libro Mayor, cuenta por cuenta, y en las cuentas de clientes y proveedores con Análisis de Cuentas, rut por rut.
   - Un movimiento **sin cuenta** o en la cuenta equivocada se arregla en **Tipos y Cuentas**, y después **Aplicar a Voucher** corrige los comprobantes ya grabados. Un comprobante puntual se corrige o se anula desde el Reporte de Voucher.
   - La cuenta del banco se cuadra con la cartola, como explica Conciliación bancaria.
4. **Exportar**, sólo si la contabilidad se lleva en otro sistema: en Exportar a Contabilidad se elige el **Libro Venta** o el **Libro Compra** del mes y se aprieta **Exportar**. El formato se configura antes en Parámetros > Exportación. Exporte después de cuadrar el libro, porque el error viaja al otro sistema.

5. **Cerrar el mes.** En Cierres elija el año y marque la casilla del mes; se graba en el momento. Desde ahí se rechaza, con el aviso *"Fecha está cerrada contablemente"*, todo lo que tenga fecha de ese mes: grabar documentos, movimientos y anulaciones de caja, el cierre diario de caja, depositar, protestar, prorrogar o corregir cheques, y modificar o anular comprobantes.
6. **Abrir el año siguiente**, una vez al año: con el ejercicio anterior cuadrado y cerrado, en Apertura se elige el año y se aprieta **Apertura**. Toma el balance al 31 de diciembre, arrastra el saldo de todas las cuentas que no son de resultado y lleva el resultado del año a la **Cuenta Pérdidas y Ganancias** de los Parámetros, que tiene que ser de patrimonio.

Tenga presente

- No se puede cerrar el mes en curso ni uno futuro, ni un año anterior al *Uso desde*.
- Reabrir un mes se puede —se desmarca la casilla— y queda en la **Auditoría** de Cierres con quién y cuándo. Ciérrelo de nuevo apenas termine de corregir.
- Si el año anterior se corrige después de la apertura, la apertura no se actualiza sola: vuelva a apretar **Apertura**.
- Un tipo de documento sin cuenta en Tipos y Cuentas se contabiliza igual, pero sin cuenta, y no aparece en el mayor ni en el balance. Al empezar una compra de un tipo así, la pantalla lo avisa.
- Qué pasa con los documentos electrónicos ante el SII está en Folios y documentos electrónicos, y el cierre de la caja de cada día en El día de la caja.

Facturación entre empresas del grupo

Cuando se traslada mercadería a la bodega de **otra empresa** del grupo, la mercadería cambia de dueño y el traslado tiene que quedar facturado: una factura de venta en la empresa que envía y una factura de compra en la que recibe. El sistema las crea solas si está activado el parámetro **Facturación Automática InterEmpresas**. El traslado es el mismo de siempre —envío, guía y recepción—, con dos facturas que aparecen en el camino:

3. Factura de venta *(automática)* FV
La crea el sistema al emitir la guía, en la empresa de origen y a nombre de la empresa de destino.
= No mueve stock

↓

4. Recepción de Mercadería RM
En la empresa de destino, cuando llega la carga.
+ Entra al stock de destino

↓

5. Factura de compra *(automática)* FC
La crea el sistema al recepcionar, en la empresa de destino, copiada de la factura de venta. Sólo valoriza la compra.
= No mueve stock

Paso a paso

1. **Activar el parámetro**, una sola vez: **Facturación Automática InterEmpresas** en Administración > Parámetros del Sistema, pestaña **Ventas**. Viene apagado: sin él el traslado se hace igual, pero ninguna factura se crea sola.
2. **Enviar.** En Envío Mercadería elija como destino la bodega de la otra empresa. El envío viaja a costo.
3. **Emitir la guía.** En Guía de Despacho elija la sucursal de destino, marque el envío y apriete **Crea Guía**. Al emitirse la guía, el sistema crea en la empresa de origen la **factura de venta** a la empresa de destino, con el detalle y los valores de la guía.
4. **Recepcionar.** Cuando llega la carga, la empresa de destino la recibe en Recepción de Mercadería. Al aceptarla, el sistema crea allá la **factura de compra**, copiada de la factura de venta del paso anterior.

El orden importa: la guía antes que la recepción

La factura de compra se crea **en el momento de recepcionar**, y sólo si para ese envío ya existen la guía y su factura de venta. Si en el origen todavía no se emitió la guía cuando el destino recepciona, la recepción se graba igual —el stock entra— pero la factura de compra **no se crea**, y tampoco se crea sola después. Por eso la guía se emite antes de que salga el camión, y la recepción se hace recién cuando la carga llegó.

Qué hace cada factura

- La **factura de venta** deja en la empresa de origen la venta a la otra empresa y su cuenta por cobrar.
- La **factura de compra** deja en la empresa de destino la compra y la deuda con la empresa de origen, y recalcula el costo de los productos con el valor de la factura.
- Ninguna de las dos mueve stock: el stock lo movieron el envío (salida) y la recepción (entrada).

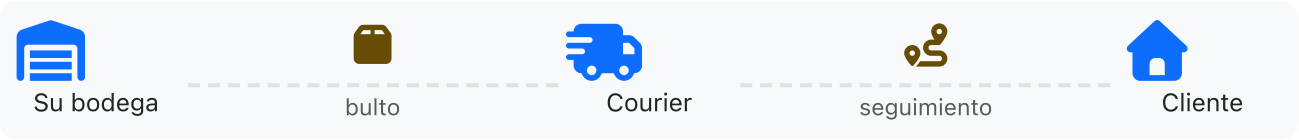
Tenga presente

- Esto vale sólo cuando la bodega de destino es de una sucursal de **otra empresa**. Entre sucursales de la misma empresa no hay nada que facturar: vea la guía Movimiento entre sucursales.
- La empresa de origen necesita folios de factura disponibles, porque la factura de venta se emite con folio.
- Si la guía ya tiene una factura asociada, el sistema no crea otra.
- Cuando lo que se vende en una empresa se le entrega al cliente desde la bodega de otra, el sistema hace este mismo traslado —con sus dos facturas— sin guía ni recepción a mano: vea la guía Entrega desde otra bodega.

Tienda web y marketplaces

Despacho a domicilio con operadores

Cómo se cotiza, se manda y se sigue un despacho a domicilio con un operador integrado, sin copiar datos a mano en el portal del courier. Sirve para cualquier venta que se despache, se haya vendido en el mesón o en la tienda web.



1. Configurar el operador
Credenciales, margen y días de preparación.
Una sola vez, en Integraciones > Despacho.

↓

2. Cotizar
Al elegir la comuna de despacho aparecen los couriers con su precio.
= No mueve stock

↓

3. Emitir la venta BVE / FVE
Con una forma de entrega de despacho y el courier como transporte.
− Sale del stock de la bodega

↓

4. El envío viaja al operador
Sphinx se lo manda solo, cada cinco minutos.
El operador le da un número de orden.

↓

5. Preparar y entregar el bulto
Con la etiqueta del operador pegada.
= No mueve stock

↓

6. En camino
El operador avisa cómo va: el documento muestra el código de seguimiento.
Esperando la entrega al cliente.

Los operadores

Sphinx conoce seis: **ShipIt** y **Envíame**, que son **agregadores** —reciben el envío y lo despachan por el courier que se elija—, y **Correos de Chile**, **Chilexpress**, **BlueExpress** y **Starken**, que son couriers directos. Cada uno aparece sólo si está contratado.

Hoy el que cotiza y despacha de punta a punta es ShipIt. Los demás se pueden configurar y probar en Parámetros, y el Monitor dice en qué está cada uno, pero la cotización en el documento y en la tienda, y el envío automático, pasan por ShipIt.

Paso a paso

1. **Configurar.** En Integraciones > Despacho > Parámetros cargue las credenciales del operador, grabe y apriete **Check**. Revise **Marginar** (el porcentaje que se le suma a la tarifa del operador), **Agregar días de preparación** y **Referencia** (si el envío viaja con el número del pedido o del documento). Recién entonces póngalo en *Produccion*.
2. **Revisar las comunas.** En el Monitor de Despacho la columna **Comunas** dice cuántas comunas de Sphinx reconoce cada operador. Una comuna que el operador no reconoce no se puede despachar con él.
3. **Cotizar en la venta.** En el documento, con una forma de entrega de despacho aparecen los **Datos para despacho**. El botón **Copia** trae los datos del cliente; al elegir la **comuna** se muestran los couriers con su precio, y se elige uno.
4. **Emitir.** La boleta o factura de venta que queda con despacho y con un courier de ShipIt como **Transporte** se le manda sola a ShipIt, cada cinco minutos. No hay que hacer nada más.
5. **Preparar el bulto.** La etiqueta de un envío por ShipIt se baja desde el portal de ShipIt, no desde Sphinx. Si el pedido vino de la tienda, se prepara igual que siempre en Bodega > Pedidos Web (ver la guía Pedidos de la tienda y los marketplaces).
6. **Seguir.** A medida que ShipIt avisa, el documento muestra el **Codigo Seguimiento**, la fecha en que salió y el botón **Seguimiento Externo**, que abre la página del courier.

Si el despacho no sale

El Reporte de despachos dice en qué va cada uno, en la columna **Avance**:

- **Sin Enviar**: todavía no se le mandó a ShipIt. El botón lo manda en el momento.
- **Incompleta**: ShipIt tiene la orden pero **no la va a despachar** porque le falta el origen, el destino, las medidas o el courier. Cuál lo dice **Le Falta**. Corríjalo en ShipIt y apriete para poner la línea al día.
- **Lista**: ShipIt la puede despachar.

El Monitor de Despacho muestra lo mismo por operador: **Sin Enviar** e **Incompletas** se marcan en amarillo en cuanto tienen algo.

Qué ve el cliente

- En la tienda web, con ShipIt activo, el carro puede cotizar el despacho con los couriers de ShipIt, igual que el documento. Las tarifas propias que se cobran en el carro se configuran en Web > Despacho Promociones.
- En la tienda, el cliente consulta dónde va su compra con el número de pedido y el correo con que compró.

Tenga presente

- El documento puede decir que se despacha y el bulto no salir: un número que no baja en **Sin Enviar** o en **Incompletas** es un despacho detenido. Revíselo antes de que el cliente reclame.
- Con las medidas de los productos Sphinx calcula la caja que se cotiza y que se envía: revise que estén cargadas en la ficha, porque de ellas depende el precio.
- El catálogo de comunas de cada operador se pone al día solo, cada madrugada.

La tienda web

Qué hace falta para que un producto aparezca en la tienda, cómo se arma el contenido del sitio, cada cuánto se publica lo que cambia y qué precio ve el visitante. El pedido que deja un cliente sigue en la guía Pedidos de la tienda y los marketplaces.

1. Configurar la tienda
Con qué plataforma trabaja, con qué lista de precios publica y cada cuánto se sincroniza.
Una sola vez, en Web > Parámetros.

↓

2. Preparar el producto
Marcado para la web, con precio en la Lista WEB, descripción y fotos.
El que no cumple, no aparece.

↓

3. Armar el contenido *(tienda de Sphinx)*
Páginas, banners, avisos, destacados, landing y logo.
Se ve cuando se publica.

↓

4. Sincronizar
Productos, precios, stock y contenido viajan a la tienda.
Solo, cada tanto, o a mano con Sincroniza WEB.

↓

5. El cliente compra PW
El pedido entra solo a Bodega > Pedidos Web.
Esperando que alguien lo prepare.

↓

6. Preparar y despachar BVE / FVE

Se pickea, se emite el documento por lo pickeado y se etiqueta.

— Sale del stock al emitir la boleta o factura

La plataforma

En Web > Parámetros, grupo **Integración**, **Tipo Integración** dice con qué trabaja la tienda: *API* es la tienda de Sphinx, y aparecen además WooCommerce, JumpSeller, Shopify, Prestashop o ZenCart si están contratadas, cada una con sus claves en su propio grupo. **Productos**, **Stock** y **Familias** dicen quién manda en cada dato: *Sphinx* o el sitio (*Externo*). Después de cualquier cambio de claves apriete **Check WEB**.

Qué producto aparece en la tienda

Se tienen que cumplir **todas** estas condiciones:

1. El producto marcado **Web** en su ficha, en Administración > Productos > Productos, y **en lista**.
2. Con **nombre**. En WooCommerce, una ficha con el nombre vacío no se publica aunque esté marcada Web.
3. Con precio en la **Lista WEB** de Parámetros, o con un precio especial vigente en esa lista.
4. Con su familia —y la 2da y 3ra familia, si las tiene— disponible para la web. Si una no lo está, en Productos la columna **Web** muestra **Err**.
5. Con **descripción**, si **Requiere Descripcion** está en *Si*.
6. Con al menos una **foto**, si **Requiere Fotos** está en *Si*.
7. Con stock sobre el mínimo, si **Solo Productos con STOCK** no está en *No*.

El que no cumple alguna no aparece, sin mensaje de error. Para ver qué le falta a cada uno está Administración > Productos > Fichas sin terminar. Las **familias** arman el menú del sitio: un producto de una familia que no está disponible para la web tampoco se muestra en los destacados.

El contenido del sitio

Si su tienda es la de Sphinx, el contenido se arma en el menú Web:

- Sitio: las páginas del sitio y los archivos que publica.
- Banners, Aviso (la barra de arriba, con vigencia) y Logo Header (el logo por temporada).
- Destacados Home (las vitrinas de la portada), Destacados Familia (el producto de arriba en cada categoría) e Imbatibles.
- Landing Pages: las páginas de campaña, con su dirección, su vigencia y sus productos.

Nada de esto se ve en el sitio hasta que se publica: cada una de esas pantallas tiene su botón **Sincroniza WEB**, y la de Sitio, **Publicar el sitio** en **Más**.

Cada cuánto se publica

- **Sincronización**, en el grupo Integración de Parámetros, dice cada cuánto corre el proceso automático: cada 5, 10, 15, 30 o 60 minutos, o *No*, y entonces todo se publica a mano.
- Si esa opción dice *Sync de la Tienda*, su tienda de Sphinx tiene conexión propia y trae sola, cada pocos minutos, los precios, el stock, las fichas, las fotos y el contenido. *No* ahí no deja la tienda sin actualizar.

- Para no esperar, **Sincroniza WEB** en Parámetros publica en el momento.

El precio que ve el visitante

- El de la **Lista WEB**. Cambiar esa lista cambia de una vez todos los precios publicados.
- Las listas **Lista WEB Tarjeta** y **Lista WEB Debito** permiten mostrar un precio distinto según cómo pague.
- El **precio especial** vigente del producto en la Lista WEB se publica como oferta. Se carga desde la ficha del producto, en Precio Especial.
- Un cliente registrado puede comprar con otra lista: se le cambia en su ficha de Web > Usuario. Ahí también se ven las cuentas que crean los clientes y su estado.
- Lo que se cobra por despachar se configura en Web > Despacho Promociones. Si trabaja con un courier integrado, ver la guía Despacho a domicilio con operadores.

El pedido

- El pedido entra solo a Bodega > Pedidos Web, y de ahí se prepara, se factura y se entrega al transportista, como cuenta la guía Pedidos de la tienda y los marketplaces.
- La venta web que no se paga a tiempo se anula sola: **Anula Venta WEB por Transferencia sin pago** fija los días hábiles y **Anula Venta WEB por Tarjeta sin pago** los minutos (grupo Variables de Parámetros).

Tenga presente

- Un parámetro mal puesto puede dejar la tienda sin vender: después de cambiar algo, use **Check WEB** y pruebe una compra de punta a punta.
- Deje cargado el **Email para notificar problemas**: es el único aviso de que la tienda dejó de actualizarse.
- Si también vende en MercadoLibre, Falabella u otro marketplace, eso se configura aparte: ver la guía Vender en marketplaces.

Pedidos de la tienda y los marketplaces

Qué pasa con un pedido de la tienda web desde que el cliente compra hasta que el transportista se lo lleva, y quién da cada paso. Todo se maneja desde Bodega > Pedidos Web, donde cada pedido muestra su estado y el botón del paso siguiente:

Pendiente Pago ***(sólo algunas tiendas)***
La tienda avisó el pedido, pero el pago no está confirmado.
No se prepara. Pasa solo a Ingresado cuando la tienda confirma el pago.

↓

1. Ingresado — PW
El pedido llegó pagado desde la tienda.
Esperando que alguien lo prepare.

↓

2. Asignado — Asignar
Se le eligió pickeador.
Se imprime la hoja de pickeo.

↓

3. Facturar — D
Se empezó a pickear en Despacho.
Falta emitir la boleta o la factura.

↓

4. Etiquetar — BVE / FVE
Se emitió el documento por lo pickeado.
Falta armar los bultos y etiquetarlos.

↓

5. Transporte — E
Etiquetado y con transportista asignado.
Esperando que lo retire el transportista.

↓

6. Finalizado — Trans
Entregado al transportista.
Es el último estado.

De dónde llegan los pedidos

- De la **tienda web** de la empresa, integrada en Web > Parámetros. El pedido entra solo, apenas el cliente compra; no se crea a mano. Además, cada diez minutos el sistema le pregunta a la tienda por los pedidos de los últimos días y crea los que falten, y el botón **Chequea** de Pedidos Web hace lo mismo en el momento.
- Algunas tiendas (Shopify y Jumpseller) avisan el pedido **antes de que se confirme el pago**. Esos entran en **Pendiente Pago** y pasan solos a **Ingresado** cuando la tienda avisa que el pago llegó. Mientras tanto no se pueden asignar, y por eso Pedidos Web no los muestra al abrirse: hay que marcar ese estado en el filtro.
- Las ventas de los **marketplaces** (Mercado Libre, Falabella, Paris, Walmart) siguen otro camino: ver *Los pedidos de los marketplaces* más abajo.

Paso a paso

1. **Repartir el trabajo.** En Pedidos Web apriete **Ejecutar** F8, marque la casilla **Asignar** de los pedidos en **Ingresado**, elija el **pickeador** y apriete **Asignar**. Se imprime una hoja de pickeo por pedido (se puede volver a imprimir con 🖶 en la misma fila) y los pedidos pasan a **Asignado**.

2. **Pickear.** El pickeador aprieta **D** en la fila del pedido, que lo abre en Bodega > Despacho. Ahí recorre los productos —la pantalla le dice la **ubicación** de cada uno— y lee con la pistola la serie o el código de cada unidad que saca. Con el primer producto leído el pedido pasa a **Facturar**. Si se lee más de lo pedido, vuelve a **Asignado** hasta que se borre lo que sobra.
3. **Emitir el documento.** De vuelta en Pedidos Web, el botón de la columna **Facturar** (**BVE**, **FVE** o el documento que corresponda) pide confirmación, emite la boleta o la factura **por lo pickeado**, la imprime y deja el pedido en **Etiquetar**. Si el botón **M** de esa columna está en rojo, a la factura le faltan datos del cliente: corríjalos ahí primero.
4. **Etiquetar.** El botón **E** pide el número de **bultos** y el **transportista**, imprime las etiquetas y deja el pedido en **Transporte**. Mientras el transportista no lo retire, **E** sirve también para reimprimir las etiquetas o corregir bultos y transportista, y el **M** de la columna Etiqueta corrige a quién y dónde se entrega.
5. **Entregar al transportista.** Cuando pasa a retirar, marque la casilla **Trans** de los pedidos que se lleva y apriete **Transporte**: quedan **Finalizados**. El botón **Transporte** (Excel) arma la planilla que se le entrega.

Si falta un producto

La boleta o la factura se emite **sólo por lo pickeado**, no por lo que se pidió. Si un producto no estaba, no se pickea y no se cobra: la diferencia entre **Total Pedido** y **Total Pick** la muestra la columna **Diferencia**, y es lo que hay que devolverle al cliente. Revise esa columna antes de emitir el documento: después de emitido, el botón **D** se deshabilita y ya no se puede pickear nada más.

Anular un pedido

- Un pedido anulado queda en **Anulado** y sale del trabajo de bodega. Si se desanula, vuelve a **Ingresado** y hay que prepararlo desde el principio.
- Si lo que se anula es la **boleta o factura** emitida desde el pedido, el pedido vuelve a **Facturar** para emitirla de nuevo. La boleta o factura nueva vuelve a descontar el stock que devolvió la nota de crédito, porque la mercadería sigue con el cliente.

Los pedidos de los marketplaces

Las ventas de Mercado Libre, Falabella, Paris y Walmart **no aparecen en Pedidos Web**: llegan como su propio documento de venta y se siguen en Integraciones > Marketplace > Reporte, que dice a cuál le falta el documento o el PDF. Para prepararlas:

- se pickean en Despacho buscando el documento por su tipo y folio, igual que una venta de mostrador;
- la etiqueta es **la del marketplace**: se imprime desde el documento, con el botón **Imprimir** de su sección de despacho. Sphinx se la pide al marketplace la primera vez y la guarda adjunta, así que las siguientes salen al tiro.

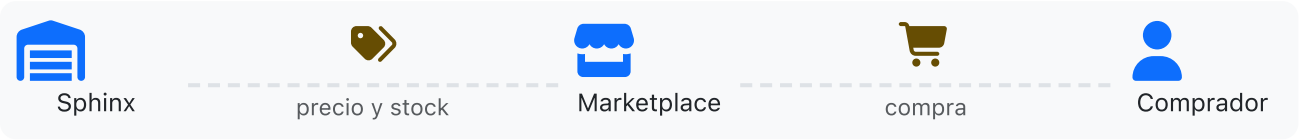
Tenga presente

- Cada botón se habilita sólo en su estado: no se puede etiquetar un pedido sin pickearlo y sin emitir su documento, ni entregar al transportista uno que no está etiquetado.
- El número de bultos es lo que después se le exige al transportista: cuente antes de etiquetar.
- La serie que se lee al pickear es la que queda asociada al cliente y viaja a la boleta o factura: escanee, no transcriba.

- Un pedido que no aparece en Pedidos Web puede no haber llegado: escriba su número en **Folio** y apriete **Chequea** para ir a buscarlo a la tienda.

Vender en marketplaces

Cómo se conecta Sphinx con MercadoLibre, Falabella, Paris, Walmart, Ripley y Hites, qué publica en cada uno, cómo les mantiene el precio y el stock, y qué pasa cuando llega una venta. Cada marketplace aparece sólo si la instalación lo tiene contratado.



1. Conectar la cuenta
Llaves, bodega, lista de precios y con qué forma de pago y de entrega nacen sus ventas.
Una sola vez, en Parámetros.

↓

2. Mapear familias y marcas *(si Sphinx publica)*
Qué categoría y qué marca del marketplace es cada una de las suyas.
Sin categoría, el producto no se publica.

↓

3. Publicar y sincronizar
Cada hora Sphinx le manda a cada publicación el precio y el stock, y publica lo que falta donde está permitido.
Lo nuevo nace en pausa.

↓

4. Llega la venta BVE / FVE
La orden pagada entra sola y Sphinx le crea su boleta o factura.
— Sale del stock de la bodega del marketplace

↓

5. El PDF viaja al marketplace
Para que el comprador vea su documento (MercadoLibre, Falabella y Paris).
= No mueve stock

↓

6. Pickear y etiquetar
En Despacho, con la etiqueta que entrega el marketplace.
Esperando que se lo lleve el transporte.

Qué hace Sphinx con cada uno

- **MercadoLibre** y **Falabella**: Sphinx puede **publicar** los productos que faltan, además de mantener precio y stock y bajar las ventas. MercadoLibre suma el **Catálogo** y la bodega **Full** (ver más abajo).
- **Paris**, **Walmart**, **Ripley** y **Hites**: Sphinx le mantiene precio y stock a lo que **usted ya publicó en su portal** y baja las ventas. Publicar productos nuevos se hace en el portal de cada uno, y el código con que está publicado allá tiene que ser el mismo del producto en Sphinx.

Paso a paso

1. **Conectar.** En Integraciones > Marketplace > Parámetros elija la pestaña del marketplace, cargue sus llaves, grabe y apriete **Check**. Elija la **Bodega** (de dónde sale el stock que se publica y con la que se despachan las ventas), la **Lista** de precios —no tiene por qué ser la de la tienda web—, la **Forma Pago** y la **Forma Entrega**. Recién entonces ponga **Activo** en *Produccion*. MercadoLibre no pide una clave sino que el vendedor **autorice** a Sphinx con el botón **Conectar**; la ayuda de esa pantalla explica cómo crear la aplicación.
2. **Si el marketplace ya vendía** antes de conectarlo, deje **Sincronizar Productos** en *No*: Sphinx lee las publicaciones y baja las ventas, pero no les cambia nada. Póngalo en *Sí* cuando la lista y la bodega estén bien, o la primera pasada le cambiaría los precios y dejaría sin stock lo que Sphinx todavía no tiene.
3. **Mapear.** Si Sphinx va a publicar, en Mapeo diga a qué categoría y a qué marca del marketplace corresponde cada familia y cada marca suya. Empiece por las que tienen más productos.
4. **Publicar.** Con **Publicar Productos** en *Sí* (MercadoLibre y Falabella), cada hora se publica el producto que cumple todo esto: marcado para la web, en lista, con precio en la lista del marketplace, con stock en su bodega, con su familia mapeada y con al menos una foto. MercadoLibre lo crea **pausado** y Falabella **inactivo**, para que usted lo revise en el marketplace.
5. **Vigilar.** En el Monitor de Producto se ve qué está publicado y en qué estado, qué no calza (*Sin Producto*, *Precios Diferentes*, *Stock Diferente*) y, en **Observación**, qué le falta a lo que todavía no se publica.
6. **Atender las ventas**, que llegan solas (ver abajo) y se siguen en el Reporte.

Precio y stock

- Cada hora Sphinx le manda a cada publicación el precio de la **Lista** y el stock de la **Bodega** del marketplace. Lo que se vendió en la tienda o en el mesón se descuenta de esa bodega y el marketplace se entera en la pasada siguiente.
- Si un producto queda **sin precio** en la lista, no se le manda precio cero —sería regalarlo—: se le baja el stock a cero, y el marketplace deja de ofrecerlo hasta que el precio vuelva.
- El botón **Sincronizar** del Monitor sale a preguntarle al marketplace qué tiene puesto en ese momento, y **Actualizar Precio en Sphinx** trae a la lista el precio del canal cuando es el marketplace el que manda.

MercadoLibre: Catálogo, Full y variantes

- **Catálogo.** Todos los vendedores de un mismo producto comparten una página y MercadoLibre elige quién se lleva la venta. Cada cuatro horas el Monitor anota si su publicación **Gana**, **Comparte**, **Pierde** o **No compite**, con qué precio ganaría y cuánto le quedaría (**Deja si Gana**). **Publicar en Catálogo** lleva ahí las que MercadoLibre acepta, después de mostrarle la ficha de ellos al lado de su producto. La marca roja **Baja dd-mm** avisa que en ese rubro el catálogo es obligatorio y la publicación se da de baja en esa fecha.
- **Full.** Lo que está en las bodegas de MercadoLibre se lleva en la **Bodega Full** de Parámetros. Esas ventas las factura siempre MercadoLibre, así que en Sphinx nacen como **Pedido Web**, y **Actualizar Stock en Sphinx** del Monitor deja esa bodega con lo que MercadoLibre dice tener.
- **Variantes.** Una publicación con colores o tallas muestra cada variante en su propia fila del Monitor. Por ahora Sphinx no les manda precio ni stock: sus diferencias se corrigen en el portal de MercadoLibre.

Las ventas

- Las órdenes llegan solas: MercadoLibre, Falabella y Paris le avisan a Sphinx apenas ocurren, y además Sphinx las revisa cada hora; las de Walmart, Ripley y Hites las revisa cada diez minutos. Cada diez minutos crea la **boleta o factura** de las órdenes pagadas que todavía no la tienen —con la bodega, la forma de pago y la forma de entrega del marketplace— y le sube el PDF.
- En MercadoLibre, si el **Emisor Documento** es *MercadoLibre*, la venta nace como **Pedido Web** y no se emite nada desde Sphinx. Si MercadoLibre emite su propio documento sobre una venta que Sphinx ya facturó, el documento lo avisa: hay que hacer nota de crédito.
- Walmart, Ripley y Hites exigen que el vendedor acuse o acepte la orden: Sphinx lo hace solo si **Acusar Recibo** o **Aceptar Ordenes** están en *Sí*.
- Las ventas de los marketplaces **no aparecen en Pedidos Web**: se pickean en Bodega > Despacho buscando el documento por su tipo y folio, y la etiqueta es la del marketplace, que se imprime con el botón **Imprimir** de los datos de despacho del documento. La guía Pedidos de la tienda y los marketplaces cuenta ese paso.
- Si una orden quedó sin documento o sin PDF, en el Reporte están los botones para refrescarla, crear el documento o subir el PDF de a una.

La comisión y el margen

- La **Comisión** que cobró el marketplace por cada venta se ve en el Reporte. No llega junto con la venta: aparece cuando el marketplace la calcula.
- En la ficha del producto, en Administración > Productos > Productos, el recuadro **Precios** muestra en la lista de un marketplace la columna **% Com**: el margen ya descontada la comisión, que es lo que de verdad queda. Si el canal no informa su comisión, se usa la de **Comision %** de Parámetros.

Su tienda como un canal más

Si su tienda es WooCommerce, Shopify o JumpSeller, aparece también en el Monitor, para comparar su precio y su stock con los de Sphinx. Se configura en Web, no acá: ver la guía La tienda web.

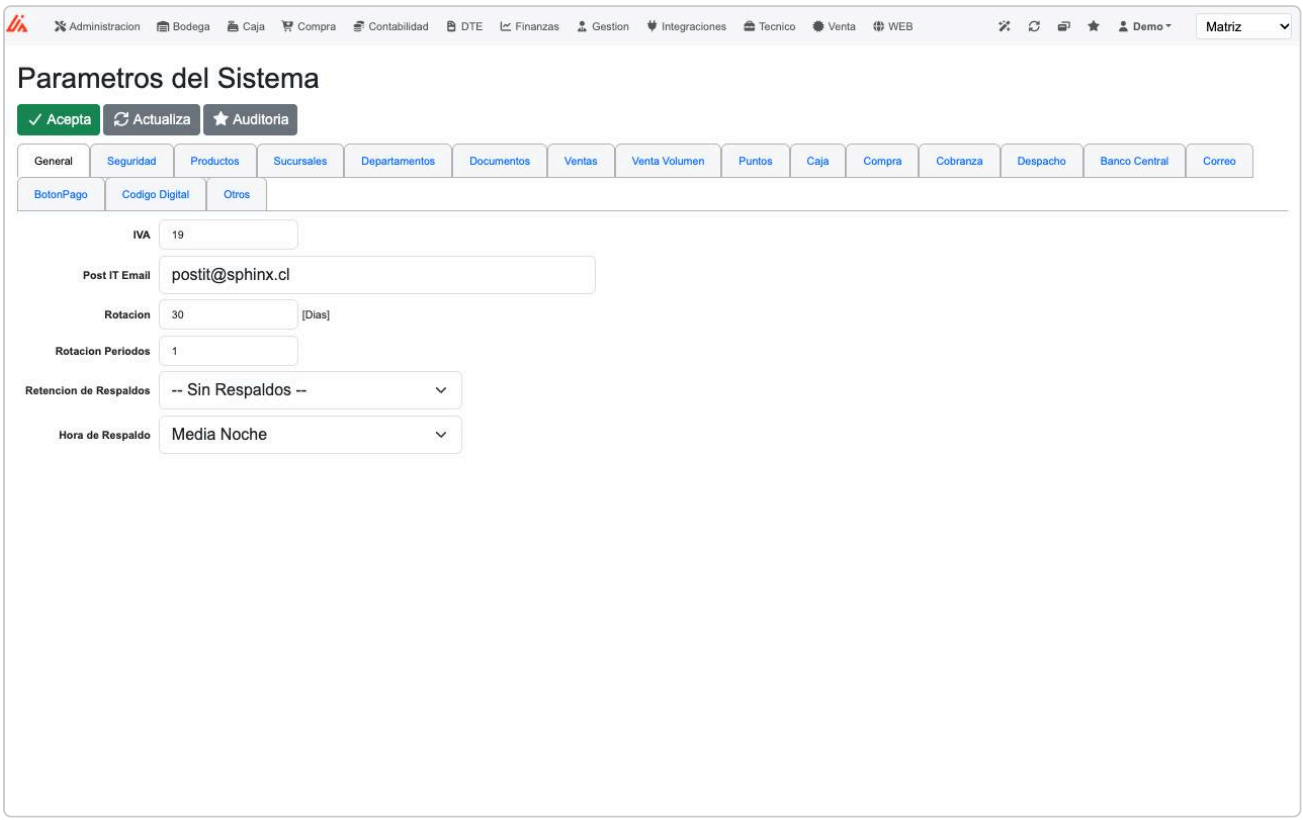
Tenga presente

- Todo esto lo hacen procesos automáticos: lo que muestran el Monitor y el Reporte es lo que vio la última pasada, con su fecha.
- Un producto que usted no quiere en los marketplaces se destilda de **Web** en su ficha: deja de publicarse y de contarse como *Sin Publicar*.
- El stock que se publica es el de la bodega del marketplace. Si comparte bodega con el mesón, lo que se vende en el mesón deja de estar disponible allá en la pasada siguiente, no al instante.
- Sphinx todavía no cruza lo que abona cada marketplace contra sus ventas: la comisión de cada orden se revisa en el Reporte.

Pantallas

Administracion

Parametros del Sistema



Qué muestra esta pantalla

Los parámetros de configuración del sistema, agrupados en pestañas por tema. Es donde se define cómo se comporta Sphinx en esta instalación, sin tocar código: qué opciones aparecen, qué se exige al vender, cómo se calculan precios y con qué servicios externos se conecta.

Cómo usarla

- Recorra las pestañas y modifique los valores que necesite. Puede cambiar varios, en distintas pestañas, antes de guardar.
- **Acepta** graba los cambios. Antes le confirma cuántos va a grabar; si el número no es el que esperaba, cancele y revise.
- **Actualiza** vuelve a leer los valores del servidor y descarta lo que haya modificado sin grabar.
- **Auditoría** muestra el historial de cambios de parámetros: qué parámetro se cambió, de qué valor a cuál, quién y cuándo.
- Algunos parámetros traen su propio botón de **CHECK** (correo, Banco Central, CMF): lo prueban en el momento y le muestran si la conexión responde. Úselos después de grabar.
- Los parámetros que son una lista se manejan con dos cuadros: elija en **Todas** y pase el elemento a **Seleccionadas**, o al revés para sacarlo.

- No todas las pestañas ni todos los parámetros aparecen en todas las instalaciones: varios se muestran sólo si el módulo correspondiente está contratado o activo (la tienda, el data warehouse, la garantizadora de cheques, etc.).

Qué hay en cada pestaña

- **General**: el IVA con que trabaja el sistema, el correo al que llegan los Post-It, los días y periodos con que se calcula la rotación de productos, y la retención (sin respaldos, o de 1 a 31 días) y hora de los respaldos.
- **Seguridad**: las reglas de acceso. Intentos máximos de conexión antes de bloquear (3, 5 o 10) y minutos de bloqueo (1, 5, 10 o 30), historial de claves anteriores que no se pueden repetir, largo mínimo, exigencia de números, caracteres especiales y complejidad, días de expiración de la clave, y duración de la sesión inactiva antes de cerrarla (al cerrarse, esa sesión deja libre su licencia). Acá también está:
  - *Complejidad de Claves*: exige además que la clave tenga al menos seis caracteres, que no contenga tres o más caracteres seguidos del nombre de usuario ni del nombre completo, y que mezcle al menos tres de estas cuatro categorías: mayúsculas, minúsculas, dígitos y caracteres especiales. Los caracteres especiales que cuentan —aquí y en *Caracteres especiales Claves*— son sólo `~ ! @ # $ % ^ & * ( ) _ -`.
  - *Retención de Auditoría* y *Retención de Conexiones*: cuántos meses se guardan el registro de cambios (quién cambió qué) y el de ingresos al sistema. Lo más antiguo se borra solo. Vienen en 24 y 12 meses; **Sin Límite** no borra nada.
  - *Aviso por exportaciones de datos*: cuántas veces al día puede un usuario bajar datos personales de terceros (el listado de clientes a Excel, un reporte con RUT y correos, y similares) antes de que el sistema avise por correo. Viene en 20; en 0 no se revisa. El aviso no significa que algo malo haya pasado, sino que conviene mirarlo en **Administración > Auditorias**.
  - *Ingreso con Google (Client ID)*: mientras está vacío, a Sphinx se entra sólo con usuario y clave. Al pegar acá el **ID de cliente** que entrega Google, la pantalla de conexión muestra además el botón **Entrar con Google**. Cada persona entra con la cuenta de Google cuyo correo esté escrito en el campo *Email* de su ficha de usuario: si ese correo no corresponde a ningún usuario, no entra. Las cuentas que ya tienen Passkey siguen entrando con ella y no por este camino.
    Para obtenerlo, en Google Cloud → APIs y servicios → Credenciales: **Crear credenciales** → **ID de cliente de OAuth** → tipo **Aplicación web**, y en **Orígenes autorizados de JavaScript** agregue la dirección con que sus usuarios entran a Sphinx (`https://erp.suempresa.cl`), sin barra al final. No hace falta ninguna URI de redirección, y el **secreto** que Google muestra al lado no se usa en ningún lado: no hay que copiarlo ni guardarlo.

    El botón sólo aparece si Sphinx se sirve por `https`, que es lo que exige Google.

  Cómo entra un usuario nuevo con estas reglas lo explica la guía Dar acceso a un usuario nuevo.

- **Productos**: las reglas del catálogo y de los precios. Qué código se usa como principal y qué códigos alternativos están habilitados (original, aplicación, part number, responsable, diseño), cómo busca el buscador (sólo texto, incluir familia), el rango de precio por producto, redondeo de precios con IVA y descuento o recargo por forma de pago (efectivo, débito, tarjeta), método de costeo y costo protegido en dólares, opciones de carga masiva, cantidad de familias independientes y de observaciones, y avisos por correo de producto nuevo y de cambio de precio. Acá también está:
  - *Código*: **Númerico** usa como código de cada producto el número que le asigna el sistema; **Alfanúmerico** permite que cada producto tenga su propio código (SKU), con letras.
  - *Costo*: con cuál de los dos costos del producto —el **Costo Promedio** o el **Costo Protegido**— se calculan los márgenes y la utilidad.
  - *Rango % de Precio por Producto*: muestra en la ficha el **Descuento máximo (%)** y el **Recargo máximo (%)** de cada producto, que son el piso y el techo de su precio de venta.
  - *Producto Nuevo* —cuántos días un producto se considera nuevo— y *Producto Nuevo desde*, que decide desde cuándo se cuentan esos días:
    - **Primera Compra/Venta**: corren desde el primer movimiento de inventario del producto, así que el que todavía no se recibe sigue siendo nuevo por más que lleve tiempo creado. El producto que no mueve stock —un servicio— cuenta desde que se creó, porque nunca va a tener movimiento.
    - **Fecha de Creación**: corren desde que se creó la ficha, se haya recibido o no.

  De ahí sale la marca *Nuevo* de la ficha, que es la que usa el filtro *Nuevos* de la pantalla de Productos. La marca la recalcula el proceso de la noche, así que un cambio acá no se ve al instante.

- **Sucursales**: qué sucursal es la casa matriz, cuál es la bodega central, y qué sucursal y bodega atienden los pedidos de la tienda web. También la sucursal que recibe los RMA.
- **Departamentos**: qué perfil es el de administrador y qué departamentos corresponden a jefe de sucursal, vendedores, técnicos y pickeadores. De acá salen las listas de personas que ofrecen las pantallas del sistema en cada uno de esos roles.
  - *Perfil de Administrador*: ese perfil no se puede borrar, y cada vez que se graba un perfil recupera el acceso completo a Parámetros del Sistema, Usuarios, Perfiles, Conectados, los Mantenedores (General, Producto, Documento y los demás), Familias, Tabulación y Forma de Pago / Caja. Es la garantía de que nadie deje a la instalación sin quién pueda administrarla.
  - *Jefe Sucursal*: a las personas de ese departamento, en cada sucursal, les llegan los correos dirigidos a la jefatura: el aviso de protesto de cheques, los envíos de mercadería pendientes, los cambios de precio de las vitrinas y los de lista de precios.

- **Documentos**: el comportamiento común a todos los documentos. Cómo se ingresa el detalle (con variantes para envío de mercadería y toma de inventario), si el detalle sale ordenado por descripción, si se ve el tipo de cambio, qué se imprime (observaciones, garantía, marca, ticket y su detalle), si se usan formas de entrega, formas de pago y unidades, y los plazos para anular. En detalle:
  - *Ingreso en Detalle*: por qué columnas pasa el cursor al digitar el detalle. **Todo** recorre código, cantidad, precio, descuento y total; **Codigo y Cantidad** se salta los precios; **Codigo** se salta también la cantidad, para ingresar de a un código.
  - *Plazo anular automaticamente* (en **horas**): cuánto dura un documento de venta **pendiente** —el que todavía no tiene folio ni se imprimió— antes de que el sistema lo anule solo. Las cotizaciones, las pre-boletas y los envíos de mercadería tienen su propio plazo.
  - *Plazo maximo para anular* (en **días**): cuántos días hacia atrás se puede anular o eliminar un documento que ya tiene folio. Pasado ese plazo, sólo lo puede hacer quien tenga el permiso de anular sin restricción de fecha en el reporte de documentos. Con 0, sólo los del día.
  - *Entrada de Bodega modifica Costo Promedio*: la entrada de bodega se toma como una compra y recalcula el costo promedio de los productos que ingresa.
  - *Orden de Servicio actualiza datos de cliente*: si está en No, una orden de servicio a un cliente que ya existe no le cambia su ficha.
  - *Sucursal/Bodega Orden*: si las sucursales y bodegas se ordenan por código o por nombre. Mientras no se elija, se ordenan por nombre.
  - *Factura Internacional con Precio de Venta*: la factura internacional de compra muestra una columna con el precio de venta (con IVA) de cada producto, y al grabarla ese precio queda en la lista de precios de la pestaña Documentos.

- **Ventas**: las reglas de la venta. Cupo y plazo para clientes nuevos, si sólo se vende con stock, lista de precios por sucursal, tipo de cambio y adicional, validez y borrado de cotizaciones (*Validez de una cotizacion*: los días en que se puede facturar; *Eliminar cotizaciones*: pasados esos días se borran solas cada noche y no se recuperan, con 0 no se borra ninguna), márgenes mínimos de utilidad sobre cierto monto, captura de venta por vendedor, uso de nota de pedido, ticket de cambio, confirmación de venta, segunda autorización para notas de crédito y débito, facturación automática entre empresas, impresión automática, y qué ve el usuario (productos relacionados, listas del cliente, usuarios de otras sucursales, marca de agua en reimpresiones). En detalle:
    - *Lista de Precios por Sucursal*: cada sucursal vende sólo con las listas que se le asignan en **Mantenedores > General > Sucursales Lista**.
    - *Tipo de Cambio*: **Manual** usa el valor que se escribe en **Administración > Documentos > Tipo de Cambio**; **Automatico** usa el dólar del día que baja el sistema, más lo que diga *Adicional al Tipo Cambio*.
    - *Minimo de Utilidad* y *Para montos superiores a*: una venta cuyo afecto llega a ese monto y cuyo margen queda bajo ese porcentaje pide autorización por **Margen**, salvo que el perfil del vendedor esté liberado de ella.
    - *Captura Ventas por Vendedor*: el cliente que todavía no tiene vendedor queda asignado al que le hace la primera venta, y desde ahí sus facturas y boletas quedan a nombre de ese vendedor, las haga quien las haga.
    - *Usuario Venta quien la origina*: la venta que se hace a partir de otro documento —por ejemplo, al facturar una cotización— queda a nombre del vendedor de ese documento y no del que la está emitiendo.
    - *Solicitud de Productos a Bodega*: agrega a la factura, la boleta y la guía de venta el botón **Solicitar**, que imprime la solicitud en la *Impresora Despacho* que tenga ese documento en **Administración > Documentos > Impresoras**. Sin esa impresora el botón no aparece.
    - *Confirmación de Venta*: al aceptar una factura o boleta de venta se abre una ventana con el total y la forma de pago, donde se ingresa el pago —efectivo, tarjeta o una nota de crédito— y se ve el saldo y el vuelto antes de grabar.

- **Venta Volumen**: la venta por mayor. Si está activada, con qué lista de precios trabaja, entre qué margen mínimo y máximo se mueve, el descuento inicial y final, y desde qué cantidad aplica.
- **Puntos**: el programa de puntos. Si está activo, desde qué fecha se consideran las compras, cuántos pesos de compra equivalen a un punto, cuánto vale un punto al canjearlo, y en cuánto tiempo vencen.
- **Caja**: qué formas de pago existen (cheque, tarjeta, giftcard, depósito o transferencia, otros) —es lo que prende y apaga los iconos de la caja—, si se exige pago para cerrar la venta, si se usa solicitud de nota de crédito, si se hace cierre de efectivo y desde qué fecha rige, y la garantizadora de cheques con sus datos de conexión (Telecheque u Orsan).
- **Compra**: si la orden de compra se asocia con una venta, sus exportaciones, la distribución y el precio anterior en compras, el porcentaje de variación de costo promedio que dispara aviso y a qué correo, y si se ven los costos internacionales último, bajo y alto.
- **Cobranza**: el correo y el fono que salen en las cartas de cobranza, y si los protestos se avisan por correo al jefe y al vendedor. La carta de cobranza se manda siempre al **email de cobranza** de la ficha de cada cliente; *Carta Cobranza - Email Cliente* agrega además una copia a su email general.

- **Despacho**: cómo se comporta el control de series al despachar, si se usa impresora térmica para los documentos, y el rango de series permitido por cada grupo de documentos. Los tres parámetros de *Serie autorización* dicen qué pasa en **Despacho** cuando la serie no existe (*NO EXISTE*), cuando pertenece a otro producto (*CAMBIO*) o cuando un producto que lleva serie sale sin verificarla (*SIN VERIFICAR*): en **Sí**, en vez de rechazar, la pantalla pide el código de autorización de un usuario habilitado; en **No**, lo rechaza. Para la serie que no existe hay además un permiso de perfil, *No autorizacion para No Existe* (en Despacho), con el que ese usuario no necesita pedir la autorización.
- **Web**: la conexión con la tienda (aparece sólo si la instalación tiene Prestashop o ZenCart). Direcciones y accesos por SSH, la base MySQL de la tienda, y los identificadores propios de Prestashop (prefijo de tablas, idioma, tienda, grupo de impuesto, categoría de destacados, reindexado). Ojo: los parámetros del funcionamiento de la tienda están aparte, en **Web > Parámetros**.
- **Banco Central**: el usuario y clave del Banco Central con que se bajan los tipos de cambio y las UF, y la Api Key de la CMF. Ambos con botón **CHECK** para probar la conexión al momento.
- **Correo**: el servidor con que salen los correos del sistema —tipo de servidor, servidor saliente y puerto, autenticación, SSL, usuario y clave—, el dominio y el correo con que se confirma la validez de los clientes. Si algo no llega (cobranza, informes, documentos), se revisa acá primero, con su botón **CHECK**.
- **BotonPago**: la casilla de correo que atiende el botón de pago del sitio (servidor, tipo, puerto, autenticación, correo y clave).
- **Código Digital**: la entrega de códigos digitales al facturar o boletear. Si está activo, el endpoint del proveedor y sus credenciales, qué tipos de código se manejan, la cantidad máxima por tipo en un documento, y en qué sucursales no se aplica.
- **Otros**: lo que no cae en las anteriores y depende de la instalación: uso de áreas en bodega, actualización de Gestión de Ventas cada una hora, directorio del Rotomat, y las familias que el buscador de productos debe ignorar.

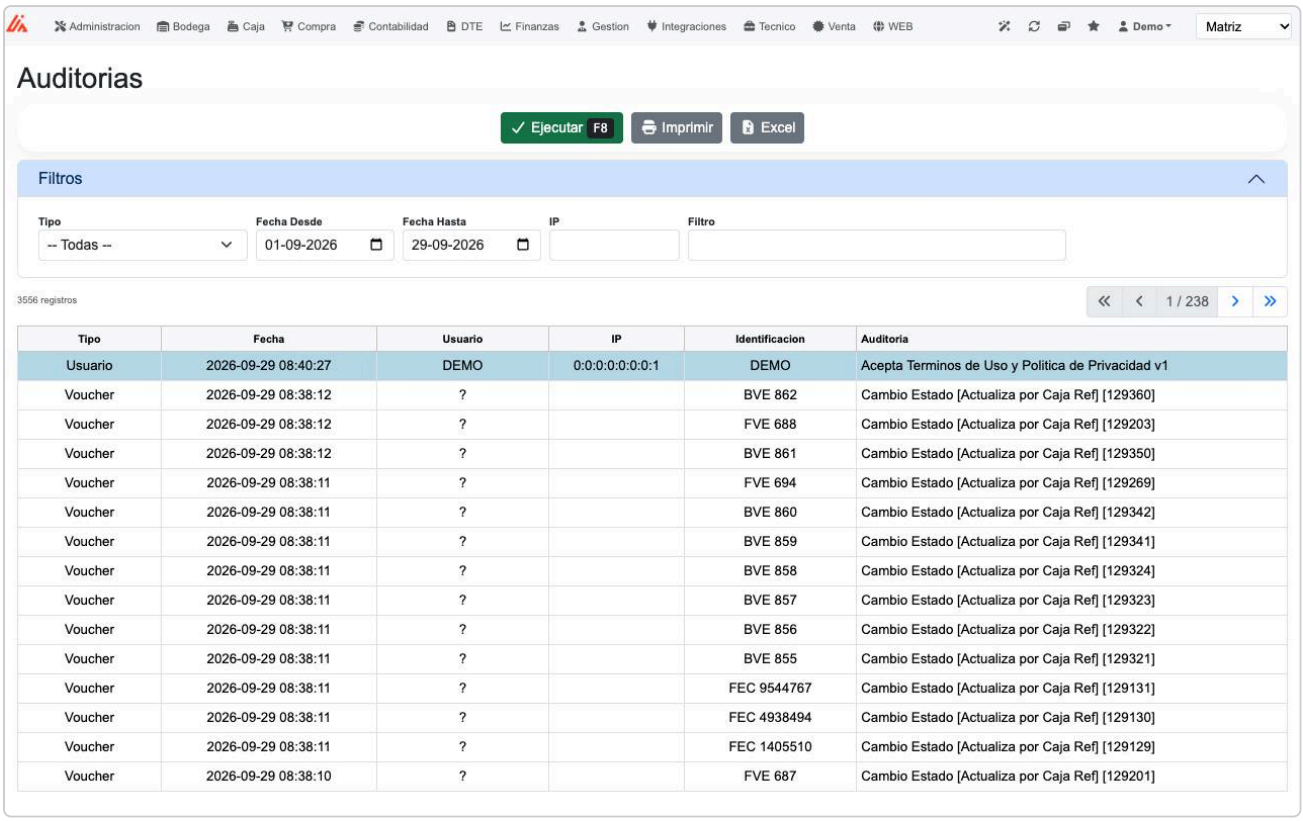
La facturación electrónica y la tienda tienen sus propios parámetros aparte, en **DTE > Parámetros** y **Web > Parámetros**.

Tenga presente

- Un parámetro mal puesto afecta a todos los usuarios y a documentos que ya se están emitiendo. Cambie de a poco y verifique.
- Algunos cambios disparan trabajo adicional del sistema: tocar el IVA, el redondeo o los márgenes recalcula precios; cambiar la configuración de códigos reordena la búsqueda de productos. Puede demorar.
- Todo cambio queda auditado con su usuario, valor anterior y valor nuevo.
- Hay parámetros con mínimos: los intentos de conexión no bajan de 3 y el bloqueo no baja de 1, aunque grabe un valor menor.
- Las claves que se guardan cifradas —la del correo saliente, la del botón de pago y la de MySQL de la tienda— no se vuelven a mostrar: que el campo aparezca vacío no significa que no esté configurado. Escríbalo de nuevo sólo si lo va a cambiar.

Por dónde empezar en una instalación nueva lo dice la guía Primeros pasos de una empresa nueva. Los parámetros de precios y de crédito se explican en uso en las guías Los precios y Cobranza y crédito.

Auditorias



Tipo	Fecha	Usuario	IP	Identificacion	Auditoria
Usuario	2026-09-29 08:40:27	DEMO	0:0:0:0:0:0:0:1	DEMO	Acepta Terminos de Uso y Politica de Privacidad v1
Voucher	2026-09-29 08:38:12	?		BVE 862	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129360]
Voucher	2026-09-29 08:38:12	?		FVE 688	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129203]
Voucher	2026-09-29 08:38:12	?		BVE 861	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129350]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		FVE 694	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129269]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		BVE 860	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129342]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		BVE 859	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129341]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		BVE 858	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129324]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		BVE 857	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129323]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		BVE 856	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129322]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		BVE 855	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129321]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		FEC 9544767	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129131]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		FEC 4938494	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129130]
Voucher	2026-09-29 08:38:11	?		FEC 1405510	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129129]
Voucher	2026-09-29 08:38:10	?		FVE 687	Cambio Estado [Actualiza por Caja Ref] [129201]

Qué muestra esta pantalla

El registro de auditoría del sistema: quién hizo qué, cuándo y desde qué equipo. Sphinx va grabando aquí las acciones sensibles (cambios de parámetros, anulaciones, cambios de precio, accesos, etc.), así que es la pantalla a la que hay que venir cuando se necesita reconstruir lo que paso.

Cómo usarla

- Abra **Filtros** y acote la búsqueda antes de ejecutar: el registro crece rápido y sin filtros la consulta es pesada.
- **Tipo**: la clase de evento auditado. Déjelo en *<-- TODAS -->* si no sabe cuál busca.
- **Fecha Desde / Fecha Hasta**: vienen por defecto en el mes en curso. El rango incluye el día completo de la fecha hasta.
- **IP**: filtra por el equipo desde el que se hizo la acción. Útil para confirmar si algo se hizo desde la sucursal o desde fuera.
- **Filtro**: texto libre sobre el detalle del evento.
- **Ejecutar** corre la consulta. El resultado se muestra paginado, de a 15 registros.

Salidas

- **Imprimir**: manda a la impresora lo que está viendo en pantalla.
- **Excel**: baja el resultado completo del filtro, no solo la página actual. Es la opción a usar cuando hay que entregar respaldo a una auditoría externa.

Con qué se relaciona

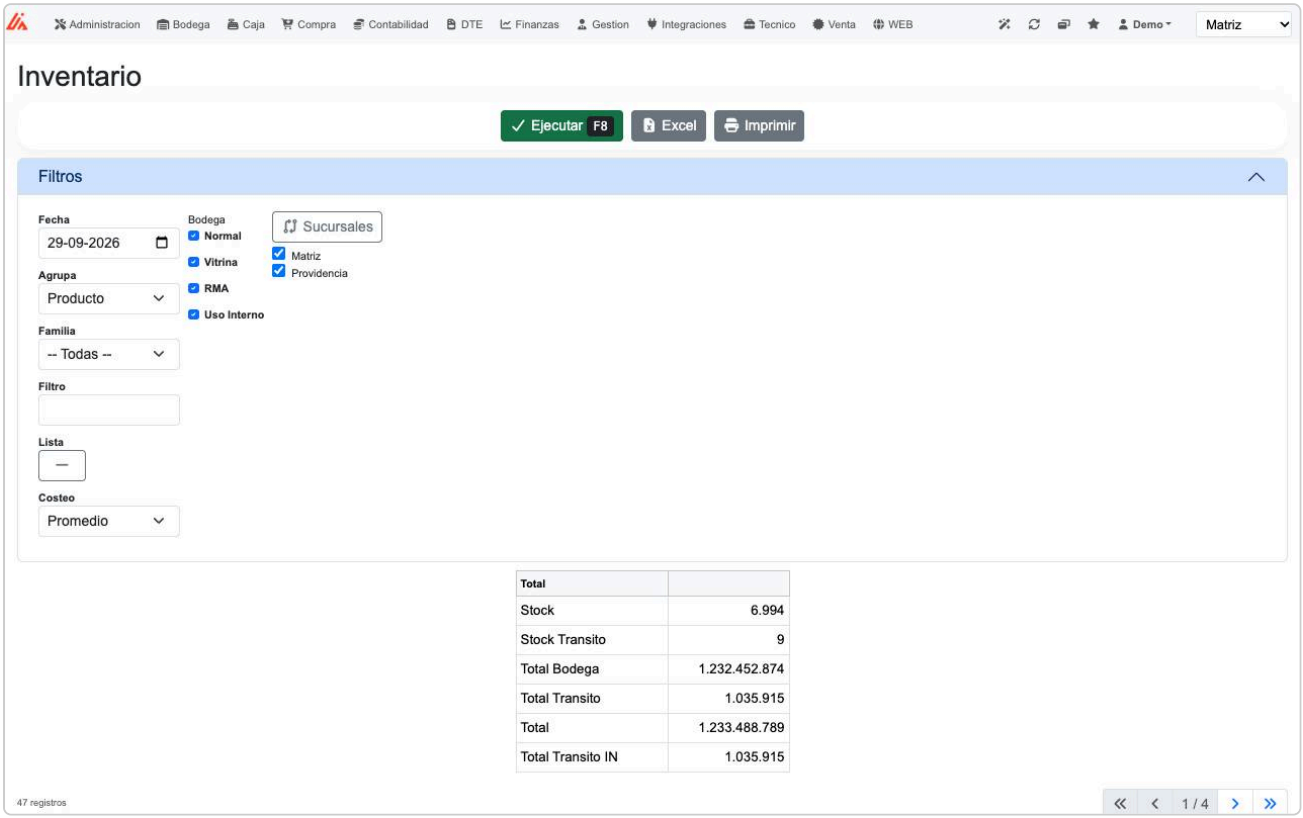
Varias pantallas tienen su propio botón **Auditoría**, que muestra directamente el historial de lo suyo: parámetros del sistema y de DTE, plan de cuentas y tipos de cuenta, perfiles y usuarios, productos,

cierres contables y vitrinas. Esta pantalla es la vista general de todo eso junto.

Tenga presente

El registro de auditoría no se edita ni se borra desde el sistema: es evidencia. Si un evento que espera no aparece, revise el tipo y el rango de fechas antes de concluir que no quedó registrado.

Inventario



Qué muestra esta pantalla

El inventario valorizado a una fecha: existencias y su valor, con un resumen arriba y el detalle abajo. Es el reporte que se usa para cuadrar stock contra contabilidad y para revisar cuánto dinero hay inmovilizado en mercadería.

Filtros

- **Fecha**: a qué día se valoriza. Viene con el día de hoy.
- **Agrupa**: el nivel del reporte, por *Producto* (por defecto), *Familia*, *Sucursal* o *Bodega*. Para una vista de gerencia conviene Familia o Sucursal; para buscar un item puntual, Producto.
- **Familia** y **Filtro**: acotan a una familia de productos o a un texto del código/descripción.
- **Lista**: si el producto está o no en lista de precios.
- **Costeo**: con qué costo se valoriza — *Última Compra*, *Promedio* (por defecto) o *Protegido*. El total cambia según cuál elija, así que deje siempre constancia de cuál usó al entregar el reporte.
- **En Pesos [TC=...]**: aparece sólo si la empresa costea en dólares. Marcado convierte los valores al tipo de cambio que se indica.
- **Bodega**: qué tipos de bodega entran en el cálculo — *Normal*, *Vitrina*, *RMA* y *Uso Interno*. Vienen todas marcadas; si quiere sólo mercadería vendible, deje Normal y Vitrina.

- **Sucursales**: la lista de sucursales a considerar. El botón de arriba marca o desmarca todas de una vez.

Salidas

- **Ejecutar** corre el reporte: arriba el resumen, abajo el detalle paginado de a 15 líneas.
- **Excel** baja el resultado completo, no sólo la página que ve.
- **Imprimir** manda a la impresora lo que hay en pantalla.

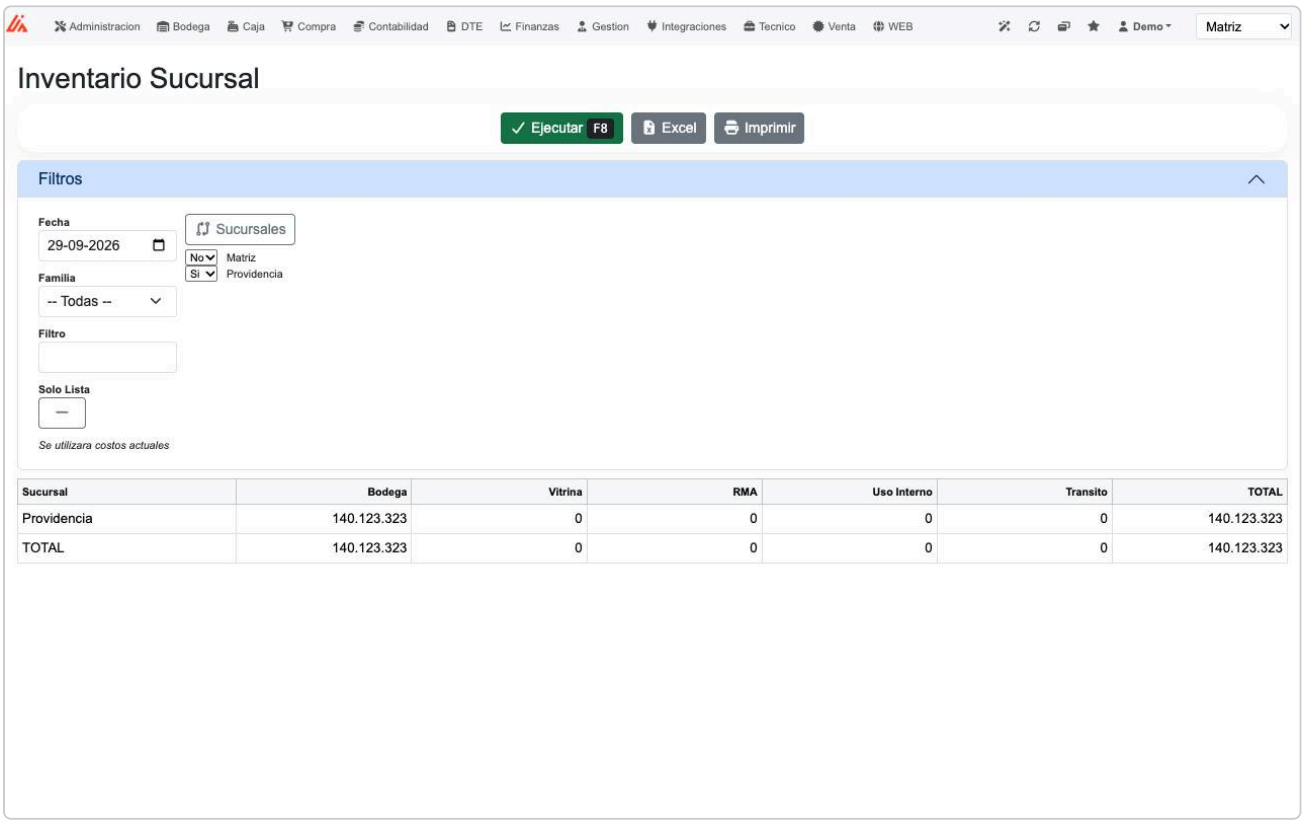
Con qué se relaciona

- **Bodega > Inventario**: si el valorizado no calza con lo físico, lo que corresponde es una toma de inventario y su ajuste, no corregir acá.
- **Inventario Sucursal**: el mismo stock repartido por sucursal y tipo de bodega.
- **Inventario Histórico**: cómo estaba el inventario en fechas anteriores.
- **Contabilidad**: es el reporte con que se cuadra la cuenta de existencias del balance.

Tenga presente

Sin filtros y con todas las sucursales el reporte es pesado. Si sólo necesita un total, agrupe por Familia o Sucursal en vez de traer producto por producto.

Inventario Sucursal



Qué muestra esta pantalla

Cómo está repartido el stock entre las sucursales. Cada fila es una sucursal y las columnas son los tipos de bodega, con el total al final:

Columna	Que cuenta
Bodega	Mercadería en bodega normal, disponible para vender
Vitrina	Lo que está en exhibición
RMA	Unidades en garantía / devolución
Uso Interno	Lo destinado a consumo de la empresa
Tránsito	Lo que ya salió de una sucursal y todavía no llega a la otra

La última fila totaliza cada columna. Sirve para ver de un vistazo dónde está concentrada la mercadería y cuánto hay detenido en tránsito o en RMA.

Filtros

- **Fecha**: a que día se calculan las existencias.
- **Familia** y **Filtro**: acotan que productos se suman. Sin ellos el cuadro totaliza todo el inventario.
- **Lista**: si el producto está o no en lista de precios.
- **Sucursales**: cada una se incluye o no con su *Si/No*. Las sucursales de bodega central y de RMA vienen en *No*, porque su stock no es de venta; póngalas en *Si* si quiere verlas. El botón **Sucursales** invierte toda la selección.

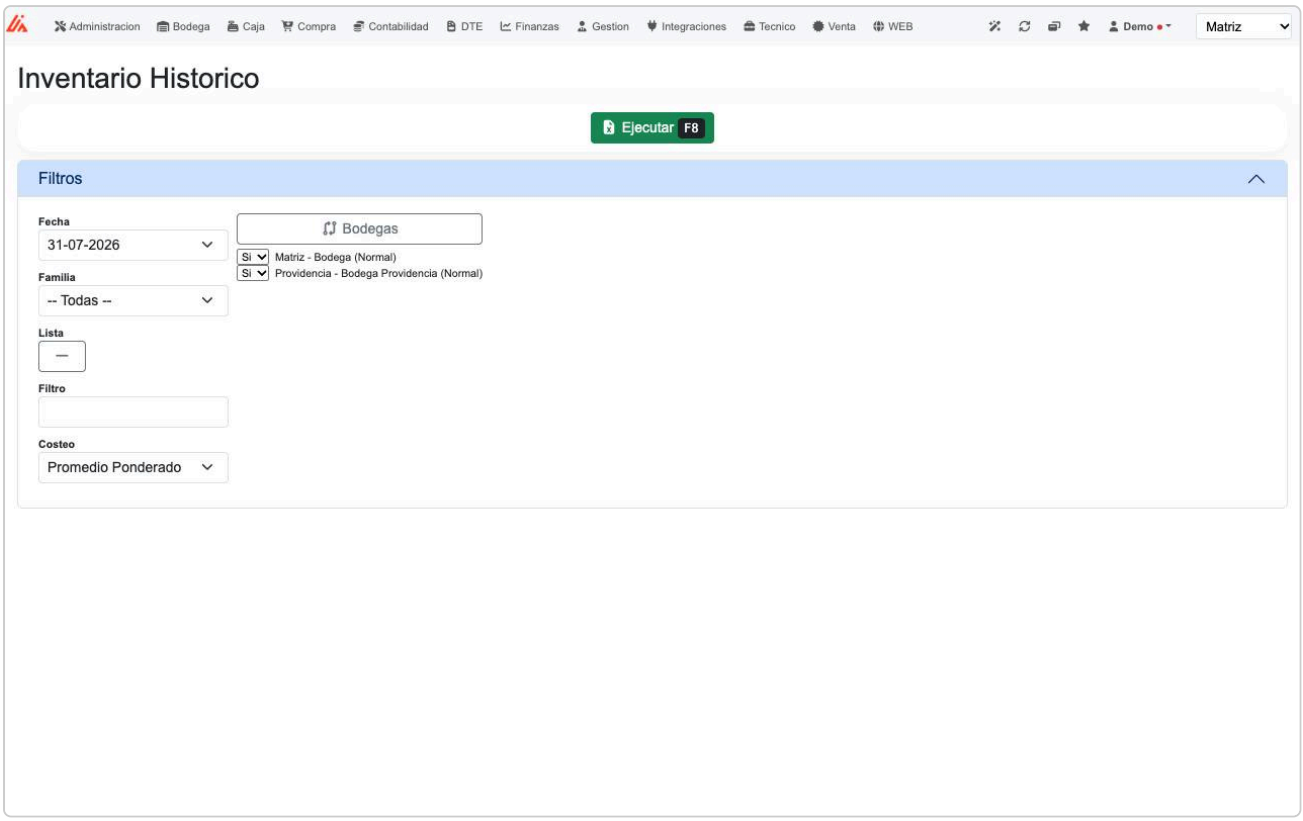
Salidas

- **Ejecutar** muestra el cuadro en pantalla.
- **Excel** baja el mismo resultado a planilla e **Imprimir** lo manda a la impresora.

Tenga presente

El reporte muestra cantidades, no valores: para el inventario valorizado use la pantalla *Inventario*.

Inventario Historico



Qué muestra esta pantalla

El inventario valorizado a una fecha de corte ya cerrada. A diferencia del reporte de *Inventario*, que calcula a cualquier fecha, aquí se elige una de las **historias** que el sistema fue dejando guardadas: son fotos del stock, por lo que el resultado no cambia aunque después se corrijan movimientos.

Por eso es el reporte a usar cuando hay que respaldar un cierre contable o responder una revisión: entrega siempre lo mismo.

Filtros

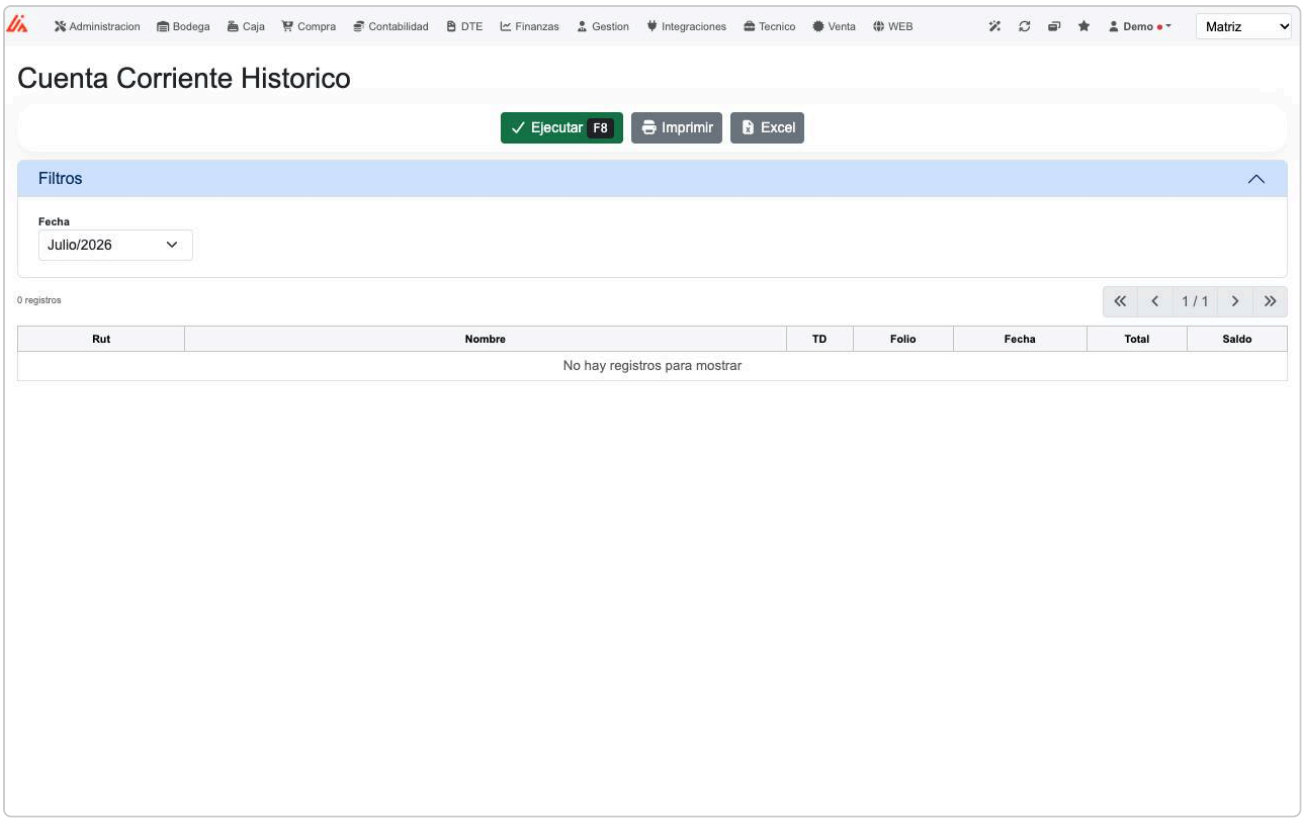
- **Fecha**: la foto de inventario a usar. Viene seleccionada la más reciente.
- **Familia** y **Filtro**: acotan a una familia o a un texto del código/descripción.
- **Lista**: si el producto está o no en lista de precios.
- **Costeo**: con que criterio se valoriza — Promedio Ponderado (por defecto), Última Compra, Protegido Compra, F.I.F.O. o Valor Compra Alto. Si la empresa costea en dólares aparecen además las variantes en US$ y en $.
- **Bodegas**: cada bodega se incluye o excluye con su *Si/No*. Las marcadas como *(Desactiva)* son bodegas dadas de baja, que igual pueden tener saldo histórico. El botón de arriba invierte toda la selección.

Si su usuario no tiene el permiso **Todas las Bodegas**, la lista solo trae las bodegas de su sucursal.

Salida

Ejecutar genera directamente el archivo Excel con el resultado: esta pantalla no muestra la tabla en línea porque el volumen suele ser grande.

Cuenta Corriente Historico



Qué muestra esta pantalla

Los documentos de cuenta corriente de clientes que a una fecha de corte ya cerrada seguían con saldo pendiente: facturas, boletas y notas de crédito o débito que a ese día no estaban pagadas del todo.

Igual que el *Inventario Histórico*, no se calcula al momento de la consulta: se elige una de las **historias** que el sistema fue dejando guardadas, que son fotos del estado de la cuenta corriente a fin de cada mes. El resultado no cambia aunque después se abonen o corrijan esos documentos, por eso sirve para respaldar un cierre o responder una revisión.

Cómo usarla

- En **Filtros** elija la **Fecha** de corte; viene seleccionada la más reciente.
- **Ejecutar** trae los pendientes de esa foto.
- **Imprimir** manda a la impresora lo que ve en pantalla y **Excel** baja el listado completo.

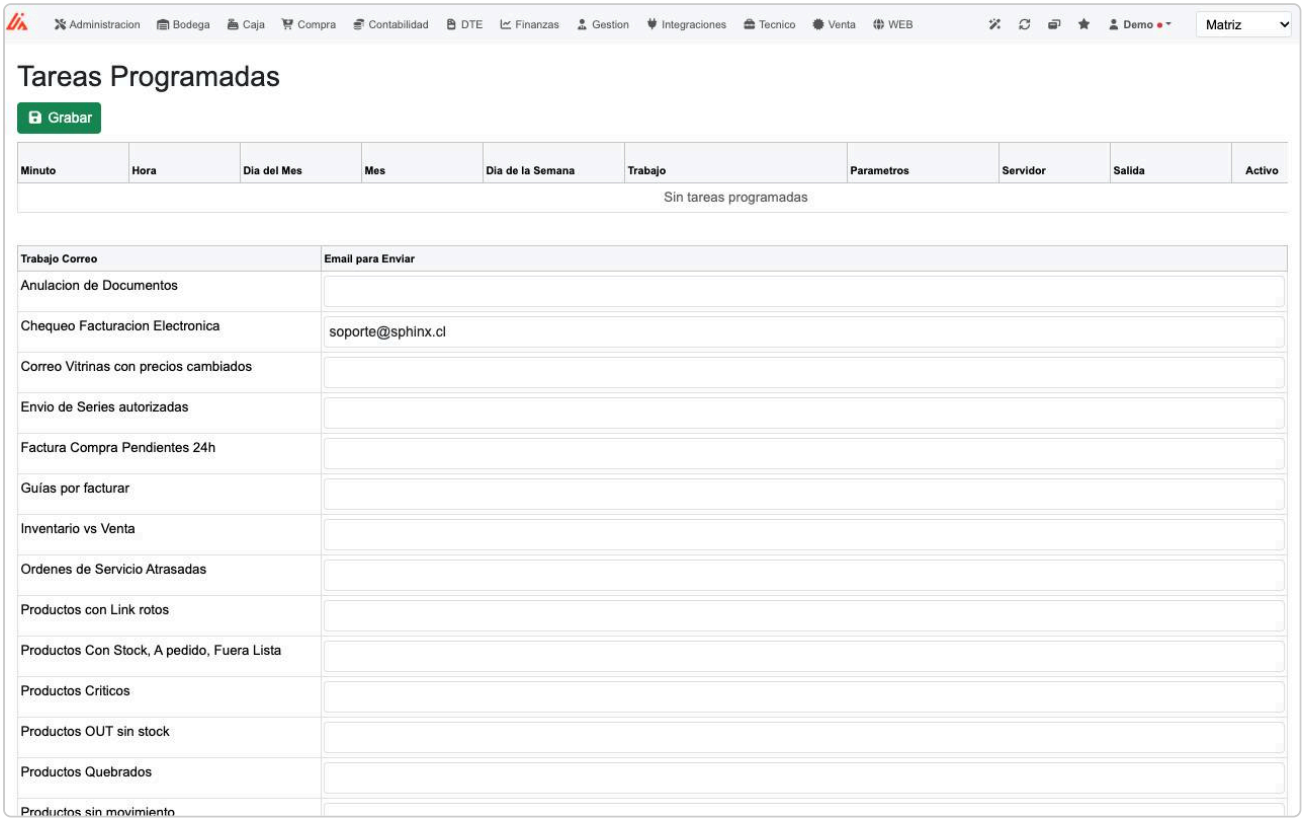
Las columnas

- **Rut** y **Nombre**: el cliente del documento.
- **TD** y **Folio**: tipo y número del documento.
- **Fecha**: la del documento, no la del corte.
- **Total**: el monto del documento.
- **Saldo**: lo que quedaba por pagar a la fecha de corte, es decir el total menos los abonos aplicados hasta ese momento. Los documentos que quedaron completamente pagados no aparecen.

Para qué sirve

Para cuadrar la cuenta corriente de clientes contra la contabilidad de un mes cerrado, o para revisar hacia atrás que le debía cada cliente en esa fecha, sin que los pagos posteriores alteren la cifra.

Tareas Programadas



Qué muestra esta pantalla

Las tareas programadas del sistema: los trabajos que corren solos, sin que nadie los dispare (envíos al SII, respaldos, consolidaciones, correos de informes, etc.). Cada fila es una tarea y define cuándo se ejecuta.

El **+** del encabezado de la tabla agrega una tarea nueva: nace en verde y todavía no existe hasta que se aprieta **Grabar**.

Cuándo se ejecuta

Las cinco primeras columnas son el horario y se eligen de una lista. La opción **TODO** significa "cualquier valor": es la que se usa para las columnas que no quiere restringir.

Columna	Contenido
Minuto	00 a 59, o TODO
Hora	00 a 23, o TODO
Día del Mes	01 a 31, o TODO
Mes	Ene a Dic, o TODO
Día de la Semana	Lun a Dom, TODO, o combinaciones ya armadas (Lun a Vie, Sab-Dom, ...)

Ejemplos: minuto **00**, hora **03** y el resto en **TODO** corre todos los días a las 03:00. Lo mismo con día de la semana en **Lun a Vie** lo deja solo en días hábiles.

El resto de las columnas

- **Trabajo**: qué proceso se ejecuta. La lista son los trabajos que tiene disponibles esta instalación.
- **Parámetros**: lo que necesita ese trabajo en particular. Si no está seguro de qué va aquí, no lo invente: consulte antes de grabar.
- **Servidor**: en cuál servidor debe correr, cuando la instalación tiene más de uno. En blanco corre en el que esté de turno.
- **Salida**: *Salida Estándar* deja el resultado en el log del proceso; */dev/null* lo descarta.
- **Activo**: desmárquelo para suspender una tarea sin perder su configuración. Es preferible a borrarla.

Cada fila ya grabada trae además dos botones: **Ejecutar**, que corre la tarea en el momento sin esperar su horario (útil para probarla), y el **tarro de basura**, que la elimina.

Correos

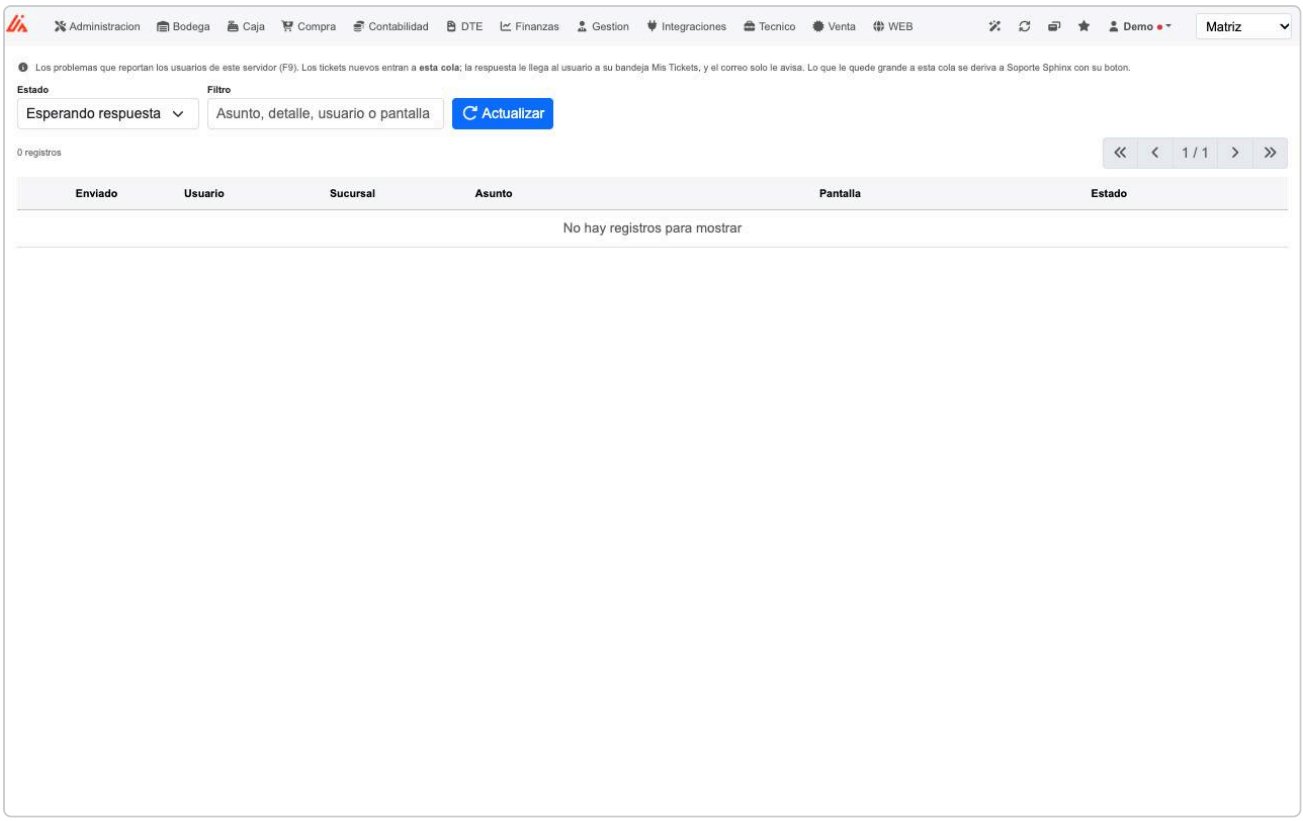
La segunda tabla, **Trabajo Correo**, define a que dirección se envía el resultado de cada trabajo que emite correo. Puede poner varias direcciones separadas por **;**. Sirve para enterarse de que una tarea falló sin tener que entrar a mirarla.

Algunos trabajos son avisos para el negocio y no sólo para el que administra el sistema. Por ejemplo, **Guías por facturar** manda los días 1, 5 y 9 la lista de guías de despacho que siguen sin facturar: el correo que se ponga acá recibe la lista completa, y cada vendedor recibe además la suya en el correo de su usuario. Está explicado en la guía Facturar guías de despacho.

Tenga presente

- Los cambios de las dos tablas recién quedan aplicados al apretar **Grabar**.
- Programar varias tareas pesadas a la misma hora hace más lento el sistema para todos: sepárelas.
- Las tareas corren en el horario del servidor, que puede no ser el suyo.

Tickets de Soporte



Qué muestra esta pantalla

La cola de tickets del soporte interno: todos los problemas que los usuarios de este servidor reportaron con **Reportar un Problema** (F9), para atenderlos desde aquí. Cada ticket es una conversación —el reporte original más todo lo que se ha respondido— y la respuesta le llega al usuario a su bandeja **Mis Tickets**, con un punto rojo en su barra y un aviso por correo si tiene uno registrado. El correo solo avisa: la conversación vive en el sistema.

Quién atiende los tickets nuevos depende de cómo esté configurada la instalación —el texto de arriba lo dice—: por defecto entran a esta cola, y en el modo centralizado van directo a Soporte Sphinx. En los dos casos la derivación los puede cruzar: usted puede mandarle uno a Soporte Sphinx, y ellos pueden devolverle uno a esta cola, avisándole por correo a los usuarios que la atienden.

Cómo usarla

- **Estado** filtra la lista. **Esperando respuesta** es su cola de trabajo; **En Soporte Sphinx** son los derivados, que vuelven cuando ellos respondan o se los devuelvan.
- El botón 💬 abre la conversación, con los datos de la conexión del usuario y —si adjuntó— su captura de pantalla (**Ver captura** la abre en otra pestaña).
- **Responder** (o **F8**) graba la respuesta en la conversación, le prende el punto rojo al usuario y le avisa por correo. Se puede responder de nuevo un ticket ya respondido; si el usuario repregunta, el ticket vuelve a Esperando respuesta.
- **Derivar a Soporte Sphinx** se lo pasa a ellos: sale de esta cola y queda **En Soporte Sphinx** hasta que lo devuelvan o lo cierren. Lo que haya escrito en el cuadro viaja como contexto para ellos. Sobre un ticket ya derivado también se puede escribir: la nota les llega al hilo.

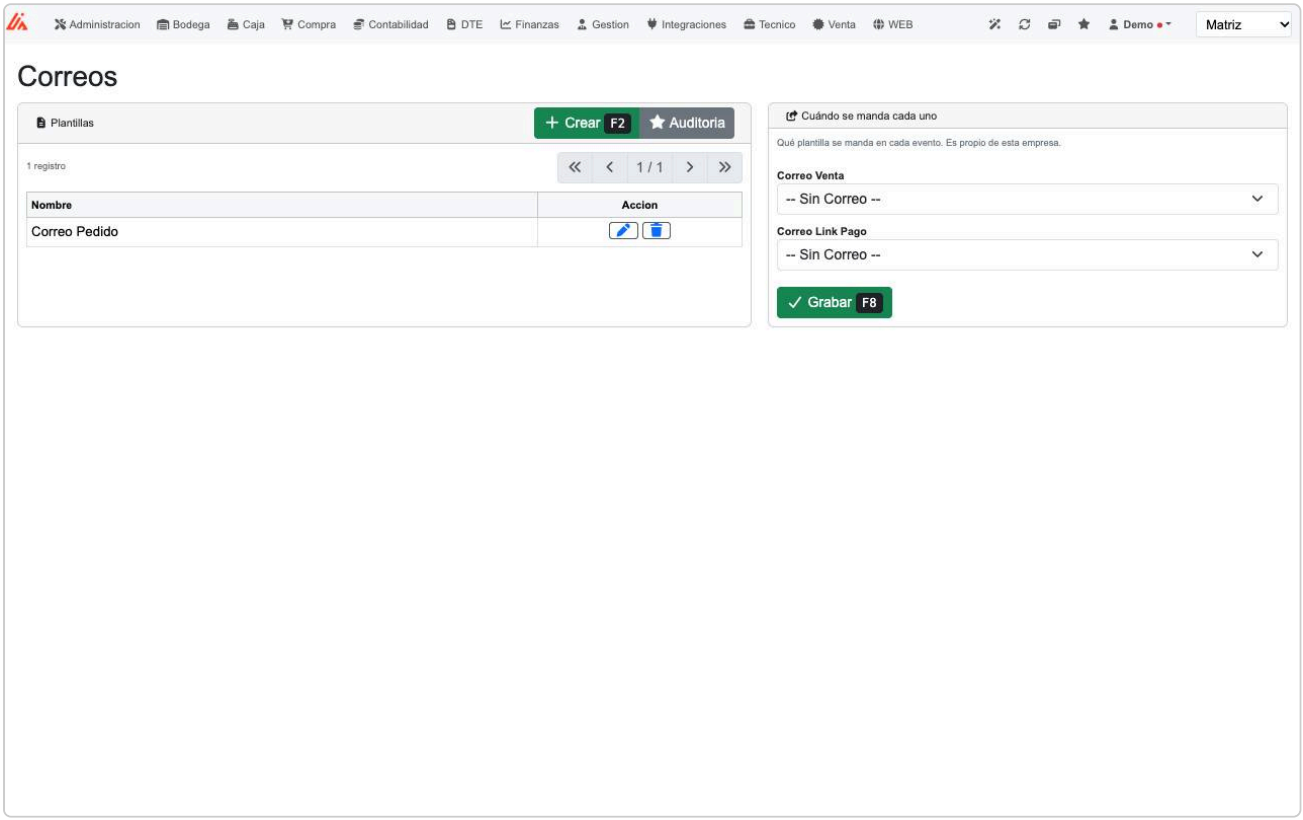
- **Cerrar Ticket** lo termina sin responder (una prueba, un duplicado, algo ya resuelto por otro lado); **Reabrir** lo devuelve a la cola. Las dos cosas quedan anotadas en la conversación.

Tenga presente

Los avisos por correo de los tickets nuevos les llegan a los usuarios cuyos perfiles tienen esta pantalla. Si nadie la tiene en su perfil, nadie se entera por correo —la cola se ve igual entrando aquí—.

Todo lo que pasa en esta pantalla se refleja también en la cola central de Soporte Sphinx, que supervisa el conjunto: responder, cerrar o derivar aquí mueve el mismo ticket allá.

Correos



Qué muestra esta pantalla

Los correos que el sistema le manda al cliente: a la izquierda las **plantillas** (el diseño de cada correo) y a la derecha **cuándo se manda cada una**. Son las dos mitades de lo mismo — una plantilla que no está asignada a ningún evento no se manda nunca.

Los eventos

- **Correo Venta**: cuando entra un pedido del sitio.
- **Correo Contacto**: la respuesta a quien escribió por el formulario del sitio.
- **Correo Anula**: cuando se anula un pedido.
- **Correo Listo Retiro Tienda**: cuando el pedido queda listo para que el cliente lo pase a buscar.
- **Correo Link Pago**: el enlace para pagar en línea.

La asignación es **de esta empresa**: la misma plantilla puede servir a varias empresas y cada una elige cuál usa en cada evento. Un evento en *Sin Correo* manda el correo estándar del sistema.

Cómo usarla

- **Crear** abre el editor de una plantilla nueva; el lápiz edita una existente.
- En el editor, **Preview** muestra el correo **rendido de verdad**, con el mismo motor y los mismos datos con que se manda — se puede ver antes de grabar, y cambiar con qué evento y con qué documento se llena.
- El editor avisa de los problemas del HTML mientras se escribe (etiquetas sin cerrar, autocierres que en un correo no funcionan).
- **Grabar**, a la derecha, guarda la asignación de los eventos.
- **Auditoría** muestra el historial de cambios.

Cómo se escribe una plantilla

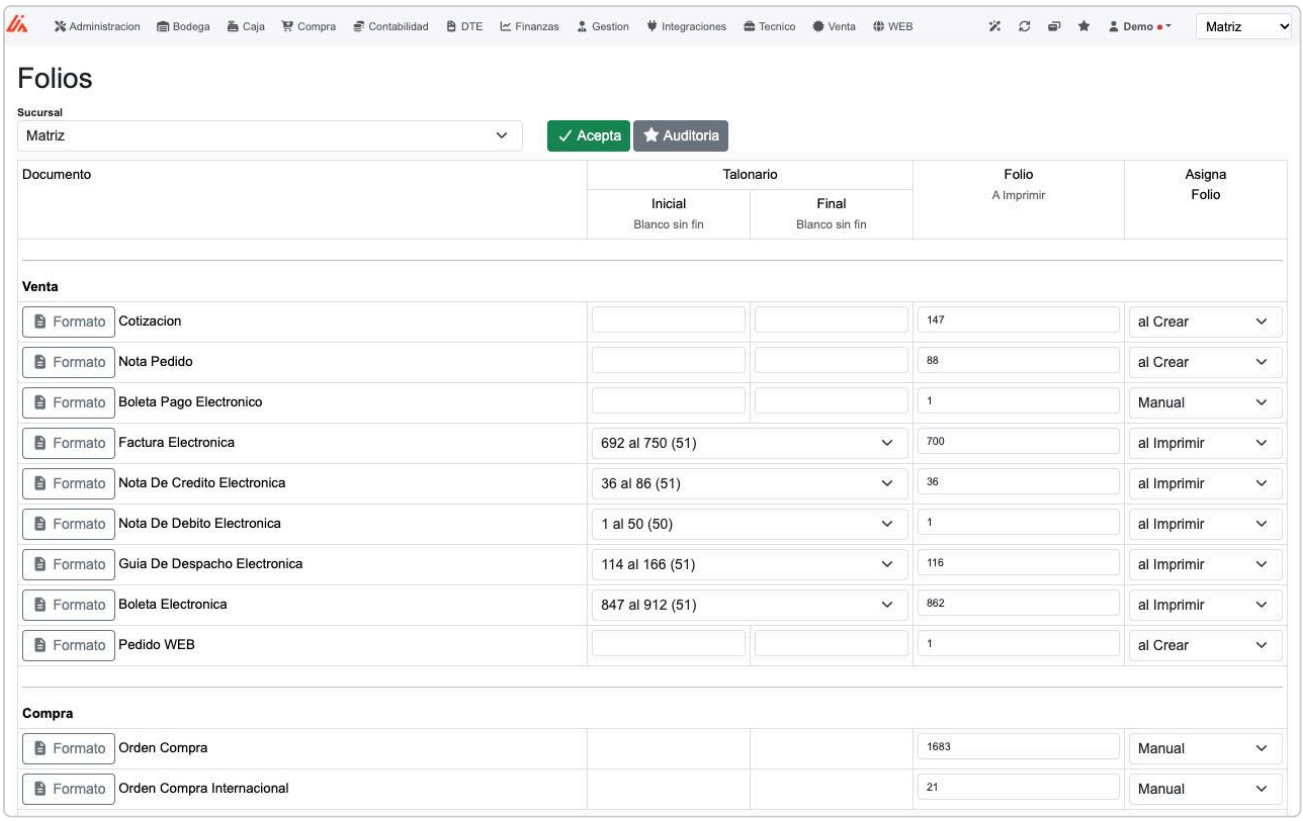
Con los atributos `data-component-*`, que son los que traen al correo el folio, el cliente, el detalle del pedido y los enlaces de pago y seguimiento. El editor los ofrece al escribir. **No son los mismos** que los de las páginas del sitio: eso es otro motor, y por eso los correos ya no viven en Web.

Tenga presente

Una plantilla asignada a un evento no se puede borrar: primero hay que dejar ese evento en *Sin Correo*. Los correos **no** se publican en el sitio — los manda Sphinx, así que un cambio acá vale de inmediato, sin sincronizar nada.

Administracion > Documentos

Folios



Qué muestra esta pantalla

La numeración de los documentos por sucursal: desde que folio y hasta cuál puede emitir cada tipo de documento, y en qué número va hoy.

Cómo usarla

1. Elija la **Sucursal**. La tabla se llena con todos sus tipos de documento.
2. Ajuste lo que corresponda y apriete **Acepta** para grabar.

Las columnas

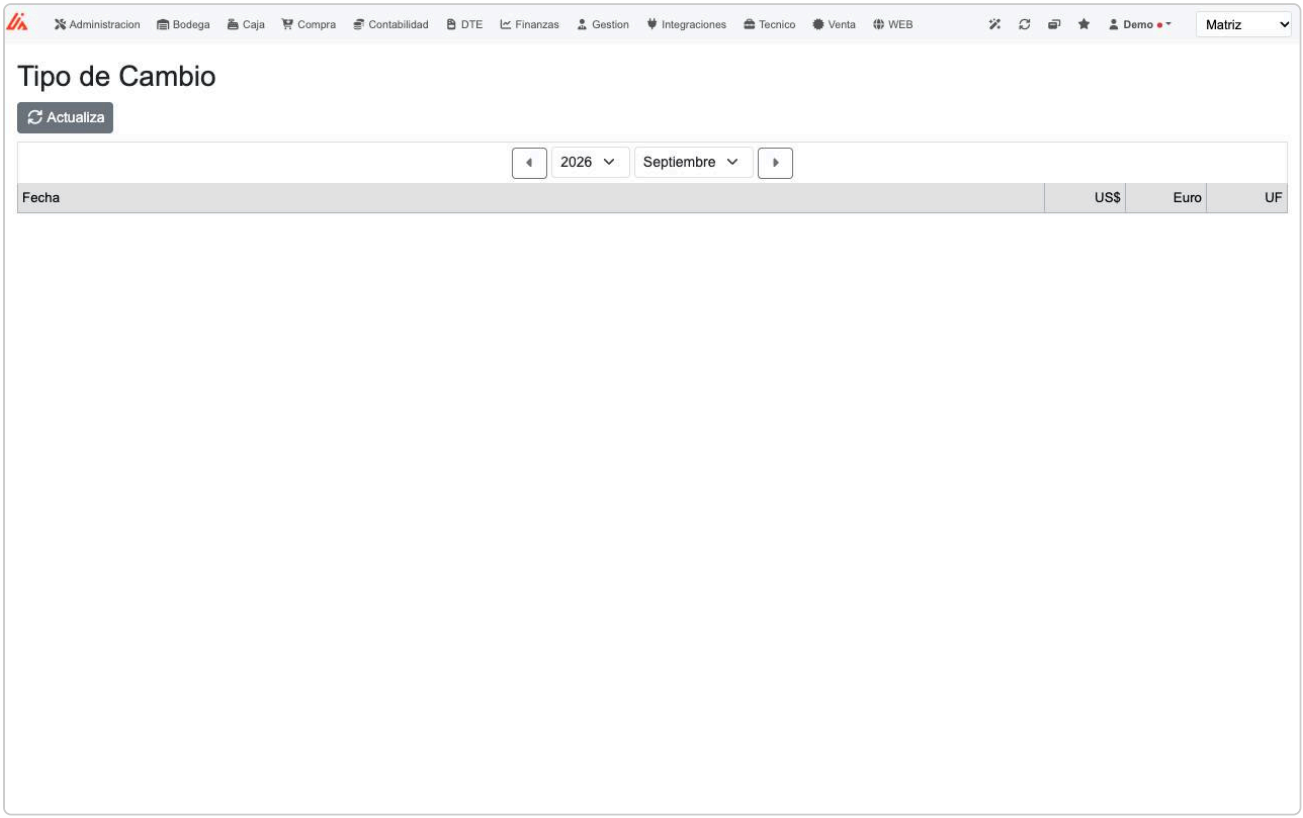
- **Talonario Inicial** y **Final**: el rango autorizado del talonario. Dejar el campo en blanco significa *sin fin*, es decir, sin límite por ese lado.
- **Folio A Imprimir**: el número que llevará el proximo documento que se emita.
- **Asigna Folio**: define si el sistema asigna el número automáticamente o si lo ingresa el usuario al emitir.

Tenga presente

- Es la numeración legal de sus documentos: un cambio equivocado provoca folios repetidos o saltados, que después hay que justificar.
- Antes de mover el **Folio A Imprimir**, confirme cuál fue el último documento realmente emitido.
- La configuración es por sucursal: revísela en cada una, no solo en la suya.

- Todo lo que se graba acá queda registrado en **Administración > Auditorías**, bajo el tipo *Folios*: quién lo cambió, cuándo, desde qué IP y con qué valor anterior.

Tipo de Cambio



Qué muestra esta pantalla

El tipo de cambio que usa el sistema y el historial de valores por día. Arriba se fija el valor con que se trabaja; abajo se consulta la serie diaria que el sistema descarga automáticamente.

Tipo de cambio manual

El campo **Tipo de Cambio** y el botón **Acepta** aparecen sólo cuando en **Parámetros del Sistema**, pestaña Ventas, el parámetro *Tipo de Cambio* está en **Manual**. Si está en **Automatico**, el sistema usa el dólar del día de la serie de abajo, más lo que indique *Adicional al Tipo Cambio*, y aquí sólo se consulta.

- **Tipo de Cambio**: el valor con el que el sistema convierte los montos. Es el que manda en la operación diaria.
- **Ajusto Costos Protegido según variación de TC**: si lo deja en *Si*, al grabar se recalculan los costos protegidos de los productos en la misma proporción en que cambió el tipo de cambio. Es una operación que toca todos los productos: úselo solo cuando efectivamente corresponda.
- **Grabar** aplica los cambios; **Actualiza** vuelve a leer los valores desde el servidor.

Historial diario

- Elija **año** y **mes**, o muévase con las flechas, para ver los valores día por día. En Chile se muestran dólar observado, euro y UF; en Perú, dólar compra y venta.
- Los días feriados aparecen identificados: en esos días no hay valor nuevo publicado.

Cómo se actualiza la serie diaria

La tabla de abajo no se digita: la baja el sistema solo, **cada una hora**, y con cada actualización recalcula los precios de las empresas activas.

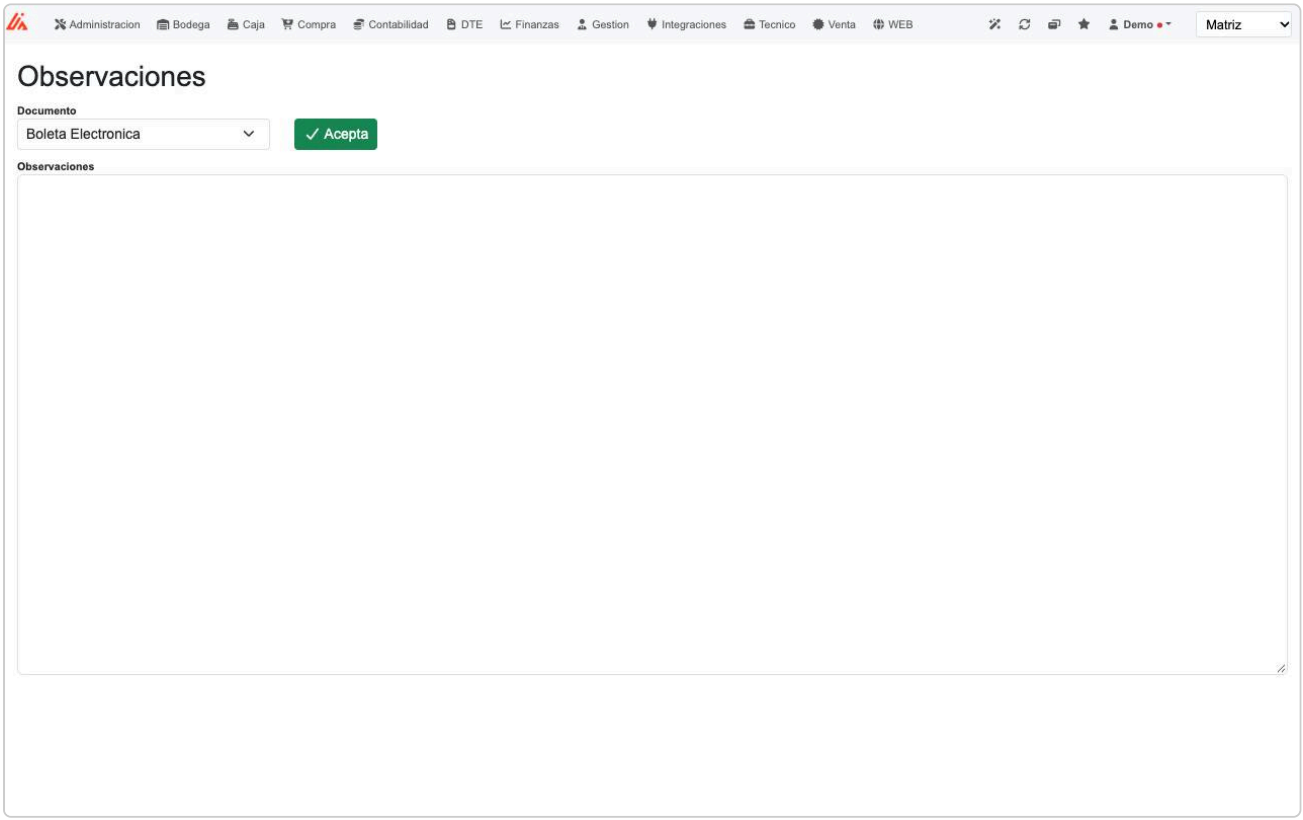
- Cada instalación le pide la serie del mes al **servidor central de Sphinx**, así que no necesita salida a internet hacia el Banco Central ni credenciales propias.
- El servidor central es el que consulta las fuentes oficiales: en Chile, el **dólar observado** y la **UF** publicados por el SII, más el **Banco Central** y la **CMF** para dólar, euro, UF y UTM; en Perú, la **SBS** para dólar compra y venta. Cuando una fuente no responde, se completa con la otra.
- Sólo se descarga en instalaciones de **producción**.
- Las credenciales del Banco Central y de la CMF se cargan en **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Banco Central** (usuario, clave y Api Key). En una instalación normal no hay que tocarlas: las usa el servidor central.

Si un día aparece sin valor, primero fíjese si es **feriado** (no se publica valor) y si no, espere la corrida siguiente antes de suponer una falla: la serie se rellena al re-consultar el mes.

Tenga presente

El valor manual y la serie diaria son cosas distintas: la tabla se alimenta sola. Con el tipo de cambio en **Manual**, lo que se aplica en los documentos es el **Tipo de Cambio** de arriba y la tabla es sólo informativa; en **Automatico**, se aplica el dólar del día de la tabla más el adicional.

Observaciones



Qué muestra esta pantalla

El texto fijo que se imprime como observación en cada tipo de documento (condiciones de venta, plazos de garantía, avisos legales, etc.). Es texto por tipo de documento, no por documento emitido.

Cómo usarla

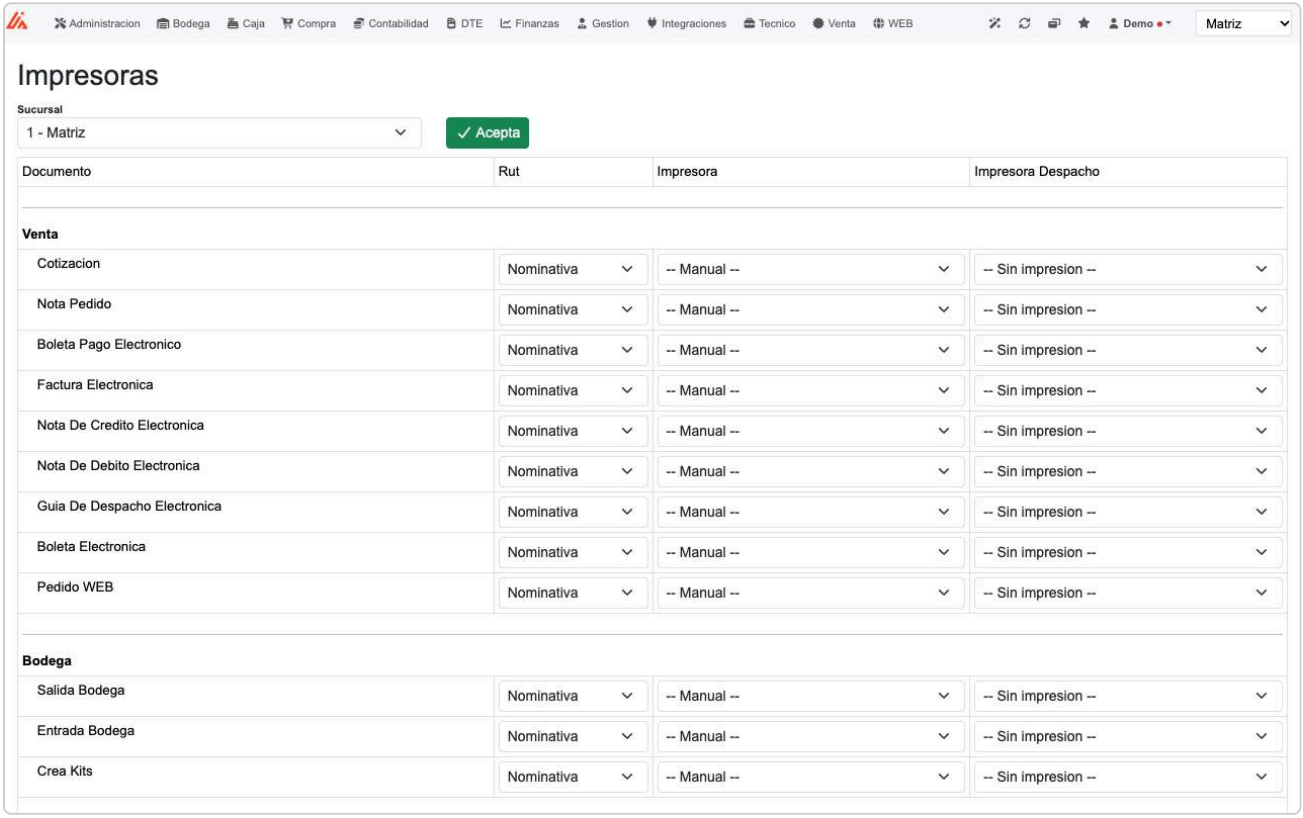
1. Elija el **Documento** cuyo texto quiere editar. El cuadro se llena con lo que hay grabado para ese tipo.
2. Escriba o corrija el texto.
3. Apriete **Acepta** para grabar.

- **Mejorar redacción** (F8) revisa el texto y le corrige la ortografía y la redacción; **Deshacer** lo devuelve como estaba. No agrega información ni cambia lo que usted decidió decir, y no graba nada: revise el resultado y apriete Acepta como siempre. Aparece sólo si está cargada la ayuda de IA en Parámetros WEB, tab **IA**.

Tenga presente

- Cada tipo de documento tiene su propio texto: cambiar uno no afecta a los demás.
- El texto sale en todos los documentos que se emitan desde ese momento, en todas las sucursales.
- Dónde aparece impreso depende del formato de impresión del documento; si no lo ve, revise *Formato Impresión*.

Impresoras



Qué muestra esta pantalla

A que impresora sale cada tipo de documento en cada sucursal. Es lo que evita que la boleta salga por la impresora de la oficina o la guía por la del mesón.

Cómo usarla

1. Elija la **Sucursal**: la tabla lista sus tipos de documento.

2. Complete las impresoras que correspondan y apriete **Acepta**.

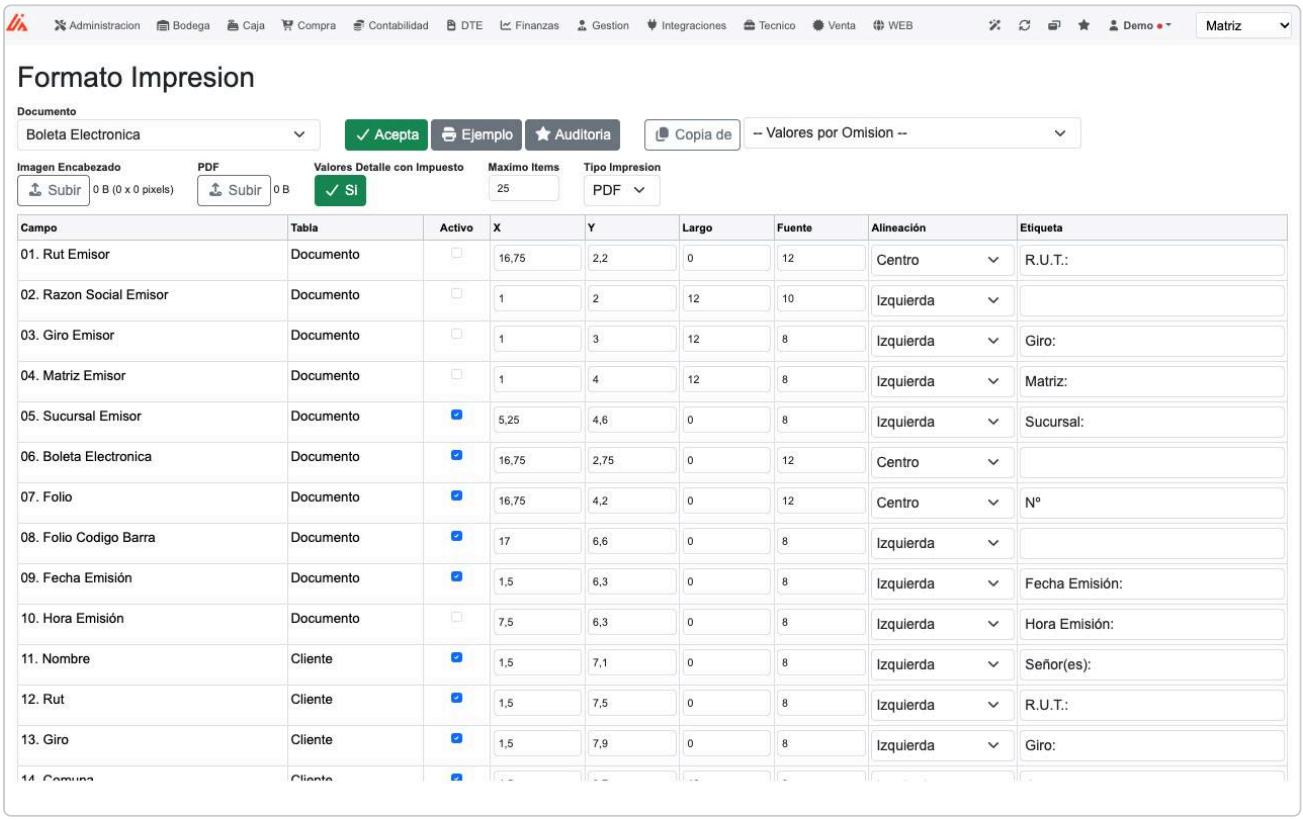
Las columnas

- **Documento**: el tipo de documento a configurar.
- **Rut**: el rut emisor asociado, cuando la sucursal opera con más de uno.
- **Impresora**: la impresora principal donde sale el documento. Se elige de una lista: **Carta** y **Termico** abren el documento en el navegador para imprimirlo desde ahí (en hoja carta o en formato de rollo), y además aparecen las impresoras de la sucursal creadas en **Administración > Mantenedores > General > Impresoras**, que imprimen directo, sin pasar por el navegador.
- **Impresora Despacho**: la de la copia de despacho o bodega, para que salga donde se prepara la mercadería.
- **Impresora Ticket**: la impresora de tickets/voucher, cuando la instalación la usa.

Tenga presente

- Una impresora que no aparece en la lista todavía no está creada para esa sucursal: se agrega en **Mantenedores > General > Impresoras**, con el equipo y la cola por donde imprime.
- Si un documento no sale por ninguna parte, revise primero esta pantalla y después el formato de impresión.
- Las formas de imprimir —desde el navegador, como PDF o directo en la impresora— y cuándo conviene cada una están en la guía Cómo imprime Sphinx.

Formato Impresion



Qué muestra esta pantalla

Cómo se imprime cada tipo de documento: que campos salen, en que posición de la hoja, con que tamaño de letra y con que etiqueta. Es el diseño del papel impreso, no el contenido del documento.

Cómo usarla

1. Elija el **Documento** que quiere diseñar.
2. Ajuste la tabla de campos y apriete **Acepta** para grabar.
3. Apriete **Ejemplo** para imprimir una muestra con datos de prueba y ver cómo quedó antes de emitir un documento real.
4. **Auditoría** muestra el historial de cambios del formato.

Copia de trae el diseño completo de otro tipo de documento. Es la forma rápida de configurar un documento nuevo: copie uno parecido y después corrija las diferencias.

La tabla de campos

Columna	Que hace
Campo / Tabla	El dato que se imprime y de dónde sale. No se editan.
Activo	Si el campo sale o no en el impreso
X / Y	Posición en la hoja; admite decimales para ajuste fino
Largo	Ancho disponible para el dato
Fuente	Tamaño de letra (mínimo 8)
Alineación	Cómo se alinea el dato dentro de su ancho
Etiqueta	Texto que acompaña al dato, si quiere uno distinto del estándar

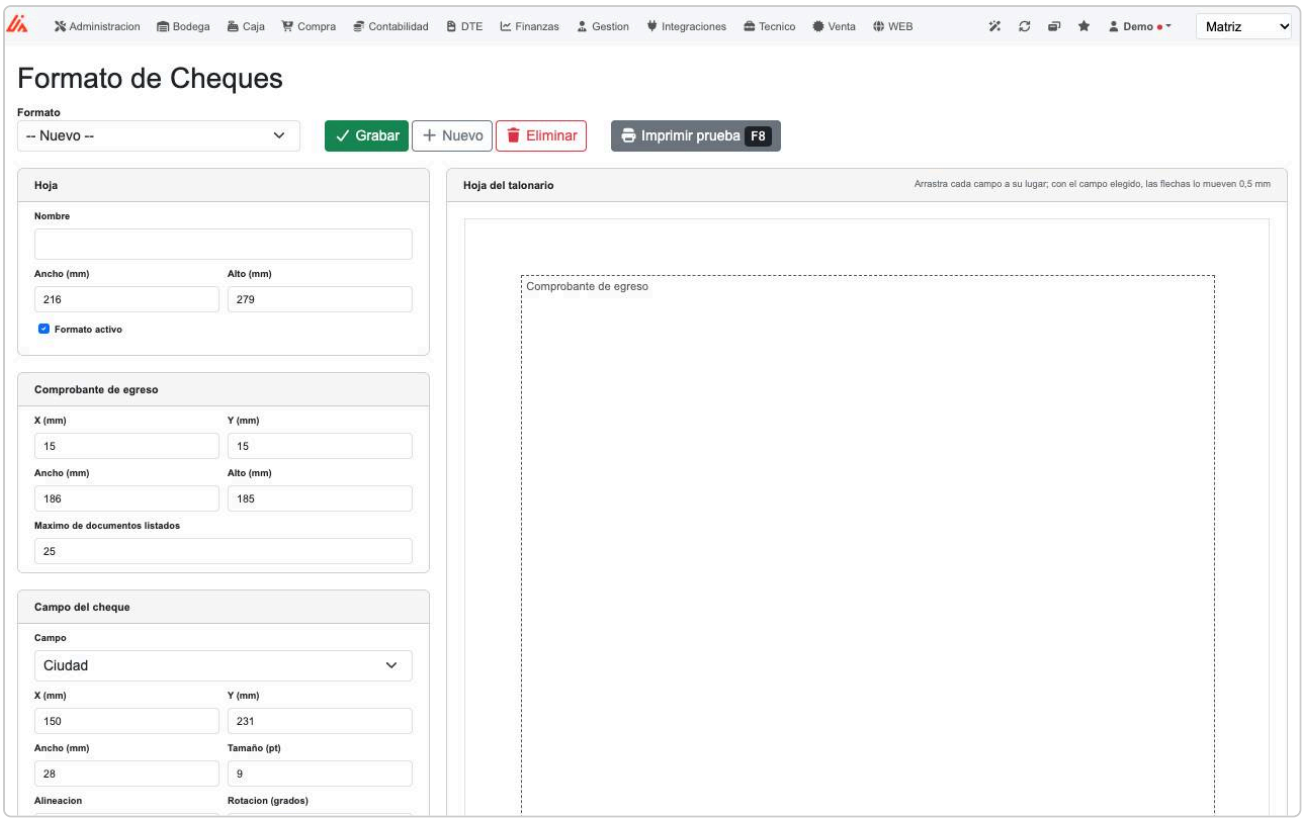
Encabezado y opciones

- **Imagen Encabezado**: el logo o membrete que se imprime arriba. Puede subirlo, verlo o eliminarlo.
- **PDF**: un PDF de fondo sobre el que se imprimen los datos, para replicar un formulario preimpreso.
- **Valores Detalle con Impuesto**: si las líneas del detalle se imprimen con impuesto incluido o netas.
- **Máximo Items**: cuántas líneas caben en una hoja antes de continuar en la siguiente.
- **Tipo Impresión**: *HTML*, *PDF* o *Matriz de Punto*, según el equipo con que se imprime.

Tenga presente

Use siempre **Ejemplo** antes de dar por buena una modificación: los ajustes de posición son fáciles de dejar corridos, y un documento tributario mal impreso hay que anularlo.

Formato de Cheques



Qué muestra esta pantalla

El diseño de la hoja con que se imprimen los cheques a proveedores: dónde cae cada dato sobre el cheque preimpreso del talonario y dónde va el comprobante de egreso que se imprime en la parte de arriba de la misma hoja.

Cada banco propio de la empresa usa uno de estos formatos. La Caja Proveedor no pregunta cuál: lo saca del banco que se eligió al ingresar el cheque.

Cómo usarla

1. Elija un **Formato** o apriete **Nuevo** para crear otro.
2. En **Hoja** ponga el tamaño real del papel del talonario, en milímetros. Una hoja carta son 216 x 279.
3. En **Comprobante de egreso** ubique el rectángulo donde se imprime el detalle: proveedor, número de cheque, banco, monto y los documentos que ese pago cancela. Tiene que quedar en la parte en blanco de la hoja, sin pisar el cheque.
4. Arrastre cada campo del cheque a su lugar sobre la hoja dibujada. Con un campo elegido, las flechas del teclado lo mueven medio milímetro, y con **Shift** cinco milímetros.
5. Apriete **Grabar** y después **Imprimir prueba** (F8): sale la hoja con datos de ejemplo. Imprímala sobre un cheque anulado del talonario y corrija lo que haya quedado corrido.
6. Abajo, en **Formato de cada banco**, dígale a cada banco con qué formato imprime.

Los campos del cheque

Campo	Qué se imprime
Ciudad	La ciudad de emisión. Se escribe en **Texto fijo**, porque es siempre la misma.
Día / Mes / Año	La fecha del cheque, cada parte por separado, porque el talonario trae los tres recuadros aparte.
Monto en números	El monto del cheque, con el signo $ y el guión final.
Páguese a la orden de	El beneficiario. Por omisión es el proveedor, y en la caja se puede cambiar antes de imprimir.
Monto en letras	El monto escrito con palabras. Va en dos líneas: lo que no alcanza en el ancho de la primera sigue en la segunda. Si el talonario tiene una sola línea, apague la segunda.
Leyenda fija	Un texto que se imprime siempre igual, se escribe en **Texto fijo**. Viene apagado.

Las medidas

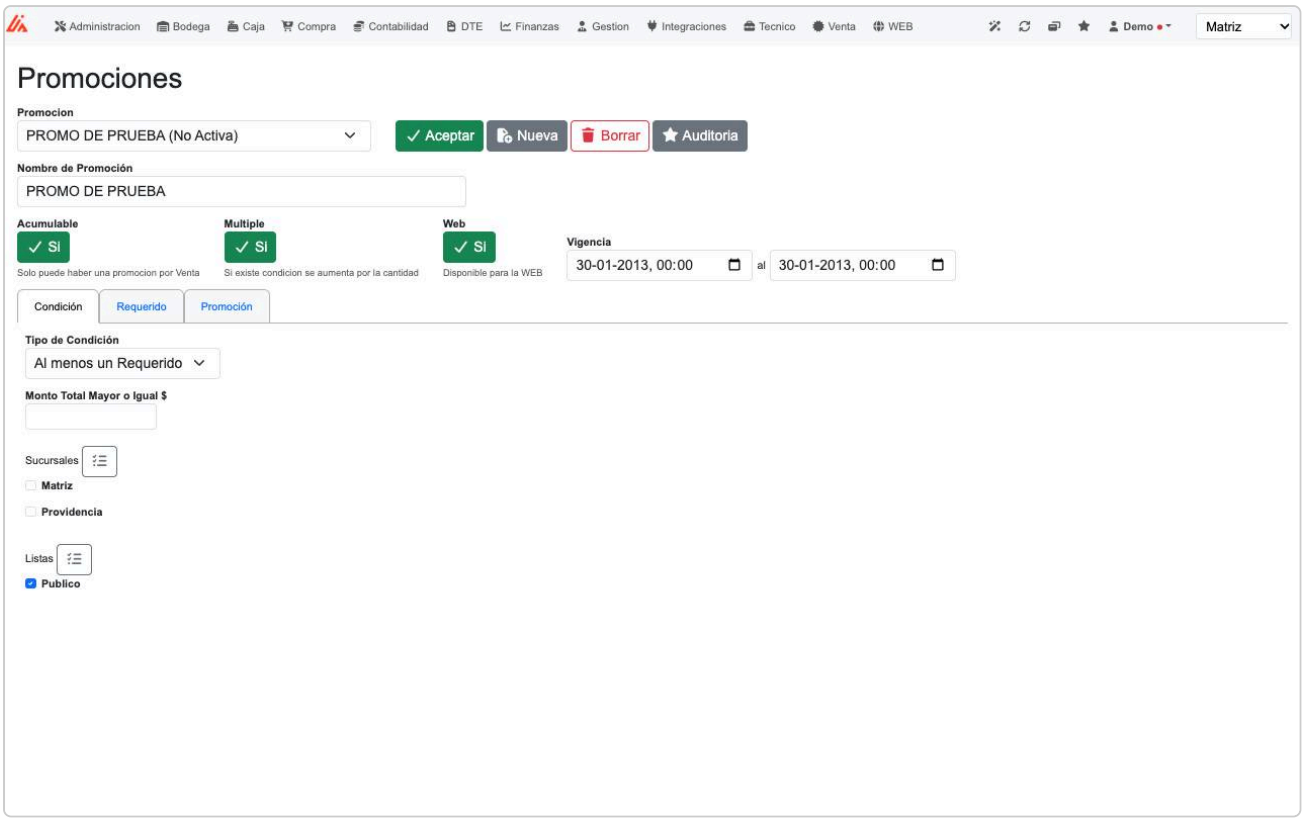
Todo se mide en milímetros desde la esquina superior izquierda de la hoja, que es como se mide un talonario con una regla. El **Ancho** de un campo es hasta dónde puede llegar su texto; en cero no tiene límite. La **Alineación** dice qué borde del texto queda en la X: izquierda, centro o derecha.

La **Rotación** sirve sólo para los talonarios de formulario continuo, que se imprimen de costado. En una hoja suelta va en cero.

Qué pasa si el detalle no cabe

Máximo de documentos listados corta la lista del comprobante. Lo que no entró no desaparece: sale una línea que dice cuántos documentos más quedaron fuera, y el total siempre es el de todos.

Promociones



Qué muestra esta pantalla

Acá se definen las promociones de la venta: "lleve 3 y pague 2", "sobre tal monto se agrega un producto", "10% a toda una familia si compra tal otra". Una promoción se arma en tres pasos, que son las tres pestañas:

- **Condición**: cuándo la promoción está disponible —dónde, para qué lista de precios y con qué mínimo de compra—.
- **Requerido**: qué tiene que llevar el cliente para ganársela.
- **Promoción**: qué se le da —productos, descuento, o el precio del "lleve n"—.

Las promociones no se aplican solas. El vendedor las pone a mano en la venta con el botón **Promo**, que le muestra sólo las que aplican a ese documento. Lo que se define acá es qué va a haber en esa lista y qué hace cada una al elegirla.

Cómo usarla

- Elija una promoción del combo de arriba para editarla, o apriete **Nueva**. El combo las separa en *Promociones Activas* —las que están dentro de su vigencia hoy— y *Promociones no Activas*, que son tanto las vencidas como las que todavía no empiezan.
- **Aceptar** graba todo de una vez: los datos, las tres pestañas y las listas. No hay grabado por pestaña.
- **Borrar** elimina la promoción y todo lo que tiene configurado. Las ventas que ya se hicieron con ella no se tocan.
- **Auditoría** muestra quién la creó o la modificó y cuándo.

Datos de la promoción

- **Nombre de Promoción**: es lo que ve el vendedor en la lista del botón **Promo**, así que conviene que se explique solo ("2x1 CERVEZAS", "20% VERANO"). Se graba en mayúsculas y no se puede repetir.
- **Acumulable**: en **No**, la promoción no se puede poner en una venta que ya tenga otra promoción aplicada. En **Si**, convive con las demás. En cualquiera de los dos casos, **la misma promoción no se puede aplicar dos veces** en el mismo documento.
- **Multiple**: sólo afecta a los **Productos** de la pestaña Promoción. En **Si**, la cantidad que se regala o se vende a precio de promoción se multiplica por las unidades requeridas que lleva el cliente: si la promoción da 1 producto y el cliente lleva 10 unidades de lo requerido, se agregan 10. En **No**, se agrega siempre la cantidad definida, lleve lo que lleve. A los descuentos y al "lleve n" no los cambia.
- **Web**: se guarda pero **hoy no lo usa nada** —ni el sitio ni la interfazWEB miran esta marca—. Las promociones son de la venta en el sistema.
- **Vigencia**: desde y hasta cuándo aplica, con fecha y hora, y las dos son obligatorias. Fuera de ese rango la promoción no aparece en la venta: **no existe la promoción sin fecha de término**, la que quede con la fecha vencida deja de ofrecerse esa misma hora.

Condición: cuándo está disponible

- **Tipo de Condición**: qué se le exige a lo que ya lleva el cliente para que la promoción aparezca en su lista.
  - **No se requiere**: aparece siempre. Es la de "compre sobre $50.000 y llévese esto", y también la de un descuento suelto. Ojo que con este tipo **lo de la pestaña Requerido se ignora por completo**, clientes incluidos.
  - **Al menos un Requerido**: basta con que en la venta haya *uno* de los productos, familias o clientes de la pestaña Requerido.
  - **Todos los Requeridos**: tienen que estar *todos*. Es la de "llevando A, B y C se lleva D".
- **Monto Total Mayor o Igual $**: piso de compra. Se revisa recién al aplicarla —la promoción sí aparece en la lista, y si el total no alcanza el sistema avisa y no la deja poner—. Déjelo vacío si no hay mínimo.
- **Sucursales** y **Listas**: dónde y con qué lista de precios vale. Los dos son **obligatorios**: sin al menos una sucursal y una lista marcadas no se puede grabar, y la promoción no le aparece a nadie. El botón de cada bloque marca o desmarca todo de una vez.

Requerido: qué tiene que llevar el cliente

Las tres listas se leen juntas, con la regla del **Tipo de Condición**:

- **Productos**: los productos exactos que gatillan la promoción.
- **Familia**: cualquier producto de esa familia sirve.
- **Clientes**: los rut a los que se les hace la promoción. Cuidado, que **no es un filtro aparte**: el cliente cuenta como un requerido más. Con *Al menos un Requerido*, el cliente correcto alcanza para ganársela aunque no lleve ninguno de los productos; con *Todos los Requeridos*, tiene que ser ese cliente *y* llevar todo lo demás. Y con *No se requiere* no se mira, o sea que **la promoción queda abierta a todos**.

Sólo cuentan las líneas de la venta que todavía no tienen promoción: lo que ya quedó dentro de otra promoción no vuelve a servir de requisito.

Promoción: qué se le da

Es una de estas tres cosas. Se pueden mezclar productos y descuentos, pero el **Lleve n** va solo.

- **Productos**: los que se **agregan** a la venta, con su cantidad y su precio de promoción (**con IVA**). Con precio 0 es un regalo. La línea entra al documento con el precio normal del producto y la diferencia hasta el precio de promoción va como descuento, así que en el documento se ve cuánto se le rebajó.
- **Descuento Producto** / **Descuento Familia**: un porcentaje sobre lo que el cliente ya lleva. Se aplica a todas las líneas de la venta de ese producto o de esa familia. Tiene que ser mayor que 0 y hasta 100.
- **Lleve n requeridos por**: el clásico "lleve n a este precio". El precio que se escribe es el **total por esas n unidades, con IVA**, y se reparte parejo entre ellas, así que tiene que ser **divisible exacto** por la cantidad —$1.000 por 3 unidades no se puede grabar—. Va hasta 5 unidades.

Un ejemplo: regalar una linterna en cada venta

Es el caso más simple —no se le pide nada al cliente, se le agrega algo— y sirve para ver cómo se reparte entre las tres pestañas:

1. **Datos**: nombre *REGALO LINTERNA*, **Acumulable** en *Si* si quiere que se pueda dar junto con otras promociones, **Multiple** en *No*, y la **Vigencia** de la campaña —por ejemplo del 1 al 31 de este mes—.
2. **Condición**: **Tipo de Condición** en *No se requiere*, porque la linterna se regala por comprar, sin importar qué. Marque las **Sucursales** y las **Listas** donde vale —si es para todas, use el botón de marcar todo de cada bloque, que sin al menos una de cada una no graba—.
3. **Requerido**: no se llena nada. Con *No se requiere* esta pestaña ni se mira.
4. **Promoción**: en **Productos**, apriete **Agrega**, busque la linterna, y déjela en **cantidad 1** y **precio 0**. Precio cero es lo que la convierte en regalo.

En la venta, el vendedor aprieta **Promo**, elige *REGALO LINTERNA* y se agrega la línea. La linterna entra con su precio normal y el descuento completo —queda en $0 pero se ve cuánto se regaló— y **descuenta stock como cualquier producto vendido**, así que la bodega tiene que tenerlas.

Dos vueltas sobre lo mismo:

- **Sólo sobre cierto monto**: agregue el **Monto Total Mayor o Igual $** en la pestaña Condición. La promoción le va a aparecer igual al vendedor, pero si el total no alcanza el sistema avisa y no lo deja aplicarla.
- **Una linterna por cada X que lleve**: ahí sí hay condición. Ponga el **Tipo de Condición** en *Al menos un Requerido*, cargue en **Requerido** el producto o la familia que la gatilla, y suba **Multiple** a *Si*: si el cliente lleva 3 unidades de lo requerido, se agregan 3 linternas.

Cómo se ve en la venta

1. El botón **Promo** aparece sólo si hay alguna promoción vigente, y sólo en documentos de **venta**.
2. Al apretarlo, el sistema mira la bodega, la lista de precios, el cliente y lo que ya está cargado en el detalle, y muestra **únicamente las promociones que aplican a ese documento**. Si dice "NO HAY PROMOCIONES VIGENTES" no significa que no existan: significa que ninguna calza con esa venta —o ya están todas aplicadas—.

3. Al elegir una, el sistema agrega los productos, aplica los descuentos y deja esas líneas **bloqueadas**: no se les puede cambiar el precio ni la cantidad ("Promociones no se pueden modificar").
4. Para sacar la promoción se borra cualquiera de sus líneas: se van todas juntas, porque el documento las trata como un grupo.

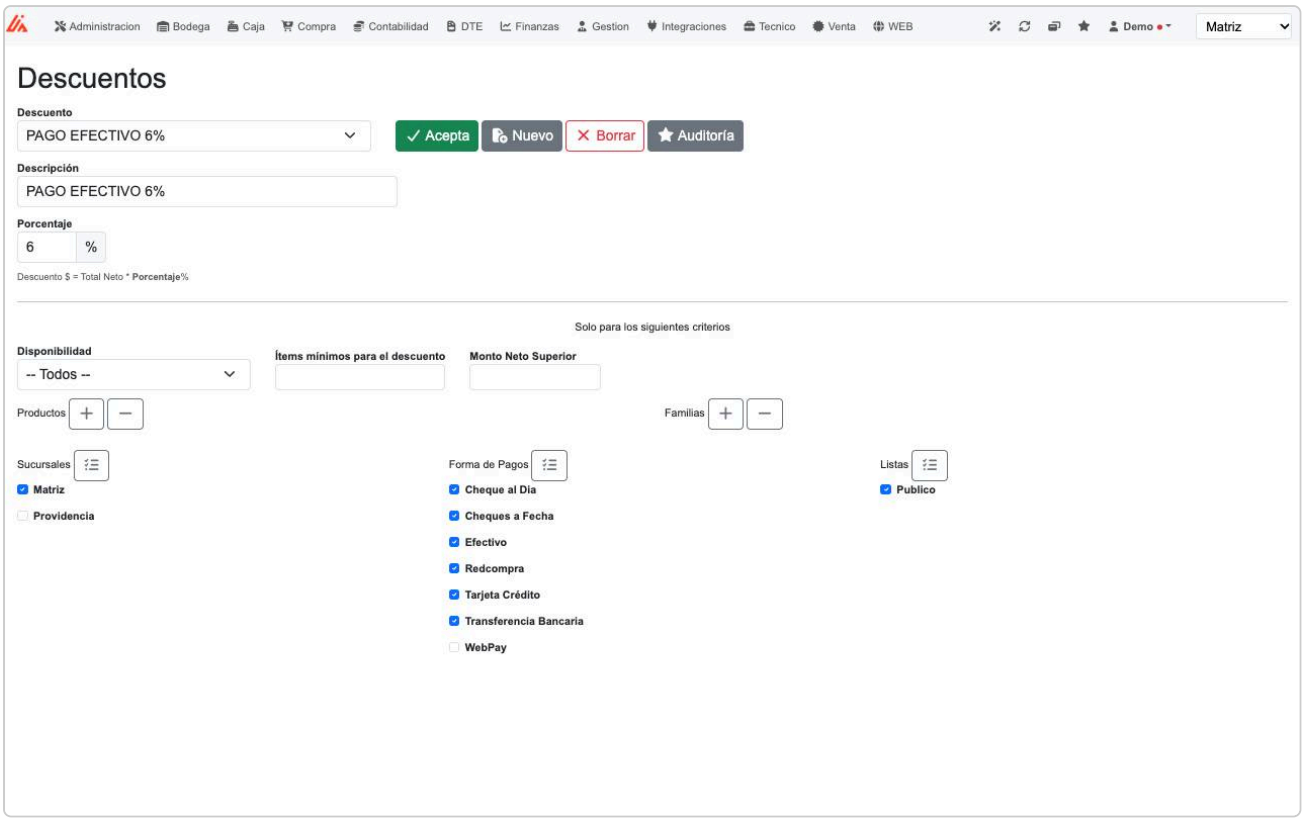
El listado completo de lo que hay configurado, para revisar o para imprimirlo, está en **Venta > Reportes > Promociones**.

Tenga presente

- **La promoción se define acá pero se aplica a mano.** Una promoción perfecta que el vendedor no aprieta no descuenta nada. Si es algo que tiene que pasar siempre, conviene además avisarle al mostrador.
- Con **Todos los Requeridos**, un producto requerido cargado en **dos líneas distintas** del mismo documento hace que la promoción no aparezca. Si eso pasa, junte las líneas en una sola con la cantidad sumada.
- El **Lleve n** es por cantidad **exacta**: el sistema suma las unidades de lo requerido y busca ese número entre los que usted llenó. Si llenó sólo "3 unidades" y el cliente lleva 5, avisa que la promoción es hasta 3 y no la aplica. Para que ande parejo, llene un precio para **cada** cantidad que quiera permitir.
- Antes de liberar una promoción **Acumulable = Si**, pruébela en una venta real junto con las otras que estén vigentes: los descuentos se suman y pueden quedar más grandes de lo previsto.
- Cambiar una promoción no toca las ventas ya hechas con ella, pero sí cambia de inmediato lo que va a pasar en la próxima.

La guía Promociones y precios especiales explica en qué se diferencia una promoción de un precio especial, cuál se aplica sola y cómo funciona la cantidad limitada por cliente.

Descuentos



Qué muestra esta pantalla

Los descuentos que el vendedor puede aplicar en un documento. Cada descuento es un porcentaje sobre el total neto, más las condiciones que deben cumplirse para que aparezca disponible.

Cómo usarla

- Elija un descuento del combo **Descuento** para editarlo, o presione **Nuevo** para crear uno.
- **Acepta** graba el descuento. El cambio rige de inmediato: los precios con ese descuento se calculan con el porcentaje nuevo desde ese momento.
- **Borrar** elimina el descuento seleccionado, después de pedirle confirmación.
- **Auditoría** muestra quién creó, cambió o borró el descuento, y cuándo.

El descuento

- **Descripción**: el nombre con que lo verá el vendedor. Es obligatoria.
- **Porcentaje**: el descuento a aplicar. Descuento $ = Total Neto × Porcentaje %.
- El segundo **Porcentaje** aparece sólo cuando está configurado un margen mínimo, que la pantalla muestra debajo (*Si Margen es inferior a…*). Es el que se aplica si el margen del documento queda bajo ese mínimo, y sirve para achicar automáticamente el descuento en ventas de poco margen. Se graba junto con el resto al presionar **Acepta**.

Condiciones

Todo lo que va bajo *Solo para los siguientes criterios* limita cuándo se ofrece el descuento. Lo que deje en blanco o sin marcar no restringe.

- **Disponibilidad**: todos los productos, sólo los de catálogo, todos menos los de catálogo, o sólo liquidación.
- **Ítems mínimos para el descuento**: cantidad mínima de líneas en el documento.
- **Monto Neto Superior**: monto desde el cual aplica.
- **Productos** y **Familias**: acota a ciertos productos o familias. El botón + agrega uno (el producto por su código, la familia eligiéndola de la lista). Para quitar uno solo, haga clic sobre él y confirme; el botón — quita **todos** los de ese bloque.
- **Sucursales**, **Forma de Pagos** y **Listas**: dónde y con qué condiciones de venta aplica. El botón ☑☰ de cada bloque marca o desmarca todo.

Tenga presente

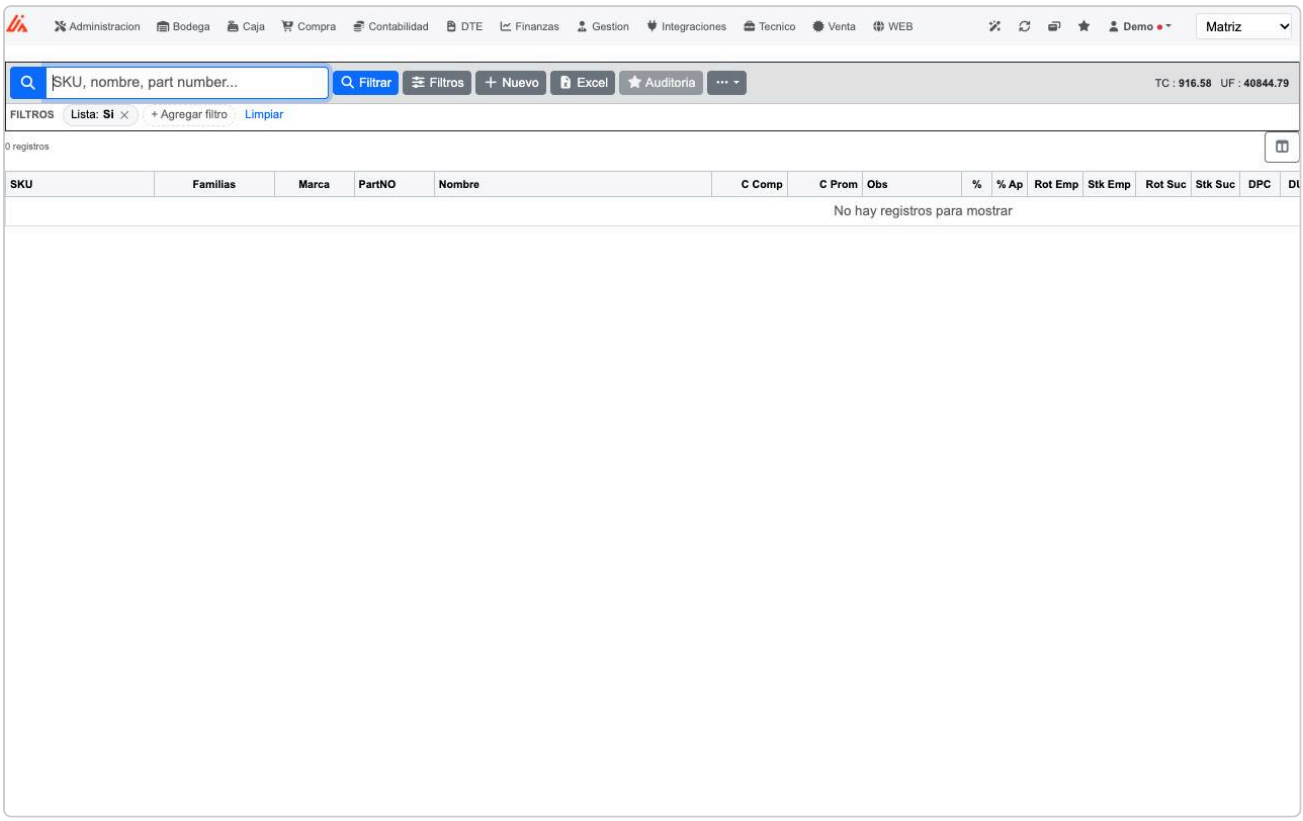
Un descuento sin ninguna condición queda disponible siempre, en todas las sucursales y para todos los productos. Revise las condiciones antes de grabar: el efecto es inmediato sobre lo que puede descontar la fuerza de venta.

Los cambios a productos, familias y casillas se guardan recién al presionar **Acepta**.

No se puede borrar un descuento que está elegido en **Parámetros**: el sistema le dice en cuál está configurado, y primero hay que cambiarlo ahí.

Administracion > Productos

Productos



Qué muestra esta pantalla

El mantenedor de productos: la pantalla central del catálogo. Arriba se busca y se elige el producto, abajo se edita su ficha completa — datos generales, precios, costos, stock y todas sus tablas asociadas.

Buscar

- Escriba en la caja de búsqueda y apriete **Filtrar** (o Enter; la tecla **/** lleva el cursor ahí desde cualquier parte de la pantalla). Se busca en el SKU, el nombre, el part number, la marca, el modelo, la familia, el código de barras, las palabras clave de la web, los códigos originales y los detalles del producto — no sólo en el nombre.
- Si escribe **varias palabras** se muestran los productos que las tienen *todas*, en cualquier orden. Si las separa con **coma** es al revés: trae los que cumplan *cualquiera* de ellas, que es la forma de listar varios productos de una vez.
- El botón **Filtros** abre el panel con el resto de los criterios. Encima de la grilla quedan como **chips** los que están puestos: cada uno se saca con su **×** y **Limpiar** los quita todos. Todos los filtros se combinan entre sí y con el texto buscado.
- Los filtros de **Sí/No** tienen tres estados: en **--** no filtran, en **Sí** dejan sólo los que cumplen y en **No** sólo los que no cumplen. Ojo que **Lista** viene en **Sí**: la pantalla parte mostrando sólo los productos en lista de precios.
- Cuando corresponde, arriba se muestran el **TC** y la **UF** del día, que son los que se aplican a los precios.

Qué hace cada filtro

Están agrupados por tema. Algunos aparecen sólo si la instalación los usa —las **Familias**, el **PM**, los **Mayoristas** o los **Marketplaces**—, así que puede que no vea todos.

- **Estado** — dónde se está ofreciendo el producto:
  - **Lista**: está en la lista de precios, o sea se ofrece normalmente.
  - **Web**: se publica en la tienda. **Sí** son los que llegan de verdad a la web (el producto *y* su familia marcados); **No**, los que no llegan por cualquiera de los dos motivos; y **Err** justamente los descuadrados: el producto está marcado para la web pero su familia no, así que no se publica.
  - **Stock**: tiene existencias en alguna bodega de la empresa (o en el mayorista, si esta empresa trabaja con mayoristas).
  - **Oferta**: está en el catálogo de ofertas.
  - **Liq**: está en liquidación.
  - **Pan**: es uno de los productos que concentran la venta, que el sistema recalcula solo cada noche — ver *Los productos PAN* más abajo.
  - **Out**: el producto está dado de baja del catálogo: se deja de ofrecer y de reponer, pero conserva su historia.
- **Clasificación** — de qué grupo es el producto:
  - **Familia**: la familia elegida *y todas las que dependen de ella*, así que basta elegir la de más arriba para ver la rama completa. Si la instalación usa segunda y tercera familia, también busca en ésas.
  - **Marca**: la marca de la ficha.
  - **PM**: el usuario responsable del producto.

- **Comercial** — cómo se vende y a quién se le compra:
  - **Precio** y **Tipo**: los productos que tienen un precio de ese *tipo* (el que manda es el Tipo; la lista sólo lo acota). Sirve, por ejemplo, para encontrar los que quedaron con precio puesto a mano en vez de calculado.
  - **P.Especial**: tiene un precio especial *vigente hoy* — los vencidos no cuentan.
  - **Mayorista**: **de dónde sale la venta hoy**, según la regla de oro. *Vendo de lo Propio* son los que salen de su stock, *Vendo de un Mayorista* los que hoy le compra a alguno, y cada mayorista trae los que hoy le compra **a él**. Ojo con lo que **no** pregunta: no es «quién me lo ofrece». Un artículo que ofrecen tres mayoristas se vende igual de lo propio si usted tiene stock, y entonces sale en *Vendo de lo Propio* y en ninguno de los tres. Para ver quién le ofrece qué está **Integraciones > Mayoristas > Monitor de Producto**.
  - La decisión se recalcula en el momento en que una compra le deja stock propio a un producto o una venta se lo termina, y además, para todo el catálogo, con la frecuencia de **Calcular de dónde sale la venta** (pestaña **Mayoristas** de **Integraciones > Mayoristas > Parámetros**: una vez al día, dos veces, cada 4 horas o cada hora).
  - **Marketplace**: los que tienen precio en la lista de ese marketplace; con **(Pub)** sólo los que además ya están publicados allá, y con **(No Pub)** los que faltan por publicar.
  - **Despacho**: el tipo de despacho de la ficha.
  - **Proveedor**: el RUT del proveedor. Considera tanto al proveedor habitual del costo como a los que estén en la lista de proveedores del producto.
  - **Importación**: **Sí** deja sólo los productos de importación y **No** sólo los nacionales. La marca no se lleva a mano: la escribe la última factura de compra del producto —una Factura Internacional lo deja de importación y cualquier factura de compra nacional lo devuelve a nacional—, y se puede corregir en la ficha (pestaña *Parámetros*).

- **Operación** — cómo se maneja el producto:
  - **Kit**: el producto se forma con otros (su disponibilidad es *Kit* o *Kit Fijo*).
  - **Nuevos**: es de los productos nuevos. Lo es mientras no pasen los días que indica *Producto Nuevo* en Administración → Parámetros → Productos; esos días se cuentan desde su primera compra o venta —así que el que todavía no se recibe sigue siendo nuevo—, o desde que se creó la ficha si cambia *Producto Nuevo desde* en esa misma pantalla.
  - **Preventa**: se vende antes de tenerlo.
  - **Pedido**: es de los que se traen a pedido.
  - **Críticos**: está bajo su stock crítico. Se mira en la sucursal y bodega a la que usted está conectado, así que a otro usuario le puede dar una lista distinta.
  - **Spiff**: tiene un incentivo al vendedor *vigente*.
  - **Obs**: tiene algo escrito en su observación.

- **Vista** — no filtran, cambian cómo se ve la grilla, y quedan guardados para la próxima vez que entre:
  - **Página**: cuántos productos se muestran por página.
  - **Rotación**: en cuántos días se calcula la rotación de las columnas de la grilla.
  - **Rotación Marketplace**: elige un marketplace (por ejemplo MercadoLibre) para ver su rotación como una columna más de la grilla, **Rot** seguida del nombre del canal. Cuenta las unidades que vendió ese canal en los mismos días de **Rotación**, calculadas igual que la rotación de la empresa, para que se puedan comparar. Con **-- Ninguno --** la columna no aparece. Por eso en el botón de columnas de la grilla **Rot Mkt** no se puede marcar: se puede cambiar de lugar y de ancho, pero se muestra u oculta desde este combo. Sólo se ve si la instalación trabaja con marketplaces.

Los productos PAN

PAN es la marca de los productos que concentran el negocio: los pocos que hacen la mayor parte de la venta y a los que, justamente por eso, no se les puede quedar sin stock. **No se pone a mano** — la calcula el sistema todas las noches y es *por empresa*, así que un producto entra y sale de PAN solo, según cómo se haya vendido.

El cálculo mira la venta del **último mes** y ordena los productos por tres criterios, quedándose en cada uno con los que acumulan el **80%** del total:

- el **margen** que dejaron,
- el **monto** vendido,
- las **unidades** vendidas.

Un producto es PAN si aparece en *cualquiera* de las tres listas: así entran tanto el artículo caro que deja mucho margen como el barato que se vende todos los días. Sólo se consideran los productos **en lista** y no **Out**, sobre ventas efectivamente emitidas, y hay un tope de productos por criterio para que la lista no crezca sin control.

Para qué sirve: es el corte con que se priorizan la reposición entre sucursales y la sugerencia de compra (*Solo sugeridos - PAN*), y con el que conviene empezar cualquier revisión producto por producto — precios, stock crítico, quiebres. Si algo se va a mirar de a uno, se mira primero en los PAN.

Cómo se llama esto en la industria: es un **análisis ABC** o **de Pareto** —la regla del 80/20—, y los PAN son los productos de **clase A**. Como acá se cruzan tres criterios y no uno solo, el nombre preciso es *ABC multicriterio*. La lista que resulta es lo que en retail se llama *surtido base* o *core assortment*, y también lista **NOS** (*Never Out of Stock*): lo que nunca debería faltar. El otro extremo, **Out**, es el *phase-out* o producto descontinuado.

La grilla

- La columna **Canales** resume dónde se ofrece el producto — **Lista**, **Catálogo**, **PAN**, **OUT**, **Liq**uidación, **Exenta**, **Preventa**, **Web**—: sólo se muestran los que están activos. Un click abre el diálogo que los edita todos de una.
- Las columnas de rotación —**Rot Emp** (la empresa), **Rot Suc** (su sucursal) y la del marketplace, si eligió uno en **Vista**— llevan una barra de fondo que compara el valor con el mayor de la página que está viendo, así que las tres se leen en la misma escala.

- Si la instalación usa el rango de precio por producto, y su perfil ve costos, aparecen **% Max** (el descuento máximo del producto) y **% Rec** (el recargo máximo sobre el precio de lista).
- Casi cualquier otra celda se edita con un click: abre el diálogo del campo de esa columna para el producto de esa fila.

El detalle del producto

Bajo la grilla está el detalle del producto seleccionado. El encabezado dice de qué producto se trata (foto, nombre, SKU, marca, part number, disponibilidad) y trae sus acciones: **Ficha** (la vista completa), **Kardex** (sus movimientos de stock), **Kit** (define su composición, si el producto es un kit) y **Editar** (la ficha completa en una sola pantalla).

Debajo del encabezado vienen todas las secciones, siempre a la vista y en dos columnas cuando la pantalla lo permite (en un celular quedan una debajo de otra). El número junto al título dice cuántas filas tiene la sección; la que no tiene ninguna se ve atenuada y dice *sin datos*, pero conserva sus botones **Agregar**. **Web** va siempre a lo ancho, al final, porque su contenido es texto largo.

Las secciones son:

- **Precios**: las listas de precio, con los interruptores de moneda e IVA y los precios **Especial**es por lista y sucursal. La columna **$ Cash** es el precio con el descuento (o recargo) por pago cash; El precio cash aparece sólo si en **Parámetros del Sistema** está configurado el *Descuento/Recargo CASH*; sin eso no hay columna ni campo. La columna **%** es el margen contra el costo; **% Com** es el mismo margen **descontada la comisión del canal** y sólo aparece en la lista de un marketplace, que es donde hay comisión que descontar. Los dos números suelen ser muy distintos —MercadoLibre se lleva entre un 14% y un 17% según el tipo de publicación—, y el segundo es el que queda de verdad; en rojo si vender ahí es pérdida. En MercadoLibre el porcentaje lo informa MercadoLibre para esa publicación y se actualiza con el proceso de la noche. Los canales que no informan su comisión (Paris, Falabella, Walmart, Ripley, Hites) usan la que se configure para cada uno en **Integraciones > Marketplace > Parámetros**, campo **Comision %**: ahí es una estimación, porque la comisión real depende de la categoría. Al pasar el mouse sobre el número se ve el porcentaje usado y si es el configurado.
- **Mayoristas**, justo debajo: lo que **cuesta** y a cuánto se **vende** el mismo producto según cada mayorista, con su SKU, el código de barras que informa (**Cod. Barras**: cuando dos mayoristas dicen distinto, la ficha no se completa sola y hay que elegir mirando esta columna), su condición cuando no es nueva, el margen y el stock. Está aparte de Precios y no mezclado porque son dos cosas distintas —la lista es un precio que usted fija y edita, esto es lo que cuesta comprarlo afuera—, y uno debajo del otro se comparan igual, que es para lo que se mira. **Se ven todos**, gane quien gane: para decidir si conviene comprarle a otro hay que ver a cuánto lo tiene cada uno. **Aquí se compra** marca de dónde sale la venta hoy. El precio no se edita: lo calcula el proceso con los rangos de factores de **Integraciones > Mayoristas** sobre el costo del catálogo, y los dos interruptores de arriba mandan también en este recuadro.
  La columna **Situación** dice por qué esa fila está o no está surtiendo la venta: **Aquí se compra** es de dónde sale hoy; **Disponible** se podría comprar ahí pero hoy gana otro; **Sin stock** tiene precio pero el mayorista no lo tiene ahora; **Sin precio** es que el mayorista dejó de venderlo; y **Sin producto** es que ese mayorista ofrece el mismo artículo con otro SKU y nadie lo incorporó al catálogo —el mismo estado que el Monitor llama así, y ahí se incorpora—. Puede ser el más barato o el único con stock, y por eso se ve acá.

- **Stock**: existencias, crítico, rotación, tránsito y ubicación por bodega. **Sólo el suyo**: lo que tienen los mayoristas está en el recuadro **Mayoristas**, con su costo y su precio al lado. Los colores los explica la leyenda al pie.
- **Relacionados**: **Relacionados** y **Adicionales** —productos que se sugieren junto a éste en la venta y en la web— y las **Variaciones**.
- **Proveedores**: con quién se compra y con qué códigos lo identifica cada uno (**PartNo**, **Marcas**), más **Originales** y **Aplicaciones** —equivalencias y compatibilidades— cuando están habilitados.
- **Observaciones**: las notas que acompañan al producto.
- **Web**: el link de publicación, la tabulación, las fotos, los archivos, las **Dimensiones** del despacho y la **Descripción** con que se publica el producto.

Las tablas se manejan con sus botones **Agregar** / **Elimina**.

Los botones de arriba

- **Nuevo** / **Borra**: crea o elimina un producto.
- **Copia**: crea un producto nuevo a partir de éste.
- **Fusionar**: une un producto duplicado con éste. Si el que se va a eliminar está publicado en un marketplace, su SKU aparece en rojo y se advierte antes de unir; sus publicaciones pasan al producto que queda.
- **Spiff**: el incentivo al vendedor.
- **Aporte**: los aportes del proveedor.
- **Ficha con IA**: le encarga a la inteligencia artificial la ficha del producto seleccionado — marca, familia, características, descripción y los campos que publica el sitio. **No la escribe en el momento**: la deja encargada y lo que se proponga aparece en **Administración > Productos > Ficha con IA**, donde usted aprueba o descarta cada cosa. Si quiere verla al instante y sobre el formulario, use **Escribir ficha** dentro de la ficha del producto. Aparece sólo si su instalación tiene contratada la ficha con IA.
- **Auditoría**: qué se le cambió, quién y cuándo.
- **Excel**: baja el resultado de la búsqueda, con la columna de la rotación del marketplace si eligió uno. En las empresas que usan códigos originales trae además todos los originales de cada producto en una sola celda, separados por coma.

Varios de estos botones dependen de permisos del perfil (ver costos, editar, editar SKU, spiff, aporte): si no los ve, es porque su perfil no los tiene.

Qué hace falta antes de crear productos

La ficha se arma eligiendo de catálogos que se mantienen en otras pantallas. Lo que no exista ahí, no aparece en los combos de acá:

- **Administración > Mantenedores > Familias**: la familia es **obligatoria** al crear un producto. Es además lo que ordena el catálogo, la web y casi todos los informes.
- **Administración > Mantenedores > Producto**: *Listas* de precio, *Marcas*, *Producto Clasificación*, *Unidades de Medida* y *Diseños*.
- **Administración > Mantenedores > General**: *Sucursales* y *Bodegas*, sin las cuáles no hay dónde tener stock ni críticos.
- **Administración > Productos > Garantías**: las garantías que ofrece la ficha, que dependen de la marca del producto.

La carga inicial del catálogo

Al poner en marcha el sistema, el catálogo se carga en este orden, porque cada paso usa lo que dejó el anterior:

1. **Familias**, en **Administración > Mantenedores > Familias**.
2. **Marcas**, en **Administración > Mantenedores > Producto** (tabla *Marcas*), junto con las listas de precio y las unidades de medida.
3. **Productos**: de a uno en esta pantalla, o muchos de una vez con **Productos Carga Masiva**.
4. **Precios**: en la ficha de cada producto, o en la misma planilla de **Productos Carga Masiva**.
5. **Stock**: con un inventario, por ejemplo con **Bodega > Inventario > Carga Directa de Inventario**, que deja el stock de la bodega en lo que diga el archivo.

La guía Carga inicial del catálogo explica cada paso y lo que conviene tener listo antes.

Con qué se relaciona

- **Precios**: un producto sin precio en una lista no se puede vender con esa lista. Para cargar muchos de una vez están **Productos Carga Masiva** y **Precio Especial Masivo**.
- **Stock**: las existencias no se editan acá; entran por compras, inventarios y envíos entre bodegas. Esta pantalla las muestra.
- **Web**: la sección Web define cómo se publica. Que el producto llegue a la tienda depende además de su familia, sus fotos y su disponibilidad.
- **Kits**: un producto es kit por su disponibilidad. **Kit** (el flexible) agrupa productos que también se venden sueltos y no tiene stock propio: al venderlo se descuentan sus componentes. **Kit Fijo** se arma físicamente y tiene stock propio. En los dos, la **composición** (qué productos lo forman y en qué cantidad) se define con el botón **Kit** del detalle del producto; en el Kit Fijo, además, las unidades armadas se crean en **Creación de Kits**, que descuenta los componentes de la bodega.
- **Fichas sin terminar**: lista los productos a los que todavía les falta completar datos; es el complemento de esta pantalla después de una carga masiva.

Tenga presente

- Lo que se cambia aquí afecta de inmediato a la venta, a la web y a los informes.
- Un producto con movimientos no debería borrarse; márquelo como **Out** o sacado de lista para que deje de ofrecerse conservando su historia.
- Antes de crear un producto que ya podría existir, búsquelo por part number o por código del proveedor: dos fichas para el mismo artículo parten el stock y el historial en dos. Si ya pasó, se arregla con **Fusionar**.

Cómo se calcula el precio de cada lista y qué límites tiene el vendedor se explica en la guía Los precios.

Aportes del Proveedor

Qué muestra esta pantalla

Los aportes que un proveedor comprometió sobre **este producto**: lo que pone por cada unidad que se venda. La tabla lista los casos cargados con su número, el deudor, la vigencia, el aporte por unidad, cuántas unidades se llevan usadas, lo devengado hasta ahora, el contacto y el estado.

Mientras un caso está **vigente**, su aporte baja el costo del producto: eso es lo que se ve como **% Ap** en la pantalla de Productos y como **Mg Ap** al editarle el precio. Cuando la vigencia termina, el aporte deja de bajar el costo y pasa a ser algo que hay que cobrarle al proveedor.

El recorrido completo —desde que se pacta con la marca hasta que se cobra— está en la guía Aportes de proveedor.

Cómo agregar uno

1. Si el producto tiene **variantes** —los colores de un mismo modelo— lo primero es elegir si el aporte es **sólo de este SKU** o de **todas las variantes**. Al lado se listan los colores que cubre.
2. Indique el **Deudor**: quién paga el aporte. No siempre es a quien se le compra el producto — una marca puede poner aporte sobre algo que se le compra a un distribuidor.
3. Fije la **Vigencia**, desde y hasta. No puede empezar antes del día 1 del mes en curso.
4. Elija la **Moneda** —CLP o USD— y en **Aporte por unidad** indique cuánto pone el proveedor por cada unidad vendida, en esa moneda.
5. En **Tope de unidades**, hasta cuántas unidades cubre el acuerdo. **Déjelo vacío si no hay tope.**
6. Complete el contacto y presione **Agregar** F2.

Aportes en dólares

Un aporte se puede pactar en **CLP** o en **USD**. Si la marca lo dio en dólares —«USD 4,8 por unidad»— elija USD y escriba la cifra en dólares: el sistema la convierte a pesos con el **dólar observado del día**, que es contra lo que se compara el costo del producto.

El tipo de cambio se pone al día solo. Mientras el caso está vigente, el proceso de la noche vuelve a convertirlo con el dólar de ese día, así que el **% Ap** refleja lo que el aporte vale hoy y no lo que valía cuando se cargó. Desde que el caso vence deja de moverse: ahí lo devengado ya está escrito en cada venta, en pesos.

Al lado del monto se muestra el dólar del día, y en la lista de casos la valorización sale como **USD 4,8 (TC: $964)**.

Aportes sobre todas las variantes

Cuando una marca da un aporte por un modelo y no le importa el color —«$5.000 por unidad de iPhone esta semana, tope 15 unidades»— el caso se carga **una sola vez**, eligiendo **Todas las variantes**, y vale para cualquiera de los colores.

El tope es uno solo para todos. Es la razón de que sea un caso y no uno por color: cargando cinco casos de 15 unidades el acuerdo pasaría a ser de 75. Con el caso de variantes, las 15 se consumen entre todos los colores y cuando se acaban deja de aplicar para todos a la vez.

Dos cosas que conviene saber:

- El caso de variantes aparece en la ficha de **cada color**, marcado **Variantes**. No es un caso de este SKU: si carga otro creyendo que faltaba, el tope se le parte en dos.
- Un color que se **agregue después** al grupo entra solo al aporte. El caso dice «los iPhone», no una lista de códigos.

La bitácora del caso

El botón 💬 de cada caso abre sus Observaciones y Adjuntos: lo que se fue anotando y los archivos que respaldan el acuerdo —el correo en que el proveedor lo ofreció, la orden de compra, la foto de la campaña montada—. Es lo que hace cobrable el caso meses después, cuando ya nadie se acuerda de qué se conversó.

Tenga presente

- Las ventas van tomando el aporte solas, a medida que ocurren. No hay que hacer nada más.
- Si carga un caso con vigencia desde el día 1 y ya hubo ventas en el mes, **esas ventas se le suman esa misma noche**: el sistema las revisa y las completa.
- **La venta que se pasa del tope se lleva todas sus unidades igual.** Si quedan 3 y se venden 10, el aporte cubre las 10 y el caso deja de aplicarse de ahí en adelante. Ese exceso se ve en el Reporte de Aportes y se cobra.
- Si el aporte que escribe es **mayor que el costo del producto**, el sistema se lo advierte antes de guardar. Se puede guardar igual —un proveedor puede poner más de lo que el producto cuesta— pero entonces el **% Ap** queda sobre 100%, porque el costo con aporte es negativo. Bajo el campo se muestra el costo para poder compararlo.
- Un caso **se anula, no se borra**: lo que ya se consumió sigue colgando de sus ventas y de su cobro. Anularlo lo saca de las ventas nuevas.
- Los aportes que no son de un producto — rebates, campañas de marketing y otros — se cargan en la pantalla Aportes, no acá.

Copia de Producto

Qué muestra esta pantalla

La creación de un producto nuevo a partir de otro ya existente: se copian sus atributos y usted solo cambia lo que difiere. Es la vía rápida para dar de alta productos parecidos sin llenar la ficha completa.

Qué completar

- **SKU**: el del producto nuevo, cuando la instalación permite editarlo (si no, lo asigna el sistema).
- **PartNo** y **Nombre**: identificación del producto nuevo.
- **Familia** (y la 2da y 3ra, si están habilitadas): su clasificación en el catálogo.
- **Garantía (Meses)**, **Lugar de Garantía** y **Garantía**: las condiciones de garantía del producto.
- **Liquidación**: márquelo si el producto nace como liquidación.

Apriete **Crear** para generarlo.

Tenga presente

Lo que se copia es la ficha, no el stock ni el historial: el producto nuevo parte en cero. Revise sobre todo el nombre, que es lo que ve el cliente en el documento.

Fusionar Producto

Qué muestra esta pantalla

La fusión de productos duplicados: une uno o varios SKU con el producto que está viendo. Se usa cuando el mismo item quedó cargado dos veces con SKU distintos.

Cómo usarla

1. En **Se fusionará con** indique el SKU a absorber. Puede poner varios separados por coma, o buscarlos por nombre con la lupa.
2. Apriete **Unir**.

Los SKU indicados **desaparecen del sistema**: su stock, movimientos e historia quedan bajo el producto que está viendo.

Tenga presente

- La operación no se deshace. Confirme que el producto que queda es el correcto **antes** de unir: lo que se absorbe es lo que escribe en el campo.
- Verifique que efectivamente sean el mismo item; fusionar productos distintos mezcla stock e historial de compras y ventas.
- **Los SKU publicados en un marketplace** —Falabella, MercadoLibre, Paris...— se marcan en rojo al agregarlos, con la publicación, y se vuelven a advertir al confirmar. Sus publicaciones pasan al producto que queda y el SKU borrado sigue llevando a él, pero en el marketplace la publicación conserva el SKU viejo. Si el que queda también está publicado ahí, van a quedar dos publicaciones del mismo producto. Cuando pueda, deje como principal el que está publicado.

Precio Especial

Qué muestra esta pantalla

Los precios especiales de un producto: un precio distinto del de lista, acotado a una lista de precios y a una sucursal, con vigencia y tope de unidades por cliente. Los precios se ingresan **con IVA incluido**, ya con el descuento de pago cash.

Cómo agregar uno

1. Marque la **Lista** y la **Sucursal** donde debe regir.
2. Escriba el **$ Precio c/Iva**.
3. Indique el **Max Unidades x Cliente** si quiere limitar la promoción.
4. Fije la vigencia **desde** y **hasta**, con fecha y hora. La pantalla indica el máximo de días permitido.
5. Si quiere que la oferta dure sólo mientras haya stock, marque **Hasta Agotar Stock**.
6. Apriete **Agregar**.

La tabla de arriba muestra los precios especiales ya cargados. Si su perfil no tiene permiso de edición, queda de solo consulta.

Tenga presente

- El precio especial manda por sobre el de lista mientras esté vigente: se aplica de inmediato en la venta.
- Revise que la sucursal y la lista sean las correctas; un precio bajo publicado en la lista equivocada se vende igual.
- Con **Hasta Agotar Stock**, el precio especial termina solo cuando el producto se queda sin stock para la venta, aunque no haya llegado la fecha **hasta**, y no vuelve aunque después llegue mercadería.

- En la tienda web, un producto con precio 0 en la Lista WEB se publica igual mientras tenga un precio especial vigente, a ese precio. Cuando el especial vence o se acaba el stock, el producto deja de aparecer.

Cómo convive el precio especial con el de lista se explica en la guía Los precios.

> Edita Producto

Qué muestra esta pantalla

La ficha completa de un producto, repartida en pestañas, para revisar y corregir varios campos de una vez. Arriba va el producto que se está editando, con su SKU y su nombre.

Es el camino largo: convive con la edición directa sobre la grilla de productos, que sigue siendo lo más rápido cuando hay que tocar un solo campo.

Mejorar redacción

Debajo de la **Descripción** aparece un botón **Mejorar redacción** que revisa el texto y le corrige la ortografía y la redacción respetando el formato; **Deshacer** lo devuelve como estaba. No agrega características, medidas ni datos que usted no haya escrito, y no graba nada: revise el resultado y grabe como siempre. Aparece sólo si está configurada la ayuda de IA en Parámetros WEB, tab **IA**.

Escribir ficha

Al lado del anterior, y sólo si su instalación tiene contratada la ficha con IA, aparece **Escribir ficha**. La diferencia con **Mejorar redacción** no es de grado: aquél corrige lo que usted escribió y éste **escribe de cero**, así que no necesita que el campo tenga nada.

Llena de una vez la **descripción**, el **nombre**, el **nombre para marketplace** y los tres campos que el sitio publica en la cabecera —los que de esos estén en pantalla—, porque salen todos de una misma consulta. **Deshacer ficha** devuelve **todos** los campos que se tocaron, no sólo la descripción.

Escribe usando **sólo lo que el sistema ya sabe de ese producto** —nombre, part number, marca, familia, características, garantía, dimensiones y el texto que la ficha tenga—, nunca buscando en internet. Y toma como referencia tres fichas que usted ya escribió de esa misma familia, para que el texto salga con la estructura y el tono del resto de su catálogo.

Se demora unos segundos: está escribiendo una ficha entera. No graba nada — revise el resultado y grabe como siempre. Si el texto que escribió no cumple las reglas de publicación (un precio, un plazo de entrega, el nombre de otra tienda) el sistema no se lo entrega y le dice por qué: vuelva a intentarlo.

Las pestañas

- **General**: SKU, nombre, part number, **código de barras**, marca, clasificación, responsable y las observaciones. Los códigos originales, que pueden ser varios, se agregan y se quitan en **Proveedores**.

- **Código de Barras (GTIN)**: el número que va debajo de las barras del envase. Sirve el de 8, 12, 13 o 14 dígitos —UPC y EAN son formas del mismo—, y se revisa el dígito verificador, así que un número mal tipeado no se graba. Se puede pegar con espacios o guiones. Un mismo código no puede estar en dos productos. Es el que se usa para encontrar el producto en el buscador y el que se manda a MercadoLibre y a los demás canales. Si el producto viene de un mayorista, el código se completa solo cada día con el que informa el mayorista —cuando dos informan distinto no se completa, y en la sección **Mayoristas** de Productos se ve el de cada uno para elegir—.
- Si el producto es una **variante**, su **Nombre** se ve pero no se edita: lo arma el grupo —su nombre más la opción—, y se cambia en la pestaña Variantes. Y la **descripción** y los datos para buscadores se copian a las demás variantes del grupo al grabar: el grupo tiene una sola ficha.
- **Familias**: la familia del producto y, si la instalación las usa, la 2da y la 3ra.
- **Logística**: disponibilidad, unidad y 2da unidad con su factor de conversión, unidades por caja, despacho, código de stock y la garantía con su lugar de atención.
- **Costos**: costo de compra, promedio y protegido, y —si están activados— máximo descuento y precio mínimo y máximo.
- **Parámetros**: dónde y cómo se ofrece el producto (lista, oferta, outlet, liquidación, preventa, exento, web) y si es un **producto de importación**.
- **Dimensiones**: alto, ancho, largo y peso.
- **Web**: enlace, video y los datos para buscadores (título, descripción y palabras clave).
- **Descripción**: el texto largo del producto, con formato.
- **Stock**: cuánto hay en cada bodega, con su crítico, rotación, tránsito y ubicación, y —si algún mayorista ofrece el producto— lo que ofrece cada uno: costo, precio, stock y cuál es el que hoy surte la venta. Es sólo para mirar: nada de esto se edita desde la ficha.
- **Variaciones**: las otras versiones del mismo producto —talla, color, lo que use su grupo— con el valor de cada eje. Es sólo la vista: el botón **Variantes** abre la pantalla donde se arma el grupo. La guía Productos con variantes explica el recorrido completo.
- **Relacionados**: productos que se le sugieren al vendedor junto a éste.
- **Adicionales**: productos que se agregan solos al documento cuando se vende éste, con la cantidad de cada uno.
- **Proveedores**: a quién se le compra este producto y con qué código lo vende cada uno, más el **part number**, el **código original**, la **aplicación** y las **marcas asociadas** —las tres últimas sólo si la instalación las usa—.
- **Observaciones**: las notas del producto, cada una con su fecha de validez y quién la escribió. No son los campos *Observación* de **General**, que son tres textos fijos de la ficha.

No siempre están todas: una pestaña aparece sólo si la instalación tiene esos campos configurados y usted tiene permiso sobre ellos. *Costos*, por ejemplo, necesita el permiso de costos, y *Dimensiones*, *Web* y *Descripción* los puede editar también quien administra la web sin poder tocar el resto de la ficha. *Stock* la ve cualquiera que abra la ficha. Las cinco últimas —*Variaciones*, *Relacionados*, *Adicionales*, *Proveedores* y *Observaciones*— aparecen sólo con permiso para editar productos.

Cómo usarla

Las últimas cinco pestañas no son campos del producto sino listas: lo que agregue o elimine ahí queda grabado en el momento, sin esperar el botón **Grabar**. En todas, para sacar una fila se la elige y se aprieta **Elimina**. **Agregar** pregunta lo que corresponda: el buscador de productos en

Relacionados y Adicionales, el rut y el código en Proveedores, el texto en Part Number, Original y Aplicación, y la marca elegida en el combo de al lado. Agregar dos veces el mismo adicional le sube la cantidad.

Cambie lo que corresponda —en las pestañas que quiera, no hace falta volver a entrar por cada una— y apriete **Grabar** una sola vez al final: se graba la ficha completa. Sólo se registran los campos que efectivamente cambiaron, y cada cambio queda en la auditoría del producto con el valor nuevo.

En las instalaciones con clasificación por línea/artículo/modelo, esos combos aparecen junto al código y se completan en cascada: al elegir uno se acotan los siguientes, y entre todos arman el SKU del producto.

Tenga presente

- Los cambios se ven de inmediato en la venta, en los informes y en la web.
- Cambiar el costo con que se calcula el margen recalcula los precios del producto.
- Cambiar la **familia** borra la tabulación del producto si la familia nueva tabula distinto, y no se puede elegir una familia que tenga familias dependientes: el aviso es *Familia no puede tener dependientes* y hay que elegir una del último nivel.
- La **unidad** y la **2da unidad** no pueden ser la misma, y el factor de conversión no puede ser negativo.
- En instalaciones con productos de mayorista, el **part number** de un producto que vino del mayorista no se puede modificar, y lo que cambie del resto de la ficha se replica a la ficha web.
- **Producto de Importación** (pestaña *Parámetros*) lo mantiene el sistema solo, con la factura de compra: al grabar una **Factura Internacional (C)** el producto queda marcado, y al grabar cualquier **Factura de Compra** nacional vuelve a nacional. Las órdenes de compra, las notas y las guías no lo cambian. Usted lo puede corregir acá, pero la próxima factura de compra vuelve a escribirlo.

Edita Producto

Qué muestra esta pantalla

La edición de los campos de la ficha de un producto. Los campos que aparecen dependen de lo que tenga configurado la instalación y de la familia del producto.

Cómo usarla

Modifique los valores que correspondan y grabe. En las instalaciones con clasificación por línea/artículo/modelo, esos combos se completan en cascada: al elegir uno se acotan los siguientes.

Mejorar redacción

Debajo de la **Descripción** aparece un botón **Mejorar redacción** que revisa el texto y le corrige la ortografía y la redacción respetando el formato; **Deshacer** lo devuelve como estaba. No agrega características, medidas ni datos que usted no haya escrito, y no graba nada: revise el resultado y grabe como siempre. Aparece sólo si está configurada la ayuda de IA en Parámetros WEB, tab **IA**.

Tenga presente

Los cambios se ven de inmediato en la venta, en los informes y en la web.

Edita Critico

Qué muestra esta pantalla

El stock crítico de un producto: la cantidad mínima bajo la cual el sistema lo informa como crítico y hay que reponerlo.

Cómo usarla

Escriba la cantidad y apriete **Grabar**. El título indica a que bodega o sucursal corresponde el valor.

Tenga presente

Un crítico muy bajo avisa cuando ya no alcanza a reponer; uno muy alto llena la lista de productos que en realidad no faltan. Fíjelo según lo que se vende y cuánto demora la reposición.

Crea Producto Nuevo

Qué muestra esta pantalla

La creación rápida de un producto: los datos mínimos para dejarlo operativo, con sus precios por lista.

Los datos

- **SKU**, **Familia** y **Nombre** son obligatorios (marcados con *). La familia tiene que ser una del último nivel, sin familias dependientes. La 2da y 3ra familia son opcionales.
- **Marca** y **Clasificación**.
- **Original** (códigos equivalentes, separados por coma) y **Part Number**.
- **Lista**, **Web** y **Disponibilidad**: dónde se ofrece.
- **Despacho**: cómo se entrega. *Serie* pide la serie de cada unidad al despachar, *Sin Serie* no pide nada y *Lote-Vencimiento* pide el lote y la fecha de vencimiento, que salen impresos en la guía y la factura (vea Vender con lote y vencimiento).
- **Costo en $** y, en la tabla de abajo, los precios por lista: neto, con IVA, margen y, cuando corresponde, precio cash y web. El precio cash aparece sólo si en **Parámetros del Sistema** está configurado el *Descuento/Recargo CASH*; sin eso no hay columna ni campo.
- **Críticos por Sucursal**: el mínimo bajo el cual se avisa.
- **Garantía (meses)** y **Lugar Garantía**.
- **Responsable** del producto.
- **Unidad**, **2da Unidad** y **Factor de Conversión**: si el producto se maneja en dos unidades (por ejemplo caja y unidad), el factor es cuántas de la segunda entran en la primera.

Tenga presente

El SKU no se cambia después: defínalo según la convención del catálogo. Un producto creado sin precio no se puede vender.

La guía Carga inicial del catálogo explica qué tiene que existir antes de crear productos y cómo se cargan muchos de una vez.

Agregar Observacion

Qué muestra esta pantalla

Las observaciones de un producto: notas con vigencia que ve quien lo consulta o lo vende.

Cómo usarla

1. Indique hasta cuándo es **válida** la nota.
2. Escriba la **Obs**.
3. Agréguela a la lista.

Tenga presente

Ponga siempre fecha de término: una observación vencida que sigue apareciendo confunde más de lo que ayuda.

Edita Precio

Qué muestra esta pantalla

Los precios de un producto para una lista: cómo se calcula el precio a partir del costo y con que margen queda.

Cómo leerla

- Arriba, el **Tipo de Precio**, su **Valor** y el **Costo** con que se calcula (en US$ si la empresa costea en dólares).
- Abajo, el resultado: **Normal (Neto)**, **Normal (c/IVA)** y, cuando corresponde, precio **Cash** y **WEB**. El precio cash aparece sólo si en **Parámetros del Sistema** está configurado el *Descuento/Recargo CASH*; sin eso no hay columna ni campo.

Cómo usarla

Ajuste el valor y apriete **Grabar**. El precio con IVA se recalcula solo a partir del neto.

Tenga presente

El cambio afecta de inmediato a la venta en esa lista. Revise el margen resultante antes de grabar: un costo desactualizado da un margen que no es real.

Los tipos de precio, el redondeo y los límites del vendedor se explican en la guía Los precios.

Agregar Proveedor

Qué muestra esta pantalla

Los proveedores de un producto y el código con que cada uno lo identifica.

Cómo usarla

1. Indique el **Proveedor** por rut, o búsquelo por nombre con la lupa.
2. Escriba el **Código** con que ese proveedor identifica el producto.
3. Agréguelo a la lista.

Para qué sirve

Con el código del proveedor cargado, la recepción de mercadería y las órdenes de compra se pueden hacer con el código de ellos, sin traducir a mano. También deja a la vista con quien se puede reponer el producto.

Edita Ubicacion

Qué muestra esta pantalla

La ubicación física de un producto dentro de la bodega que indica el título.

Cómo usarla

1. Elija la **ubicación** de la lista.
2. Si no existe, use **Agregar** para crearla.

Tenga presente

Esta ubicación es la que ve el bodeguero al despachar: manténgala al día cuando reordene la bodega, o se pierde tiempo buscando en cada pedido.

Spiff

Qué muestra esta pantalla

Los spiff de un producto: el incentivo que gana el vendedor por venderlo. La tabla lista los spiff vigentes y los ya vencidos, con su lista, tipo, valor, fecha de creación, vigencia y observación.

Cómo agregar uno

1. Elija la **Lista** de precios a la que aplica.
2. Elija el **Tipo** y escriba el **Valor** del incentivo.
3. Indique hasta cuándo es **valido** y, si quiere, una **Obs**.
4. Apriete **Crear**.

Si su perfil no tiene permiso de edición, la pantalla queda de solo consulta.

Tenga presente

- El spiff es plata que se paga a la fuerza de venta: revise el valor y la fecha de término antes de crearlo.
- Un spiff sin fecha de término sigue pagándose indefinidamente.

Variantes

Qué muestra esta pantalla

El grupo de variantes del producto: una misma ficha con varias caras —talla, color, capacidad— donde cada cara sigue siendo un producto del catálogo, con su propio SKU, su precio y su stock.

Los ejes

Un **eje** es el atributo por el que las variantes se diferencian: Talla, Color, Capacidad. El grupo admite hasta tres, y son tres porque ése es el máximo que aceptan las tiendas donde después se publica. Cada variante dice qué valor toma en cada eje: *Talla = M*, *Color = Azul*.

Basta con escribir el nombre del primer eje para que aparezca su columna en la tabla. El segundo y el tercero son opcionales, pero no se puede declarar el tercero sin el segundo.

Cómo usarla

1. Escriba el **nombre** del grupo —el genérico, el que comparten todas las variantes, sin la talla ni el color— y el nombre del primer eje. De ahí sale el nombre de cada variante, así que es el único lugar donde se escribe.
2. **Grabar**. Si el producto no estaba en ningún grupo, queda como su primera variante.
3. Complete el valor de cada eje en la tabla y grabe de nuevo.
4. **Agregar producto** mete al grupo un producto que ya existe en el catálogo.
5. **Crear las que faltan** combina todos los valores que estén escritos en la tabla y crea los productos de las combinaciones que no existan, copiándolos del producto desde el que abrió la pantalla. Antes de crear nada le dice cuántos serían.

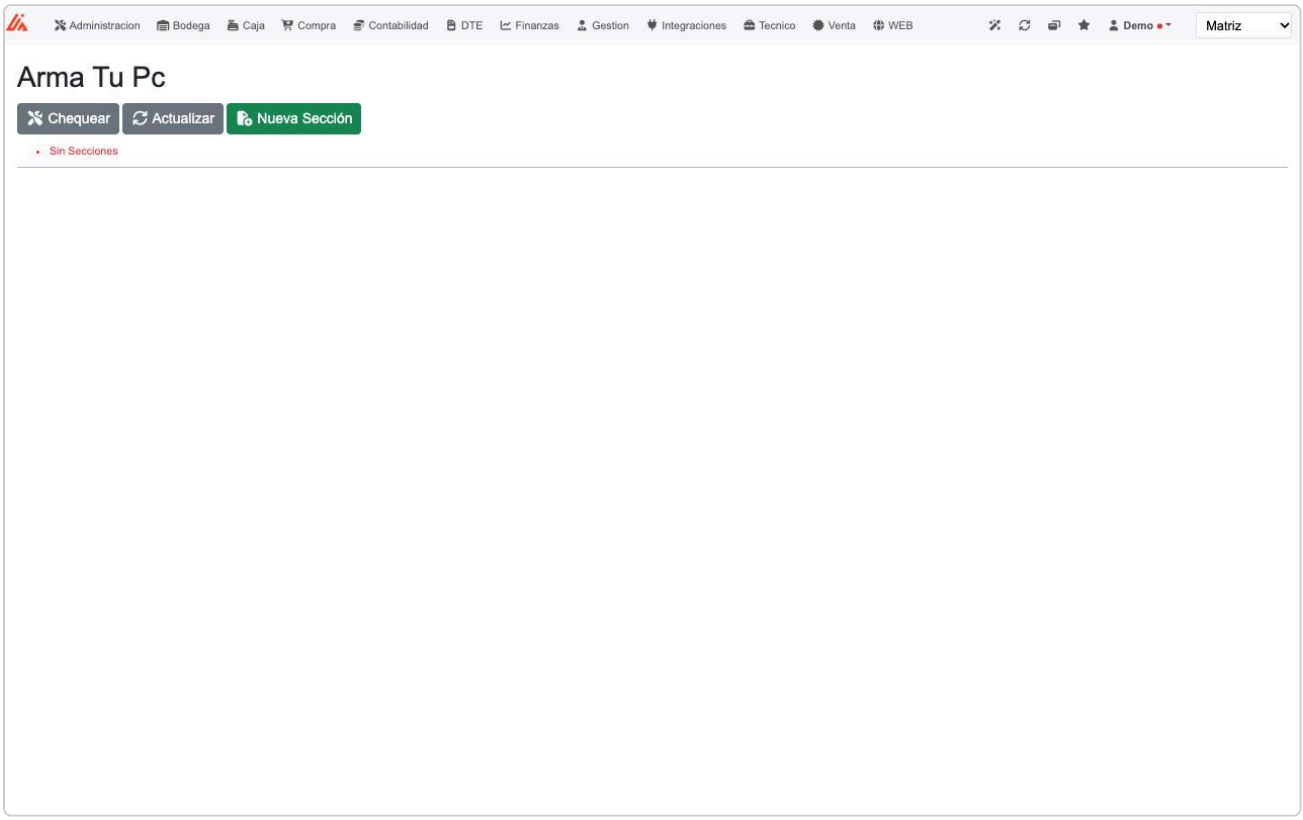
Tenga presente

- Las variantes que se crean son **productos reales del catálogo**: nacen con el precio, la tabulación, los kits y las fotos del que sirvió de plantilla, y sin part number, porque ése identifica a un producto del fabricante y no se comparte.
- Dos variantes del mismo grupo no pueden tener la misma combinación de valores, y una variante no puede dejar vacío un eje que el grupo declara.
- **El nombre de una variante lo escribe el sistema**: el del grupo más su opción entre paréntesis —*Polar Táctico Negro (M)*—, y lo vuelve a escribir cada vez que se graba el grupo, entra una variante o se crea una. Por eso **no se edita** en la ficha del producto: ahí el campo Nombre se ve pero no se toca. Lo que se cambia es el **nombre del grupo** o el **valor del eje**, y el resto sale solo.
- Que el nombre lo diga —en vez de que cada pantalla lo componga— es lo que hace que se lea igual **en todas partes**: la grilla, el buscador, la lista de precios, el documento impreso, un Excel exportado, una etiqueta, un reporte viejo y la vitrina de la tienda. Y el texto con que se busca se rehace junto con él, así que *polera azul talla m* la encuentra.
- El grupo conserva el nombre **genérico**, sin la opción, porque es el que las tiendas publican como título del padre —Shopify y WooCommerce muestran el título una vez y las opciones como lo que el visitante elige—.
- Si alguna variante quedó con otro nombre —una carga por Excel, la bajada de un canal—, **el chequeo nocturno de productos se la corrige** y lo deja anotado en el historial. No hay que hacer nada.
- **El grupo tiene una sola ficha.** La descripción y los datos para buscadores —título, descripción y palabras clave— son del artículo y no de la talla, así que se editan en cualquiera de las variantes y el sistema las copia a todas. Y el producto que **entra** al grupo toma la ficha del grupo: la suya se pierde, porque desde ese momento es la misma cosa en otro color. Lo que **no** se comparte es lo que distingue a cada una —SKU, precio, stock, opciones, part number—. Si alguna se separa igual —porque la bajada de un canal o una carga masiva le escribió la suya—, el chequeo nocturno las vuelve a emparejar.
- Las columnas **Lista** y **Web** dicen si cada variante está en la lista de precios y si se publica en la web —lo mismo que muestra la grilla de Productos—. Se ven acá para notar de un vistazo la variante que quedó fuera: un grupo se publica entero o a medias según lo que diga cada una. Se cambian en la ficha del producto, no en esta pantalla.
- **Sacar** una variante no borra el producto: sólo deja de pertenecer al grupo.
- Si uno de los ejes se llama **Talla** y la instalación usa tallas, el valor escrito acá se refleja solo en la talla del producto. No hay que escribirla dos veces.

- El grupo no se vende: no tiene stock, ni precio, ni aparece en un documento. Lo que se vende es siempre una variante.

La guía Productos con variantes explica el recorrido completo: armar el grupo, crear las variantes, comprarlas, venderlas y cómo se publican en la tienda.

Arma Tu Pc



Qué muestra esta pantalla

La configuración del armador de equipos ("Arma tu PC") que se ofrece en el sitio web: las secciones del armado, los componentes que se eligen en cada una (procesador, placa, memoria, disco...) y las reglas que hacen que las piezas elegidas sean compatibles entre sí.

Cómo usarla

- Cada **sección** es una pestaña, y dentro de ella cada **componente** es otra pestaña con su nombre.
- **Nueva Sección** agrega una sección, que nace con el nombre *Nueva*. Dentro de una sección, **Nuevo Componente** le agrega un componente, que nace como *Nuevo*.
- El botón **+** junto a una sección o a un componente agrega uno nuevo en esa posición, y el botón **X** lo elimina, después de pedirle confirmación.
- No hay botón de grabar: cada cambio que haga en un campo o en un combo se guarda en el momento, y enseguida se vuelve a chequear el armado.
- **Actualizar** vuelve a leer la configuración.
- **Chequear** revisa que el armado sea consistente. Los problemas aparecen en rojo sobre las pestañas, indicando la sección y el componente: revíselos antes de dar por terminada la configuración, porque son los que impiden que el cliente complete su equipo.

Los datos de un componente

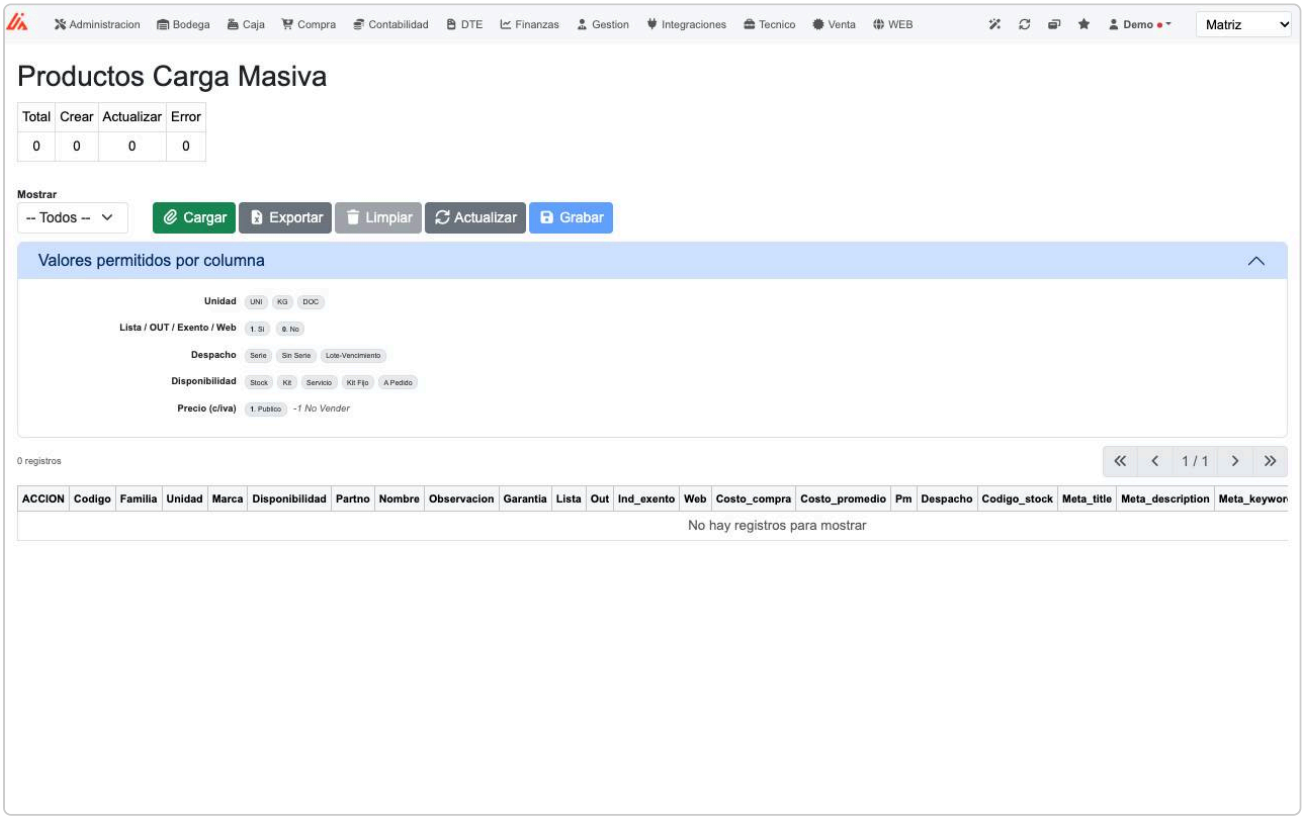
- **Componente** es el código con que las demás reglas se refieren a él, y **Nombre** es lo que ve el cliente.
- **Máximo de unidades**: cuántas unidades de ese componente puede llevar el equipo.
- **Familia**: de qué familia de productos salen las opciones. Con **Filtro** y su valor se acota a los productos de esa familia que tengan cierta característica.
- **Obligatorio**: si el cliente tiene que elegirlo para completar su equipo. **Agrupar** (G-1, G-2...) pone al componente en un grupo junto con otros.
- **Requerido**: otro componente del que depende, con la característica (**Tabulación**) y el **Valor** que debe tener, y si la condición es **Excluyente**.
- **Compatibilidad**: la característica que debe coincidir con la de otro componente (por ejemplo, el socket entre procesador y placa).
- **Máximo en Unidades** y **Conteo por Unidad**: relacionan una característica de este componente con la de otro componente de referencia, para limitar cuántas unidades se pueden elegir.

Con **+** se agrega una regla de compatibilidad, de máximo o de conteo, y con **X** se quita, también después de pedirle confirmación.

Tenga presente

Lo que configure aquí es lo que ve el cliente final en la web: una sección sin productos disponibles deja el armador trancado en ese paso.

Productos Carga Masiva



Qué muestra esta pantalla

La carga masiva de productos desde una planilla: permite crear y actualizar muchos productos de una vez. El trabajo es en dos tiempos — primero se carga y se revisa, y sólo después se graba.

Cómo usarla

1. **Exportar** baja a Excel el catálogo completo, con todas las columnas que la carga entiende. Como puede ser un archivo grande, se genera aparte: lo encuentra en **Mis Descargas** cuando esté listo. Es el mejor punto de partida para armar la planilla.
2. **Cargar**: sube la planilla (Excel, *.xls* o *.xlsx*). El contenido queda en pantalla, todavía sin afectar el catálogo.
3. Revise el cuadro de arriba: el **Total** de registros, cuántos va a **Crear**, cuántos a **Actualizar** y cuántos tienen **Error**.
4. Con el combo **Mostrar** filtre la tabla para revisar sólo los errores, sólo lo que se va a crear o sólo lo que se va a actualizar. Las celdas con problema aparecen destacadas, con el motivo escrito en la misma celda, y la fila con error se marca en rojo en la columna **ACCION**.
5. Si hay errores, corríjalos en su planilla y vuelva a cargarla.
6. **Grabar** aplica los cambios al catálogo, después de pedirle confirmación. Mientras graba se muestra el avance.

Limpiar descarta todo lo cargado y **Actualizar** vuelve a leer la tabla.

Los códigos de la planilla

En el panel plegable **Valores permitidos por columna** está la leyenda de los valores admitidos (unidad, despacho, disponibilidad, listas de precio, críticos, tipo de precio). Los campos Lista, OUT, Exento y Web se cargan con **1** para Sí y **0** para No; en precios, **-1** significa *no vender*.

Una celda vacía se graba como vacía, no como cero. Por eso el Excel que baja **Exportar** deja en blanco lo que no tiene valor: se puede volver a subir tal cual sin cambiar lo que no tocó.

Si su sistema usa **códigos originales**, la planilla trae una columna con todos los del producto separados por coma. Al grabar, el producto queda exactamente con los códigos de la celda: se agregan los nuevos y se quitan los que ya no están. Una celda vacía no cambia nada; para dejar un producto sin códigos originales, quíteselos en su ficha.

Qué hace falta antes

- Los catálogos que la planilla referencia ya creados: **Familias**, y en **Administración > Mantenedores > Producto** las *Marcas*, *Listas* de precio y *Unidades de Medida*. Una familia o marca que no exista sale como error de la fila.
- Las **bodegas** creadas, si la planilla trae críticos por bodega.
- La planilla armada con las columnas y los códigos de la leyenda: lo más seguro es partir de un **Exportar** y editar sobre eso.

Si está cargando el catálogo por primera vez, la guía Carga inicial del catálogo explica el orden completo, hasta el stock inicial.

Con qué se relaciona

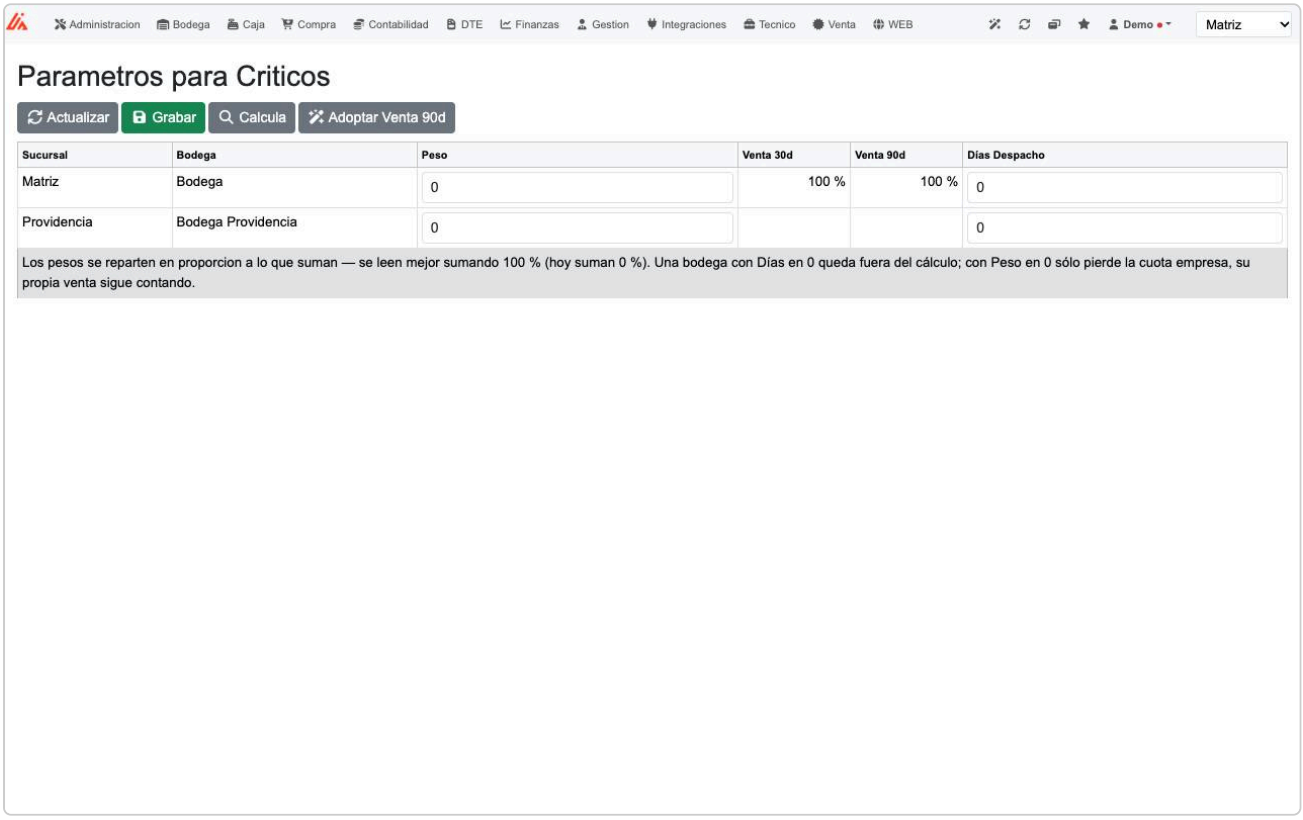
- **Productos**: es donde queda todo lo cargado, y donde se revisa fila por fila lo que la carga dejó a medias.

- **Fichas sin terminar**: el paso siguiente natural después de una carga grande, para ver a qué productos les falta foto, descripción o tabulación.
- **Fotos Carga Masiva** y **Precio Especial Masivo**: las otras dos cargas masivas, para imágenes y para precios especiales por lista y sucursal.

Tenga presente

- Los precios se cargan **con IVA**.
- **Grabar** queda deshabilitado mientras haya un solo registro con error: la carga se graba completa o no se graba.
- Sólo se procesa una planilla a la vez: si ya hay una carga en curso, el sistema le pide intentar más tarde.
- Una actualización masiva de precios se ve de inmediato en la venta y en la web. Revise el resumen antes de grabar, y si son muchos, pruebe primero con una planilla chica.

Parametros para Criticos



Qué muestra esta pantalla

Los parámetros con que el sistema decide qué productos son **críticos**, es decir, cuáles hay que reponer. Se configura una línea por bodega de venta.

Las columnas

- **Sucursal** y **Bodega**: a qué bodega corresponde la línea. La lista se arma sola con las bodegas activas; no se agregan a mano.
- **Peso**: cuánto pondera esa bodega en el cálculo. Los pesos se reparten en proporción a lo que suman entre todas, así que no es obligatorio que sumen 100, aunque así se leen mejor. La nota al pie de la tabla le dice cuánto suman hoy.

- **Venta 30d** y **Venta 90d**: qué porcentaje de la venta de la empresa hizo cada bodega en los últimos 30 y 90 días. Es la referencia para elegir el peso.
- **Días Despacho**: cuántos días demora en llegar la reposición a esa bodega. Es lo que determina con cuánta anticipación un producto se marca como crítico.

Cómo usarla

- **Actualizar** vuelve a leer los valores guardados.
- **Adoptar Venta 90d** copia la participación de venta de los últimos 90 días como peso de cada bodega. Es una sugerencia: puede retocarla antes de grabar, y no queda guardada hasta que presione **Grabar**.
- **Grabar** guarda los cambios de toda la tabla.
- **Calcula** recalcula en el momento los productos críticos con los parámetros grabados, sin esperar al cálculo de la noche.

Cómo se calcula

- El sistema recalcula los críticos **solo, todas las noches**.
- Una bodega con **Días Despacho** en 0 queda fuera del cálculo. Con **Peso** en 0 sólo deja de recibir su parte de la venta de la empresa: su propia venta sigue contando.
- El crítico se redondea hacia arriba: un producto que tiene venta no queda con crítico 0.
- El crítico que se fijó a mano en la ficha del producto se respeta: el cálculo no lo cambia.
- Un producto nuevo, que todavía no tiene historia de venta, parte con un crítico estimado a partir de los productos parecidos de su familia y marca, durante sus primeros 60 días desde la compra.

Qué hace falta

- Las **bodegas** creadas y activas en **Administración > Mantenedores > General > Bodegas**: son las que arman las líneas de esta tabla.
- Historia de ventas de los productos: el cálculo estima la reposición a partir de lo que se ha vendido, así que en un catálogo recién cargado los resultados no son representativos hasta que haya movimiento.

Con qué se relaciona

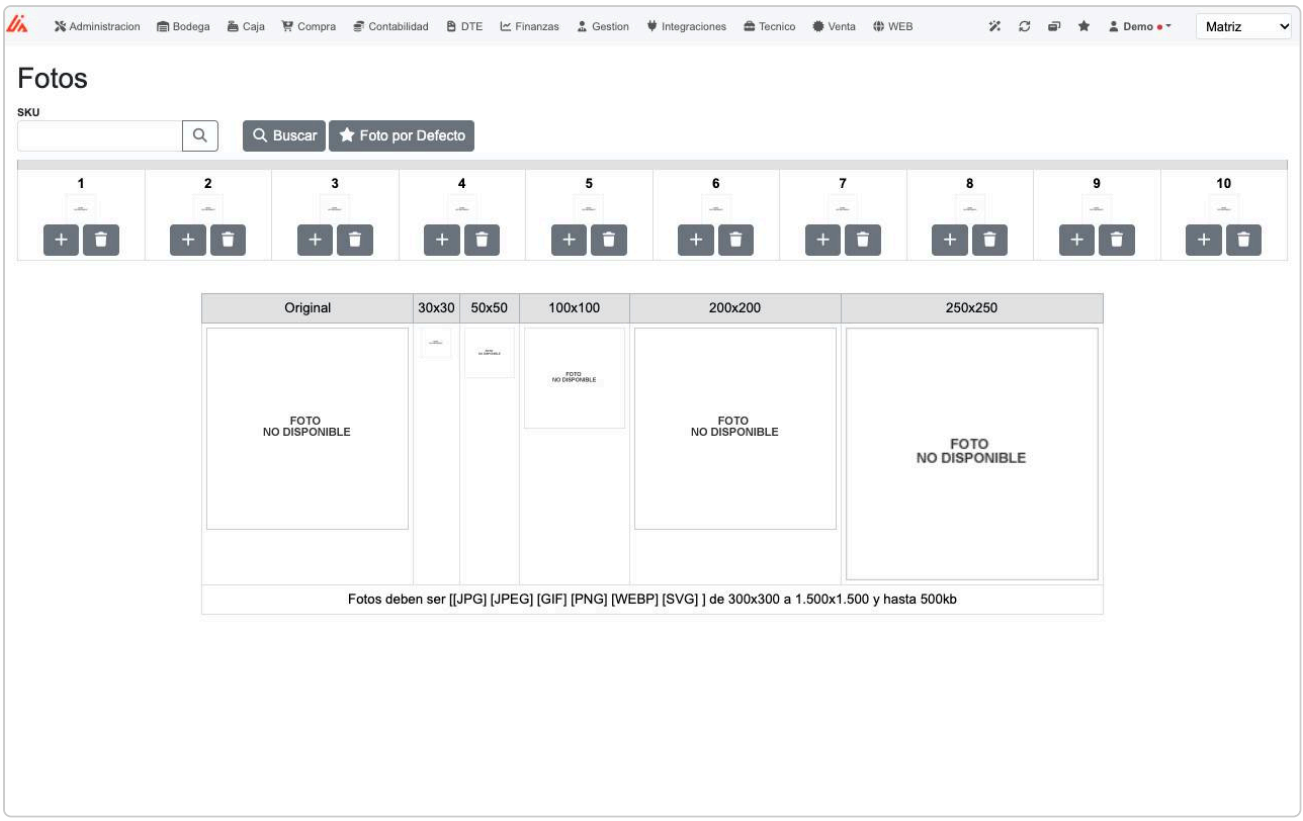
- **Productos**: en la pestaña **Stock** de cada ficha aparece el crítico por bodega, y en la ficha se puede fijar a mano el mínimo de un producto puntual.
- **Compra**: los críticos son la base de la reposición; de nada sirve afinar estos parámetros si después no se revisa la lista.
- **Sugerencia de Envío**: avisa cuando los críticos de la bodega de destino faltan o están desactualizados.

La guía Reposición entre sucursales explica cómo se usa el crítico para decidir qué enviar a cada sucursal.

Tenga presente

Días de despacho muy bajos avisan tarde y dejan quiebres de stock; muy altos llenan la lista de críticos de productos que todavía no lo son. Ajuste con lo que realmente demora su reposición, bodega por bodega: la de regiones no demora lo mismo que la de la casa matriz.

Fotos



Qué muestra esta pantalla

Las fotos de un producto. Cada producto admite hasta **10** imágenes, numeradas del 1 al 10; abajo se previsualiza la foto seleccionada en los tamaños en que el sistema la publica (original, 30x30, 50x50, 100x100, 200x200 y 250x250).

Cómo usarla

1. Escriba el **SKU**, o búsquelo por nombre con la lupa, y apriete **Buscar**.
2. En la posición que quiera, use **+** para subir una imagen y el tarro de basura para eliminarla.
3. **Foto por Defecto** deja la imagen genérica en los productos que no tienen foto propia.

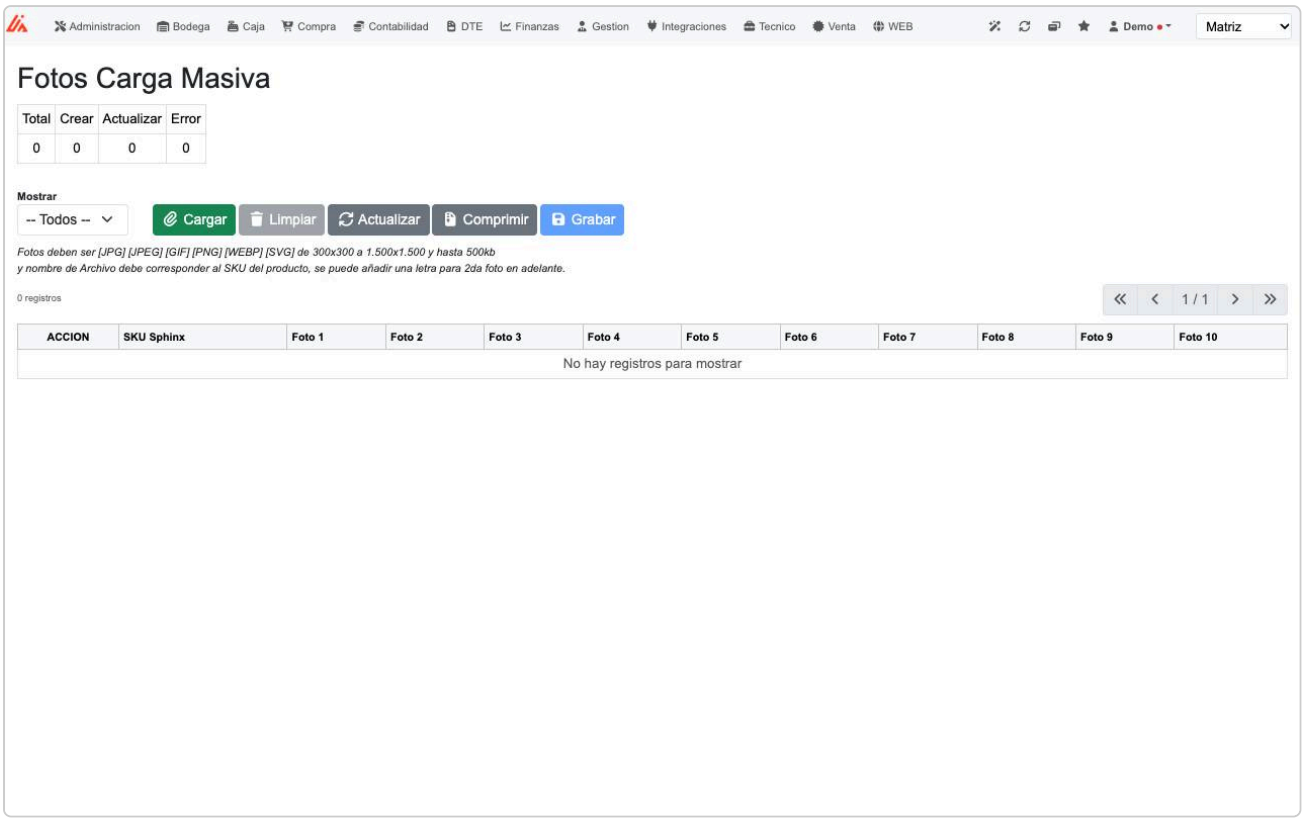
Requisitos de las imágenes

Al pie de la pantalla se indican las extensiones aceptadas, la resolución mínima y máxima, y el peso máximo en kb. Una imagen fuera de esos límites es rechazada.

Tenga presente

- La foto **1** es la principal: es la que se ve en los listados y en la web.
- El sistema genera solo las miniaturas: suba la mejor calidad disponible dentro del límite de peso, no una imagen ya reducida.

Fotos Carga Masiva



Qué muestra esta pantalla

La carga masiva de fotos de productos: sube muchas imágenes de una vez y las asocia sola a cada producto por el nombre del archivo.

Cómo se nombran los archivos

El nombre del archivo debe ser el **SKU**. Para la segunda foto en adelante, agregue una letra al final del SKU. Al pie de la pantalla se indican las extensiones aceptadas, la resolución mínima y máxima y el peso máximo.

Cómo usarla

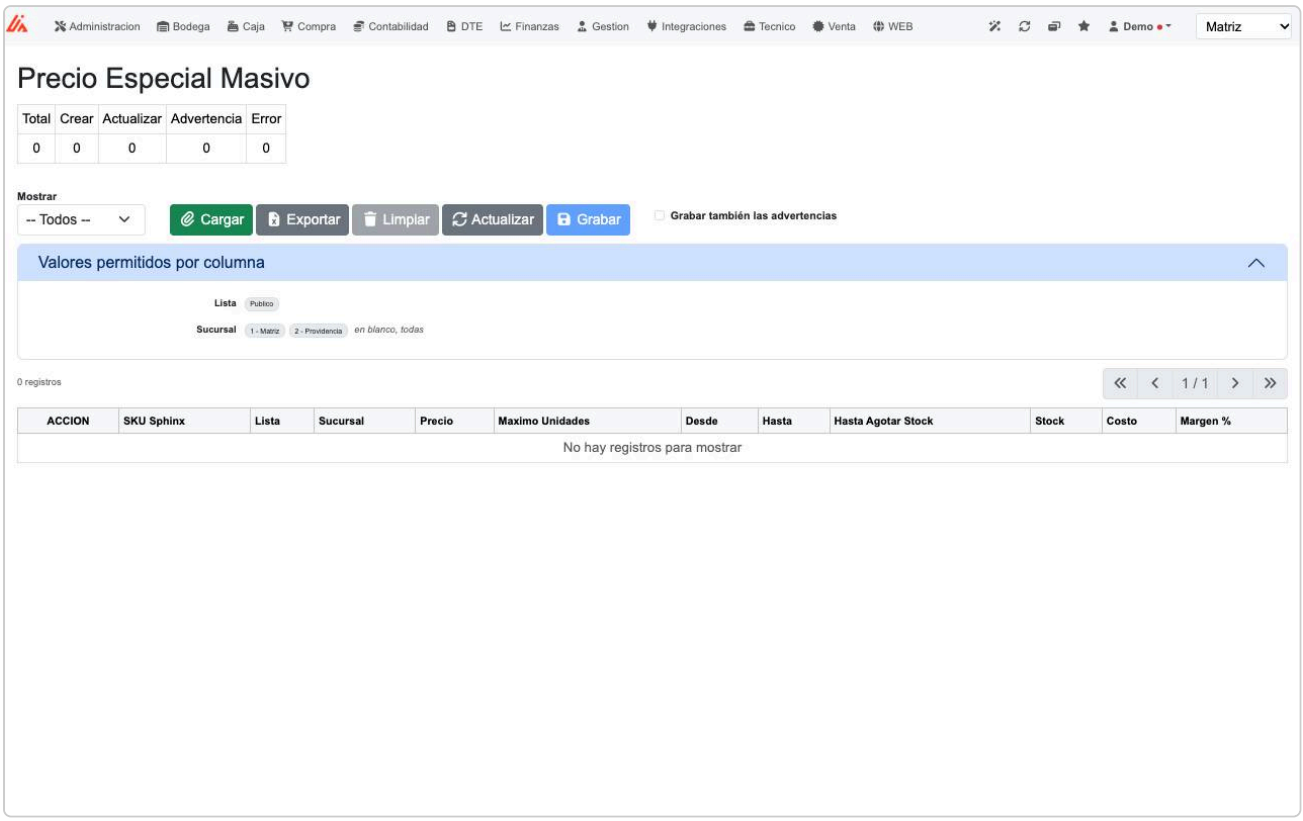
1. **Cargar**: sube las imágenes. Todavía no se aplican.
2. Revise el cuadro: cuántas va a **Crear**, cuántas a **Actualizar** y cuántas quedaron con **Error** (típicamente, nombre que no corresponde a ningún producto o imagen fuera de los límites).
3. Use **Mostrar** para filtrar y revisar los errores.
4. **Grabar** aplica las fotos a los productos.

Comprimir ajusta las imágenes que exceden lo permitido, **Limpiar** descarta la carga y **Actualizar** vuelve a validar.

Tenga presente

Cargar una foto sobre un producto que ya tenía reemplaza la anterior en esa posición. Si la foto que se ve en la web no cambia de inmediato, es tema de cache del navegador.

Precio Especial Masivo



Qué muestra esta pantalla

La carga masiva de precios especiales: precios distintos del de lista, por producto, para una **lista** y una **sucursal** determinadas. Igual que las demás cargas, primero se sube y revisa, y sólo después se graba.

Cómo usarla

1. **Cargar**: sube la planilla. Todavía no se aplica nada.
2. Revise el cuadro de arriba: cuántos registros va a **Crear**, cuántos a **Actualizar**, cuántos tienen **Advertencia** y cuántos tienen **Error**.
3. Con **Mostrar** filtre para revisar las advertencias y los errores, y corrija en la tabla.
4. **Grabar** aplica los precios especiales. Las líneas con advertencia se graban sólo si marca **Grabar también las advertencias**.

Exportar baja a Excel los precios especiales vigentes, **Limpiar** descarta la carga y **Actualizar** vuelve a validar contra la base.

Advertencias: sin stock y bajo el costo

Al cargar, cada línea se revisa contra el stock y el costo del producto, y las columnas **Stock**, **Costo** y **Margen %** muestran lo que hay hoy. Una línea queda con **Advertencia** cuando:

- **Sin stock**: el producto no tiene stock para la venta, ni en bodega ni en tránsito. Un precio especial es un monto fijo: si el producto vuelve a llegar a un costo mayor, queda vendiéndose bajo el costo.
- **Bajo el costo**: el precio, sin IVA, es menor que el costo del producto.

Una advertencia no impide grabar: usted decide. Sin marcar **Grabar también las advertencias** esas líneas se saltan y se graba el resto; marcándolo se graban todas. Es lo que conviene al renovar los precios de fin de mes con el archivo de **Exportar**: los productos que se quedaron sin stock salen marcados, sin tener que cruzar la planilla a mano.

Las columnas **Stock**, **Costo** y **Margen %** son sólo informativas: se vuelven a calcular al cargar, así que no hace falta completarlas ni borrarlas de la planilla.

Hasta agotar stock

La columna **Hasta Agotar Stock** acepta **Si** o **No** (en blanco es No). Con Si, el precio especial termina en el momento en que el producto se queda sin stock para la venta, aunque todavía no llegue la fecha **Hasta**. Termina de verdad: si después llega mercadería, el producto vuelve a su precio normal y no al especial, que es lo que evita venderlo bajo el costo cuando la compra nueva sale más cara.

Un producto que ya está sin stock y se carga con Si queda con advertencia: si se graba igual, el precio especial termina al grabarlo.

Los códigos de la planilla

Bajo los botones se listan las **listas** y **sucursales** válidas con el valor que hay que poner en cada columna. Un código que no esté en esa leyenda queda como error.

La **sucursal** es la excepción: si deja la celda en blanco, el precio especial se aplica a **todas** las sucursales.

Qué hace falta antes

- Las **listas de precio** creadas en **Administración > Mantenedores > Producto > Listas** y las **sucursales** creadas: son los códigos que acepta la planilla.
- Los productos existentes: esta carga no crea productos, sólo les pone precio especial. Para crearlos está **Productos Carga Masiva**.

Con qué se relaciona

- **Productos**: los mismos precios se ven y se editan uno a uno en la pestaña **Precios** de la ficha, y el buscador tiene un filtro **P.Especial** para listar los que tienen.
- **Caja** y **Venta**: es ahí donde se aplica. El precio especial manda por sobre el de lista en la sucursal indicada.

Tenga presente

Una carga mal armada cambia de inmediato lo que cobra la caja. Revise el resumen antes de grabar, y si son muchos registros, pruebe primero con unos pocos.

Cómo convive el precio especial con el de lista se explica en la guía Los precios.

Falabella UPC

Qué muestra esta pantalla

La mantención de los códigos UPC de Falabella: la equivalencia entre sus productos y el código con que los identifica ese marketplace. Sin esa equivalencia cargada, el producto no se puede publicar

ni despachar por ese canal.

Cómo usarla

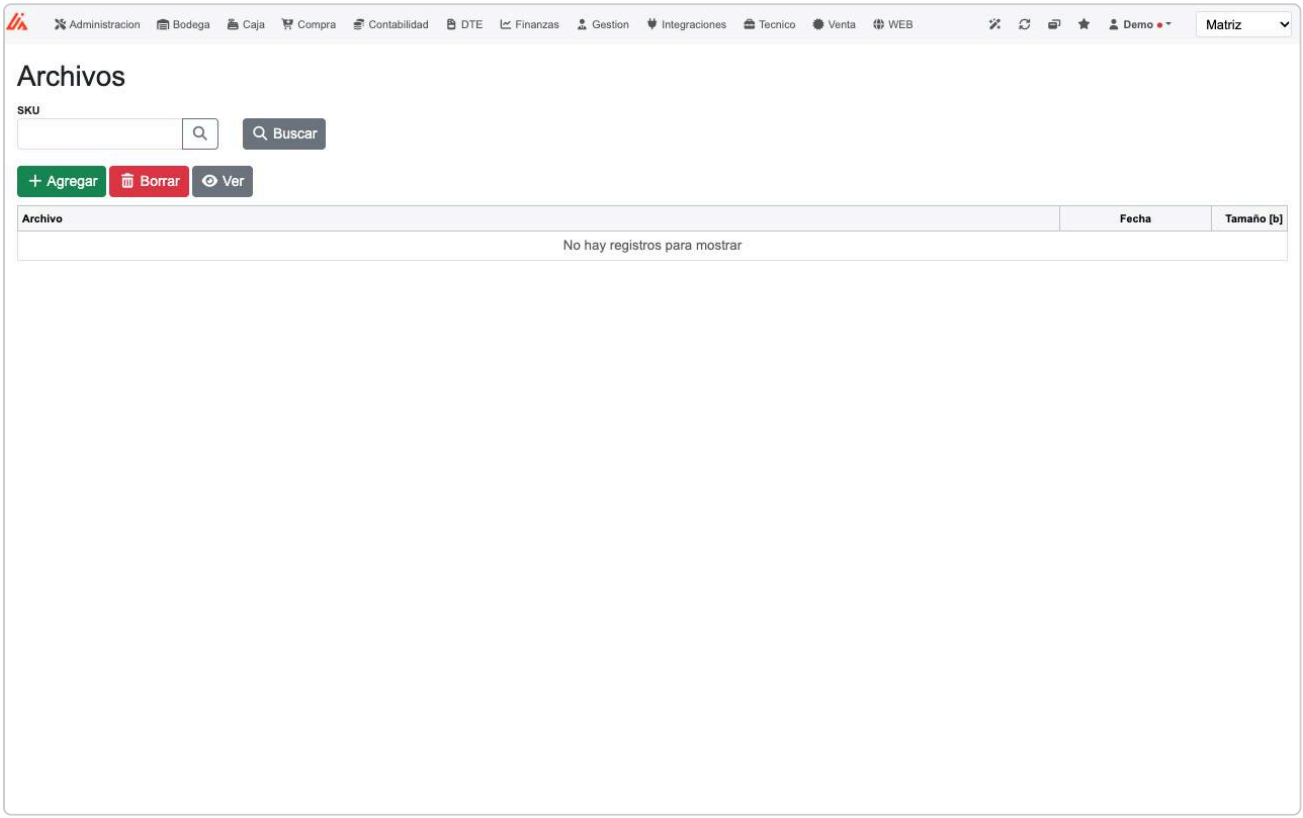
1. **Cargar**: sube la planilla con las equivalencias.
2. Revise el cuadro: cuántas va a **Crear**, cuántas a **Actualizar** y cuántas quedaron con **Error**. Use **Mostrar** para filtrar y corregir.
3. **Grabar** aplica los cambios.

Exportar baja lo cargado a Excel, **Limpiar** descarta la carga, **Actualizar** vuelve a validar y **Borrar** elimina las equivalencias seleccionadas.

Tenga presente

Un UPC mal asociado hace que se despache un producto distinto del que compró el cliente en el marketplace. Verifique antes de grabar.

Archivos



Qué muestra esta pantalla

Los archivos adjuntos de un producto: manuales, fichas técnicas, certificados y cualquier documento que acompañe al item en la ficha y en la web.

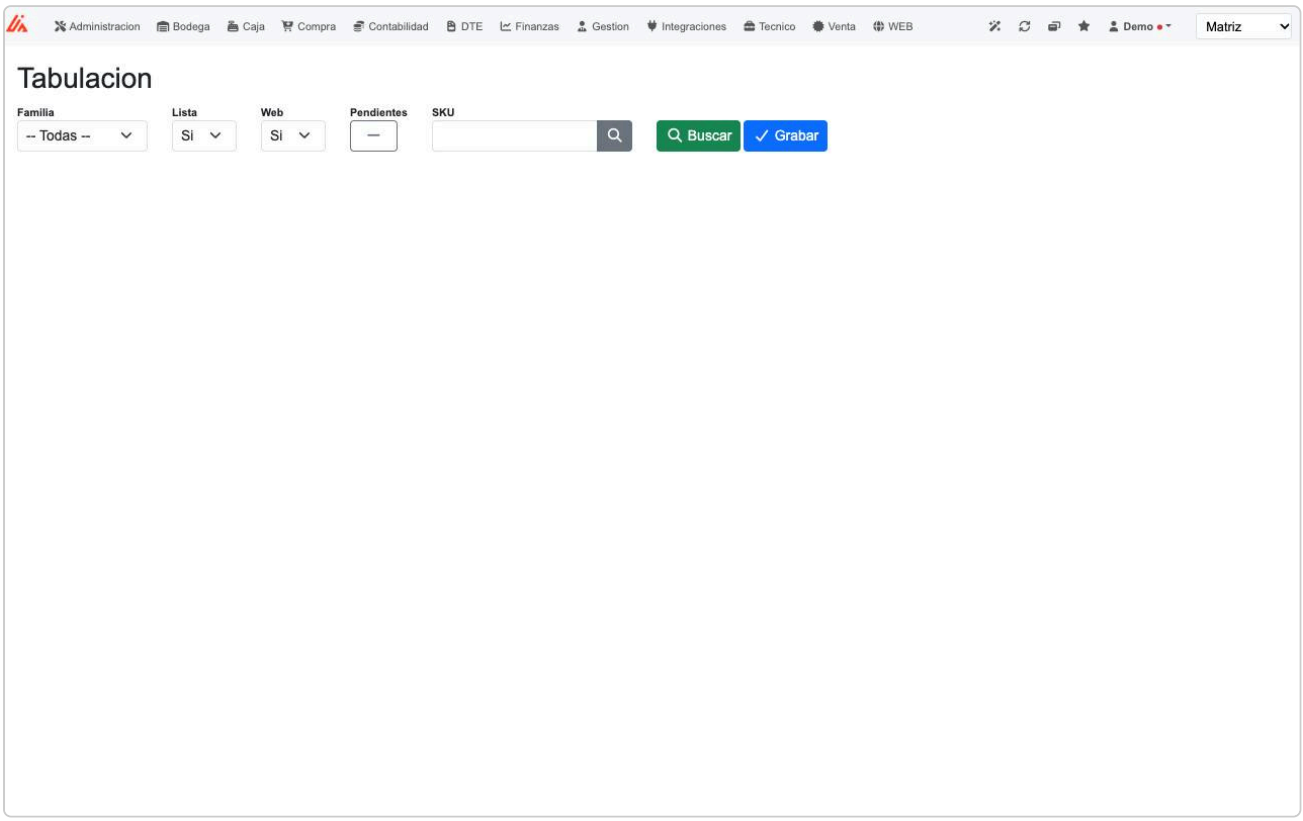
Cómo usarla

1. Escriba el **SKU**, o use la lupa para buscarlo por nombre, y apriete **Buscar**. Arriba se confirma que producto quedó seleccionado.
2. **Agregar** sube un archivo nuevo.
3. Seleccione una fila de la tabla y use **Ver** para abrirlo o **Borrar** para eliminarlo.

Tenga presente

- Confirme siempre el producto que aparece en pantalla antes de subir: es fácil cargar el manual en el SKU equivocado.
- Estos archivos pueden quedar visibles para el cliente en la web; no suba documentos internos.

Tabulacion



Qué muestra esta pantalla

La carga de los tabuladores de los productos: los atributos de cada ficha (talla, color, capacidad, potencia, ...) definidos para su familia. Permite completarlos de a muchos productos, en una tabla, en vez de entrar producto por producto.

Cómo usarla

1. Acote qué productos quiere tabular: por **Familia**, y si quiere sólo los de **Lista**, los de **Web** o los que están **Pendientes** de tabular. También puede ir directo a un **SKU**; la lupa busca por nombre.
2. Apriete **Buscar**: la tabla se arma con una columna por tabulador de esa familia.
3. Complete los valores y apriete **Grabar**.

Qué hace falta antes

- Los tabuladores de cada familia definidos en **Administración > Mantenedores > Tabulación**. Una familia sin tabuladores no trae columnas y no hay nada que completar aquí.
- Los productos con su **familia** asignada: la familia es la que decide qué atributos le corresponden.

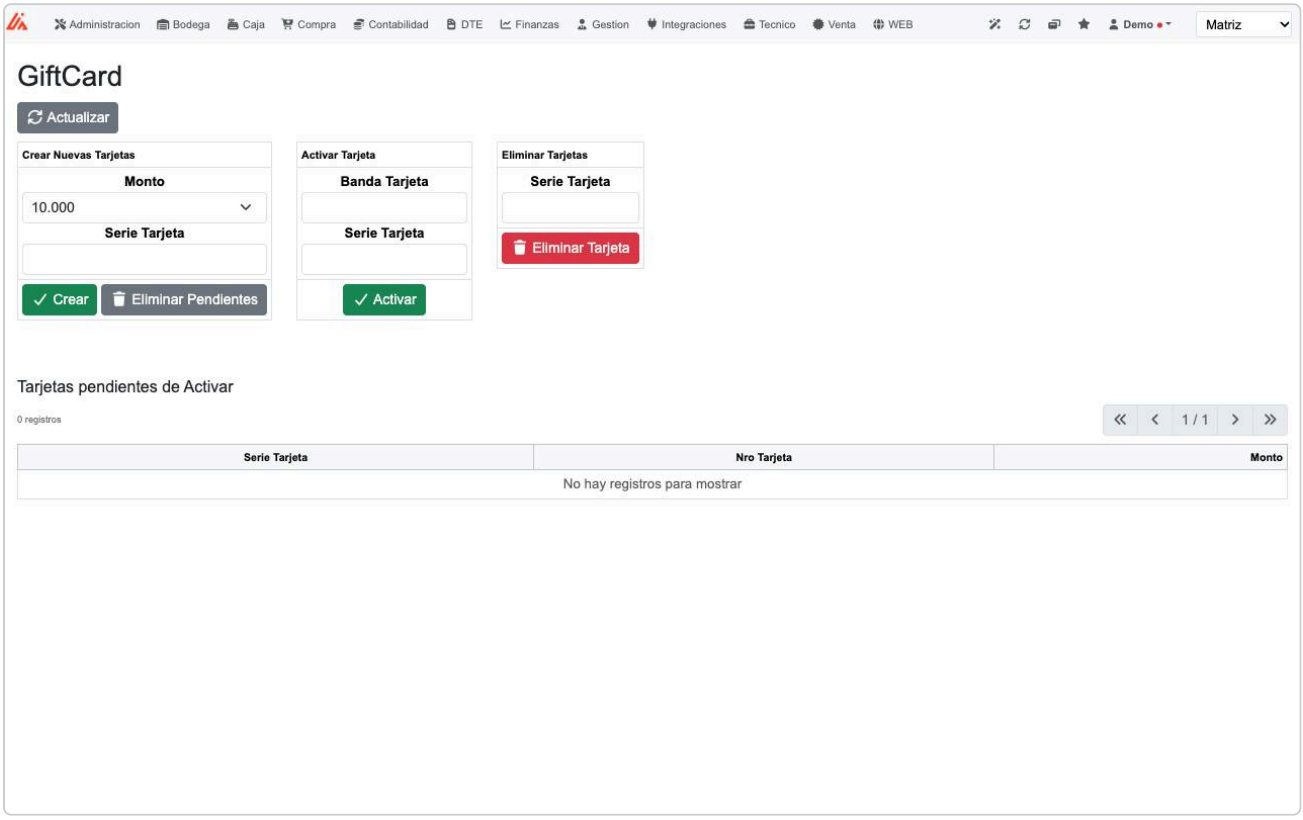
Con qué se relaciona

- **Fichas sin terminar**: ahí se listan los productos a los que les falta tabulación, entre otras cosas.
- **Web**: los tabuladores son los filtros con que el cliente busca en la tienda. Un producto sin tabular existe pero no se encuentra al filtrar.

Tenga presente

- Filtrando por **Pendientes = Sí** se ve directamente lo que falta, que es la forma eficiente de trabajar esta pantalla.
- Cambiar un producto de familia cambia sus tabuladores: lo cargado para la familia anterior deja de aplicar.

GiftCard



Qué muestra esta pantalla

La administración de las giftcard: creación de tarjetas nuevas, activación de las que se entregan al cliente y el listado de las que quedan pendientes de activar.

Crear tarjetas

- Elija el **Monto** de la tarjeta (10.000 o 25.000) e indique la **Serie Tarjeta** del plástico. Presione **Crear**, o `Enter` en la serie.
- La serie se guarda en mayúsculas y con 6 caracteres: si escribe menos, se completa con ceros a la izquierda (*123* queda *000123*).
- La tarjeta recién creada queda en **Tarjetas pendientes de Activar**: todavía no tiene saldo.
- **Eliminar Pendientes** descarta **todas** las tarjetas creadas que todavía no se activaron. Antes de borrarlas la pantalla pide confirmación.

- Este bloque, y el de **Eliminar Tarjetas**, sólo aparecen si su perfil tiene el permiso **Crear** de esta pantalla.

Activar una tarjeta

1. Pase la tarjeta por el lector para llenar **Banda Tarjeta**, o escríbala.
2. Escriba la **Serie Tarjeta** impresa en el plástico.
3. Presione **Activar**, o `Enter` en la serie. El resultado aparece en rojo bajo los recuadros.

Activar es lo mismo que hacerlo desde **Caja > Giftcard > Activación**: se registra en caja el ingreso por el monto de la tarjeta, la tarjeta queda con ese saldo disponible, vence a los tres meses y sale de la lista de pendientes. Una tarjeta ya activada no se puede volver a activar.

Eliminar una tarjeta

Indique la **Serie Tarjeta** y presione **Eliminar Tarjeta**, o `Enter` en la serie. Se usa para dar de baja un plástico dañado o extraviado. Sólo se pueden eliminar tarjetas que todavía no se activan: si la serie no existe o ya fue activada, la pantalla lo avisa.

Qué hace falta para que la giftcard sirva en caja

- El parámetro *Utiliza Giftcard* en **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Caja**: sin eso, la forma de pago GiftCard no aparece en la caja aunque haya tarjetas activas.
- La tarjeta **activada** aquí. Una tarjeta creada y no activada no tiene saldo y la caja la rechaza.
- Su serie no puede repetirse: si ya existe, la pantalla avisa con qué monto y cuándo se creó.

Tarjetas pendientes de Activar

Al pie de la pantalla se listan las tarjetas creadas que todavía no se activan, con su serie, número y monto. **Actualizar** vuelve a leer la lista.

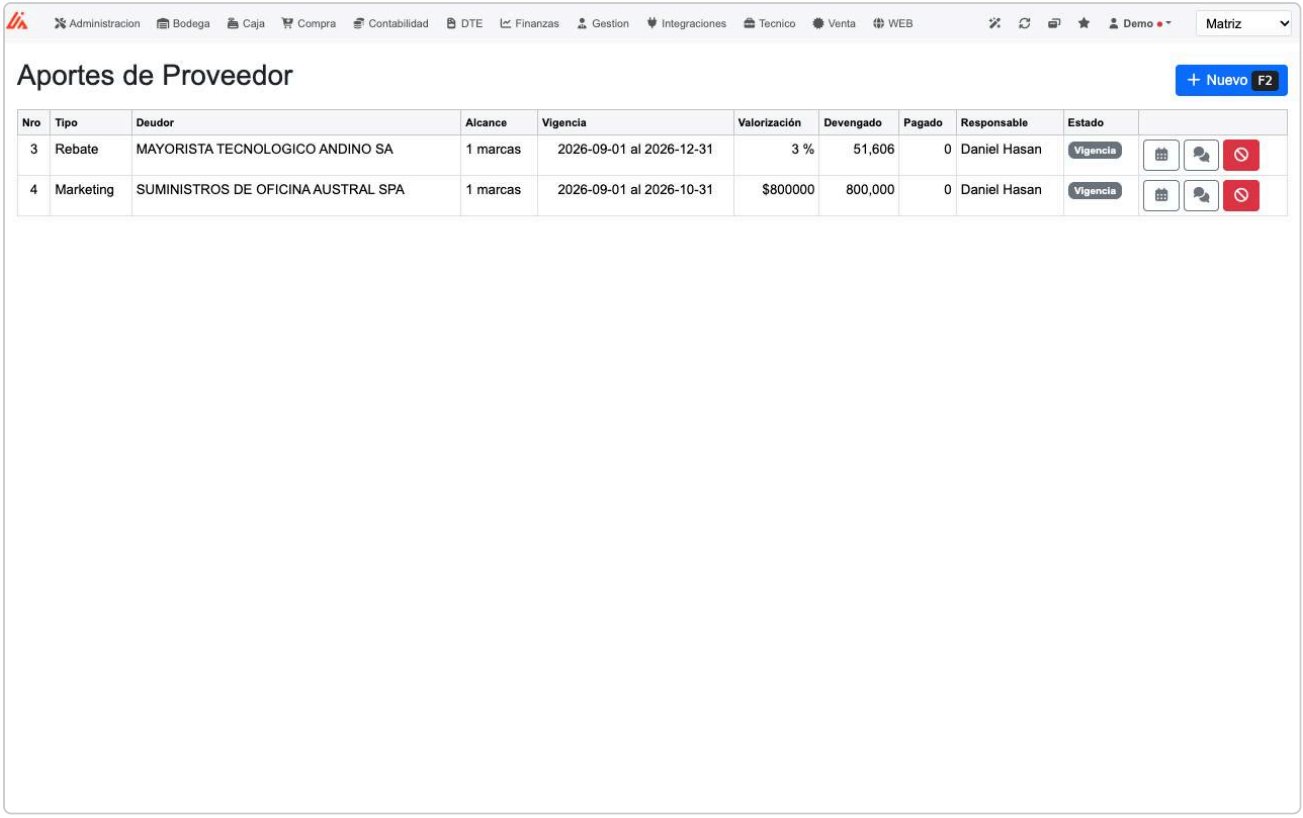
Con qué se relaciona

- **Caja**: es donde se cobra con la tarjeta; al ingresarla se muestra su saldo disponible.
- **Caja > Giftcard > Consulta**: para revisar el saldo y los movimientos de una tarjeta puntual.
- **Caja > Giftcard > Activación**: la misma activación, disponible para quien atiende sin tener acceso a esta pantalla de administración.

Tenga presente

- La tarjeta creada no vale hasta que se activa: no entregue plásticos sin activar esperando que funcionen en caja.
- Una giftcard es dinero: cree y elimine sólo con respaldo de la operación.

Aportes



Qué muestra esta pantalla

Los aportes de proveedor que **no son de un producto puntual**: rebates, campañas de marketing y cualquier otra cosa pactada. La tabla lista lo que hay con su número, tipo, deudor, a qué llega, vigencia, valorización, lo devengado hasta ahora, lo pagado, el responsable y el estado.

Los aportes de **un producto** no se cargan acá: van en la ficha del producto, en Productos > Aporte, donde ya se sabe de cuál se trata.

El recorrido completo —desde que se pacta con la marca hasta que se cobra— está en la guía Aportes de proveedor.

Los tres tipos

- **Rebate** — el proveedor devuelve un porcentaje de lo comprado o de lo vendido en un período. Hay que decir sobre qué se mide, cada cuánto se cobra y si la valorización es un porcentaje o un monto por unidad.
- **Marketing** — una suma por una campaña. Se puede marcar que requiere prueba de ejecución, para dejar después el respaldo de que la campaña se hizo.
- **Otros** — cualquier acuerdo que no entre en los anteriores. Sólo el monto y una glosa que explique de qué se trata.

Cómo crear uno

1. Presione **Nuevo** F2 y elija el **Tipo**. Los campos que se piden cambian según cuál sea.
2. Indique el **Deudor** — quién paga — y el **Responsable**, que es quien se hace cargo de cobrarlo.
3. Fije la **Vigencia**. No puede empezar antes del día 1 del mes en curso.

4. Elija el **alcance**: las marcas y familias que cubre. **Si no elige nada, el caso cubre todo lo de ese proveedor.**
5. Complete la valorización, el contacto y presione **Guardar**.

Aportes en dólares

Un monto se puede pactar en **CLP** o en **USD**; el sistema lo convierte con el dólar observado y lo mantiene al día mientras el caso esté vigente. **Un rebate en porcentaje no lleva moneda** y el combo no aparece: el porcentaje se aplica sobre una base que ya está en pesos.

El contador de productos

Mientras elige marcas y familias, el recuadro de al lado dice **cuántos productos quedan adentro** de la regla. Es el mismo cálculo que después usa el sistema, así que el número que ve es el que se va a aplicar.

Dos cosas que conviene tener claras: **si dice 0 la regla no alcanza a nada** y conviene revisarla antes de guardar; y es cuántos hay **hoy**, no una lista fija — un producto que mañana cambie de marca entra o sale solo, y uno nuevo de esa marca entra sin que haya que tocar nada.

La bitácora del caso

El botón 💬 de cada caso abre sus Observaciones y Adjuntos: lo que se fue anotando y los archivos que respaldan el acuerdo —el correo en que el proveedor lo ofreció, la orden de compra, la foto de la campaña montada—. Es lo que hace cobrable el caso meses después, cuando ya nadie se acuerda de qué se conversó.

Tenga presente

- Lo devengado lo calcula el sistema cada noche. Un caso recién creado va a mostrar 0 hasta esa pasada.
- El caso va cambiando de estado solo: **Pendiente** hasta que empieza, **Vigencia** mientras corre, y al vencer pasa a **Cobranza** — o directo a **Pagado** si no llegó a devengar nada, porque no hay nada que reclamar.
- Un caso **se anula, no se borra**: lo que ya devengó sigue colgando de su cobro.

> observacion

Qué muestra esta pantalla

La bitácora de un caso de aporte: todo lo que se fue anotando sobre él y los archivos que lo respaldan — el correo en que el proveedor lo ofreció, la orden de compra, la foto de la góndola con la campaña montada.

Arriba está el número del caso y el nombre del proveedor. Abajo, la lista de anotaciones, de la más nueva a la más vieja, con quién la escribió y cuándo.

Es el respaldo del cobro: cuando llega el momento de cobrarle al proveedor —que suele ser meses después, y casi nunca lo hace la misma persona que pactó el aporte— acá está lo que se acordó y con quién.

El recorrido completo —desde que se pacta con la marca hasta que se cobra— está en la guía Aportes de proveedor.

Cómo usarla

- **Observación** — escriba lo que quiere dejar anotado.
- 📎 — adjunta uno o más archivos a la anotación que está escribiendo. Se abre la ventana de siempre para subirlos; al cerrarla, el botón queda con un visto. El archivo puede pesar hasta 2 MB.
- **Es la prueba de ejecución** — sólo aparece en las campañas de marketing que la exigen. Marque la anotación que trae la prueba de que la campaña se ejecutó (la foto, el informe), para poder encontrarla después.
- ＋ **Agregar** F2 — graba la anotación con sus adjuntos.
- El nombre de un archivo de la lista lo abre.
- ⏻ — cierra la ventana.

Tenga presente

- **Una anotación no se edita ni se borra.** La bitácora es la prueba de lo que se pactó, y una prueba que se puede cambiar no prueba nada. Si se equivocó, agregue otra anotación que lo aclare.
- Si sube archivos y después cierra sin apretar Agregar, los archivos quedan sin quedar colgados de ninguna anotación y no se ven en la lista.
- Se puede anotar en un caso anulado o ya cobrado: la discusión con el proveedor sigue después de que el caso deja de correr.
- La bitácora es la misma se entre por Aportes, por el Reporte de Aportes o por la ficha del producto.

Periodos del Caso

Qué muestra esta pantalla

Los **períodos** de un caso de aporte: los cortes en que se va cerrando y cobrando. Un rebate del 2% sobre lo comprado durante un año no se cobra una vez al final — se cierra cada mes, o cada trimestre, según la **Periodicidad** con que se cargó el caso.

Cada fila es un corte, con el rango de fechas, lo comprado o vendido que se midió en él, el aporte que resultó, lo que ya se pagó y su estado. Abajo, el total del caso, que es la suma de sus períodos.

Los cortes van por **mes calendario**. Un caso del 15 de abril al 14 de julio con periodicidad mensual da cuatro: del 15 al 30 de abril, mayo entero, junio entero y del 1 al 14 de julio. El primero y el último salen recortados por la vigencia, porque lo que se mide es lo que pasó dentro del acuerdo.

El recorrido completo —desde que se pacta con la marca hasta que se cobra— está en la guía Aportes de proveedor.

Cómo usarla

- ✎ — corrige el período. Sólo lo tiene el que **todavía no se cobró**: uno ya facturado no se toca.
- **Monto** — lo comprado o vendido que el proveedor reconoce.
- **Aporte del período** — lo que finalmente pone. En un caso pactado en dólares se escribe **en dólares**, que es como viene en la planilla del proveedor; el sistema lo guarda en pesos con el tipo de cambio del período, que se muestra debajo del campo.
- 📎 **Adjuntar** — el cálculo del que salió esa cifra, normalmente la planilla que mandó el proveedor. **Es obligatorio.**

- El nombre de un archivo de la columna **Cálculo** lo abre.
- **Cobrar** — carga lo devengado del período a la **cuenta corriente del proveedor**. Aparece en el período que tenga algo sin cobrar.
- ⏻ — cierra la ventana.

Qué pasa al cobrar

Cobrar **no emite factura ni nota de débito**. Deja un cargo en la cuenta corriente del proveedor, que es la forma de anotar que esa plata la debe, para compensarla después contra lo que se le debe a él. El documento tributario, si la operación lo lleva, se emite aparte y por su camino.

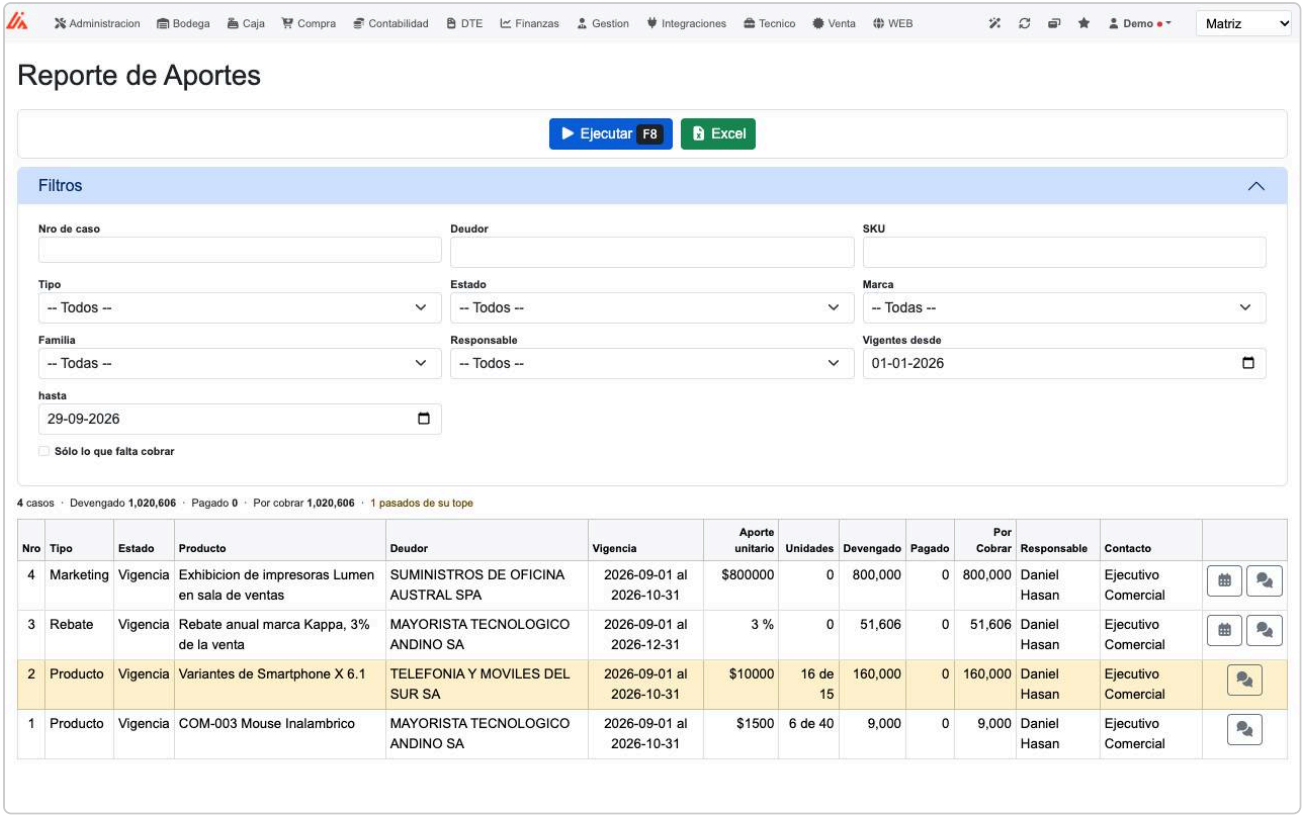
De ahí en adelante:

- La columna **Cobrado** muestra lo que ya se pasó a la cuenta corriente, y el período pasa a **Cobranza**.
- **Lo pagado no se marca a mano.** Sale de la cuenta corriente: cuando el proveedor paga por el circuito normal, el proceso de la noche lo anota solo y el período pasa a **Pagado**. Un pago parcial se ve como tal.
- Un período ya cobrado **no se puede corregir**: la cifra del cargo tiene que seguir siendo la que se le pasó al proveedor.
- Cobrar requiere el permiso **Cobrar aportes a la cuenta corriente**, que es distinto del de crear y anular casos.

Tenga presente

- **Los períodos los corta el proceso de la noche**, no se crean a mano. Un caso recién cargado los muestra recién al día siguiente.
- El proceso **recalcula todas las noches** los períodos que siguen abiertos, así que el del mes en curso va subiendo a medida que se compra o se vende.
- **Un período corregido a mano no se vuelve a calcular.** La cifra del proveedor es la que vale, y por eso se pide el cálculo: es lo que la respalda cuando se discuta. La corrección queda además anotada en la bitácora del caso, con quién la hizo.
- Un caso **sin periodicidad** es un solo período por toda su vigencia.
- Los aportes de **Marketing** y **Otros** son un monto pactado y no algo que se mida: va entero en el primer período y no repartido entre todos. Se puede corregir igual.
- Un aporte **de producto** no tiene períodos: ése se devenga venta por venta, y lo que lleva consumido se ve en la ficha del producto.

Reporte de Aportes



Nro	Tipo	Estado	Producto	Deudor	Vigencia	Aporte unitario	Unidades	Devengado	Pagado	Por Cobrar	Responsable	Contacto
4	Marketing	Vigencia	Exhibicion de impresoras Lumen en sala de ventas	SUMINISTROS DE OFICINA AUSTRAL SPA	2026-09-01 al 2026-10-31	$800000	0	800,000	0	800,000	Daniel Hasan	Ejecutivo Comercial
3	Rebate	Vigencia	Rebate anual marca Kappa, 3% de la venta	MAYORISTA TECNOLOGICO ANDINO SA	2026-09-01 al 2026-12-31	3 %	0	51,606	0	51,606	Daniel Hasan	Ejecutivo Comercial
2	Producto	Vigencia	Variantes de Smartphone X 6.1	TELEFONIA Y MOVILES DEL SUR SA	2026-09-01 al 2026-10-31	$10000	16 de 15	160,000	0	160,000	Daniel Hasan	Ejecutivo Comercial
1	Producto	Vigencia	COM-003 Mouse Inalambrico	MAYORISTA TECNOLOGICO ANDINO SA	2026-09-01 al 2026-10-31	$1500	6 de 40	9,000	0	9,000	Daniel Hasan	Ejecutivo Comercial

Qué muestra esta pantalla

Todos los aportes de proveedor con lo que llevan devengado y lo que falta cobrar. Muestra **los cuatro tipos juntos** —los de producto también—, porque la pregunta de quien cobra es por deudor y no por cómo se pactó el acuerdo.

Arriba de la tabla queda el resumen: cuántos casos salieron, cuánto se devengó, cuánto está pagado y cuánto queda **por cobrar**.

El recorrido completo —desde que se pacta con la marca hasta que se cobra— está en la guía Aportes de proveedor.

Cómo usarla

- **Ejecutar** F8 — trae los aportes que cumplen los filtros.
- **Excel** — baja lo mismo que se ve, con todas las columnas.
- El filtro por **SKU** trae todos los aportes que le afectan, no sólo los clavados a él: también los de su marca, su familia, su proveedor o su grupo de variantes.
- En **Filtros** se puede acotar por deudor, SKU, tipo, estado, marca y responsable.
- **Vigentes desde / hasta** mira la vigencia del acuerdo, no cuándo se cargó: la pregunta es qué aportes estaban corriendo en ese período.
- **Sólo lo que falta cobrar** deja los casos que tienen saldo, que es la vista de trabajo de quien cobra.

Cómo leer la tabla

- Las filas **apagadas** son casos que ya no están corriendo. Siguen contando para el cobro, pero no le bajan el costo a ninguna venta nueva.

- Las filas **amarillas** son las que **se pasaron de su tope**. Pasa cuando la venta que cruzó el límite se llevó todas sus unidades: si quedaban 3 y se vendieron 10, el aporte cubre las 10. Ese exceso se cobra igual, y por eso conviene mirarlo.
- La columna del **producto** dice qué cubre el caso: un SKU, «Variantes de ...» cuando cubre todos los colores de un modelo, o la marca o glosa del acuerdo cuando no es de un producto.
- En **Unidades**, un caso sin tope muestra sólo lo usado; uno con tope muestra *usadas de tope*.

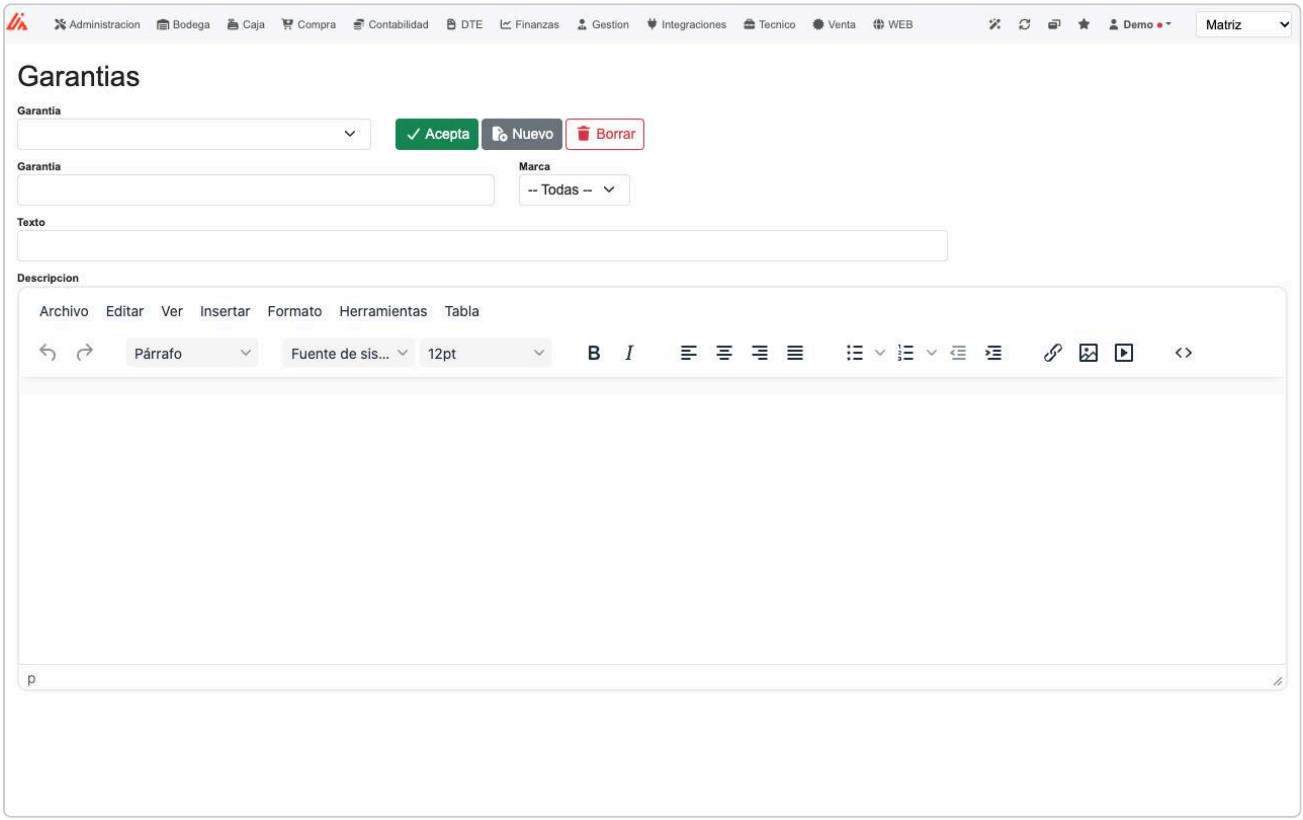
La bitácora del caso

El botón 💬 de cada caso abre sus Observaciones y Adjuntos: lo que se fue anotando y los archivos que respaldan el acuerdo —el correo en que el proveedor lo ofreció, la orden de compra, la foto de la campaña montada—. Es lo que hace cobrable el caso meses después, cuando ya nadie se acuerda de qué se conversó.

Tenga presente

- Lo devengado se recalcula todas las noches. Un aporte cargado hoy va a mostrar 0 hasta esa pasada, aunque ya haya ventas que le correspondan.
- Los aportes se cargan en otras dos pantallas: los de un producto en su ficha (Productos > Aporte) y los demás en Aportes.

Garantias



Qué muestra esta pantalla

Las garantías que se asocian a los productos: su nombre, la marca a la que corresponden y el texto que se le entrega al cliente.

Cómo usarla

- Elija una garantía del combo para editarla o apriete **Nuevo**.
- **Acepta** graba y **Borrar** elimina la garantía seleccionada.
- **Mejorar redacción** (F8) revisa el texto y le corrige la ortografía y la redacción; **Deshacer** lo devuelve como estaba. No agrega información ni cambia lo que usted decidió decir, y no graba nada: revise el resultado y apriete Acepta como siempre. Aparece sólo si está cargada la ayuda de IA en Parámetros WEB, tab **IA**.

Los datos

- **Garantía**: el nombre con que se identifica y se elige en la ficha del producto.
- **Marca**: a qué marca corresponde esta garantía.
- **Texto**: la glosa corta, la que sale impresa junto al producto.
- **Descripción**: el detalle completo de las condiciones, para la ficha y la web.

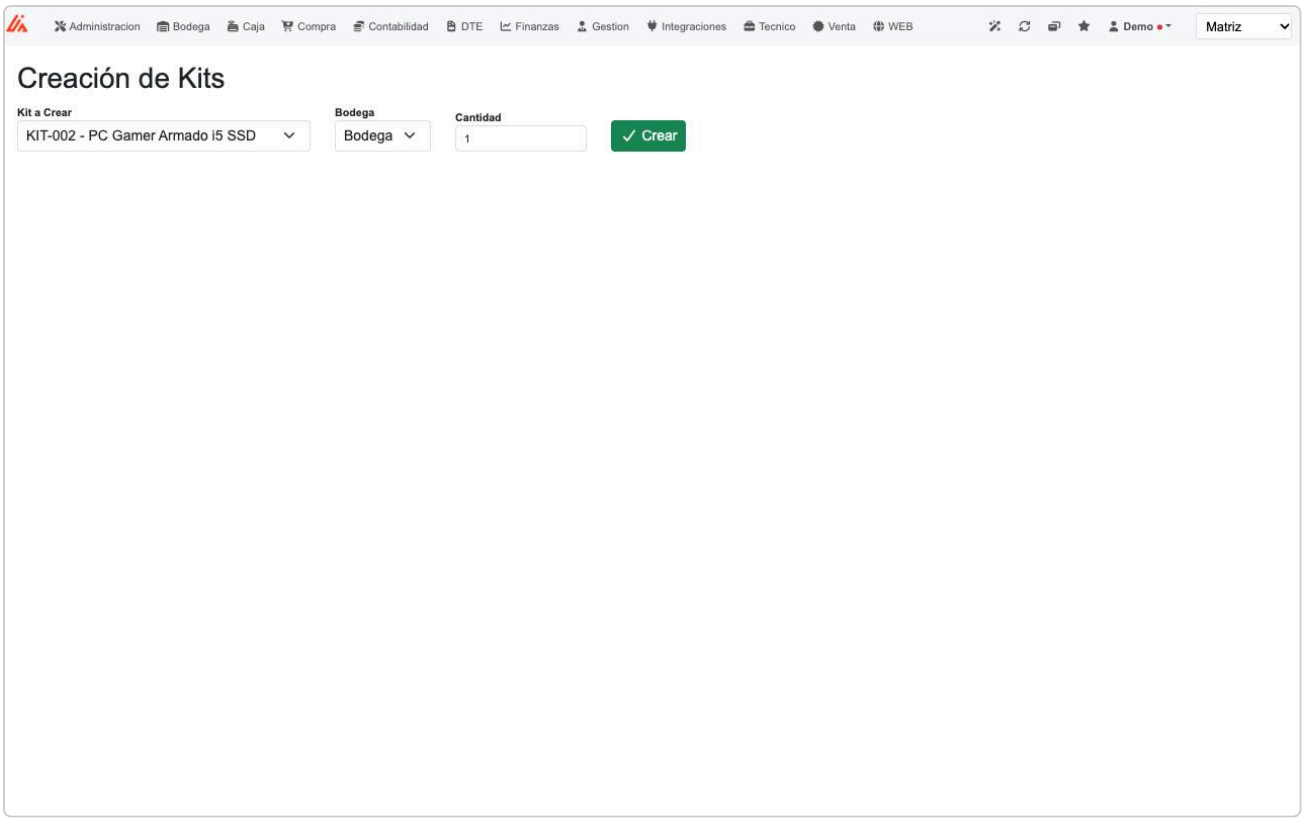
Qué hace falta y dónde se usa

- Las **marcas** creadas en **Administración > Mantenedores > Producto > Marcas**: la garantía se asocia a una de ellas.
- En la ficha del producto, el combo de garantía **sólo ofrece las garantías de la marca de ese producto**. Si una garantía no aparece donde debería, revise primero la marca del producto y la marca de la garantía.
- La ficha guarda además los **meses** de garantía y el **lugar** donde se hace efectiva, que son datos del producto y no de esta pantalla.

Tenga presente

El texto de garantía es un compromiso con el cliente y queda impreso en los documentos: revise plazos y condiciones antes de grabar. No borre una garantía que esté asignada a productos vigentes.

Creación de Kits



Qué muestra esta pantalla

El armado de kits: toma los componentes desde el stock y los convierte en unidades del producto kit, dejando el movimiento de inventario correspondiente.

Sirve sólo para los productos con disponibilidad **Kit Fijo**, que son los que se arman físicamente y tienen stock propio (un computador armado, por ejemplo). Un **Kit** a secas, el flexible, no se arma: es una agrupación comercial y al venderlo se descuentan sus componentes, así que no aparece aquí.

Cómo usarla

1. Elija el **Kit a Crear**. El combo tiene buscador y separa los **KITS** de la lista de precios de los **KITS FUERA DE LISTA**.
2. Elija la **Bodega** desde la que se descuentan los componentes y en la que queda el kit armado. Aparecen las bodegas activas de la sucursal en que usted está conectado.
3. Indique la **Cantidad** de kits a armar. Tiene que ser mayor a cero: con cero o sin cantidad la pantalla no arma nada y lo avisa.
4. Presione **Crear** y confirme. Al terminar se abre el documento de creación del kit, con el kit como entrada y cada componente como salida.

Si no hay ningún kit o ninguna bodega disponible, el botón **Crear** queda deshabilitado.

Qué hace falta antes

- El producto kit **creado** en **Administración > Productos > Productos** con disponibilidad **Kit Fijo**, y con su **composición definida**: qué productos lo componen y en qué cantidad. Eso se hace en la ficha del producto, con el botón **Kit**. Un kit sin componentes no se puede armar y la pantalla lo avisa.

- **Stock suficiente de cada componente** en la bodega elegida. Si falta uno solo, el armado no se hace y la pantalla le dice cuántas unidades hay de cada componente que falta. Quien tiene el permiso **No Chequeo Stock** de esta pantalla puede armar igual, aunque falte stock.

Con qué se relaciona

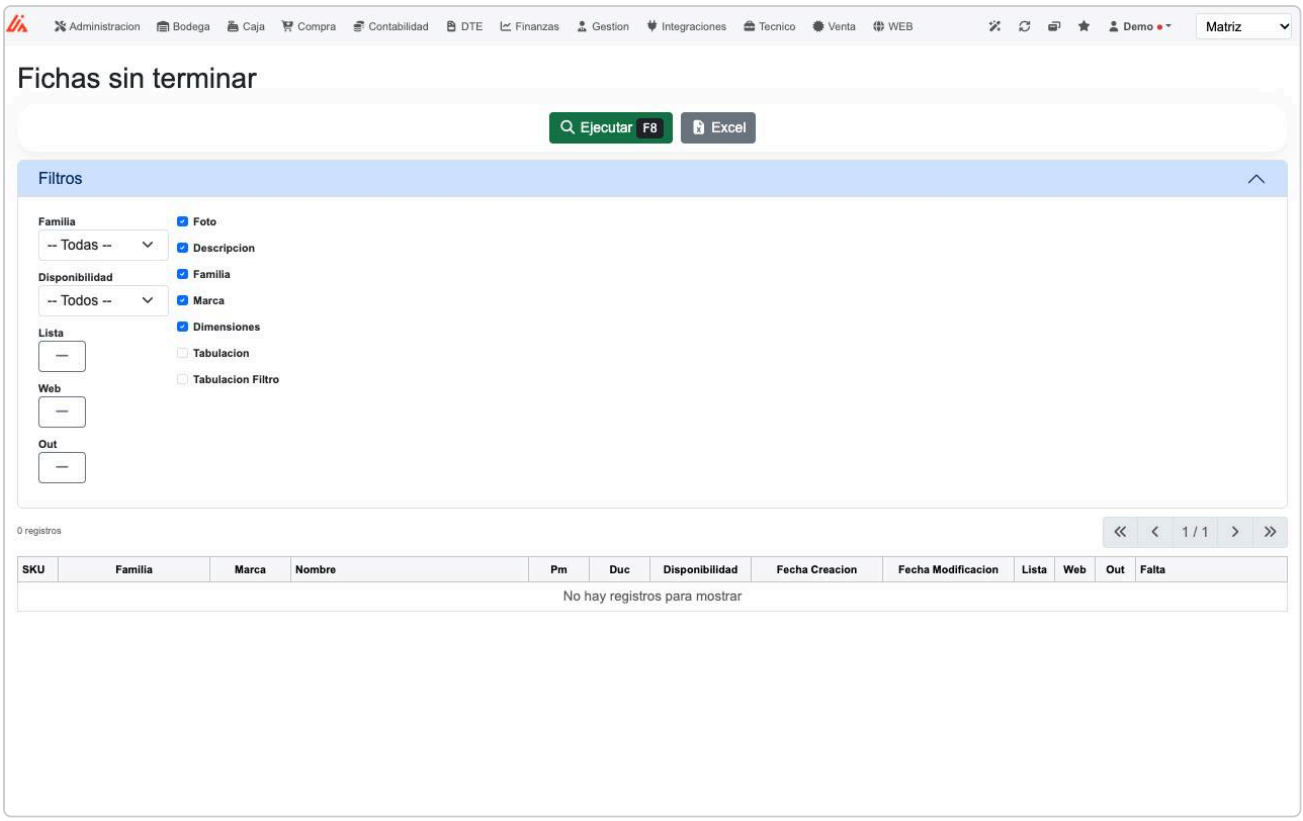
- **Productos**: el buscador tiene un filtro **Kit** para listar los productos que lo son, y la ficha muestra su composición.
- **Kardex**: el armado queda como movimiento de inventario, tanto en los componentes (salida) como en el kit (entrada).
- **Costos**: el costo del kit se actualiza con la suma de los costos de sus componentes.
- **Venta**: recién armado el kit hay unidades que vender; vender un Kit Fijo descuenta el kit, no sus componentes, porque ya se descontaron al armarlo.

Tenga presente

- Es un movimiento real de inventario: los componentes se descuentan y dejan de estar disponibles para venta individual.
- Verifique la bodega antes de ejecutar: armar en la bodega equivocada obliga a deshacer el movimiento.
- **Para deshacer un armado**, anule el documento que dejó (**Crea Kits**, sigla CK) desde **Bodega > Reporte > Documentos** o desde el visor del documento: los componentes vuelven a la bodega y las unidades del kit salen.
- Armar de más inmoviliza stock que quizás se vende mejor suelto. Arme según lo que realmente se está pidiendo como kit.

La guía Kits explica el recorrido completo: la diferencia entre Kit y Kit Fijo, la composición, el armado, la venta y cómo deshacer un armado.

Fichas sin terminar



Qué muestra esta pantalla

Los productos con la ficha incompleta: a los que les falta foto, descripción, familia, marca, dimensiones o tabulación. Es la lista de trabajo para dejar el catálogo publicable.

Cómo usarla

- En **Filtros**, las casillas de la derecha eligen **qué se considera incompleto**: marque sólo lo que le interesa revisar (por ejemplo, sólo *Foto* si está preparando la publicación web).
- Los combos de la izquierda acotan el universo de productos: **Familia**, **Disponibilidad**, si está en **Lista** de precios, si es producto **Web** y si está marcado como **Out**.
- **Ejecutar** corre la búsqueda y **Excel** baja el resultado para repartir el trabajo.

Dónde se completa cada cosa

- **Familia**, **marca** y **dimensiones**: en la ficha del producto (**Administración > Productos > Productos**), o en lote con **Productos Carga Masiva**.
- **Fotos**: una a una en **Fotos**, o en lote con **Fotos Carga Masiva**.
- **Tabulación**: en **Tabulación**, que define los atributos por familia con que se filtra en la web.
- **Descripción**: en la pestaña **Web** de la ficha del producto.

Tenga presente

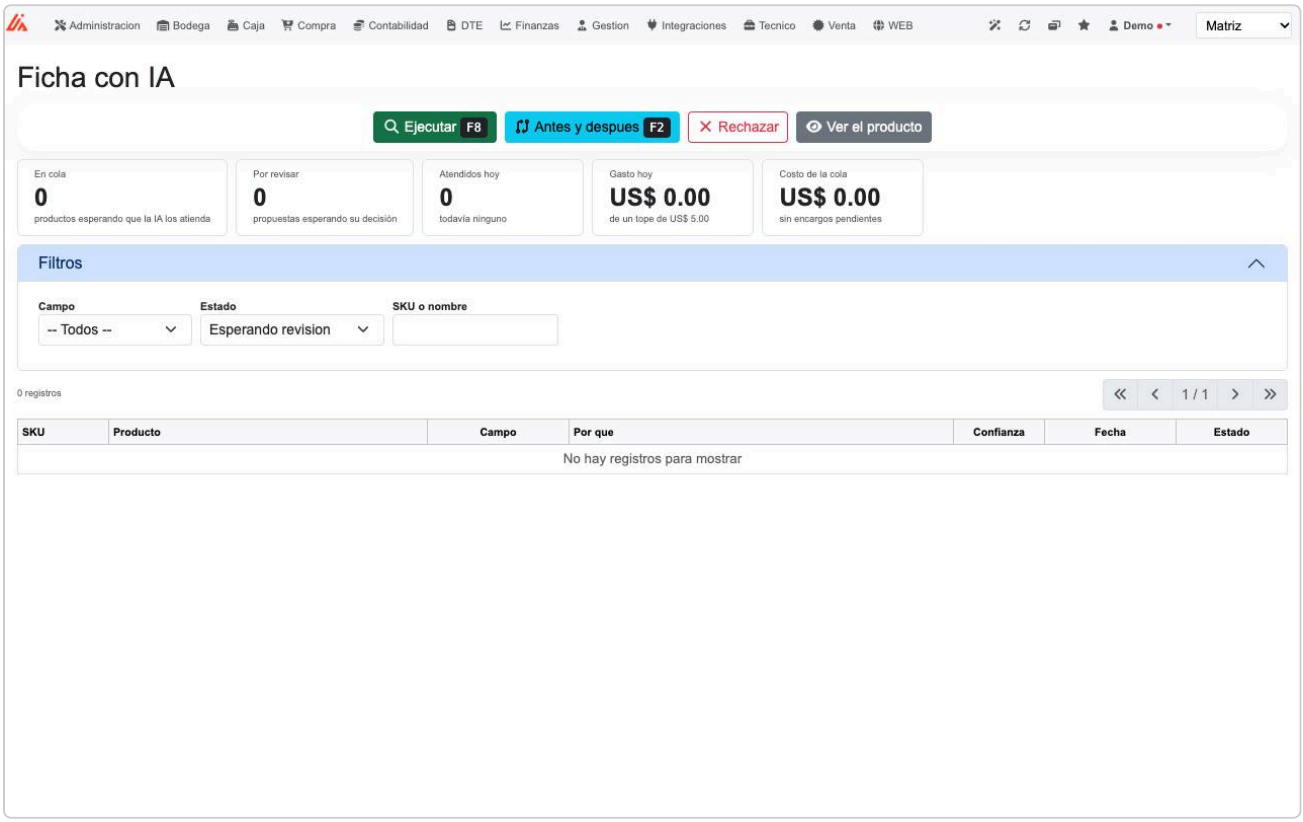
Un producto sin foto ni descripción no debería publicarse en la web: esta pantalla es el paso previo a activar productos nuevos, y el control de calidad natural después de cada carga masiva.

Encargar a la IA

Si su instalación tiene contratada la ficha con IA, el botón **Encargar a la IA** le encarga la ficha de **los productos que muestra el filtro** —hasta 500 por vez—. Antes de encargar, el sistema le dice cuántos son, cuánto va a costar y cuánto se lleva gastado hoy.

- No se escribe nada en el momento: los productos quedan en cola y se atienden cada media hora, hasta el tope de gasto diario. Lo que la IA proponga —marca, familia, características, descripción y los campos que publica el sitio— aparece en **Administración > Productos > Ficha con IA**, donde usted aprueba o descarta cada cosa.
- El encargo es la ficha completa, no sólo lo que marcó en el filtro: si filtra por "sin familia", la IA propone también la descripción y lo demás que falte.
- A un producto cuya descripción ya tiene imágenes no se le propone una descripción nueva: se trabajó a mano y la IA no pone fotos.
- No se paga dos veces por lo mismo: no se encarga un producto que ya está en cola, que la IA ya atendió o que tiene propuestas esperando revisión.

Ficha con IA



Qué muestra esta pantalla

Los cambios que el sistema **propone** para la ficha de un producto y que todavía no se aplicaron. Nada de lo que aparece acá tocó el catálogo: espera a que usted decida.

Los indicadores de arriba

- **En cola**: productos con la ficha encargada que la IA todavía no atendió. Se atienden solos cada media hora.
- **Por revisar**: propuestas esperando que usted las apruebe o rechace.

- **Atendidos hoy** y cuándo fue el último: si la cola tiene productos y hace más de una hora que no se atiende ninguno, algo está frenado —el tope de gasto, o el proceso—.
- **Gasto hoy** contra el tope diario, y **Costo de la cola**: lo estimado para atender todo lo que espera.
- **Lotes pendientes**: la cola agrupada por de dónde vino cada encargo —un lote de esta pantalla, Fichas sin terminar, la grilla de Productos o un mayorista del Monitor—, con desde cuándo espera.

De dónde salen las propuestas

- Las marcadas **regla** las encontró la revisión automática de las descripciones, que no usa inteligencia artificial: son cosas que no corresponde publicar, como un enlace a otra tienda, un teléfono, un precio o una promesa de despacho que envejece sola. La columna **Por qué** dice exactamente qué se encontró.
- Las demás vienen de pedirle a la inteligencia artificial que complete o mejore un campo, y traen un porcentaje de **confianza**.
- Las de **ficha escrita** —descripción, nombre, nombre para marketplace y los tres campos que el sitio publica en la cabecera— salen de pedirle a la inteligencia artificial que redacte usando **sólo lo que el sistema ya sabe del producto**: nunca busca en internet. Se le muestran además tres fichas que usted ya escribió de esa misma familia, para que el texto salga con la misma estructura y el mismo tono que el resto del catálogo.
- Las de **fotos** salen de mostrarle a la inteligencia artificial las fotos de cada producto. Busca sólo cuatro cosas: una **marca de agua o logo de otra tienda**, un **precio u oferta escrito** sobre la foto, una foto que **no es de ese producto**, y una foto **repetida**. El logo del fabricante y la marca de su propia tienda no cuentan. También puede sugerir otra foto como **principal**.
- Las de **tabulación** aparecen con el nombre de la característica —Socket, Factor de Forma— en vez de un nombre de campo. El sistema le pregunta a la inteligencia artificial eligiendo **sólo entre las opciones que usted definió** para esa familia: no puede inventar una opción nueva.

Cómo usarla

- Revise la columna **Por qué**: es el motivo por el que esa ficha está en la lista.
- Con **Ver el producto** abre la ficha completa para mirarla antes de decidir.
- **Una propuesta sólo se aplica desde Antes y después** (F2), mirando lo que va a cambiar: no hay forma de aplicar sin revisarla. **Aplicar** escribe el cambio en el producto igual que si lo hubiera hecho usted a mano, y queda en la auditoría con su nombre.
- **Rechazar** descarta la propuesta sin tocar el producto. Está en Antes y después y también en la barra, para descartar varias de una vez.
- Un clic elige **esa fila sola**. Para elegir varias, mantenga **Ctrl** (**Cmd** en Mac) mientras hace clic, o **Shift** para tomar todas las que hay entre dos.
- **Antes y después** (F2) muestra la diferencia como la muestra git: en rojo las líneas que se van, en verde las que entran, y colapsado lo que no cambia. En la descripción, **Cómo queda** y **Cómo está hoy** la muestran dibujada, como la va a ver el cliente. Ahí mismo están **Aplicar** y **Rechazar**, para decidir sin cerrar la ventana.
- Seleccionar **varias filas** sirve para rechazarlas juntas; aplicar es siempre de a una.

Encargar un lote

Si su instalación tiene contratada la ficha con IA, arriba de la grilla aparece **Encargar un lote**. Elija a qué productos —con la ficha cruda del mayorista, sin marca, sin familia o sin características—, opcionalmente una familia y un máximo, y apriete **Calcular**: el sistema le dice cuántos calzan, **cuánto va a costar** y cuánto se lleva gastado hoy. Recién con eso a la vista se habilita **Encargar**.

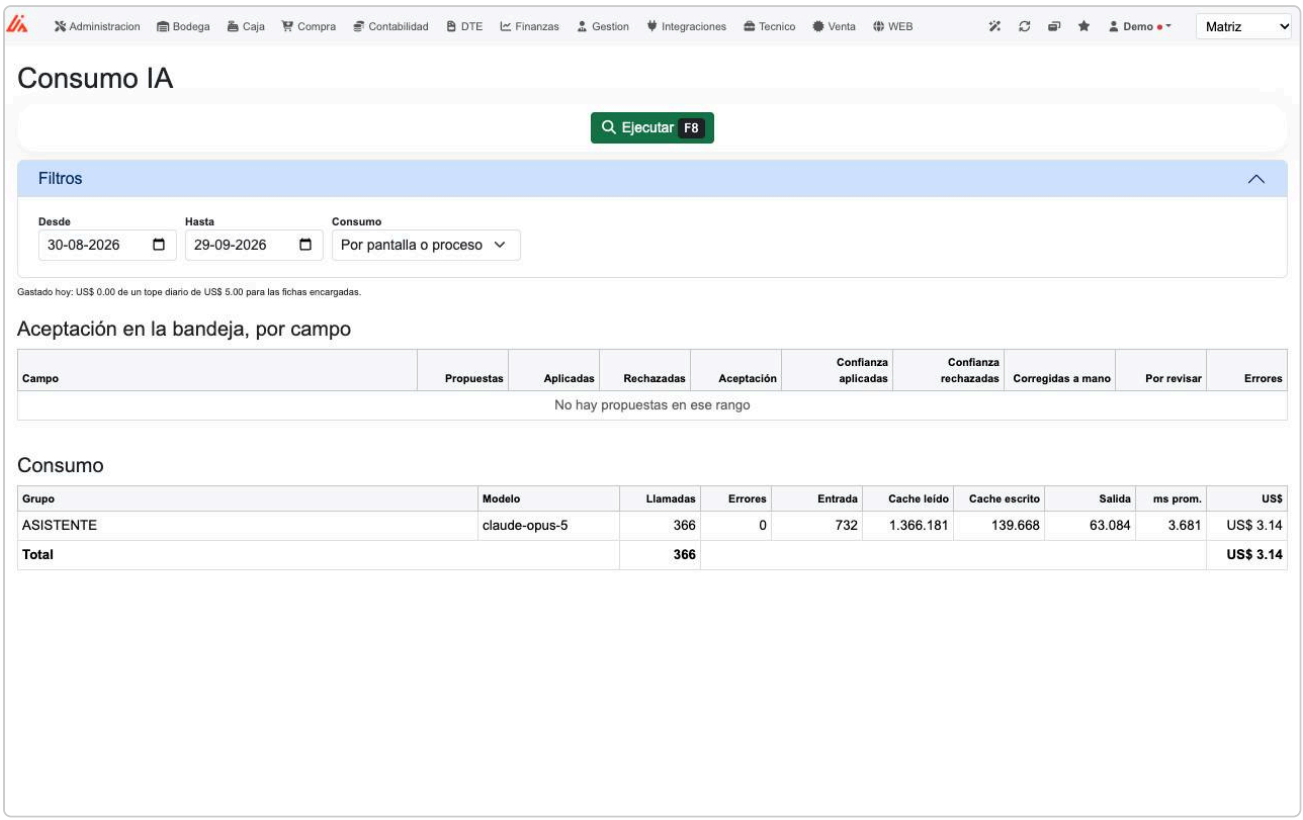
- Encargar **no escribe las fichas en el momento**: los productos quedan en cola y el sistema los atiende cada media hora. Lo que se proponga va apareciendo en esta misma bandeja.
- Hay un **tope de gasto diario**, que se configura en Parámetros WEB, pestaña **IA**. Al llegar a él se deja de atender hasta el día siguiente; lo encargado no se pierde.
- El costo por ficha sale de lo que efectivamente se gastó en los últimos 30 días. Mientras no haya consumo medido se usa un valor de referencia, y la pantalla lo dice.
- Repetir un lote **no paga dos veces por lo mismo**: no se cuenta ni se encarga un producto que ya está en cola, que la IA ya atendió o que tiene propuestas esperando su decisión, aunque siga calzando con el criterio (un producto sigue "sin marca" hasta que usted aplica la marca propuesta). Sí vuelven a entrar los que terminaron con error. Para volver a pedir la ficha de un producto ya atendido, use **Ficha con IA** en la grilla de Productos.

Cosas que conviene saber

- En las propuestas marcadas **regla**, el arreglo se calcula **en el momento de aplicar** y no cuando se detectó el problema. Así, si la descripción cambió mientras tanto, se corrige la versión actual y no una vieja.
- Para aplicar un cambio necesita el mismo permiso que para editar ese campo en la ficha del producto —para las de tabulación, acceso a la pantalla Tabulación—. Sin ese permiso, Antes y después no muestra Aplicar.
- Sólo se le propone una descripción nueva a los productos cuya ficha **no tiene ninguna imagen**, que son los que llegaron con un volcado de especificaciones del mayorista o sin nada. Una ficha que alguien diagramó no se toca: lo que se genera acá nunca trae fotos, así que cambiarla sería ir a peor.
- En las de fotos, **Ver antes y después** muestra la foto en cuestión al lado de la principal de hoy. **Nada se borra hasta que usted aplique.** Si se quita la foto principal, la siguiente pasa a serlo, para que el producto no quede sin foto.
- Una propuesta de fotos se **cierra sola** si al aplicarla la foto ya no es la que se revisó —porque se subió otra en ese lugar o se reordenaron—: no se toca nada y queda entre las **ya corregidas**.
- Las de **Relacionados** son los **consumibles de una impresora** (tóner, tinta, cinta) que la IA eligió entre los de su misma marca, uno por propuesta. Al aplicarla el consumible queda como relacionado del producto con origen **IA** y usted como responsable, y se publica en el sitio igual que uno agregado a mano. Si mientras tanto alguien ya lo relacionó, la propuesta se cierra sola. Lo que rechace no se vuelve a proponer para ese equipo.
- La **dirección del producto en el sitio** no se propone nunca. Se genera sola con el nombre que el producto tuvo al crearse y queda fija a propósito: es la que está en el mapa del sitio y en el catálogo de Google.
- Una propuesta de tabulación puede cambiar un valor que ya estaba puesto: aparece cuando lo que dice la ficha del producto no coincide con lo tabulado. La columna **Por qué** muestra el valor propuesto y, al abrir el detalle, ve el que hay hoy.

- El filtro **Estado** parte mostrando las que esperan revisión. Cambiándolo puede ver las que ya se aplicaron o rechazaron.

Consumo IA



Qué muestra esta pantalla

Cuánto se gasta en inteligencia artificial y cuánto de lo que propone se aprueba. Son las dos mitades de la misma pregunta: si el gasto rinde.

Cómo usarla

- En **Filtros** elija el rango con **Desde** y **Hasta**, y en **Consumo** cómo agrupar el gasto: por pantalla o proceso, por día o por modelo.
- Presione **Ejecutar** (F8) para ver las dos tablas. Al abrir la pantalla se ejecuta sola con el rango que trae.

Aceptación en la bandeja

De lo que la IA propuso en **Ficha con IA** dentro del rango de fechas, cuánto se aplicó y cuánto se rechazó, campo por campo. La tabulación y las fotos van juntas en una fila cada una. Los avisos de la revisión automática —links, promesas, datos de contacto— van en una fila aparte marcada **(regla)**: no son de la IA, y mezclados con lo que ella escribe no dejarían ver cuánto acierta.

- **Aceptación** es aplicadas sobre aplicadas más rechazadas. Las **corregidas a mano** no cuentan ni a favor ni en contra: son las que alguien arregló por su cuenta antes de decidir. Con menos de 20 decisiones el porcentaje se ve en gris, porque todavía es poco para concluir.

- **Confianza aplicadas** y **rechazadas**: la confianza promedio que la IA le puso a cada grupo. Si las aplicadas tienen claramente más confianza que las rechazadas, la confianza sirve para filtrar; si son parecidas, no.
- **Por revisar** son las propuestas que todavía esperan una decisión en la bandeja, y **Errores** las que terminaron con error.
- Una tasa alta y sostenida en un campo es lo que permitiría, más adelante, empezar a aplicarlo sin revisión. Una tasa baja dice que el campo necesita otra vuelta o apagarse.

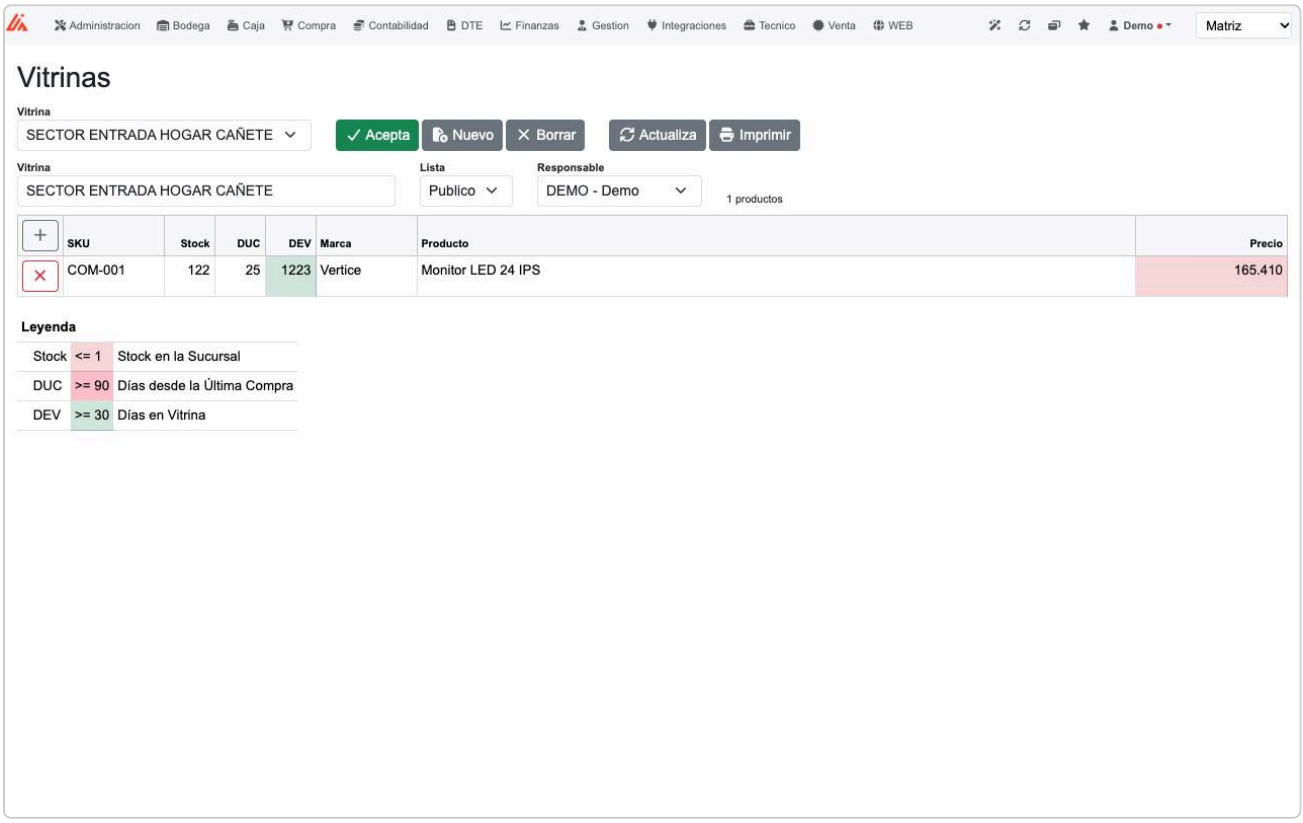
Consumo

Todo el uso de la IA de la instalación en el rango —también el botón **Mejorar redacción**—, agrupado por pantalla o proceso, por día o por modelo. El **costo** se calcula con los precios de lista del proveedor: la entrada, lo leído del caché (a una décima parte), lo escrito en él y la salida, que es lo más caro. El consumo anterior al 12 de septiembre de 2026 no tiene registrado el caché y se costea un poco por debajo.

La tabla termina con una fila de **Total**: la cantidad de llamadas y el costo en dólares del rango.

Arriba se muestra lo gastado hoy contra el **tope diario** para las fichas encargadas, que se configura en Parámetros WEB, pestaña IA. Cuando lo gastado llega al tope, el aviso se destaca.

Vitrinas



Qué muestra esta pantalla

Las vitrinas de exhibición: qué productos están en cada vitrina, con qué lista de precios y quién es el responsable. Sirve para controlar la mercadería en exhibición, que es la más expuesta a pérdidas y a quedar obsoleta.

Cómo usarla

- Elija una **Vitrina** del combo para verla. Junto a sus datos se indica cuántos productos tiene.
- Complete **Vitrina** (el nombre, obligatorio), **Lista** de precios y **Responsable** (obligatorio), y presione **Acepta**.
- El botón + del encabezado de la tabla agrega un producto, buscándolo con el buscador de productos. El botón ✕ de cada fila lo quita, después de pedirle confirmación. Los cambios en los productos quedan grabados recién al presionar **Acepta**.
- **Nuevo** prepara una vitrina en blanco y **Borrar** elimina la seleccionada.
- **Actualiza** recarga los datos e **Imprimir** saca el listado para hacer la revisión en terreno.

Cómo leer los colores

Columna	Se destaca cuando
Stock	Queda 1 o menos unidades en la sucursal
DUC (días desde la última compra)	Pasaron 90 días o más
DEV (días en vitrina)	El producto lleva 30 días o más exhibido
Precio	El precio cambió desde que el producto se puso en la vitrina. La columna muestra el precio actual; al presionar **Acepta** ese precio queda como el de la vitrina y la marca desaparece.

Permisos

- **Editar Vitrinas**: sin él la pantalla es sólo de consulta; no aparecen **Acepta** ni los botones para agregar y quitar productos.
- **Ver todas las Vitrinas**: permite ver las vitrinas de todos los responsables de la sucursal y elegir a cualquiera como responsable. Sin él, usted ve sólo las vitrinas de las que es responsable. Este mismo permiso es el que muestra los botones **Nuevo** y **Borrar**.
- **Ver todas las Sucursales**: la pantalla trabaja con la sucursal en la que usted está conectado. Sin él, trabaja siempre con su propia sucursal.

Qué hace falta

- Las **listas de precio** creadas en **Administración > Mantenedores > Producto > Listas**: cada vitrina se asocia a una.
- Los **usuarios** creados y con acceso a esta pantalla, para poder nombrar al responsable de la vitrina.

Con qué se relaciona

- **Productos**: el precio y el stock que muestra la vitrina son los de la ficha; esta pantalla no los modifica.
- **Tareas pendientes** de la pantalla de inicio: avisa cuando hay vitrinas cuyos productos cambiaron de precio desde que se armaron, que es justamente lo que hay que ir a revisar acá.

Tenga presente

Un producto marcado en DUC y DEV lleva tiempo sin rotar: es candidato a liquidación o a salir de la vitrina para dejar lugar a algo que se venda.

Listado de Vitrina

Qué muestra esta pantalla

El listado de una vitrina en formato para imprimir: su nombre, su responsable, la cantidad de productos y el detalle de cada uno con SKU, stock, DUC, DEV, precio, marca y nombre.

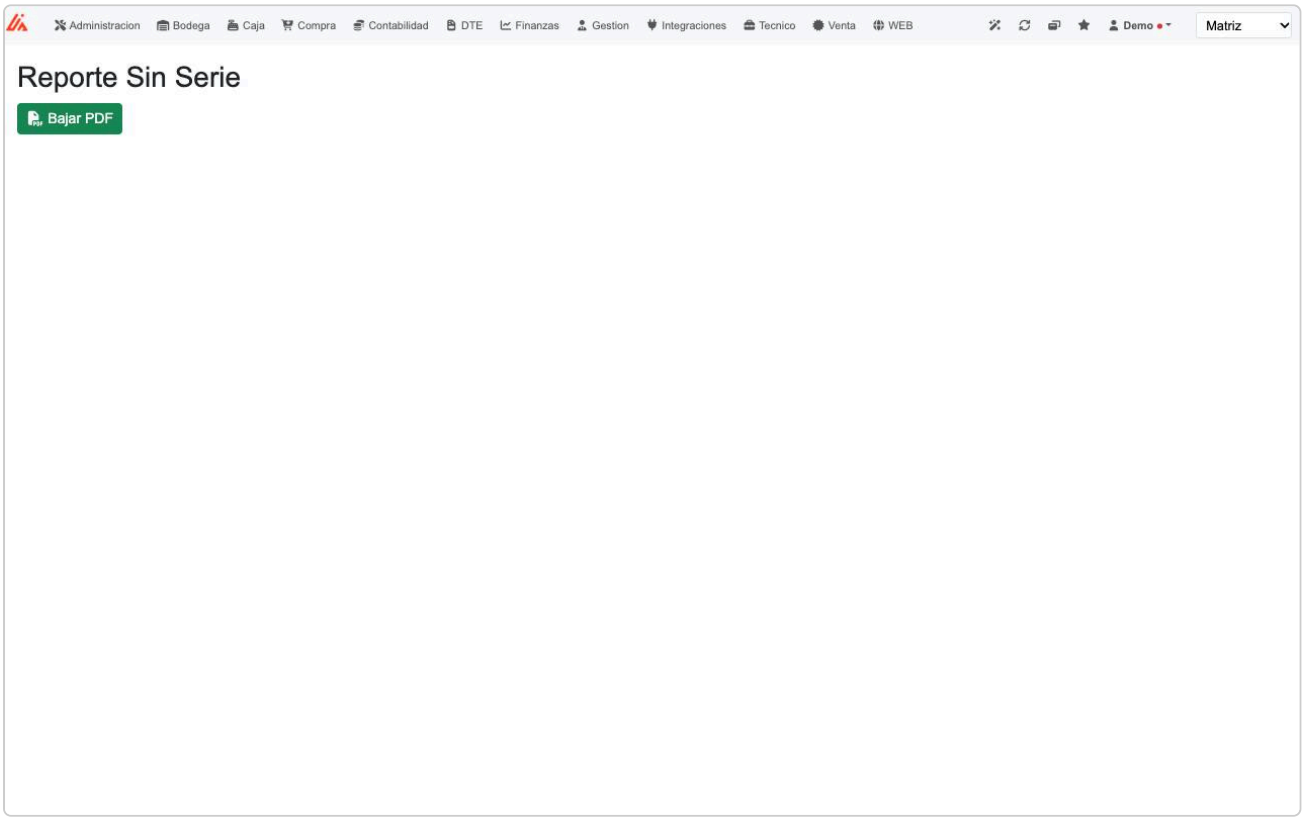
Cómo leerlo

- **DUC**: días transcurridos desde la última compra del producto.
- **DEV**: días que el producto lleva en vitrina.
- Los valores que superan los límites definidos salen destacados, igual que en la pantalla de vitrinas.

Para qué sirve

Para bajar el listado a papel y hacer la revisión física de la vitrina: cuadrar lo exhibido contra lo que dice el sistema y detectar faltantes.

Reporte Sin Serie



Qué muestra esta pantalla

Un reporte de los productos que están en stock **sin número de serie registrado**, cuando deberían tenerlo. Es la pantalla más simple del módulo: solo genera el informe.

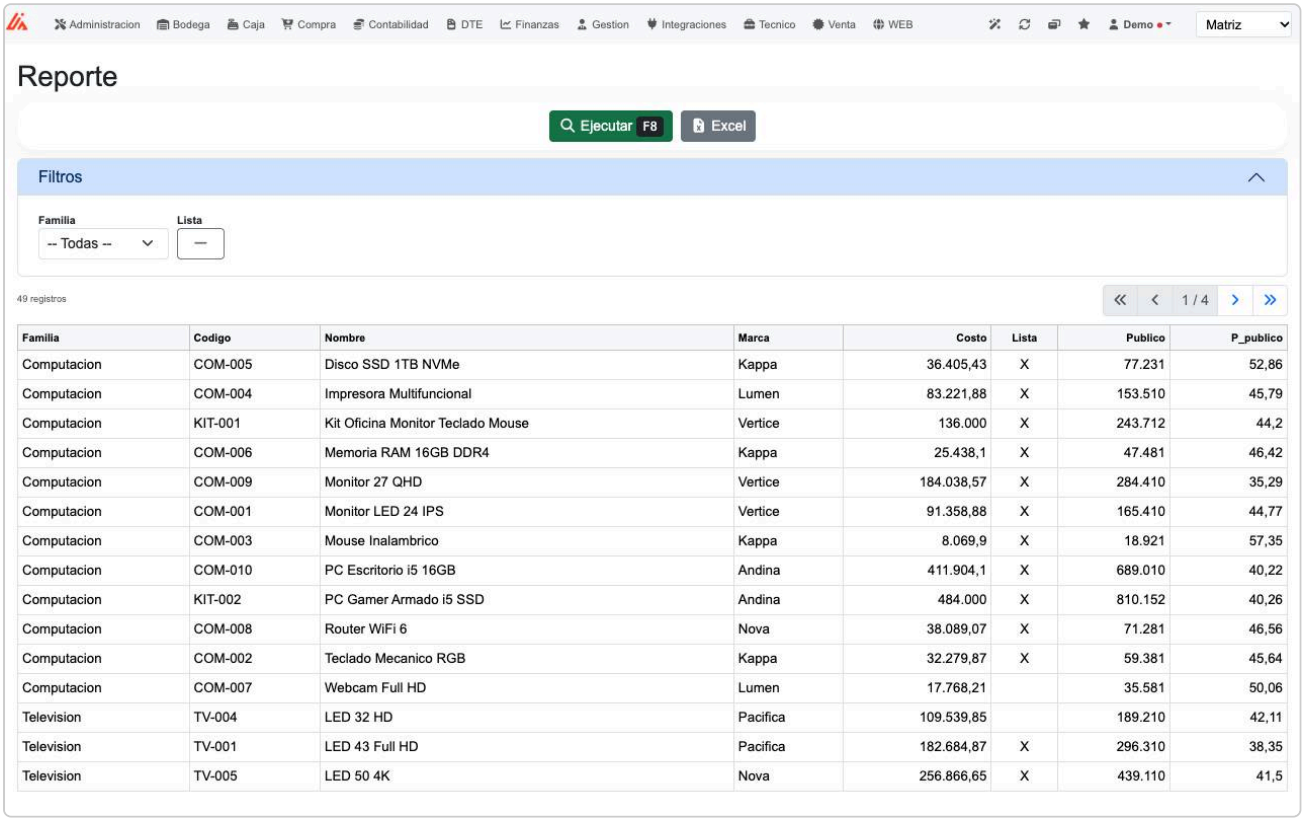
Cómo usarla

Apriete **Bajar PDF**: el sistema genera el listado y lo descarga.

Para qué sirve

Las series son las que permiten trazar una unidad concreta: garantías, devoluciones y RMA dependen de ellas. Este listado es la pauta para ir a bodega y completar las que faltan antes de que ese producto se venda.

Reporte



Familia	Codigo	Nombre	Marca	Costo	Lista	Publico	P_publico
Computacion	COM-005	Disco SSD 1TB NVMe	Kappa	36.405,43	X	77.231	52,86
Computacion	COM-004	Impresora Multifuncional	Lumen	83.221,88	X	153.510	45,79
Computacion	KIT-001	Kit Oficina Monitor Teclado Mouse	Vertice	136.000	X	243.712	44,2
Computacion	COM-006	Memoria RAM 16GB DDR4	Kappa	25.438,1	X	47.481	46,42
Computacion	COM-009	Monitor 27 QHD	Vertice	184.038,57	X	284.410	35,29
Computacion	COM-001	Monitor LED 24 IPS	Vertice	91.358,88	X	165.410	44,77
Computacion	COM-003	Mouse Inalambrico	Kappa	8.069,9	X	18.921	57,35
Computacion	COM-010	PC Escritorio i5 16GB	Andina	411.904,1	X	689.010	40,22
Computacion	KIT-002	PC Gamer Armado i5 SSD	Andina	484.000	X	810.152	40,26
Computacion	COM-008	Router WiFi 6	Nova	38.089,07	X	71.281	46,56
Computacion	COM-002	Teclado Mecanico RGB	Kappa	32.279,87	X	59.381	45,64
Computacion	COM-007	Webcam Full HD	Lumen	17.768,21		35.581	50,06
Television	TV-004	LED 32 HD	Pacifica	109.539,85		189.210	42,11
Television	TV-001	LED 43 Full HD	Pacifica	182.684,87	X	296.310	38,35
Television	TV-005	LED 50 4K	Nova	256.866,65	X	439.110	41,5

Qué muestra esta pantalla

Un reporte general del catálogo: una fila por producto con sus datos de ficha y sus precios por lista. Las columnas se arman según lo que tenga configurado la instalación.

Cómo usarla

- En **Filtros**, acote por **Familia** y por si el producto está o no en **Lista** de precios.
- **Ejecutar** arma el reporte en pantalla.
- **Excel** baja el mismo resultado a planilla, que es lo cómodo cuando hay muchas columnas.

Para qué sirve

Para revisar el catálogo completo de una sola vista: comparar precios entre listas, detectar productos mal clasificados o preparar un archivo para trabajarlo fuera del sistema.

Precios de la Competencia

Qué muestra esta pantalla

A cuánto venden **las demás tiendas** los productos que usted publica en su sitio, según el comparador **SoloTodo**. Una línea por producto: su precio, el más bajo de la competencia, qué tienda lo tiene y en qué lugar queda usted.

Los precios se leen de SoloTodo **una vez al día, a las 07:30**. SoloTodo revisa los sitios de las tiendas durante la madrugada, así que lo que se ve es la foto de esa mañana.

Cómo se encuentra cada producto en SoloTodo

Cada producto web se busca en SoloTodo por su **número de parte** y, si no aparece, por su **código de barras**. Sólo cuentan los productos que tienen alguno de los dos cargados. La columna **Cruce** dice cómo se encontró:

- **PARTNO**: SoloTodo tiene un producto con ese mismo número de parte.
- **EAN**: se encontró por el código de barras.
- **BUSQUEDA**: se encontró buscando el número de parte en el nombre. Es el menos seguro: conviene revisar que la columna **En SoloTodo** sea el mismo producto.
- **MANUAL**: lo corrigió una persona.

La primera vez se buscan de a mil productos por día, así que el catálogo completo tarda unos días en quedar revisado; el aviso de arriba dice cuánto va. Un producto que no se encontró se vuelve a buscar a los 30 días, o antes si se le cambia el número de parte o el código de barras.

Qué quiere ver

- **Más caros que la competencia**: los productos donde alguna tienda lo vende más barato que usted. Es la vista por omisión.
- **Los más baratos**: donde nadie lo vende más barato.
- **Sin competencia**: SoloTodo lo conoce, pero hoy ninguna otra tienda lo tiene disponible.

Diferencia mínima % corta el ruido: con 5 quedan sólo los productos que están 5% o más por encima del mínimo. El listado viene ordenado por la diferencia más grande primero.

En **Filtros** también puede acotar por **Producto** (escriba el código, o búsquelo por nombre con 🔍), **Familia** y **Marca**. Después presione **Ejecutar** (F8). **Excel** baja el mismo listado completo, sin paginar.

Las columnas

- **Nuestro** y **Mínimo** son precios de **transferencia**: el suyo tal como lo publica su sitio (con la oferta vigente, si la hay) y el más bajo de las demás tiendas. Es el precio que SoloTodo muestra primero. El precio con tarjeta de cada tienda se ve en el detalle y en el Excel.
- **Dif. %** es cuánto más caro (en rojo) o más barato (en verde) está usted respecto del mínimo.
- **Lugar** es su posición ordenando por precio de transferencia: 1 es el más barato.
- **Tienda del Mínimo** es la tienda que tiene el precio más bajo.
- **Tiendas** cuenta cuántas tiendas lo venden, incluida la suya. El botón 🏪 abre el detalle con el precio de transferencia y el normal de cada una, de la más barata a la más cara, y el enlace a su sitio. Su propia tienda aparece destacada en el lugar que le corresponde por precio, con el nombre que le da SoloTodo (o el de su sitio, si SoloTodo no la tiene).

- **En SoloTodo** es el producto con que se cruzó; el enlace abre su ficha en solotodo.cl.

Su propia publicación en SoloTodo, si su tienda aparece ahí, no cuenta como competencia: se reconoce por la dirección de su sitio.

Tampoco cuentan:

- Las tiendas de **otros países** que aparecen en SoloTodo: sólo se comparan los precios en pesos chilenos.
- Un precio que está **bajo la mitad** del precio típico de ese producto entre todas las tiendas. Casi siempre es SoloTodo asociándole la publicación de otro producto (un accesorio, un repuesto), y no una oferta real.

Corregir un cruce

Si un producto quedó cruzado con otro que no corresponde, el botón de la última columna deja escribir el **id del producto correcto en SoloTodo**: el número que aparece en su dirección, *solotodo.cl/products/**62330**-logitech-g432*. Dejándolo vacío, el producto queda marcado como **sin equivalente** y sale de la pantalla. Una corrección no la cambia el proceso diario, y los precios del producto corregido se leen de nuevo al día siguiente.

Este botón necesita el permiso **Corregir el cruce con SoloTodo** del perfil.

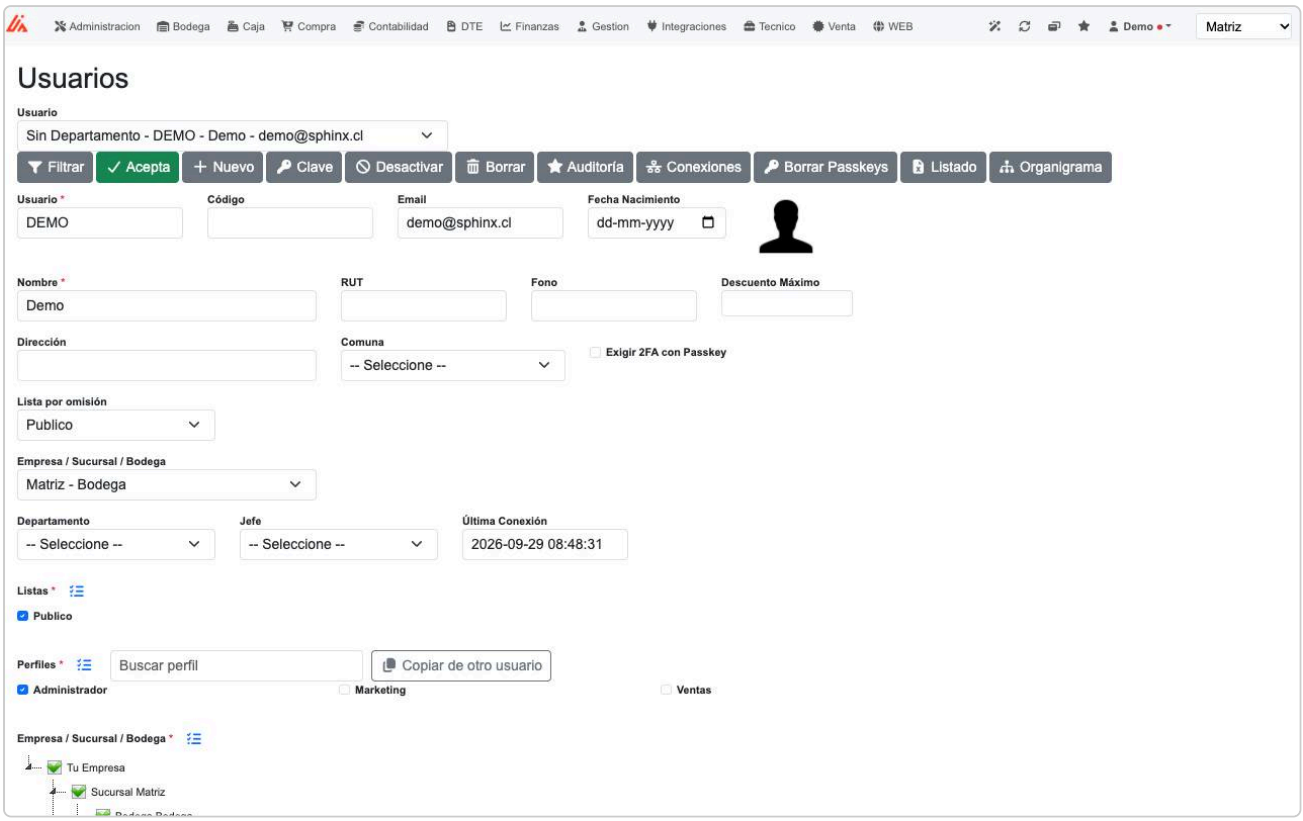
Quién la ve

La pantalla y la lectura diaria vienen con la opción **SoloTodo** de la licencia del sistema.

Cómo se calculan los precios propios se explica en la guía Los precios.

Administracion > Usuarios

Usuarios



Qué muestra esta pantalla

El mantenedor de usuarios: quién entra al sistema, con qué datos, con qué perfiles y sobre qué empresas, sucursales y bodegas puede operar.

Cómo usarla

- Elija un usuario del combo para editarlo, o **Nuevo** para crear uno. **Filtrar** ayuda a encontrarlo cuando la lista es larga: busca por un texto y por sucursal.
- Complete los datos y presione **Acepta**. Los campos marcados con * son obligatorios.
- Al crear un usuario sin **Lista por omisión**, el sistema le asigna la primera de las listas marcadas; y si no se le eligió **Empresa / Sucursal / Bodega** en el combo, toma la primera sucursal marcada en el árbol, con una bodega de esa sucursal. Así el usuario nuevo puede entrar y vender con precio desde el primer día.
- El usuario nuevo nace **habilitado**, pero con una clave al azar que no conoce nadie. Para entrar, él mismo define la suya con *¿Olvidó su clave?* en la pantalla de ingreso (para eso necesita su **Email**), entra con su cuenta de Google o passkey si su instalación lo permite, o usted le fija una con el botón **Clave**.

Los datos

- **Usuario**, **Nombre**, **Código**, **Rut**, **Email**, **Fono**, **Dirección**, **Comuna** y **Fecha Nacimiento**: los datos de la persona. El email importa: sin él no puede recuperar su clave ni recibir avisos, y es también con el que se le reconoce si su instalación permite entrar con la cuenta de Google. Por eso es **personal y no se repite**: dos usuarios no pueden tener el mismo. El correo genérico de un local va en la ficha de la sucursal, en **Administración > Mantenedores**.
- **Foto**: se cambia haciendo clic sobre la imagen.
- **Descuento Máximo**: hasta cuánto puede descontar en una venta.
- **Lista por omisión** y **Listas**: con qué listas de precios puede trabajar y cuál toma por defecto.
- **Empresa / Sucursal / Bodega**: el árbol marca dónde puede operar, y el combo de arriba cuál toma al entrar.
- **Perfiles**: lo que define a qué pantallas entra. Es el campo que realmente controla sus permisos. El buscador filtra la lista por nombre, y el botón ☑☰ de marcar/desmarcar todos actúa sólo sobre los que se ven. Con **Copiar de otro usuario** se buscan los perfiles de otro usuario y quedan marcados igual que él; nada se graba hasta presionar **Acepta**.
- **Departamento** y **Jefe**: ubican al usuario en el organigrama.
- **Exigir 2FA con Passkey** (aparece si su instalación usa passkeys): obliga a este usuario a autenticarse con passkey además de su clave. Un usuario con esta marca, o que ya tiene una passkey registrada, tampoco puede entrar con la cuenta de Google.
- **Última Conexión** es informativa y no se edita.

Los demás botones

- **Clave**: fija o cambia la contraseña del usuario. La ventana muestra los requisitos que debe cumplir la clave y los va revisando mientras escribe; **Cambiar** se habilita recién cuando la clave los cumple todos. Los requisitos se fijan en **Parámetros del Sistema**, pestaña Seguridad: largo mínimo, números, caracteres especiales (sólo `~ ! @ # $ % ^ & * ( ) _ -` cuentan como tales), no repetir las últimas claves y, si se exige complejidad, al menos seis caracteres, sin tres o más caracteres seguidos del usuario o de su nombre, y con tres de estas cuatro categorías: mayúsculas, minúsculas, dígitos y especiales.
- **Desactivar**: deja al usuario sin acceso conservando su historia. Es lo que corresponde cuando alguien deja la empresa; **Borrar** sólo tiene sentido para un usuario recién creado por error. En un usuario desactivado el botón **Clave** pasa a decir **Activar**: para volver a darle acceso, se le fija una clave nueva.
- **Conexiones**: sus ingresos de los últimos 3 meses.
- **Auditoría**: qué se le cambió a este usuario, quién y cuándo.
- **Borrar Passkeys** (aparece si su instalación usa passkeys): elimina sus passkeys registradas, después de pedirle confirmación, para que vuelva a enrolar un dispositivo.
- **Listado**: baja a Excel la nómina de usuarios. Como contiene datos personales, cada descarga queda registrada en la auditoría: quién la bajó y cuándo.
- **Organigrama**: muestra la estructura de jefaturas.

Permisos

- **Editar Perfiles**: sin él no se ven ni se cambian los perfiles ni la lista por omisión, el descuento máximo no se graba, y no aparecen **Borrar**, **Auditoría**, **Conexiones** ni **Listado**.
- **Editar Listas**: permite cambiar las listas de precio del usuario.
- **Editar Sucursales / Bodega**: permite cambiar dónde opera.

- **Permite Administrador**: sólo quien lo tiene puede asignarle a otro el perfil de administrador del sistema.

Con qué se relaciona

- **Perfiles**: es lo que decide a qué entra. Acá sólo se asignan; lo que cada perfil habilita se define allá.
- **Empresa / Sucursal / Bodega**: acota dónde opera. Un usuario sin la bodega marcada no la ve aunque su perfil le dé acceso a la pantalla.
- **Listas de precio**: las que tenga marcadas son las que puede usar al vender; el **Descuento Máximo** es el tope que puede aplicar sin autorización.
- **Departamento** y **Jefe**: arman el organigrama. A quién le llega una solicitud de autorización no lo deciden ellos, sino el permiso de ese tipo de autorización en el perfil de cada usuario y sus sucursales.
- **Autorización de Despacho**: la tarjeta con que autoriza salidas de bodega se asigna en esa otra pantalla, no acá.
- **Conectados**: para ver si la persona está usando el sistema en este momento.

Cuando alguien deja la empresa

1. **Desactivar** el usuario (no borrarlo: se pierde la trazabilidad de lo que hizo).
2. Borrar su **tarjeta de autorización de despacho**, si tenía.
3. Borrar sus **passkeys**, si estaban registradas en un equipo suyo.
4. Reasignar sus clientes o su jefatura, si otros usuarios dependían de él en el organigrama.

Tenga presente

Los perfiles son acumulativos: si asigna varios, el usuario tiene la suma de sus accesos. Ante la duda de qué habilita cada uno, revise *Perfiles* y su comparación.

La guía Dar acceso a un usuario nuevo recorre en orden todo lo que hay que configurar para que una persona nueva pueda trabajar, y qué hacer cuando se va.

Conexiones de Usuario

Qué muestra esta pantalla

El historial de conexiones de un usuario: fecha y hora de cada ingreso, la dirección IP desde la que entró y la sucursal en la que se conectó.

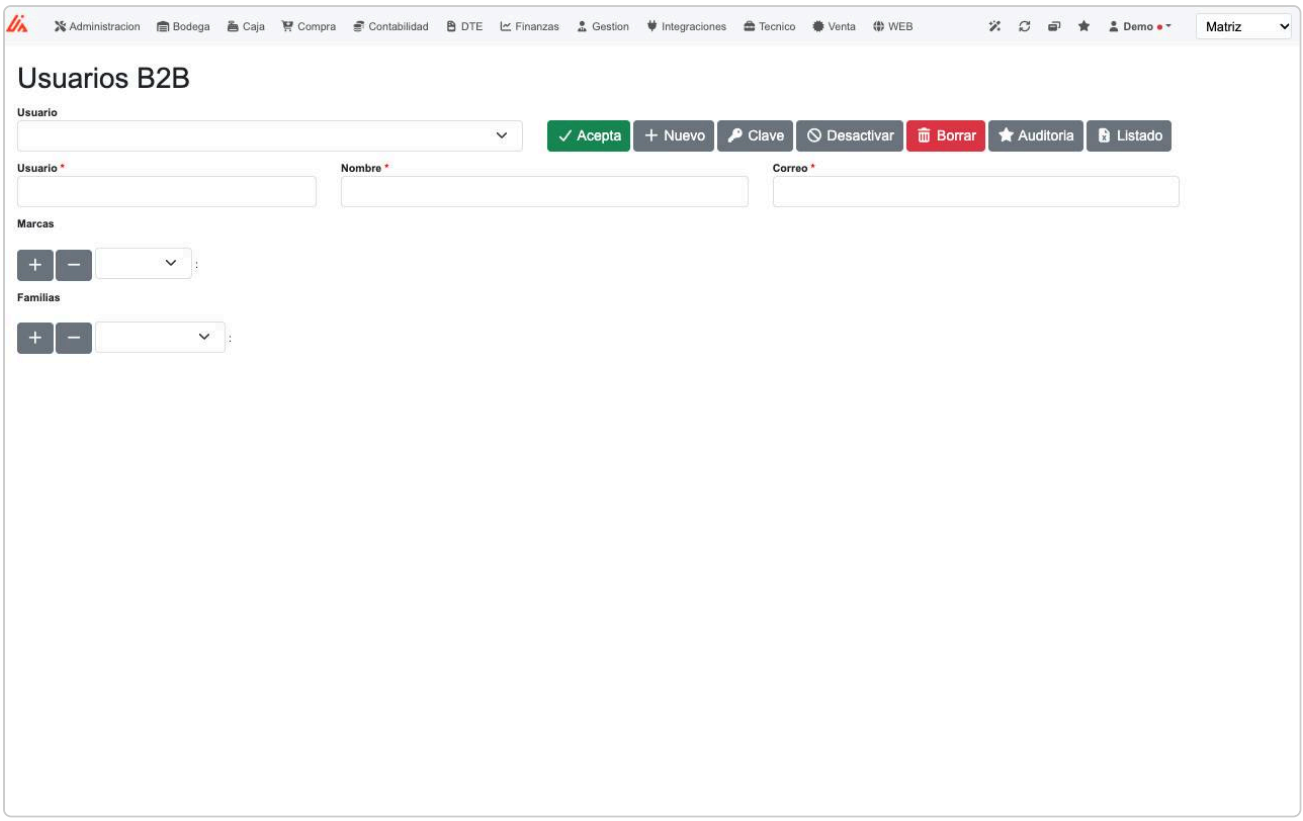
Para qué sirve

- Confirmar si un usuario efectivamente entró al sistema el día en que se hizo una operación que se está revisando.
- Detectar ingresos desde equipos o lugares que no corresponden.

Tenga presente

Solo se guardan las conexiones de los **últimos 3 meses**. Para revisar acciones concretas y no solo ingresos, use la pantalla de *Auditorías*.

Usuarios B2B



Qué muestra esta pantalla

Los usuarios B2B: las cuentas con que sus clientes o socios comerciales entran al portal a consultar y comprar. No son usuarios del sistema interno, por eso se administran aparte y no tienen perfiles ni sucursales, sino un alcance de catálogo.

Cómo usarla

- Elija un usuario del combo para editarlo o apriete **Nuevo**.
- Complete **Usuario**, **Nombre** y **Correo** (los tres son obligatorios) y apriete **Acepta**.
- **Marcas** y **Familias** definen que parte del catálogo ve el usuario. Agregue con **+** y quite con **-**. Si no agrega ninguna, no está acotando por ese criterio.

Los demás botones

- **Clave**: fija o cambia la contraseña de acceso al portal. Un usuario nuevo nace habilitado pero con una clave al azar que no conoce nadie, así que para que pueda entrar hay que fijarle una aquí.
- **Desactivar**: le corta el acceso conservando su historia. Es lo que corresponde cuando termina la relación comercial; **Borrar** solo para una cuenta creada por error.
- **Auditoría**: que se le cambio a esta cuenta, quién y cuándo.
- **Listado**: baja a Excel la nómina de usuarios B2B.

En qué se diferencia de un usuario del sistema

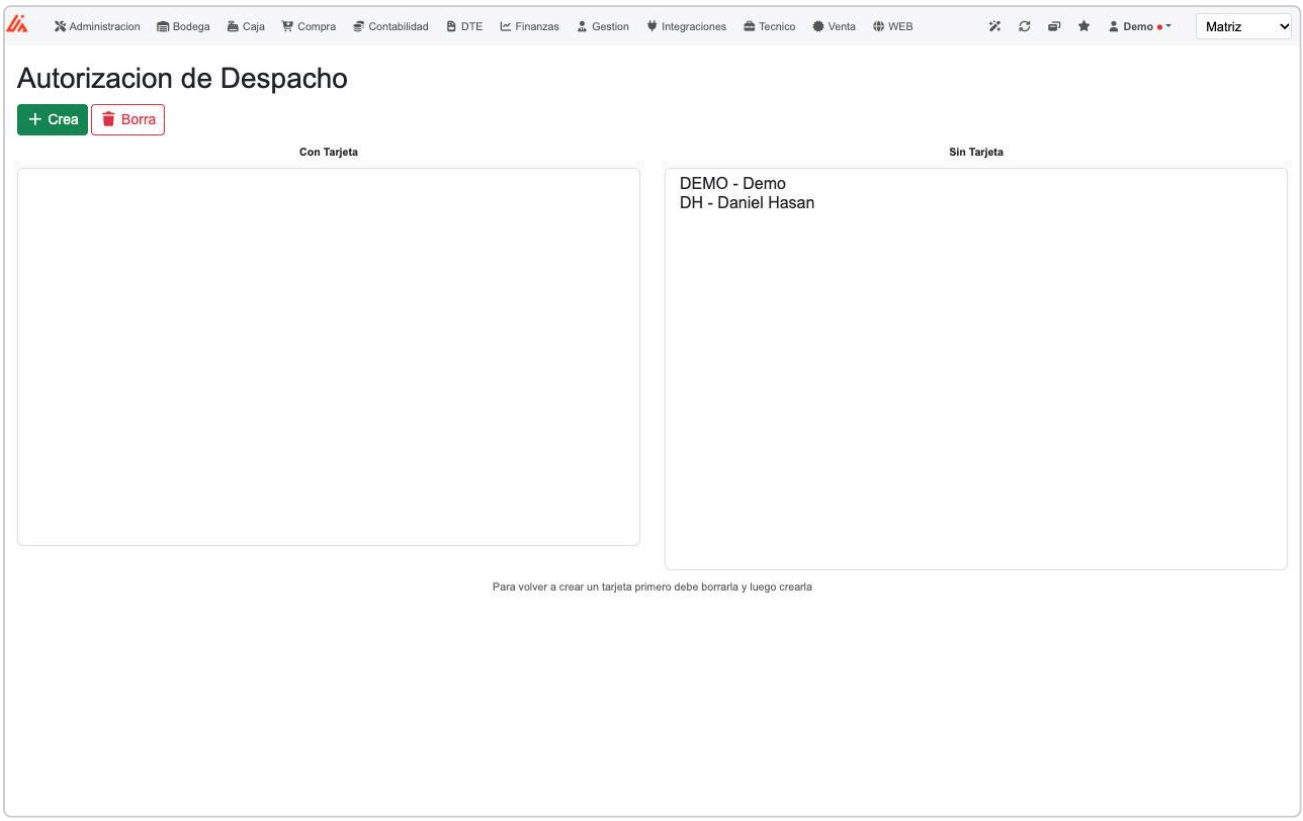
- No tiene **perfiles** ni acceso al sistema interno: entra sólo al portal.
- Su alcance no son sucursales y bodegas, sino el **catálogo**: las marcas y familias que se le habilitan.

- Los usuarios internos se administran en **Usuarios**, y los que compran en la tienda pública, en **Web > Usuario**. Son tres cosas distintas.

Tenga presente

El correo es la vía por la que el usuario recibe su clave y las notificaciones del portal: verifíquelo antes de grabar.

Autorizacion de Despacho



Qué muestra esta pantalla

Las tarjetas de autorización de despacho de los usuarios. La tarjeta es la credencial con que un usuario autoriza la salida de mercadería sin tener que entrar al sistema en el punto de despacho.

A la izquierda están los usuarios que ya tienen tarjeta y a la derecha los que no.

Cómo usarla

- Para asignar una tarjeta: seleccione al usuario en la lista **Sin Tarjeta** y apriete **Crea**.
- Para quitarla: selecciónelo en **Con Tarjeta** y apriete **Borra**.
- Para reemplazar una tarjeta existente (por perdida o robo) primero **bórrela** y después creela de nuevo: no se puede regenerar en un solo paso.

Dónde se usa la tarjeta

En **Bodega > Despacho**: cuando una salida requiere visto bueno, la pantalla pide el **Código Autorización**, que es esta tarjeta. La ingresa quien autoriza — no el bodeguero —, y queda registrado quién se hizo responsable de esa salida.

Con qué se relaciona

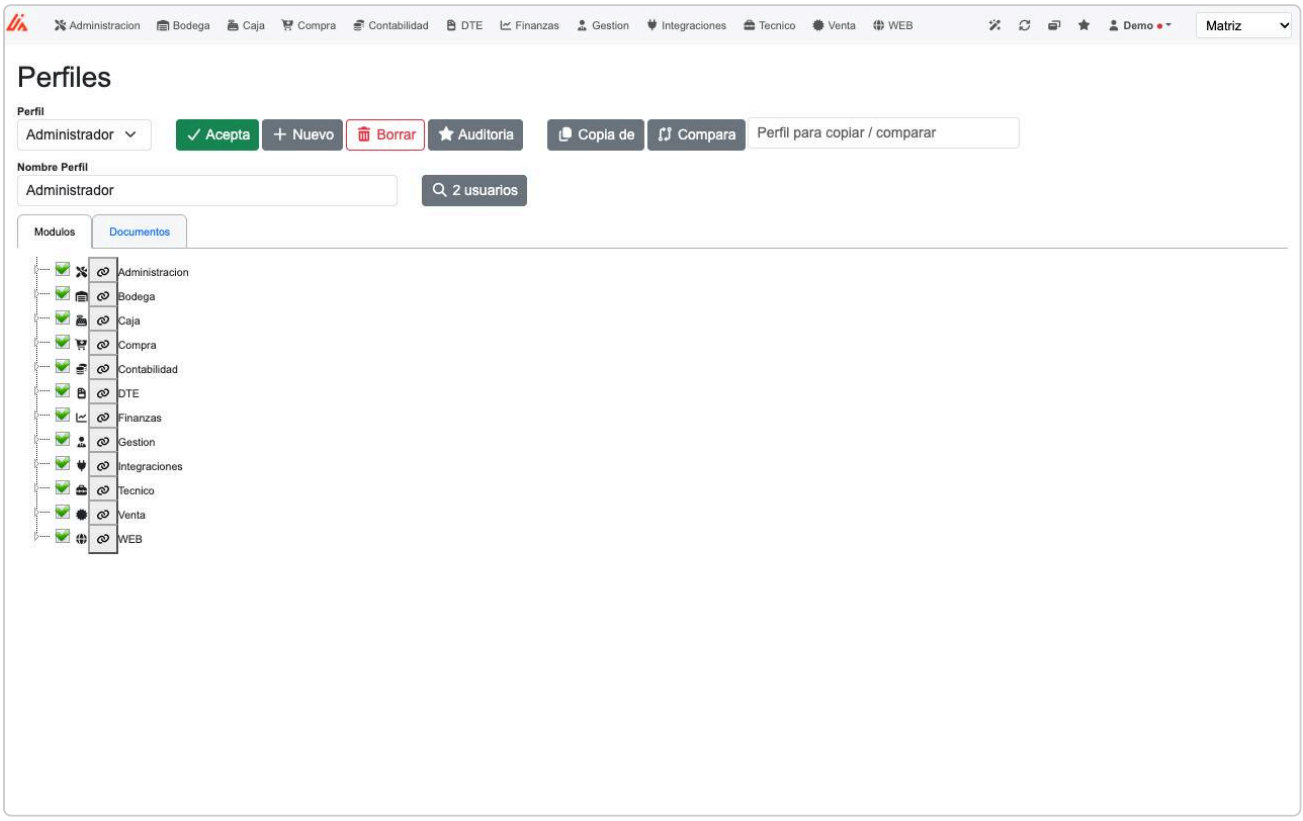
- **Usuarios**: la tarjeta es de una persona. Al desactivar un usuario, acuérdese de borrarle también la tarjeta.

Tenga presente

La tarjeta autoriza despachos: si un usuario deja la empresa o pierde su credencial, bórrela de inmediato.

La guía Dar acceso a un usuario nuevo explica qué más hay que hacer, además de borrar la tarjeta, cuando alguien deja la empresa.

Perfiles



Qué muestra esta pantalla

Los perfiles de acceso: los conjuntos de permisos que después se asignan a los usuarios. Un perfil define a que pantallas se entra, que se puede hacer dentro de cada una y sobre que tipos de documento.

Cómo usarla

- Elija un perfil del combo para editarlo o apriete **Nuevo**.
- Marque en el árbol de **Módulos** las pantallas a las que da acceso. Cada módulo puede tener permisos propios (editar, ver costos, anular, ...) que se marcan por separado.
- En **Documentos** defina que puede hacer el perfil con cada tipo de documento.
- **Acepta** graba, **Borrar** elimina el perfil y **Auditoría** muestra el historial de cambios.

Copiar y comparar

- **Copia de**: trae todos los accesos del perfil que escriba en el buscador del lado (sugiere mientras tipea). Es la forma rápida de crear un perfil parecido a otro.
- **Compara**: abre la comparación lado a lado con el otro perfil, para ver exactamente en que se diferencian.
- El botón con el número de **usuarios** muestra quiénes tienen asignado este perfil. Revíselo antes de modificarlo o borrarlo.

Los tres niveles de acceso

1. **Módulo**: si el perfil ve o no esa entrada del menú. Sin esto, la pantalla no aparece.
2. **Permisos del módulo**: qué se puede hacer dentro (editar, anular, ver costos, modificar...). Cada pantalla trae los suyos, y son los que explican que dos personas vean la misma pantalla con botones distintos.
3. **Documentos**: sobre qué tipos de documento puede operar el perfil. Un usuario puede entrar a la venta y aun así no poder emitir cierto tipo.

El menú y el catálogo de permisos se mantienen solos: cuando se instala una versión nueva, los módulos y permisos que se agregaron aparecen acá sin que nadie los cree. Lo que sí hay que hacer es **marcarlos** en los perfiles que correspondan — un módulo nuevo no queda habilitado para nadie.

Los permisos por tipo de documento

En la pestaña **Documentos** cada tipo de documento tiene dos filas de casillas:

- **Crear**: ingresar documentos de ese tipo.
- **Ver**: abrirlos y listarlos en los reportes de documentos.
- **Modificar**: cambiarles los datos básicos desde el reporte de documentos.
- **Eliminar**: borrarlos desde el reporte. Sólo se puede eliminar un documento que ya está anulado.
- **Paso**: cambiar el paso en que se encuentra el documento.
- **Cerrar**: dar por cerrado un documento que está pendiente, con una observación.
- **Imprimir**: imprimirlo.
- **PDF**: verlo o bajarlo en PDF.
- **Anular** / **Desanular**: sobre documentos **reales**.
- **Anular Pendiente** / **Desanular Pendiente**: sobre documentos **pendientes**.

Un documento **real** es el que ya tiene folio; uno **pendiente** es el que todavía no tiene folio asignado. Por eso un perfil puede anular sus propios borradores sin poder anular una factura ya emitida.

El botón junto al nombre del tipo marca o desmarca todas sus casillas de una vez, y la de cada casilla muestra qué perfiles tienen ese permiso y cuántos usuarios usan cada uno.

"No veo la pantalla" / "no me aparece el botón"

1. Si falta la **pantalla**, es el módulo: revise que algún perfil del usuario lo tenga marcado.
2. Si la pantalla está pero falta un **botón**, es un permiso del módulo.
3. Si el problema es con un **tipo de documento**, está en la pestaña Documentos.
4. Con **Compara**, poniendo al lado el perfil de alguien que sí puede, la diferencia salta a la vista.

Con qué se relaciona

- **Usuarios**: los perfiles se asignan ahí, y un usuario puede tener varios.
- **Asociados** (el botón con el número de usuarios): quiénes se ven afectados por un cambio.
- **Autorizaciones**: quién puede autorizar cada cosa son los permisos del módulo **Finanzas > Autorizaciones**, y quién queda libre de pedirla son los permisos *No Autorización …* de cada pantalla de documento. La guía Autorizaciones dentro de un documento lo explica.

Tenga presente

- Los cambios afectan a todos los usuarios que tengan el perfil, no a uno solo. Si necesita una excepción para una persona, cree un perfil aparte.
- Un usuario puede tener varios perfiles y sus permisos se suman: para quitarle un acceso no basta con sacarlo de un perfil si otro se lo da.
- No borre un perfil con usuarios asignados sin antes reasignarlos.
- El perfil elegido como *Perfil de Administrador* en Parámetros del Sistema (pestaña Departamentos) **no se puede borrar**, y cada vez que se graba un perfil recupera el acceso completo a Parámetros del Sistema, Usuarios, Perfiles, Conectados, los Mantenedores, Familias, Tabulación y Forma de Pago / Caja. Aunque se le desmarquen, vuelven: así la instalación nunca se queda sin quién pueda administrarla.

La guía Dar acceso a un usuario nuevo explica dónde entran los perfiles en el alta de una persona nueva.

Ver Asociados

Qué muestra esta pantalla

Quiénes están asociados a lo que consultó: los usuarios que tienen un perfil determinado, o los perfiles que tienen acceso a un módulo o a un permiso puntual. El título indica sobre que se está preguntando y el listado muestra cada perfil con la cantidad de usuarios que lo usan.

Para qué sirve

- Antes de modificar o eliminar un perfil: saber a cuánta gente va a afectar.
- Para responder quién puede entrar a una pantalla sensible sin revisar perfil por perfil.

Es solo consulta. Use **Cerrar** para volver.

Perfiles Comparación

Qué muestra esta pantalla

La comparación de dos perfiles, módulo por módulo y permiso por permiso. En la primera columna va el árbol de menús con sus permisos; en las otras dos, una **X** cuando ese perfil tiene el acceso.

Cómo leerla

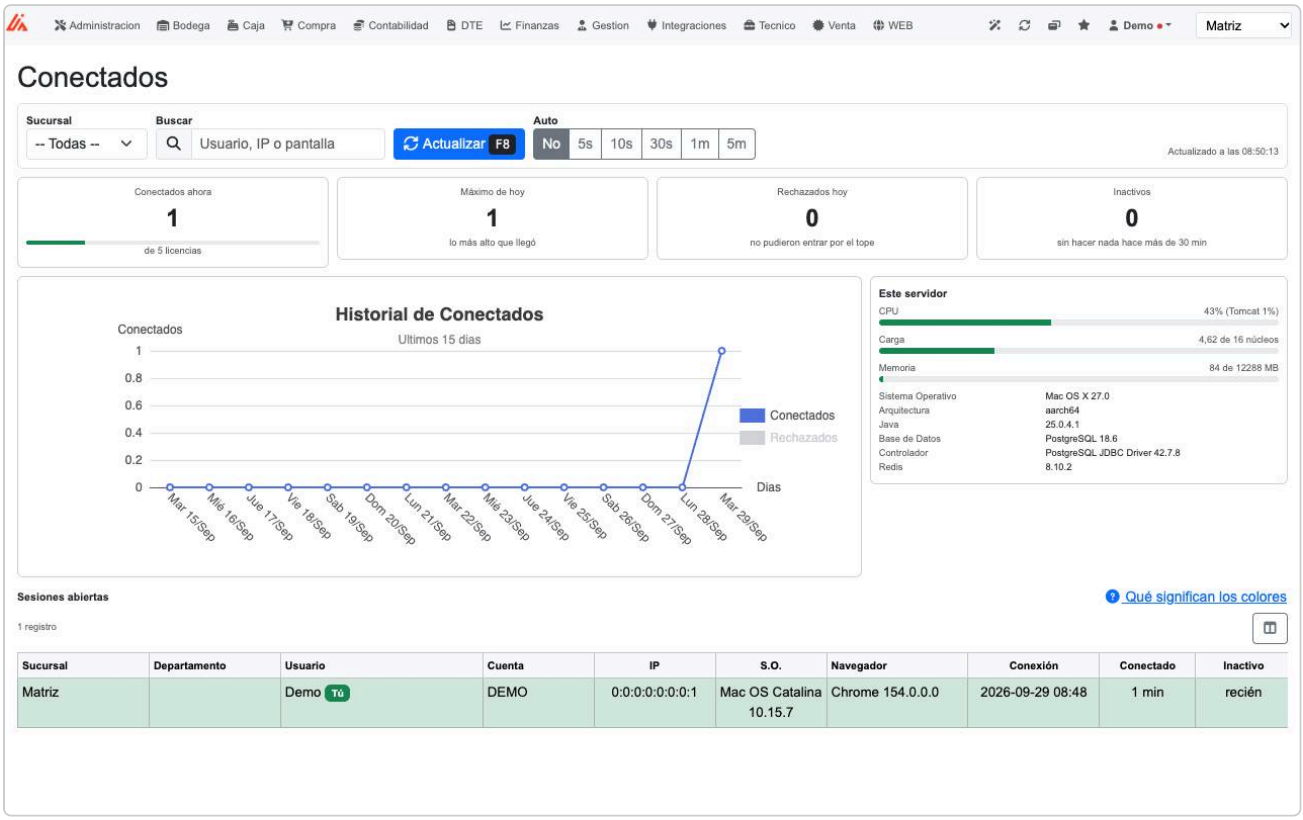
- Las líneas de menú aparecen destacadas y sus permisos van indentados debajo.
- Una fila con X en las dos columnas es un acceso común; con X en una sola, es la diferencia entre ambos perfiles.

Para qué sirve

Para responder "por que este usuario puede y el otro no": se comparan los dos perfiles y la diferencia queda a la vista. También para revisar un perfil nuevo contra uno ya probado antes de asignarlo.

Es una pantalla de solo consulta: los accesos se modifican en *Perfiles*.

Conectados



Qué muestra esta pantalla

Quién está usando el sistema en este momento. Arriba, cuatro números que resumen el día y el gráfico de los últimos 15 días; al lado, los datos del servidor que está atendiendo; abajo, el detalle de cada sesión abierta.

Los cuatro números

Recuadro	Qué indica
Conectados ahora	Sesiones abiertas en este instante. Si su licencia tiene un tope, debajo aparece la barra: verde mientras sobre espacio, amarilla sobre el 80% y roja al llegar al tope
Máximo de hoy	Lo más alto que llegó el número de conectados en el día
Rechazados hoy	Cuántas veces alguien no pudo entrar por estar en el tope de licencias. Si es mayor que cero el recuadro se pinta rojo: se está quedando corto
Inactivos	Sesiones que llevan más de 30 minutos sin hacer nada. Son las candidatas a soltar cuando falta una licencia

El detalle

Columna	Qué indica
Sucursal / Departamento / Usuario	Quién está conectado y desde dónde entró
IP	Desde qué equipo
S.O. / Navegador	Con qué sistema y navegador entró
Conexión / Conectado	Cuándo entró y cuánto lleva dentro
Inactivo	Cuánto lleva sin hacer nada. En negrita cuando pasa de 30 minutos
Pantalla / Demora	En qué pantalla estuvo por última vez y cuánto demoró en cargarse

El botón **Columnas**, arriba a la derecha de la grilla, elige cuáles ver y en qué orden; queda guardado para usted. Ahí están también las que vienen ocultas: Cuenta, Última acción y Válida hasta.

Los colores

El botón **Qué significan los colores**, sobre la grilla, despliega la leyenda: verde es su propia sesión (marcada además con **Tú**), gris una inactiva, y el número amarillo junto a un usuario avisa que tiene más de una sesión abierta a la vez.

Cómo usarla

- Filtre por **Sucursal** si sólo le interesa una. Cuando filtra por sucursal la barra de licencias se apaga: el tope es de toda la instalación y compararlo contra una sucursal no diría nada.
- **Buscar** filtra las sesiones a medida que escribe, por usuario, departamento, IP, navegador o pantalla.
- Si su instalación tiene más de un servidor, en el recuadro **Este servidor** aparecen, bajo **Sesiones por servidor**, los botones para ver las sesiones de uno solo o de **Todos**, con cuántas tiene cada uno.

- **Actualizar** (F8) vuelve a consultar. Los botones de **Auto** dicen cada cuánto lo hace sola la pantalla —**5s**, **10s**, **30s**, **1m** o **5m**—, y en **No** se actualiza sólo cuando usted lo pida. Lo que elija queda recordado para la próxima vez que abra la pantalla en este equipo. A la derecha, al lado de la hora de la última consulta, una barrita muestra cuánto falta para la siguiente. Mientras la pestaña esté escondida el reloj se detiene, y al volver a ella los datos se actualizan de inmediato.
- El botón ➜ de la columna **Cerrar**, al final de cada fila, **cierra esa sesión**, previa confirmación. Úselo con criterio: el usuario pierde lo que esté haciendo sin grabar. Sirve para liberar licencias o soltar una sesión que quedó colgada. La suya no se puede cerrar desde aquí.

Para qué sirve

- Para saber si alguien está dentro antes de una actualización o un reinicio del servidor.
- Para revisar el máximo de usuarios simultáneos del día, que es lo que importa cuando la licencia se mide por conexiones.
- Para detectar sesiones abiertas donde no corresponde: una IP o un horario fuera de lo habitual.

Tenga presente

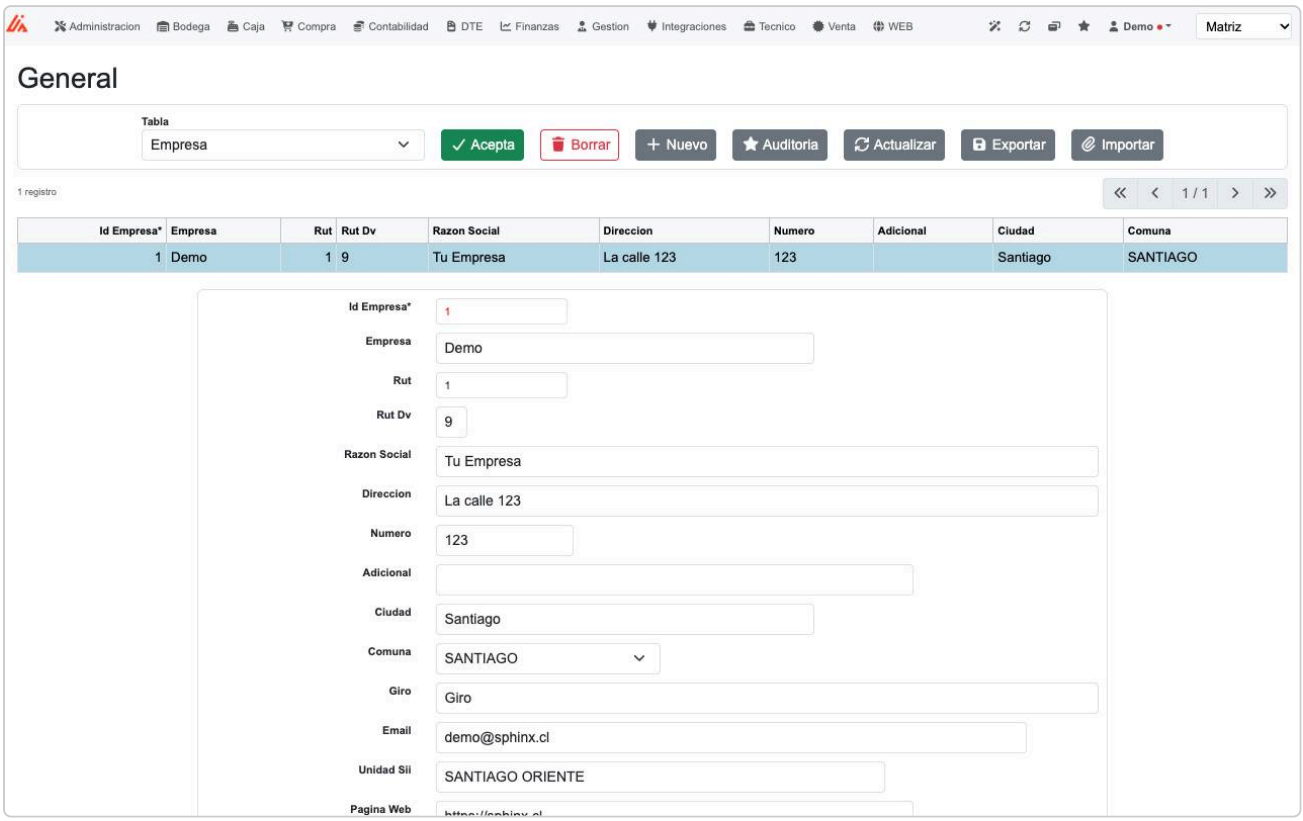
Los datos del servidor —versiones, CPU, carga y memoria— son para soporte. Si alguna de las barras se mantiene en rojo, avísele a soporte antes de que el sistema empiece a ponerse lento.

- **CPU** es cuánto del procesador de la máquina se está usando en este momento, y entre paréntesis, rotulado *Tomcat*, cuánto de eso es el sistema (el resto puede ser la base de datos u otro programa del mismo servidor). El primer valor que se muestra al abrir la pantalla es el promedio desde que partió el servidor; al actualizar ya mide el momento.
- **Carga** es cuántos procesos están usando o esperando el procesador, en promedio del último minuto. Se lee contra los núcleos de la máquina: 4 de 4 significa que está justo en el tope, y más que eso, que hay trabajo haciendo cola.
- **Memoria** es la que está usando el sistema, de la que tiene permitido usar.

La guía Dar acceso a un usuario nuevo explica cómo dar acceso a una persona nueva y cómo quitárselo cuando se va.

Administracion > Mantenedores

General



Esta misma ayuda vale para: Producto, Producto Codigo, Documento, Solicitudes Comex.

Qué muestra esta pantalla

El mantenedor genérico de las tablas básicas del sistema: las listas que alimentan los combos de las demás pantallas (tipos, estados, categorías, clasificaciones y similares). Según por dónde entre al menú, el combo **Tabla** ofrece las tablas de ese grupo (General, Producto, Documento, Solicitudes Comex, ...).

Cómo usarla

1. Elija la **Tabla** que quiere mantener. Abajo se lista su contenido actual.
2. Seleccione una fila para editarla, o apriete **Nuevo** para agregar una. Los campos aparecen en el formulario del pie.
3. **Acepta** graba y **Borrar** elimina el registro seleccionado.

- Los campos de **Sí/No** se eligen en un combo. Si en el registro ese dato está en blanco, el combo muestra **No**, que es lo que vale un dato en blanco; al apretar **Acepta** se graba así.
- Las tablas que llevan imagen —marcas, sucursales, formas de pago y formas de entrega— muestran en el formulario el campo **Foto**, con 🡅 para subirla o cambiarla e 🗑 para eliminarla. La foto nueva se ve de inmediato, tanto en esta pantalla como en el sitio web: no queda la anterior guardada en la memoria del navegador.

Al borrar: a quién le queda lo del borrado

Antes de borrar, el sistema revisa dónde está usado ese registro y se lo muestra: en qué tablas, en cuántos registros, y qué pasaría con ellos. Ahí mismo elige **a quién se le asigna**:

- **-- Ninguno --** es lo de siempre: quedan en blanco los que pueden quedar en blanco, y se borran los que la tabla borra junto con el registro (esos aparecen marcados en rojo).
- Si elige otro registro de la misma tabla, todo lo que apuntaba al que borra pasa a apuntar a ése. Es lo que conviene cuando lo que quiere es unificar dos registros repetidos.

Cuando alguna de las tablas que lo usan **exige** el dato, la opción *Ninguno* no aparece: hay que elegir a quién se le asigna o no se puede borrar.

Al reasignar, si en una tabla el registro de destino ya existía junto al que se borra —un mismo producto con stock en las dos sucursales, un mismo usuario en las dos— se conserva el **del destino**: no se suman ni se duplican.

Los demás botones

- **Actualizar**: vuelve a leer la tabla desde el servidor.
- **Auditoria**: muestra quién modificó qué en esa tabla.
- **Exportar** / **Importar**: bajan y suben el contenido completo de la tabla, para editarlo fuera o replicarlo en otra instalación.
- **Aplica a Voucher...**: aparece solo en *Bancos/Tarjeta de la empresa*. Se usa después de cambiar la cuenta contable de un banco o tarjeta: grabar el cambio sólo afecta lo que se registre de ahí en adelante, y este botón corrige también los vouchers que ya estaban ingresados con la cuenta anterior. Pide confirmación y no se puede deshacer; si un movimiento corregido estaba conciliado en la Conciliación Bancaria, hay que volver a conciliarlo. Es el mismo proceso del botón **Aplicar a Voucher** de **Contabilidad > Parámetros > Tipos y Cuentas**, cuya ayuda lo explica en detalle.

Qué alimenta cada grupo

- **General**: la empresa, las sucursales (con sus zonas y sus listas), las bodegas y sus áreas, los centros de costo, las impresoras, los departamentos, las tarjetas, los bancos y sus plazas, las categorías y subcategorías de clientes y los tipos de gestión.
    - *Sucursales Lista* sólo tiene efecto si está activo el parámetro **Lista de Precios por Sucursal** (Parámetros del Sistema, pestaña Ventas). Con él activo, al vender en una sucursal que tiene listas asignadas acá sólo se ofrecen esas listas, y la primera queda como la de omisión. Una sucursal sin listas asignadas sigue ofreciendo todas.
- **Producto**: listas de precio, marcas, clasificaciones de familia y de producto, unidades de medida, diseños y el factor de precio mayorista — todo lo que pide la ficha de producto. La guía Carga inicial del catálogo explica en qué orden se cargan.
- **Documento**: formas de pago y de entrega, transportes externos, choferes y camiones, clasificaciones y motivos de documento, pasos de documento, de dónde proviene un documento, servicios para compras, y las cuentas propias de la empresa (*Bancos/Tarjeta de la empresa*), que son las que ofrecen la caja, los depósitos y la conciliación bancaria.

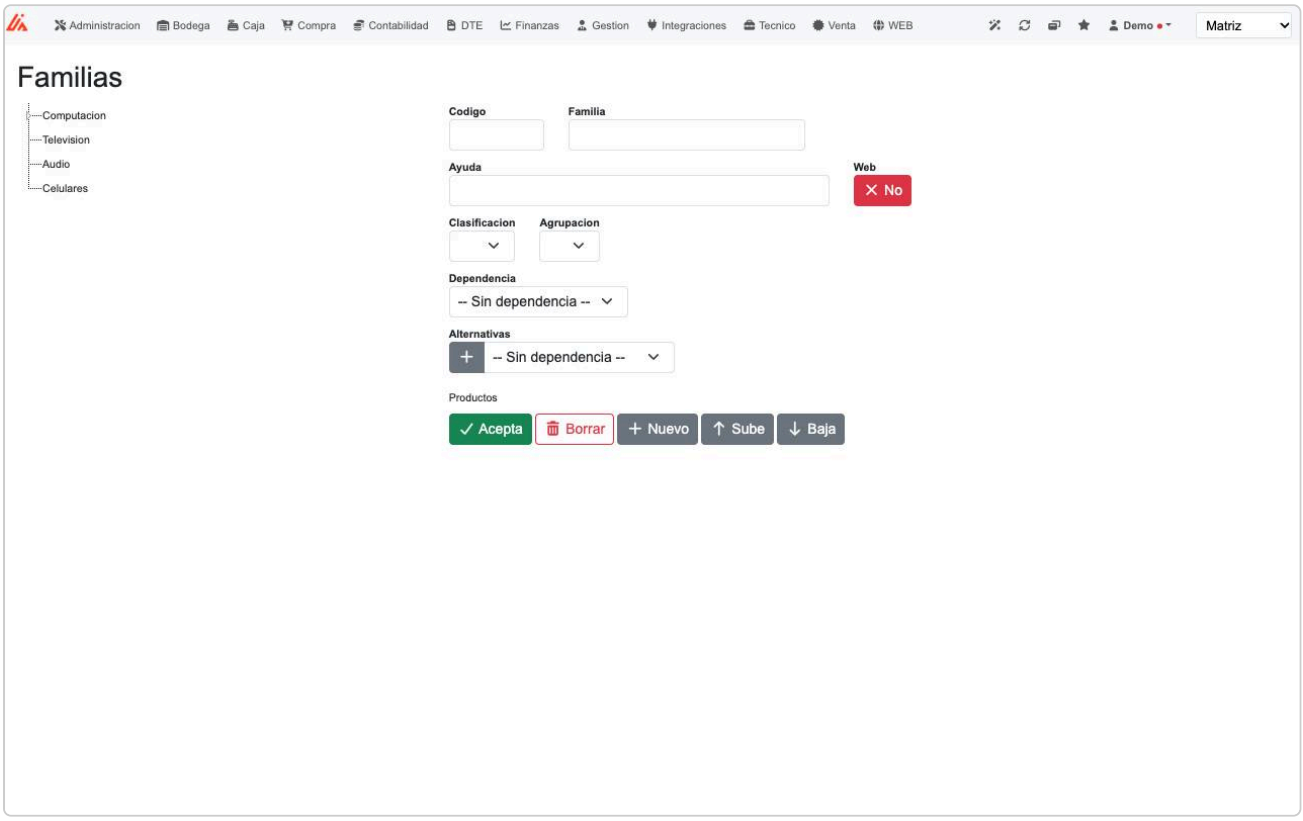
Regla general: si un combo de otra pantalla aparece vacío o le falta una opción, lo que falta se crea acá.

Tenga presente

- Son tablas base: si algo dejó de usarse, prefiera desactivarlo cuando la tabla lo permita, en vez de borrarlo.
- Lo que cambie aquí se ve de inmediato en los combos del resto del sistema, para todos los usuarios.
- Cambiar el nombre de un registro (una bodega, una sucursal, un banco) no altera su historia: los documentos y movimientos pasados siguen ligados a él y muestran el nombre nuevo. No lo borre para crearlo de nuevo.

En qué orden se configuran estas tablas en una instalación nueva lo dice la guía Primeros pasos de una empresa nueva; cómo se usan las listas de precio, la guía Los precios.

Familias



Qué muestra esta pantalla

El árbol de familias de productos: cómo se clasifica el catálogo. A la izquierda está la estructura completa; a la derecha, los datos de la familia que tenga seleccionada.

Cómo usarla

- Elija una familia en el árbol para editarla, o apriete **Nuevo** para crear una debajo de la que esté marcada.
- **Acepta** graba, **Borrar** elimina la familia y **Sube** / **Baja** cambian su orden entre sus hermanas.
- El árbol también admite arrastrar una familia para moverla de lugar.

Los datos de la familia

- **Código** y **Familia**: identificador y nombre visible.

- **Ayuda**: texto descriptivo de apoyo.
- **Web**: si la familia se publica en el sitio de venta.
- **Clasificación** y **Agrupación**: agrupaciones superiores usadas para informes.
- **Dependencia**: de que familia cuelga. Es lo que define su lugar en el árbol.
- **Alternativas**: familias adicionales bajo las que también aparece. Agréguelas con **+**; sirven para que un producto se encuentre por más de un camino sin duplicarlo.
- **Productos**: cuántos productos hay hoy en la familia seleccionada.

Dónde se usa la familia

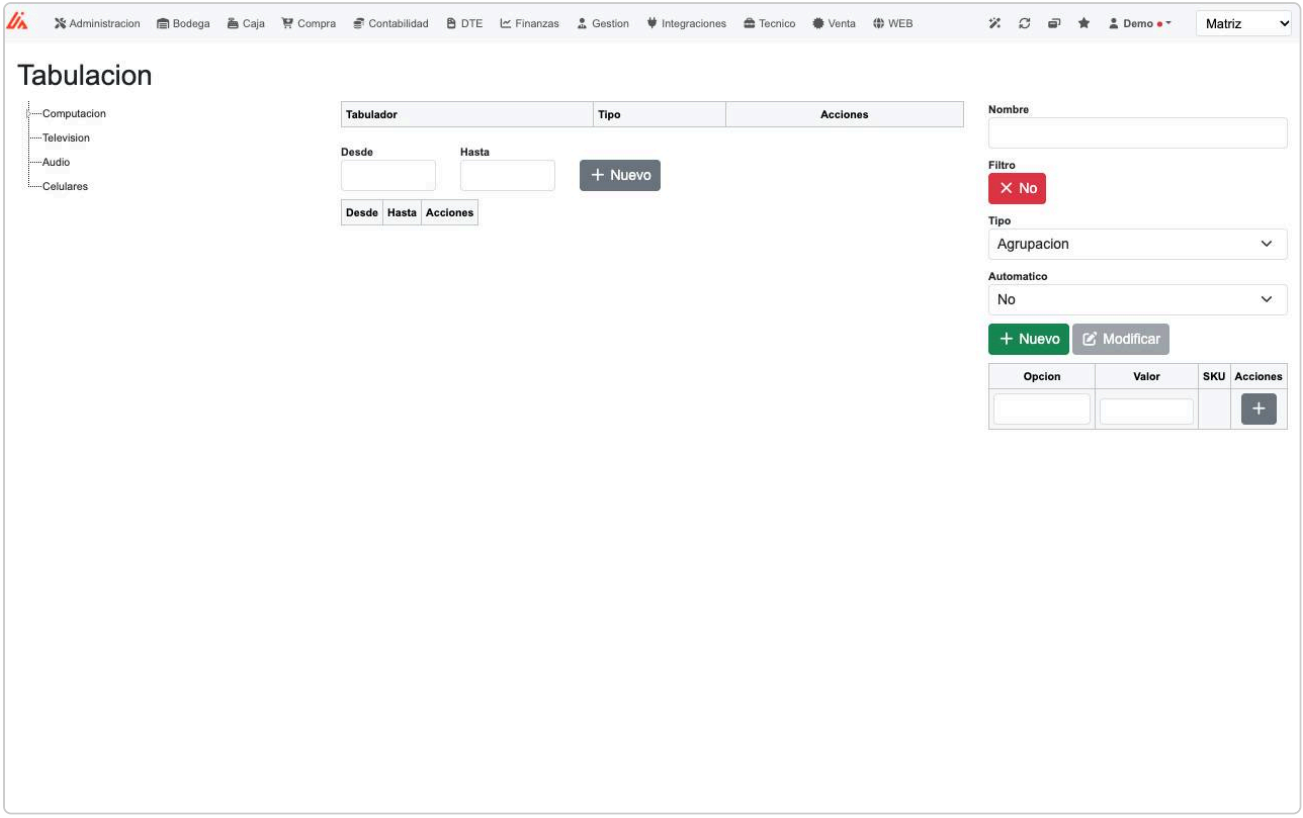
- **Productos**: es **obligatoria** al crear un producto, y define qué tabuladores le corresponden.
- **Web**: con la marca *Web*, la familia arma el menú de navegación de la tienda.
- **Informes**: casi todos los reportes de venta, stock e inventario permiten agrupar o filtrar por familia.
- **Tabulación**: los atributos con que se filtra el catálogo se definen por familia, en **Administración > Mantenedores > Tabulación**.

Las familias son el primer paso de la guía Carga inicial del catálogo.

Tenga presente

- Mover una familia de lugar en el árbol reordena el catálogo y el menú de la tienda para todos: revise antes qué cuelga de ella. Cambiar un producto de familia cambia además sus tabuladores.
- La familia ordena todo el catálogo: mover una rama cambia cómo buscan los vendedores y cómo salen los informes por familia.
- No se puede borrar una familia que tenga productos o familias colgando; muévalos antes.

Tabulacion



Qué muestra esta pantalla

Los tabuladores de cada familia: los atributos con que se describen y se filtran los productos de esa familia (talla, color, capacidad, potencia, lo que corresponda al rubro). Elija una familia en el árbol de la izquierda y defina sus tabuladores.

Las tres zonas

- **Árbol de familias** (izquierda): sobre que familia está trabajando.
- **Tabulador** (centro, arriba): los atributos ya definidos para esa familia, con sus acciones para ordenarlos, editarlos o eliminarlos.
- **Rangos** (centro, abajo): para los tabuladores numéricos, los tramos **Desde** / **Hasta** con que se agrupan los valores (por ejemplo, de 0 a 100). Se agregan con **Nuevo**.
- **Definición** (derecha): los datos del tabulador y sus opciones.

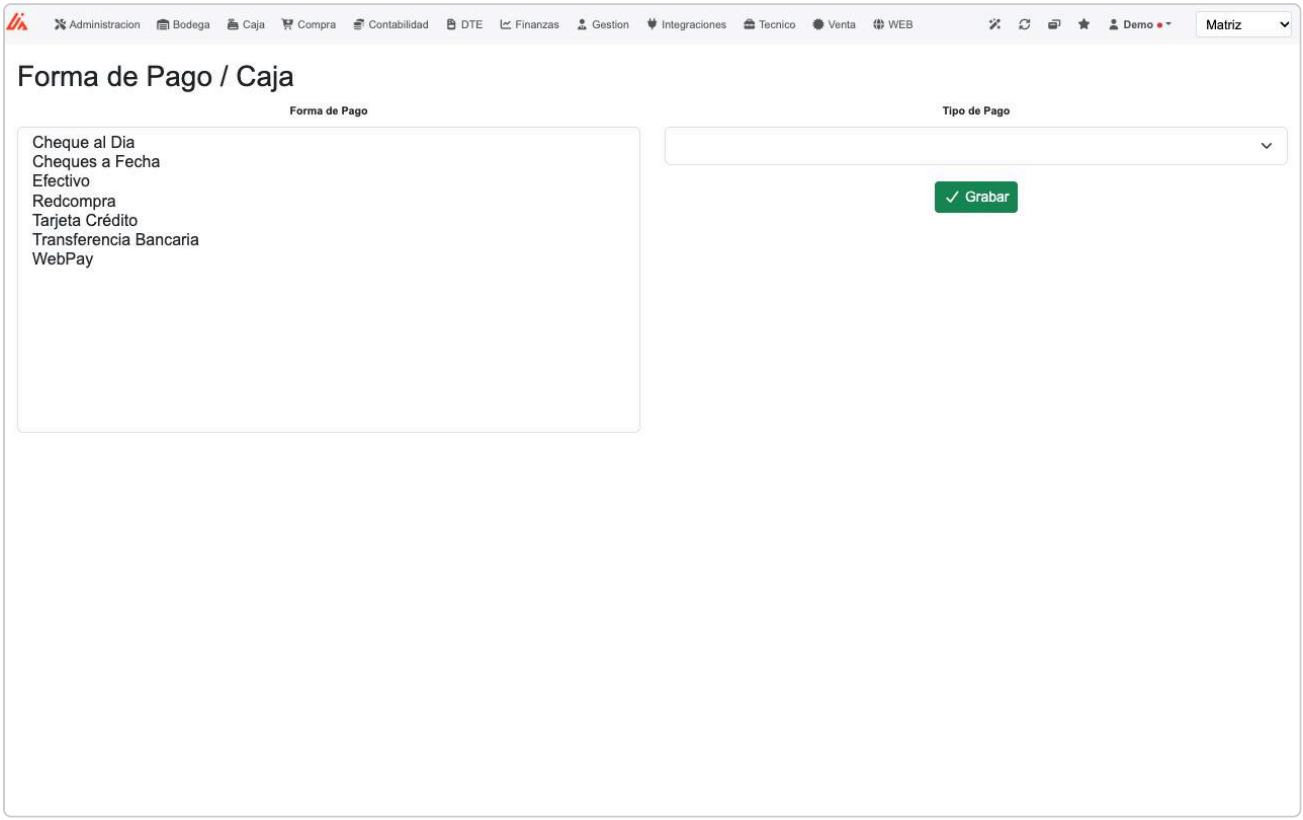
Definir un tabulador

- **Nombre**: cómo se llama el atributo.
- **Filtro**: en *Si* se puede filtrar por el en las búsquedas.
- **Tipo**: que clase de dato es; determina si corresponde usar opciones o rangos.
- **Automático**: si el sistema lo completa solo a partir del producto.
- **Nuevo** crea el tabulador y **Modificar** actualiza el que tiene seleccionado.
- En la tabla de abajo se agregan las **Opciones** del tabulador, con su **Valor** y su **SKU** cuando corresponde.

Tenga presente

Los tabuladores ordenan la ficha del producto y la búsqueda del catálogo, en el sistema y en la web. Cambiar o borrar uno afecta a todos los productos de la familia que ya lo tenían cargado.

Forma de Pago / Caja



Qué muestra esta pantalla

Qué tipos de pago de caja acepta cada forma de pago. La forma de pago es cómo se pacta la venta (contado, crédito, transferencia, ...); el tipo de pago es con que se recibe efectivamente el dinero en caja.

Cómo usarla

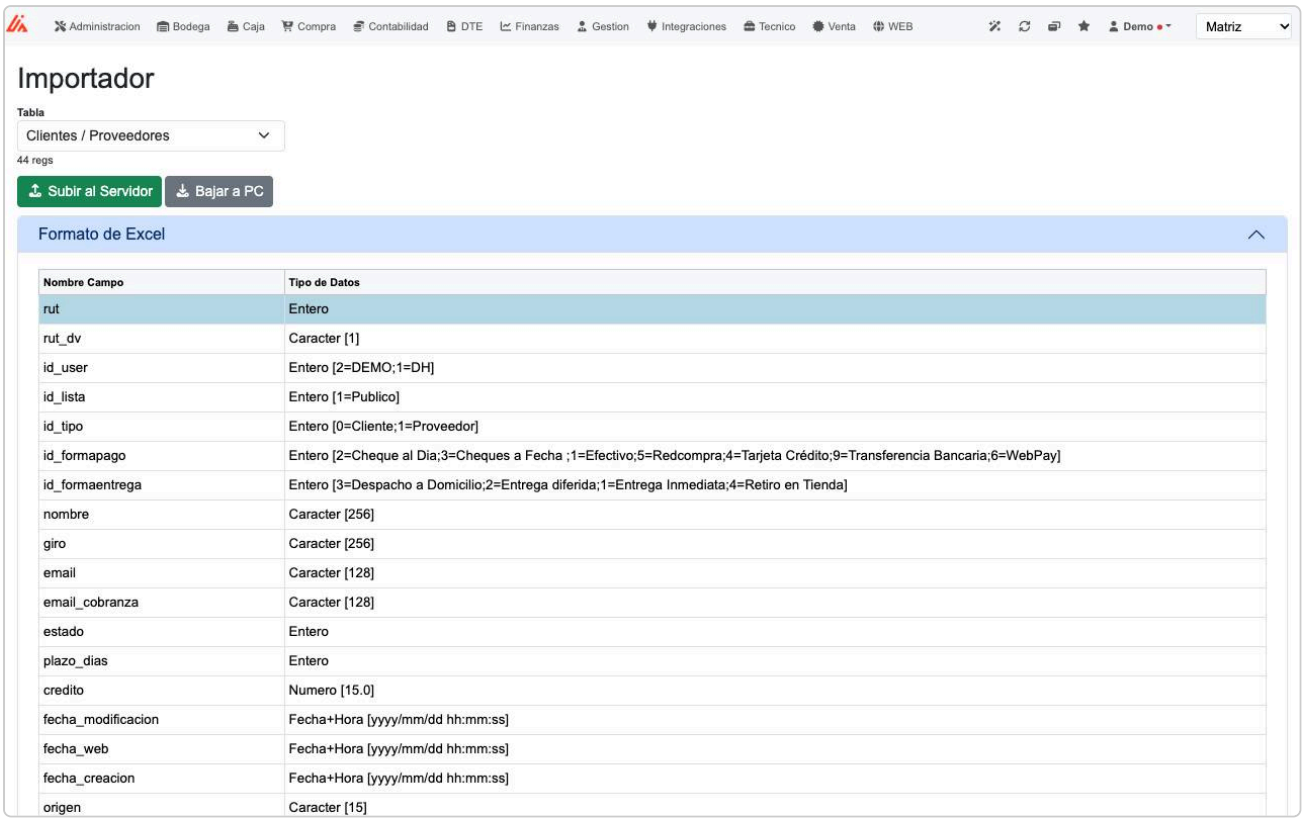
1. Seleccione una **Forma de Pago** en la lista de la izquierda.
2. En **Tipo de Pago**, a la derecha, marque todos los que quiera habilitar para esa forma de pago. Es selección multiple.
3. Apriete **Grabar**.

Tenga presente

- Es lo que habilita o bloquea las opciones que ve el cajero al cerrar una venta: si falta un tipo de pago, el cajero no puede recibirlo.
- Los cambios son por forma de pago: repita el procedimiento para cada una que necesite ajustar.

Cómo se cobra en caja lo que se vendió a crédito se explica en la guía Cobranza y crédito.

Importador



Nombre Campo	Tipo de Datos
rut	Entero
rut_dv	Caracter [1]
id_user	Entero [2=DEMO;1=DH]
id_lista	Entero [1=Publico]
id_tipo	Entero [0=Cliente;1=Proveedor]
id_formapago	Entero [2=Cheque al Dia;3=Cheques a Fecha ;1=Efectivo;5=Redcompra;4=Tarjeta Crédito;9=Transferencia Bancaria;6=WebPay]
id_formaentrega	Entero [3=Despacho a Domicilio;2=Entrega diferida;1=Entrega Inmediata;4=Retiro en Tienda]
nombre	Caracter [256]
giro	Caracter [256]
email	Caracter [128]
email_cobranza	Caracter [128]
estado	Entero
plazo_dias	Entero
credito	Numero [15.0]
fecha_modificacion	Fecha+Hora [yyyy/mm/dd hh:mm:ss]
fecha_web	Fecha+Hora [yyyy/mm/dd hh:mm:ss]
fecha_creacion	Fecha+Hora [yyyy/mm/dd hh:mm:ss]
origen	Caracter [15]

Qué muestra esta pantalla

El importador de tablas: permite cargar de una vez, desde una planilla Excel, el contenido de las tablas del sistema que admiten carga masiva (las que aparecen en el combo **Tabla**).

Cómo se usa

1. Elija la **Tabla** que quiere cargar. Al lado se le indica cuántos registros tiene hoy.
2. Apriete **Bajar a PC**. Se descarga un Excel con el contenido actual de esa tabla y, sobre todo, con las columnas en el orden exacto que el importador espera.
3. Edite ese Excel: corrija, agregue o complete filas. No cambie el orden ni los títulos de las columnas.
4. Apriete **Subir al Servidor** y elija el archivo. Se aceptan **.xls** y **.xlsx**.
5. Revise el panel **Log**: ahí queda el detalle de lo que se proceso y de las filas con problemas.

Formato de Excel

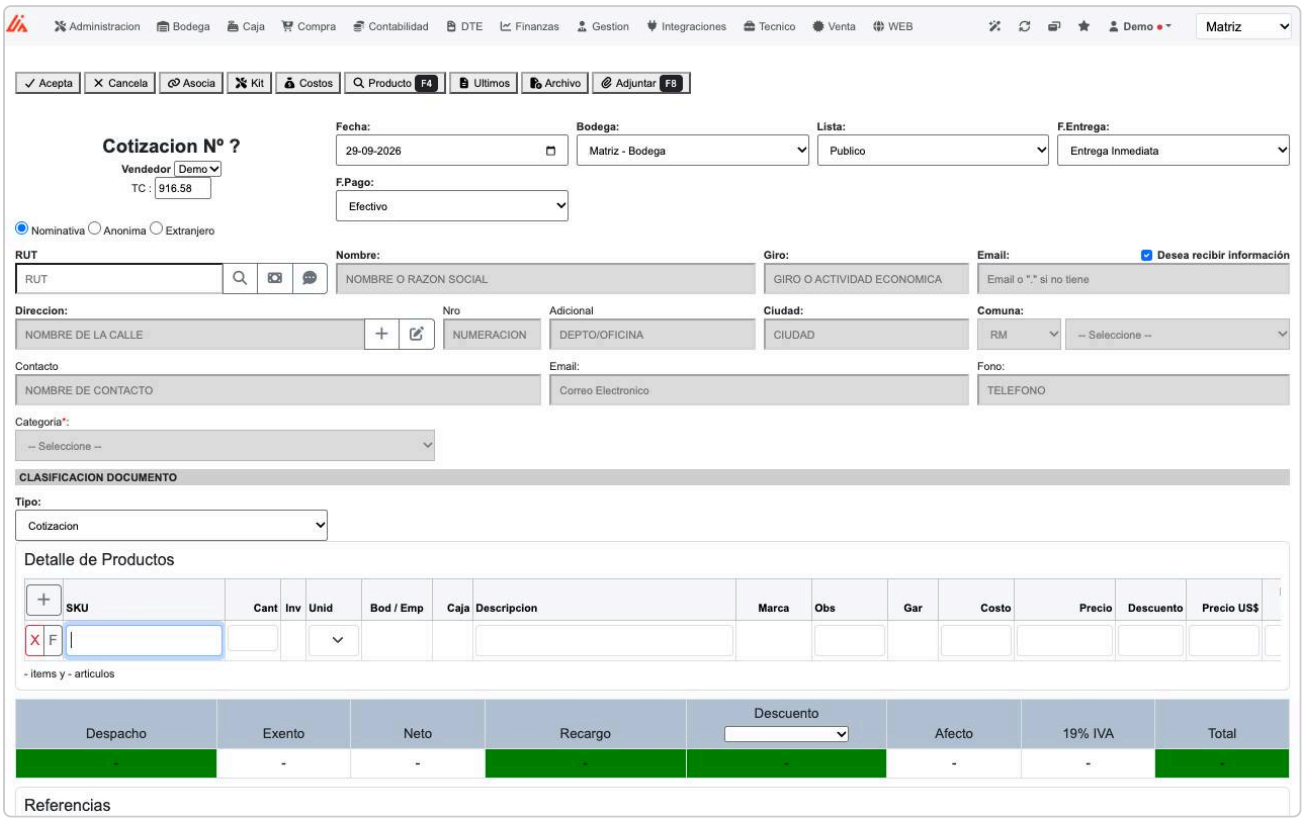
El panel **Formato de Excel** lista las columnas de la tabla elegida con su tipo y largo. Úselo como referencia mientras arma la planilla: un dato más largo que el permitido, o de otro tipo, hace fallar esa fila.

Tenga presente

- Es una carga masiva sobre tablas base del sistema: pruebe primero con pocas filas y revise el resultado antes de subir el archivo completo.
- Bajar el Excel antes de editar es la forma segura de no equivocarse en el formato; armar la planilla desde cero es la causa más común de errores.
- Si el proceso demora, no cierre la pantalla: la carga va informando su avance.

Venta

Cotizacion



Esta misma ayuda vale para: Nota Pedido, Factura Electronica, Factura Electronica Exenta, Factura Compra Electronica, Liquidacion Factura Electronica, Factura Exportacion Electronica, Factura, Boleta Electronica, Boleta Pago Electronica, Boleta Exenta Electronica, Pre-Boleta, Boleta, Nota Credito Electronica, Nota Credito Exportacion Electronica, Nota Credito, Nota Debito Electronica, Nota Debito Exportacion Electronica, Nota Debito, Guia Despacho Electronica, Guia Despacho.

Qué muestra esta pantalla

La emisión de un documento de venta: cotización, nota de pedido, factura, boleta, guía de despacho, nota de crédito o nota de débito. Todas comparten esta misma pantalla; lo que cambia de una a otra son los campos que se piden y lo que el documento hace después (mover stock, dejar deuda en la cuenta corriente del cliente, informarse al SII).

De arriba hacia abajo: la identificación (tipo y número, vendedor, fecha, bodega y lista de precios), los datos del cliente, el detalle de productos, los totales y las observaciones.

Cómo emitir el documento

1. Escriba el **rut** del cliente y salga del campo con Enter o Tab: se cargan sus datos. Con la lupa lo busca por nombre. En una boleta, una cotización o una factura, arriba se elige primero qué clase de cliente es (ver *Nominativa, Anónima o Extranjero*).
2. Revise **Fecha**, **Bodega** y **Lista**: la bodega decide de dónde sale el stock y la lista, con qué precios se valoriza el detalle. Cambiar la lista después recalcula las líneas ya cargadas.
3. Complete **F.Entrega** y **F.Pago** cuando el tipo de documento las pida.

4. Cargue el detalle (ver abajo).
5. Escriba las **observaciones** si corresponde: son las que salen impresas en el documento.
6. Apriete **Acepta**. El documento se graba y se abre en el visor, desde donde se imprime o se envía por correo; la pantalla queda en blanco para el siguiente. Si toma el folio en ese momento o al imprimirse depende del tipo de documento (ver *El folio*).

Cancela descarta lo que hay en pantalla y parte de nuevo. Nada de lo que se ve queda grabado hasta apretar **Acepta**.

El detalle

- Escriba el código del producto en la columna **SKU**: se completan descripción, precio y unidades. Si no lo sabe, use **Producto** F4 para buscarlo por nombre, familia o marca.
- Si el código es de un **Kit** (flexible), en vez del kit bajan sus componentes, cada uno con su precio, y es el stock de cada uno el que se descuenta. Un **Kit Fijo** baja como una sola línea, salvo que esté activo el parámetro *Kits Fijo Detalle Producto*.
- Los campos que se editan son **Cant**, **Precio** y **Descuento**; el total de la línea y los totales del pie se recalculan solos. La columna **Inv** marca con (+) o (-) si la línea mueve inventario.
- El botón **+** sobre la tabla agrega una línea, y Enter al final de la última también.
- F2 agrega un **producto temporal**: una línea de descripción libre para lo que todavía no está en el catálogo. Solo está disponible si el tipo de documento lo permite.
- Que columnas aparecen (costo, marca, ubicación, garantía, precio en dólares, observación por línea) depende del tipo de documento y de los permisos de su perfil.

Los botones de la barra

- **Producto** F4: busca un producto y lo agrega al detalle.
- **Serie**: pistolea una serie y trae el producto que la tiene.
- **Asocia**: trae documentos anteriores del mismo cliente y copia su detalle. Es la forma de facturar una cotización o una nota de pedido, o de hacer una nota de crédito sobre una factura.
- **Kit**: elige un kit y lo baja al detalle. Un **Kit** (flexible) baja como sus componentes, cada uno con su precio y su stock. Un **Kit Fijo** baja como una sola línea, la del kit ya armado, y descuenta el stock del kit y no el de sus componentes.
- **Promo**: aplica las promociones vigentes para ese cliente, bodega y lista.
- **Archivo**: carga el detalle completo desde un archivo, en vez de escribirlo línea por línea.
- **Últimos**: muestra los últimos documentos emitidos de este tipo.
- **Costos**: informa el costo del documento, la utilidad y el margen. Requiere el permiso de ver costos.
- **Adjuntar** F8: adjunta archivos o una foto al documento.
- **Solicitar**: manda a bodega la solicitud para que preparen los productos del detalle.

La barra muestra solo los botones que corresponden al tipo de documento y a los permisos de su perfil, así que no siempre están todos.

Nominativa, Anónima o Extranjero

En una boleta o una cotización nueva, sobre los datos del cliente se elige:

- **Nominativa**: a nombre de un cliente con su RUT. Una boleta anónima no se puede cambiar después por factura, y para anularla con nota de crédito el sistema pide el RUT del cliente real.

- **Anónima**: sin identificar al cliente. El sistema pone el RUT 66.666.666-6 y el nombre ANONIMO, y esconde dirección, giro y contacto. Las reglas de crédito y de documento repetido no se revisan.
- **Extranjero**: un cliente sin RUT chileno. El sistema pone el RUT 55.555.555-5 y pide su **ID Extranjero** y su **Nacionalidad**.

En una factura se elige entre **Nominativa** y **Extranjero**, y en las sucursales de una comuna turística aparece además **Turística**.

Referencias

Bajo el detalle está la tabla **Referencias**, para citar otros documentos en el que se está emitiendo. Cada fila lleva **Fecha**, **Tipo**, **Folio** y **Razón de la Referencia**; se agrega una con el botón de la tabla y se quita con el de su fila. El caso más común es la **orden de compra del cliente**: tipo **801 - ORDEN DE COMPRA** con el número de su OC, que así queda impresa e informada en la factura. Si ya existe otro documento del mismo tipo para el mismo cliente con esa misma orden de compra, el documento pide autorización (*Documento con OC repetida*).

Los totales

La fila de totales se calcula sola a partir del detalle. Las celdas que aparecen **resaltadas** se pueden apretar para intervenir el cálculo: **Despacho**, **Recargo**, **Descuento** global, el **IVA** y el **Total**. Cada una necesita su propio permiso, y por eso una misma pantalla puede tener celdas editables para un usuario y no para otro.

Cuándo el documento queda esperando autorización

Al grabar, el sistema revisa las reglas del negocio. Si alguna se gatilla y su perfil no la tiene liberada, el documento no se emite todavía sino que sale una solicitud de autorización. Cada regla se libera con un permiso *No Autorización* … del perfil, en este documento:

- *Fuera de Lista*: se vende un producto que no está en la lista de precios.
- *Crédito*: el documento hace que el cliente exceda su crédito.
- *Stock*: no hay stock suficiente para lo que se vende.
- *Descuentos* y *Recargo*: se aplica un descuento o un recargo mayor al permitido.
- *Margen*: el margen de la venta queda bajo el mínimo definido en Parámetros del Sistema.
- *Documento Repetido*: el mismo cliente ya tiene hoy un documento de este tipo por el mismo total.
- *Documento con OC repetida*: ya hay otro documento de este tipo para el mismo cliente con la misma orden de compra en las referencias.
- *para Forma Pago Restringida*: se usa una forma de pago que requiere autorización.
- *para cambio de Nombre de Cliente*: se cambia el nombre de un cliente ya registrado.
- *para Clasificaciones de Documento*: se elige una clasificación restringida.
- *para Entrega en otra Bodega*: la entrega se hace desde otra bodega.
- *Reimpresion* y *para imprimir sin Pago*: se aplican al imprimir un documento que ya se imprimió (si la instalación controla la reimpresión), o un pre-documento que todavía no está pagado.
- En las notas de crédito y débito: *Crear* (emitir la nota) y, en la nota de crédito, *Iva Fuera de Plazo* (la nota se emite más de seis meses después del documento). Si está activa la segunda autorización para notas de crédito y débito, existen además las variantes *2da*.

Qué pasa con la solicitud:

- Si el autorizador aprueba en el momento, el documento se graba y sigue el curso normal.
- Si queda pendiente, la pantalla se limpia y el documento espera; se sigue desde **Finanzas > Autorizaciones**.

El folio

Cuándo toma folio el documento lo define su **tipo de folio**, en **Administración > Documentos > Folios**:

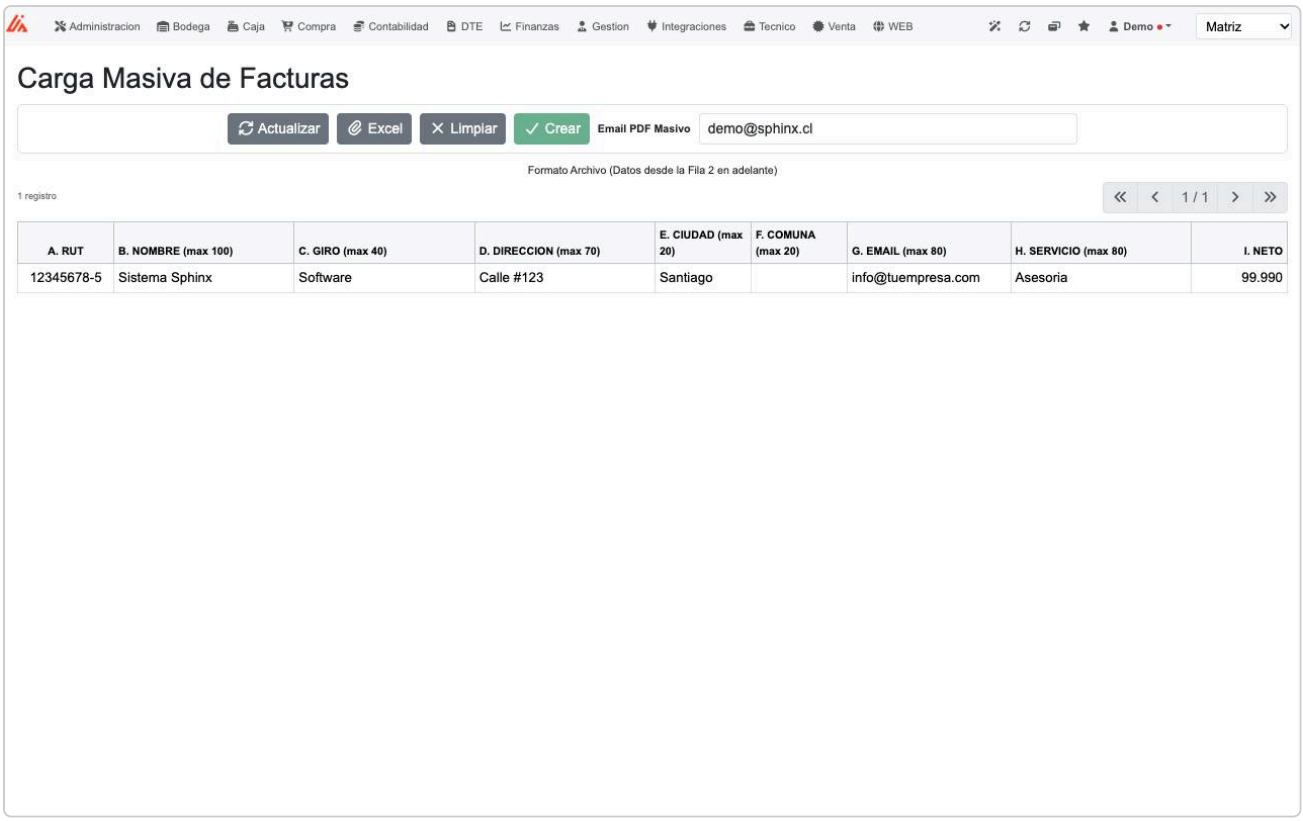
- **al Crear**: el documento toma folio al apretar **Acepta**.
- **al Imprimir**: al apretar **Acepta** queda como un **pre-documento**, pendiente y sin folio. Espera en **Caja > Documentos** (casilla *Pendiente*), donde se cobra, y toma folio —y la fecha del día— recién cuando se imprime. Mientras no tenga folio se le puede cambiar la forma de pago, el descuento o pasarlo de boleta a factura con el botón **Cambio** del visor, si tiene acceso a Caja > Documentos.
- **Manual**: el folio se escribe a mano. Sólo existe para documentos que no son electrónicos.

Hasta que el documento toma folio, el número que se muestra es sólo referencia.

Tenga presente

- La guía El ciclo de una venta explica el recorrido de la cotización a la nota de crédito y qué hace cada documento con el stock, y la guía Entrega desde otra bodega, qué pasa cuando la forma de entrega es **Otra Bodega**.
- La factura de una guía de despacho del mes anterior hecha hasta el día 10 queda con fecha del último día del mes de la guía, y una factura no puede mezclar guías de dos meses. El plazo y la fecha están explicados en la guía Facturar guías de despacho.
- Un documento pendiente (sin folio) que nadie imprime se anula solo pasado el *Plazo anular automáticamente* de Parámetros del Sistema, en horas.
- Un documento electrónico grabado no se corrige: se anula o se emite la nota de crédito que corresponda.
- Cambiar el cliente después de cargar el detalle puede cambiar precios y descuentos, porque dependen de su lista y sus convenios.

Carga Masiva de Facturas



Qué muestra esta pantalla

La emisión masiva de documentos de venta a partir de un archivo, con envío del PDF por correo.

Cómo usarla

1. **Adjuntar** carga el archivo con los documentos a emitir.
2. Revise lo cargado en pantalla; **Actualizar** vuelve a validarlo y **Limpiar** descarta todo.
3. Indique el **Email PDF Masivo** al que se manda el consolidado.
4. Apriete **Crear** para emitir.

Qué hace falta

- Los **clientes** y **productos** del archivo ya creados: una línea que apunte a algo que no existe queda como error.
- **Folios disponibles** del tipo de documento y la facturación electrónica operativa (certificado vigente y CAF con folios en **DTE > Timbraje Electrónico**).

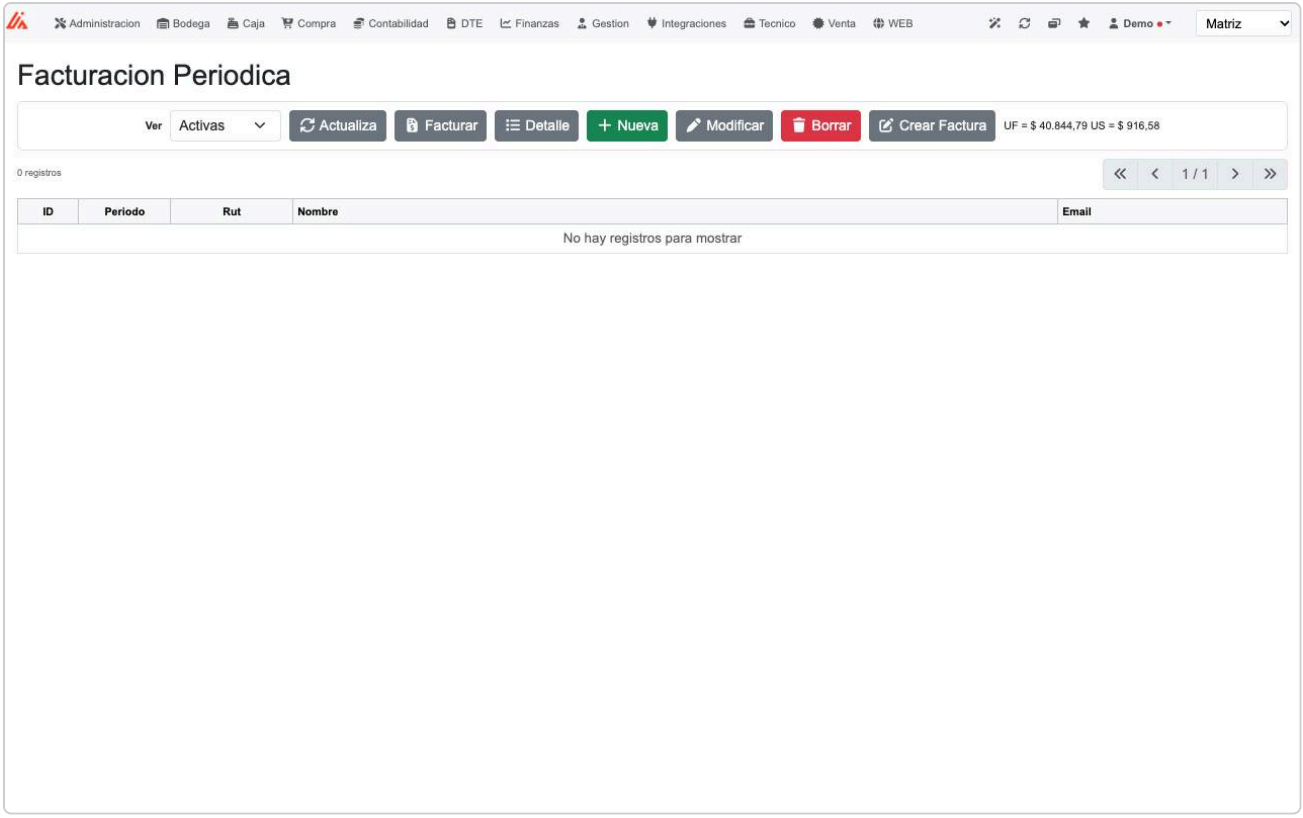
Con qué se relaciona

- **DTE > Estado de Documentos**: después de una emisión masiva conviene revisar ahí que el SII los haya aceptado todos.

Tenga presente

Crear emite documentos tributarios reales, uno por línea del archivo: revise el contenido antes de ejecutar, porque corregir después significa una nota de crédito por cada uno.

Facturacion Periodica



Qué muestra esta pantalla

Las ventas periódicas: los contratos o servicios que se facturan cada período de forma automática (arriendos, mantenciones, suscripciones).

Cómo usarla

La tabla lista las ventas periódicas con su **ID**, **Periodo**, **Rut**, **Nombre** y **Email** del cliente, de a 20 por página. Junto a los botones se ven, como referencia, los valores vigentes de la **UF** y del dólar (**US**).

- **Ver** filtra entre *Activas*, *Inactivas* o *Todas*; al cambiarlo la tabla se actualiza sola. **Actualiza** vuelve a consultar.
- **Nueva** crea una venta periódica, **Modificar** edita la seleccionada y **Borrar** la elimina.
- **Detalle** muestra los productos y montos que se facturan en la seleccionada.
- **Facturar** abre la emisión de los documentos del período.
- **Crear Factura** abre, en una pestaña nueva, una factura en blanco con el cliente de la fila seleccionada ya puesto, para facturarle algo fuera de la corrida. Si su perfil no tiene acceso a la pantalla de la factura, el botón lo avisa.

Al volver de **Detalle**, **Modificar**, **Borrar** o **Facturar**, la tabla se queda en la misma página y con la misma fila seleccionada, así que puede seguir revisando desde donde iba.

Qué hace falta

- El **cliente** creado, con su condición de pago y su correo si la factura se le va a enviar.
- Los **productos o servicios** que se cobran, creados en el catálogo: la periódica se arma con productos, no con texto libre.

- **Folios disponibles** del tipo de documento que se emite. Al facturar se emiten documentos tributarios reales, así que corre todo lo de la facturación electrónica: certificado vigente y CAF con folios.

Con qué se relaciona

- **Facturar**: emite los documentos del período y los envía por correo al cliente. Desde ahí en adelante son documentos normales.
- **DTE > Estado de Documentos**: para confirmar que el SII aceptó lo emitido en la corrida.
- **Finanzas**: cada factura emitida genera la deuda del cliente en su cuenta corriente.

Tenga presente

Una periódica que deja de corresponder debe pasarse a *inactiva*, no borrarse: así se conserva su historia. Antes de facturar, revise que las activas sean las que efectivamente hay que cobrar este mes.

Detalle Facturacion Periodica

Qué muestra esta pantalla

El detalle de una venta periódica: los productos o servicios que se facturan en cada período, con sus cantidades y precios.

Cómo usarla

Revise las líneas y use **Crear** para agregar las que falten. El título indica sobre que periódica está trabajando.

Tenga presente

Este detalle es lo que se factura mes a mes: un cambio de precio aquí aplica desde la proxima emisión.

Modificar Facturacion Periodica

Qué muestra esta pantalla

La definición de una venta periódica: a quién se le factura, cada cuánto y por cuánto tiempo.

Los datos

- **Rut** del cliente (el botón busca por nombre).
- **Activa**: si sigue vigente.
- **Período**: cada cuánto se factura.
- **Tipo** de documento a emitir.
- **Vendedor** asociado.
- **Inicio**: desde cuándo corre.
- **Cuotas**: cuántas se han emitido.

Grabar guarda los cambios.

Tenga presente

El **período** y la fecha de **inicio** determinan cuándo se emite cada documento: revise ambos antes de dejarla activa, porque una periódica mal configurada factura de más o deja de facturar sin aviso.

Facturacion Periodica

Qué muestra esta pantalla

La facturación de las ventas periódicas del período: emite de una vez los documentos de todos los contratos que corresponden.

Cómo usarla

1. Revise el listado y marque las periódicas a facturar. **Período** marca o desmarca todas las del período.
2. Apriete **Crear** para emitir los documentos.

Qué hace falta

- Periódicas **activas** con cuotas pendientes: lo que ya se facturó o está inactivo no aparece.
- Folios disponibles y facturación electrónica operativa: se emiten documentos tributarios reales, no un borrador.

Qué pasa al facturar

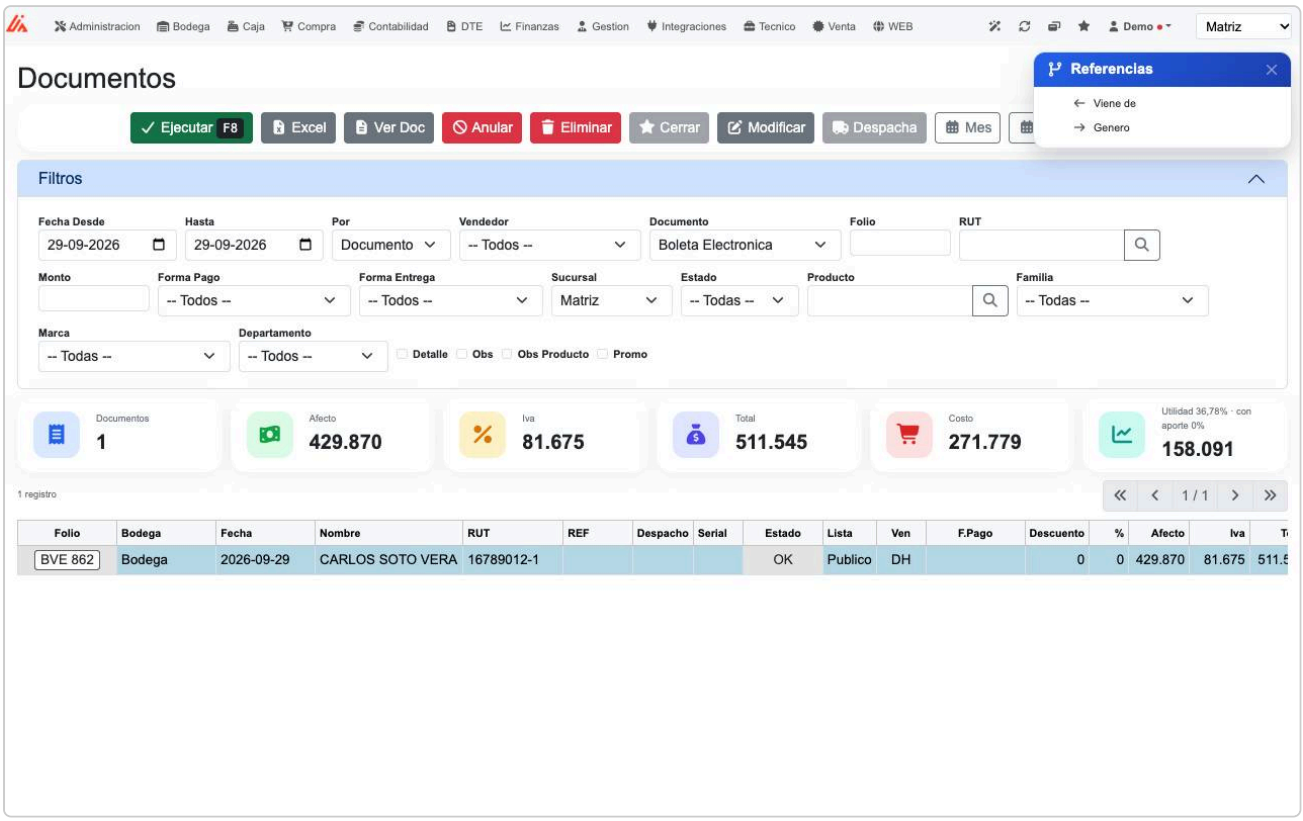
Por cada línea seleccionada se emite el documento y, si el cliente tiene correo, se le envía. El resultado muestra cliente, documento, folio y total de cada uno: revíselo, porque es la constancia de lo que se emitió.

Tenga presente

Emite documentos tributarios reales: revise el listado marcado y los montos antes de ejecutar. Facturar dos veces el mismo período obliga a emitir notas de crédito.

Venta > Reporte

Documentos



Qué muestra esta pantalla

Los documentos de venta del período, con acceso a operar sobre ellos. Es la pantalla de trabajo diaria para revisar lo emitido.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez.
- Los demás filtros acotan por tipo de documento, cliente, sucursal y vendedor.

Acciones sobre el documento seleccionado

- **Ver Doc** lo abre y **Modificar** corrige sus datos de encabezado.
- **Anular** lo deja sin efecto; **Eliminar** lo borra del sistema y sólo se puede sobre un documento ya anulado.
- **Cerrar** lo da por terminado y **Despacha** lleva al despacho.

Salidas

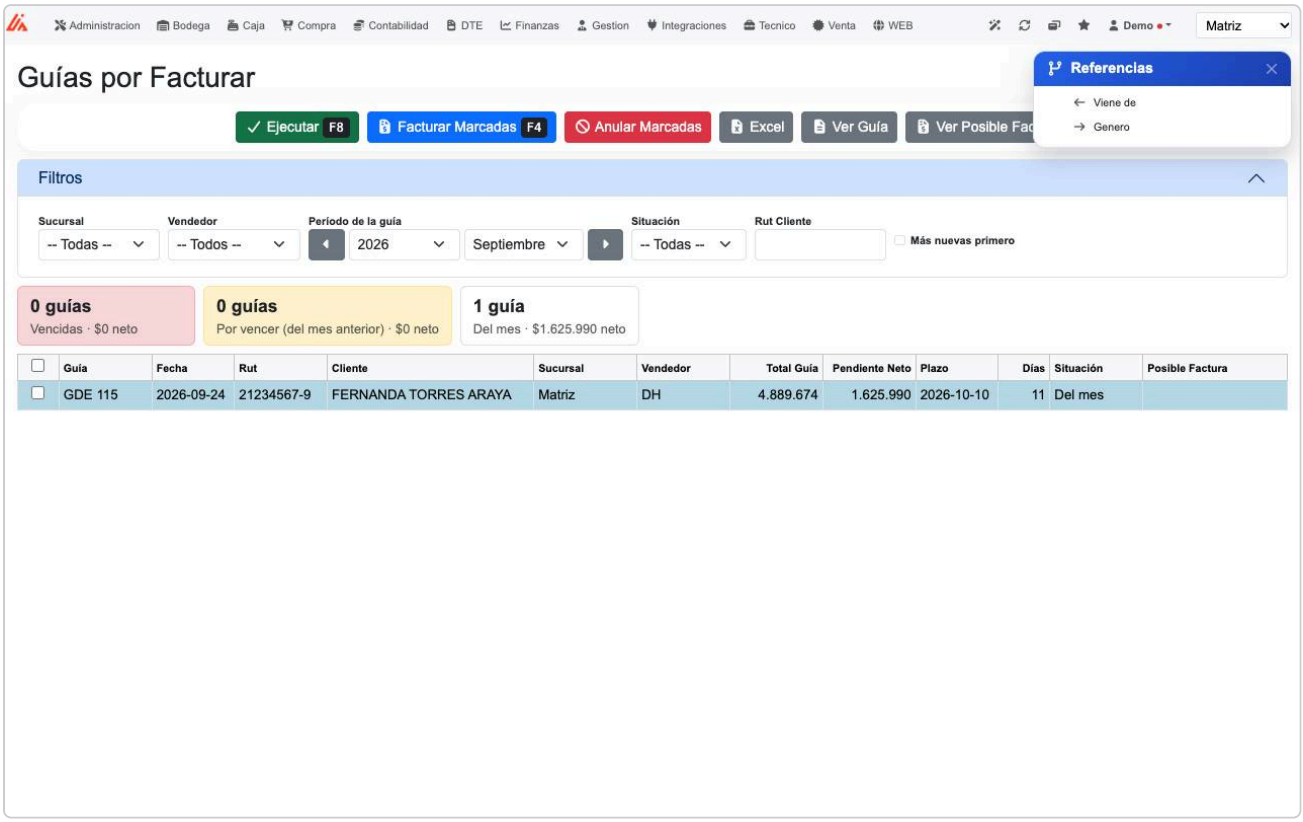
Ejecutar F8 trae el listado y **Excel** lo baja.

Tenga presente

El rango de fechas no puede pasar de 120 días, salvo que busque por folio, cliente o producto, o que tenga el permiso *Sin restricción fecha para Listar, Anular y Modificar*.

Anular y eliminar son cosas distintas: anular deja rastro del documento, y eliminar lo borra. Para eliminar un documento primero hay que anularlo. No se puede eliminar si tiene una caja asociada o si generó otros documentos (hay que anular esos primero), y los de meses anteriores sólo los elimina quien tiene el permiso para hacerlo.

Guías por Facturar



Qué muestra esta pantalla

Las guías de despacho de venta que todavía no se facturan completas, con el plazo que tiene cada una. Una guía que constituye venta se factura hasta el **día 10 del mes siguiente** y con fecha de su mes (Art. 55 de la Ley del IVA). Aparecen sólo las guías con el tipo **Operación constituye Venta**: los traslados, las consignaciones y las entregas gratuitas no se facturan.

Arriba, un resumen de cuántas guías hay en cada situación y cuánto falta facturar, en neto:

- **Vencidas** (en rojo): pasó el día 10 del mes siguiente y la guía sigue sin facturar.
- **Por vencer** (en amarillo): son del mes anterior y todavía se pueden facturar con fecha de ese mes, hasta el día 10.
- **Del mes**: guías de este mes.
- **Con una posible factura sin asociar**: guías para las que existe una factura o boleta del mismo cliente, por el mismo total, emitida dentro de los 45 días siguientes, que no cita la guía.

Filtros

- **Sucursal**: la que emitió la guía.
- **Vendedor**: el vendedor de la guía. Sin el permiso **Ver todos los vendedores**, cada vendedor ve, factura y anula sólo sus propias guías, y el combo trae sólo su nombre.

- **Período de la guía**: el año y el mes en que se emitió la guía. Con **Todos** en el año se ven todas las pendientes; con un año y **Todos** en el mes, las de ese año. La pantalla abre en el mes en curso: para ver las vencidas de meses anteriores, elija **Todos** o vaya con las flechas. Las flechas ◀ ▶ pasan al mes anterior o al siguiente y ejecutan el listado.
- **Situación**: Vencidas, Por vencer o Del mes.
- **Rut Cliente**: con o sin dígito verificador.
- **Más nuevas primero**: da vuelta el orden, de la guía más nueva a la más antigua.

Cómo usarla

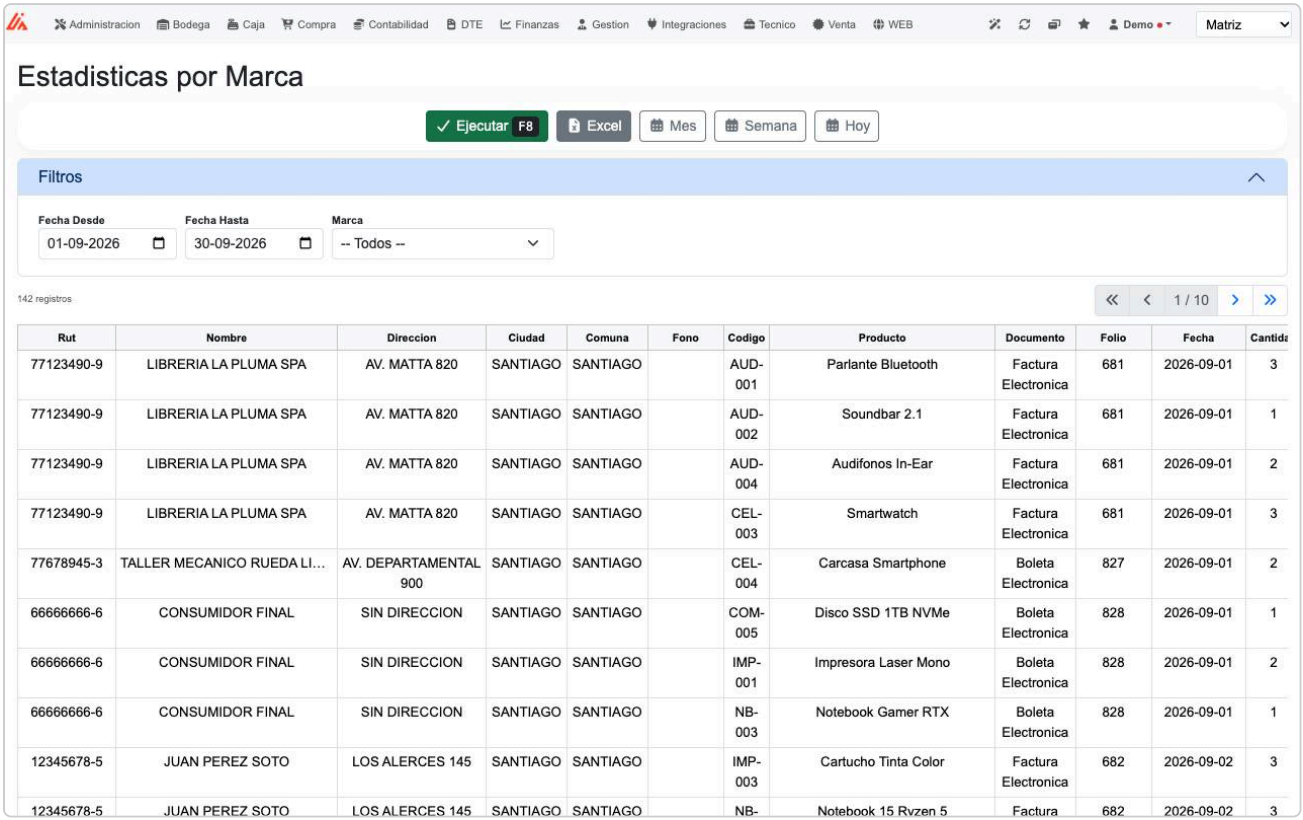
- ✓ **Ejecutar** F8 trae el listado, de la guía más antigua a la más nueva (o al revés, con **Más nuevas primero**). Se ejecuta solo al abrir la pantalla.
- La casilla de cada fila marca la guía; la del título marca o desmarca todas las del listado. Los botones dicen cuántas hay marcadas.
- **Facturar Marcadas** F4 abre, en otra pestaña, la factura del cliente con todas las guías marcadas ya asociadas, como si se hubieran traído una por una con **Asocia**. Tienen que ser del mismo cliente y del mismo mes. Si son del mes anterior y hoy es día 10 o antes, la factura queda con fecha del último día de ese mes. Revise la factura y apriete **Acepta**; al volver, **Ejecutar** actualiza el listado.
- **Anular Marcadas** anula las guías marcadas, con el motivo que se escriba. Cada guía pasa por las mismas reglas que al anularla desde el documento: su permiso de anular, el plazo de anulación y el mes abierto, y que no tenga una factura vigente. Las que no se pueden anular se informan al final con el motivo, y las demás se anulan igual. Sólo aparece con el permiso **Anular Guías**.
- **Excel** lo baja a una planilla.
- **Ver Guía** abre la guía seleccionada.
- **Ver Posible Factura** abre la factura que parece corresponder a la guía, para confirmar si es la suya.
- Al hacer clic en una fila se ven, abajo, los documentos relacionados con la guía.
- Para facturar una guía, haga la factura en Venta y tráigala con **Asocia**.

Tenga presente

- **Pendiente Neto** es lo que falta facturar: en una guía facturada en parte, sólo el saldo. **Días** es lo que queda para el plazo; en una guía vencida es negativo.
- Si la posible factura es de verdad la de la guía, la guía quedó sin asociar y sigue apareciendo como pendiente: hable con su contador para regularizarla. Si no lo es, la guía está pendiente y hay que facturarla.
- Una guía que no se va a facturar porque no hubo venta se anula; así sale de este listado. **Anular una guía devuelve la mercadería al stock** y la informa como anulada en el Libro de Guías, y no se puede deshacer.
- Si una guía ya se facturó sin asociarla, anularla devuelve al stock lo que la factura volvió a descontar, así que el stock queda bien. Aun así, consulte a su contador antes de anular guías de meses ya declarados.
- Una guía sin vendedor sólo la ve quien tiene el permiso **Ver todos los vendedores**.
- Los días 1, 5 y 9 de cada mes llega por correo el aviso de las guías del mes anterior sin facturar y de las vencidas: a cada vendedor, las suyas en el correo de su usuario, y todas al correo que se le asigne al aviso **Guías por facturar** en Administración > Tareas Programadas.

- El plazo y la fecha de la factura están explicados en la guía Facturar guías de despacho.

Estadisticas por Marca



Rut	Nombre	Direccion	Ciudad	Comuna	Fono	Codigo	Producto	Documento	Folio	Fecha	Cantida
77123490-9	LIBRERIA LA PLUMA SPA	AV. MATTA 820	SANTIAGO	SANTIAGO		AUD-001	Parlante Bluetooth	Factura Electronica	681	2026-09-01	3
77123490-9	LIBRERIA LA PLUMA SPA	AV. MATTA 820	SANTIAGO	SANTIAGO		AUD-002	Soundbar 2.1	Factura Electronica	681	2026-09-01	1
77123490-9	LIBRERIA LA PLUMA SPA	AV. MATTA 820	SANTIAGO	SANTIAGO		AUD-004	Audifonos In-Ear	Factura Electronica	681	2026-09-01	2
77123490-9	LIBRERIA LA PLUMA SPA	AV. MATTA 820	SANTIAGO	SANTIAGO		CEL-003	Smartwatch	Factura Electronica	681	2026-09-01	3
77678945-3	TALLER MECANICO RUEDA LI...	AV. DEPARTAMENTAL 900	SANTIAGO	SANTIAGO		CEL-004	Carcasa Smartphone	Boleta Electronica	827	2026-09-01	2
66666666-6	CONSUMIDOR FINAL	SIN DIRECCION	SANTIAGO	SANTIAGO		COM-005	Disco SSD 1TB NVMe	Boleta Electronica	828	2026-09-01	1
66666666-6	CONSUMIDOR FINAL	SIN DIRECCION	SANTIAGO	SANTIAGO		IMP-001	Impresora Laser Mono	Boleta Electronica	828	2026-09-01	2
66666666-6	CONSUMIDOR FINAL	SIN DIRECCION	SANTIAGO	SANTIAGO		NB-003	Notebook Gamer RTX	Boleta Electronica	828	2026-09-01	1
12345678-5	JUAN PEREZ SOTO	LOS ALERCES 145	SANTIAGO	SANTIAGO		IMP-003	Cartucho Tinta Color	Factura Electronica	682	2026-09-02	3
12345678-5	JUAN PEREZ SOTO	LOS ALERCES 145	SANTIAGO	SANTIAGO		NB-	Notebook 15 Ryzen 5	Factura	682	2026-09-02	3

Qué muestra esta pantalla

El detalle de lo que se vendió de una marca en un período: a qué cliente (con su rut, dirección, ciudad, comuna y teléfono), qué producto, en qué documento y fecha, la cantidad, el neto, el total y la sucursal.

Cómo usarla

- **Fecha Desde** / **Fecha Hasta**: al abrir la pantalla vienen con el mes en curso. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez.
- **Marca**: elija la marca que quiere revisar, o déjela en **-- Todos --** para ver todas.
- Apriete **Ejecutar** o la tecla F8 para ver el resultado en pantalla, de a una página a la vez.
- **Excel** baja a planilla el resultado completo, sin paginar.

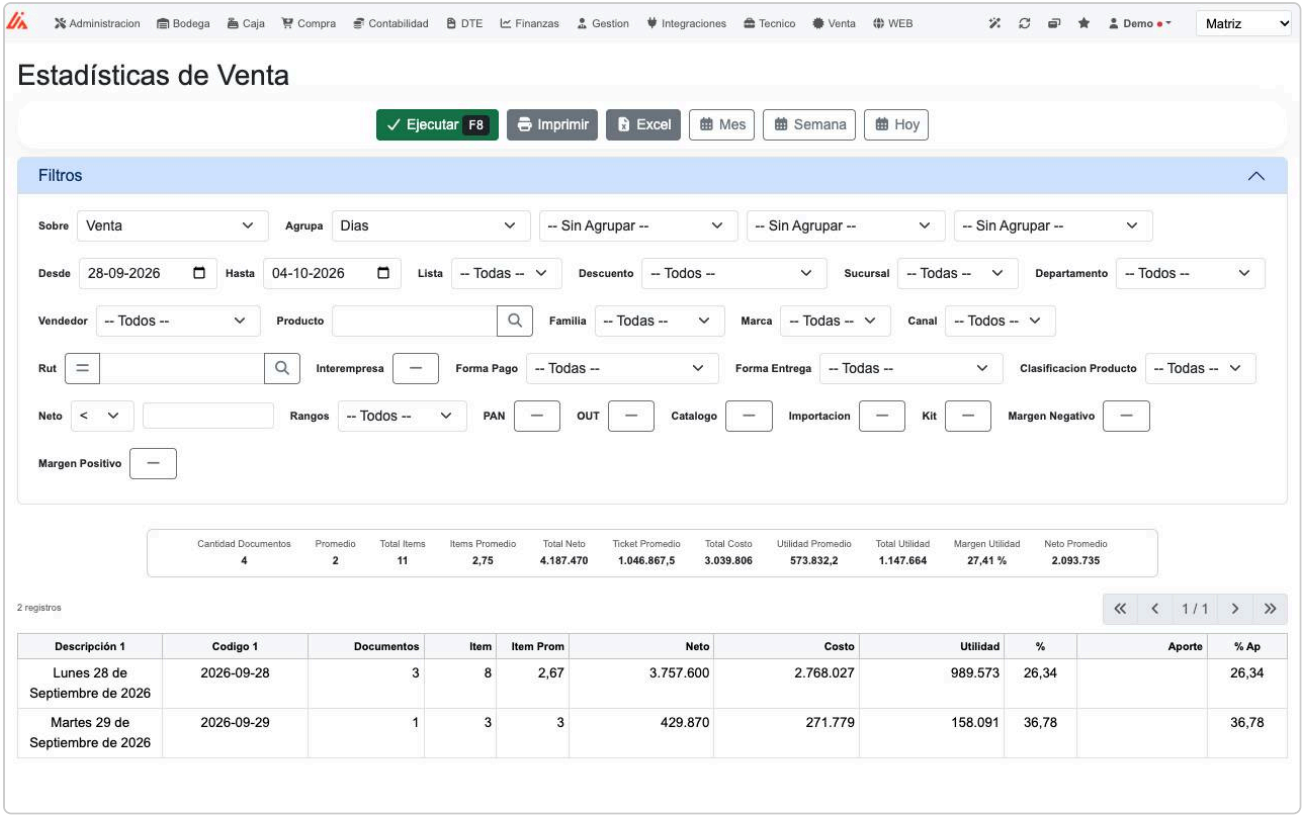
Para qué sirve

Para negociar con el proveedor con cifras: cuánto se vendió de su marca en el período, a quién y en qué sucursal.

Tenga presente

Si el combo **Marca** sólo ofrece **-- Todos --**, es porque en su sistema no está habilitado el filtro por marca.

Estadisticas



Qué muestra esta pantalla

Las estadísticas de venta del período, con sus márgenes, cruzadas por los criterios que elija. Arriba de la tabla se resumen la cantidad de documentos, el total neto, el ticket promedio y, si tiene permiso para verlos, el costo, la utilidad y el margen.

Filtros

- **Sobre**: sobre qué libro o universo se calcula.
- **Agrupa**: los criterios por los que se cruzan las cifras. El primer combo siempre agrupa; cada uno de los siguientes agrega un nivel más de agrupación, o queda en **-- Sin Agrupar --**.
- **Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango.
- **Lista** y **Descuento**.
- **Sucursal**, **Departamento** y **Vendedor**. El combo **Vendedor** ofrece sólo los usuarios de la sucursal elegida (todos, si no elige sucursal) y, si además elige un departamento, sólo los de ese departamento: al cambiar la sucursal la lista se vuelve a cargar. Si no tiene permiso para ver a todos los usuarios, el combo trae sólo su usuario.
- **Producto**: uno o varios códigos. La lupa busca por nombre y cada producto que elija se suma a los que ya estaban escritos.
- **Familia**: al elegirla aparecen sus características, con una casilla por cada opción, para acotar a las que marque.
- **Rut**: un cliente, escrito o buscado por nombre con la lupa. El botón pegado a la izquierda del campo alterna con un clic entre **=** (sólo ese cliente) y **≠** (todos menos ese cliente); sin rut, el botón no hace nada.

- **Interempresa**: las ventas hechas a una empresa del holding, o sea a un rut que está registrado como empresa en este sistema. *Si* deja sólo esas (cuánto se le vendió al holding), *No* las saca (cuánto se vendió sin contar al holding), y en blanco no filtra.
- **Importacion**: si el producto es de importación o nacional. La marca la deja la última factura de compra del producto, así que el que se importó alguna vez y hoy se compra en Chile figura como nacional. *Si* deja sólo los importados, *No* sólo los nacionales, y en blanco no filtra.
- Los demás filtros de *Si* / *No* (**PAN**, **OUT**, **Catalogo**, **Kit**, **Margen Negativo**, **Margen Positivo**) funcionan igual: en blanco no filtran.

Salidas

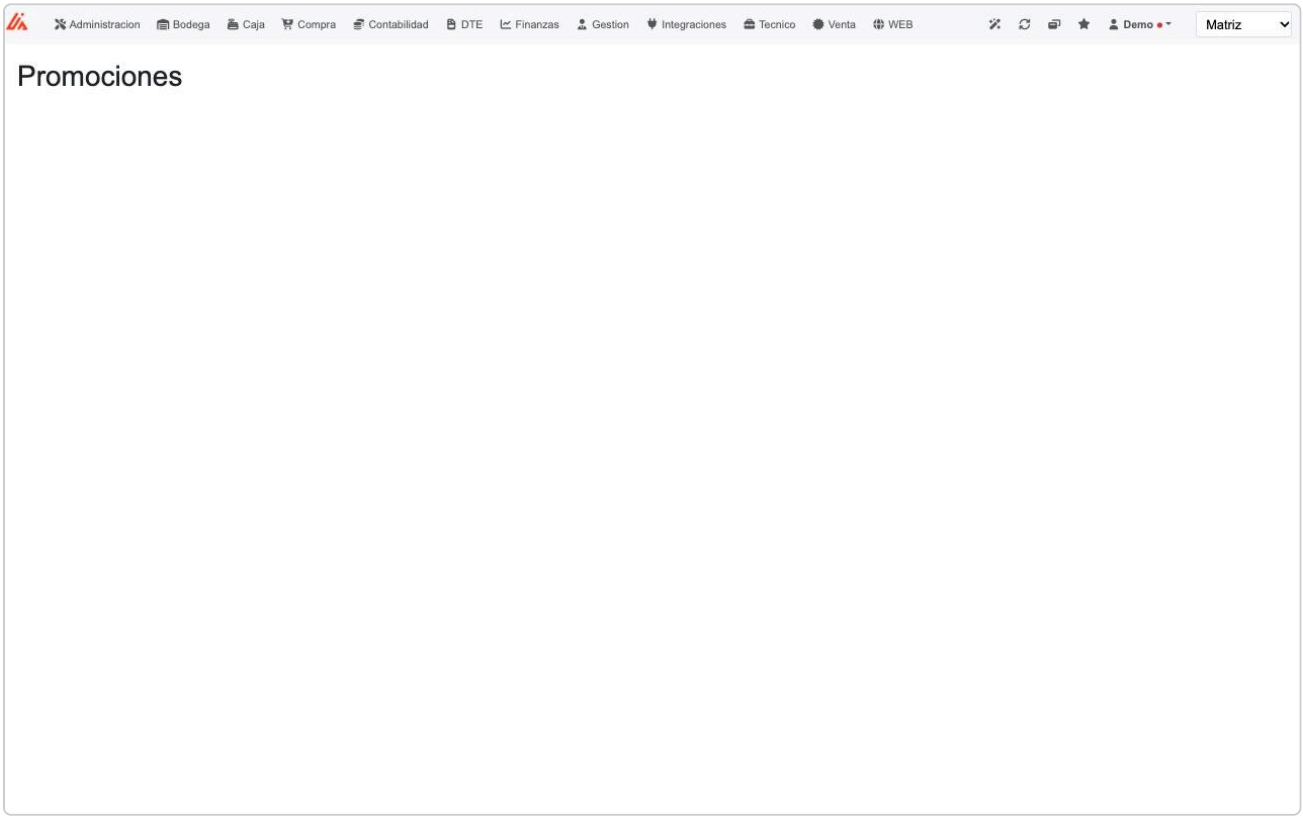
Ejecutar (o la tecla F8) muestra el resultado, **Imprimir** lo manda a la impresora y **Excel** lo baja a planilla.

Tenga presente

Al comparar períodos, use rangos equivalentes: un mes con campaña no se compara con uno normal.

Los filtros de **Familia**, **Marca** y **Mayorista** aparecen sólo si su sistema los tiene habilitados.

Promociones



Qué muestra esta pantalla

Las promociones vigentes explicadas en detalle, para consultarlas durante la venta. De cada una se indica:

- El **valor** de la promoción, si tiene precio propio, y su **validez** (desde y hasta, con fecha y hora).
- La **compra mínima**, si la promoción exige que el total de la venta llegue a un monto.

- Si **no es acumulable** con otras.
- Las **listas** de precios en que aplica.
- Los **productos o familias afectos**, es decir lo que el cliente debe llevar.
- La **promoción** propiamente tal: qué producto se agrega y en qué cantidad, o qué descuento se aplica y sobre qué producto o familia.

Cómo usarla

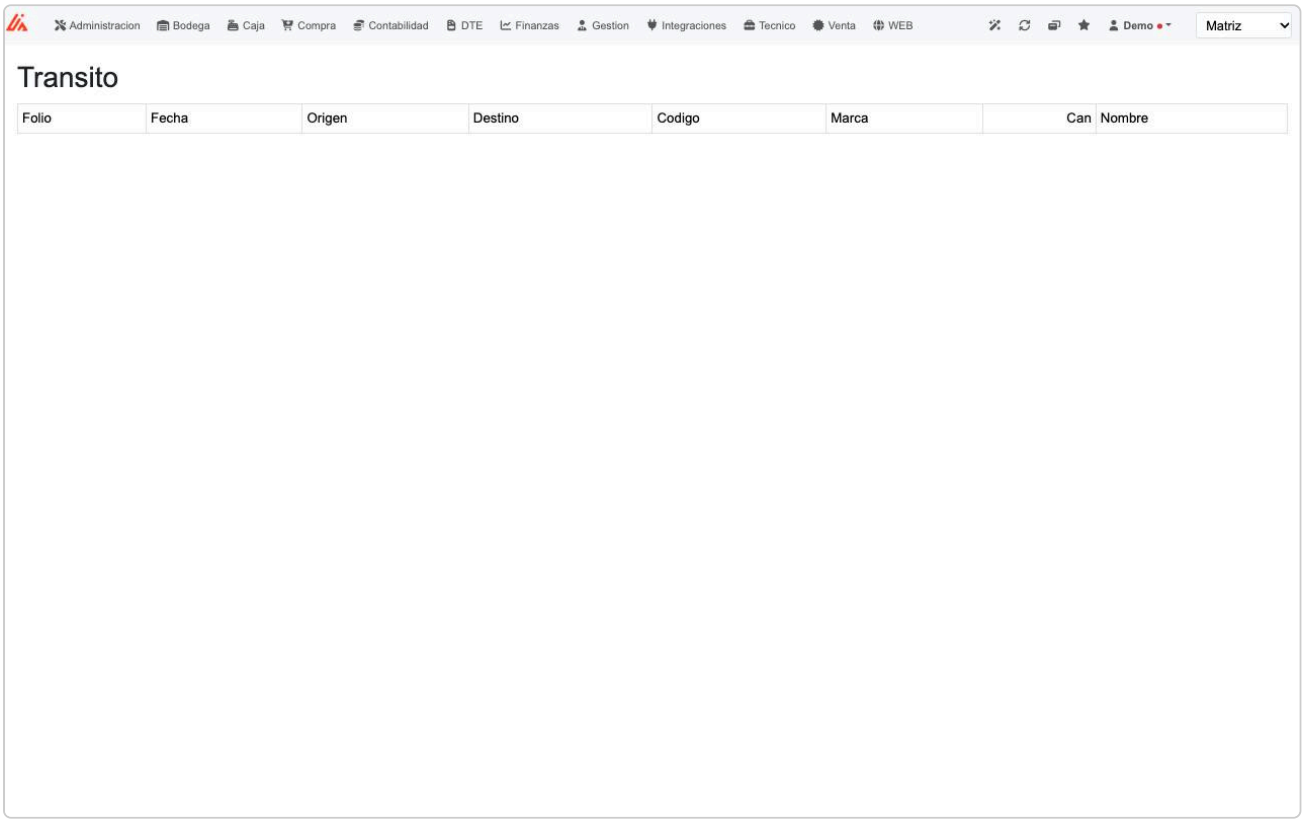
La pantalla no tiene filtros ni botones: al abrirla muestra todas las promociones que están vigentes en ese momento. Una promoción que ya venció o que todavía no empieza no aparece.

Para qué sirve

Es la referencia del vendedor para saber exactamente qué ofrecer y hasta cuándo. Las promociones se definen en *Administración > Documentos > Promociones*.

La guía Promociones y precios especiales explica en qué se diferencia una promoción de un precio especial, cuál se aplica sola y cómo funciona la cantidad limitada por cliente.

Transito



Qué muestra esta pantalla

La mercadería en tránsito que viene hacia **su sucursal**, es decir, hacia la sucursal con que usted está conectado: qué salió, desde dónde, hacia qué bodega y en qué documento.

Cómo usarla

La pantalla no tiene filtros ni botones: al abrirla muestra todo lo que está en viaje hacia su sucursal, ordenado por fecha. Para ver lo que va hacia otra sucursal, conéctese a ella.

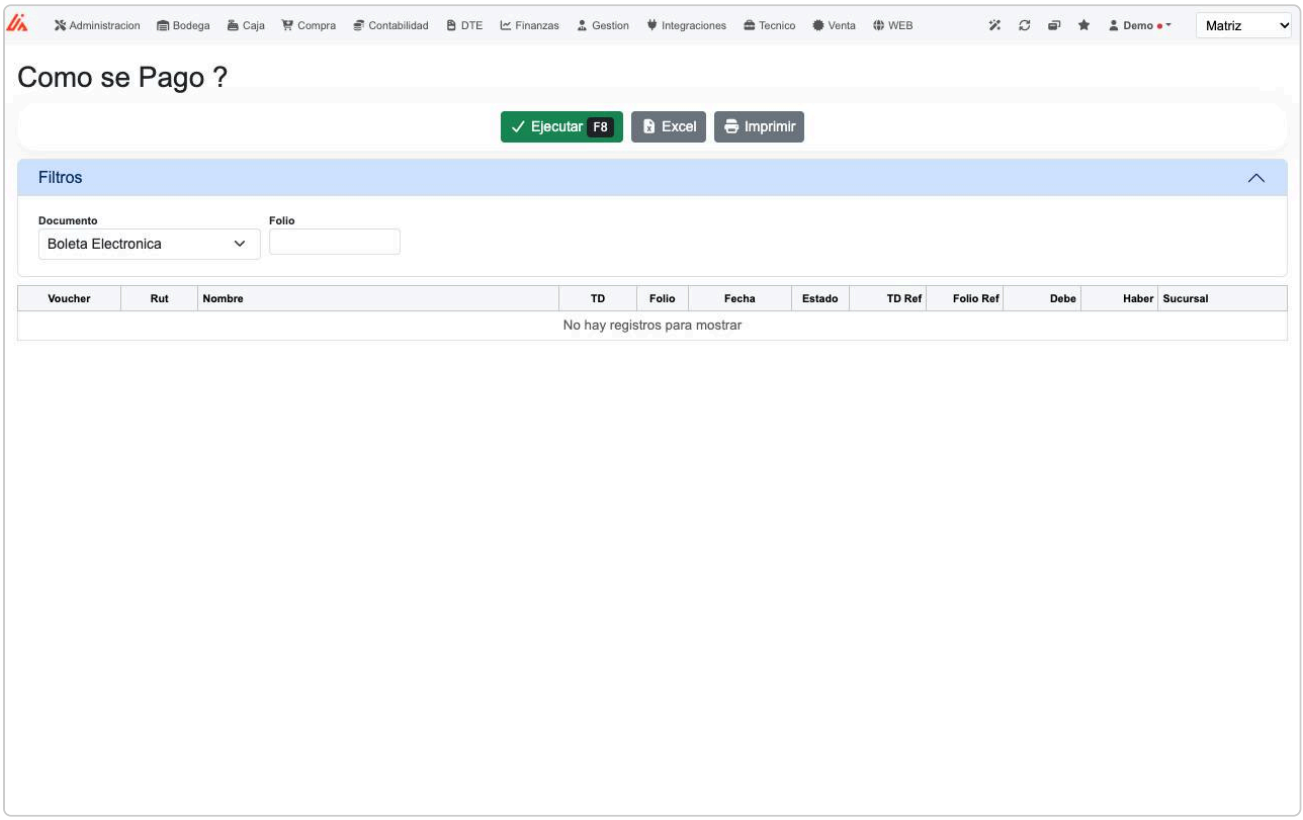
Las columnas

Columna	Qué indica
Folio / Fecha	El documento de traslado y cuándo salió
Origen	La sucursal que envía
Destino	La bodega que espera la mercadería
Codigo / Marca / Nombre	El producto
Can	Cantidad en viaje

Tenga presente

Lo que está en tránsito no es vendible en ninguna de las dos sucursales. Traslados antiguos que siguen apareciendo aquí son envíos que nunca se recepcionaron: revíselos con la sucursal de origen.

Como se Pago ?



Qué muestra esta pantalla

Las formas de pago de un documento: con qué se pagó, en qué montos y con qué documentos de pago quedó cubierto.

Cómo usarla

1. Elija el **Documento** y escriba el **Folio**.
2. Apriete **Ejecutar** o la tecla F8.

3. **Excel** baja el resultado a planilla e **Imprimir** lo genera para imprimir.

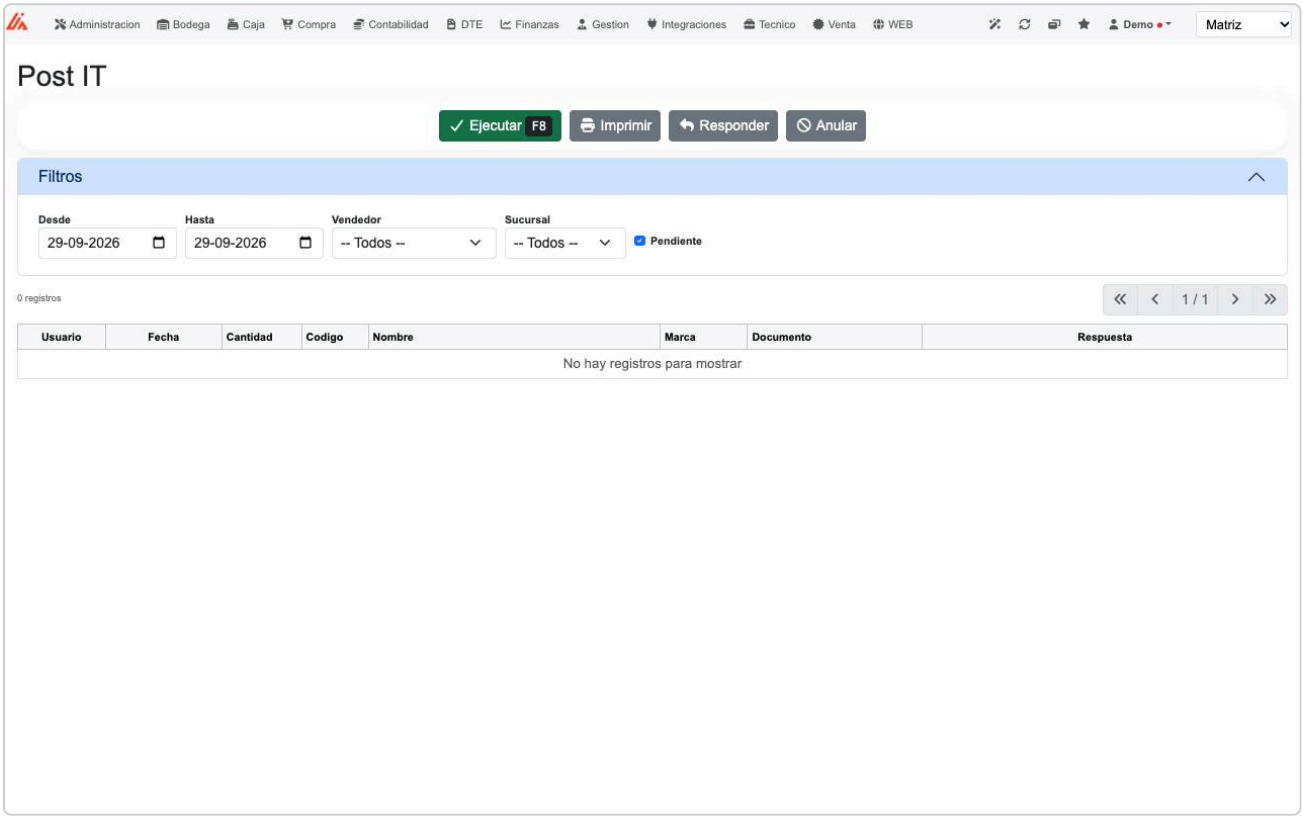
Las columnas

- **Voucher**: el botón **V** abre el voucher contable del movimiento.
- **Rut** / **Nombre**: el cliente.
- **TD**, **Folio**, **Fecha** y **Estado**: el documento de cada movimiento.
- **TD Ref** / **Folio Ref**: el documento al que hace referencia.
- **Debe** / **Haber**: los montos, con su total al pie de la tabla.
- **Sucursal**: dónde se registró.

Para qué sirve

Para verificar cómo se cubrió un documento cuando hay dudas de cuadratura, o cuando el cliente reclama por un cobro.

Post IT



Qué muestra esta pantalla

Los post-it de productos vigentes: las notas de reserva o aviso que dejaron los vendedores.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**.
- **Vendedor** y **Sucursal**.

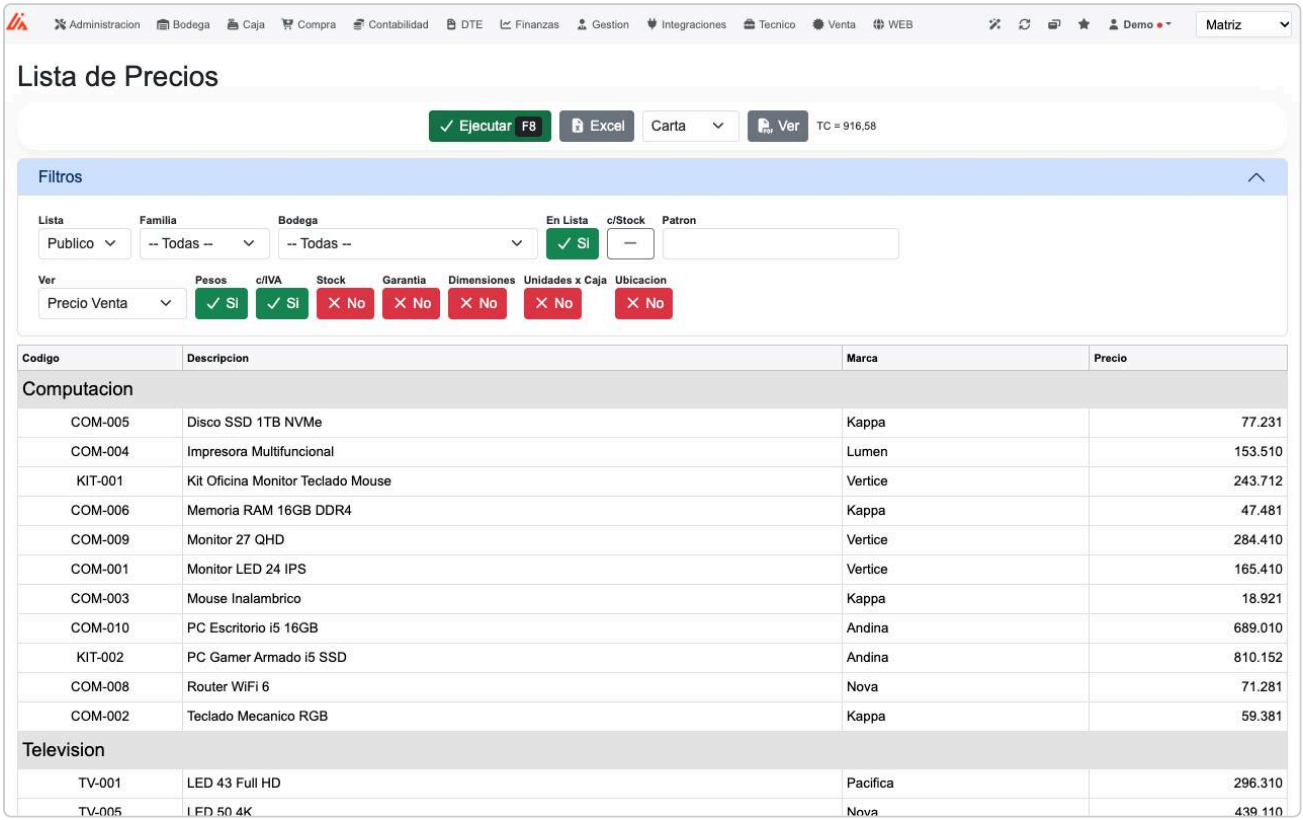
Cómo usarla

- **Ejecutar** trae el listado e **Imprimir** lo saca.
- **Responder** contesta la nota y **Anular** la deja sin efecto (ambos requieren permiso).

Tenga presente

Un post-it antiguo reserva mercadería que quizá ya se puede vender: revise y anule los que perdieron vigencia.

Lista de Precios



Qué muestra esta pantalla

La lista de precios para entregar al cliente o para imprimir en el mesón.

Filtros

- **Lista**: que lista de precios se publica.
- **Familia** y **Bodega**.
- **En Lista**: si el producto está marcado como de lista. Cada clic en el botón cambia entre *Sí*, *No* y sin filtrar.
- **c/Stock**: para publicar solo lo que hay disponible.

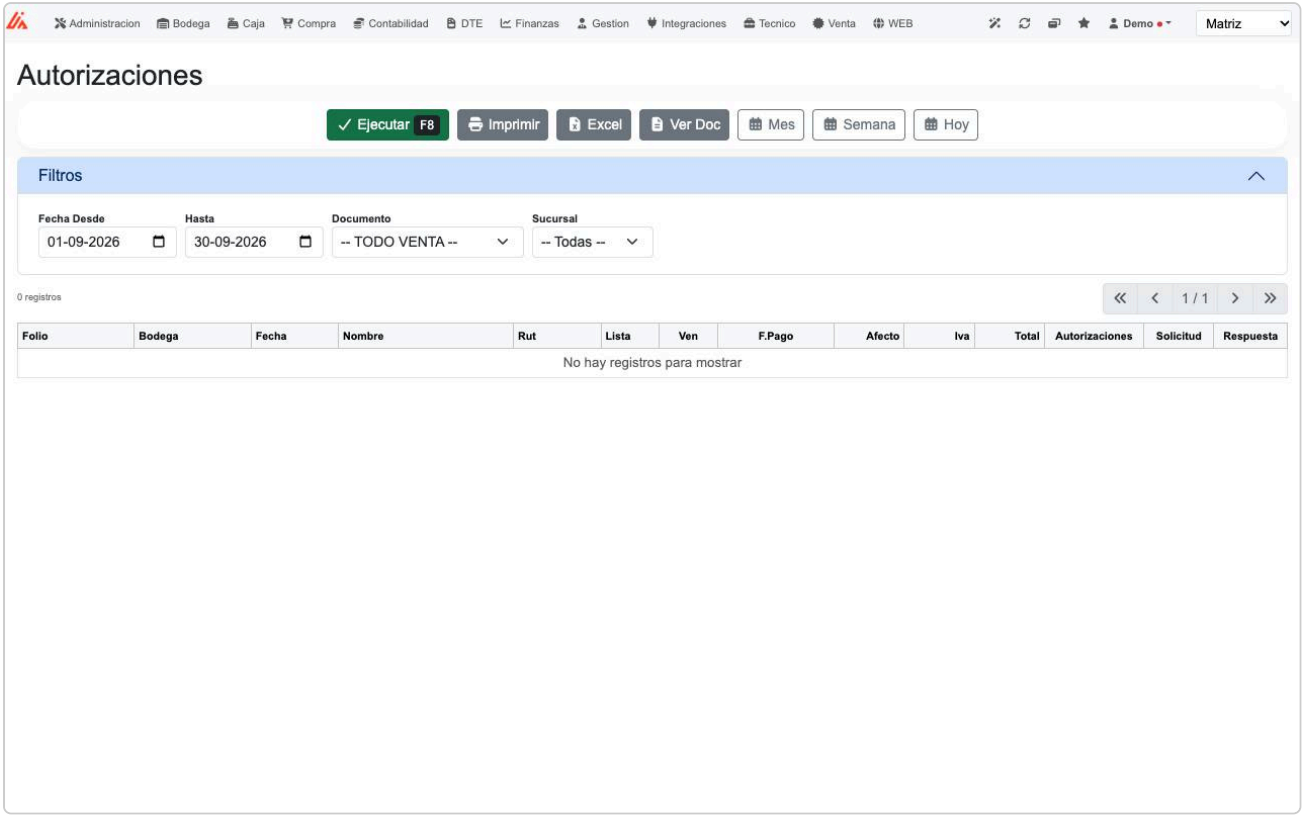
Salidas

- **Ejecutar** muestra la lista y **Excel** la baja a planilla.
- **Imprimir** la saca en formato *Carta* o *Térmico*, según lo que elija.

Tenga presente

Si va a entregar la lista a un cliente, filtre por **c/Stock**: publicar precios de lo que no hay genera reclamos.

Autorizaciones



Qué muestra esta pantalla

Las autorizaciones otorgadas en la venta: quién autorizó qué excepción, cuándo y sobre qué documento.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango.
- **Documento** y **Sucursal**.

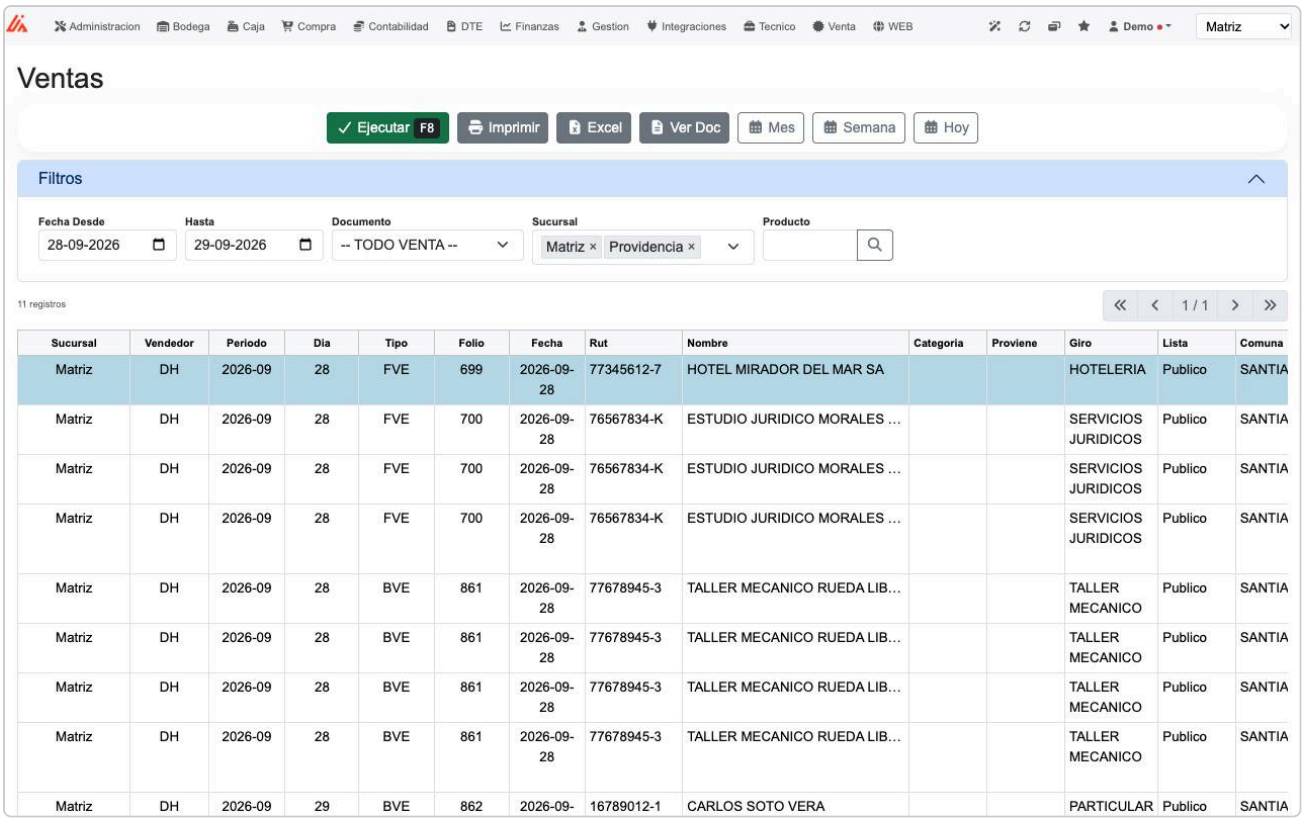
Cómo usarla

- **Ejecutar** trae el listado; **Imprimir** y **Excel** lo sacan.
- **Ver Doc** abre el documento asociado.

Para qué sirve

Es el control de las excepciones: descuentos sobre lo permitido, ventas fuera de condición. Revisarlo periódicamente muestra si las excepciones se están volviendo la regla.

Ventas



Sucursal	Vendedor	Periodo	Dia	Tipo	Folio	Fecha	Rut	Nombre	Categoria	Proviene	Giro	Lista	Comuna
Matriz	DH	2026-09	28	FVE	699	2026-09-28	77345612-7	HOTEL MIRADOR DEL MAR SA			HOTELERIA	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	28	FVE	700	2026-09-28	76567834-K	ESTUDIO JURIDICO MORALES ...			SERVICIOS JURIDICOS	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	28	FVE	700	2026-09-28	76567834-K	ESTUDIO JURIDICO MORALES ...			SERVICIOS JURIDICOS	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	28	FVE	700	2026-09-28	76567834-K	ESTUDIO JURIDICO MORALES ...			SERVICIOS JURIDICOS	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	28	BVE	861	2026-09-28	77678945-3	TALLER MECANICO RUEDA LIB...			TALLER MECANICO	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	28	BVE	861	2026-09-28	77678945-3	TALLER MECANICO RUEDA LIB...			TALLER MECANICO	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	28	BVE	861	2026-09-28	77678945-3	TALLER MECANICO RUEDA LIB...			TALLER MECANICO	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	28	BVE	861	2026-09-28	77678945-3	TALLER MECANICO RUEDA LIB...			TALLER MECANICO	Publico	SANTIA
Matriz	DH	2026-09	29	BVE	862	2026-09-	16789012-1	CARLOS SOTO VERA			PARTICULAR	Publico	SANTIA

Qué muestra esta pantalla

El reporte de ventas por producto: que se vendió en el período, con su documento de origen.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango.
- **Documento** y **Sucursal**.
- **Producto**: la lupa busca por nombre.

Cómo usarla

- **Ejecutar** trae el resultado; **Imprimir** y **Excel** lo sacan.
- **Ver Doc** abre el documento de la línea seleccionada.

Tenga presente

- Incluye las facturas, boletas y notas de débito, con las notas de crédito restando, y también las ventas de **MercadoLibre Full**: ésas aparecen como **PW** (pedido web) en la sucursal Full, porque la boleta la emite MercadoLibre y en Sphinx sólo queda el pedido. Así el total coincide con el de **Estadísticas**.

Para qué sirve

Para responder cuánto se vendió de un producto y en qué documentos salió, que es lo que se necesita al revisar un reclamo o al analizar rotación.

Traspaso de Ventas

Qué muestra esta pantalla

El traspaso de la información de venta de cada vendedor hacia el sistema de remuneraciones (**BUK** o **Talana**), para el cálculo de comisiones. Arriba aparece una barra de botones por cada sistema que su empresa tenga contratado.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el período a traspasar. Al abrir la pantalla viene propuesto del día 21 del mes pasado al día 20 del mes actual.
- **Sucursal**: al cambiarla, el combo **Vendedor** se vuelve a llenar solo con los usuarios de esa sucursal.
- **Vendedor**: uno en particular, o **-- Todos --** para los de la sucursal elegida.

Cómo usarla

Los botones son los mismos en la barra de **BUK** y en la de **Talana**; cada uno trabaja contra el sistema de su barra.

1. **Validar** revisa la información antes de traspasarla: es el paso que evita enviar datos con error. Si no encuentra problemas responde **Todo OK**.
2. **Enviar** realiza el traspaso del período, la sucursal y el vendedor elegidos. Pide confirmación antes de partir.
3. **No en BUK** / **No en Talana** baja una planilla Excel con los vendedores que todavía no están registrados en ese sistema: a ellos no se les puede traspasar la venta.
4. **Sync** sincroniza los vendedores con el sistema externo. En Talana, si eligió un vendedor, sincroniza solo a ese.
5. **PDF** saca el respaldo del traspaso: un PDF si corresponde a un solo vendedor, o un archivo comprimido con un PDF por vendedor si son varios.
6. En la barra de Talana, **Borrar** deshace lo traspasado para el mismo período, sucursal y vendedor. También pide confirmación.

Tenga presente

Valide siempre antes de enviar: lo que se traspasa alimenta el pago de comisiones, y corregirlo después implica coordinar con el sistema externo.

Si un vendedor no aparece en el traspaso, revise primero con **No en BUK** o **No en Talana** que esté registrado allá.

Reporte NPU

Qué muestra esta pantalla

Cada boleta, factura y nota de crédito que Sphinx le tiene que informar al Aeropuerto (NPU), y en qué quedó ese envío. El compromiso no es sólo mandar la venta: es mandarla **dentro del plazo** —unos pocos minutos desde que se imprimió el documento—, así que la pantalla está armada alrededor de eso.

Sólo aparecen las ventas de las **sucursales registradas en NPU**. Una sucursal que no está registrada no le informa nada al Aeropuerto, y por eso tampoco sale en el combo de Sucursal.

Las tarjetas de arriba

Al ejecutar, arriba del listado aparecen las cifras del **rango completo** —no de la página que está viendo—, con el mismo filtro de fechas, sucursal y estado:

- **Documentos** cuántas ventas hay que informar en el rango.
- **Enviados en Tiempo**, **Fuera de Tiempo** y **No Enviados** cómo se repartieron entre los tres estados. Debajo del primero va el porcentaje de cumplimiento, medido sobre el **total** de documentos y no sobre los que alcanzaron a salir: el que todavía no se envía tampoco está informado a tiempo.
- **Minutos Promedio** y **Minutos Peor Caso** cuánto tardó el envío desde que se imprimió el documento. Son de los **enviados**: al que no salió no se le puede medir la demora todavía, y contarlo haría crecer el promedio del período cada vez que se ejecuta la pantalla. Si no se envió ninguno van con un guión.
- **Monto Neto** el neto sumado de esas ventas, que es la columna que lleva el archivo del Aeropuerto.

Sirven para ver de una sola mirada si el día está limpio: con **Fuera de Tiempo** y **No Enviados** en cero no hay nada que revisar abajo. Si alguno no está en cero, filtre por ese estado y el listado le muestra cuáles son.

El Estado

La columna **Estado** resume la línea en una de tres palabras, que son las mismas del filtro:

- Enviado en Tiempo el Aeropuerto lo recibió antes de que se cumpliera el plazo. Es lo normal.
- Enviado Fuera de Tiempo llegó, pero después del plazo. La venta está informada; lo que quedó mal es la oportunidad, y eso es lo que el Aeropuerto mide.
- No Enviado todavía no llega. O está recién esperando su turno, o los intentos fallaron: el **Minutos Envío** de esa línea se sigue contando solo y crece mientras no se envíe.

Las dos columnas de al lado son el detalle de esa palabra: **Fecha Envío** es cuándo lo recibió el Aeropuerto —vacía si aún no— y **Minutos Envío** cuántos minutos pasaron entre la impresión del documento y ese envío, marcado en rojo cuando se pasó del plazo.

Cómo usarla

1. Elija el rango de fechas —son las de la venta—; **Hoy**, **Semana** y **Mes** lo fijan de una vez. Puede acotar además por **Sucursal** y por **Estado**.
2. Apriete **Ejecutar** (**F8**).
3. El botón con el ojo de cada línea abre el documento de venta.
4. En las líneas **No Enviado** aparece además **Reenviar**, que arma el envío de nuevo y lo manda en el momento. Le contesta ahí mismo si resultó y, si no, con qué error lo rechazó el Aeropuerto.

Salidas

Excel baja lo mismo que está viendo, con el Estado incluido. **CSV** es otra cosa: es el archivo con el formato y las columnas que pide el Aeropuerto —una línea por venta, con local, bupla, contrato y monto neto—, para cuando hay que entregarle el detalle de un período a mano.

Enviar FTP arma ese mismo archivo CSV y lo deja directamente en el FTP del Aeropuerto, sin bajarlo ni volver a subirlo desde otro programa. Manda lo que está filtrado en pantalla —el mismo rango,

sucursal y estado—, así que conviene ejecutar primero y mirar lo que va a ir. Al terminar le dice cuántos documentos mandó y con qué nombre quedó el archivo allá; si el rango no tiene ninguno, no envía nada y se lo avisa, para que un archivo vacío no se cuente como entregado. El servidor, el usuario y la carpeta del FTP se configuran en **Parámetros Web**, sección **NPU**, donde el botón **Check** prueba la conexión.

Tenga presente

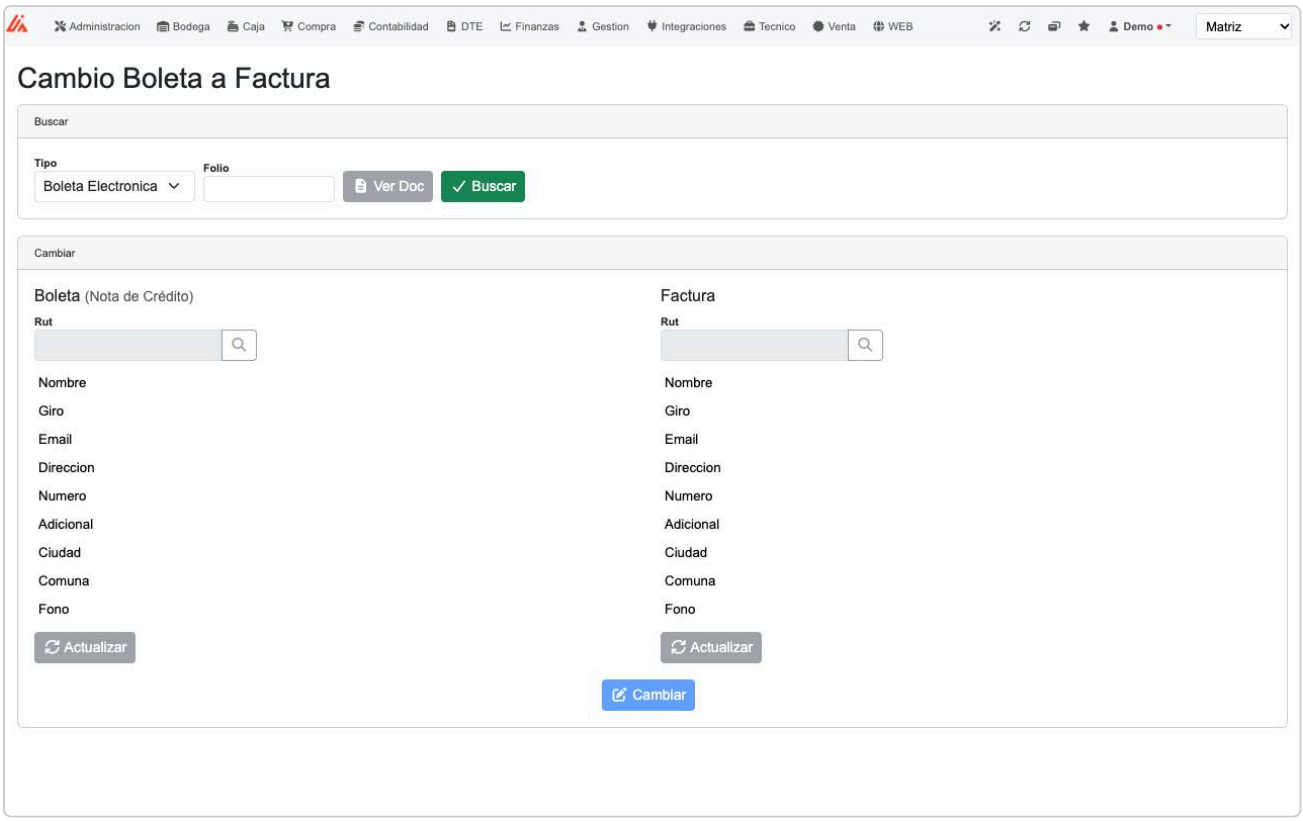
El envío es automático: ocurre al momento de imprimir el documento, y un proceso que corre durante el día reintenta las que quedaron pendientes hasta agotar los intentos configurados. Esta pantalla es para revisar lo que quedó fuera de tiempo o no salió, no para operar el envío del día a día.

Reenviar sólo tiene sentido cuando ya se corrigió lo que causó el rechazo, o cuando el problema fue del otro lado —el Aeropuerto no estaba respondiendo—. Un documento ya enviado no se manda dos veces: el Aeropuerto lo tiene y la línea no ofrece el botón.

El plazo, la cantidad de intentos, el ambiente y el correo al que llegan las alertas se configuran en **Parámetros Web**, sección **NPU**. Ahí mismo se define a quién le llega el aviso por correo de los documentos atrasados o con problema, que sale sin que nadie entre a esta pantalla.

Venta > Cambios

Cambio Boleta a Factura



Qué muestra esta pantalla

El cambio de un documento por otro: reemplaza el documento emitido (por ejemplo una boleta por una factura) manteniendo la venta.

Cómo usarla

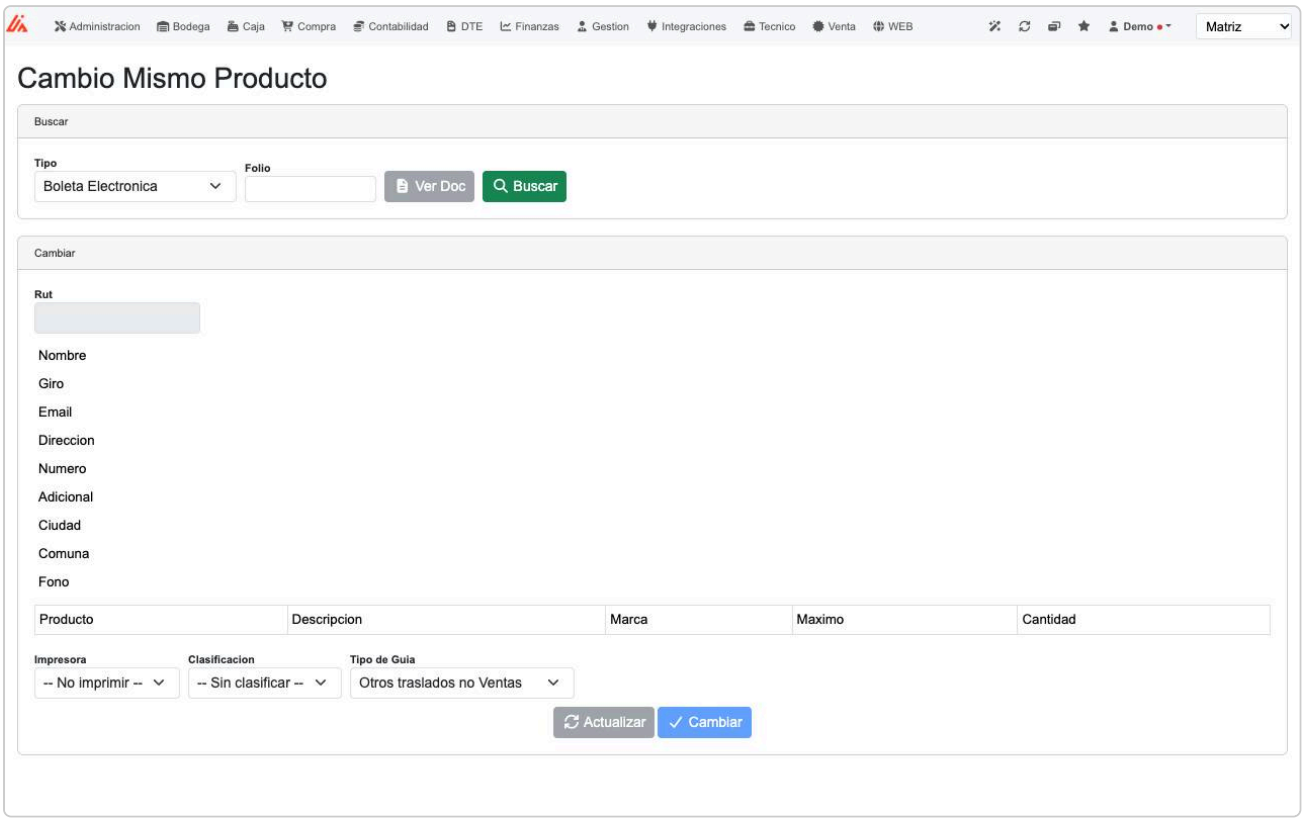
1. Elija el **Tipo** de documento y escriba el **Folio**; apriete **Buscar** o Enter. **Ver Doc** lo abre para confirmar que es el correcto.
2. La columna **Boleta** muestra a quien se le emite la Nota de Crédito: el cliente de la boleta. Si la boleta es anónima (66.666.666-6), escriba ahí el Rut real y apriete Enter, o elíjalo con la lupa. La columna **Factura** muestra a quien se le emite la factura, que es el mismo Rut.
3. Si alguno de los dos tiene los datos incompletos, apriete **Actualizar** en su columna.
4. Con permiso, para facturar a otro Rut escríbalo en la columna Factura y apriete Enter, o elíjalo con la lupa. **Buscar** vuelve a los datos originales de la boleta.
5. Elija la **Impresora** y la **Clasificación** y apriete **Cambiar**.

Tenga presente

La factura sale con el mismo Rut de la boleta. Sólo se puede ingresar otro Rut cuando el perfil del usuario tiene el permiso **Cambiar a Factura con otro Rut**. En la boleta anónima la Nota de Crédito no puede ir a 66.666.666-6: se emite al Rut real que se ingrese en la columna Boleta.

El documento original queda anulado y se emite uno nuevo: los dos se informan al SII. Confirme el rut y los datos del cliente antes de ejecutar, porque corregir después implica otra nota de crédito.

Cambio Mismo Producto



Qué muestra esta pantalla

El cambio de productos de un documento ya emitido: reemplaza lo vendido por otro producto y emite la guía correspondiente.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento y el **Folio**, y apriete **Buscar**. **Ver Doc** lo abre para confirmar.
2. Revise el **Rut** y la **Clasificación**.
3. Indique el **Tipo de Guía** con que se documenta el cambio.
4. Elija la **Impresora** y apriete **Cambiar**.

Tenga presente

El cambio mueve stock: entra lo devuelto y sale lo entregado. Verifique que el producto que vuelve esté en condiciones antes de recibirlo.

Venta > Informe Ventas

Configuracion

Qué muestra esta pantalla

Las metas de venta contra las que se compara el informe: su nombre, su vigencia y los valores esperados, en dos pestañas:

- **Meta**: el monto que se espera vender cada día del período en cada sucursal (con su zona). Un guion indica que ese día la sucursal no tiene meta cargada.
- **Distribucion**: cómo se reparte la venta de cada día entre las horas, en porcentaje. La fila **TOTAL HORA** suma cada día y se marca en rojo cuando no da 100%.

Cómo usarla

- Elija una **Meta** para verla o editarla, o apriete **Nuevo** para crear una.
- Complete **Nombre**, **Desde** y **Hasta** y apriete **Acepta** para grabar. **Borrar** elimina la meta elegida, previa confirmación.
- Los montos y la distribución no se escriben en la pantalla: se cargan con planilla. Apriete **Exportar** para bajar la planilla de la meta (con sus hojas *Metas* y *Distribución*), complétela y súbala con **Importar**.
- **Auditoría** muestra quién cambió qué.

Con qué se relaciona

- **Reporte**: es donde se ve la venta contra estas metas.
- **Programar**: el envío automático de ese informe por correo.

Tenga presente

- Para **Importar** la meta tiene que estar grabada: primero cree la meta con su período y después suba la planilla.
- La planilla debe mantener las columnas de días tal como salen al exportar: si una columna no calza con la fecha que le corresponde dentro del período, la carga se rechaza indicando cuál es.
- El sistema no permite dos metas con períodos **Desde** / **Hasta** que se traslapen: si al grabar le avisa que existe otra meta con ese rango de fechas, ajuste las fechas de una de las dos.

Reporte Metas

Qué muestra esta pantalla

El informe de ventas contra la meta configurada.

Filtros

- **Meta**: cuál de las metas definidas se usa como referencia.
- **Tipo**: informe *Diario* o *Mensual*.
- **Fecha** y **Hora** de corte.

Salidas

Reporte genera el informe y **Excel** lo baja a planilla.

Con qué se relaciona

- **Configuración**: las metas contra las que se compara. Sin metas cargadas para el período, el informe muestra la venta pero no el cumplimiento.
- **Programar**: para que este mismo informe llegue por correo sin que nadie lo abra.

Tenga presente

La hora de corte importa en el informe diario: el mismo día leído a las 12:00 y a las 20:00 da resultados distintos. Las metas se definen en *Configuración*.

Programar Metas

Qué muestra esta pantalla

Los envíos automáticos del informe de ventas: que informe se manda, a que hora, que día y a que correo.

Las columnas

- **Informe** y **Tipo**: cuál se envía y si es diario o mensual.
- **Hora de Envío** y **Día**: cuándo sale.
- **Correo**: a quién llega. Pueden ser varias direcciones.
- **Acción**: para editar o eliminar la programación.

Cómo usarla

Nueva agrega una programación y **Aceptar** graba los cambios.

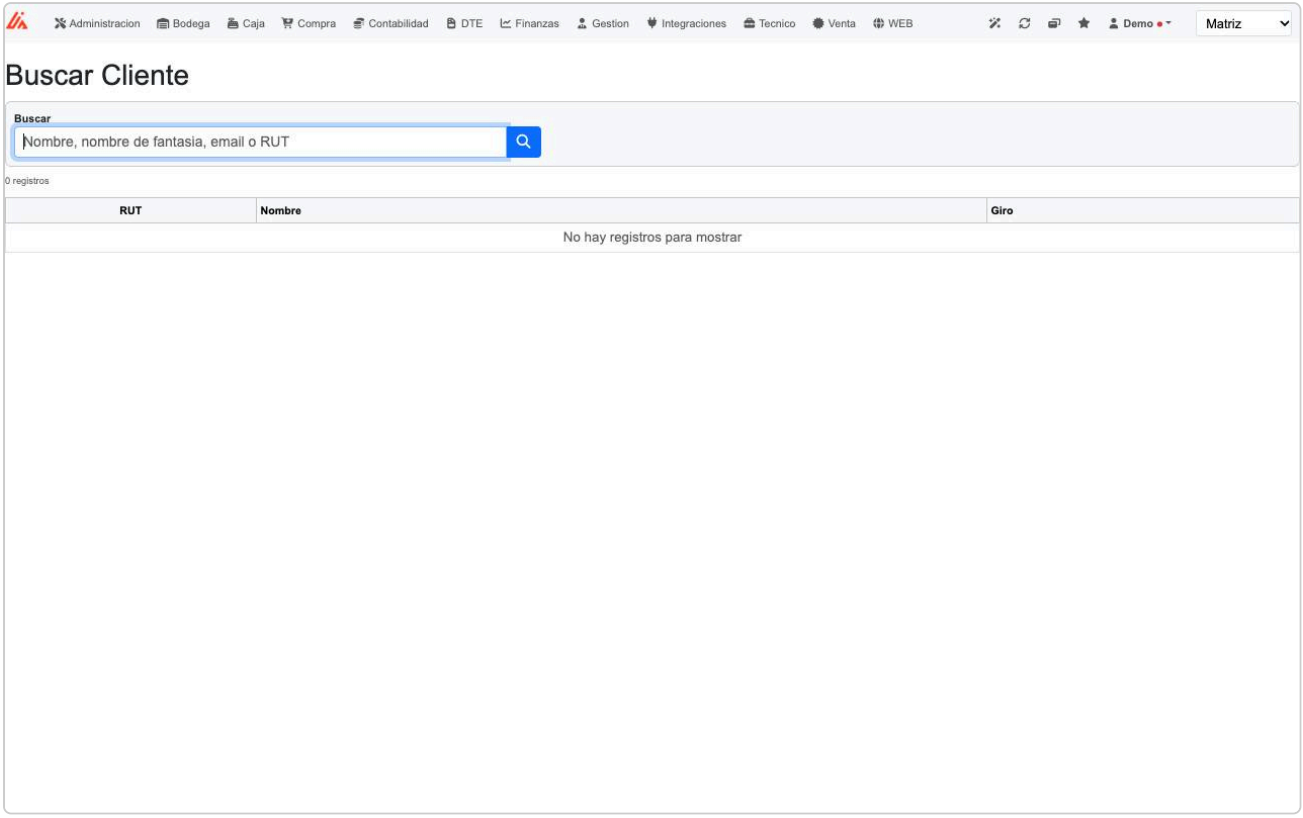
Qué hace falta

- El **informe** ya definido, y las **metas** cargadas en **Configuración** si el informe las compara.
- El correo de salida del sistema operativo: si los envíos no llegan, el problema suele estar en la configuración de correo y no acá.

Tenga presente

El informe sale con los datos que hay a esa hora: programarlo muy temprano deja fuera la venta del día. Revise que las direcciones sean las correctas, porque el informe lleva cifras de venta.

Buscar Cliente



Qué muestra esta pantalla

La búsqueda de clientes por nombre, para elegir uno sin tener que saber su rut.

Cómo usarla

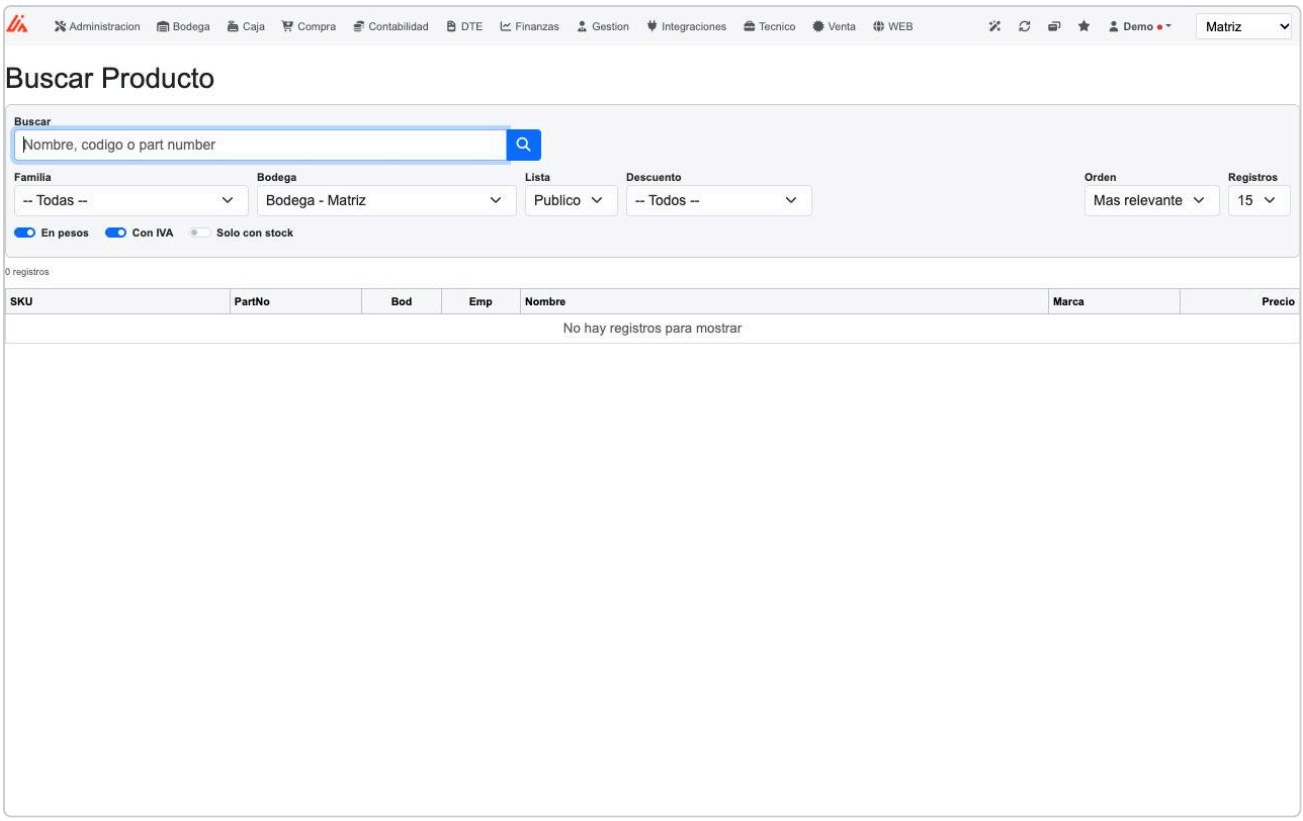
1. Escriba en **Buscar** parte del nombre, del nombre de fantasía, del email o del rut. Al dejar de escribir el listado aparece solo, sin apretar nada.
2. El primero del listado queda marcado: si es el que buscaba, apriete **Enter**. Si no, muévase con las flechas arriba y abajo, o elíjalo con el mouse, y apriete **Aceptar**.

La búsqueda sola necesita al menos tres letras, para no recorrer la base entera con media palabra. Con menos, apriete la lupa o **Enter** y se busca igual.

Tenga presente

Se buscan todas las palabras que escriba, en cualquier orden y en cualquiera de esos campos: «juan sotomayor» encuentra al cliente aunque el nombre esté guardado como «SOTOMAYOR PÉREZ, JUAN». Los acentos y la ñ dan lo mismo — «MUNOZ» encuentra a «MUÑOZ» y al revés—, pero una palabra mal escrita sí lo deja fuera: si el cliente no aparece, pruebe con menos texto.

Buscar Producto



Qué muestra esta pantalla

La búsqueda de productos por nombre, para elegir uno sin conocer su código. Muestra el precio y la disponibilidad según la lista y la bodega que seleccione.

Filtros

- **Buscar**: texto del nombre, del código o del part number.
- **Familia**: acota a una rama del catálogo.
- **Bodega**: desde qué bodega se mira el stock.
- **Lista** y **Descuento**: con qué precio se muestra.
- **Orden**: con qué criterio se ordenan los resultados. Con **Mas relevante** van primero los que mejor calzan con lo escrito: arriba de todo el código, part number o código de barras exacto, después los nombres que empiezan con lo buscado, los que traen la frase o la palabra entera, y al final los que calzan sólo por la marca o la familia; entre dos que calzan igual va primero el que tiene stock. **Codigo** y **Nombre** ordenan alfabéticamente por ese campo.
- **Registros**: cuántos productos se traen por pantalla.

Los interruptores de más abajo acotan el resultado: **Fuera de lista** incluye los productos que no están en la lista elegida, **En pesos** y **Con IVA** cambian cómo se valorizan, y **Solo con stock** deja fuera los que no tienen disponibilidad. Donde aparece, **Servicio tecnico** incluye también las familias de servicio técnico.

Productos con variantes

Un producto que es una **variante** —una talla, un color, una capacidad de la misma ficha— muestra su celda al lado del nombre, entre paréntesis: *Botín Nazca Colono II PU Café (35)*. Es lo que lo

distingue de sus hermanos, que comparten el nombre, y es la misma forma con que aparece en la grilla de Productos y en el documento impreso.

El botón de la matriz, al lado del código, muestra **todas las variantes de su grupo** con el stock y el precio de cada una: sirve cuando la búsqueda cayó en la talla equivocada y se quiere la de al lado. Se elige igual que en la búsqueda normal, y **Volver a la búsqueda** deja el listado como estaba. Escribir otro texto también sale de ahí.

Los colores de las filas

Cada fila se tinta según el estado del producto (sin stock, crítico, kit, a pedido, oferta, ...) y lleva una barra del mismo color a la izquierda. Al pie de la pantalla está la leyenda con el significado de cada uno.

Cómo usarla

Escriba el texto y, al dejar de escribir, el listado aparece solo. El primer producto queda marcado: si es el que buscaba, apriete **Enter**; si no, muévase con las flechas arriba y abajo, o elíjalo con el mouse, y apriete **Aceptar**.

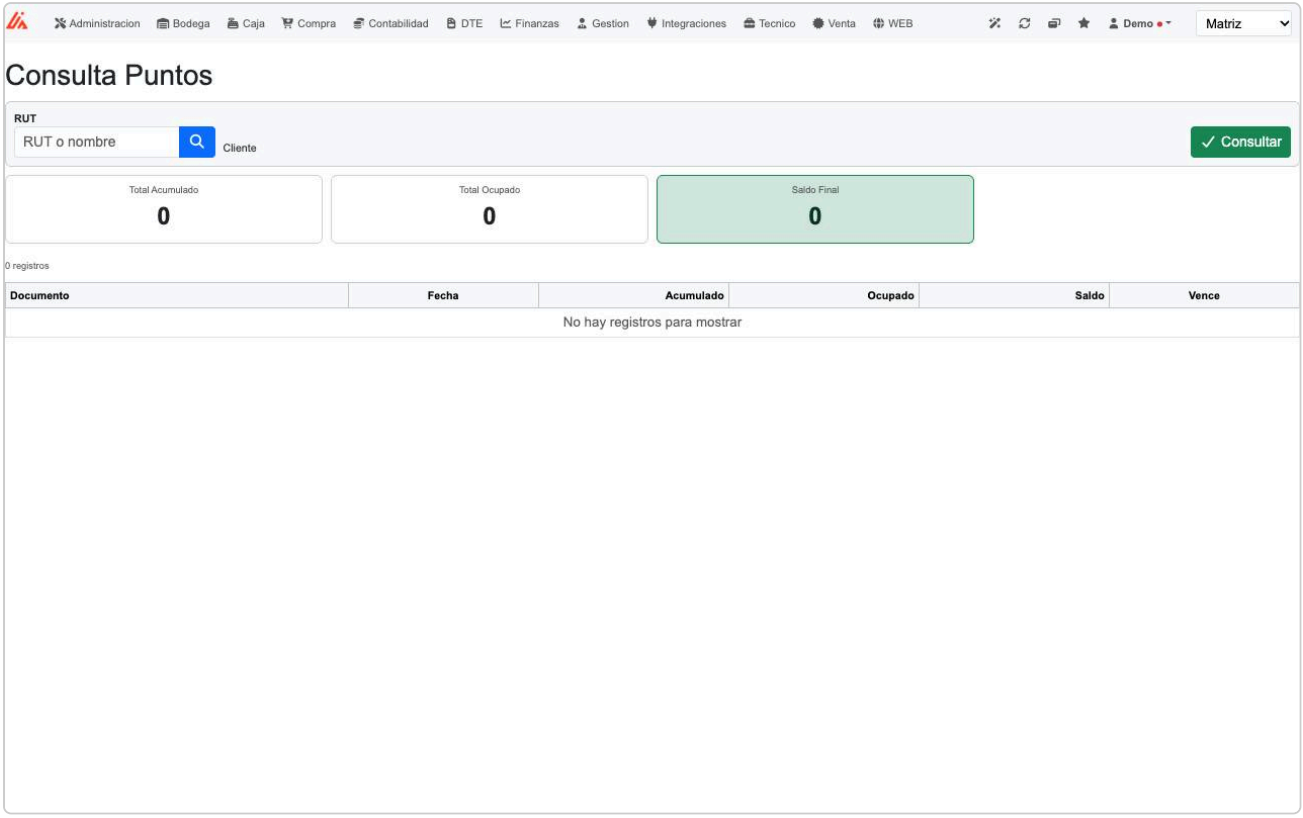
La búsqueda sola necesita al menos tres letras, para no recorrer el catálogo entero con media palabra. Con menos, apriete la lupa o **Enter** y se busca igual.

Tenga presente

Los precios que se ven dependen de la **lista** seleccionada: si está cotizando, confirme que sea la que corresponde al cliente.

Cuando busca desde una **Pre-Boleta**, el listado ofrece sólo los productos autorizados en **Falabella UPC**, estén o no en la lista de precios del sistema: en la Pre-Boleta es Falabella la que decide qué se puede vender y a qué precio.

Consulta Puntos



Qué muestra esta pantalla

Los puntos acumulados de un cliente en el programa de fidelización.

Cómo usarla

1. Escriba el **Rut** o parte del nombre y elija de la lista que se despliega; con la lupa también puede buscar al cliente en una pantalla aparte.
2. Apriete **Consultar**.

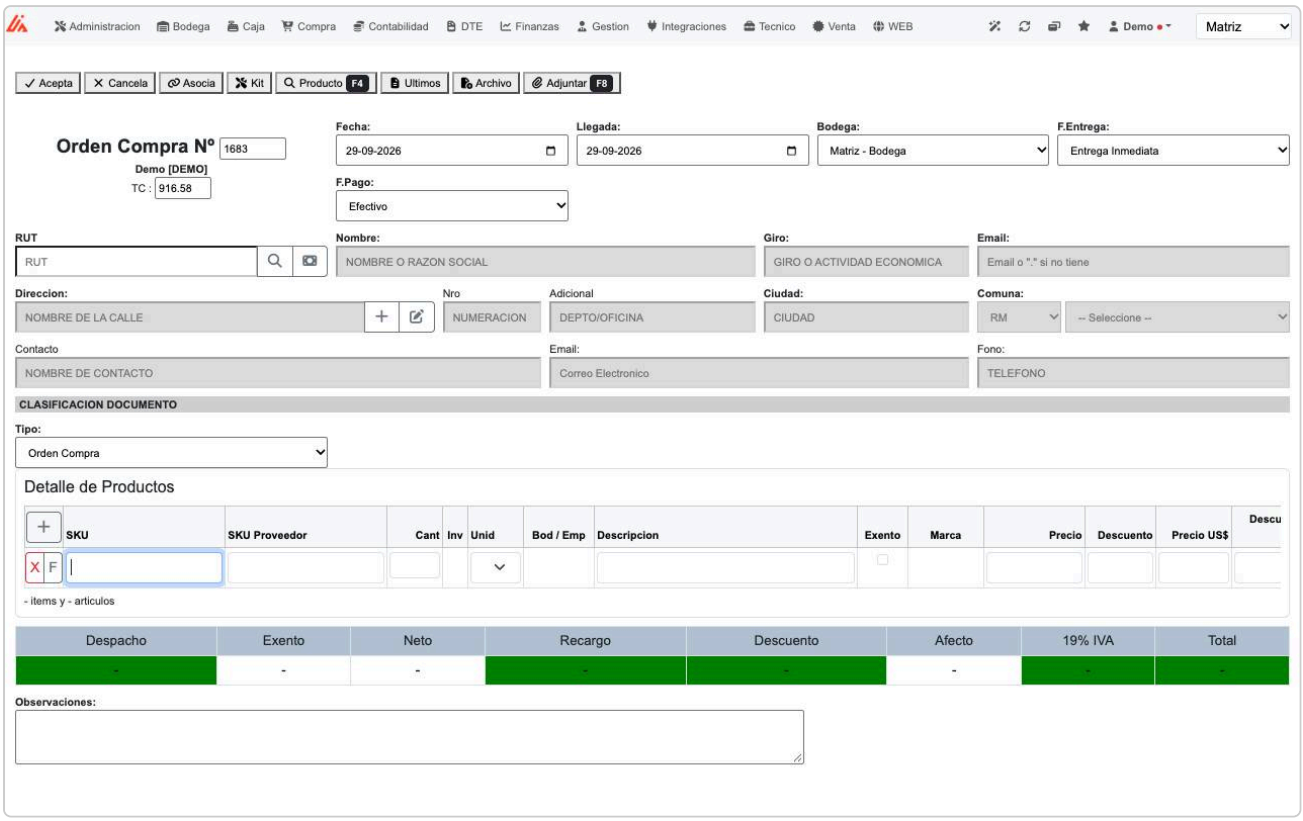
Arriba quedan los tres totales -acumulado, ocupado y el **saldo final**, destacado- y abajo el detalle documento por documento, con la fecha en que caduca cada acumulación.

Para qué sirve

Para informarle al cliente su saldo de puntos y para verificar que tenga suficientes antes de canjearlos en una venta.

Compra

Orden Compra



Esta misma ayuda vale para: Orden Compra Internacional, Factura (C), Factura Electronica (C), Factura Internacional, Factura Exenta Electronica (C), Nota Credito (C), Nota Credito Electronica (C), Nota Credito Pendiente (C), Nota Credito Exenta (C), Nota Debito (C), Nota Debito Electronica (C), Nota Debito Exenta (C), Guia Despacho (C), Guia Despacho Electronica (C), Declaracion De Ingreso.

Qué muestra esta pantalla

El registro de un documento de compra: orden de compra (nacional o internacional), factura de proveedor, nota de crédito, nota de débito, guía de despacho o declaración de ingreso. Todas comparten esta misma pantalla; cambia lo que se pide y lo que el documento hace después (comprometer una compra, ingresar stock, dejar la deuda con el proveedor).

De arriba hacia abajo: la identificación (tipo y número, fecha, bodega de ingreso, tipo de cambio), los datos del proveedor, el detalle de productos, los totales y las observaciones.

Cómo registrar el documento

1. Escriba el **rut** del proveedor y salga del campo con Enter o Tab: se cargan sus datos. Con la lupa lo busca por nombre.
2. Escriba el **número de folio** del documento del proveedor: en una compra el número no lo genera el sistema, es el que viene impreso en la factura o guía que le llegó.
3. Revise la **Fecha** del documento y la **Bodega** donde entra la mercadería.
4. Complete el recuadro **Clasificación Documento** cuando aparezca; el botón **Sugerir** lo llena con lo del último documento de ese proveedor (ver abajo).

5. Cargue el detalle (ver abajo) con las cantidades y costos del documento del proveedor.
6. Apriete **Acepta**. El documento se graba y se abre en el visor. **Cancela** descarta lo que hay en pantalla.

La clasificación del documento

Bajo los datos del proveedor aparece el recuadro **Clasificación Documento**, cuando el tipo lo necesita: el **Tipo** del documento, la **Clasificación** con su **Motivo** y el **Servicio**. Es lo que después ordena la compra en los informes y en la contabilidad.

- El botón **Sugerir**, arriba del recuadro, copia esos tres campos del último documento del mismo tipo que se le ingresó a ese proveedor, y avisa de cuál los sacó. Primero elija el proveedor: sin rut no tiene de dónde copiar.
- Es el atajo para lo que pasa todos los días, que es que un proveedor se clasifique siempre igual, factura tras factura. Revise igual lo que dejó puesto antes de grabar: propone lo del documento anterior, no lo que corresponde a éste.
- Solo sugiere lo que sigue vigente hoy: si la clasificación o el servicio del documento anterior se dieron de baja, ese campo queda en blanco. Si el proveedor no tiene documentos anteriores de ese tipo, o el último no estaba clasificado, lo avisa y no cambia nada.

El detalle

- Escriba el código del producto en la columna **SKU**, o búsquelo con **Producto** F4. Según la configuración también se muestra el **SKU Proveedor**, que es el código con que ese proveedor identifica el mismo producto.
- Se editan **Cant**, **Precio** (el costo unitario) y **Descuento**; el total de la línea y los totales del pie se recalculan solos.
- El botón **+** sobre la tabla agrega una línea, y Enter al final de la última también. F2 agrega una línea de producto temporal cuando el tipo lo permite.
- **Archivo** carga el detalle completo desde un archivo, que es lo práctico cuando el proveedor manda órdenes o facturas largas.
- **Asocia** trae un documento anterior del mismo proveedor y copia su detalle: es la forma de facturar una orden de compra ya emitida.
- En la **Orden de Compra** cada línea tiene la casilla **Exento**. Sirve para comprar un servicio exento escribiendo la descripción y el precio a mano, sin crearlo antes como producto. Un producto que es siempre exento se marca una vez en su ficha.
- Al asociar una orden de compra, las líneas que en la orden estaban marcadas como exentas llegan exentas a la factura (con la descripción en celeste): se suman al monto exento y no llevan IVA. Si una línea no debía ser exenta, corríjala en la orden antes de asociarla.

Compras internacionales

- En orden de compra internacional y factura internacional aparecen el **tipo de cambio**, el **T.Embarque** y, por línea, el **C.Origen**, el **T.Compra** y el **T.Moneda**. El tipo de cambio se aplica sobre los precios ya cargados al salir del campo.
- **Nuevo RUT** asigna un identificador interno para un proveedor extranjero, que no tiene rut chileno con que registrarlo.
- En la **declaración de ingreso** la descripción y el precio de cada línea se pueden editar siempre, porque los datos son los del documento de importación y no los del catálogo.

- La guía Importaciones (Comex) explica el recorrido de una compra al extranjero: la orden, el embarque, la llegada a la bodega y la declaración de ingreso.

Los totales

La fila de totales se calcula desde el detalle. Las celdas **resaltadas** se pueden apretar para intervenir el cálculo (despacho, recargo, descuento global, IVA y total) y así cuadrar exactamente con el documento del proveedor. Cada una necesita su propio permiso.

Qué hace falta antes

- El **proveedor** creado (**Finanzas > Cliente/Proveedores**). Para un proveedor extranjero, el botón **Nuevo RUT** genera el identificador interno.
- La **bodega** donde ingresa la mercadería.
- Los **productos** en el catálogo. Si el proveedor usa sus propios códigos, cárguelos en la pestaña **Proveedores** de la ficha del producto: con eso el **SKU Proveedor** encuentra el producto sin traducir a mano.
- Para intervenir los totales (despacho, recargo, descuento global, IVA) hacen falta los **permisos** del perfil correspondientes.

El circuito de la compra

1. **Orden de Compra**, opcional: compromete la compra. No mueve inventario.
2. La mercadería entra con el primer documento del proveedor que la acompaña:
   - Si llega con **Factura**, la factura ingresa el stock y deja la deuda.
   - Si llega con **Guía de Despacho**, la guía ingresa el stock. La **factura** que la cobra después se asocia a la guía con **Asocia** y **no vuelve a ingresar stock**: sólo deja la deuda y el costo.

   Con **Asocia** también se trae el detalle de la orden de compra ya emitida en vez de digitarlo de nuevo.
3. Si el documento llegó como **DTE**, conviene crearlo desde **Compra > Centralización**, que precarga todo desde el XML.
4. **Caja Proveedor**: el pago, cuando corresponda.

Devoluciones y correcciones

- Una devolución, un cambio o una rebaja del proveedor se registra con la **Nota de Crédito** que él emite, asociada a la factura. El **Tipo** de la nota dice qué hace con el inventario:
  - **Devolucion**: la mercadería sale de la bodega (inventario **–**).
  - **Ajuste Precio**: no mueve inventario; sólo corrige el costo y la deuda.
- Una nota de crédito que el proveedor emitió por error no se borra: queda sin efecto con la **Nota de Débito** que él emita, que se registra acá igual que cualquier otro documento.

Con qué se relaciona

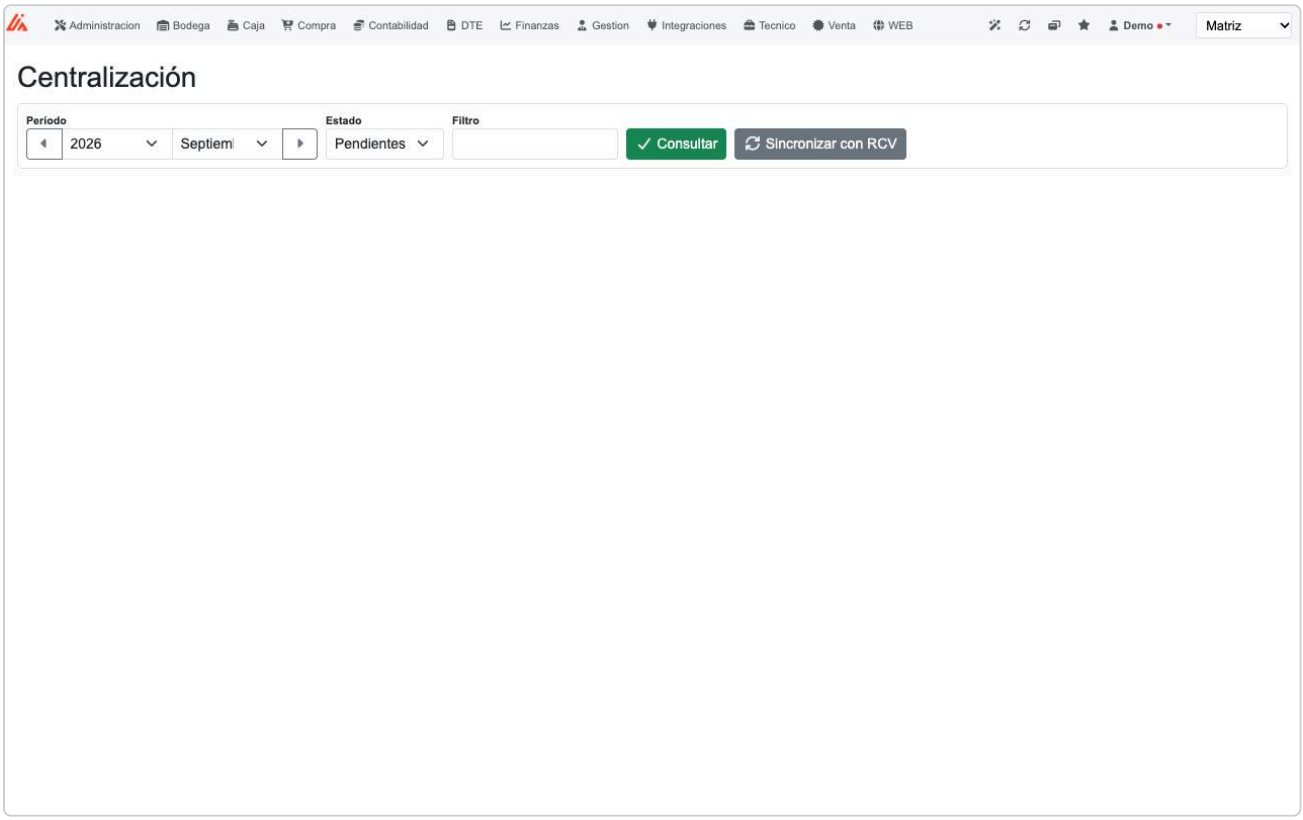
- **Kardex** y **Productos**: el ingreso de stock y el costo quedan en el producto.
- **Finanzas > Cuenta Corriente**: la deuda con el proveedor.
- **Contabilidad**: el asiento se genera solo, con la cuenta que tenga el tipo de documento en **Parámetros > Tipos y Cuentas**.
- **DTE > Registro de Compra y Venta**: es contra ese registro que después se cuadra el IVA crédito del período.

La guía El ciclo de una compra explica el recorrido completo —orden, guía, factura, notas de crédito y débito— y qué pasa con el stock en cada documento.

Tenga presente

- Los costos que registre acá son los que después valorizan el inventario y los márgenes de venta: una línea con costo mal cargado ensucia todos los informes de rentabilidad de ese producto.
- El documento debe quedar idéntico al del proveedor (folio, fecha y total), porque es lo que se cruza contra el Registro de Compras y Ventas del SII al centralizar el período.
- La mercadería entra **una sola vez**: la factura asociada con **Asocia** a una guía (o la guía asociada a una factura) no vuelve a ingresarla. Una factura digitada sin asociar a su guía sí ingresa stock de nuevo. Las órdenes de compra no mueven inventario.

Centralización



Qué muestra esta pantalla

La centralización de las compras del período: los documentos que sus proveedores le emitieron según el Registro de Compras y Ventas del SII, con el estado de cada uno respecto del sistema — si ya se ingresó como compra o si todavía falta.

Cómo usarla

1. Elija el **Período** (año y mes); las flechas ◀ ▶ se mueven de mes en mes. Con el mes en **-- Todos --** se muestra el año completo.
2. Acote por **Estado**: **Pendientes** (registrados en el SII y todavía sin ingresar en el sistema; es lo que aparece al entrar), **Creadas** (ya ingresadas) o **No Incluir** (los que el SII marca para no incluir).

3. Si necesita, escriba en **Filtro** parte de la razón social del proveedor, su RUT, el folio o el monto total.
4. Apriete **Consultar**.

Cada fila muestra el RUT y el nombre del **Proveedor**, el **Tipo Doc.** (el tipo de documento), el **Folio**, la **Fecha** de emisión y la de **Recepción**, el **Total**, el **Registro** (cómo lo clasifica el SII: en el registro de compras o para no incluir) y si llegó el **XML**. En la columna **Acción**:

- **PDF** y **XML** muestran el documento electrónico que mandó el proveedor; aparecen solo cuando el XML llegó por la casilla de intercambio.
- **Crear** abre el documento de compra precargado con los datos del DTE, para completarlo y grabarlo. Si el XML de la factura dice a qué guía de despacho corresponde y esa guía ya está ingresada como guía de compra del mismo proveedor, la factura viene asociada a ella y no vuelve a ingresar el stock que ingresó la guía.
- **Ver** abre el documento de compra que ya se creó.

Sincronizar con RCV trae desde el Registro de Compras y Ventas del SII los documentos que le emitieron en el período elegido, para cuadrar contra lo que hay cargado en el sistema. Se abre una ventana que muestra el avance; cuando termine, apriete **Consultar** de nuevo.

Qué hace falta

- Certificado vigente en **DTE > Parámetros**: sincronizar con el RCV es entrar al SII a nombre de la empresa.
- Los documentos recibidos por la casilla de intercambio (**DTE > Recepción de Documentos**) para poder crear la compra desde el XML.

Con qué se relaciona

- **DTE > Registro de Compra y Venta**: la misma información del SII, con totales y con la aceptación o reclamo de cada documento.
- **Contabilidad > Monitor de Factura**: la vista de control con el estado de pago de cada factura de proveedor.
- **Contabilidad > Libro Compra/Venta**: el cuadre final del período, ya con todo ingresado.

La guía El ciclo de una compra explica el recorrido completo —orden, guía, factura, notas de crédito y débito— y qué pasa con el stock en cada documento.

Tenga presente

Una factura que aparece en el RCV y no en el sistema es una compra sin registrar: revísela antes de cerrar el período, porque después el IVA crédito ya quedó declarado.

Los años que ofrece el combo parten desde el primer período que la empresa tiene en el SII.

La factura se asocia sola a su guía sólo si el proveedor la puso en las referencias del XML y la guía está en el sistema, vigente, con algo pendiente de facturar y sin otra guía del mismo proveedor con ese folio. Si no, la factura ingresa el stock como una compra normal, y el motivo queda escrito en las **Observaciones** del documento que se abre: revíselas antes de grabar si esa mercadería ya entró con una guía.

Centralizar

Qué muestra esta pantalla

El documento de compra que se está creando a partir de un DTE que le emitió un proveedor. Los datos vienen precargados desde el documento electrónico que llegó (proveedor, folio, fecha, detalle y totales); acá se completa lo que el sistema necesita y que el DTE no trae, y se graba.

Se llega desde el listado de **Centralización**, eligiendo un documento pendiente de centralizar.

Cómo centralizarlo

1. Revise la cabecera: proveedor, folio y fecha son los del DTE y deben quedar tal cual.
2. Elija la **Bodega** donde ingresa la mercadería y complete la clasificación que le pida el documento. El botón **Sugerir**, arriba del recuadro **Clasificación Documento**, copia el Tipo, la Clasificación y el Servicio del último documento que se le ingresó a ese mismo proveedor — revise igual que corresponda a esta factura antes de grabar.
3. Recorra el detalle y asocie cada línea con el producto que corresponde en su catálogo: escriba el código en la columna **SKU** o búsquelo con **Producto** F4. La descripción y el precio se pueden editar libremente, porque los datos son los que mandó el proveedor y no los del maestro de productos.
4. Verifique que los totales calcen con los del DTE. Las celdas **resaltadas** permiten ajustar despacho, recargo, descuento e IVA para cuadrar exactamente.
5. Apriete **Acepta**. Queda creado el documento de compra, con su stock y su deuda al proveedor.

La guía El ciclo de una compra explica el recorrido completo —orden, guía, factura, notas de crédito y débito— y qué pasa con el stock en cada documento.

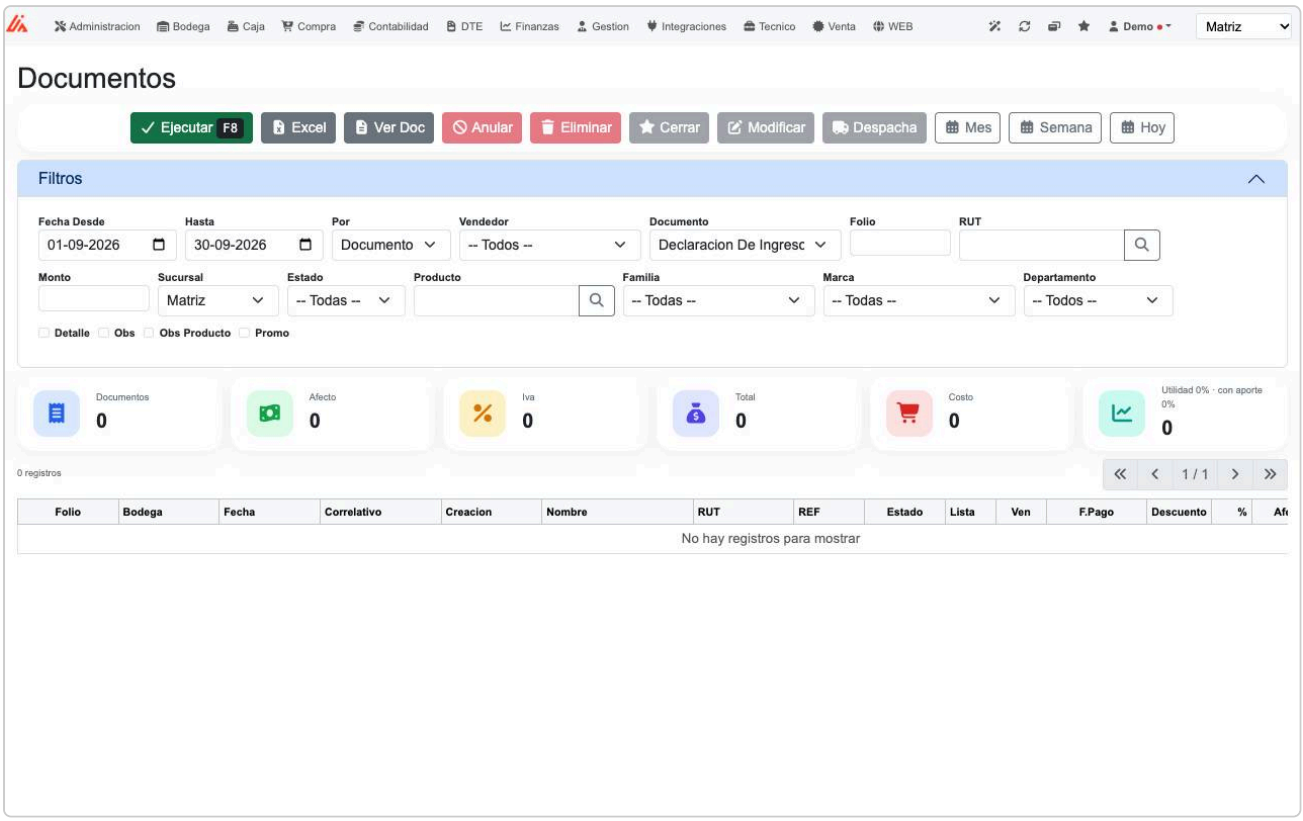
Tenga presente

- El total del documento creado tiene que ser idéntico al del DTE: es lo que después cuadra el IVA crédito contra el Registro de Compras y Ventas del SII.
- No cambie folio ni fecha para "arreglar" un descuadre; si el DTE está malo, la corrección la tiene que emitir el proveedor.
- El documento no se puede grabar, y el aviso dice qué falla, cuando el XML del proveedor trae un **IVA que no es el 19 % del neto** (*No cuadra IVA*), un neto menos descuento que no da el afecto, o un **total distinto del que figura en el Registro de Compras** del SII (*no cuadra con lo informado en el RCV*). Pídale al proveedor que lo corrija con una nota de crédito y una factura nueva: no ajuste los montos a mano.
- Una línea asociada al producto equivocado ingresa stock donde no corresponde y ensucia el costo de ese producto.
- Si el XML dice a qué guía de despacho corresponde la factura y esa guía ya está ingresada como guía de compra del proveedor, el documento se abre asociado a ella, como si hubiera usado **Asocia**: las líneas de los productos pendientes en la guía no vuelven a ingresar el stock y no se les puede subir la cantidad. Una línea que cubre más de lo pendiente aparece partida en dos, con el mismo precio: la parte de la guía y el resto, que sí ingresa stock. Las **Observaciones** dicen con qué guía se asoció o por qué no se pudo (la guía no está en el sistema, está anulada, ya no tiene nada pendiente o hay más de una con ese folio).

- En **Impuestos y Recargos Adicionales**, un monto en rojo es el que informa el DTE y no coincide con el que sale de sumar las líneas del detalle afectas a ese impuesto —normalmente porque el producto asociado no lo tiene marcado—. El documento se graba con el monto del DTE, así que el total sigue cuadrando; el rojo avisa que hay que revisar el impuesto adicional de esos productos.

Compra > Reporte

Documentos



Qué muestra esta pantalla

Los documentos de compra del período: órdenes de compra, facturas de proveedor y los demás documentos de compra, con acceso a operar sobre ellos. Es la pantalla para revisar lo que se le pidió y lo que se le recibió a cada proveedor.

El combo **Documento** muestra sólo los tipos que su perfil le permite ver; la opción de todo el grupo los lista juntos.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez. **Por** dice qué fecha se mira: la del **Documento**, la de **Creación** o la de **Anulación**.
- El proveedor se busca por su RUT o con la 🔍 por nombre. **Monto** busca el documento por su total exacto.
- **Estado**: **Válidas**, **Pendientes**, **Cerrados** o **Nulas**.
- **Folio** busca ese documento directo, sin importar las fechas ni la sucursal.
- **Producto** trae los documentos que lo contienen (puede poner varios separados por coma).
- **Vendedor** es el usuario que ingresó el documento: sin el permiso para ver todos los usuarios, sólo aparece usted. Lo mismo con **Sucursal**: sin el permiso correspondiente, sólo las suyas.
- **Detalle** muestra una fila por cada producto del documento. En las órdenes de compra agrega además **C.Fac**, lo que ya se facturó de cada línea, y **Saldo**, lo que falta.

- **Obs** agrega las observaciones del documento y, con el permiso para verlas, **Obs Producto** las de cada línea.

Columnas propias de compra

- **Correlativo**: el número interno de registro de la compra, con el mes de proceso adelante y la sucursal al final (por ejemplo `2026-09/15-CEN`).
- **Creacion**: la fecha en que se ingresó el documento al sistema, que puede ser distinta de la fecha del documento. Sólo la ve quien tiene el permiso **Ver Fecha Creacion**.

Acciones sobre el documento seleccionado

- Al hacer clic en una fila se muestran los documentos relacionados: de dónde viene y qué se generó a partir de él.
- El botón del **Folio** o **Ver Doc** lo abre, y **Modificar** corrige sus datos de encabezado.
- **Cerrar** da por terminado un documento que sigue abierto.
- **Anular** lo deja sin efecto; si ya estaba nulo, el mismo botón dice **Desanular** y lo recupera. **Eliminar** lo borra del sistema, y sólo se puede sobre un documento ya anulado.
- **Despacha** no aplica a los documentos de compra y queda siempre deshabilitado.

Cada botón se habilita según los permisos que su perfil tenga sobre ese tipo de documento.

Salidas

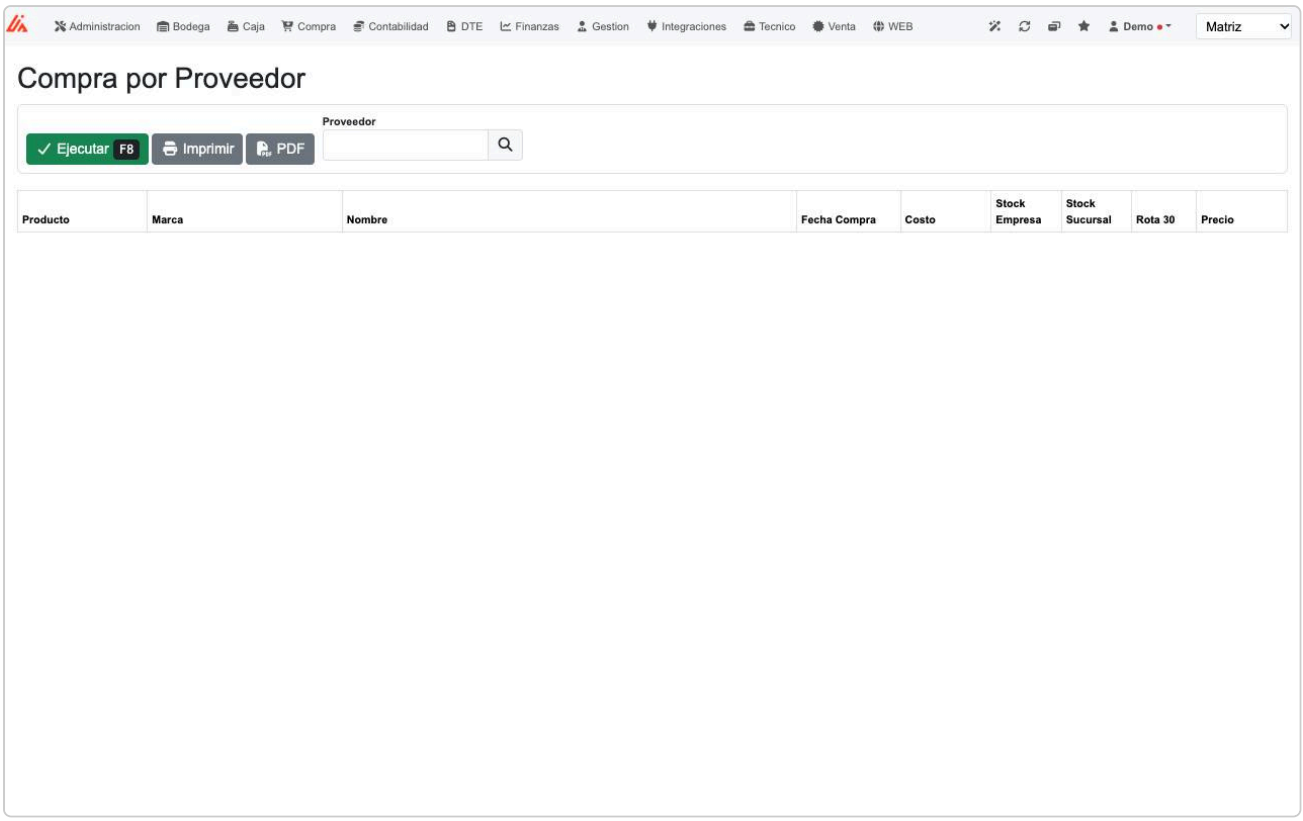
Ejecutar F8 trae el listado de a 15 filas por página, con los totales del período arriba (sin contar los nulos); **Excel** lo baja completo. Con el permiso para ver utilidad aparecen además el costo y la utilidad.

Tenga presente

El rango de fechas no puede pasar de 120 días, salvo que busque por folio, proveedor o producto, o que tenga el permiso sin restricción de fecha.

Para eliminar un documento primero hay que anularlo. No se puede eliminar si tiene una caja asociada o si generó otros documentos (hay que anular esos primero), y los de meses anteriores sólo los elimina quien tiene el permiso para eliminar el mes pasado.

Compra por Proveedor



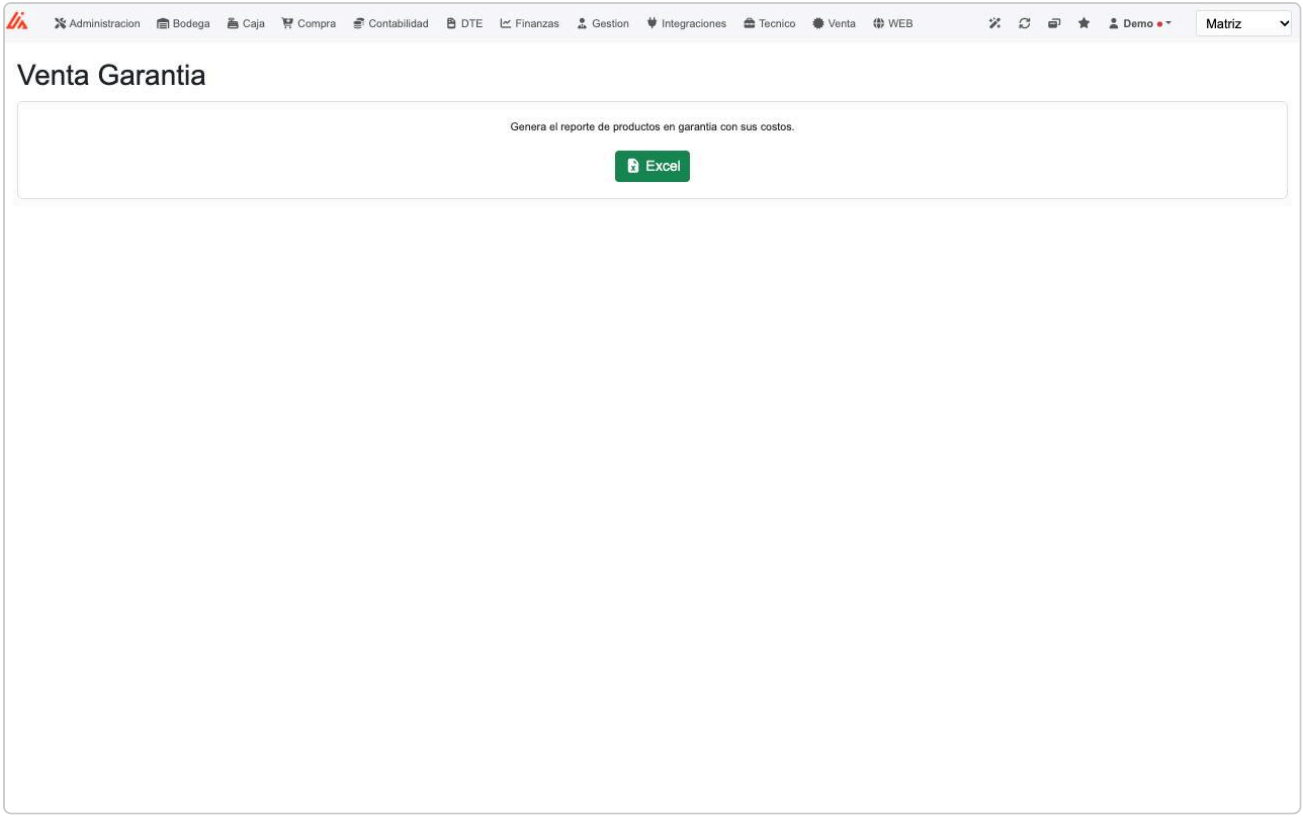
Qué muestra esta pantalla

El reporte de compras a un proveedor: que se le ha comprado, para negociar o para revisar el historial de abastecimiento.

Cómo usarla

1. Indique el **Proveedor** por rut, o búsquelo por nombre con la lupa. Abajo se confirma el nombre.
2. Apriete **Ejecutar**.
3. **Imprimir** y **PDF** sacan el reporte.

Venta Garantia



Qué muestra esta pantalla

El reporte de los productos que están en garantía, con sus costos.

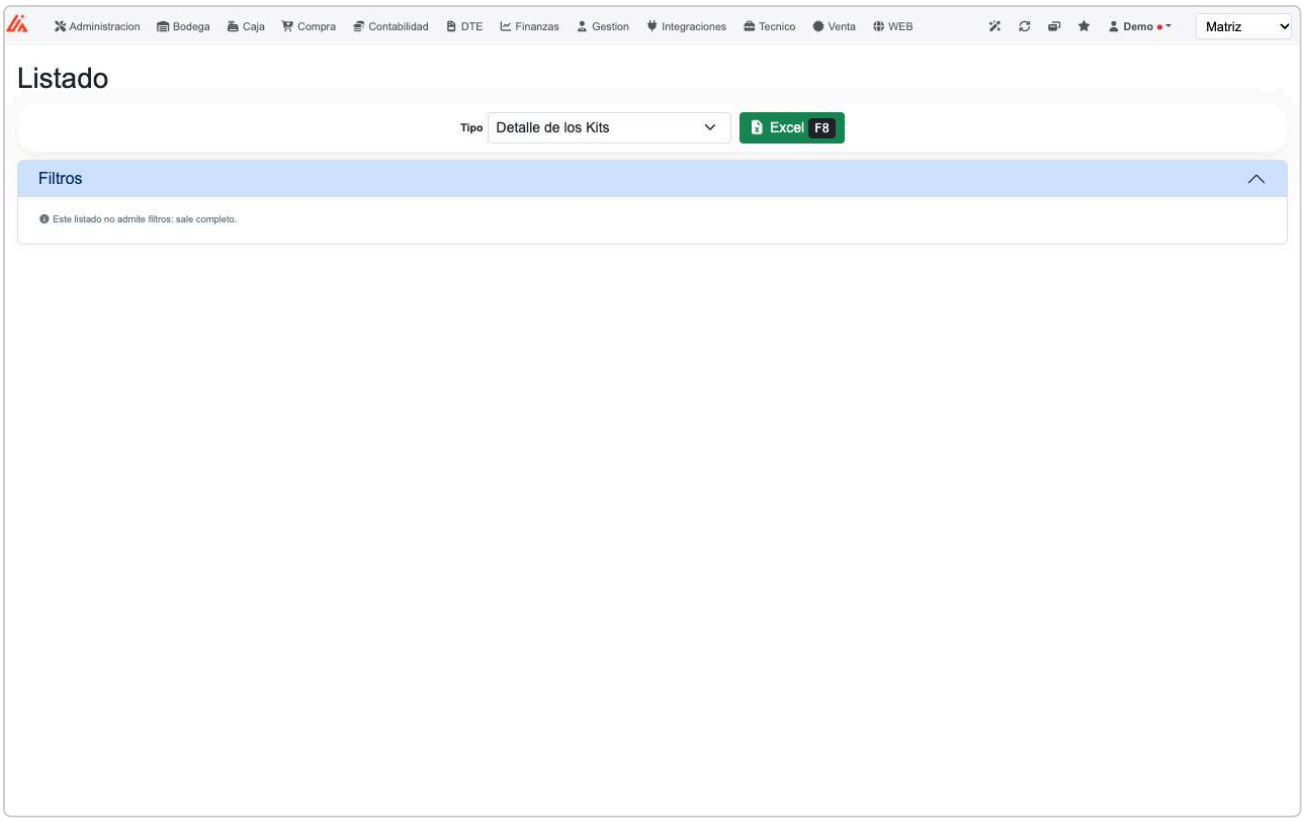
Cómo usarla

Apriete **Excel**: el sistema genera el archivo y lo descarga.

Para qué sirve

Para saber cuánta plata hay inmovilizada en unidades que están en garantía y para hacer seguimiento a lo que el proveedor todavía no reconoce.

Listado



Qué muestra esta pantalla

Los listados de compra y reposición: distintos reportes preparados que se eligen del combo **Tipo** y se bajan a Excel.

Dos de ellos hablan del costo de lo importado y conviene no confundirlos: **Productos Costo Importacion** trae lo que la última importación costó en pesos, junto con el stock y las listas de precio; **Productos Precio Internacional** trae ese mismo precio pero como venía en el origen —fecha de llegada, factura, proveedor, moneda, tipo de compra (FOB, CIF, EXW) y monto—, que es lo que la ficha del producto muestra como **Ultimo Precio** al lado del costo promedio. En el segundo salen sólo los productos que alguna vez llegaron por una Factura de Importación.

Transito por mas de 48 horas trae, producto por producto, los **Envíos de Mercadería** entre bodegas que se grabaron hace más de dos días y todavía no se recepcionan en el destino: mercadería que salió de una bodega y no ha entrado a otra.

Filtros

El panel **Filtros** muestra solo los que el listado elegido usa de verdad: al cambiar de **Tipo** aparecen y desaparecen los recuadros. Los listados que salen completos —Tránsito, Detalle de los Kits, Órdenes de Servicio Atrasadas y los de Spiff— no tienen ninguno y lo dicen.

- **Producto**: los indicadores **Lista**, **PAN**, **OUT**, **Pedido** y **Liq**. Cada uno es un botón que va girando entre **--** (no filtrar), **Si** y **No**.
- **Movimiento**: **DUC** (días desde la última compra), **DUV** (días desde la última venta) y **Stock** se comparan con un operador y un valor: es lo que permite pedir, por ejemplo, "stock menor que X" o "sin venta hace más de N días". **Días** es el período de venta con que se calcula la necesidad.

- **Clasificación**: **Familia**, **Rotación** y **Código** acotan los productos.
- **Sucursales**: las que entran en el listado; el botón marca o desmarca todas.

Salida

Excel (o la tecla **F8**) genera el listado con los filtros indicados. Como puede demorar, se genera aparte y queda esperando en **Mis Descargas**, en el menú de su nombre.

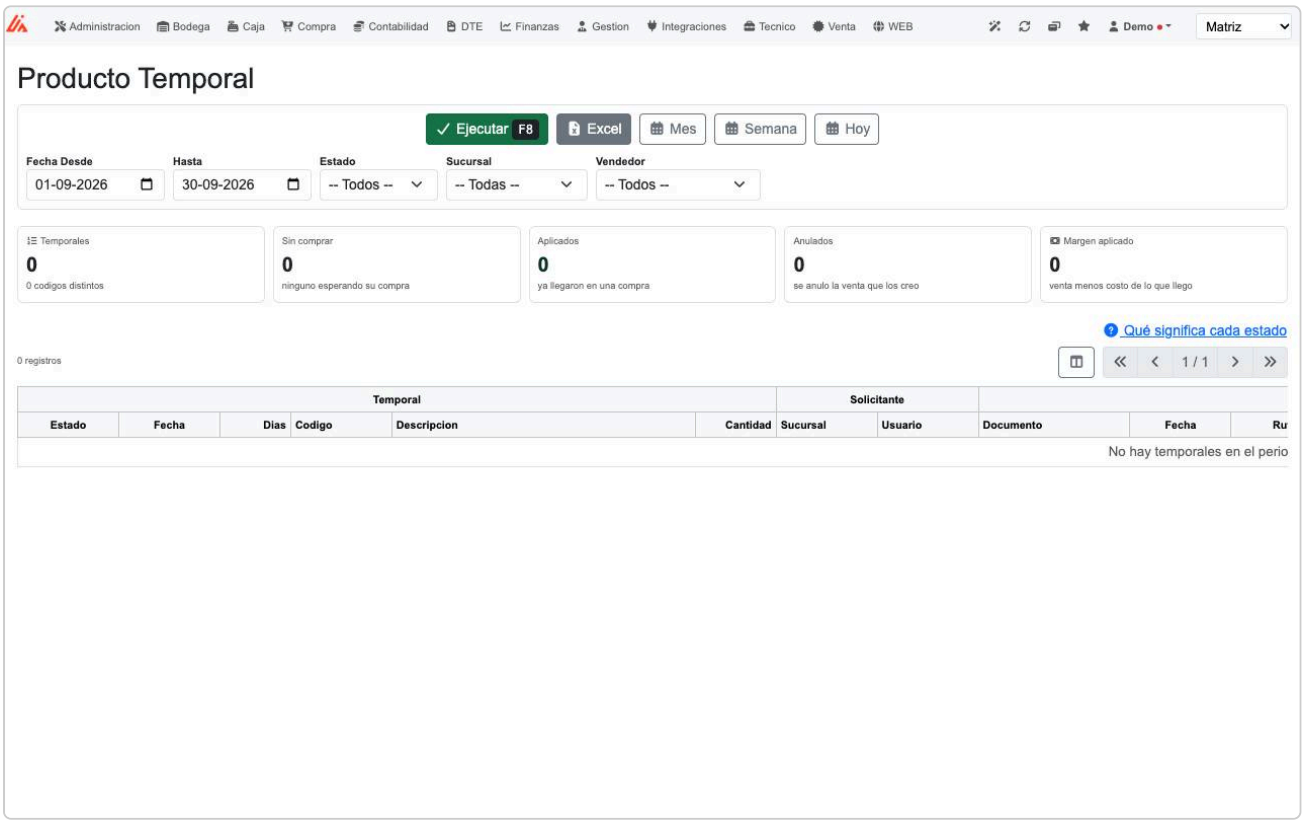
Con qué se relaciona

- **Administración > Productos > Parámetros para Críticos**: los días de despacho y el peso de cada bodega que ahí se configuran son los que definen cuándo un producto se considera crítico.
- **Bodega > Reporte de Reposición**: la otra vista del mismo problema, desde el lado de la bodega.
- **Compra**: lo que salga de este listado se convierte en orden de compra.

Tenga presente

El período en **Días** cambia por completo el resultado: uno corto reacciona a la venta reciente y uno largo suaviza los peaks. Elíjalo según la estacionalidad del producto.

Producto Temporal



Qué muestra esta pantalla

Los productos temporales creados en el período: los códigos que se abrieron al vuelo durante una venta, porque el producto todavía no existía en el catálogo, y que quedan esperando la compra que los trae.

Los tres estados

- **Pendiente**: se vendió y todavía no llega la compra que lo trae. Es deuda de catálogo, y es lo que hay que mirar.
- **Aplicado**: la compra que lo trae ya lo tomó, con su costo real.
- **Anulado**: se anuló la venta que lo creó, no hay nada que comprar.

El resumen de arriba

Las cinco tarjetas resumen *todo* el filtro, no la página que se está viendo: cuántos temporales hay, cuántos siguen **sin comprar** (con lo que se vendió y cuántos días lleva esperando el más viejo), cuántos ya se aplicaron, cuántos se anularon y el **margen** de los aplicados, que es el neto de la venta menos el costo de la compra.

La grilla

- **Días** sólo se llena en los pendientes: es lo que lleva esperando su compra, y se marca en rojo pasados los 30 días.
- **Margen** aparece cuando ya llegó la compra, y se marca en rojo si se vendió por debajo del costo.
- El botón del **Documento** abre la venta o la compra.
- Con el botón de columnas (abajo a la derecha de la grilla) cada usuario elige qué columnas ve y en qué orden.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez.
- **Estado**: todos, *Pendientes*, *Aplicados* o *Anulados*.
- **Sucursal** y **Vendedor**.

Salidas

Ejecutar (o **F8**) muestra el resultado y **Excel** lo baja a planilla, con una última línea de totales igual a la del resumen.

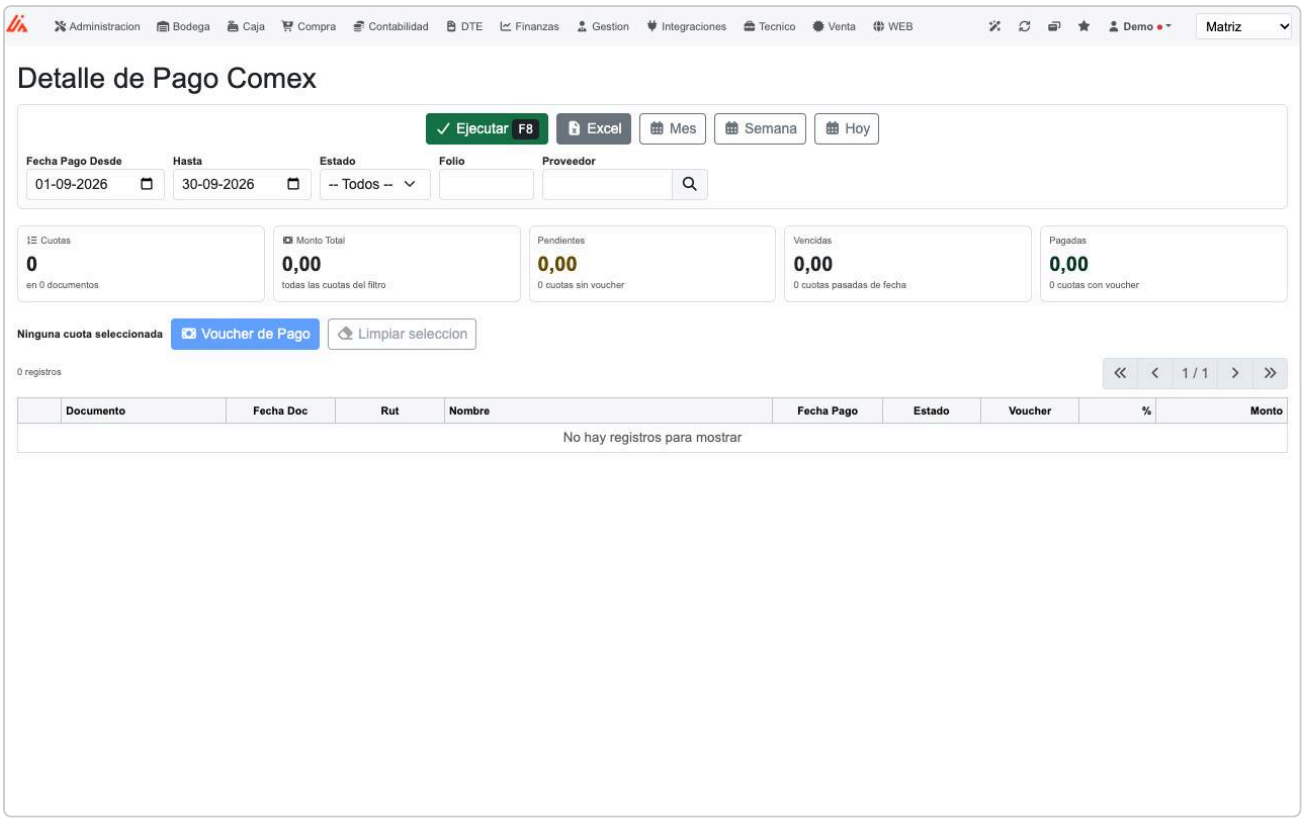
Cómo se regulariza

El producto temporal se convierte en producto real desde **Administración > Productos > Productos**, completándole familia, marca, unidad y precios. **Fichas sin terminar** ayuda a ver qué le falta a cada uno.

Tenga presente

Los temporales *Pendientes* son deuda de catálogo: mientras no se regularicen, ese producto no tiene ficha, ni familia, ni precio de lista reales.

Detalle de Pago Comex



Qué muestra esta pantalla

Las cuotas del calendario de pago de los documentos de compra: cada línea es una cuota comprometida, con el documento al que pertenece, su fecha de pago, si ya está pagada o sigue pendiente, el porcentaje que representa del total del documento y el monto.

La guía Importaciones (Comex) explica en qué parte del recorrido de una compra al extranjero entra el pago de las cuotas.

Filtros

- **Fecha Pago Desde** / **Hasta**: el rango se aplica sobre la *fecha de la cuota*, no sobre la fecha del documento. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez.
- **Estado**: todas, sólo *Pendiente* o sólo *Pagado*. Una cuota queda *Pagada* cuando se le engancha la caja que la pagó; mientras no tenga caja está *Pendiente*.
- **Folio**: deja sólo las cuotas de ese documento.
- **Proveedor**: el rut, con o sin dígito verificador. La lupa abre el buscador por nombre y el campo también autocompleta a medida que escribe.

Folio y Proveedor son opcionales: en blanco no filtran. El rango de fechas siempre se aplica.

Resumen

Sobre la grilla quedan cinco tarjetas con el resumen de *todo* el reporte, no de la página que se está viendo:

- **Cuotas**: cuántas caen en el filtro y a cuántos documentos distintos pertenecen.
- **Monto Total**: la suma de todas ellas.
- **Pendientes**: las que todavía no tienen voucher.

- **Vencidas**: de las pendientes, las que ya se pasaron de su fecha de pago. Es el subconjunto que hay que mirar primero; cuando no hay ninguna la tarjeta queda apagada.
- **Pagadas**: las que ya tienen voucher.

Se recalcula en cada **Ejecutar** y no cambia al moverse de página. El Excel también termina con una línea de **TOTAL**.

Salidas

Ejecutar muestra el resultado y **Excel** lo baja a planilla. El botón del documento abre la vista del documento, y el de la columna **Voucher** abre el voucher contable con que se pagó la cuota (sólo aparece en las cuotas ya pagadas).

Selección de cuotas

El casillero de la primera columna arma la selección con que después se genera el pago, igual que la nómina de **Monitoreo de Facturas**. Sólo aparece en las cuotas *Pendientes*: una cuota que ya tiene voucher está pagada y no se puede volver a incluir.

La selección se mantiene al cambiar de página y al volver a ejecutar el reporte, así que se pueden juntar cuotas de distintos filtros. La línea de arriba de la grilla lleva la cuenta de lo que va marcado y **Limpiar selección** la vacía.

Voucher de Pago

Voucher de Pago abre el borrador del comprobante con las cuotas marcadas. Lo primero es **Paga con**: *Banco* si las cuotas salen de la cuenta corriente, *Financiamiento* si las paga el banco y queda la deuda. De eso depende la contrapartida y si hay intereses.

Después se elige la **Cuenta Debe** (la de las líneas de las cuotas, de *activo*), la contrapartida por el total —**Cuenta Banco**, de *activo*, o **Cuenta Financiamiento**, de *pasivo*, según lo anterior—, el **Comprobante**, la **Fecha**, la **Glosa** y el **Tipo de Cambio**. Cada combo trae sólo las cuentas activas del tipo que le corresponde, y viene preseleccionado con lo que se usó en el voucher anterior de esa misma forma de pago.

Con *Financiamiento* aparecen además el **Rut Institución** —quién financia, con el mismo buscador por nombre que el filtro Proveedor—, el **Interés US$** y la **Cuenta Intereses** (de *activo*, si los intereses se difieren, o de *resultado*, si van al gasto del mes). El interés se convierte a pesos con el mismo tipo de cambio de las cuotas y se agrega como una línea más del debe, así que el haber queda por las cuotas *más* el interés. Si el interés se deja en cero no se agrega la línea.

El rut de la institución queda en las dos últimas líneas del voucher, la del financiamiento y la de los intereses, que son con las que se le queda debiendo. Tiene que estar en el maestro de clientes; si no está, el voucher no se crea y se avisa.

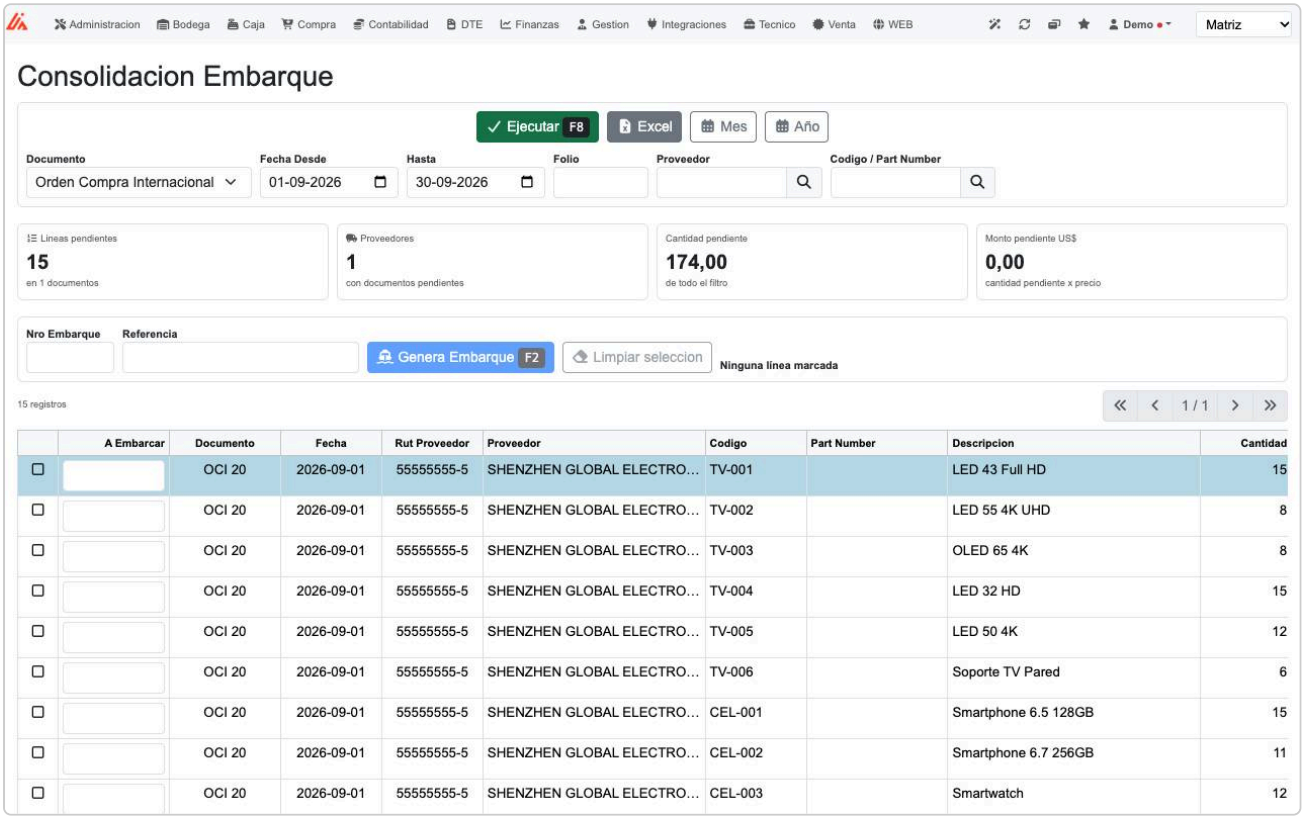
La **Glosa** viene propuesta como *FINANCIAMIENTO CONTADO USD 1.500,00 TASA ?% VTO 08-09-26* —el total en dólares de las cuotas marcadas y el vencimiento más lejano de ellas— y se puede reescribir entera. La tasa queda con un **?** porque es el único dato que el sistema no tiene; pagando con banco no aparece. Cada línea del voucher lleva además su propia glosa con el detalle de la cuota (*USD 1.500,00 TC 950,25 ABONO 30,00%*) o del interés (*USD 8.191,95 TC 895,85 INTERES FINANC*).

Las cuotas de la OCI están en US$ y el voucher va en pesos: el tipo de cambio viene propuesto con el dólar de la fecha y se puede cambiar, y la tabla recalcula los montos en el acto. Al aceptar se crea el voucher, se abre para revisarlo y cada cuota queda marcada como *Pagada* con ese voucher, así que ya no se puede volver a incluir.

Tenga presente

El calendario de cuotas se digita en la pestaña **Forma de Pago** de la Orden de Compra Internacional, así que hoy son esos documentos los que aparecen acá. Los documentos anulados no se listan.

Consolidacion Embarque



Qué muestra esta pantalla

Las líneas de los documentos de comercio exterior que todavía tienen cantidad pendiente de embarcar, para ir armando un embarque con ellas. La consolidación se arma **según la ruta**, y por eso lo primero es elegir en **Documento** de cuál se consolida:

- **Orden de Compra Internacional** (la que viene elegida): cuando la carga sale por Asia y el embarque se arma desde la orden.
- **Factura Internacional**: cuando la carga sale por Estados Unidos y el proveedor es quien despacha, así que lo que viaja es su factura.

Un embarque se arma con líneas de un solo tipo de documento: al cambiar el **Documento**, lo que tenía marcado se desmarca y el listado se vuelve a pedir.

Cómo usarla

1. Elija el **Documento** y acote con los filtros:
   - **Fecha Desde** / **Hasta**: el rango de la fecha del documento. Los botones **Mes** y **Año** lo llenan solos.
   - **Folio**: el de un documento puntual.
   - **Proveedor**: el RUT, escrito a mano o elegido con la lupa 🔍.
   - **Código / Part Number**: el código del producto (exacto, es lo que deja la lupa) o un pedazo del part number.
2. Apriete **Ejecutar** (F8). Arriba aparece el resumen de todo el filtro: líneas pendientes y en cuántos documentos, cuántos proveedores, la cantidad pendiente y el monto pendiente en dólares.
3. Marque el cuadrito de cada línea que va en el embarque: queda con toda su cantidad pendiente. Si va a embarcar sólo una parte, escriba la cantidad en la columna **A Embarcar**; no puede pasar la pendiente, y dejarla vacía o en cero saca la línea.
4. La selección se mantiene al cambiar de página y al volver a buscar, así que puede juntar líneas de varios documentos y de varios proveedores. **Limpiar selección** la borra entera.
5. Escriba el **Nro Embarque** (numérico) y la **Referencia** (alfanumérica) y apriete **Genera Embarque** (F2).

Las columnas

- **Cantidad**: la de la línea en el documento.
- **Embarcada**: lo que ya se llevaron los embarques anteriores de esa misma línea (el embarque anulado no cuenta).
- **Pendiente**: lo que falta por embarcar, o sea **cantidad – embarcada**. Sólo se listan las líneas con pendiente mayor que cero: la línea que entra entera en un embarque desaparece del listado.
- **Pagado**: qué porcentaje de las cuotas del documento ya está pagado, en verde si está completo y en amarillo si va a medias. Un guion quiere decir que el documento no tiene cuotas. **Es informativo, no se exige**: con una forma de pago en partes (por ejemplo 30/70), el saldo se suele pagar contra los documentos del embarque.
- **Precio US$** y **Total Pend. US$**: el precio de la línea y lo que vale su cantidad pendiente.

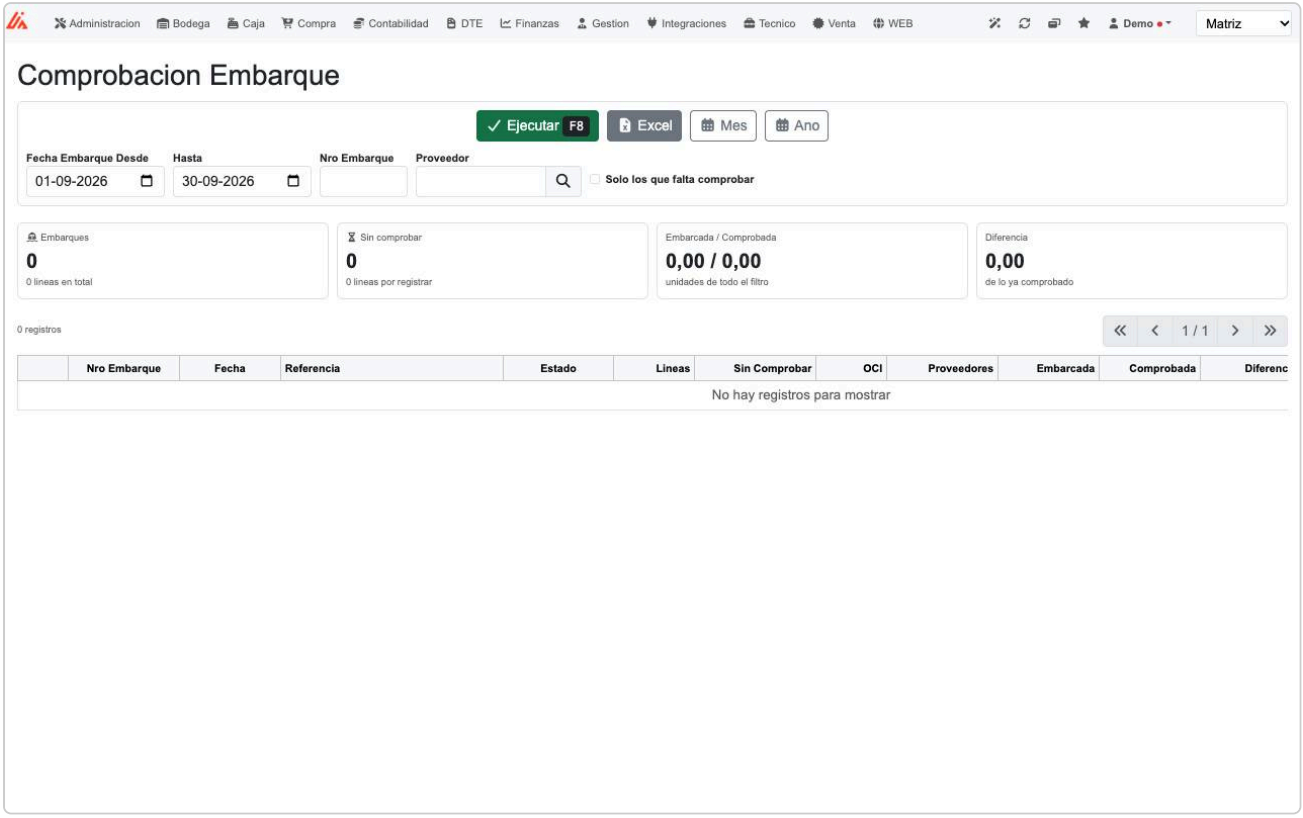
La guía Importaciones (Comex) explica el recorrido completo de una compra al extranjero —de la solicitud a la bodega—, en qué documento entra el stock y con qué costo queda cada producto.

Tenga presente

El embarque queda grabado con su número, su referencia y la fecha del día, y abajo aparece con el detalle de cada línea y sus totales en dólares (el botón **Cerrar** lo esconde). Un número de embarque no se puede repetir en la empresa.

Lo que se embarcó deja de estar pendiente acá y pasa a esperar su llegada en **Comprobación de Embarque**, que es donde se digita lo que realmente llegó. El botón **Excel** baja el listado completo del filtro, no la selección.

Comprobacion Embarque



Comprobación de Embarque

Lista los embarques que armó la **Consolidación de Embarque**, uno por fila, con el resumen de sus líneas: cuántas son, cuántas faltan por comprobar, cuánto se embarcó y cuánto se ha registrado. Lo que llegó de cada línea se ve y se digita abriendo el embarque.

Filtros

- **Fecha Embarque Desde / Hasta** : el rango de la fecha con que se generó el embarque. Los botones *Mes* y *Año* lo llenan solos.
- **Nro Embarque** : el número que se le puso al generarlo.
- **Proveedor** : el rut de la OCI, escrito a mano o elegido con la lupa. Elige qué embarques salen; los totales de la fila siguen siendo los del embarque completo, aunque traiga varios proveedores.
- **Sólo los que falta comprobar** : deja fuera los embarques que ya tienen todas sus líneas registradas.

Registrar lo recibido

El botón de la fila abre el embarque con todas sus líneas: la OCI, el proveedor, el producto y la cantidad embarcada.

1. Escriba en la columna **Comprobada** lo que llegó de esa línea. **Puede ser más que lo embarcado**: si llegó de más, se registra tal cual.
2. El botón de la fila es el atajo para la línea que llegó completa; el botón **Llegó todo** de arriba hace lo mismo con todas las que aún no tienen cantidad.
3. La columna **Diferencia** muestra al tiro lo que falta (en rojo) o lo que llegó de más respecto de lo embarcado.

4. **Graba lo Recibido** guarda todas las líneas digitadas de una vez.

La comprobación se hace una sola vez. La línea que ya tiene cantidad registrada queda con candado 🔒 y no se puede corregir ni borrar: es la constancia de lo que se recibió. Revise antes de grabar.

Dejar la cantidad **vacía** no es lo mismo que dejarla en **cero**: vacía significa que la línea todavía no se comprueba —queda para después—, y cero que no llegó nada, que sí la deja comprobada.

El PDF para el proveedor

Dentro del embarque, abajo de los botones, está **PDF Reclamo**: arma el papel que se le manda al proveedor con lo que se le embarcó, lo que llegó y la diferencia de cada línea, para reclamarle los faltantes.

- El combo elige a qué proveedor sale el PDF. Con -- *Todos los Proveedores* -- se genera un solo archivo con **una página por proveedor**, así se le manda a cada uno sólo su página.
- **Sólo las líneas con faltante** —que viene marcado— deja fuera lo que llegó completo: es el reclamo propiamente tal. Desmarcándolo sale el detalle entero de la recepción, que sirve de constancia.
- El papel lleva el membrete de la empresa, el número y la referencia del embarque, sus fechas, y al pie los totales de embarcado, recibido y diferencia.

Lo que llega entra al stock

Al grabar lo recibido, el sistema genera una **Entrada de Bodega** con lo que efectivamente llegó, y con eso la mercadería queda disponible para vender. El número de esa entrada aparece en el mensaje al terminar de grabar.

- El combo **Entra a**, arriba de los botones, es la bodega a la que ingresa. Viene con la bodega en que está conectado el usuario y se puede cambiar.
- Si el embarque se comprueba **por partes**, la bodega queda fija con la primera: las siguientes la muestran elegida y no la dejan cambiar, para que un embarque no quede repartido entre bodegas sin que nadie lo haya decidido. Cada parte genera su propia Entrada de Bodega.
- La entrada ingresa cada producto al **precio de la línea de la Orden de Compra Internacional, en pesos**. No incluye flete ni aduana: eso llega después en sus propios documentos.
- Una línea que llegó en **cero** no ingresa nada, pero igual queda comprobada.

El embarque que salió de una Factura Internacional no ingresa stock, y la pantalla lo dice: esa factura ya lo movió al emitirse, porque es una factura de compra. Ahí no se pide bodega.

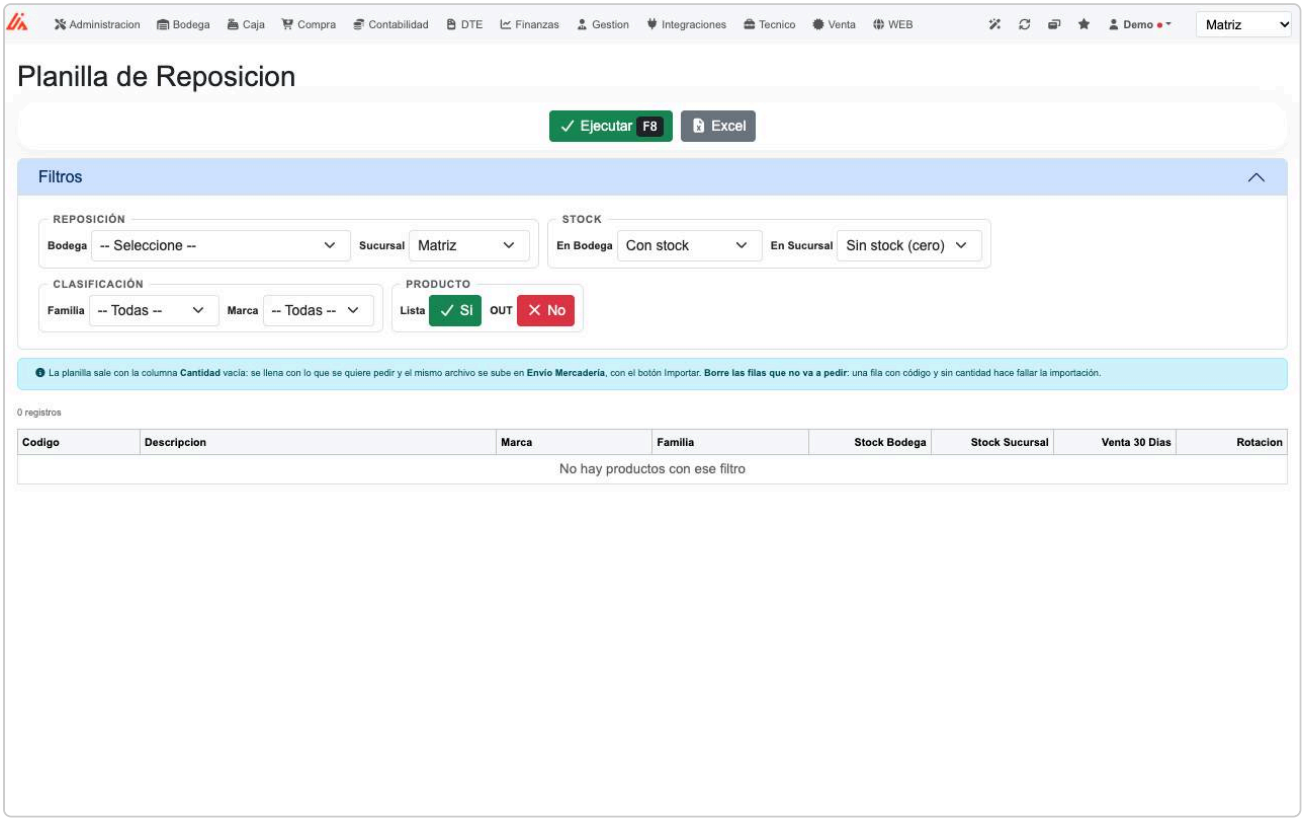
La guía Importaciones (Comex) explica el recorrido completo de una compra al extranjero —de la solicitud a la bodega—, en qué documento entra el stock y con qué costo queda cada producto.

Estado del embarque

El embarque nace **Pendiente** cuando se genera. Cuando ya no le queda ninguna línea sin comprobar queda **Atendida** (comprobado), con la fecha y el usuario que lo cerró, y desde ahí se puede abrir para mirarlo pero ya no para cambiarlo.

El botón **Excel** baja los embarques del filtro con sus totales, no el detalle de las líneas.

Planilla de Reposicion



Qué muestra esta pantalla

Arma la **planilla de reposición**: el listado de productos con el stock que hay en la **bodega de distribución** al lado del stock que hay en **su sucursal**, más lo que la sucursal vendió y su rotación, para decidir qué pedir.

La bodega de distribución puede ser de **otra empresa**: el combo muestra todas las bodegas de las sucursales que usted tiene asignadas, con la empresa adelante cuando hay más de una.

Cómo usarla

1. Elija la **Bodega** desde donde va a salir la mercadería y la **Sucursal** que la pide (por defecto, la de su conexión).
2. Acote con los filtros de **Stock**, **Familia**, **Marca** y las banderas del producto. La pantalla entra con lo típico de una reposición: *con stock* en la bodega y *sin stock* en la sucursal, en lista y no descontinuados.
3. **Ejecutar** (F8) muestra el resultado en pantalla para revisar el filtro antes de generarlo.
4. **Excel** genera la planilla. Como puede demorar, se genera en segundo plano y queda en **Mis Descargas** (el punto rojo del menú de usuario avisa cuando está lista).

Cómo se sube de vuelta

La planilla trae la columna **Cantidad** vacía a propósito, en la primera columna, y el **Código** en la segunda: es el formato exacto que lee el **Envío de Mercadería** al importar. Las demás columnas son informativas y el importador las ignora.

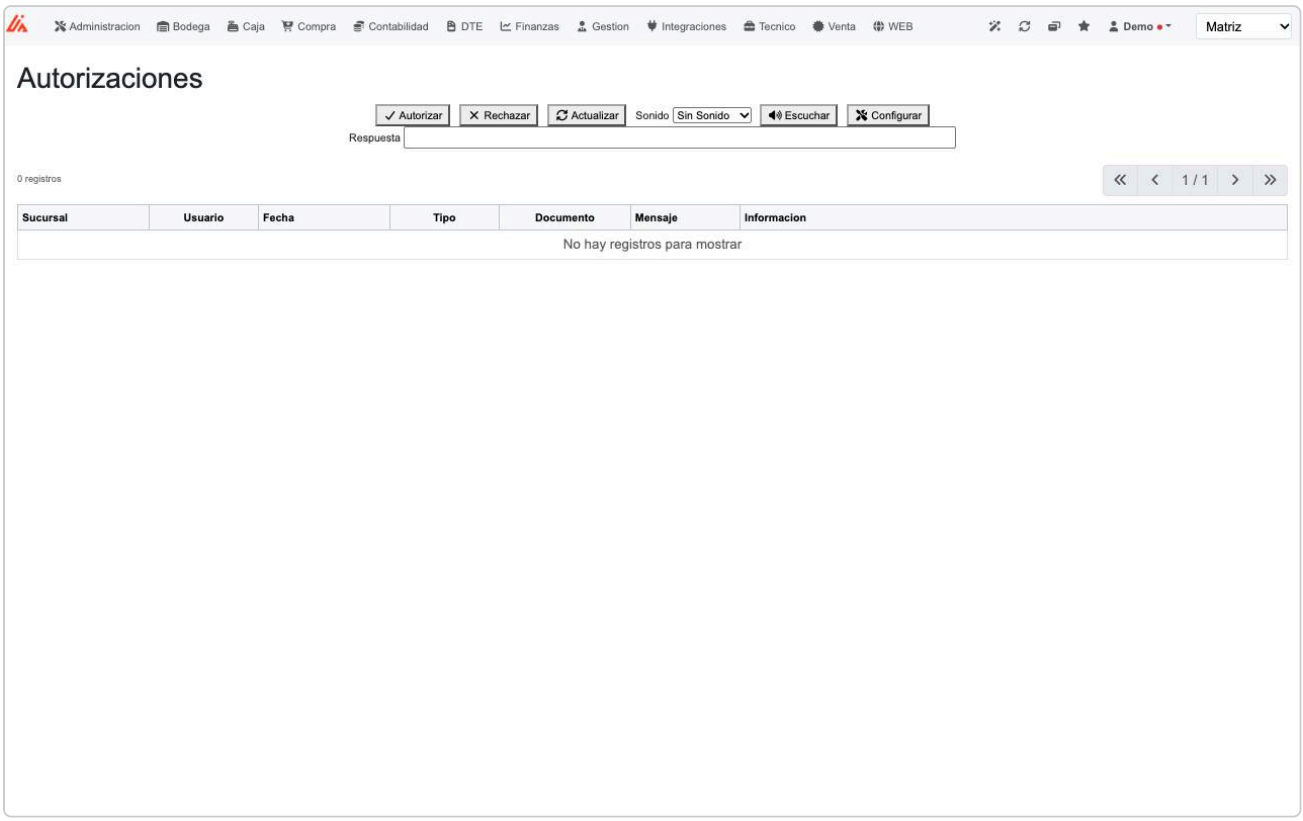
1. Escriba la cantidad que quiere pedir de cada producto.
2. **Borre las filas que no va a pedir.** Una fila con código y sin cantidad corta la importación con *Cantidad inválida*.
3. Abra **Bodega > Sucursales > Envío Mercadería**, cree el documento y use **Importar** para subir el archivo.

Qué significa cada columna

- **Stock Bodega**: lo que hay en la bodega de distribución elegida.
- **Stock Sucursal**: lo que hay en las bodegas de venta activas de la sucursal que pide. Va en rojo cuando está en cero.
- **Venta 30 Días**: unidades que la sucursal vendió en los últimos 30 días.
- **Rotación**: la rotación de la sucursal, con el período configurado en Parámetros (*Rotación* y *Rotación Períodos*). El encabezado de la columna dice cómo quedó calculada en esta instalación.

Finanzas

Autorizaciones



Qué muestra esta pantalla

Las solicitudes de autorización que están esperando respuesta y que usted puede resolver: los casos en que un vendedor, cajero o comprador necesita el visto bueno de una jefatura para seguir. Cada fila dice la **Sucursal**, el **Usuario** que pide, la **Fecha**, el **Tipo** de autorización, el **Documento**, el **Mensaje** con que se justificó y la **Informacion** del caso.

Sólo ve las solicitudes de sus sucursales y de los tipos de autorización que su perfil le permite resolver.

Cómo usarla

1. Seleccione una o varias solicitudes de la lista: un clic marca o desmarca cada una.
2. Si quiere, escriba una **Respuesta**: queda registrada junto con su decisión y la ve quien pidió.
3. Apriete ✓ **Autorizar** o ✕ **Rechazar**. Las resueltas salen de la lista.

- **Actualizar** vuelve a consultar las pendientes: la lista no se refresca sola.
- En la columna **Documento**, el botón abre el documento que se está pidiendo, o la cuenta corriente del cliente cuando la solicitud es por él. En una autorización de **CREDITO**, el botón de la columna **Tipo** abre la cuenta corriente del cliente, para ver su deuda antes de decidir. En **Informacion**, el botón **Ficha** abre la ficha del producto.
- **Sonido** elige el aviso sonoro de solicitudes nuevas; **Escuchar** lo reproduce para probarlo y **Configurar** lo deja guardado como el suyo. Con *Sin Sonido* no suena nada.

Cómo funciona una autorización

1. Se confecciona el documento (o la operación de caja, despacho, producto...).
2. Si no rompe ninguna regla, se graba sin más.
3. Si rompe una o varias, se **solicita autorización**: se crea una solicitud por cada regla rota y llegan a esta pantalla.
4. Si **todas** quedan autorizadas, el documento se graba. Si se rechaza **una sola**, se rechaza la solicitud entera y el documento no se graba.

Mientras espera la autorización, un documento nuevo todavía no está grabado: recién se graba cuando todo queda autorizado.

La guía Autorizaciones dentro de un documento explica el recorrido completo, de quien pide a quien autoriza, con las reglas que piden autorización.

Quién puede autorizar qué

En **Perfiles**, el módulo **Finanzas > Autorizaciones** tiene un permiso por cada tipo de autorización, y sólo quien tiene ese permiso ve y resuelve esas solicitudes. Los tipos son:

- **Venta**: documento repetido el mismo día, documento con O/C repetida, producto sin stock, producto con cantidad limitada, producto fuera de lista, margen inferior al permitido, entrega en otra bodega, descuento, recargo sobre el precio de lista, precio distinto en una lista de precio fijo, cliente sin cupo de crédito, nota de crédito o débito con IVA fuera de plazo, forma de pago restringida, cambio de nombre o razón social y reimpresión.
- **Compra y arqueo**: crear el documento y comprar productos OUT.
- **Inventario**: inventariar productos que están fuera de él.
- **Caja**: pago de un cliente bloqueado, pago con cheques en los últimos días, no pago y solicitud de nota de crédito.
- **Despacho**: despachar una venta sin pago asociado.
- **Clasificaciones** de documento que exigen autorización.

Si en **Parámetros del Sistema > pestaña Ventas** está activa la **Segunda Autorización para Nota Crédito/Débito**, crear una nota de crédito o de débito, y el IVA fuera de plazo, piden además una **segunda** autorización, que tiene su propio permiso ("2da").

Del otro lado, quien pide se libera de una autorización si su perfil tiene el permiso *No Autorización* ... de esa regla en la pantalla donde trabaja.

Tenga presente

- Mientras tenga solicitudes pendientes, la estrella ★ **Autorizar** de la barra parpadea y suena el aviso que eligió, aunque esté mirando otra pestaña. La estrella abre esta pantalla.
- Del otro lado hay alguien esperando, muchas veces con el cliente al frente: revise seguido. Lo que autorice o rechace queda registrado a su nombre.
- Una solicitud que queda pendiente **más de 30 días se anula sola**: el sistema la rechaza con la respuesta *Anulación automática*.

Solicita Autorizacion

Qué muestra esta pantalla

La solicitud de una autorización: lo que se está haciendo rompe una o varias reglas y necesita el visto bueno de una jefatura para poder continuar. La tabla muestra cada regla con su **Tipo**, la **Informacion** del caso y su **Estado**.

Cómo usarla

1. Escriba la **Justificación**: la ve quien autoriza y queda registrada.
2. Apriete ✓ **Solicita**: la petición llega a quienes pueden resolverla y la pantalla queda esperando la respuesta.
3. Cuando todas las reglas quedan autorizadas, la pantalla se cierra sola y la operación sigue. Si se rechaza alguna, la tabla lo muestra con la respuesta de quien rechazó, la operación no se graba y la pantalla se cierra con ⏻ **Cerrar**.
4. ✕ **Aborta** desiste de la solicitud. Cuando aparece, **Pendiente** cierra la pantalla y deja la solicitud en espera, para seguir después.

Tenga presente

- Se aprueban **todas** las reglas o ninguna: con una sola rechazada se rechaza la solicitud entera.
- La autorización queda registrada con el usuario que la otorgó: es el respaldo de por qué se hizo una excepción.
- Lo que usted pidió y cómo quedó se revisa en su menú de usuario, en **Mis Autorizaciones del mes**. Una solicitud pendiente por más de 30 días se anula sola.
- La guía Autorizaciones dentro de un documento explica el recorrido completo y qué reglas piden autorización.

Autorizaciones del ultimo mes

Qué muestra esta pantalla

Las autorizaciones que **usted** pidió en el último mes y cómo quedó cada una. Se abre desde su menú de usuario, en **Mis Autorizaciones del mes**.

Cada fila dice la **Sucursal**, la **Fecha** de la solicitud, el **Tipo** de autorización, su **Estado** (*Pendiente*, *Aprobado* o *Rechazado*), el **Mensaje** con que la justificó, quién **Respondio**, cuándo, con qué **Respuesta**, y la **Informacion** del caso.

Cómo usarla

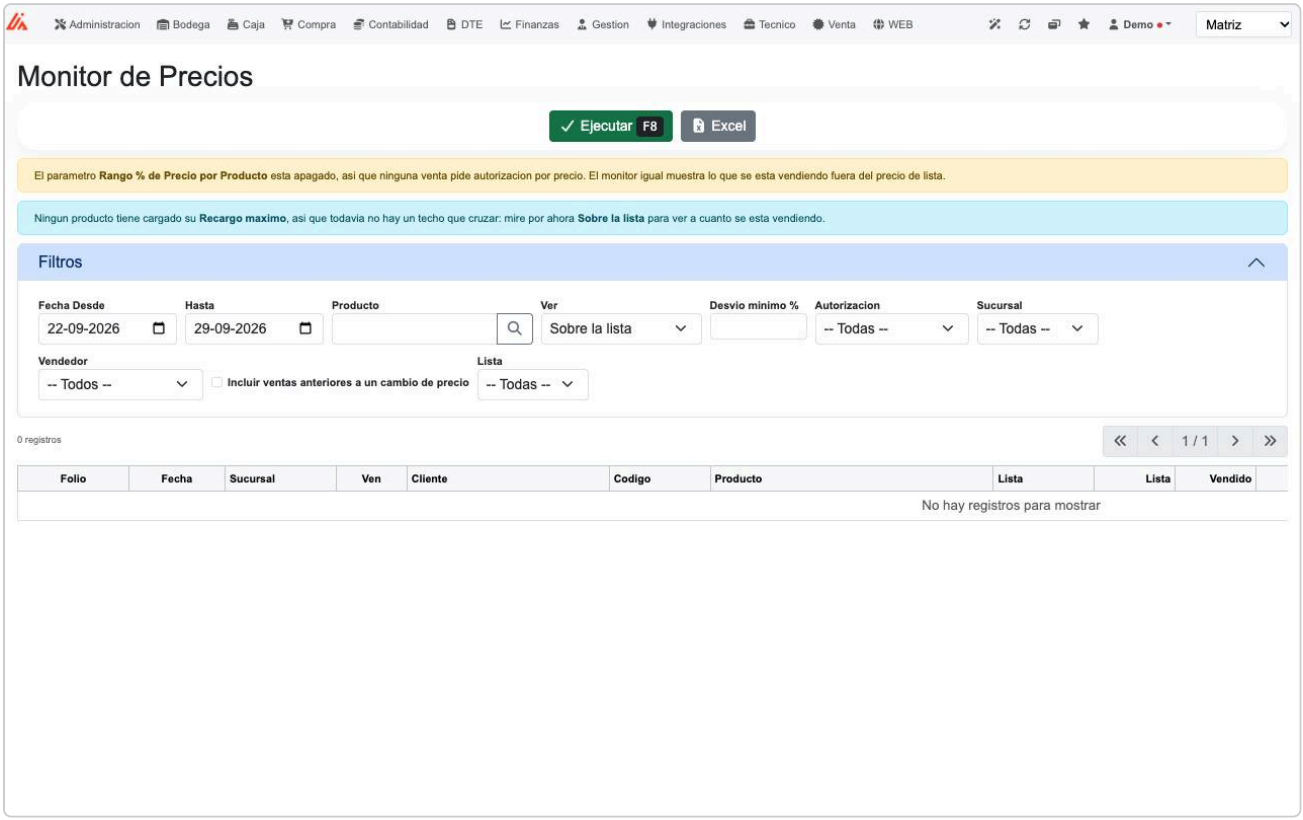
- 🔄 **Actualizar** vuelve a consultar el listado: la pantalla no se refresca sola.
- En **Informacion**, el botón con el documento lo abre, y el botón **Ficha** abre la ficha del producto.

Tenga presente

- Esta pantalla es sólo de seguimiento: las solicitudes las resuelve quien tiene el permiso en **Finanzas > Autorizaciones**, no desde acá.
- Si el documento rompió varias reglas, cada una aparece como una fila. El documento se graba sólo si **todas** quedan aprobadas; si se rechaza una, se rechazan todas.
- Una solicitud que sigue pendiente después de 30 días se anula sola y aparece como *Rechazado*, con la respuesta *Anulación automática*.

- La guía Autorizaciones dentro de un documento explica el recorrido completo.

Monitor de Precios



Qué muestra esta pantalla

A qué precio se está vendiendo, comparado con el **precio de lista**. Una línea por producto vendido: lo que dice la lista, lo que se cobró, cuánto se desvió, qué permite ese producto y si alguien autorizó la diferencia.

El control al grabar la boleta o la factura frena la venta que cruza el rango y pide autorización, pero sólo cuando el producto tiene cargado su porcentaje y el vendedor no tiene el permiso para saltárselo. Esta pantalla mira el otro lado: **lo que efectivamente se vendió**.

Qué quiere ver

El combo **Ver** es el filtro principal:

- **Sobre la lista** y **Bajo la lista** — cualquier venta que no fue al precio de lista, tenga o no límite cargado. Es lo que sirve *antes* de cargar los porcentajes, para ver qué está pasando.
- **Sobre el máximo** — se cobró más de lo que el producto permite (su Recargo máximo).
- **Bajo el mínimo** — se cobró menos (su Descuento máximo).
- **Lista de precio fijo** — la lista no admite diferencia alguna y el precio no fue el de la lista.
- **Fuera de rango** — los tres anteriores juntos.

Producto deja ver uno solo: se escribe el SKU — con autocompletado mientras se escribe — o se busca por nombre con la lupa. Vacío, van todos.

Desvío mínimo % corta el ruido: con 20 quedan sólo las líneas que se alejaron 20% o más de la lista, para arriba o para abajo. El listado viene ordenado por el desvío más grande primero.

Cuando el precio de lista cambió después

La comparación es contra el **precio de lista de hoy**, porque el sistema no guarda a cuánto estaba la lista el día de cada venta. Entonces, cuando se sube un precio, todo lo vendido *antes* de ese cambio aparecería vendido muy barato sin haberlo estado.

Esas líneas **no se listan**: el informe compara la fecha de la venta con la fecha desde la que rige el precio — la columna **Lista Desde** — y las deja fuera. Para verlas igual, marque **Incluir ventas anteriores a un cambio de precio**: aparecen con el estado **Precio cambió después**, que es el aviso de que ese desvío no es real. El aviso por correo nunca las manda.

Las columnas

- **Lista** y **Vendido** son el precio unitario: el de la lista del documento y el que se cobró, ya con el descuento de la línea aplicado.
- **Lista Desde** es desde cuándo rige ese precio de lista. Si es posterior a la venta, el desvío de esa línea no es real.
- **Desvío %** es la diferencia entre los dos. En rojo cuando se vendió más caro que la lista, en azul cuando más barato.
- **Rango %** es lo que ese producto permite, escrito como *-20% / +30%*: descuento máximo y recargo máximo. Un guión es que ese lado no tiene límite cargado.
- **Estado** dice si la línea cruzó el límite o quedó dentro.
- **Autorización**, **Autorizó** y **Fecha Aut.** son la autorización que el documento traía al grabarse — de qué tipo, quién la dio y cuándo. Vacías significa que la venta no necesitó ninguna.

Dos cosas que conviene saber al leerlo

- **Las promociones y los kits no se listan**, igual que en el control al grabar. En un 2x1 armado a mano —un producto al doble y el otro a mitad de precio— sólo queda fuera la línea que el sistema marcó como promoción: la otra aparece como una venta bajo el mínimo, porque eso es lo que es.
- **Las autorizaciones rechazadas no están aquí**, porque nunca llegaron a ser una venta. Ésas se ven en **Finanzas > Autorizaciones**.

El aviso por correo

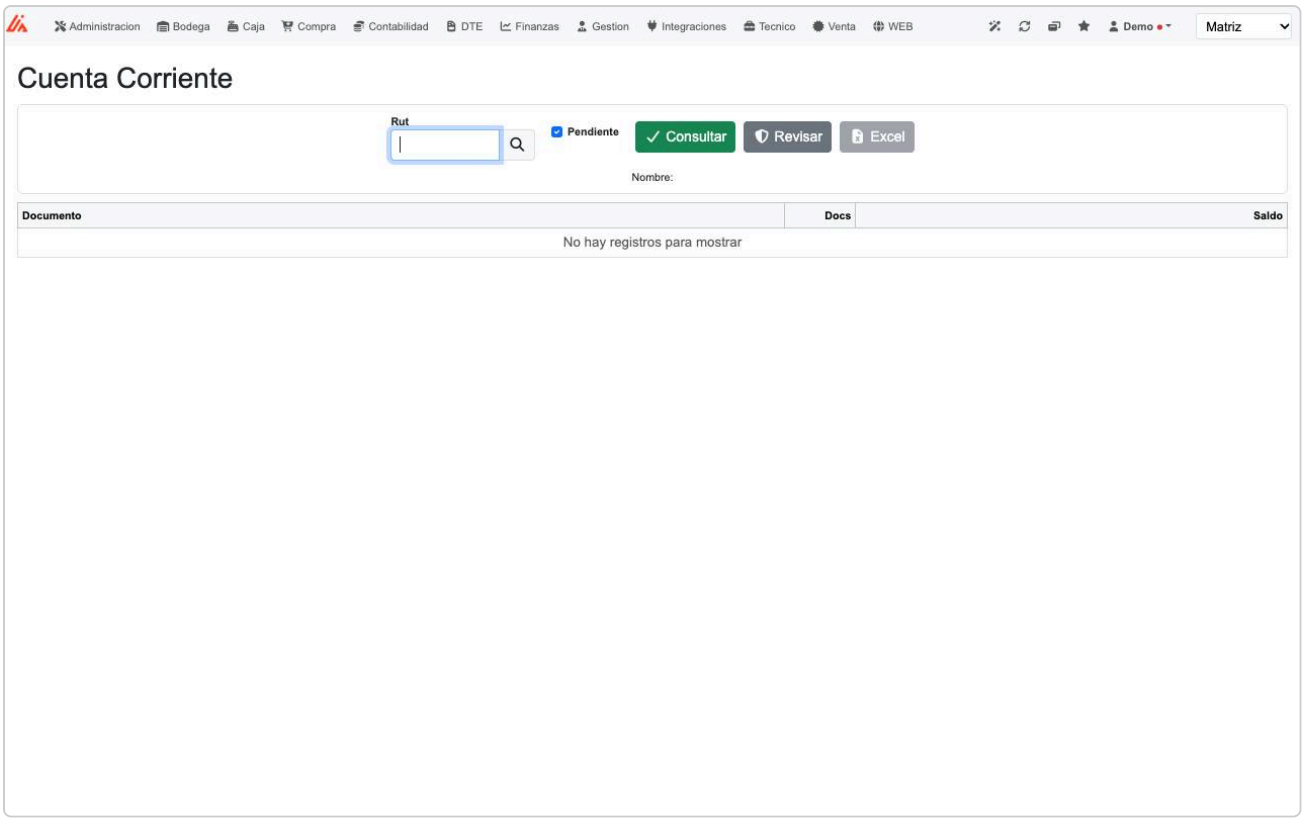
El mismo listado llega por correo una vez al día, con las ventas del día anterior que quedaron fuera de rango. Se configura en **Administración → Tareas Programadas**, en la fila **Ventas fuera del rango de precio**: ahí se escribe **a qué correos** llega — varios, separados por `;` — y a qué hora corre. Los días en que no hubo ninguna venta fuera de rango no llega ningún correo.

Excel

El botón **Excel** baja el listado completo del período y los filtros puestos, no sólo la página que se está viendo.

De dónde sale el precio de lista y hasta dónde puede moverlo el vendedor se explica en la guía Los precios.

Cuenta Corriente



Qué muestra esta pantalla

La cuenta corriente de un cliente o proveedor: sus documentos, los pagos aplicados y la deuda vigente, agrupados por tipo de documento.

Cómo usarla

1. Indique el **Rut**, o búsquelo por nombre con la lupa 🔍. Al salir del campo se trae el cliente y se consulta solo; ✓ **Consultar** lo vuelve a hacer.
2. La casilla **Pendiente** (marcada al abrir) muestra sólo los documentos que todavía tienen saldo. Desmárquela para ver el historial completo, incluidos los ya pagados.
3. Haga clic en una fila para bajar al detalle: del tipo de documento a la lista de documentos, y de cada documento a sus cargos y abonos. En ese nivel, los botones **C** y **V** de la columna **Caja** abren el voucher contable y el comprobante del pago. ← **Volver** sube un nivel.
4. **Excel** baja lo que está viendo, que es lo que se le envía al cliente como estado de cuenta.
5. **Revisar** revisa el estado de cada documento del cliente y corrige el que no calce con su saldo (por ejemplo, uno ya pagado que sigue apareciendo pendiente). Al terminar dice si la cuenta estaba sin problemas o si la corrigió.

El resumen: Total, Crédito y Saldo

Al pie de la primera tabla aparecen tres líneas:

- **TOTAL**: la suma de los saldos, o sea lo que el cliente debe.
- **CREDITO**: el cupo de crédito que tiene asignado el cliente.
- **SALDO**: el crédito menos la deuda, es decir, el **cupo que le queda disponible** para comprar a crédito. Si es negativo, el cliente está sobre su cupo.

Para qué sirve

Es la pantalla de referencia para responder cuánto debe un cliente y desde cuándo. Antes de aceptar una venta a crédito conviene mirar aquí la deuda vencida, no solo el cupo.

De dónde sale el saldo

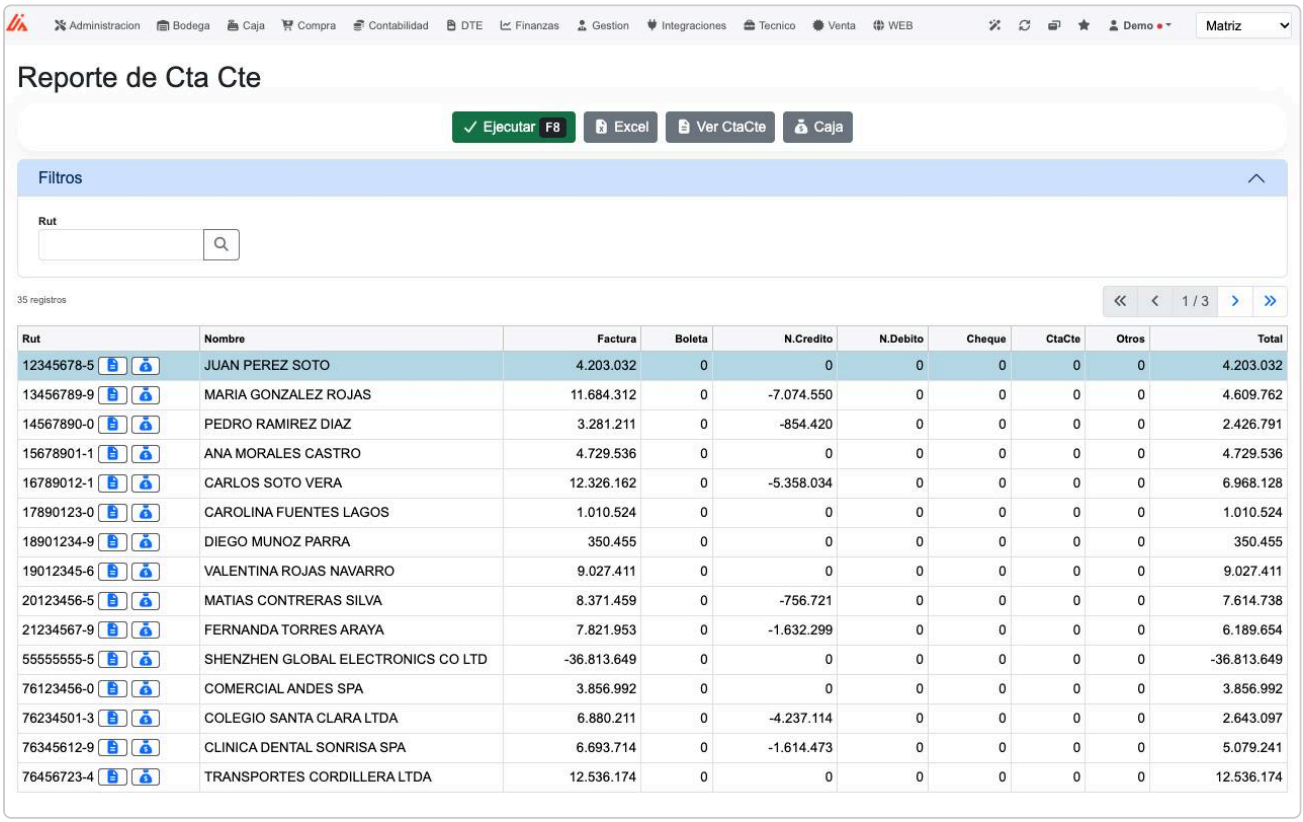
- Cada documento de venta genera la deuda y cada pago registrado en **Caja** la descuenta. Un saldo que no cuadra casi siempre es un pago mal imputado en caja, no un error de esta pantalla.
- Un cheque **protestado** aparece como un cargo nuevo por el monto del cheque (*CH/PROTESTADO*): el cliente vuelve a deber el cheque, no la factura que se pagó con él. La guía El ciclo del cheque explica cómo se llega ahí y cómo se recupera.
- Los tipos marcados *(3ro)* son documentos de otro cliente en los que este RUT aparece como tercero, por ejemplo porque giró el cheque.

Con qué se relaciona

- **Gestión de Cobranza**: la misma deuda, ordenada por antigüedad y con las gestiones hechas.
- **Contabilidad > Análisis de Cuentas**: la vista contable del mismo saldo, por cuenta y por rut. Cuando ambas no calzan, la diferencia está en documentos mal imputados.
- **Cliente/Proveedores**: el cupo y el plazo con que se autoriza la venta a crédito.

El recorrido del crédito, desde el cupo hasta la cobranza y el cobro en caja, está en la guía Cobranza y crédito.

Reporte de Cta Cte



Rut	Nombre	Factura	Boleta	N.Credito	N.Debito	Cheque	CtaCte	Otros	Total
12345678-5	JUAN PEREZ SOTO	4.203.032	0	0	0	0	0	0	4.203.032
13456789-9	MARIA GONZALEZ ROJAS	11.684.312	0	-7.074.550	0	0	0	0	4.609.762
14567890-0	PEDRO RAMIREZ DIAZ	3.281.211	0	-854.420	0	0	0	0	2.426.791
15678901-1	ANA MORALES CASTRO	4.729.536	0	0	0	0	0	0	4.729.536
16789012-1	CARLOS SOTO VERA	12.326.162	0	-5.358.034	0	0	0	0	6.968.128
17890123-0	CAROLINA FUENTES LAGOS	1.010.524	0	0	0	0	0	0	1.010.524
18901234-9	DIEGO MUNOZ PARRA	350.455	0	0	0	0	0	0	350.455
19012345-6	VALENTINA ROJAS NAVARRO	9.027.411	0	0	0	0	0	0	9.027.411
20123456-5	MATIAS CONTRERAS SILVA	8.371.459	0	-756.721	0	0	0	0	7.614.738
21234567-9	FERNANDA TORRES ARAYA	7.821.953	0	-1.632.299	0	0	0	0	6.189.654
55555555-5	SHENZHEN GLOBAL ELECTRONICS CO LTD	-36.813.649	0	0	0	0	0	0	-36.813.649
76123456-0	COMERCIAL ANDES SPA	3.856.992	0	0	0	0	0	0	3.856.992
76234501-3	COLEGIO SANTA CLARA LTDA	6.880.211	0	-4.237.114	0	0	0	0	2.643.097
76345612-9	CLINICA DENTAL SONRISA SPA	6.693.714	0	-1.614.473	0	0	0	0	5.079.241
76456723-4	TRANSPORTES CORDILLERA LTDA	12.536.174	0	0	0	0	0	0	12.536.174

Qué muestra esta pantalla

El saldo pendiente de cada cliente en su cuenta corriente, en una línea por cliente y separado por tipo de documento: **Factura**, **Boleta**, **N.Credito**, **N.Debito**, **Cheque**, **CtaCte**, **Otros** y el **Total**. Sirve para ver la deuda de toda la cartera o la de un cliente, y cobrarla desde ahí.

Cómo usarla

1. En **Filtros** indique el **Rut** si quiere ver un solo cliente: escriba el RUT o parte del nombre y elija de la lista, o use el botón 🔍 al lado del campo para buscar por nombre. Sin **Rut** se listan todos los clientes con saldo.
2. Presione **Ejecutar** (o F8).
3. Cada cliente tiene al lado de su RUT dos botones: 📄 abre su cuenta corriente completa y 💰 lo lleva a la caja para cobrarle. Lo mismo hacen **Ver CtaCte** y **Caja** de la barra de arriba sobre el cliente seleccionado en la lista.
4. **Excel** baja el listado a una planilla.

Con qué se relaciona

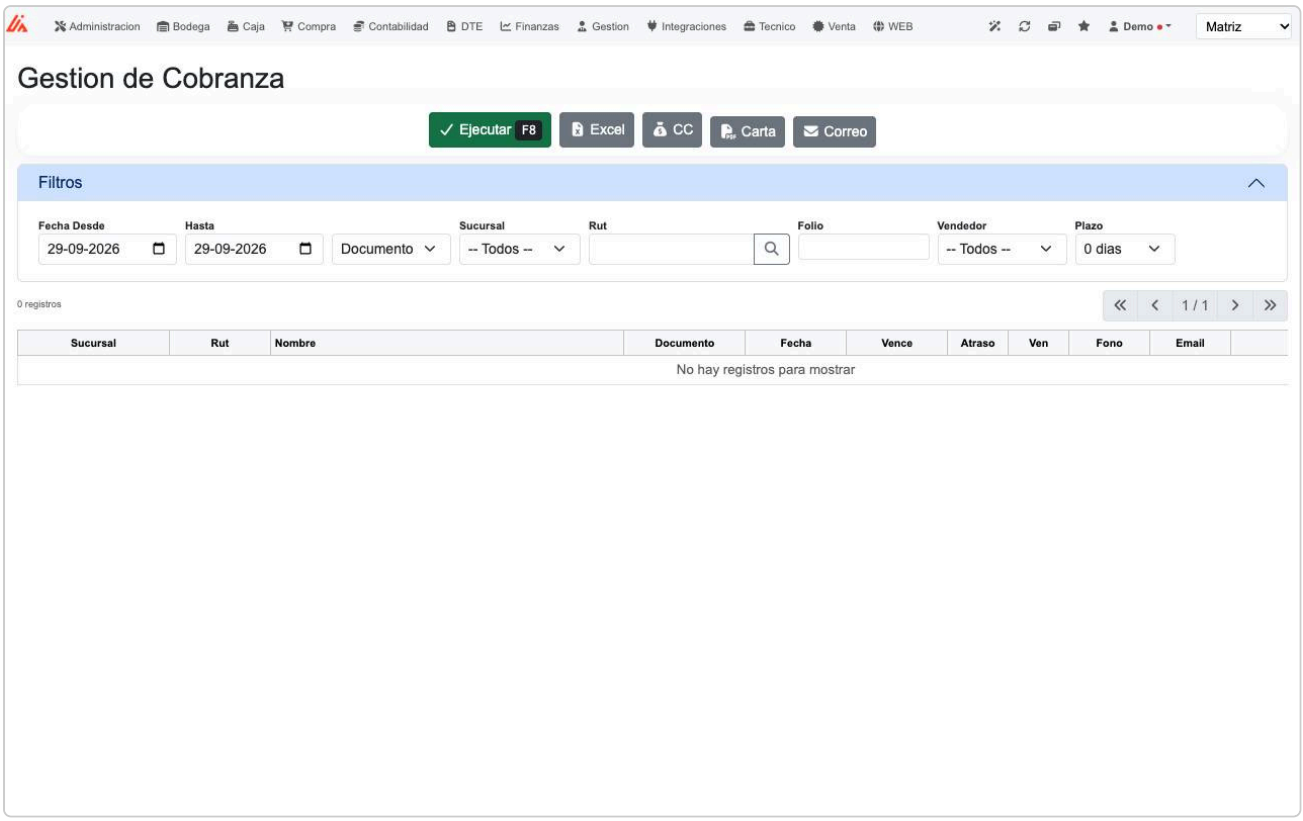
- **Cuenta Corriente**: el detalle documento por documento de un cliente.
- **Reporte de Pendientes**: los mismos pendientes, pero documento por documento y con filtros de fecha, tipo, sucursal y vendedor.
- **Gestión de Cobranza**: la misma deuda ordenada por antigüedad, que es la vista para trabajar la cobranza.

Para qué sirve

Es el atajo típico cuando el cliente llega a pagar: se ve lo que debe y se cobra sin dar vueltas por otras pantallas.

Cómo nace la deuda y cómo se cobra se explica en la guía Cobranza y crédito.

Gestion de Cobranza



Qué muestra esta pantalla

La cartera por cobrar y su gestión: las facturas y boletas que todavía tienen saldo, con lo que se ha hecho para cobrarlas. Cada fila muestra el cliente, el documento, cuándo vence, los días de **Atraso**, el vendedor, los datos de contacto, el **Monto**, el **Saldo** y cuántas **Gestiones** lleva. Al pie van los totales de monto y saldo.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**, aplicadas a la fecha del *Documento*. Con *Todos* las fechas no se consideran y se ve la cartera completa.
- **Sucursal**, **Rut** (el botón 🔍 al lado del campo busca al cliente por nombre), **Folio** y **Vendedor**.
- **Plazo**: muestra los documentos que vencieron hace al menos esos días, desde **0 días** (todo lo vencido a hoy) hasta **360 días**. Es el filtro que ordena la cobranza por antigüedad.

Si escribe un **Folio**, la búsqueda va directo a ese documento y no considera las fechas ni el plazo.

Cómo usarla

- **Ejecutar** (F8) trae la cartera y **Excel** la baja a planilla.
- El **Rut** de cada fila abre la ficha del cliente, y el **Documento** abre el documento.
- El número de la columna **Gestiones** abre la bitácora de ese documento, donde se ven y registran las gestiones de cobro.
- Seleccione una fila y use los botones de arriba sobre ese cliente: **CC** abre su cuenta corriente, **Carta** genera la carta de cobranza en PDF y **Correo** se la envía al email de cobranza del cliente.

Qué hace falta

- El **Email Cobranza** cargado en la ficha del cliente (**Cliente/Proveedores**): es a esa dirección que sale el correo de cobranza, y no al correo de los documentos. En la columna **Email** se ven los dos.
- El **formato de la carta** configurado, si se usa el envío por correo.

Con qué se relaciona

- **Cuenta Corriente**: el detalle documento por documento del cliente que esté revisando.
- **Gestión de Protestos**: los cheques rebotados, que son cobranza con otro tratamiento.

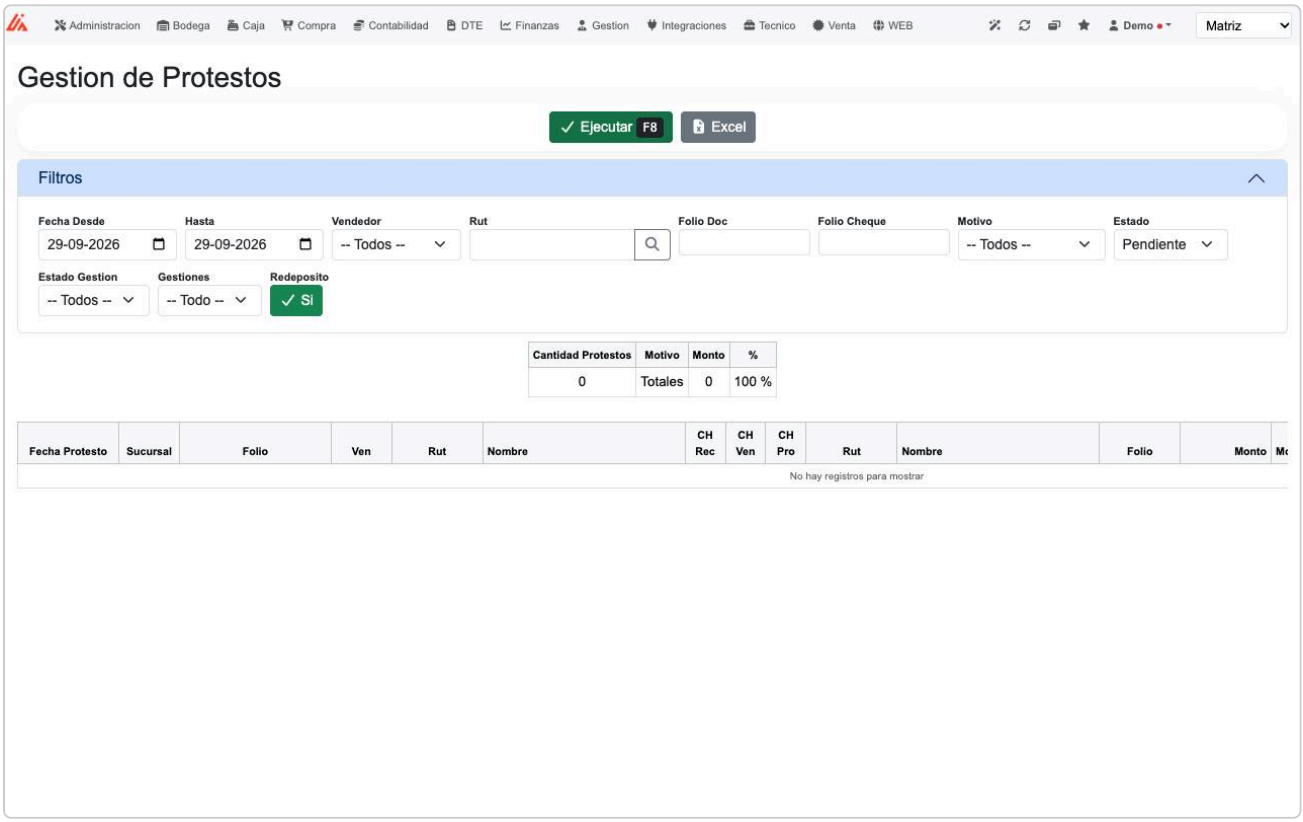
Tenga presente

Priorice por **plazo**: la deuda más antigua es la que tiene menos probabilidad de recuperarse. Registre cada gestión para que quede historia del caso.

Si su perfil no tiene el permiso **Ver todos los usuarios**, la pantalla muestra solo los documentos en que usted figura como vendedor.

Dónde encaja la cobranza en el recorrido del crédito se explica en la guía Cobranza y crédito.

Gestion de Protestos



Qué muestra esta pantalla

Los cheques protestados y el seguimiento de su recuperación. Arriba, un resumen con la cantidad y el monto de protestos por **Motivo** y el porcentaje que representa cada uno (los redepositados van en un grupo aparte). Abajo, el detalle cheque por cheque.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**: la fecha en que se protestó el cheque. Y **Vendedor**.
- **Rut** (el botón 🔍 al lado del campo busca al cliente por nombre): encuentra el protesto tanto por el cliente del documento como por quien giró el cheque. Además **Folio Doc** y **Folio Cheque**.
- **Motivo** del protesto y **Estado**. La pantalla se abre mostrando los que están pendientes.
- **Estado Gestión** y **Gestiones**: cuántas gestiones de cobro se han hecho (0, 1, 2, 3 o 4 o más). Sirve para separar lo recién protestado de lo que ya se persigue hace tiempo.
- **Redeposito**: con **Si** incluye también los cheques que se volvieron a depositar; con **No** los deja fuera.

Cómo usarla

- La pantalla muestra el listado al abrirse. **Ejecutar** (F8) lo vuelve a consultar con los filtros que haya elegido, y **Excel** lo baja a planilla.
- En la columna **Folio** de la izquierda, cada documento pagado con el cheque es un botón que abre ese documento.
- En las columnas **Rut**, el botón 👤 abre la ficha del cliente y 💵 su cuenta corriente. La primera es el cliente del documento; la segunda es quien giró el cheque, y trae esos botones solo cuando es otra persona.
- **CH Rec**, **CH Ven** y **CH Pro** cuentan los cheques con que se pagaron esos documentos: recibidos, por vencer y protestados. Sirven para ver si el protesto es un cheque aislado o si hay más de la misma serie en riesgo.
- La columna **Código** es el código de autorización del cheque cuando la empresa trabaja con cheques garantizados. Si viene con un ***** al final, el código registrado no es el que entregó la consulta a la empresa garantizadora en Caja: se escribió o se corrigió a mano, o el cheque no se consultó. Conviene revisarlo antes de cobrar la garantía, porque con un código que no es el autorizado el cheque puede no quedar cubierto.
- El botón 👁 de la columna **Gestion** muestra cuántas gestiones lleva el caso y abre su bitácora, donde se registran las nuevas.

Con qué se relaciona

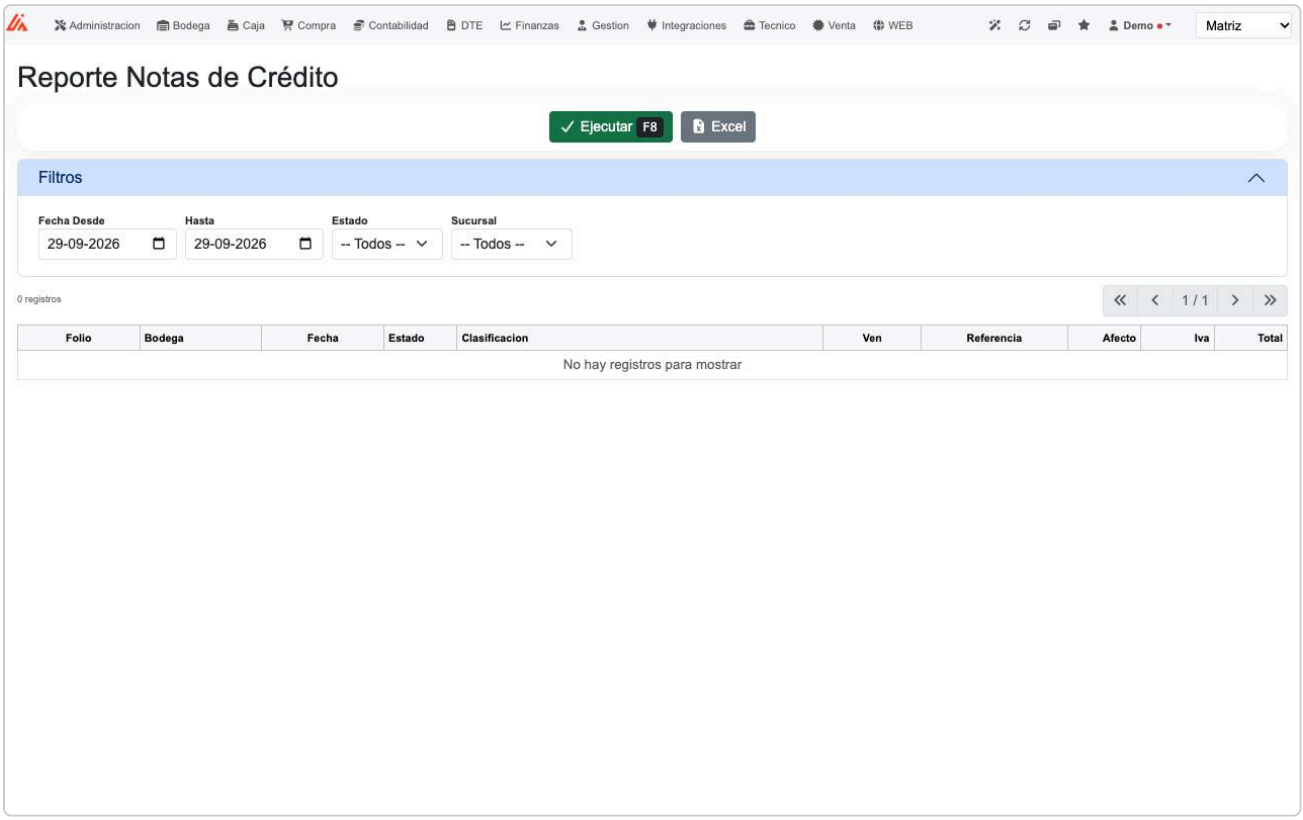
- La guía El ciclo del cheque: de dónde viene el protesto y las dos formas de recuperarlo.
- **Protestar**: es donde nace el caso, cuando el banco rechaza el cheque.
- **Gestiones**: la bitácora de cada caso, que es lo que cuentan los filtros de gestión de esta pantalla.
- **Cuenta Corriente**: al protestar se crea un cargo nuevo por el cheque protestado (*CH/PROTESTADO*) y el cliente aparece debiéndolo. La factura que se pagó con el cheque no se reabre.
- **Cliente/Proveedores**: al protestar, el cliente queda bloqueado automáticamente, y también quien giró el cheque si es otra persona. Se desbloquea con el botón **Desbloquear**.
- **Depositar**: un cheque protestado se puede volver a depositar; los redepositados son los que esta pantalla agrupa aparte.
- El aviso de protestos por correo a los jefes de la sucursal y al vendedor se habilita en **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Cobranza**.

Tenga presente

Un protesto con muchas gestiones y sin resultado es candidato a cobranza judicial o a castigo: no lo deje corriendo indefinidamente.

Un protesto pasa solo a **Cancelado** cuando el cheque se redeposita o cuando el cliente termina de pagarlo en **Caja** (Caja Ingreso o Caja Cambio/Pago). Mientras le quede saldo sigue como pendiente.

Reporte Notas de Crédito



Qué muestra esta pantalla

El reporte de solicitudes de nota de crédito, con su estado, su clasificación, el vendedor, la referencia y los montos (afecto, IVA y total).

Cómo usarla

- En **Filtros** elija el rango de fechas (**Fecha Desde** / **Hasta**), el **Estado** (*-- Todos --*, *Abierta* o *Cerrada*) y la **Sucursal**.
- Presione **Ejecutar** (o F8) para ver el reporte, o **Excel** para bajarlo a una planilla.
- El botón de la columna **Folio** abre la solicitud. Las que todavía no tienen folio aparecen como *Pend*.

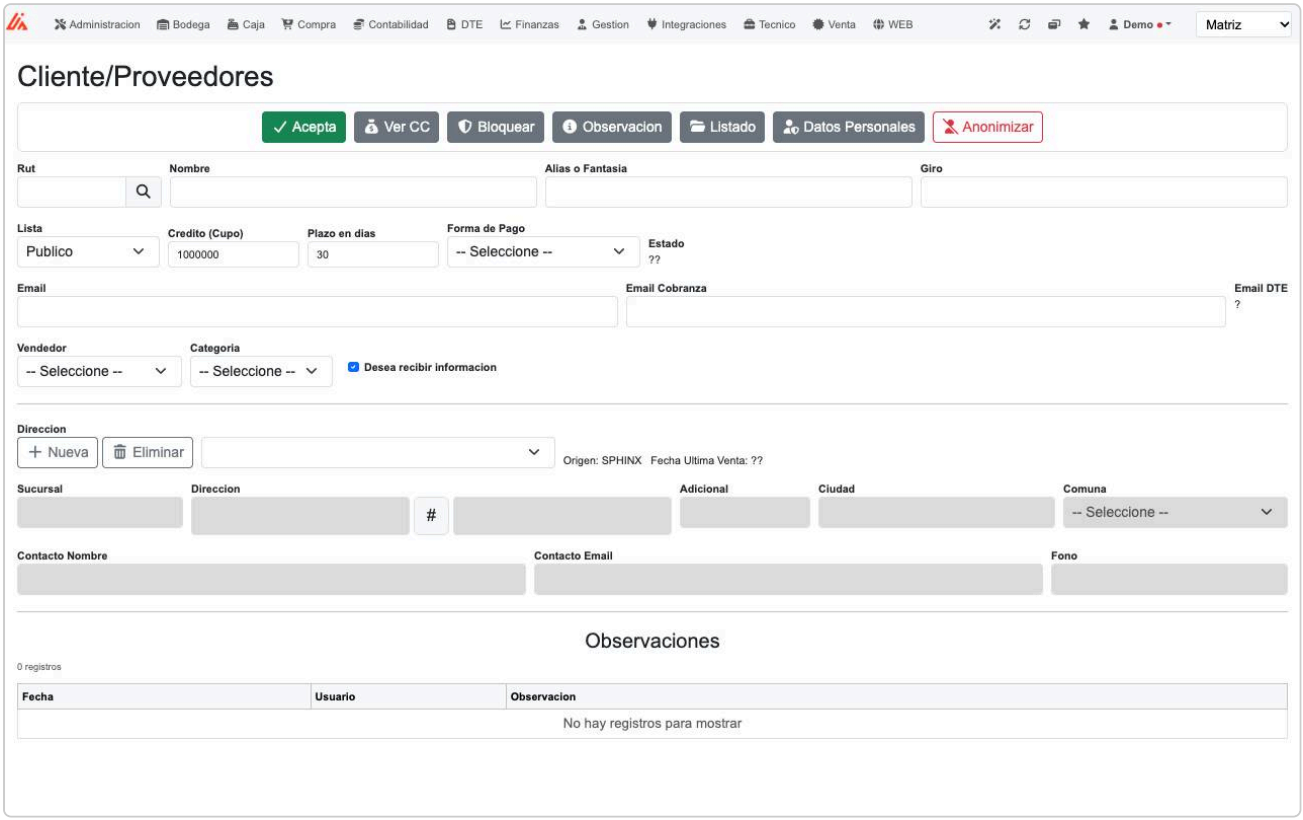
De dónde vienen estas solicitudes

Las genera la caja cuando hay que devolver o anular algo, y solo aparecen si el parámetro *Utiliza Solicitud de Nota Crédito* está habilitado en **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Caja**. La nota de crédito propiamente tal se emite después como documento.

Tenga presente

Las solicitudes *Abiertas* son notas de crédito comprometidas y todavía no emitidas: hasta que se emitan, el cliente sigue con la deuda a cuestas.

Cliente/Proveedores



Qué muestra esta pantalla

La ficha del cliente: sus datos comerciales, sus condiciones de venta y sus sucursales de despacho.

Los datos

- **Rut**, **Nombre**, **Alias o Fantasía** y **Giro**.
- **Lista**: la lista de precios con que se le vende.
- **Crédito (Cupo)** y **Plazo en días**: cuánto se le puede vender a crédito y a que plazo.
- **Forma de Pago** habitual.
- **Email** y **Email Cobranza**: el primero para los documentos, el segundo para el aviso de deuda.
- **Vendedor** a cargo y **Categoría** comercial.
- **Desea recibir información**: si acepta comunicaciones.

Sucursales del cliente

Cada cliente puede tener varias direcciones de despacho, con su contacto, correo y teléfono. Use **Nueva** para agregar y **Eliminar** para quitar.

Otros botones

- **CC**: su cuenta corriente.
- **Estado**: cambia el estado comercial del cliente (bloqueo, por ejemplo).

- **Observación**: notas del cliente.
- **Listado**: baja a Excel la cartera completa de clientes.
- **Datos Personales** y **Anonimizar**: para responderle a un cliente que pregunta por sus datos o pide que los saquen. Se explican más abajo.

Varios de estos botones dependen de permisos del perfil.

Cuando un cliente pregunta por sus datos

Cualquier persona puede pedirle a la empresa que le muestre qué guarda sobre ella, que se los entregue para llevárselos a otra parte, o que los saque. Estos dos botones son para responder eso.

- **Datos Personales** arma una planilla con todo lo que el sistema tiene de ese Rut: la ficha, sus direcciones, las observaciones que se le escribieron, sus gestiones de cobranza, sus puntos, su cuenta del sitio, los mensajes que envió, su suscripción a correos y los documentos que se le emitieron. Una hoja por cada cosa. Como puede demorar, no se baja al momento: queda en **Mis Descargas** cuando está lista.
- **Anonimizar** le saca los datos personales a la ficha cuando el cliente pide que lo hagan.

Las dos cosas quedan registradas en la auditoría, con quién las hizo y cuándo.

Qué pasa exactamente al anonimizar

Se van el nombre, el giro, los correos, las direcciones, las observaciones y las gestiones, su cuenta del sitio, los mensajes que envió y su suscripción.

No se borran ni el Rut ni los documentos ya emitidos, y no es un olvido: las facturas y boletas son respaldo tributario y hay obligación legal de conservarlas tal como se emitieron. Lo que la ley pide es dejar de usar el resto, no destruir la contabilidad.

Si ese Rut es **proveedor**, el sistema avisa antes de seguir: sus órdenes de compra y sus costos van a quedar apuntando a una ficha sin nombre. Avisa, pero no lo impide, porque un proveedor persona natural tiene el mismo derecho que cualquiera.

Si más adelante ese cliente vuelve a comprar, la ficha se llena de nuevo con los datos del documento que se le emita. Eso es normal: volver a comprar es una relación nueva. Queda anotado en la auditoría para que no pase inadvertido.

Qué hace falta antes

- Las **listas de precio** creadas en **Administración > Mantenedores > Producto > Listas**: la lista del cliente decide con qué precios se le vende.
- Las **formas de pago** y los **vendedores** (usuarios) creados: son los que ofrecen esos combos.

Dónde se nota lo que se configura acá

- **Venta**: la lista, el cupo y el plazo son los que autorizan (o frenan) la venta a crédito.
- **Gestión de Cobranza**: usa el **Email Cobranza**.
- **Documentos**: el giro y la dirección son los que salen impresos en la factura.
- **Cuenta Corriente**: el saldo del cliente, que es lo que hay que mirar junto con el cupo.

Tenga presente

El **cupo** y el **plazo** son lo que autoriza la venta a crédito: subirlos expone a la empresa. El giro y la dirección son los que salen en la factura.

Anonimizar no se puede deshacer. Lo que se saca no vuelve, y el sistema pide confirmación una sola vez. Úselo cuando el cliente lo haya pedido de verdad, no para limpiar una ficha que quedó mal cargada: para eso está **Cambiar**.

La guía Cobranza y crédito explica el recorrido completo del crédito de un cliente, desde el cupo hasta el cobro, y la guía Los precios de dónde sale el precio de cada lista.

Cambia Estado

Qué muestra esta pantalla

El bloqueo o desbloqueo de un cliente: se abre con el botón **Bloquear** (o **Desbloquear**, si ya está bloqueado) de **Cliente/Proveedores**, y sólo lo ve quien tiene el permiso *Cambiar Bloqueo*.

Cómo usarla

1. Escriba el **Motivo**: queda registrado y es lo que explica el cambio.
2. Apriete ✓ **Cambiar**.

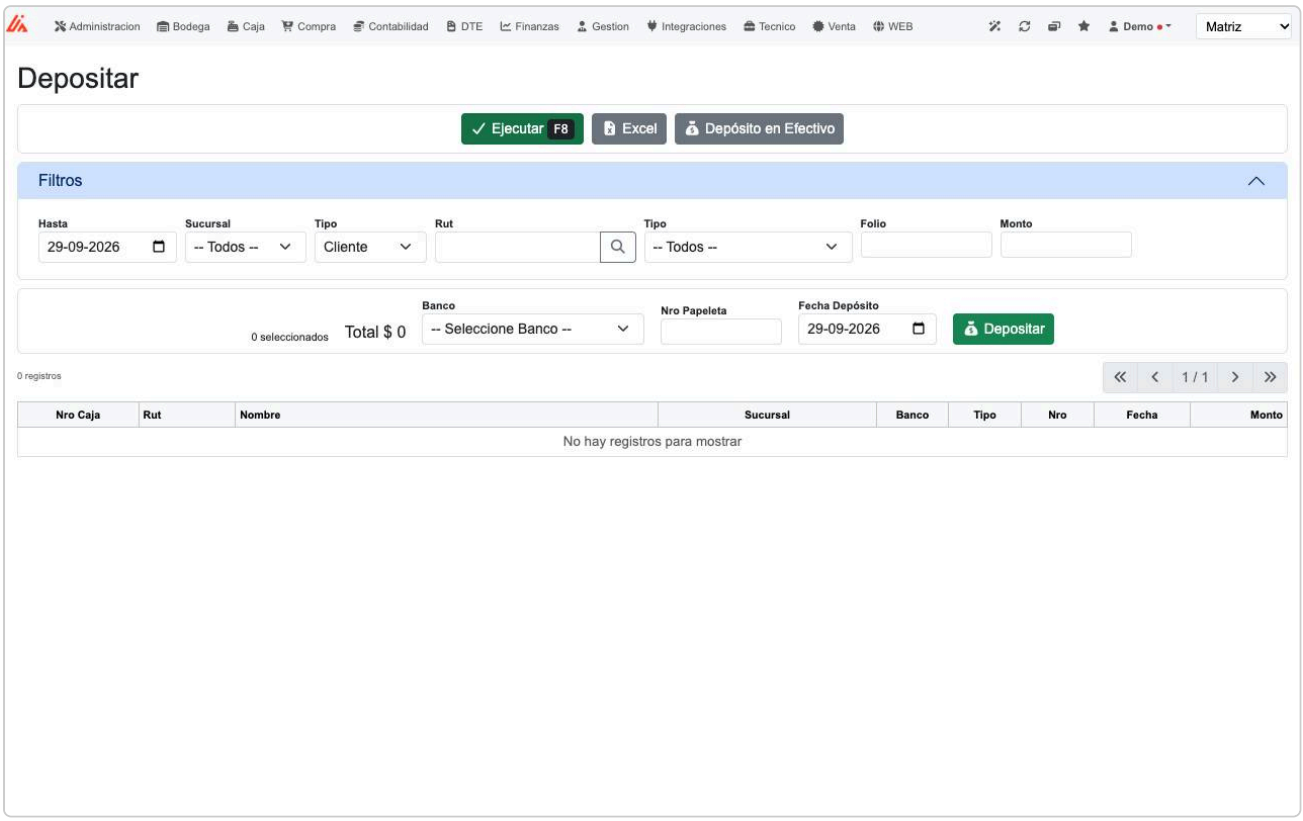
Tenga presente

- Bloquear un cliente impide seguir vendiéndole desde los documentos de venta: el sistema no deja grabar ni una venta que venga de una nota de pedido o cotización anterior. En la tienda web de Sphinx tampoco puede comprar. Los pedidos de los marketplaces, WooCommerce o Shopify sí entran, porque ya se vendieron allá, y el documento queda con la observación *Cliente bloqueado al momento de la venta*. El motivo no se copia al documento: queda sólo acá, en la ficha del cliente. Avise a la fuerza de venta. El motivo es lo que después permite saber si el bloqueo sigue vigente o ya se resolvió.
- Al protestar un cheque, el sistema bloquea solo al cliente (y a quien giró el cheque, si es otra persona), con la observación *Bloqueo automático x Protesto*. Para volver a venderle se desbloquea desde acá.

Qué pasa con un cliente bloqueado, y cómo se llega ahí, se explica en la guía Cobranza y crédito.

Finanzas > Cheques

Depositar



Qué muestra esta pantalla

Los cheques en cartera y su depósito: permite seleccionar los cheques que van al banco y dejar registrado el depósito.

Filtros

- **Hasta**: la fecha de vencimiento hasta la que se listan los cheques. Si busca por **Folio**, la fecha no se toma en cuenta.
- **Sucursal** y **Tipo** (*Cliente* o *Proveedor*).
- **Rut**: escriba el RUT o parte del nombre y elija de la lista, o use el botón 🔍 al lado del campo para buscar por nombre.
- **Tipo** de documento, **Folio** y **Monto**.

Cómo usarla

1. Presione **Ejecutar** (o F8) para traer los cheques y seleccione los que va a depositar: un clic marca o desmarca cada uno. Arriba de la lista se ve cuántos van seleccionados y su **Total**.
2. Indique el **Banco** (cuenta de destino), el **Nro Papeleta** y la **Fecha Depósito**.
3. Presione **Depositar** y confirme. Al terminar se abre el voucher contable del depósito.

Depósito en Efectivo registra un depósito de efectivo y **Excel** baja el listado a una planilla.

El ciclo del cheque

1. **Caja**: el cheque entra como forma de pago, con banco, plaza, cuenta y fecha. Desde ahí queda en cartera.
2. **Depositar**: se selecciona y se manda al banco.
3. Si el banco lo rechaza, **Protestar** deja constancia: el cliente vuelve a deber el cheque y queda bloqueado.
4. **Redepositar**: el cheque protestado vuelve a aparecer en esta pantalla y se puede depositar de nuevo.
5. **Gestión de Protestos**: el seguimiento hasta recuperarlo o castigarlo.

La guía El ciclo del cheque explica cada paso en detalle.

Prorrogar cambia la fecha acordada con el cliente y **Corrección de Cheque** arregla un error de digitación: son cosas distintas.

Qué hace falta

- La cuenta corriente creada como cuenta propia con **Tipo = Banco** en **Administración > Mantenedores > Documento > Bancos/Tarjeta de la empresa**: es lo que ofrece el combo **Banco**.
- Que el mes no esté cerrado en **Contabilidad > Cierres**.

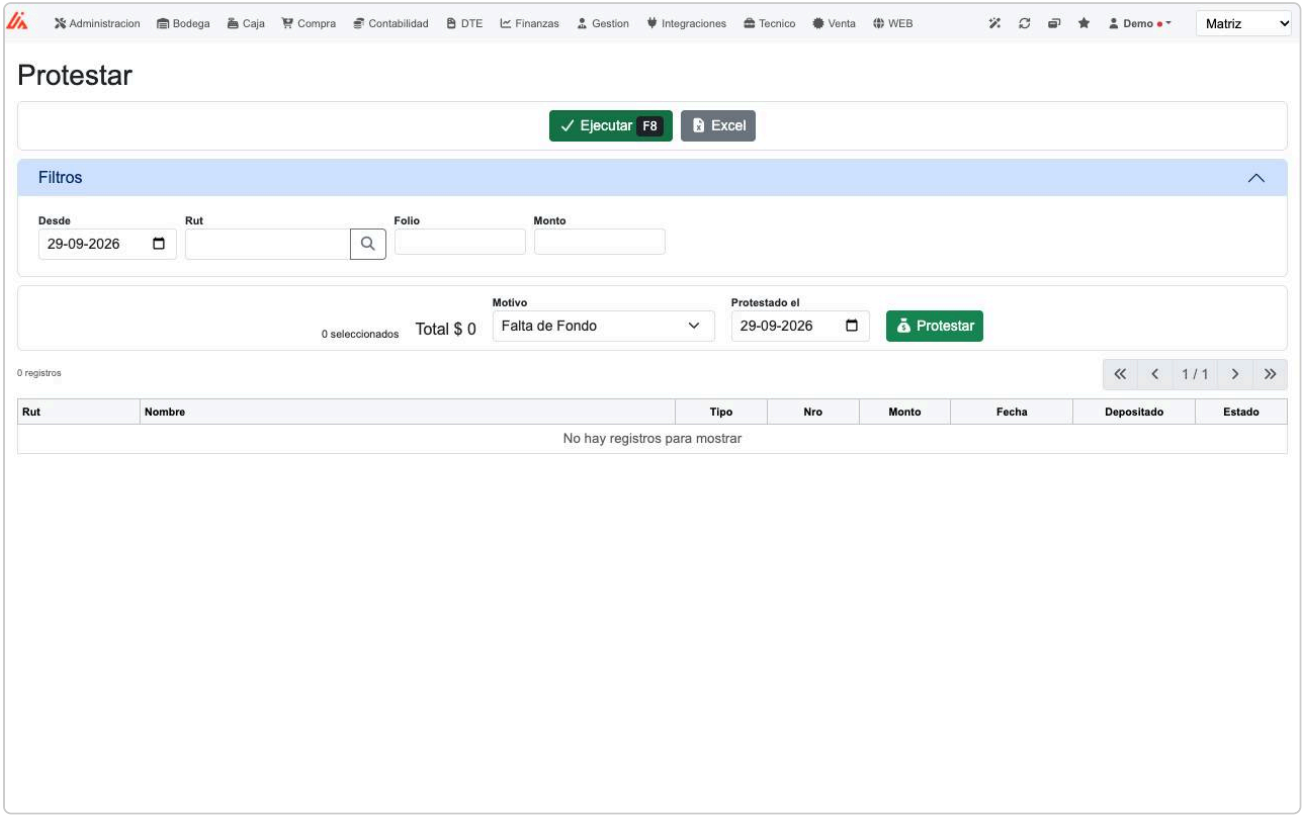
Con qué se relaciona

- **Contabilidad > Conciliación Bancaria > Cartola**: el depósito es lo que después se cruza con el movimiento del banco.

Tenga presente

- El total de lo seleccionado debe coincidir con la papeleta del banco: es lo que después permite conciliar la cartola.
- La **Fecha Depósito** puede adelantarse como máximo dos días hábiles desde hoy.
- Un cheque que ya está depositado no se puede depositar dos veces. Un cheque **protestado** sí: aparece de nuevo en la lista y se puede volver a depositar (redepósito), que en **Gestión de Protestos** se ve en un grupo aparte.

Protestar



Qué muestra esta pantalla

El registro del protesto de un cheque: deja constancia de que el banco lo rechazó y por qué motivo.

Cómo usarla

1. Ubique el cheque en **Filtros**: **Desde** (la fecha de vencimiento desde la que se listan), **Rut**, **Folio** o **Monto**. En el **Rut** puede escribir parte del nombre y elegir de la lista, o usar el botón 🔍 al lado del campo para buscar por nombre. Si busca por **Folio**, la fecha no se toma en cuenta.
2. Presione **Ejecutar** (o F8) y seleccione en la lista el o los cheques a protestar: un clic marca o desmarca cada uno. Arriba se ve cuántos van seleccionados y su **Total**.
3. Indique el **Motivo** del protesto y la fecha en **Protestado el**.
4. Presione **Protestar** y confirme. Al terminar se abre el voucher contable del protesto.

Excel baja el listado a una planilla.

Qué hace falta

- Que el mes **no esté cerrado** en **Contabilidad > Cierres**: con el período cerrado la operación se rechaza con el aviso *"Fecha esta cerrada contablemente"*.
- La fecha de **Protestado el** no puede ser futura.

Qué pasa al protestar

- En la cuenta corriente del cliente aparece un **cargo nuevo** por el cheque, con la glosa *CH/PROTESTADO* y el motivo: el cliente vuelve a deber el monto del cheque. No se reabre la factura que se había pagado con él; la deuda es la del cheque protestado.

- El cliente queda **bloqueado** automáticamente, con la observación *Bloqueo automático x Protesto*. Si el cheque lo giró otra persona (otro RUT), ésta también queda bloqueada. Para volver a venderle hay que desbloquearlo desde **Cliente/Proveedores**, con el botón **Desbloquear**.
- Se reversa el depósito del cheque en el banco donde se había depositado.
- Si está activado el **Aviso de Protestos por email a Jefe y Vendedor** (en **Parámetros del Sistema > pestaña Cobranza**), llega un correo a los jefes de la sucursal y al vendedor.

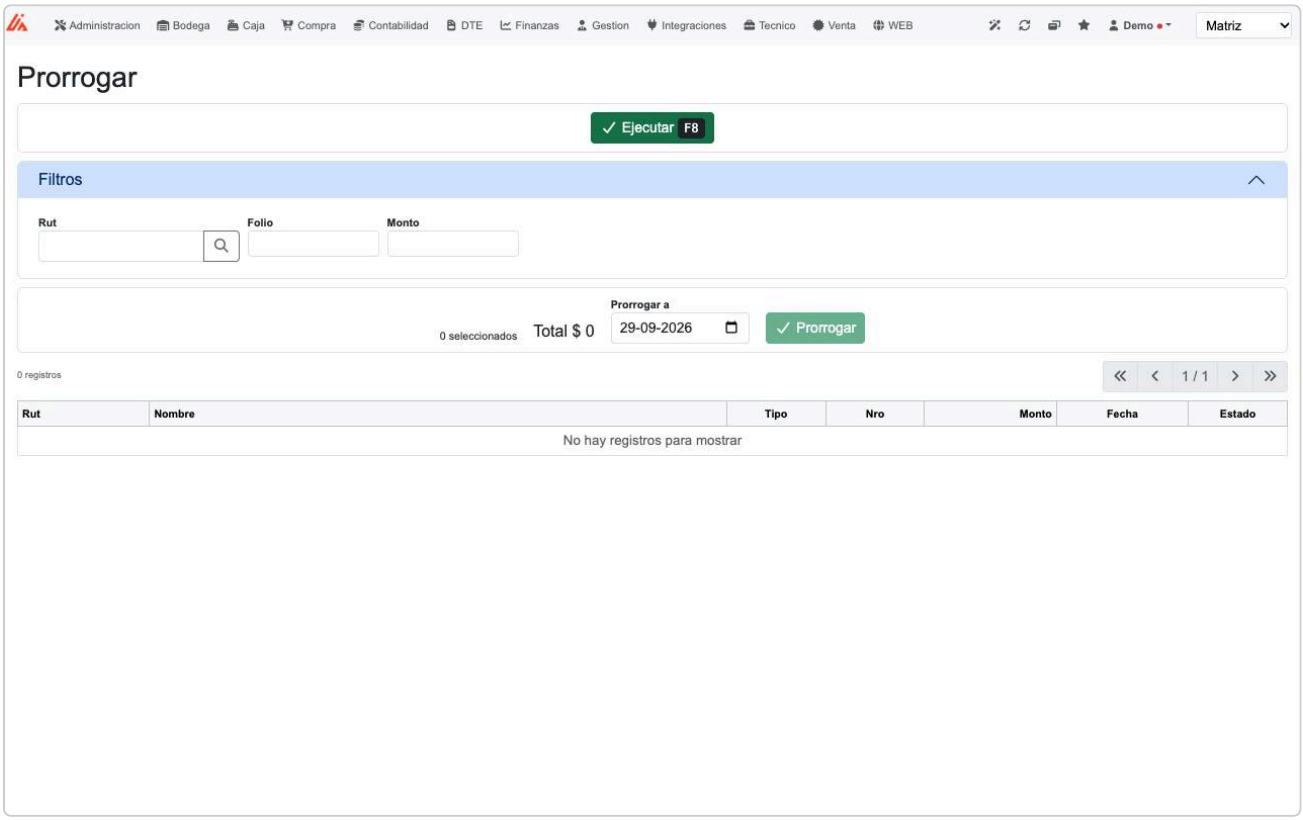
Con qué se relaciona

- La guía El ciclo del cheque: el recorrido completo, desde que el cheque se recibe en Caja hasta que se recupera.
- **Gestión de Protestos**: el seguimiento del caso desde acá en adelante.
- **Cuenta Corriente** del cliente: ahí aparece el cargo del cheque protestado.
- **Depositar**: un cheque protestado se puede volver a depositar (redepósito) desde esa pantalla, donde aparece junto a los demás cheques en cartera.

Tenga presente

Protestar bloquea al cliente de inmediato: avise a la fuerza de venta. Desde ahí el caso sigue en *Gestión de Protestos* hasta que el cheque se paga o se redeposita.

Prorrogar



Qué muestra esta pantalla

La prórroga de un cheque: cambia su fecha de depósito cuando se acuerda con el cliente postergarlo. Lista solo cheques de clientes que todavía no se han depositado.

Cómo usarla

1. En **Filtros** ubique el cheque por **Rut**, **Folio** o **Monto**. En el **Rut** puede escribir parte del nombre y elegir de la lista, o usar el botón 🔍 al lado del campo para buscar por nombre.
2. Presione **Ejecutar** (o F8).
3. Seleccione el o los cheques a prorrogar: un clic marca o desmarca cada uno. Arriba se ve cuántos van seleccionados y su **Total**.
4. Indique la nueva fecha en **Prorrogar a** (parte con la de hoy).
5. Presione **Prorrogar** y confirme. El botón se habilita recién cuando hay al menos un cheque marcado. Al terminar, el sistema muestra el número de la prórroga creada y vuelve a listar los cheques.

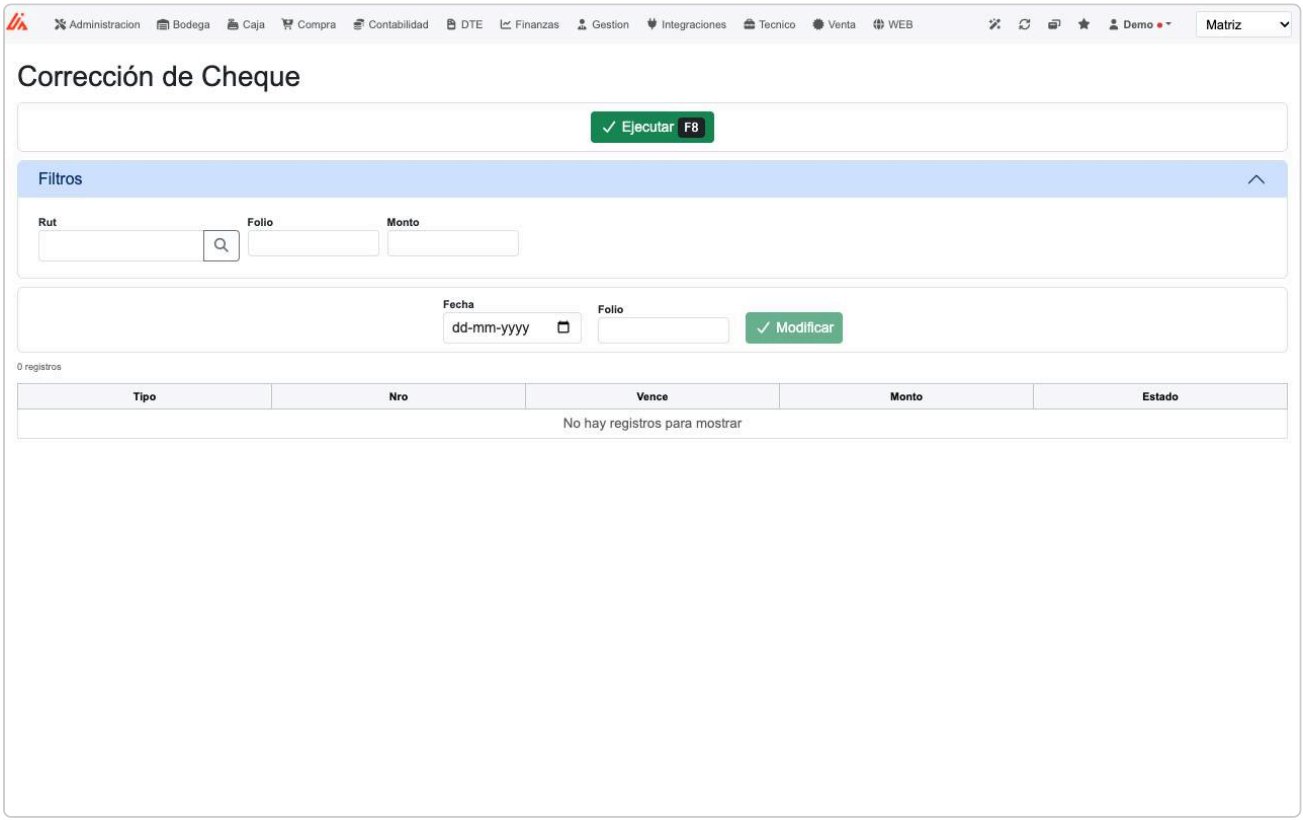
Qué hace falta

- Que el mes actual **no esté cerrado** en **Contabilidad > Cierres**, porque la prórroga se registra con la fecha de hoy: con el período cerrado la operación se rechaza con el aviso *"Fecha esta cerrada contablemente"*.

Tenga presente

- La guía El ciclo del cheque muestra dónde entra la prórroga en la vida del cheque.
- La prórroga queda registrada: es la constancia de que el cliente pidió postergar. El sistema conserva además la fecha original del cheque. Prorrogar repetidamente un mismo cheque es una señal de riesgo de cobranza.
- Si cambia el **Rut**, el **Folio** o el **Monto** de búsqueda, la lista se limpia y hay que volver a presionar **Ejecutar**.

Corrección de Cheque



Qué muestra esta pantalla

La corrección de los datos de un cheque ya registrado: su fecha y su número.

Cómo usarla

1. En **Filtros** indique el **Rut**, que es obligatorio: escriba el RUT o parte del nombre y elija de la lista, o use el botón 🔍 al lado del campo para buscar por nombre. Si quiere acotar, agregue el **Folio** o el **Monto**.
2. Presione **Ejecutar** (o F8) para listar los cheques. Al lado del botón **Modificar** aparece el nombre del cliente.
3. Haga clic en el cheque a corregir: su **Fecha** y su **Folio** pasan a los campos de abajo y se habilita **Modificar**.
4. Corrija la **Fecha** o el **Folio**, presione **Modificar** y confirme.

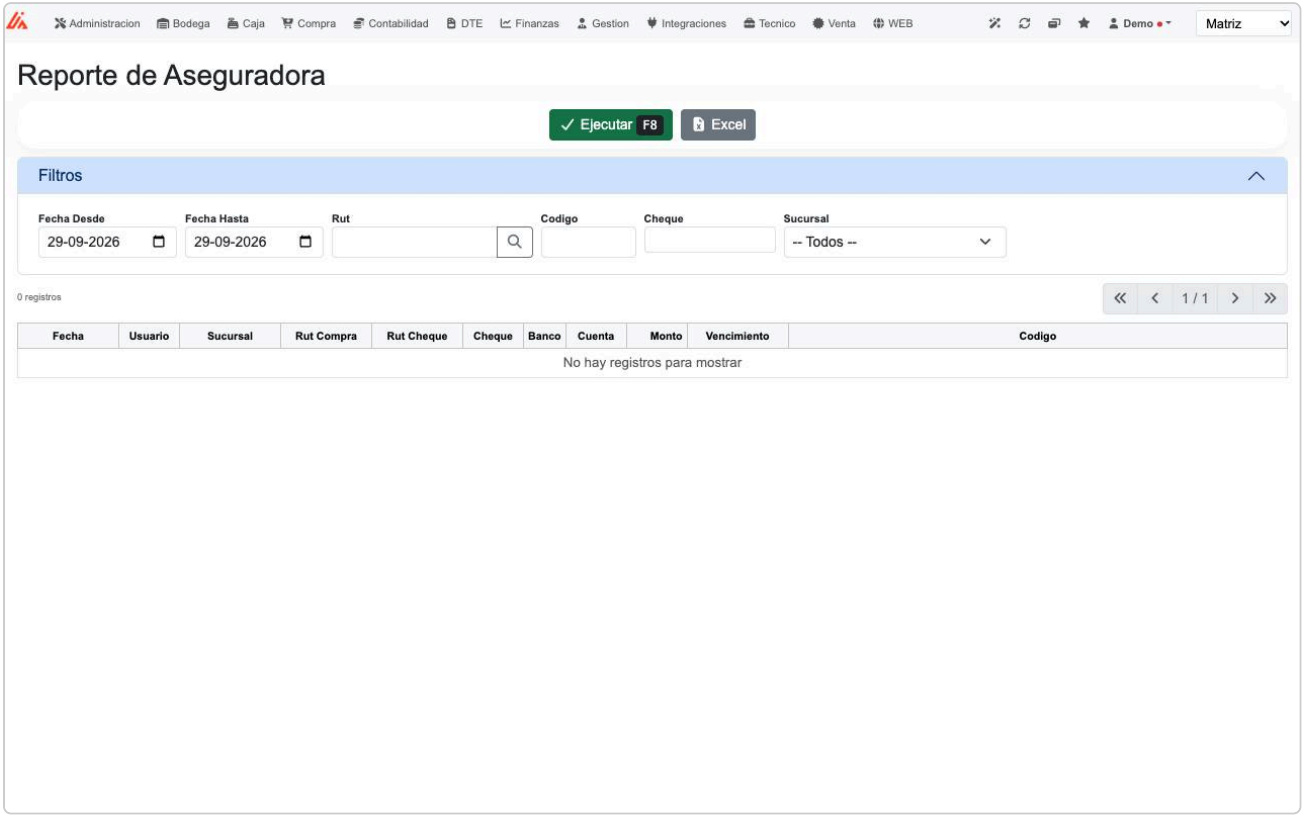
Qué hace falta

- Que el mes del cheque **no esté cerrado** en **Contabilidad > Cierres**: con el período cerrado la operación se rechaza con el aviso *"Fecha esta cerrada contablemente"*.

Tenga presente

- La guía El ciclo del cheque muestra dónde entra la corrección en la vida del cheque.
- Se usa para corregir un error de digitación, no para cambiar las condiciones pactadas: para eso está la *prórroga*. La fecha del cheque determina cuándo se deposita.
- Cada corrección queda registrada en la auditoría, con el folio y la fecha que cambiaron. Si deja el folio y la fecha como estaban, no se graba nada.
- Si cambia el **Rut**, el **Folio** o el **Monto** de búsqueda, la lista se limpia y hay que volver a presionar **Ejecutar**.

Reporte de Aseguradora



Qué muestra esta pantalla

El reporte de cheques para la aseguradora: los documentos que se informan a la compañía que cubre el riesgo de la cartera. Por cada cheque muestra la fecha, el usuario y la sucursal, el RUT de quien compró y el del cheque, el número, el banco, la cuenta, el monto, el vencimiento y el **Codigo**: el código que la aseguradora le dio al cheque o, si no lo tiene, la respuesta que entregó.

Cómo usarla

- En **Filtros** elija el rango (**Fecha Desde** / **Fecha Hasta**). Si deja una fecha vacía, se toma la de hoy.
- Puede acotar por **Rut** del cliente: escriba el RUT o parte del nombre y elija de la lista, o use el botón 🔍 al lado del campo para buscar por nombre. También por **Codigo**, número de **Cheque** y **Sucursal**.
- Presione **Ejecutar** (o F8) para ver el reporte, o **Excel** para bajarlo a una planilla, que es el formato en que se suele enviar a la aseguradora.

De dónde sale el código

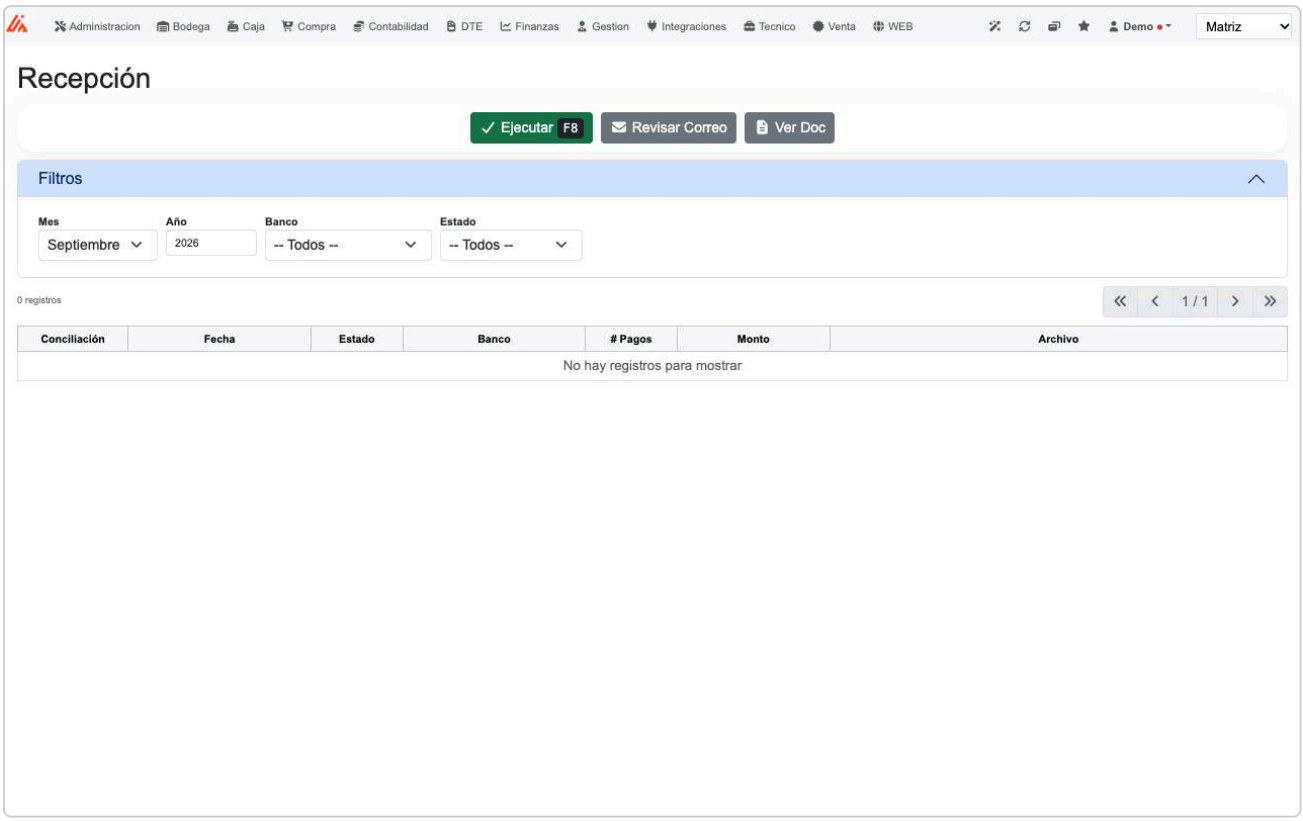
Cuando la empresa trabaja con una garantizadora de cheques (ORSAN o Telecheque, configurada en los parámetros de Caja), el cheque se consulta a la garantizadora al recibirlo en **Caja**, y el código que entrega queda guardado con el cheque. Es ese código el que lista este reporte. La guía El ciclo del cheque sigue al cheque desde ahí.

Tenga presente

Si el **Rut** escrito no es válido, el sistema lo avisa y no ejecuta el reporte.

Finanzas > Boton Pago

Recepción



Qué muestra esta pantalla

Los archivos de conciliación que envía el banco por los pagos del botón de pago: cuándo llegó cada uno, de qué banco, su estado, cuántos pagos trae, el monto total y el nombre del archivo.

Cómo usarla

1. En **Filtros** elija **Mes** y **Año** (los dos son obligatorios), y si quiere acotar, el **Banco** y el **Estado**.
2. Presione **Ejecutar** (o F8) para listar los archivos recibidos.
3. **Revisar Correo** lee la casilla de correo donde el banco manda los archivos, guarda los que reconoce y vuelve a mostrar la lista. Arriba de la lista aparece, en rojo, lo que encontró: cuántos mensajes había, los archivos que ya estaban cargados y los mensajes que no reconoció.
4. Seleccione un archivo y presione **Ver Doc** para ver su detalle, pago por pago, y bajar el archivo original.

Qué hace falta

- El **botón de pago configurado** en **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña BotonPago**, con la casilla de correo donde llegan los archivos: sin eso no hay nada que recibir.
- Para **Revisar Correo**, el permiso correspondiente en su perfil.

Con qué se relaciona

- **Conciliación**: cruza los pagos de estos archivos con los documentos del sistema.

Tenga presente

- Al revisar el correo, los mensajes leídos **se eliminan de la casilla**, también los que el sistema no reconoció. Si esa casilla la usa para otra cosa, revise antes lo que tiene.
- Un archivo que ya se había cargado no se vuelve a cargar: aparece en los mensajes como repetido.
- Procese los archivos en orden y sin saltarse ninguno: cada uno cubre un período y si falta alguno quedan pagos sin conciliar.

Detalle de la Recepción

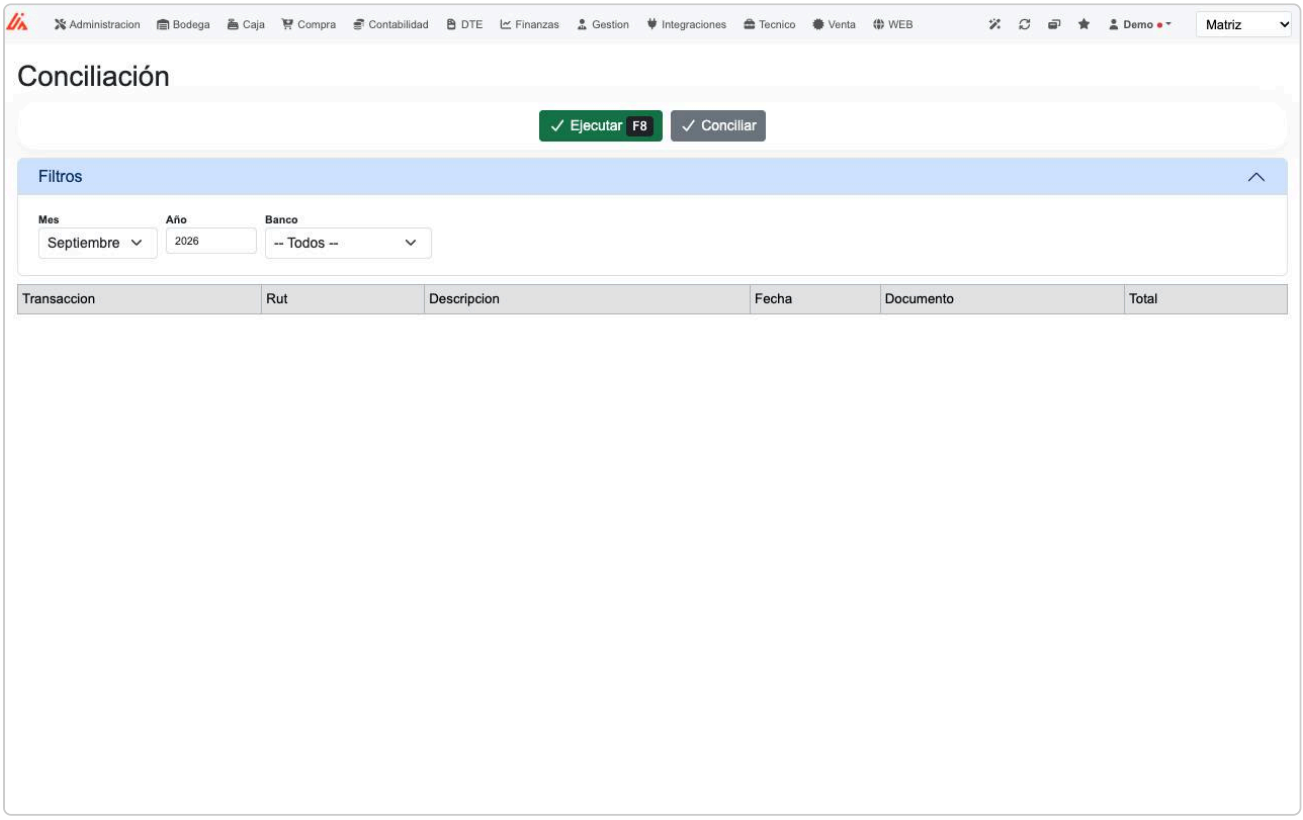
Qué muestra esta pantalla

El contenido de un archivo de conciliación del botón de pago: el detalle de lo que informa el banco para ese período.

Cómo usarla

Revise el detalle en pantalla. **Bajar Archivo** descarga el original tal como lo entregó el banco, que es lo que sirve como respaldo o para revisarlo fuera del sistema.

Conciliación



Qué muestra esta pantalla

La conciliación de los pagos recibidos por botón de pago: lo que informa el banco en sus archivos contra los documentos registrados en el sistema. Por cada banco muestra tres grupos, cada uno con su total:

- **CONCILIADO**: pagos que informa el banco y que ya están asociados a un documento (se ve cuál en la columna **Documento**).

- **NO CONCILIADO**: pagos que informa el banco y que todavía no se asocian a ningún documento.
- **TRANSACCIONES NO CONCILIADAS**: documentos del sistema pagados por botón de pago con ese banco que no aparecen en ningún archivo del banco.

Cómo usarla

1. En **Filtros** elija **Mes** y **Año** (los dos son obligatorios) y, si quiere, un **Banco**.
2. Presione **Ejecutar** (o F8) para ver cómo está la conciliación.
3. Presione **Conciliar** para que el sistema busque, para cada pago pendiente de los archivos de ese mes, el documento que le corresponde por número de transacción y monto. Al terminar muestra el resultado actualizado.

El estado de cada archivo

Después de **Conciliar**, cada archivo del banco queda **Conciliado** si todos sus pagos encontraron su documento, o con **Descuadres** si le queda alguno sin cruzar. Los pagos que el banco informa como **Rechazados** no cuentan: no tienen venta que buscar. Un archivo con descuadres se vuelve a revisar cada vez que presiona **Conciliar**; uno conciliado ya no.

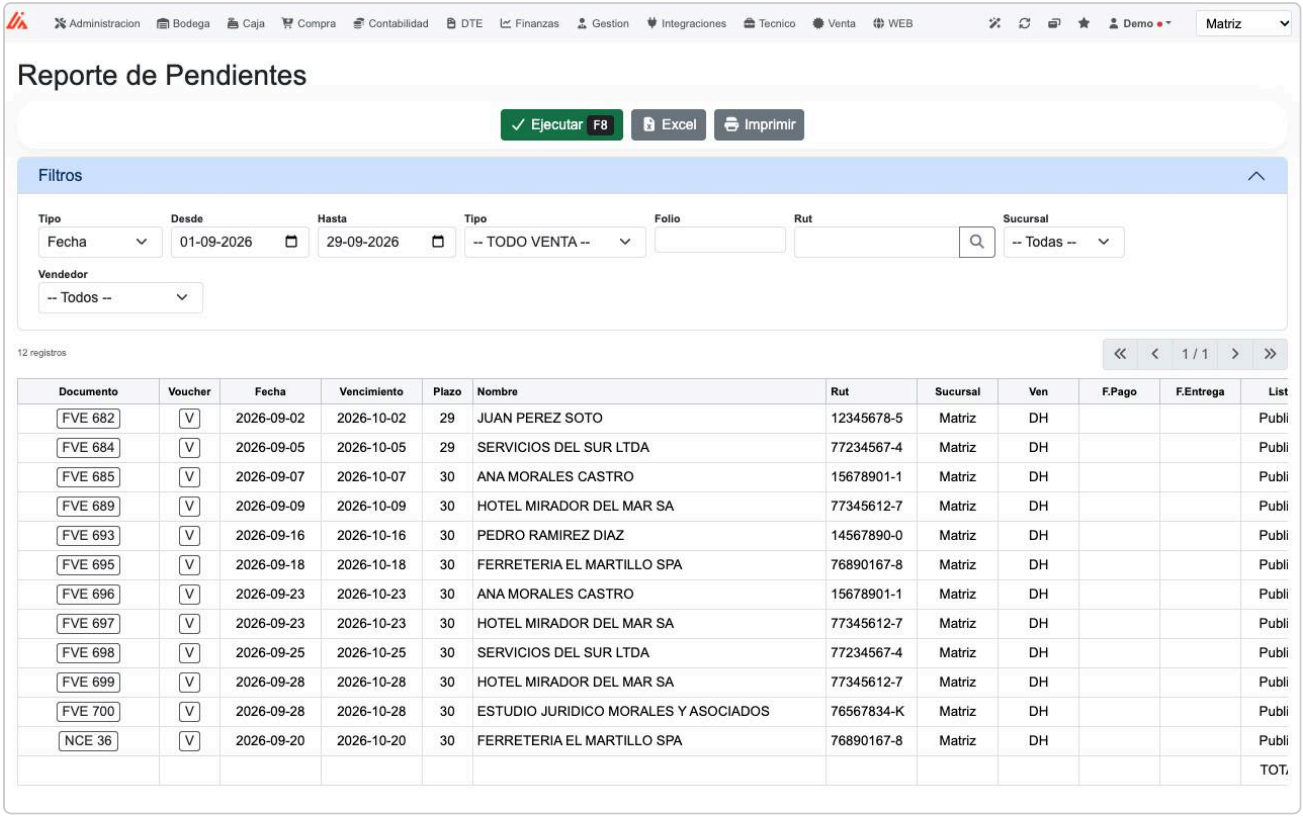
Qué hace falta

- Los archivos del banco recibidos en **Recepción**: sin ellos no hay nada que conciliar.

Tenga presente

- Un pago que el banco informa y el sistema no tiene es plata recibida sin aplicar: el cliente aparece debiendo algo que ya pagó.
- Las **TRANSACCIONES NO CONCILIADAS** no dependen del mes elegido: aparecen todas las que siguen sin cruzar.

Reporte de Pendientes



Documento	Voucher	Fecha	Vencimiento	Plazo	Nombre	Rut	Sucursal	Ven	F.Pago	F.Entrega	List
FVE 682	V	2026-09-02	2026-10-02	29	JUAN PEREZ SOTO	12345678-5	Matriz	DH			Publi
FVE 684	V	2026-09-05	2026-10-05	29	SERVICIOS DEL SUR LTDA	77234567-4	Matriz	DH			Publi
FVE 685	V	2026-09-07	2026-10-07	30	ANA MORALES CASTRO	15678901-1	Matriz	DH			Publi
FVE 689	V	2026-09-09	2026-10-09	30	HOTEL MIRADOR DEL MAR SA	77345612-7	Matriz	DH			Publi
FVE 693	V	2026-09-16	2026-10-16	30	PEDRO RAMIREZ DIAZ	14567890-0	Matriz	DH			Publi
FVE 695	V	2026-09-18	2026-10-18	30	FERRETERIA EL MARTILLO SPA	76890167-8	Matriz	DH			Publi
FVE 696	V	2026-09-23	2026-10-23	30	ANA MORALES CASTRO	15678901-1	Matriz	DH			Publi
FVE 697	V	2026-09-23	2026-10-23	30	HOTEL MIRADOR DEL MAR SA	77345612-7	Matriz	DH			Publi
FVE 698	V	2026-09-25	2026-10-25	30	SERVICIOS DEL SUR LTDA	77234567-4	Matriz	DH			Publi
FVE 699	V	2026-09-28	2026-10-28	30	HOTEL MIRADOR DEL MAR SA	77345612-7	Matriz	DH			Publi
FVE 700	V	2026-09-28	2026-10-28	30	ESTUDIO JURIDICO MORALES Y ASOCIADOS	76567834-K	Matriz	DH			Publi
NCE 36	V	2026-09-20	2026-10-20	30	FERRETERIA EL MARTILLO SPA	76890167-8	Matriz	DH			Publi
											TOT

Qué muestra esta pantalla

Los documentos pendientes de pago, uno por línea: su fecha y vencimiento, el plazo, el cliente, la sucursal, el vendedor, la forma de pago y de entrega, la lista de precios, el **Monto** y el **Saldo** que queda por pagar. Al pie va el **TOTAL** de todo lo que cumple los filtros.

Cómo usarla

- El primer **Tipo** dice a qué fecha se aplica el rango: la *Fecha* del documento o su *Vencimiento*. Cambia por completo el corte del reporte.
- **Desde** / **Hasta**: si las deja vacías, el reporte toma desde el primer día del mes hasta hoy.
- El segundo **Tipo** es el documento: puede elegir un tipo o un grupo entero. En *Otros* están, entre otros, el cheque de cliente y el de proveedor. La pantalla recuerda el último que usted eligió.
- **Folio**, **Rut** (escriba el RUT o parte del nombre y elija de la lista, o use el botón 🔍 al lado del campo para buscar por nombre), **Sucursal** y **Vendedor** (el combo tiene buscador).
- Presione **Ejecutar** (o F8) para ver el reporte, **Excel** para bajarlo a una planilla o **Imprimir** para imprimirlo con su total.
- El botón de la columna **Documento** abre el documento, y el botón **V** de la columna **Voucher** abre su voucher contable cuando lo tiene.

Con qué se relaciona

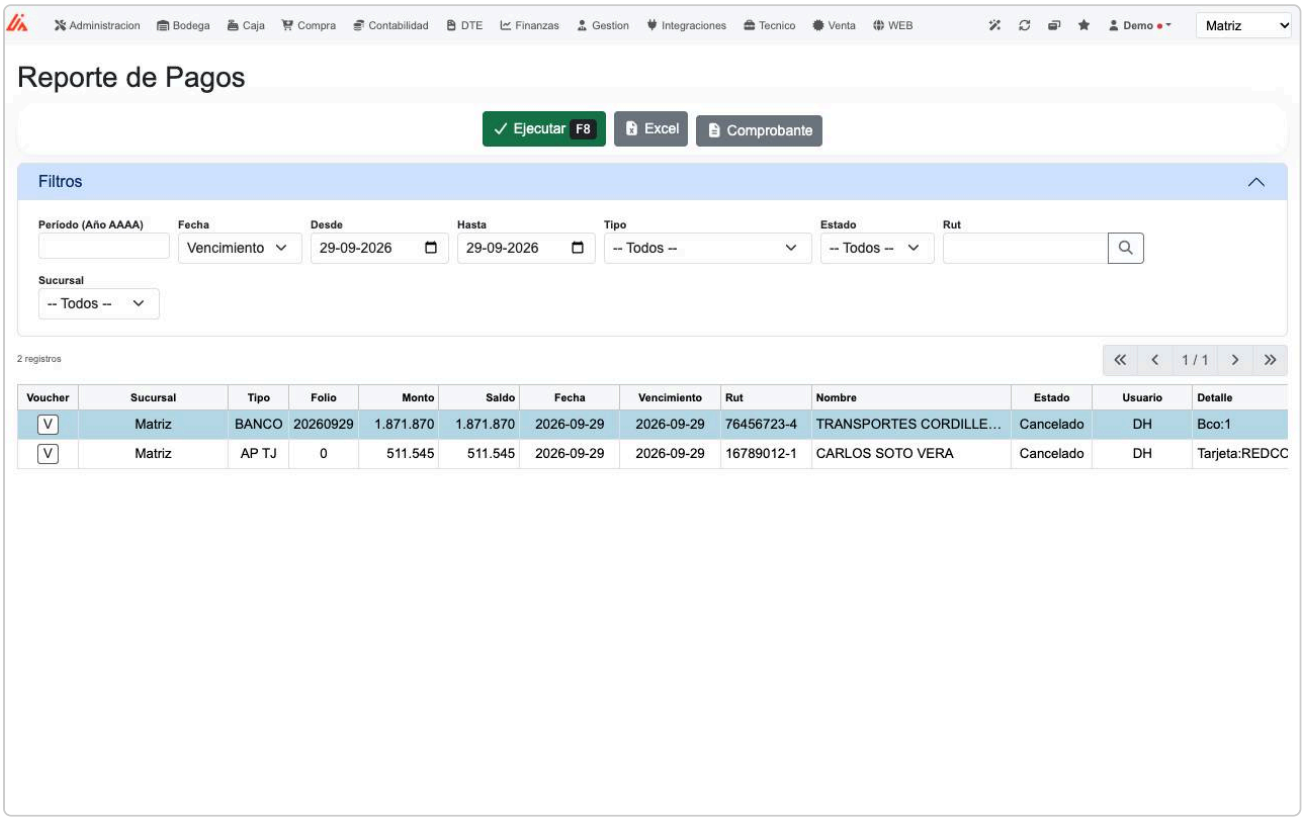
- **Cuenta Corriente**: el detalle de un cliente puntual.
- **Reporte de Cta Cte**: la misma deuda resumida en una línea por cliente.
- **Gestión de Cobranza**: la misma deuda ordenada por antigüedad, que es la vista para trabajar la cobranza.
- **Contabilidad > Análisis de Cuentas**: el mismo saldo desde el lado contable.

Tenga presente

- Para analizar mora, filtre por **Vencimiento**; por **Fecha** se ve lo emitido en el período, que es otra cosa.
- Solo ve los documentos de las sucursales a las que usted tiene acceso.
- El rango entre **Desde** y **Hasta** no puede superar los **120 días**, salvo que busque un **Folio** o un **Rut**, o que usted tenga el permiso *Sin restricción fecha para Listar y Anular* de esta pantalla.
- La empresa puede fijar un año mínimo para la **Desde**: si pide una fecha anterior, el sistema lo avisa.

Cómo nace la deuda y cómo se cobra se explica en la guía Cobranza y crédito.

Reporte de Pagos



Qué muestra esta pantalla

El reporte de pagos del período: los documentos y su situación de pago, con su monto, su saldo, las fechas de emisión y vencimiento, el cliente, el estado y quién lo registró.

Cómo usarla

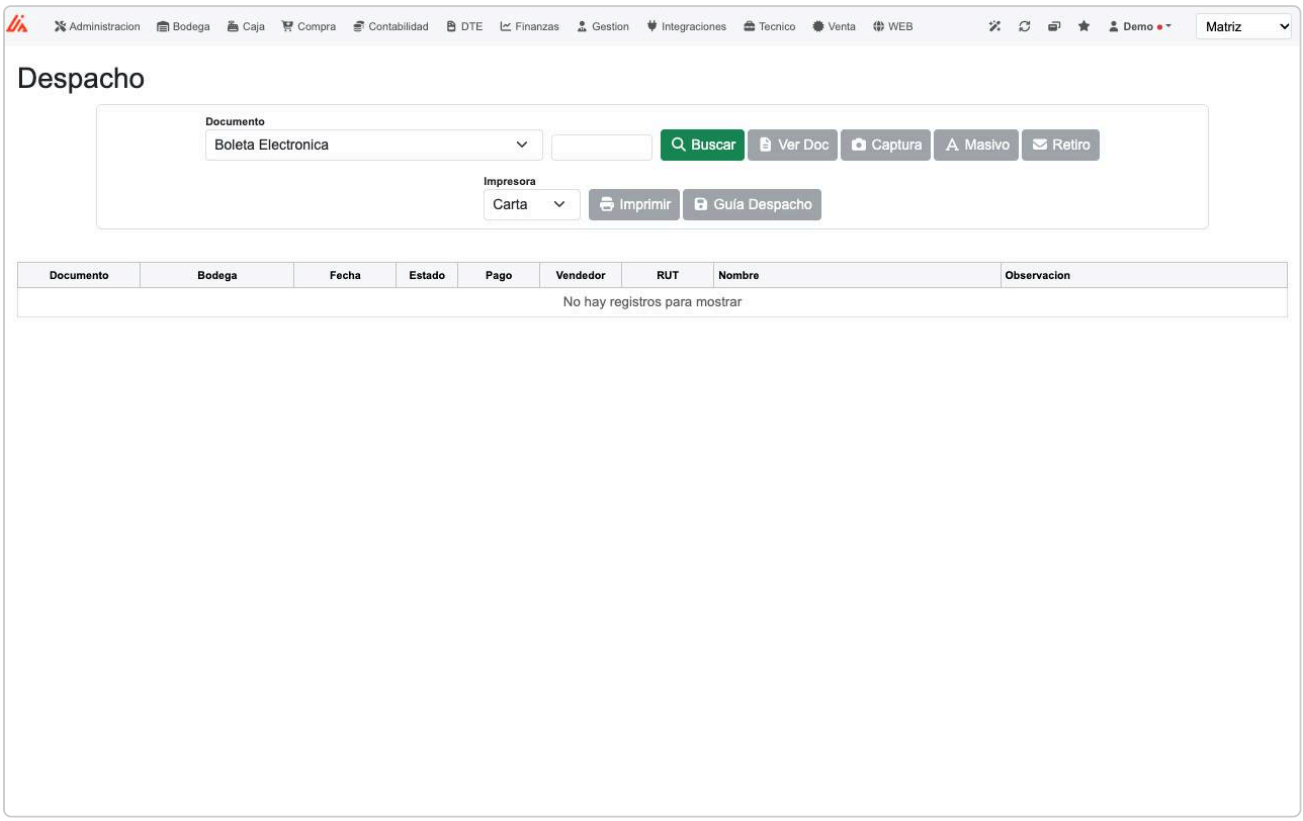
- En **Filtros** indique el **Período (Año AAAA)**. Un año anterior a 2000 no se toma en cuenta.
- **Fecha**: si el rango **Desde** / **Hasta** se aplica a la *Emisión* o al *Vencimiento*. Si deja una fecha vacía, se toma la de hoy.
- **Tipo** de documento y **Estado**.
- **Rut**: escriba el RUT o parte del nombre y elija de la lista, o use el botón 🔍 al lado del campo para buscar al cliente por nombre. Filtre también por **Sucursal**.
- Presione **Ejecutar** (o F8) para ver el reporte, o **Excel** para bajarlo a una planilla.

Comprobantes

- El botón **V** de la columna **Voucher** abre el voucher contable del pago; aparece solo en las líneas que lo tienen.
- **Comprobante** abre el comprobante de caja del pago seleccionado en la lista: primero haga clic en la línea del pago y después presione el botón. Si la línea no tiene voucher, el sistema lo avisa.

Bodega

Despacho



Qué muestra esta pantalla

El despacho de un documento: se busca el documento, se recorren sus productos y se van registrando las series o códigos de las unidades que efectivamente salen de bodega.

La guía Pedidos de la tienda y los marketplaces explica cómo se pickea aquí un pedido web y dónde entra ese paso en su recorrido.

Cómo usarla

1. Elija el tipo de **Documento**, escriba el **folio** y apriete **Buscar**. Arriba se muestran sus datos: bodega, fecha, estado, pago, vendedor, cliente y observaciones.
2. En la tabla de productos verá la cantidad del documento, lo que queda **pendiente**, el stock antes y después, y la **ubicación** donde encontrarlo.
3. Con el producto seleccionado, escriba o escanee la **Serie / Código** y apriete **Agregar**. Si el documento se despacha por rango de series, aparece además el campo **Hasta**; para productos con Despacho **Lote-Vencimiento** aparece el campo **Vencimiento**, que hay que indicar antes, y en **Serie / Código** va el lote. Cada Agregar es una unidad. La guía Vender con lote y vencimiento explica el recorrido completo.
4. Puede leer con la pistola una serie tras otra sin esperar: el campo queda listo para la siguiente apenas lee la anterior, y el sistema las registra de a una, en el orden en que las leyó.
5. **Uno a Uno** abre el ingreso unidad por unidad y **Sin Verificar** permite despachar sin validar la serie.

6. **Borrar** deshace una serie mal ingresada: selecciónela en la lista de series del producto y apriételo.

Los demás botones

- **Ver Doc**: abre el documento; **Ficha** y **Kardex**, los datos y movimientos del producto seleccionado.
- **Imprimir** / **Guía Despacho**: emiten el documento de salida por la **Impresora** que elija.
- **Solicita Autorización**: aparece cuando el documento no está pagado y todavía no tiene autorización; pide la que falta para poder despachar.
- **Captura**: adjunta una foto del despacho (estado del bulto, quién retira).
- **Masivo**: ingreso masivo de series; **Rotomat**, la integración con el equipo de bodega.
- **Retiro**: envía al cliente el correo de aviso de retiro. Se habilita sólo en los pedidos de la tienda web que todavía no se despachan.
- **Producto** (con **Cantidad** y **Descripción**): agrega una línea al despacho. Aparece sólo en los tipos de documento que lo permiten.

Qué hace falta

- El **documento de venta emitido**: acá no se vende, se despacha lo ya vendido. Los que están esperando salida se listan en **Despacho Pendiente**.
- Las **ubicaciones** cargadas en **Bodega > Ubicación y Unidades**: son las que le dicen al bodeguero dónde ir a buscar cada producto.
- Para los despachos que requieren visto bueno, las **tarjetas de autorización** de **Administración > Usuarios > Autorización de Despacho**. El código lo ingresa quien autoriza, no el bodeguero.
- La **impresora** configurada en **Administración > Documentos > Impresoras** para imprimir la salida o la guía.

Con qué se relaciona

- **Serie Consulta**: después, para saber a quién se le entregó una unidad concreta.
- **Despacho Mover**: si las series se despacharon contra el documento equivocado.
- **Kardex**: el despacho es el movimiento que saca el stock de la bodega.

Tenga presente

- La serie que registre aquí es la que queda asociada al cliente: es lo que después determina la garantía y las devoluciones. Escanee, no transcriba.
- Si una lectura falla (serie repetida, que no existe, o más series que las pendientes del producto), el sistema avisa y **descarta las lecturas que quedaban esperando**, diciendo cuántas eran: vuelva a leerlas después de revisar el error.
- Si el documento es de otra sucursal, o no está pagado y no tiene autorización, la pantalla lo muestra pero no deja ingresar series.
- El pago se revisa sólo en boletas y facturas. Una **venta a crédito** figura como **NO PAGADO** hasta que se paga en caja, así que para despacharla antes hay que pedir la autorización con **Solicita Autorización**. No la piden las ventas a otra empresa del grupo (*INTEREMPRESA*), las guías ni los demás documentos, ni los usuarios cuyo perfil tiene el permiso *No autorizacion para despachar sin Pago*.

Autorizar Ingreso de Serie/Codigo

Qué muestra esta pantalla

La autorización de un despacho que requiere permiso especial. Arriba se identifica el documento y el producto involucrado (código, descripción y marca).

Cómo usarla

1. Ingrese el **Código Autorización** de quien autoriza. Es la clave o tarjeta de autorización de despacho, no la clave de acceso al sistema.
2. Escanee el **Código/Serie**, o el rango **desde** / **hasta** si son varias unidades correlativas.
3. Apriete **Acepta**.

Tenga presente

El código de autorización identifica a la persona que se hace responsable de la salida: debe ingresarlo quien autoriza, no el bodeguero. Las tarjetas se administran en *Administración > Usuarios > Autorización de Despacho*.

Carga masiva de Despacho

Qué muestra esta pantalla

El ingreso masivo de series de un despacho desde un archivo, en vez de escanearlas una por una. Arriba se indica el documento al que se van a cargar.

Formato del archivo

Columna	Contenido
A	Código del producto
B	Serie desde
C	Serie hasta (opcional, para cargar un rango)

Una fila por producto o por rango de series.

Cómo usarla

1. Apriete **Archivo** y elija el archivo.
2. Revise la tabla de resultado: ahí queda que series se aceptaron y cuáles dieron problema.

Tenga presente

Un rango carga todas las series intermedias: verifique que sean correlativas de verdad, o quedarán asignadas series que no salieron.

Despacho Uno a Uno

Qué muestra esta pantalla

El ingreso de series unidad por unidad para un producto del despacho. Muestra el documento, el código, la descripción, la marca y la foto, para confirmar que está despachando lo correcto.

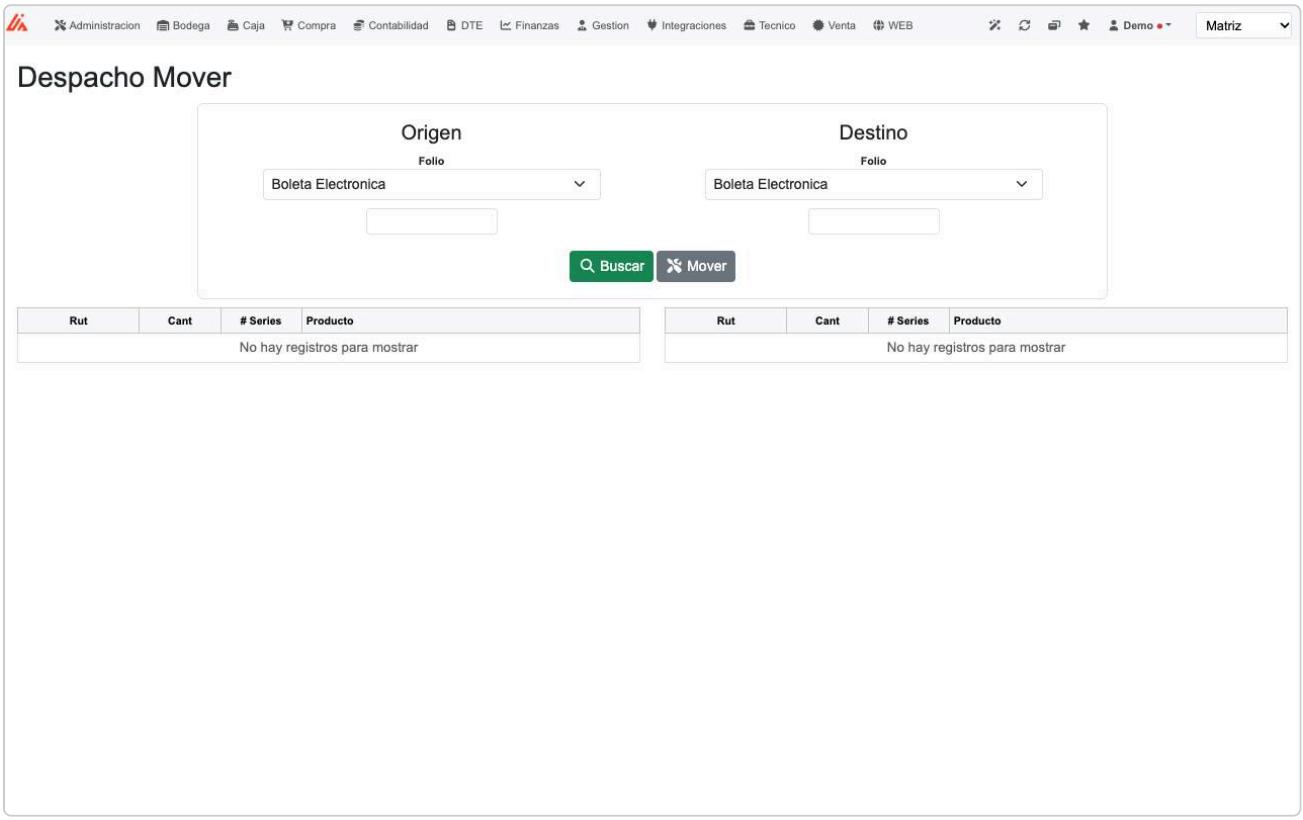
Cómo usarla

- Escanee o escriba cada serie; el mensaje de arriba confirma si quedó aceptada o si hubo problema.
- **Acepta** confirma lo ingresado, **Borra** elimina la serie seleccionada y **Cancela** cierra sin aplicar.

Tenga presente

Es el modo a usar cuando cada unidad tiene serie propia y hay que dejar constancia exacta de cuál salió. Compare la foto y la marca con lo que tiene en la mano antes de aceptar.

Despacho Mover



Qué muestra esta pantalla

El traspaso de despachos ya registrados desde un documento a otro. Se usa cuando las series se despacharon contra el documento equivocado, o cuando una factura pendiente hay que asociarla a la guía que efectivamente salió.

Cómo usarla

1. En **Origen** indique el documento que hoy tiene los despachos: elija el tipo y escriba el folio, o selecciónelo de **Factura Pendiente**.
2. En **Destino** indique el documento que debe quedar con ellos.
3. Apriete **Buscar**: a la izquierda se listan los despachos del origen y a la derecha los del destino.
4. Seleccione lo que corresponde traspasar y apriete **Mover**.

Con qué se relaciona

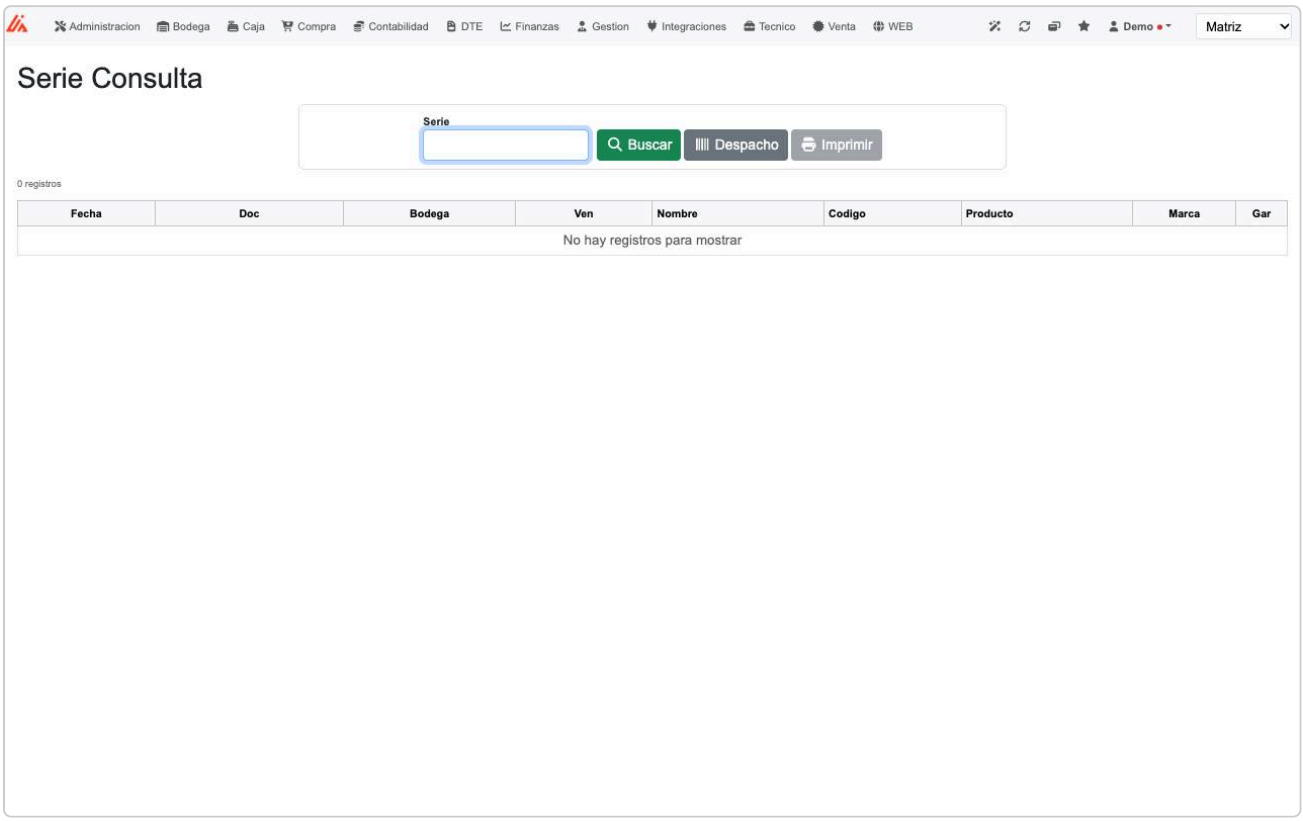
- **Bodega > Despacho**: donde se registran las series en primer lugar.

- **Serie Consulta**: para confirmar, después de mover, que la serie quedó asociada al documento y al cliente correctos.

Tenga presente

Mover un despacho cambia a qué documento y a qué cliente queda asociada cada serie, y con ello la garantía. Confirme los dos folios antes de ejecutar.

Serie Consulta



Qué muestra esta pantalla

La trazabilidad de una serie: dónde está o a quién se le vendió esa unidad concreta, con los documentos por los que pasó.

Cómo usarla

1. Escanee o escriba la **Serie** y apriete **Buscar**.
2. **Despacho** abre el despacho asociado e **Imprimir** saca el resultado.

Para qué sirve

Es la pantalla a usar cuando llega una unidad por garantía o devolución y hay que confirmar que se vendió aquí, cuándo y a quién.

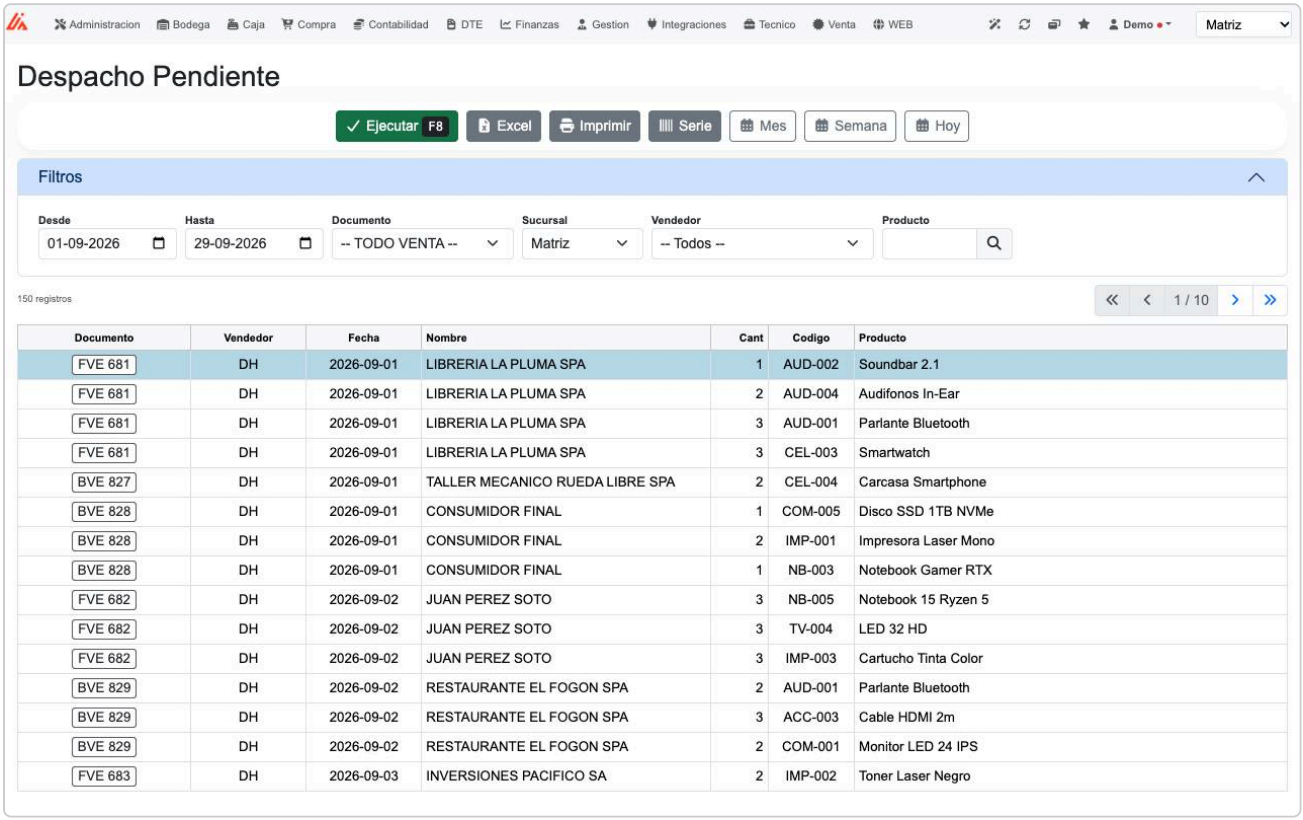
Qué hace falta

Que la serie se haya **registrado** en su momento: se pistolea al recibir la mercadería, al despachar o al contarla en una toma de inventario. Una unidad que nunca pasó por un documento con serie no tiene nada que mostrar acá.

Con qué se relaciona

- **Bodega > Despacho**: es donde se asocia la serie a la venta.
- **Kardex**: el movimiento de stock del producto, sin abrir por unidad.

Despacho Pendiente



Documento	Vendedor	Fecha	Nombre	Cant	Codigo	Producto
FVE 681	DH	2026-09-01	LIBRERIA LA PLUMA SPA	1	AUD-002	Soundbar 2.1
FVE 681	DH	2026-09-01	LIBRERIA LA PLUMA SPA	2	AUD-004	Audifonos In-Ear
FVE 681	DH	2026-09-01	LIBRERIA LA PLUMA SPA	3	AUD-001	Parlante Bluetooth
FVE 681	DH	2026-09-01	LIBRERIA LA PLUMA SPA	3	CEL-003	Smartwatch
BVE 827	DH	2026-09-01	TALLER MECANICO RUEDA LIBRE SPA	2	CEL-004	Carcasa Smartphone
BVE 828	DH	2026-09-01	CONSUMIDOR FINAL	1	COM-005	Disco SSD 1TB NVMe
BVE 828	DH	2026-09-01	CONSUMIDOR FINAL	2	IMP-001	Impresora Laser Mono
BVE 828	DH	2026-09-01	CONSUMIDOR FINAL	1	NB-003	Notebook Gamer RTX
FVE 682	DH	2026-09-02	JUAN PEREZ SOTO	3	NB-005	Notebook 15 Ryzen 5
FVE 682	DH	2026-09-02	JUAN PEREZ SOTO	3	TV-004	LED 32 HD
FVE 682	DH	2026-09-02	JUAN PEREZ SOTO	3	IMP-003	Cartucho Tinta Color
BVE 829	DH	2026-09-02	RESTAURANTE EL FOGON SPA	2	AUD-001	Parlante Bluetooth
BVE 829	DH	2026-09-02	RESTAURANTE EL FOGON SPA	3	ACC-003	Cable HDMI 2m
BVE 829	DH	2026-09-02	RESTAURANTE EL FOGON SPA	2	COM-001	Monitor LED 24 IPS
FVE 683	DH	2026-09-03	INVERSIONES PACIFICO SA	2	IMP-002	Toner Laser Negro

Qué muestra esta pantalla

Los despachos pendientes: los documentos vendidos cuya mercadería todavía no sale de bodega. Es la lista de trabajo diaria del equipo de despacho.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el rango de fechas. Los botones **Hoy**, **Semana** y **Mes** lo fijan de una vez.
- **Documento**, **Sucursal** y **Vendedor**: acotan la búsqueda.
- **Producto**: para ver qué documentos están esperando un item en particular. La lupa busca por nombre.

Cómo usarla

- **Ejecutar** trae los pendientes; **Excel** los baja a planilla e **Imprimir** saca la lista para trabajar en bodega.
- **Serie** muestra las series comprometidas del documento seleccionado.

Con qué se relaciona

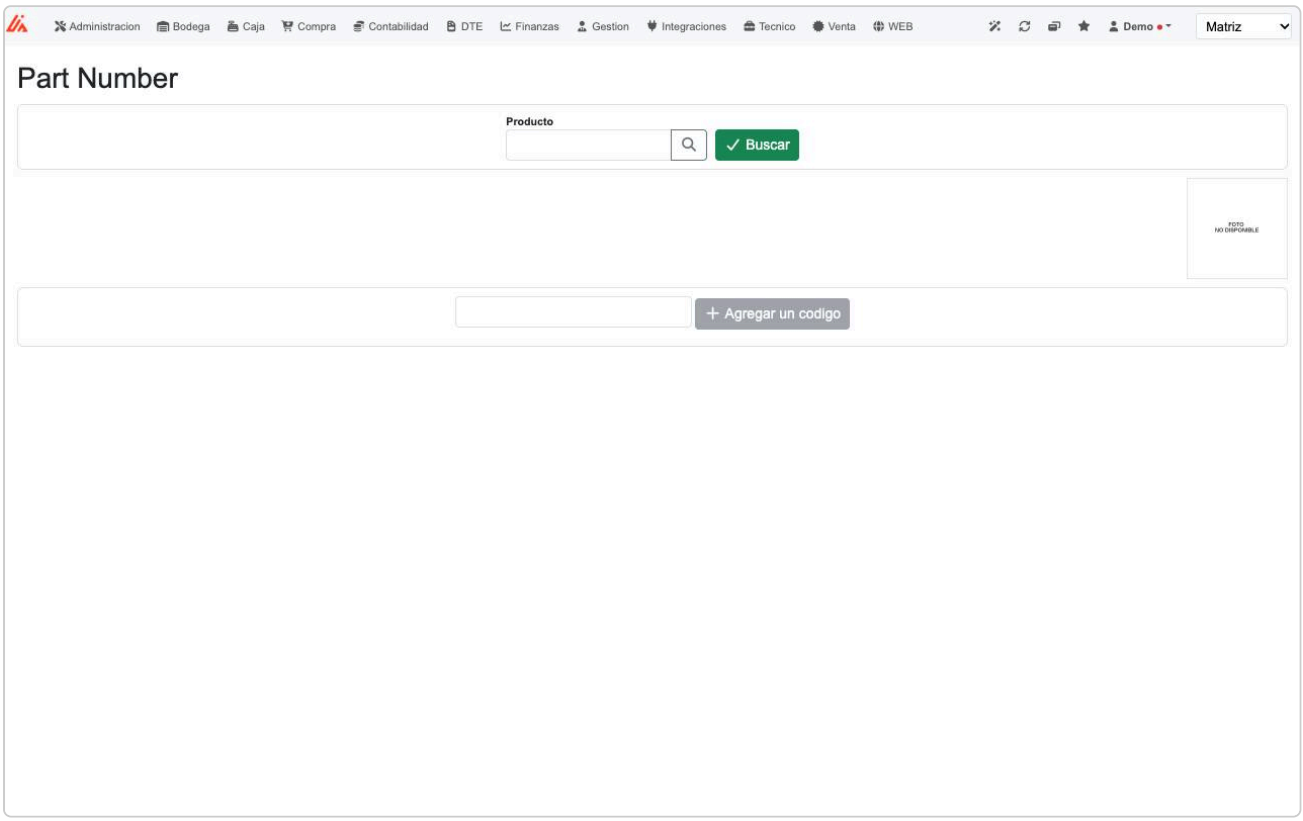
- **Bodega > Despacho**: es donde se despacha cada documento de está lista.
- **Pedidos Web**: los pedidos de la tienda que hay que preparar tienen su propia pantalla.

- **Reporte de Despachos** y **Rendimiento Despachadores**: la vista de control de lo ya despachado.

Tenga presente

Un documento pendiente tiene mercadería comprometida pero todavía contabilizada en stock: si la lista crece, el stock disponible que ve la venta deja de ser real.

Part Number



Qué muestra esta pantalla

Los códigos alternativos (PartNo) de un producto: los códigos con que lo identifican el proveedor, el fabricante o el cliente, además del código propio.

Cómo usarla

1. Escriba el **Producto**, o búsquelo por nombre con la lupa, y apriete **Buscar**. Se muestran su ficha y su foto para confirmar.
2. Escriba el código nuevo y apriete **Agregar un código**.
3. Los códigos ya cargados aparecen abajo y se pueden eliminar desde ahí.

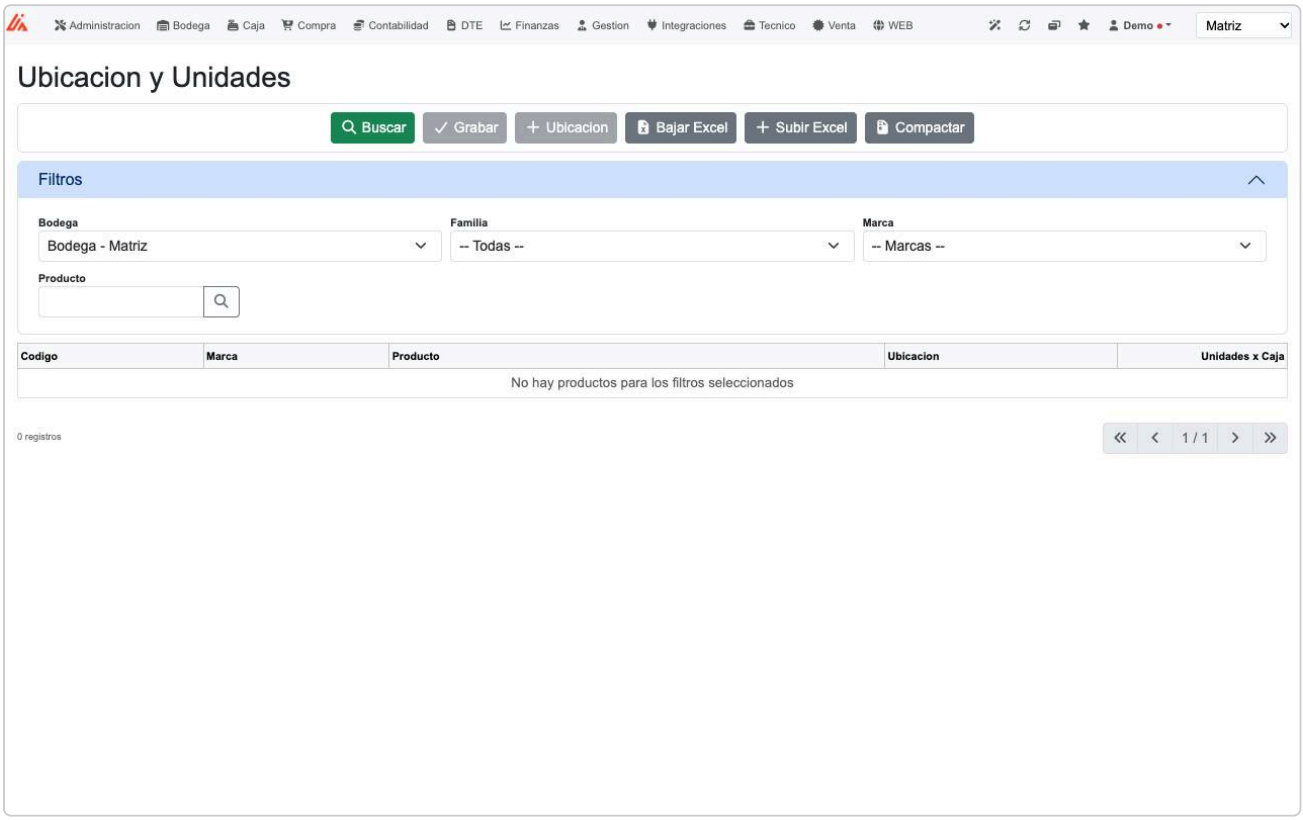
Para qué sirve

Con el PartNo cargado, el producto se encuentra escaneando o escribiendo cualquiera de sus códigos: el propio, el del fabricante o el del proveedor. Ahorra tener que traducir códigos a mano al recibir mercadería o al vender.

Con qué se relaciona

- **Administración > Productos > Productos**: los part number y los códigos de cada proveedor se mantienen en la pestaña **Proveedores** de la ficha.
- **Compra**: con el código del proveedor cargado, el **SKU Proveedor** encuentra el producto sin traducir a mano.

Ubicacion y Unidades



Qué muestra esta pantalla

La ubicación física de los productos dentro de una bodega: en qué estante o posición está cada uno. Es lo que después aparece en el despacho para que el bodeguero sepa dónde ir a buscar.

Cómo usarla

1. Elija la **Bodega** y acote por **Familia**, **Marca** o **Producto** según necesite. Apriete **Buscar**.
2. Edite en la tabla la **Ubicación** de cada producto y las **Unidades x Caja**.
3. Apriete **Grabar**.

Ubicación (botón) crea una ubicación nueva para poder asignarla.

Carga masiva

- **Bajar Excel** obtiene el listado actual, se edita fuera y se devuelve con **Subir Excel**. Es lo práctico cuando hay que reubicar una bodega completa.
- **Compactar** reordena las ubicaciones eliminando los huecos.

Si la bodega tiene equipo Rotomat, se configuran además máquina, bandeja, posición y profundidad de cada producto.

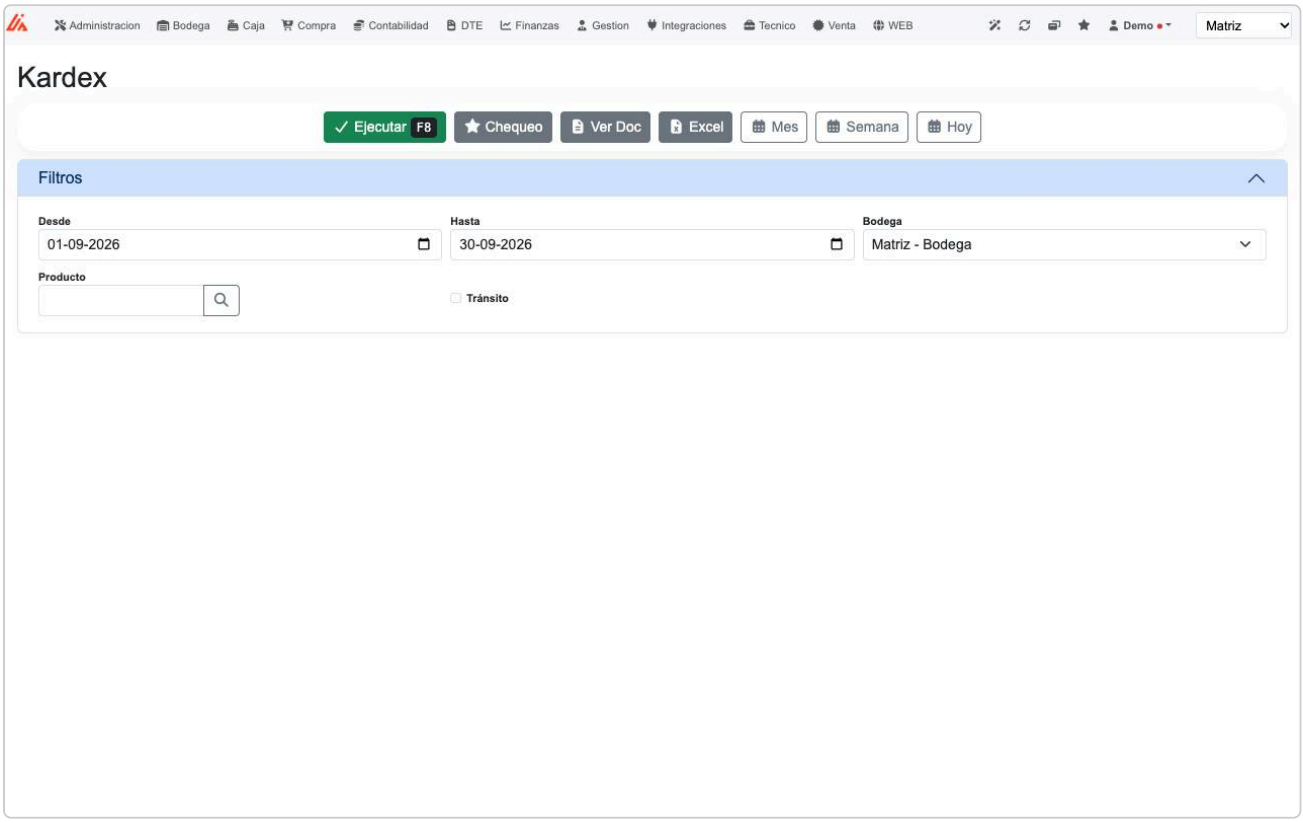
Con qué se relaciona

- **Bodega > Despacho**: la ubicación es la que ordena el recorrido de quien va a buscar la mercadería. Es su razón de ser.
- **Productos**: la ubicación por bodega también se ve en la pestaña **Stock** de la ficha.
- **Administración > Mantenedores > General > Bodegas**: la bodega tiene que existir antes de ubicar nada en ella.

Tenga presente

Una ubicación mal asignada hace perder tiempo en cada despacho y termina reportándose como faltante. Actualícela cada vez que reordene la bodega.

Kardex



Qué muestra esta pantalla

El kardex de un producto: todos sus movimientos de stock en orden, con el documento que los originó y el saldo resultante. Es la pantalla para responder "por qué este producto tiene este stock".

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el período. Los botones **Hoy**, **Semana** y **Mes** lo fijan de una vez.
- **Bodega**: para ver el movimiento de una bodega en particular.
- **Producto**: el código; el botón 🔍 al lado del campo lo busca por nombre.

- **Tránsito**: cambia lo que muestra la pantalla. En vez del kardex completo deja sólo los **envíos que salieron y todavía no fueron recibidos** en la bodega de destino. Es una lista de mercadería en viaje, no un kardex: no trae saldo inicial, ni resumen, ni cuadro de control, y la columna **Saldo** va vacía a propósito, porque esa mercadería ya salió de la bodega de origen pero aún no entra a la de destino — no es saldo de ninguna de las dos. Sirve para responder "el stock no cuadra, ¿hay algo en camino?".

Cómo leer el resultado

- **Resumen**: arriba, el saldo inicial de la empresa, lo que entró y salió de cada bodega y el saldo final. Si hay mercadería en camino se suma una línea **TRANSITO**.
- **Cuadro de Control**: si su perfil lo tiene habilitado, muestra el saldo inicial más lo que aportó cada tipo de documento, hasta llegar al saldo final. Sirve para ver de un vistazo qué movió el stock.
- Más abajo va el kardex de **cada bodega** en su propia tabla, que parte con su **SALDO INICIAL**.
- El enlace **Qué significan las marcas y los colores**, sobre las tablas, despliega una leyenda con todo lo que se explica a continuación.

Cómo leer las líneas

- **Fondo rojo**: el documento está anulado. El folio aparece como **Nula** si además nunca alcanzó a tomar folio.
- **Fondo verde**: la línea es un envío en tránsito, todavía sin recibir.
- **Pend** en el folio: el documento aún no tiene folio asignado (está pendiente de emisión).
- **Bodega**: en los traslados se muestran las dos bodegas con una flecha, **>** cuando la mercadería sale de esta bodega y **<** cuando entra.

Los flags NR y RA

Al lado del folio pueden aparecer, en naranjo, dos marcas. Ambas señalan lo mismo desde los dos lados: un traslado que **cruzó el cierre de mes**, o sea que salió en un mes y entró en otro.

- **NR** (no recibido): es un **envío** que al cerrar su mes seguía sin recepción — o nunca se recibió, o se recibió recién en un mes posterior. Esa cantidad salió del inventario del mes y no entró en ninguna parte.
- **RA** (recepción atrasada): es una **recepción** cuyo envío es de un mes anterior. Es la contraparte: la cantidad entra en un mes en el que nunca salió.

Por eso son la primera cosa que hay que mirar cuando el inventario de un mes no cuadra contra el del mes siguiente: la diferencia suele ser exactamente la suma de las líneas marcadas. Un **NR** antiguo que nunca se convirtió en recepción es, además, un envío que quedó abandonado y hay que cerrar o anular.

Cómo usarla

- **Ejecutar** (F8) arma el kardex y **Excel** lo baja a planilla.
- **Ver Doc** abre el documento de la línea seleccionada, para ver qué fue exactamente ese movimiento.
- **Chequeo** revisa la consistencia del kardex: sirve cuando el saldo que muestra no calza con lo que hay físicamente.

De dónde salen los movimientos

- Ventas y compras, **envíos y recepciones** entre bodegas, **ajustes de inventario** y traspasos entre productos: todo lo que mueve stock queda acá, con su documento.
- Si un movimiento no aparece, revise que el documento no esté anulado y que esté en la bodega que está filtrando.

Con qué se relaciona

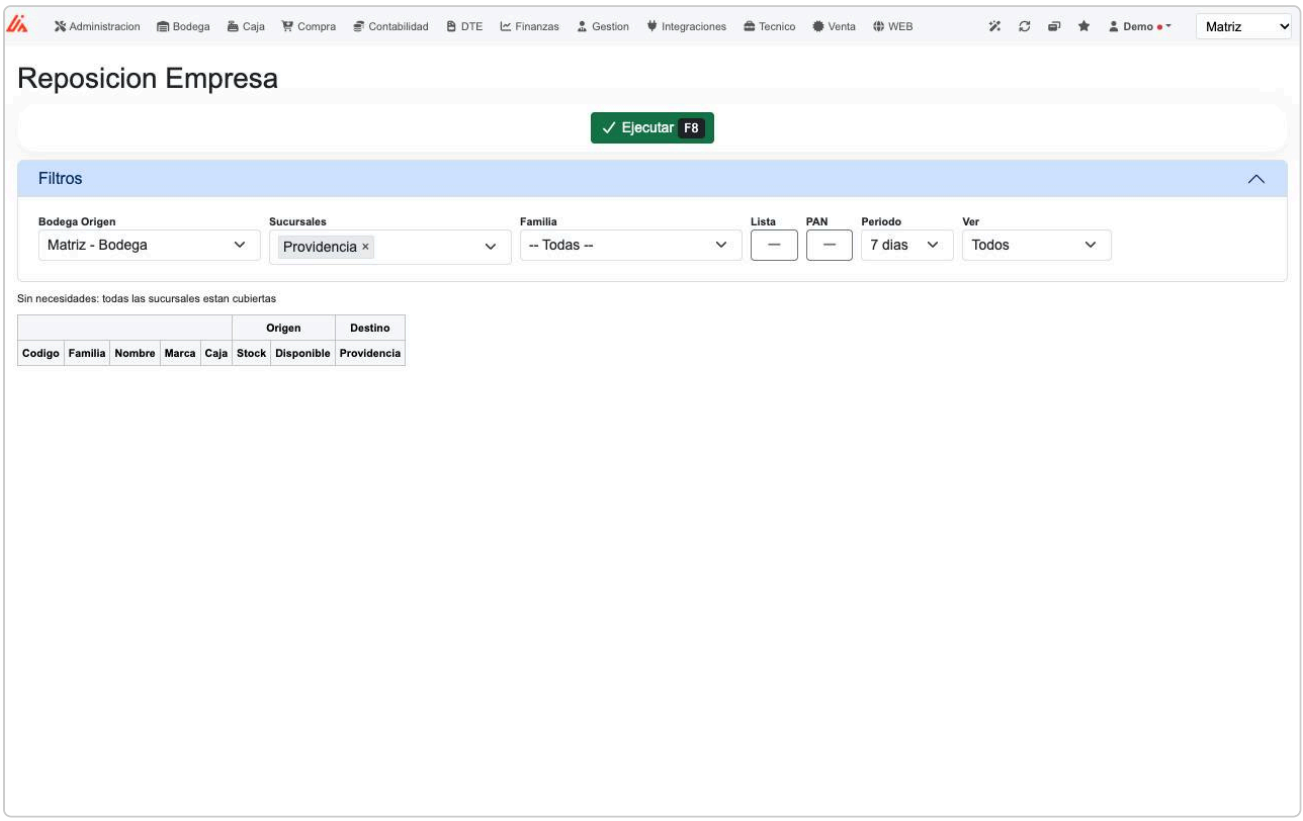
- **Productos**: la pestaña **Stock** muestra el saldo actual; el kardex explica cómo se llegó a él.
- **Bodega > Inventario**: cuando el kardex no calza con lo físico, lo que corresponde es contar y ajustar, no editar el saldo.

Tenga presente

El saldo de cada línea es acumulado: si acota el período, el primer saldo ya viene arrastrado de antes. Para cuadrar un descuadre, parta con un rango amplio y vaya cerrándolo.

Bodega > Sucursales

Reposicion Empresa



Qué muestra esta pantalla

La reposición mirando la **empresa completa**: cuánto necesita cada sucursal desde la bodega de origen, todo en una sola tabla. Es el tablero para decidir el reparto antes de armar los envíos — el complemento de la sugerencia del **Envío de Mercadería**, que mira una sucursal a la vez.

Cómo se calcula

La necesidad de cada sucursal es la misma del sugerido de envío: su **crítico** o su **venta del período** (lo que sea mayor), descontando su stock y lo que ya viene en camino, redondeada a caja. El origen presta hasta quedar en su propio crítico.

Cuando el origen no alcanza a cubrir a todas, el reparto es por **días de cobertura**: caja a caja a la sucursal que quede con menos días de stock según su venta. Así el quiebre con venta recibe primero, y dos sucursales con la misma necesidad quedan con una cobertura pareja. Las celdas en **verde** reciben su necesidad completa; las en **rojo** quedaron recortadas — reciben menos de lo que necesitan —, y la celda **en blanco** es la sucursal que no necesita nada de ese producto. El número de la celda es **lo que se envía**; el detalle del cálculo (necesidad, crítico, venta, stock y lo que viene en camino) aparece al posar el cursor sobre ella.

La sucursal de la bodega de origen **no es destino de sí misma**: mover entre las bodegas de una misma sucursal no es reposición, así que no aparece como columna. Cada sucursal destino recibe en su bodega **de venta**.

Las columnas de la tabla

A la izquierda va el producto y lo que tiene el **origen**; a la derecha, bajo **Destino**, una columna por sucursal. La primera fila del encabezado es la que agrupa: **Origen** sobre sus dos columnas y, si la empresa agrupa sus sucursales, el nombre de cada **zona** (o **región**) sobre las suyas.

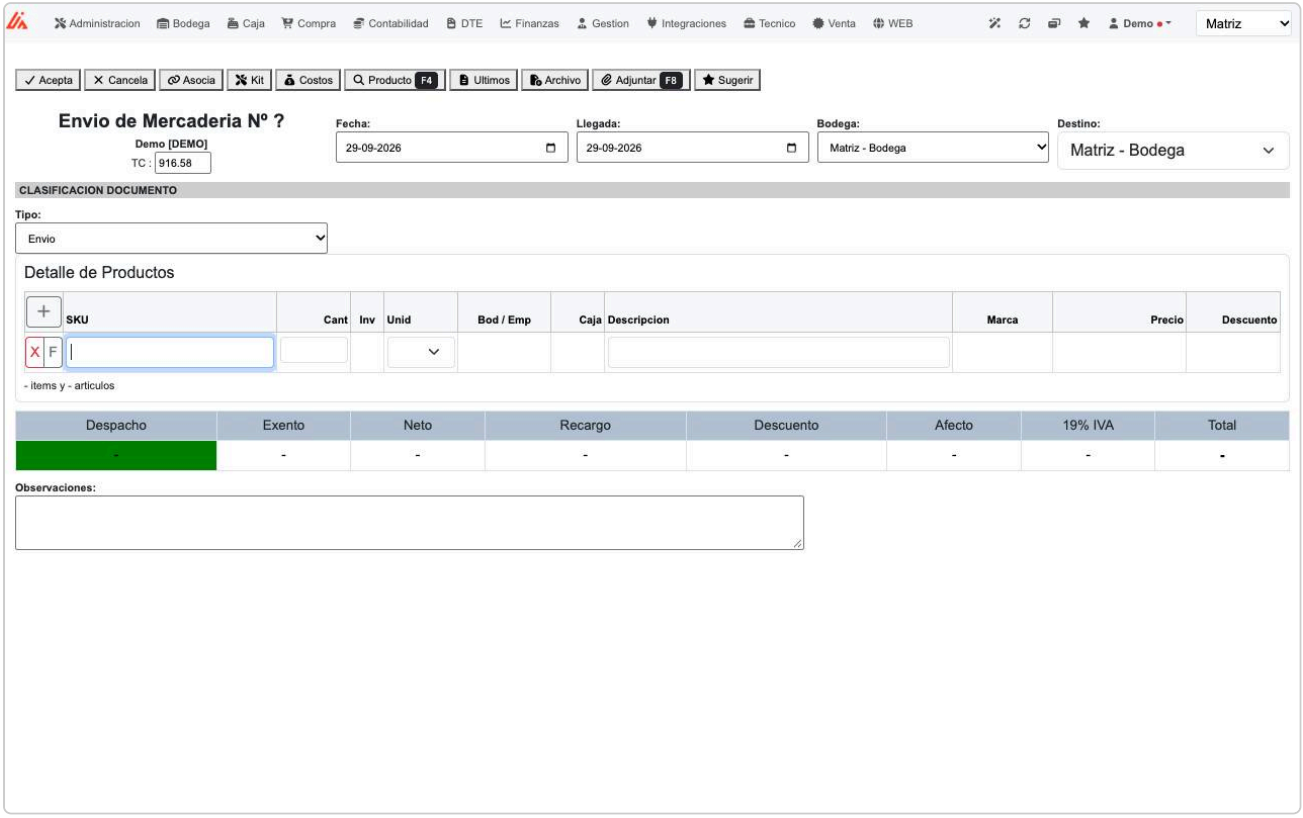
- **Código**, **Familia**, **Nombre** y **Marca** — el producto. Familia y Marca aparecen sólo si la empresa las usa, y el nombre se corta con puntos suspensivos: pase el cursor por encima para verlo entero.
- **Caja** — cuántas unidades trae la caja del producto. Todo lo que se envía se redondea a caja; en blanco si el producto no tiene.
- **Origen: Stock** — las unidades que hay hoy en la bodega de origen (su nombre aparece al posar el cursor sobre el título **Origen**).
- **Origen: Disponible** — cuánto de ese stock se puede repartir: el stock menos el **crítico del origen**, porque el origen presta hasta quedar en su propio crítico y no más. Es el total que se reparte en la fila, y al posar el cursor se ve el crítico con que se calculó.
- **Una columna por sucursal** (con el nombre de la sucursal; el título muestra la bodega que recibe) — el número es **lo que se le envía**, en verde si es todo lo que necesita y en rojo si quedó recortada. La celda en blanco es la sucursal que no necesita ese producto. El detalle del cálculo —necesidad, crítico, venta del período, stock y lo que viene en camino— aparece al posar el cursor sobre la celda.

Cómo usarla

1. Elija la bodega de origen, las **sucursales** a repartir y el período, y apriete **Ejecutar**. El reparto compite solo entre las sucursales elegidas: lo disponible no se le promete a una que quedó fuera de la propuesta.
2. Si la empresa agrupa sus sucursales por **zona** (o, en su defecto, por **región**), el combo del grupo marca el lote completo de un click y las columnas de la tabla salen agrupadas y ordenadas igual. Con pocas sucursales la pantalla parte con las **de venta** marcadas; con muchas — la operación por lotes — se elige el grupo del día, con tope de 40 por propuesta.
3. Revise el reparto; con **Ver: Solo con recorte** quedan a la vista los productos en que el origen no alcanza, y el filtro **PAN** deja sólo los que concentran la venta. Qué son los productos **PAN** y cómo los calcula el sistema está en la ayuda de Productos, sección *Los productos PAN*.
4. Arme los envíos como siempre en **Envío de Mercadería** — su sugerencia usa esta misma fórmula y va descontando lo ya enviado, así que los números calzan al repetirla sucursal por sucursal.

La guía Reposición entre sucursales explica el recorrido completo: el crítico, el sugerido y el envío.

Envio Mercaderia



Qué muestra esta pantalla

El envío de mercadería de una bodega a otra: lo que sale de la bodega de origen y viaja a la de destino. El documento descuenta el stock del origen y queda a la espera de que en la otra punta se haga la **recepción**, que es la que lo ingresa al destino.

Cómo preparar un envío

1. Revise la **Fecha**, elija la **Bodega** de origen (de dónde sale la mercadería) y la de **Destino** (a dónde va).
2. Cargue los productos en el detalle: escriba el código en la columna **SKU** o búsquelo con **Producto** F4, e indique la **Cant**. La columna **Stk** muestra cuánto hay disponible en la bodega de origen.
3. **Sugerir** propone qué enviar según lo que le falta al destino y lo que sobra en el origen, y baja esos productos al detalle. Origen y destino tienen que ser distintos. Cómo se calcula lo explica la guía Reposición entre sucursales.
4. **Archivo** carga el detalle completo desde una planilla Excel o CSV con la **Cantidad** en la columna A y el **SKU** en la B (sirve también el part number o un código alternativo). Puede traer una primera fila de títulos si la columna A dice *Cantidad*. **Serie** permite pistolear los equipos que se envían.
5. Apriete **Acepta**. El envío se graba, el stock sale del origen y el documento se abre en el visor para imprimirlo. El envío es un documento interno: si la carga sale a la calle, la guía de despacho se emite aparte (ver abajo).

Qué hace falta

- Las **bodegas de origen y destino** creadas (**Administración > Mantenedores > General > Bodegas**) y distintas entre sí.
- Stock disponible en la bodega de origen: la columna **Stk** es la que hay que mirar antes de cargar la cantidad.
- Si el traslado sale a la calle, la **guía de despacho** se emite en **Bodega > Sucursales > Guía de Despacho**, que pide los datos del transporte.

El recorrido completo

La guía Movimiento entre sucursales lo explica con su diagrama.

1. **Envío Mercadería** (esta pantalla), que en los documentos y en el Kardex aparece como **EM**: el stock sale de la bodega de origen y queda **en tránsito**.
2. **Consolidación**, opcional: junta varios traspasos hacia la misma sucursal en un solo envío.
3. **Guía de Despacho** (**GD**): el documento tributario que acompaña al camión. Una guía puede llevar varios envíos al mismo destino. No mueve stock.
4. **Recepción de Mercadería** (**RM**): en el destino se recepciona el envío completo y el stock entra a esa bodega.

En el **Kardex**, el envío que al cierre de su mes seguía sin recepcionar se marca **NR** (no recibido) y su recepción, hecha en un mes posterior, **RA** (recepción atrasada).

Envíos a otra empresa

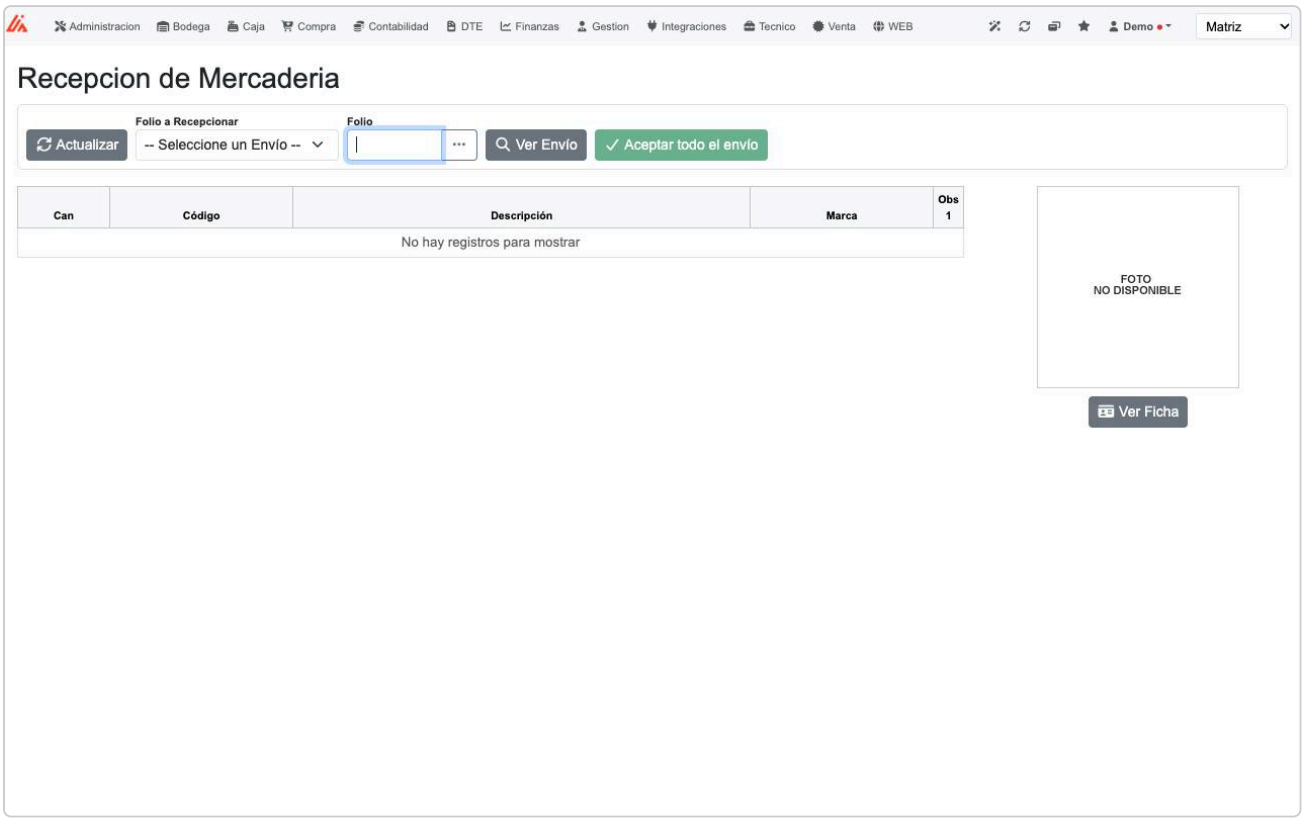
Si la bodega de destino es de una sucursal de **otra empresa** y está activado el parámetro **Facturación Automática InterEmpresas** (**Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Ventas**, que viene apagado), el traslado se factura solo: al emitir la **guía de despacho** se crea la factura de venta en la empresa de origen, y al **recepcionar** se crea la factura de compra en la de destino. Ninguna de las dos facturas mueve stock: eso lo hacen el envío y la recepción.

La guía Facturación entre empresas del grupo lo explica paso a paso.

Tenga presente

- Los precios del detalle no se editan: la mercadería viaja a su costo, sin venta de por medio.
- Mientras el envío no se recepcione, lo enviado no está disponible en ninguna de las dos bodegas: ya salió del origen y todavía no entra al destino. Los envíos sin recepcionar son la causa más común de descuadres entre sucursales.
- La recepción se hace en **Bodega > Sucursales > Recepción**, que tiene su propia ayuda.
- Revise el stock de origen antes de grabar: enviar más de lo que hay deja la bodega en negativo.

Recepcion de Mercaderia



Qué muestra esta pantalla

La recepción de los envíos que llegan desde otra bodega o sucursal: confirma que lo que llegó es lo que se despachó y deja la mercadería disponible en su bodega.

Cómo usarla

1. Elija el **Folio a Recepcionar** de la lista de envíos en camino (cada uno dice su folio, fecha y de qué sucursal a cuál va), o escriba el **Folio** directamente. El botón ••• al lado del folio abre el documento del envío.
2. Apriete **Ver Envío**: abajo se detalla lo que viene. Si el envío trae kits, debajo de cada uno se listan sus componentes con la cantidad que corresponde.
3. Compare contra lo que tiene físicamente. Al hacer clic en una línea se ve la foto del producto, y **Ver Ficha** abre su ficha.
4. Apriete **Aceptar todo el envío**. El sistema graba la recepción, le muestra el documento que se creó y saca el envío de la lista.

Aceptar todo el envío se habilita recién después de **Ver Envío**, para que no se acepte uno sin haber visto lo que trae. **Actualizar** refresca la lista de envíos pendientes y vuelve a dejar el botón deshabilitado hasta que elija un envío y lo vea.

Si falta algo o llega en mal estado

La recepción es **siempre del envío completo**: no hay recepción parcial. Si llegó menos de lo enviado, o algún producto viene dañado:

1. Recepcione el envío completo con **Aceptar todo el envío**.

2. Haga un nuevo **Envío de Mercadería** desde su bodega con lo que faltó o lo que vino en mal estado, de vuelta a la bodega de origen (o a la que corresponda revisar). Así la diferencia queda documentada y a la vista de las dos sucursales.

Qué pasa con el stock

- El stock salió de la bodega de origen cuando se grabó el **Envío de Mercadería (EM)**, y desde entonces estuvo **en tránsito**: no disponible en ninguna de las dos bodegas.
- Al aceptar se crea la **Recepción de Mercadería (RM)**, que es la que ingresa el stock a su bodega.
- En el **Kardex**, un envío que al cerrar su mes seguía sin recepcionar se marca **NR** (no recibido), y su recepción, hecha en un mes posterior, se marca **RA** (recepción atrasada).

Facturación entre empresas

Si el envío viene de una sucursal de **otra empresa** y está activado el parámetro **Facturación Automática InterEmpresas** (**Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Ventas**, que viene apagado), al recepcionar el sistema crea solo la **factura de compra** en su empresa, copiada de la factura de venta que emitió la empresa de origen. Esa factura de compra **no vuelve a ingresar stock** (ya lo ingresó la recepción): sólo deja el costo y la deuda.

Para eso, cuando usted recepciona, la guía de despacho del envío ya tiene que existir, con su factura de venta. Si en el origen todavía no se emitió la guía, la recepción se graba igual pero la factura de compra no se crea.

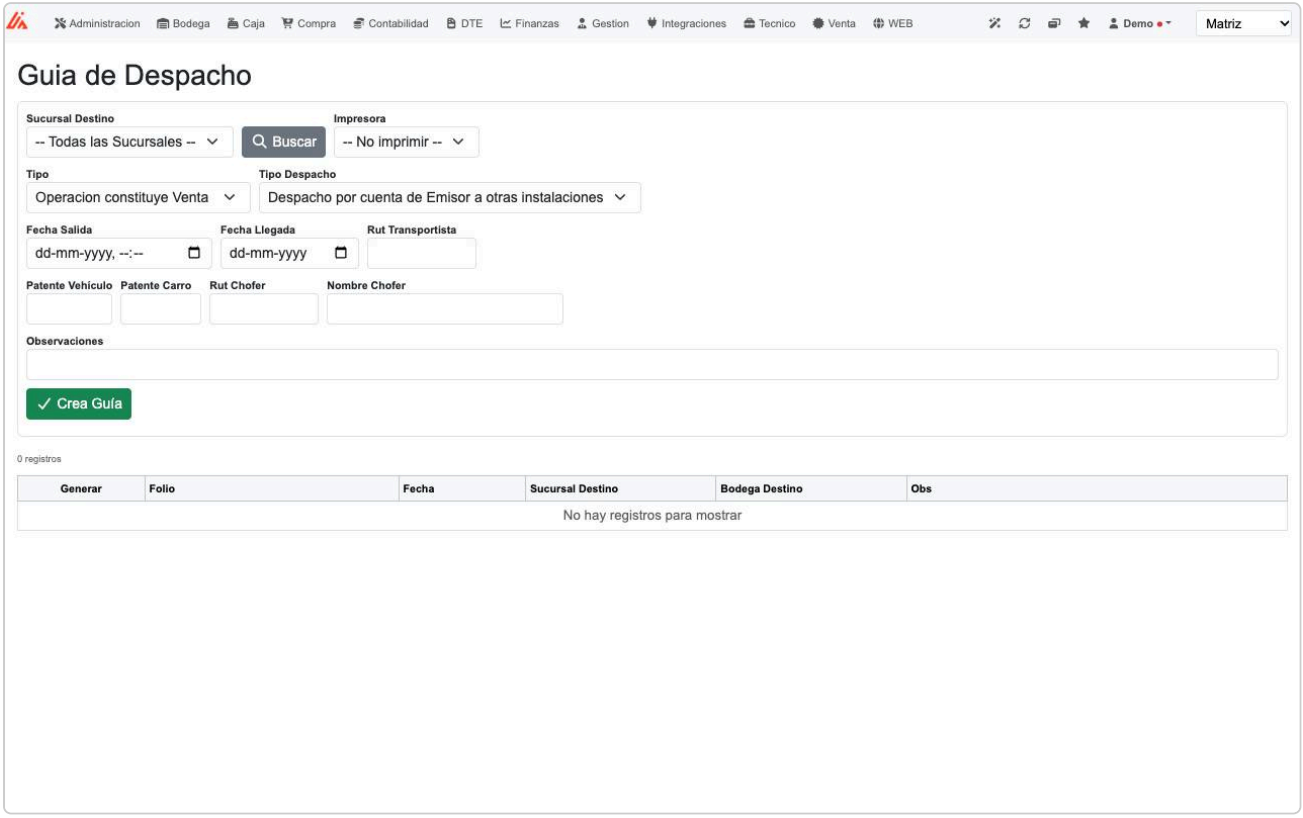
Con qué se relaciona

- La guía Movimiento entre sucursales explica el recorrido completo, del envío a la recepción, y la guía Facturación entre empresas del grupo, las facturas de un traslado a otra empresa.
- **Envío Mercadería**: el otro extremo. Lo que no aparece en la lista de envíos en camino es porque en el origen todavía no se grabó el envío.
- **Kardex**: la recepción queda como entrada de stock de su bodega, con su documento.
- **Administración > Inventario Sucursal**: si algo no cuadra entre sucursales, ahí se ve el stock de cada una.

Tenga presente

Hasta que no se recepciona, la mercadería figura en tránsito y no está disponible para vender. Recepcione apenas llegue la carga, y documente de inmediato lo que faltó con un nuevo envío: una diferencia que no se envía de vuelta queda como stock de su bodega que no existe.

Guia de Despacho



Qué muestra esta pantalla

La emisión de la guía de despacho de un traslado entre sucursales, con los datos del transporte que exige la normativa.

Cómo usarla

1. Elija la **Sucursal Destino** y apriete **Buscar**: abajo aparecen los traslados pendientes.
2. Complete los datos del envío y del transporte.
3. Marque en la columna **Generar** los traslados que van en la guía y apriete **Crea Guía**. El botón del **Folio** abre el traslado para revisarlo antes.
4. El resultado aparece sobre la lista, y los traslados ya documentados salen de ella.

Los traslados marcados que van a la misma bodega de destino se juntan en una sola guía; si suman más líneas de las que admite la guía, el sistema emite las guías que hagan falta. Un traslado que ya tiene guía no se vuelve a guiar: el resultado lo avisa.

Los datos

- **Clasificación** (sólo si su sistema la usa), **Tipo** y **Tipo Despacho**: cómo se emite la guía.
- **Fecha Salida** (con hora) y **Fecha Llegada** estimada.
- **Rut Transportista**, **Patente Vehículo** y **Patente Carro**, **Rut Chofer** y **Nombre Chofer**: son los datos que se informan en la guía y los que revisa la fiscalización en ruta.
- Estos campos sugieren mientras escribe: al elegir un chofer ya creado se completa su nombre, y al elegir un camión, la patente del carro. Un RUT mal escrito se avisa al salir del campo.
- **Observaciones** e **Impresora** por la que sale el documento.

Qué hace falta

- El **envío ya grabado** en **Bodega > Sucursales > Envío Mercadería**: acá sólo se documenta el traslado, no se crea.
- Los catálogos de transporte, en **Administración > Mantenedores > General**: *Chofer*, *Camión* y *Transportes Externo*. Lo que no esté creado ahí no aparece en los combos.
- **Folios disponibles** para guía de despacho. Si la guía es electrónica, los folios son los CAF de **DTE > Timbraje Electrónico**; si es en papel, la numeración de **Administración > Documentos > Folios**.
- La **impresora** configurada en **Administración > Documentos > Impresoras**.

Con qué se relaciona

- La guía Movimiento entre sucursales explica el recorrido completo, del envío a la recepción, y la guía Facturación entre empresas del grupo, las facturas de un traslado a otra empresa.
- **Consolidación**: si varios traspasos van en el mismo camión, conviene consolidarlos antes de emitir la guía.
- **DTE > Estado de Documentos**: si la guía es electrónica, ahí se confirma que el SII la haya aceptado.
- **Recepción de Mercadería**: el traslado no termina con la guía, sino cuando el destino lo recepciona.

Qué pasa con el stock

- La guía de despacho (**GD**) **no mueve stock**: la mercadería salió de la bodega de origen con el **Envío de Mercadería (EM)** y está en tránsito hasta que el destino haga la **Recepción de Mercadería (RM)**.

Traslados a otra empresa

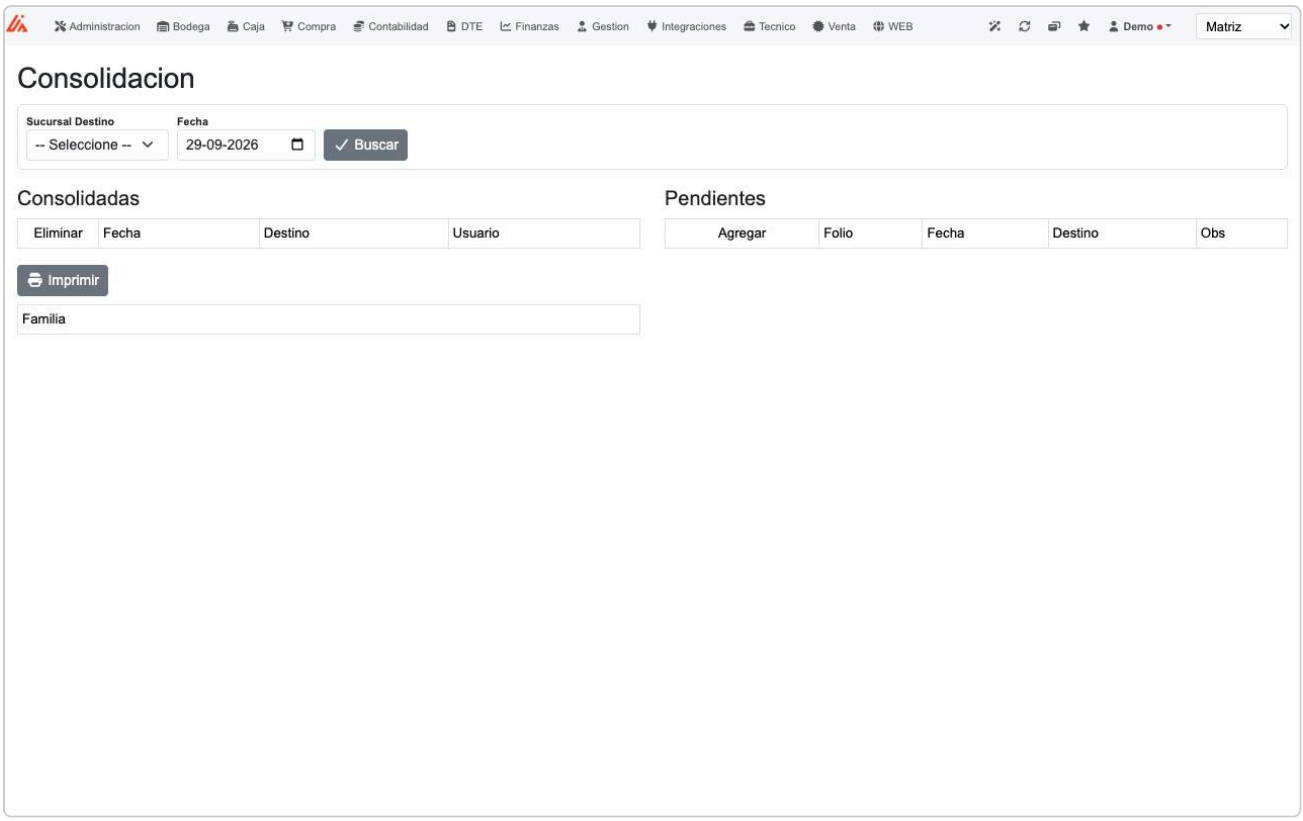
Si el destino es una sucursal de **otra empresa** y está activado el parámetro **Facturación Automática InterEmpresas** (**Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Ventas**, que viene apagado), al crear la guía el sistema emite sola la **factura de venta** a la empresa de destino, con el detalle de la guía. Esa factura no mueve stock. Después, cuando el destino recepcione el envío, se crea allá la factura de compra.

Emita la guía **antes** de que el destino recepcione: la factura de compra se crea al recepcionar sólo si la guía y su factura de venta ya existen.

Tenga presente

La guía debe ir con el camión y sus datos tienen que coincidir con el vehículo y el chofer reales. Emítala antes de que salga la carga, no después.

Consolidacion



Qué muestra esta pantalla

La consolidación de envíos entre sucursales: agrupa varios traspasos pendientes hacia una misma sucursal en un solo envío. A la izquierda las **Consolidadas**, ya armadas, y a la derecha los traspasos **Pendientes** de consolidar.

Cómo usarla

1. Elija la **Sucursal Destino** y la **Fecha**, y apriete **Buscar**.
2. Marque en **Pendientes** los traspasos que van juntos y apriete **Agregar**. Un clic en el título **Agregar** de la columna marca o desmarca todos. El botón aparece sólo cuando hay pendientes.
3. El botón con el folio 👁 abre el traspaso para revisarlo antes de consolidarlo.
4. **Imprimir** saca el detalle de lo consolidado, agrupado por familia, para preparar la carga. Imprime sólo las familias marcadas en la lista de abajo; un clic en el título **Familia** marca o desmarca todas.
5. El botón 🗑 de la columna **Eliminar** deshace una consolidación.

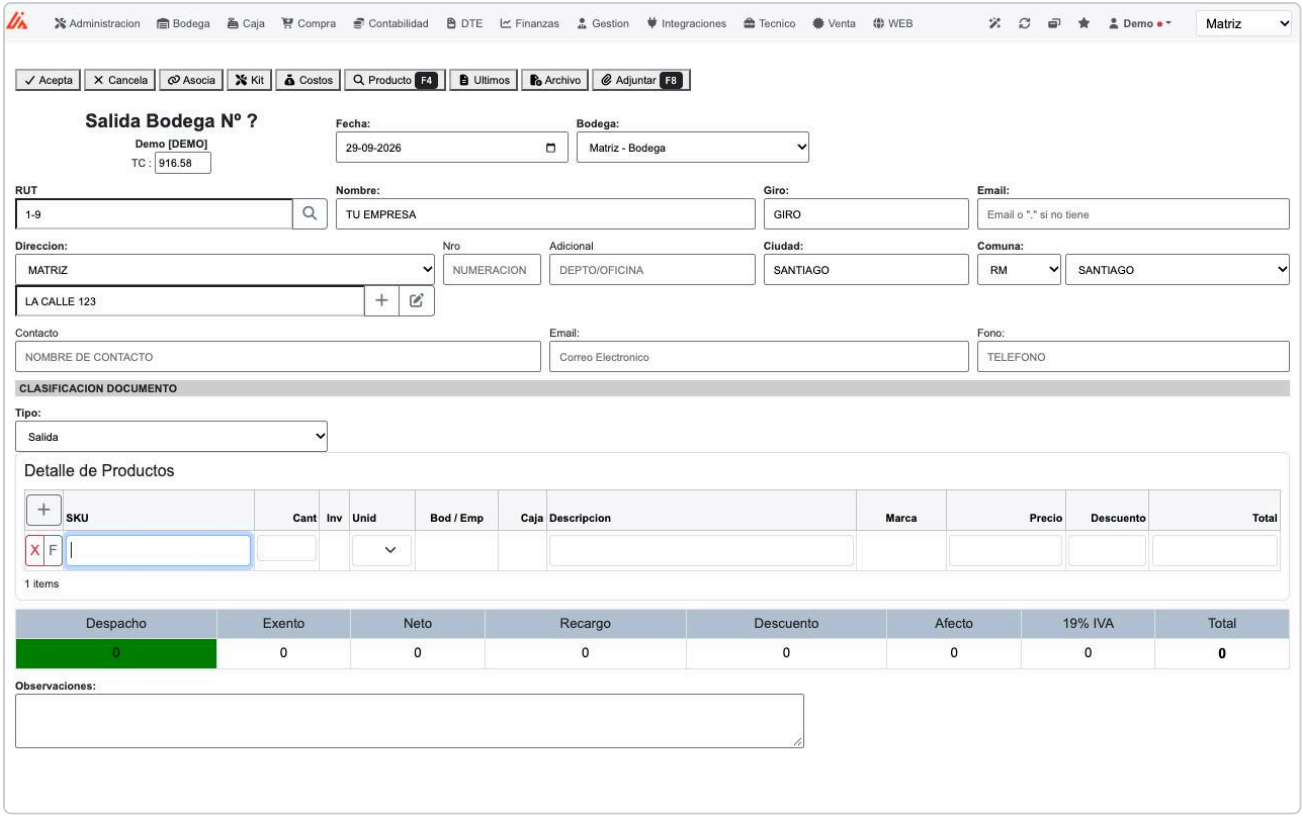
Para qué sirve

Para que la sucursal de destino reciba un solo envío en vez de varios, y para que quien prepara la carga vea todo lo que va en el mismo camión.

Cómo encaja en el traslado

- Los traspasos **pendientes** que se listan a la derecha son los envíos ya grabados en **Bodega > Sucursales > Envío Mercadería** que todavía no se consolidaron.
- Consolidar no reemplaza a la **Guía de Despacho** ni a la **Recepción**: sólo agrupa la carga.

Salida Bodega



Esta misma ayuda vale para: Entrada Bodega.

Qué muestra esta pantalla

El ajuste manual de stock de una bodega. Son dos documentos distintos que usan la misma pantalla:

- **Salida Bodega**: descuenta stock. Es lo que se usa para dar de baja productos, registrar mermas, roturas, pérdidas o consumo interno.
- **Entrada Bodega**: agrega stock. Es para ingresar lo que aparece o llega sin un documento de compra detrás.

A diferencia de una compra o una venta, acá el movimiento no tiene proveedor ni cliente que lo respalde: el respaldo es este documento y su observación.

Cómo registrar el ajuste

1. Revise la **Fecha** y elija la **Bodega** sobre la que se hace el ajuste. Es la bodega cuyo stock va a cambiar.
2. Cargue los productos en el detalle: escriba el código en la columna **SKU** o búsquelo con **Producto** F4, e indique la **Cant**. La columna **Inv** muestra con (+) o (-) cómo queda el movimiento de cada línea.
3. Si el ajuste es largo, **Archivo** carga el detalle completo desde un archivo en vez de escribirlo línea por línea.
4. Escriba en las **observaciones** el motivo del ajuste.
5. Apriete **Acepta**. El documento se graba, el stock se mueve en el acto y el documento se abre en el visor. **Cancela** descarta lo que hay en pantalla.

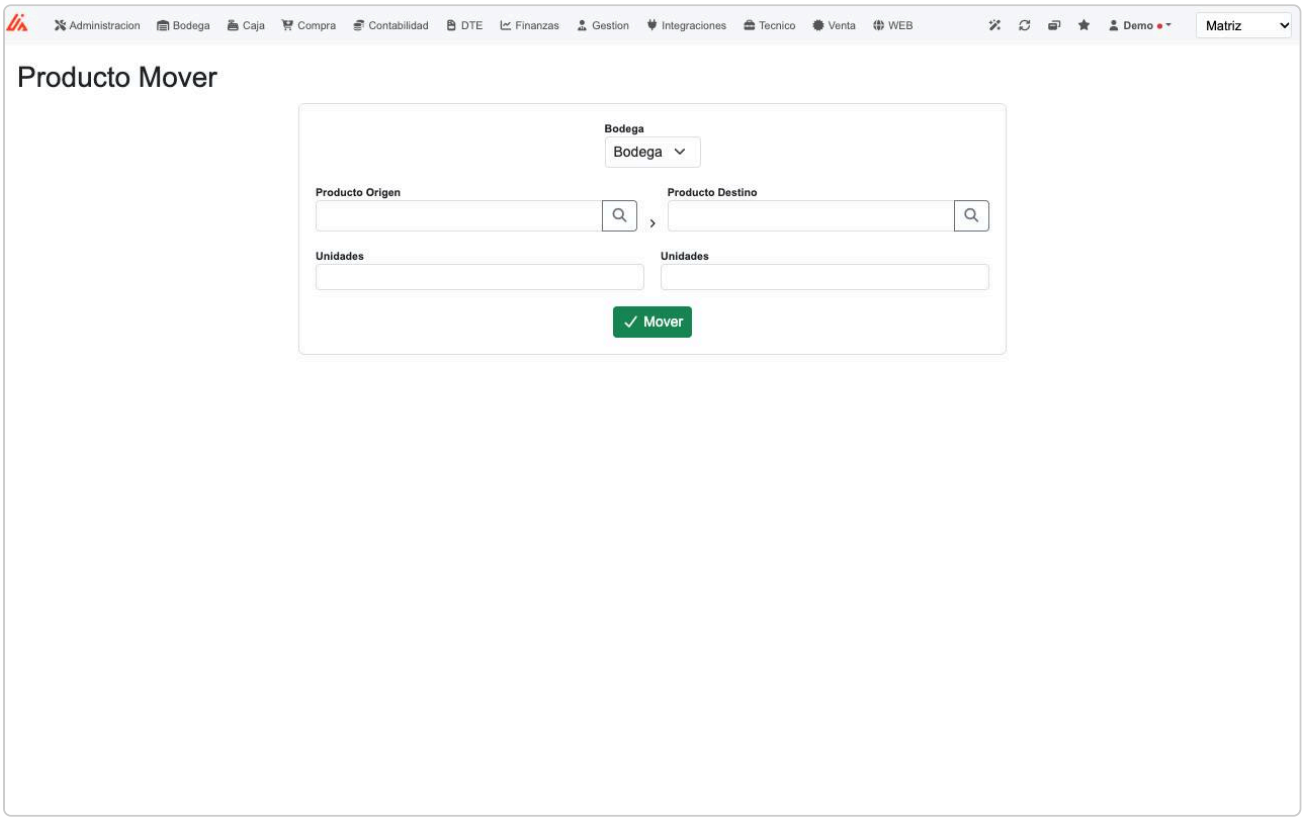
Con qué se relaciona

- **Bodega > Inventario**: para cuadrar una bodega completa contra su conteo, el camino correcto es crear la toma, contar y generar el ajuste — no este documento.
- **Kardex**: el ajuste queda ahí como movimiento, con su observación.
- **Contabilidad**: entradas y salidas de bodega tienen efecto en la valorización del inventario, así que la observación también sirve de respaldo contable.

Tenga presente

- El movimiento es inmediato e irreversible por esta vía: para deshacerlo hay que anular el documento, o emitir el ajuste contrario.
- El motivo escrito en las observaciones es lo único que después explica el ajuste en el kardex del producto. Un ajuste sin motivo es una diferencia de inventario que nadie va a poder aclarar.
- Para cuadrar una bodega completa contra su conteo físico no use esta pantalla sino **Toma Inventario**, que registra el conteo y genera las diferencias.

Producto Mover



Qué muestra esta pantalla

El traspaso de stock de un producto a otro dentro de una misma bodega: se descuentan unidades del **producto origen** y se ingresan al **producto destino**.

Cómo usarla

1. Elija la **Bodega** donde se hace el movimiento.
2. Indique el **Producto Origen** y las **Unidades** que salen.
3. Indique el **Producto Destino** y las **Unidades** que entran. La lupa busca por nombre.
4. Apriete **Mover**.

Las dos cantidades son independientes a propósito: eso permite convertir presentaciones (por ejemplo 1 caja de origen por 12 unidades de destino), no sólo mover uno a uno.

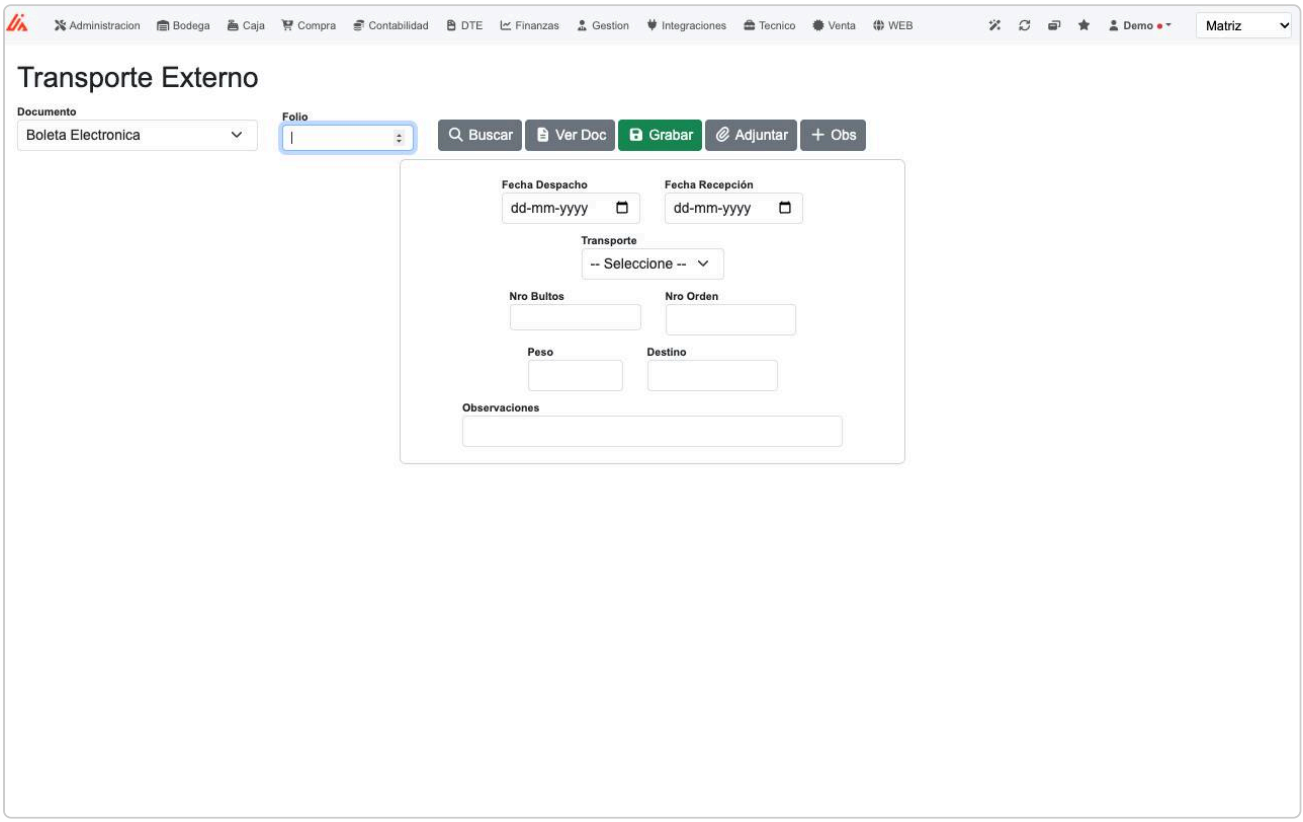
Con qué se relaciona

- **Kardex**: el movimiento queda registrado en los dos productos, con su documento.
- **Bodega > Sucursales > Envío Mercadería**: para mover el mismo producto **entre bodegas**. Esta pantalla es para mover entre **productos** dentro de una misma bodega.

Tenga presente

Es un movimiento real de stock y de costo entre dos códigos. Revise las cantidades de los dos lados antes de ejecutar: si no corresponden, queda inventario inventado en un código y faltante en el otro.

Transporte Externo



Qué muestra esta pantalla

Los datos de transporte de un documento: con quién viaja, cuándo, en cuántos bultos y hacia dónde.

Cómo usarla

1. Elija el tipo de **Documento**, escriba el **folio** y apriete **Buscar**.
2. Complete los datos y apriete **Grabar**. El sistema confirma con un aviso cuando quedaron grabados; si falta buscar el documento, se lo recuerda.

Los datos

- **Fecha Despacho** y **Fecha Recepción**: cuándo salió y cuándo llegó.
- **Transporte**: el transportista a cargo.

- **Nro Bultos**, **Peso** y **Destino**: lo que se le entrega y adónde va.
- **Nro Orden**: el número de seguimiento o de orden del transportista.
- **Observaciones**: cualquier indicación del envío.

Ver Doc abre el documento, **Adjuntar** permite dejar respaldo (guía firmada, foto del bulto, tomada con la cámara o subida como archivo) y **Obs** agrega observaciones.

Grabar, **Adjuntar** y **Obs** aparecen sólo si su perfil tiene permiso para ingresar datos en esta pantalla; sin él, la pantalla sirve para consultar.

Qué hace falta

- Los **transportistas** creados en **Administración > Mantenedores > General > Transportes Externo**: es lo que ofrece el combo.
- El **documento ya emitido**: acá sólo se le agregan los datos del traslado.

Con qué se relaciona

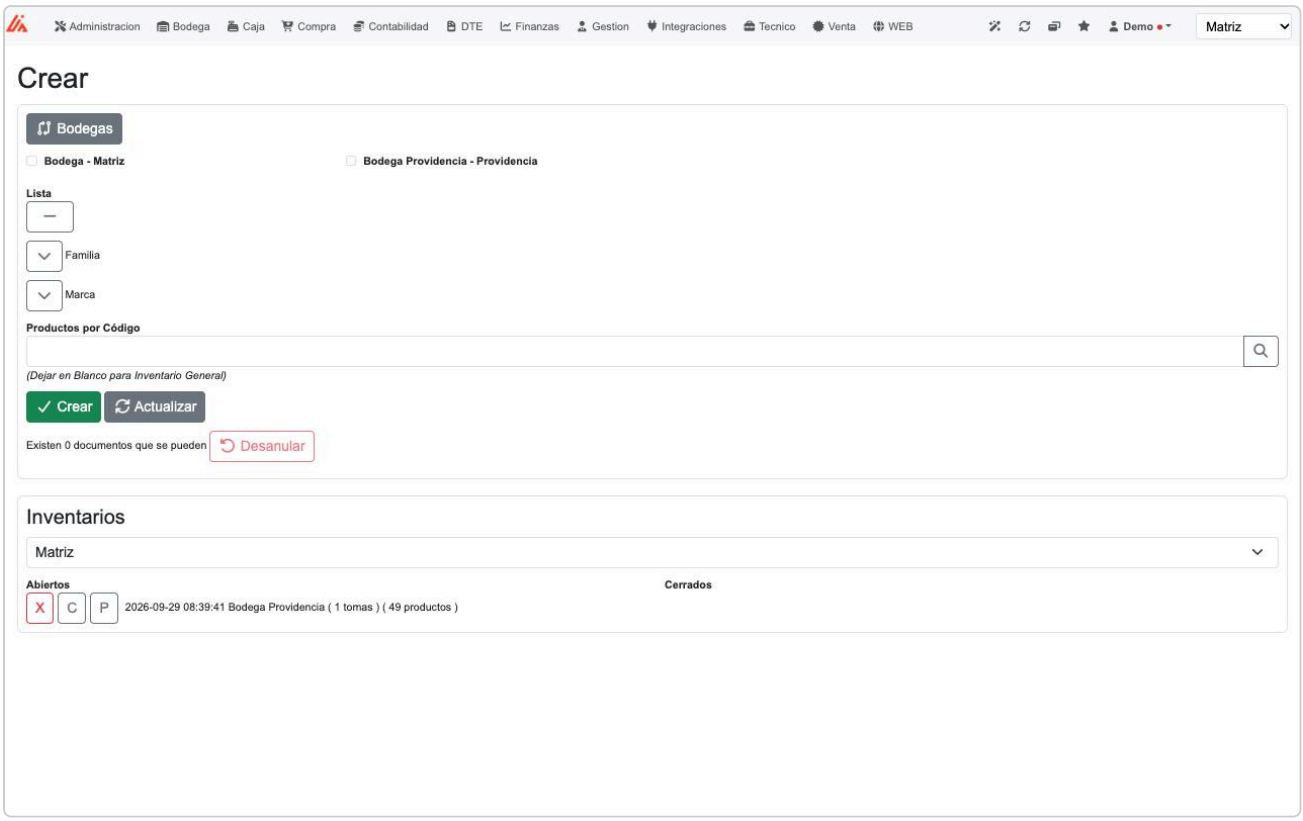
- **Reporte de Transporte**: lo entregado a cada transportista en el período, que es lo que se cuadra contra su facturación.
- **Bodega > Sucursales > Guía de Despacho**: cuando el traslado es entre sucursales, los datos del transporte van en la guía.

Tenga presente

La fecha de recepción es la que cierra el envío: si no se registra, el despacho queda figurando como en tránsito.

Bodega > Inventario

Crear



Qué muestra esta pantalla

La creación de las tomas de inventario y el estado de las que hay en curso. Arriba se define el alcance de la toma nueva; abajo se ven, por sucursal, los inventarios **abiertos** y los ya **cerrados**.

Crear una toma

1. Marque las **bodegas** a inventariar. El botón **Bodegas** marca o desmarca todas.
2. Acote los productos si corresponde:
   - **Lista**: **Si** deja sólo los productos que están en lista, **No** sólo los que no están; en blanco entran todos.
   - **Familia** y **Marca**: el botón ⌄ despliega el árbol de familias o la lista de marcas para elegir.
   - **Productos por Código**: escriba los códigos separados por coma, o búsquelos por nombre con el botón 🔍 al lado del campo, que los va agregando a la lista.
3. Deje el código en blanco para un **inventario general** de la bodega.
4. Apriete **Crear**.

El listado de abajo muestra los inventarios de la sucursal elegida en el combo **Inventarios**, con su fecha, bodega, cuántas tomas y cuántos productos lleva. **Actualizar** lo refresca. Cada inventario trae sus botones:

- **X**: lo borra (pide confirmación).

- **C**: lo cierra, en los **Abiertos**; **A**: lo vuelve a abrir, en los **Cerrados**. Se puede mientras no se haya ajustado. Un inventario cerrado no recibe más tomas, pero tampoco se puede ajustar: ábralo de nuevo antes de **Generar Ajustes**.
- **P**: en los abiertos, imprime la hoja para el conteo.

Qué pasa al crear el inventario

Antes de crear la toma, el sistema **anula automáticamente los documentos de venta pendientes** de esa bodega (los que quedaron sin imprimir, sin folio definitivo) y les devuelve el stock, para que el conteo se haga contra existencias reales. Queda registrado en la observación del documento como *anulación automática por inventario*.

- Un documento pendiente **con pago asociado** no se anula: la pantalla lo muestra con un botón para verlo y **no crea el inventario** de esa bodega hasta que usted resuelva ese documento.
- Bajo los botones, la pantalla indica cuántos documentos quedaron anulados así. El botón **Desanular** los vuelve a dejar como estaban (pide confirmación); úselo terminado el trabajo.

Qué hace falta

- Las **bodegas** creadas en **Administración > Mantenedores > General > Bodegas**.
- Si la instalación trabaja por **áreas**, la bodega tiene que tener sus áreas creadas (*Bodegas Áreas*, en el mismo mantenedor): sin áreas, el inventario de esa bodega no se crea.
- **Un inventario por día por bodega**: no se puede crear dos veces el mismo día para la misma bodega. Tampoco se puede reabrir uno cerrado mientras haya otro abierto en esa bodega.

El recorrido completo

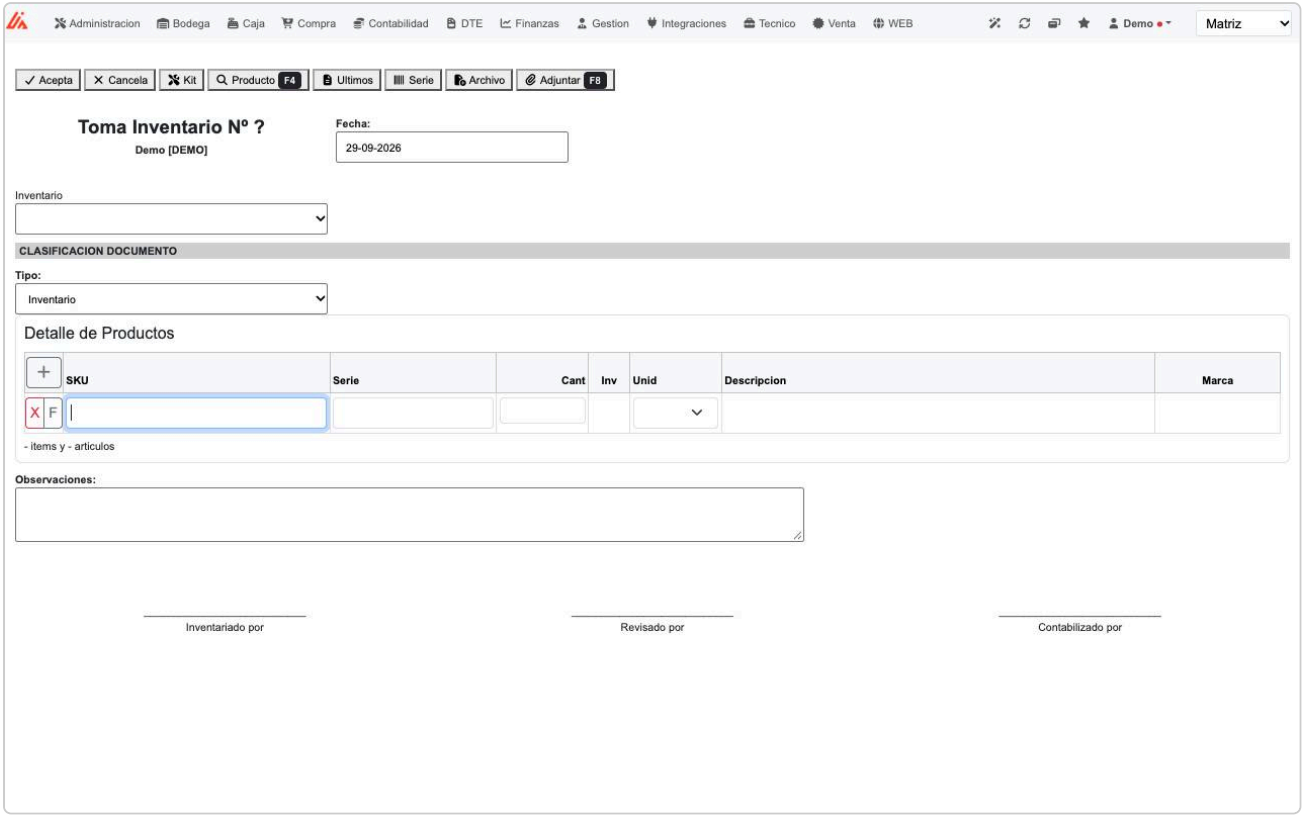
1. **Crear** (esta pantalla): define qué bodegas y qué productos entran.
2. **Toma Inventario**: el conteo, producto por producto o pistoleando series. Con **Toma Inventario Masiva** se carga el conteo desde un archivo contra un inventario ya creado.
3. **Reporte**: las diferencias contra lo que dice el sistema. Lo amarillo es lo que aún no se cuenta.
4. **Generar Ajustes**: recién ahí el stock del sistema pasa a ser el contado.

La guía Toma de inventario explica el recorrido completo, de Crear a Generar Ajustes, con su diagrama.

Tenga presente

- Mientras un inventario está abierto, la bodega involucrada queda con su stock en revisión: no deje tomas abiertas más de lo necesario.
- Un inventario general en una bodega grande es un trabajo largo. Si sólo necesita cuadrar una familia o una marca, acote.

Toma Inventario



Qué muestra esta pantalla

El conteo físico de una bodega: se registra lo que efectivamente hay en el estante, producto por producto. El documento no ajusta stock por sí mismo - alimenta el inventario, y la diferencia contra lo que dice el sistema se resuelve después al procesarlo.

Cómo registrar un conteo

1. Elija el **Inventario** al que se carga el conteo. Si la instalación trabaja por áreas, escriba el código del **Área** y salga del campo: al costado se muestran el nombre del área y el inventario al que pertenece, para confirmar que está contando donde corresponde.
2. Cargue lo contado en el detalle: escriba el código en la columna **SKU** o búsquelo con **Producto** F4, e indique la **Cant** contada.
3. Con **Serie** se pistolean los equipos serializados uno a uno, que es la forma rápida de contar cuando cada unidad tiene su número.
4. **Archivo** carga el conteo completo desde un archivo, para cuando se contó con un lector fuera de línea.
5. Apriete **Acepta**. El conteo se graba contra el inventario elegido.

El recorrido del inventario

Crear → **Toma Inventario** (una o varias, se suman) → **Reporte** → **Generar Ajustes**. Si el reporte muestra diferencias que no convencen, se vuelve a contar y se revisa de nuevo antes de ajustar. Sólo el ajuste mueve stock.

Con qué se relaciona

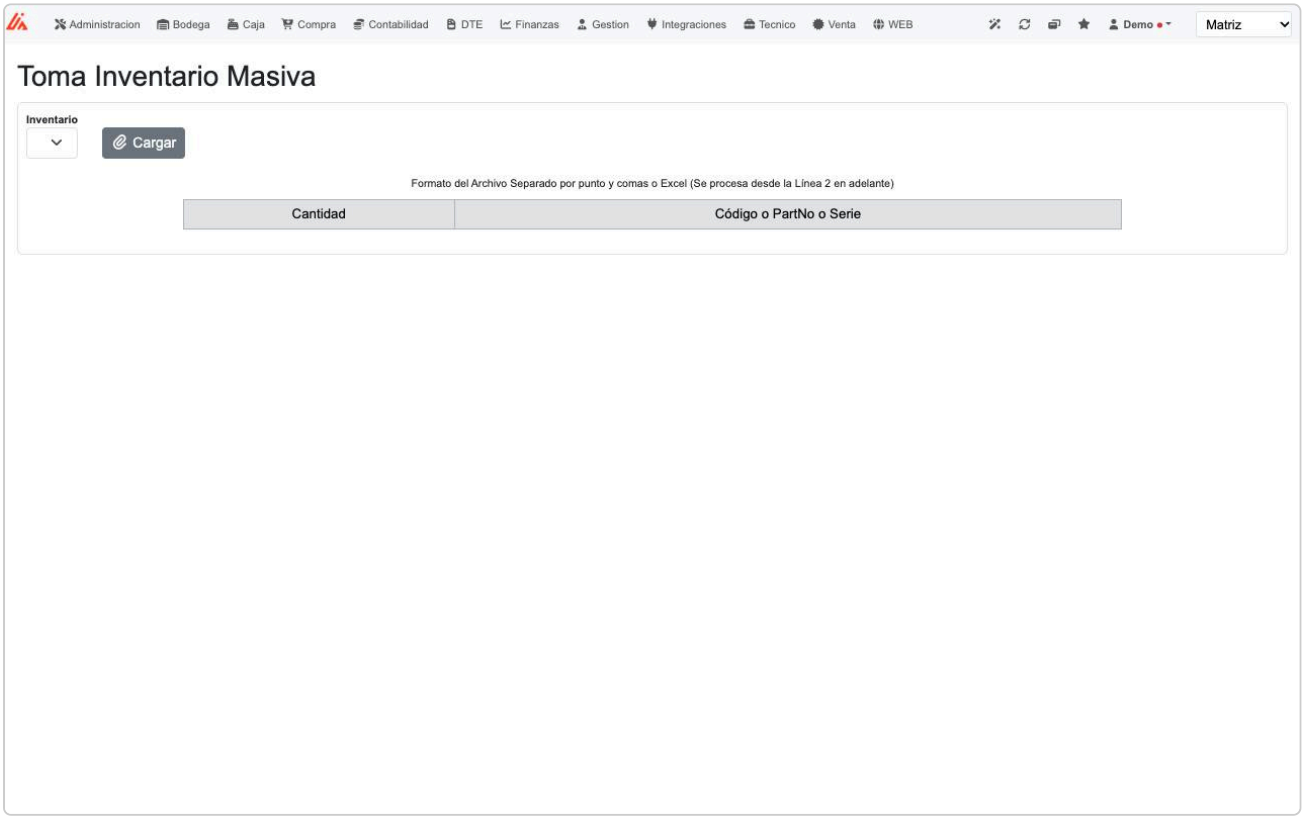
- **Bodega > Inventario > Crear**: crea la toma y decide qué bodegas y qué productos entran. Sin eso, acá no hay inventario que elegir.
- **Toma Inventario Masiva**: la misma carga, pero desde un archivo, para cuando se contó con colector.
- **Reporte**: las diferencias del conteo, y **Generar Ajustes**, el único paso que mueve stock.
- Las **áreas** se crean en **Administración > Mantenedores > General > Bodegas Áreas**; si la instalación trabaja por áreas, la bodega tiene que tenerlas antes de crear el inventario.

La guía Toma de inventario explica el recorrido completo, de Crear a Generar Ajustes, con su diagrama.

Tenga presente

- El inventario tiene que estar creado y abierto antes de contar: se crea en **Bodega > Inventario > Crear**.
- Esta pantalla no tiene precios ni totales: un conteo son cantidades, no valores.
- Cuente el área completa antes de grabar. Un producto que existe en la bodega y no aparece en ningún conteo se toma como cero, y esa es la diferencia que después hay que justificar.
- Las diferencias entre lo contado y lo que tiene el sistema se revisan en los informes de inventario, y ahí se decide qué se ajusta.

Toma Inventario Masiva



Qué muestra esta pantalla

La carga masiva del conteo sobre un inventario ya creado. A diferencia de la carga directa, aquí se elige el **inventario** al que corresponde el archivo, y lo cargado queda como una **toma** más de ese

inventario: el stock no se mueve hasta generar los ajustes.

Formato del archivo

La misma pantalla lo recuerda debajo del botón **Cargar**:

Columna	Contenido
1	Cantidad contada
2	Código, PartNo, código original o serie del producto

- Se aceptan archivos **.csv**, **.xls** y **.xlsx**.
- La **primera línea es el título** y se ignora: el proceso parte en la línea 2.
- En CSV el separador es el **punto y coma**; si la línea no trae ninguno, se usa la coma.
- En Excel se leen **todas las hojas**, y sólo se salta la primera línea de la primera hoja: no deje encabezado en las hojas siguientes.
- Un mismo código repetido en varias líneas **se suma**.

Cómo usarla

1. Elija el **Inventario**. El combo ofrece los inventarios abiertos de su sucursal.
2. Apriete **Cargar** y elija el archivo. Mientras se procesa, la pantalla va mostrando la línea que está revisando.
3. Al terminar, el mensaje trae un botón para ver la toma que se creó y dice cuántos productos se cargaron.
4. Revise el resultado en el **Reporte** del inventario antes de ajustar.

Si el archivo tiene errores

Es **todo o nada**: basta un problema en una línea para que **no se cargue nada**. La pantalla devuelve los errores agrupados por tipo, con los códigos afectados: *información inválida* (la línea no tiene las dos columnas o la cantidad no es un número), *código de producto no existe* o *código no mueve stock* (un servicio, por ejemplo). Corrija el archivo y vuelva a cargarlo.

El recorrido del inventario

Crear → **Toma Inventario** (una o varias, se suman) → **Reporte** → **Generar Ajustes**. Si el reporte muestra diferencias que no convencen, se vuelve a contar y se revisa de nuevo antes de ajustar. Sólo el ajuste mueve stock.

Qué hace falta

- El **inventario ya creado y abierto** en **Bodega > Inventario > Crear**: esta pantalla sólo carga el conteo, no crea la toma. Un inventario cerrado no aparece en el combo.

Cuándo usar cada carga

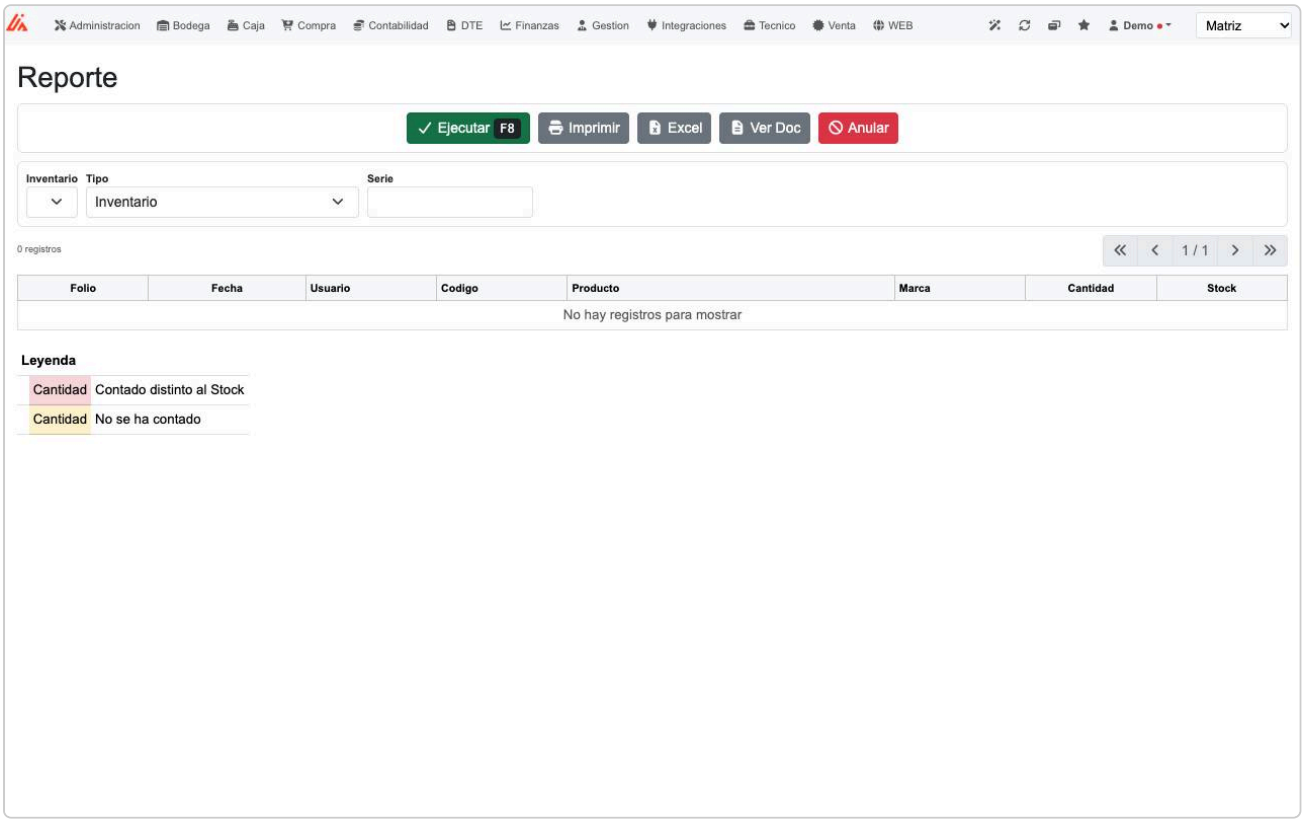
- **Toma Inventario Masiva** (esta pantalla): se elige el **inventario** al que corresponde el archivo. Es la forma normal de cargar un conteo.
- **Carga Directa de Inventario**: se elige la **bodega** y el ajuste de stock se crea de inmediato con el archivo, saltándose la toma, el reporte y el paso de **Generar Ajustes**.

La guía Toma de inventario explica el recorrido completo, de Crear a Generar Ajustes, con su diagrama.

Tenga presente

Cada carga queda como una toma aparte del inventario. Antes de volver a cargar un archivo, revise en el **Reporte** del inventario lo que ya quedó contado, y hágalo siempre antes de generar los ajustes.

Reporte



Qué muestra esta pantalla

El resultado de una toma de inventario: qué se contó, qué decía el sistema y dónde hay diferencias. Es la pantalla que se revisa antes de ajustar.

Cómo usarla

- Elija el **Inventario** y el **Tipo** de reporte que quiere ver.
- Si busca una unidad puntual, indique la **Serie**.
- **Ejecutar** arma el reporte; **Imprimir** y **Excel** lo sacan para revisarlo en bodega.
- **Ver Doc** abre el documento asociado a la línea.
- **Anular** deja sin efecto el inventario seleccionado.

Los tipos de reporte

- **Inventario**: cada línea de cada toma, con quién la contó, cuándo y en qué área.
- **Productos**: cada producto del inventario, con lo contado contra el stock.
- **Productos con Diferencias**: sólo los que no cuadran, incluidos los que tienen stock y no se contaron. Es el que se revisa antes de ajustar.

- **Areas** (sólo si su instalación trabaja por áreas): las tomas de cada área de la bodega, para ver cuáles faltan por contar.
- **Productos que no son considerados**: se contaron, pero no estaban en el inventario que se creó (por ejemplo, de una familia o marca que quedó fuera). El ajuste no los toca.
- **Productos con Series Repetidas**: series que se contaron más de una vez.

Qué significa cada columna

Columna	Significa
Contado	Lo que efectivamente se contó en la toma. Si está vacío, ese producto todavía no se cuenta.
Stock	El stock que registraba el sistema al momento de crear el inventario. Es la foto contra la que se compara el conteo.
Diferencia	Contado menos Stock. Positiva significa que sobra (se contó más de lo que decía el sistema); negativa, que falta. Es lo que corregiría un ajuste.
Movido	Cuánto cambió el stock real desde que se creó el inventario (ventas, recepciones u otros movimientos durante la toma). Si un producto muestra diferencia y también movimiento, la diferencia puede deberse a ese movimiento y no a un error de conteo.

Cómo leer los colores

Color	Significa
Rojo	Lo contado no coincide con el stock del sistema
Amarillo	El producto todavía no se ha contado

El recorrido del inventario

Crear → **Toma Inventario** (una o varias, se suman) → **Reporte** → **Generar Ajustes**. Si el reporte muestra diferencias que no convencen, se vuelve a contar y se revisa de nuevo antes de ajustar. Sólo el ajuste mueve stock.

Con qué se relaciona

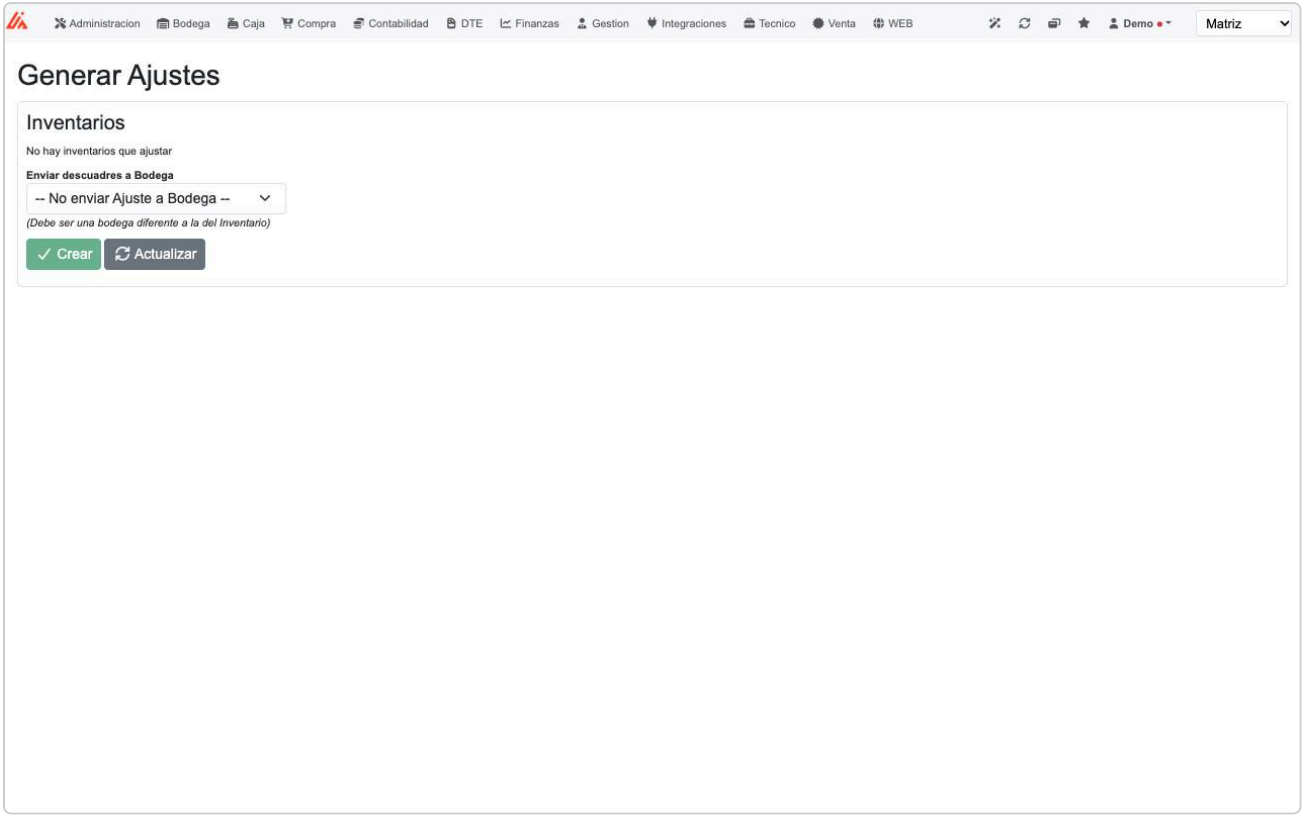
- **Crear**: ahí se cierra la toma cuando el conteo terminó, para que nadie siga cargando mientras usted revisa. Para ajustarla hay que volver a abrirla.
- **Toma Inventario** y **Toma Inventario Masiva**: es de dónde salen las cantidades contadas que se comparan acá.
- **Generar Ajustes**: el paso siguiente, y el único que mueve stock. No ajuste sin haber revisado este reporte.

La guía Toma de inventario explica el recorrido completo, de Crear a Generar Ajustes, con su diagrama.

Tenga presente

Las líneas amarillas no son diferencia: son pendientes. Si ajusta con productos sin contar, el sistema los tomará como stock cero.

Generar Ajustes



Qué muestra esta pantalla

El ajuste de los inventarios ya tomados: convierte las diferencias entre lo contado y lo que decía el sistema en un movimiento real de stock. Es el último paso del recorrido y el único que modifica existencias.

El recorrido del inventario

1. **Crear**: define qué bodegas y qué productos entran.
2. **Toma Inventario** (o **Toma Inventario Masiva**): el conteo. Se pueden hacer varias tomas sobre el mismo inventario, y se suman.
3. **Reporte**: las diferencias contra el sistema. Si algo no cuadra, se vuelve a contar y se revisa de nuevo.
4. **Generar Ajustes** (esta pantalla): el stock del sistema pasa a ser el contado.

Cómo usarla

1. Marque en la lista los **inventarios** que quiere ajustar.
2. En **Enviar descuadres a Bodega** decida qué pasa con las diferencias:
   - **-- No enviar Ajuste a Bodega --**: lo que sobra entra y lo que falta sale directamente de la bodega inventariada.
   - Una **bodega**: además, las diferencias se trasladan a esa bodega, donde quedan juntas para investigarlas después. Tiene que ser una bodega **distinta** de la del inventario; si elige la misma, la pantalla lo rechaza.
3. Apriete **Crear**. Mientras el ajuste se genera, la pantalla muestra una barra con el avance; al terminar le informa el resultado con un botón para ver cada documento creado.

Actualizar refresca la lista de inventarios disponibles. Si no queda ninguno por ajustar, la lista lo dice y el botón **Crear** queda deshabilitado.

Qué documentos crea

- El ajuste se graba como un **Envío de Mercadería (EM)** desde la bodega inventariada, sin precio, con un **+** en lo que sobró y un **–** en lo que faltó. Así aparece en el **Kardex**.
- Si eligió una bodega de descuadres, en el mismo momento se crea su **Recepción de Mercadería (RM)** en esa bodega: el ajuste no queda en tránsito.
- Si el inventario no tiene diferencias, no se crea ningún documento y el inventario queda igual como procesado.

Antes de ajustar

- Revise el **Reporte** del inventario y confirme que no queden líneas **amarillas**: son productos **sin contar**, y el ajuste los deja en cero.
- El inventario tiene que estar **abierto**: uno cerrado con **C** en **Crear** no aparece en esta lista. Si lo cerró para que nadie siguiera contando, vuelva a abrirlo con **A** antes de ajustar.
- Un inventario **ya procesado** no se puede volver a ajustar: la pantalla avisa y lo deja fuera.

Con qué se relaciona

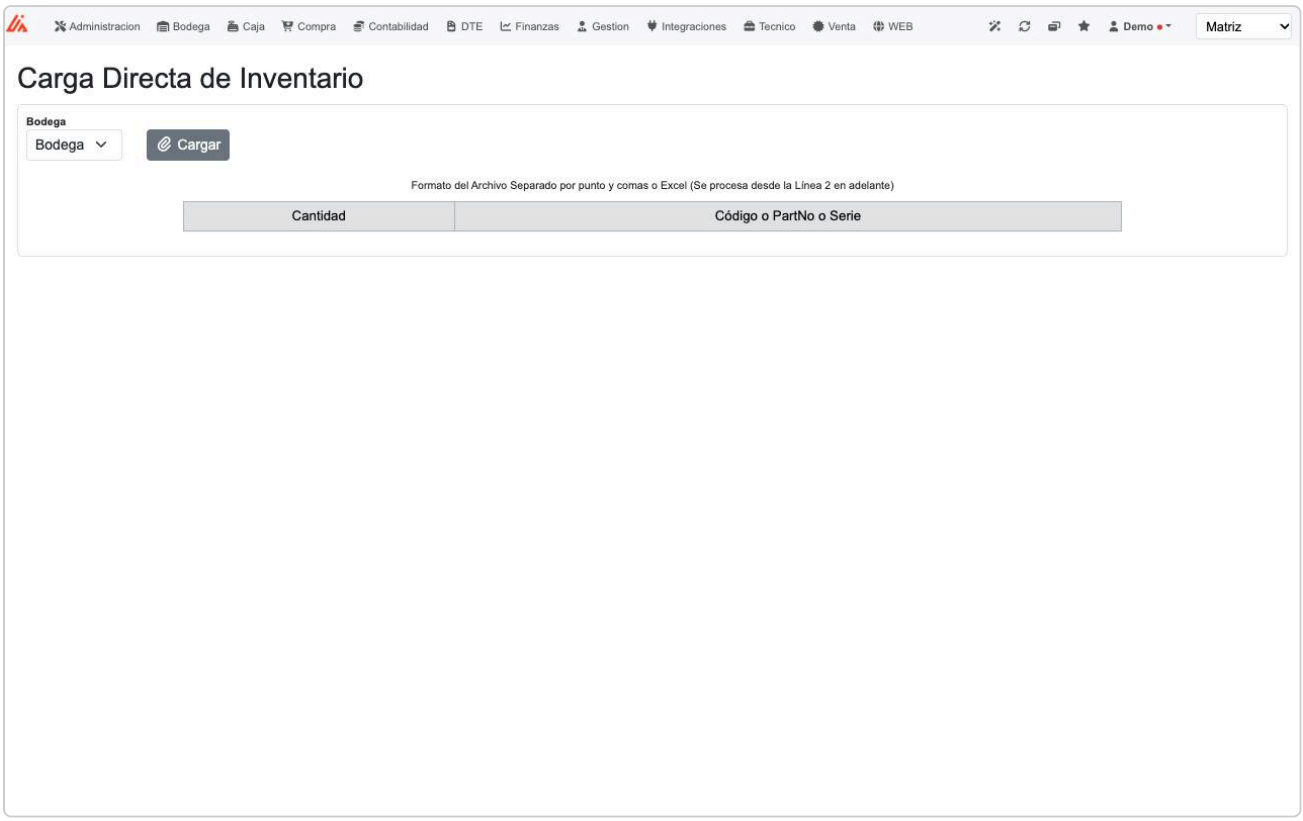
- **Kardex**: el ajuste queda como movimiento de stock del producto, con su fecha y su documento (EM y, si corresponde, RM).
- **Contabilidad**: el ajuste tiene efecto contable, así que la diferencia aparece después en los informes del período.
- La **bodega de descuadres**, si la usa: revísela después de ajustar. Ahí queda acumulado lo que sobró y lo que faltó, que es la base para investigar mermas, robos o errores de registro.

La guía Toma de inventario explica el recorrido completo, de Crear a Generar Ajustes, con su diagrama.

Tenga presente

Es irreversible en la práctica: una vez creado el ajuste, el stock del sistema pasa a ser el contado y corregirlo significa otro movimiento. Revise las diferencias antes de ejecutarlo, no después.

Carga Directa de Inventario



Qué muestra esta pantalla

El atajo del inventario: en vez de recorrer el flujo completo (**Crear** → **Toma Inventario** → **Reporte** → **Generar Ajustes**), sube un archivo con el conteo y el sistema **crea de inmediato el ajuste de stock** con esa información.

No se crea toma de inventario, no hay reporte que revisar y no hay paso intermedio: al terminar la carga el stock de la bodega ya quedó en lo que decía el archivo. El documento generado es un **Envío de Mercadería (EM)** sin bodega de destino, con vía *Inventario Directo*, y el mensaje final trae un botón para verlo.

Cuándo usarla

- Cuando el conteo ya está hecho y validado afuera (colector de datos, planilla) y no se necesita el papeleo de la toma.
- Para cuadrar rápido un grupo acotado de productos.
- En la carga inicial de stock de una bodega nueva.

Si necesita **revisar las diferencias antes** de mover stock, o dejar registro de quién contó qué, use el flujo normal desde **Bodega > Inventario > Crear**.

Cómo usarla

1. Elija la **Bodega** del conteo.
2. Apriete **Cargar** y elija el archivo (**.csv**, **.xls** o **.xlsx**).
3. Mientras se procesa, la pantalla va mostrando la línea que está revisando.

Formato del archivo

La misma pantalla lo recuerda debajo del botón **Cargar**:

Columna	Contenido
1	Cantidad contada
2	Código, PartNo, código original o serie del producto

- La **primera línea es el título** y se ignora: el proceso parte en la línea 2.
- En CSV el separador es el **punto y coma**; si la línea no trae ninguno, se usa la coma.
- En Excel se leen **todas las hojas**, y sólo se salta la primera línea de la primera hoja: no deje encabezado en las hojas siguientes.
- Si el título de la segunda columna dice exactamente **id_producto**, esa columna se lee como el id interno del producto en vez de buscarlo por código.

Cómo se calcula el ajuste

- La cantidad del archivo es el **stock final contado**, no lo que se suma: el sistema la compara con el stock actual de esa bodega y mueve **sólo la diferencia**.
- Un producto que **no viene en el archivo no se toca**. Esta es la diferencia grande con el flujo normal, donde lo que quedó sin contar se ajusta a cero.
- Un mismo código repetido en varias líneas **se suma**, y la línea queda marcada como *Duplicado se suma*.
- Cada línea del documento guarda en su observación el **Stock Previo** y de dónde salió el producto (código, PartNo, serie), para poder auditarlo después.

Si el archivo tiene errores

Es **todo o nada**: basta un problema en una línea para que **no se grabe nada**. La pantalla devuelve los errores agrupados por tipo, con los códigos afectados:

Error	Causa
Información inválida	La línea no tiene las dos columnas, o la cantidad no es un número
Código Producto no existe	No se encontró el producto por código, PartNo ni serie
Código no mueve Stock	El producto es de un tipo que no maneja existencias (servicio, etc.)

Corrija el archivo y vuelva a cargarlo: como no se grabó nada, no queda ajuste a medias.

En qué se diferencia de las otras cargas

- **Toma Inventario Masiva**: se elige un **inventario** ya creado y sólo se carga el conteo; el stock no se mueve hasta ejecutar **Generar Ajustes**.
- **Carga Directa** (esta pantalla): se elige una **bodega** y el ajuste se crea de inmediato, sin toma de por medio.
- **Generar Ajustes** puede, si se elige, mandar los descuadres a una **bodega de descuadres** para investigarlos después. Acá no: la diferencia entra o sale directo de la bodega elegida y no queda acumulada en ninguna parte.

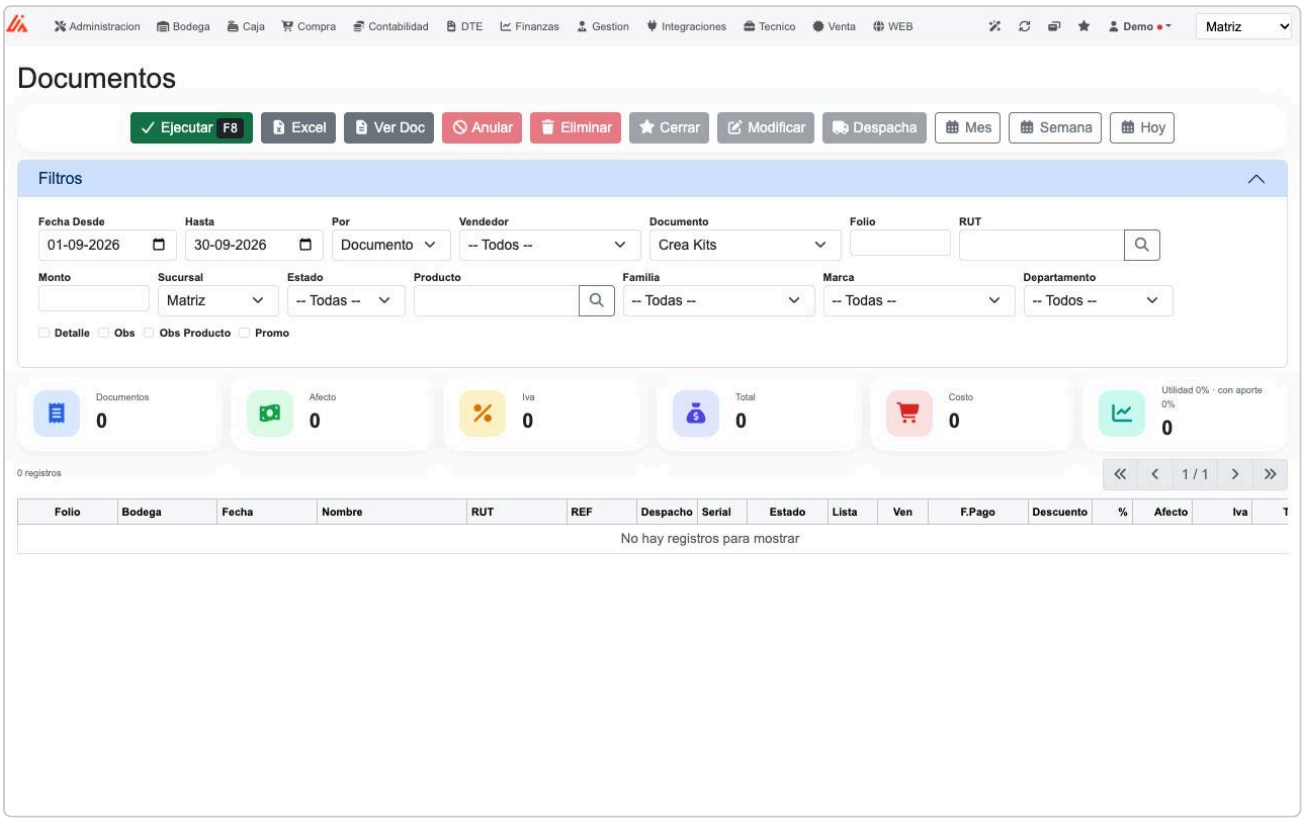
La guía Toma de inventario explica el recorrido completo, de Crear a Generar Ajustes, con su diagrama.

Tenga presente

- Confirme la **bodega** antes de cargar: el ajuste se aplica de inmediato, y corregirlo significa otro movimiento de stock.
- El ajuste tiene **efecto contable**, igual que cualquier otro movimiento de existencias: aparece en el Kardex del producto y en los informes del período.
- Al no haber reporte previo, un error de cantidad en la planilla pasa derecho al stock. Revise el archivo antes de subirlo.

Bodega > Reporte

Documentos



Qué muestra esta pantalla

Los documentos de bodega del período: entradas y salidas de bodega, envíos de mercadería entre sucursales, recepciones, tomas de inventario y los demás movimientos internos de mercadería, con acceso a operar sobre ellos.

El combo **Documento** muestra sólo los tipos que su perfil le permite ver; la opción de todo un grupo los lista juntos.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez. **Por** dice qué fecha se mira: la del **Documento**, la de **Creación** o la de **Anulación**.
- Con el **Envío de Mercadería** elegido aparecen dos filtros más: **> Destino**, la sucursal que recibe, y **Transito**, que deja sólo los envíos que todavía no se reciben.
- **Estado**: **Válidas**, **Pendientes**, **Cerrados** o **Nulas**.
- **Folio** busca ese documento directo, sin importar las fechas ni la sucursal.
- **Producto** trae los documentos que lo contienen (puede poner varios separados por coma).
- **Vendedor** es el usuario que hizo el documento: sin el permiso para ver todos los usuarios, sólo aparece usted. Lo mismo con **Sucursal**: sin el permiso correspondiente, sólo las suyas.
- **Detalle** muestra una fila por cada producto del documento, **Obs** agrega las observaciones y, con el permiso para verlas, **Obs Producto** las de cada línea.

Acciones sobre el documento seleccionado

- Al hacer clic en una fila se muestran los documentos relacionados: de dónde viene y qué se generó a partir de él.
- El botón del **Folio** o **Ver Doc** lo abre, y **Modificar** corrige sus datos de encabezado.
- **Cerrar** da por terminado un documento que sigue abierto. Un envío entre empresas lo puede cerrar también la empresa que lo recibe.
- **Anular** lo deja sin efecto; si ya estaba nulo, el mismo botón dice **Desanular** y lo recupera. **Eliminar** lo borra del sistema, y sólo se puede sobre un documento ya anulado.
- **Despacha** no aplica a estos documentos y queda siempre deshabilitado.

Cada botón se habilita según los permisos que su perfil tenga sobre ese tipo de documento.

Salidas

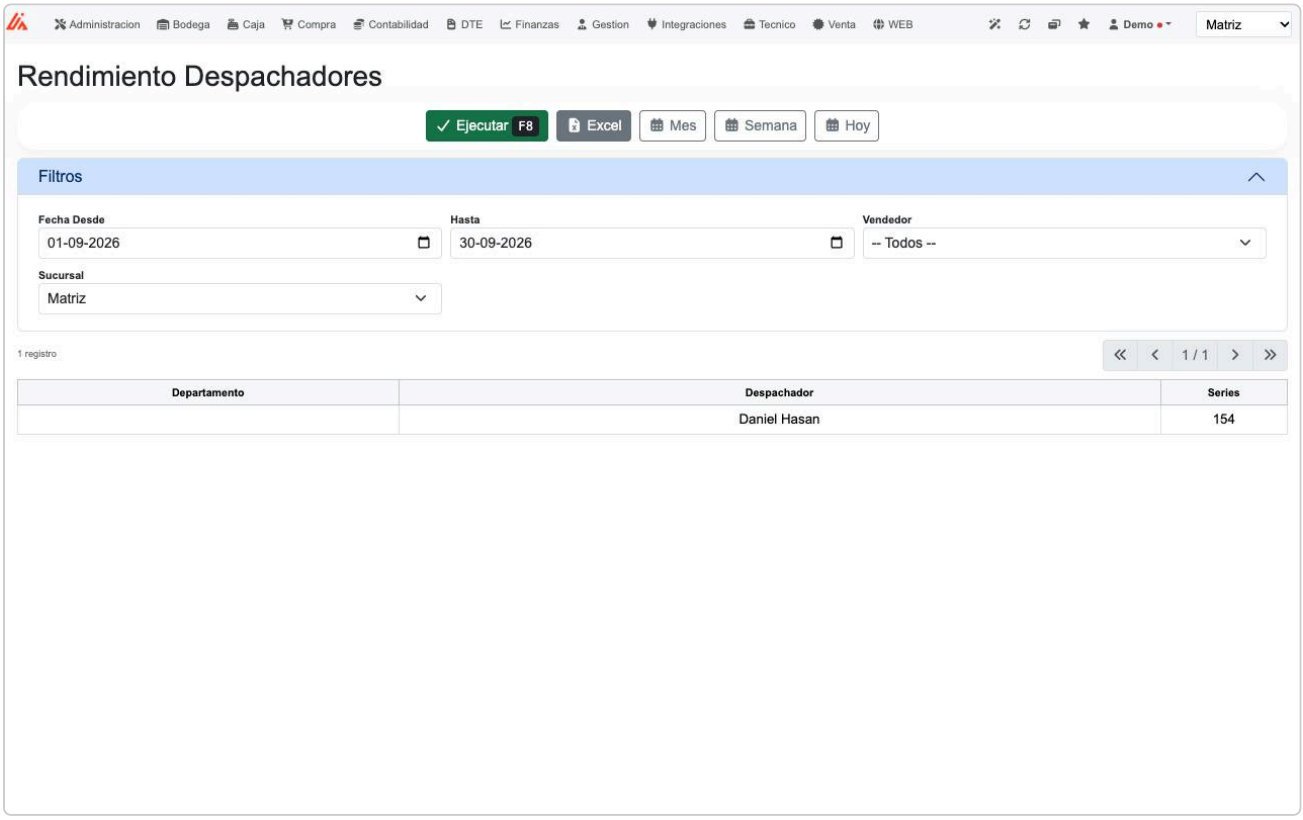
Ejecutar F8 trae el listado de a 15 filas por página, con los totales del período arriba (sin contar los nulos); **Excel** lo baja completo. Con el permiso para ver utilidad aparecen además el costo y la utilidad.

Tenga presente

El rango de fechas no puede pasar de 120 días, salvo que busque por folio o producto, o que tenga el permiso sin restricción de fecha.

Para eliminar un documento primero hay que anularlo. No se puede eliminar si generó otros documentos (hay que anular esos primero), y los de meses anteriores sólo los elimina quien tiene el permiso para eliminar el mes pasado.

Rendimiento Despachadores



Qué muestra esta pantalla

El rendimiento del trabajo de bodega por persona y período: cuánto alcanzó a despachar o preparar cada uno.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**: el período a medir. **Hoy**, **Semana** y **Mes** lo fijan de una vez.
- **Vendedor**: para ver a una persona en particular.
- **Sucursal**: acota a una sucursal.

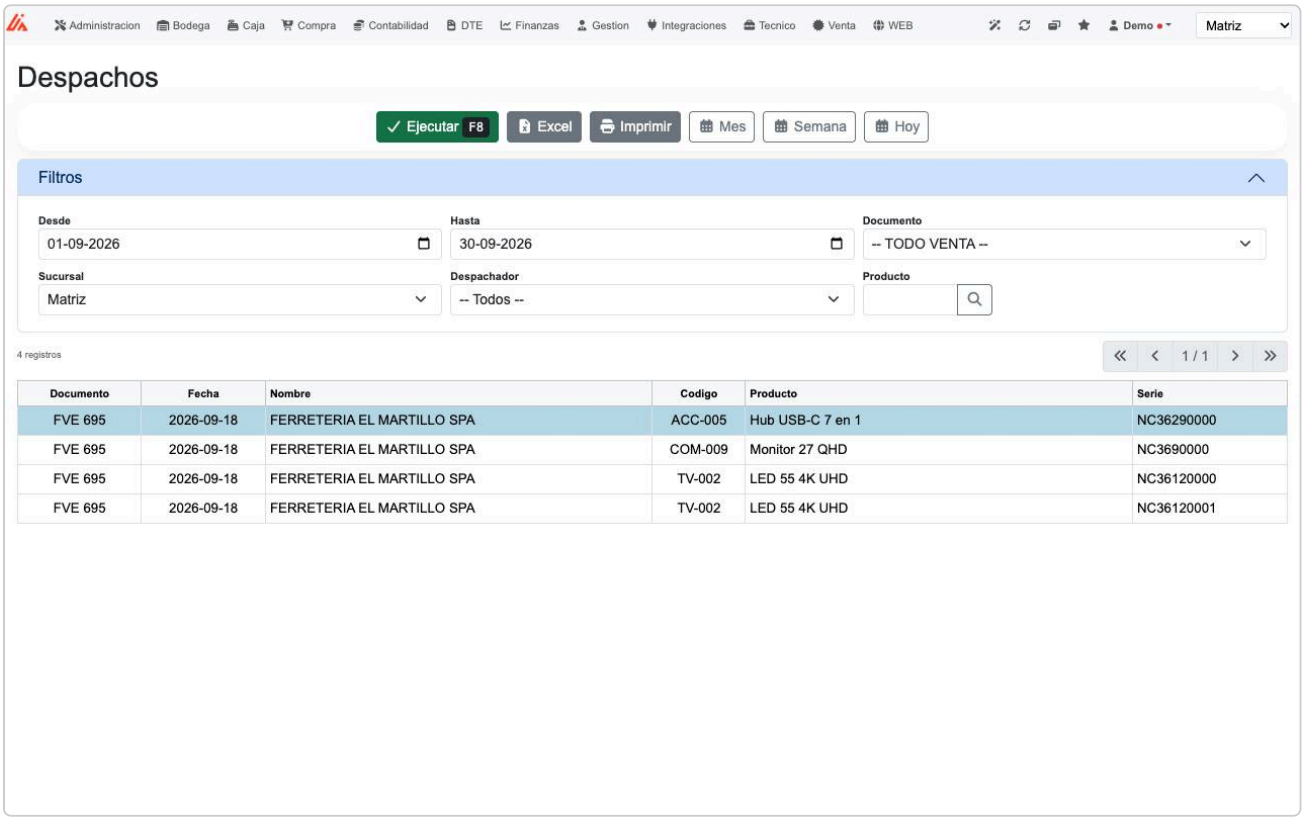
Salidas

Ejecutar muestra el reporte y **Excel** lo baja a planilla.

Tenga presente

Compare períodos equivalentes: una semana con feriado o con una campaña no es comparable con una normal.

Despachos



Qué muestra esta pantalla

El reporte de despachos realizados: que salió de bodega, cuándo y quién lo despachó.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el período. **Hoy**, **Semana** y **Mes** lo fijan de una vez.
- **Documento** y **Sucursal**: acotan la búsqueda.
- **Despachador**: para revisar el trabajo de una persona.

- **Producto**: para seguir un item en particular; la lupa busca por nombre.

Salidas

Ejecutar muestra el reporte, **Excel** lo baja a planilla e **Imprimir** lo manda a la impresora.

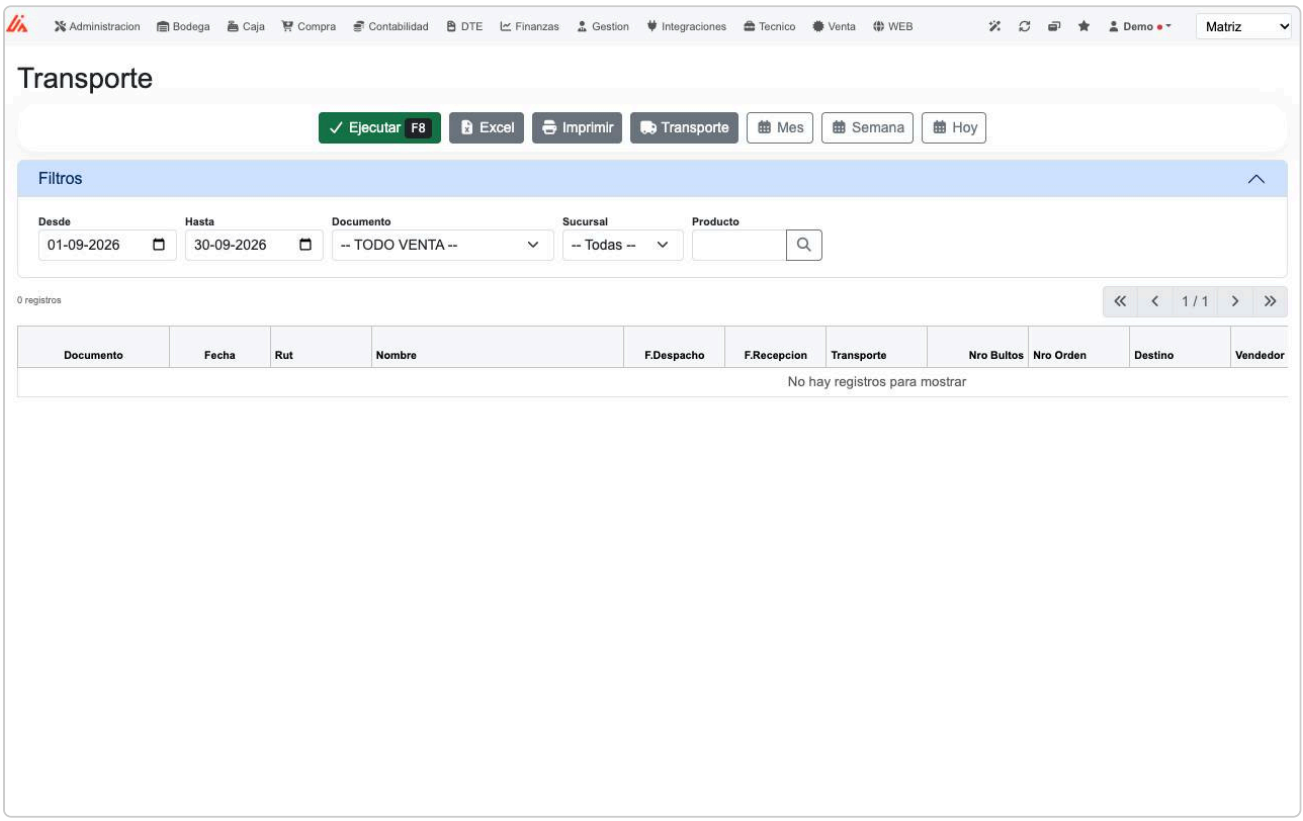
Con qué se relaciona

- **Despacho Pendiente**: lo que todavía no sale, que es la otra cara de este reporte.
- **Serie Consulta**: para seguir una unidad concreta y saber a quién se le entregó.
- **Rendimiento Despachadores**: los mismos despachos medidos por persona.

Para qué sirve

Para responder cuándo salió una mercadería y quién la entregó, que es lo primero que se pregunta ante un reclamo de entrega.

Transporte



Qué muestra esta pantalla

El reporte de despachos por transporte: que se entregó a cada transportista en el período.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el período. **Hoy**, **Semana** y **Mes** lo fijan de una vez.
- **Documento**, **Sucursal** y **Producto**: acotan la búsqueda; la lupa busca el producto por nombre.

Salidas

- **Ejecutar** muestra el reporte, **Excel** lo baja e **Imprimir** lo manda a la impresora.
- **Transporte** genera el archivo para el transportista, cuando la instalación lo tiene habilitado.

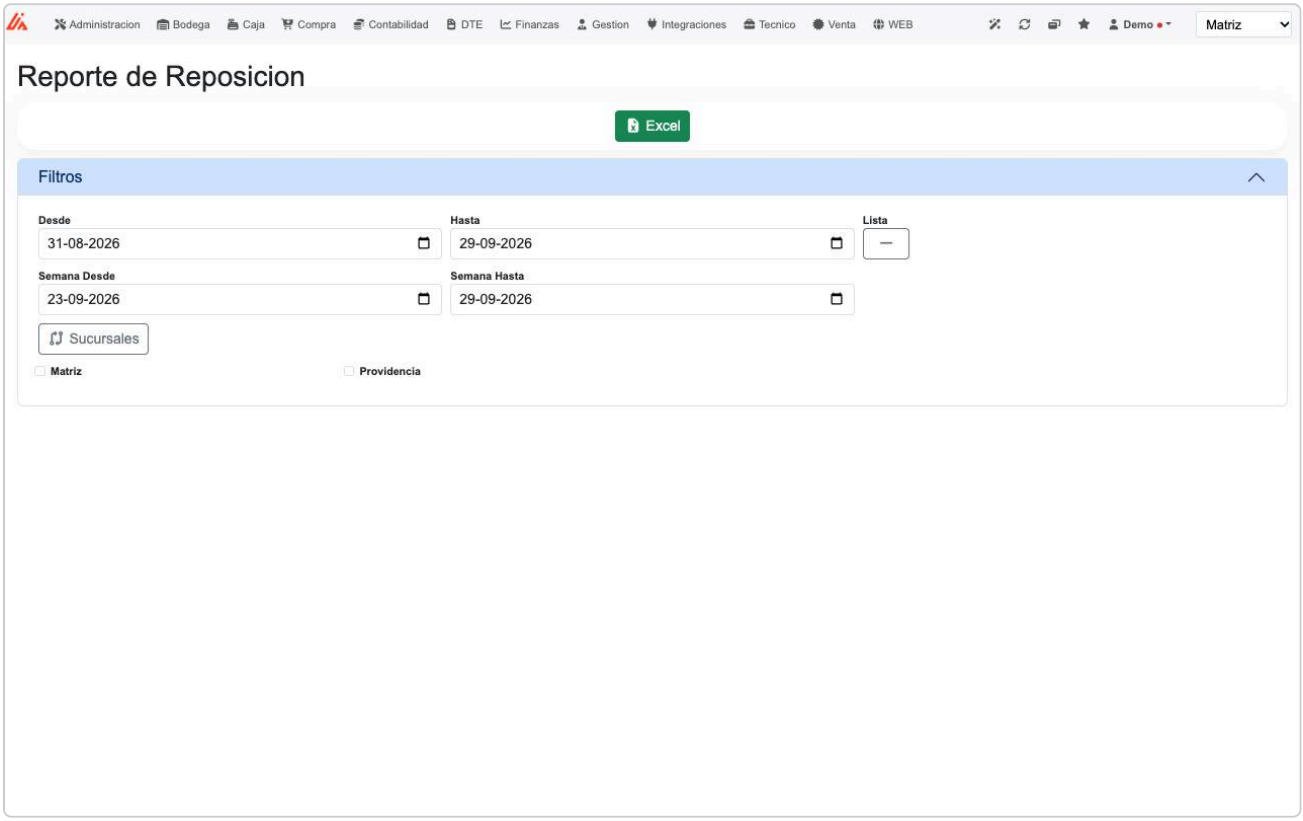
De dónde salen estos datos

De lo que se haya registrado en **Bodega > Transporte Externo** documento por documento. Un despacho sin esos datos cargados no aparece en este reporte aunque la mercadería haya salido.

Para qué sirve

Para cuadrar contra la facturación del transportista y para revisar que entregas quedaron pendientes con cada uno.

Reporte de Reposicion



Qué muestra esta pantalla

El reporte de reposición: que productos hay que reponer en cada sucursal, según la venta del período y el stock disponible.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el período de venta con que se calcula la necesidad.
- **Semana Desde** / **Semana Hasta**: el rango semanal con que se compara la rotación.
- **Lista**: si el producto está o no en lista de precios.
- **Sucursales**: las que entran en el cálculo. El botón marca o desmarca todas.

Salida

Excel genera el reporte: esta pantalla no lo muestra en línea porque el volumen suele ser grande y el archivo se trabaja para armar los pedidos.

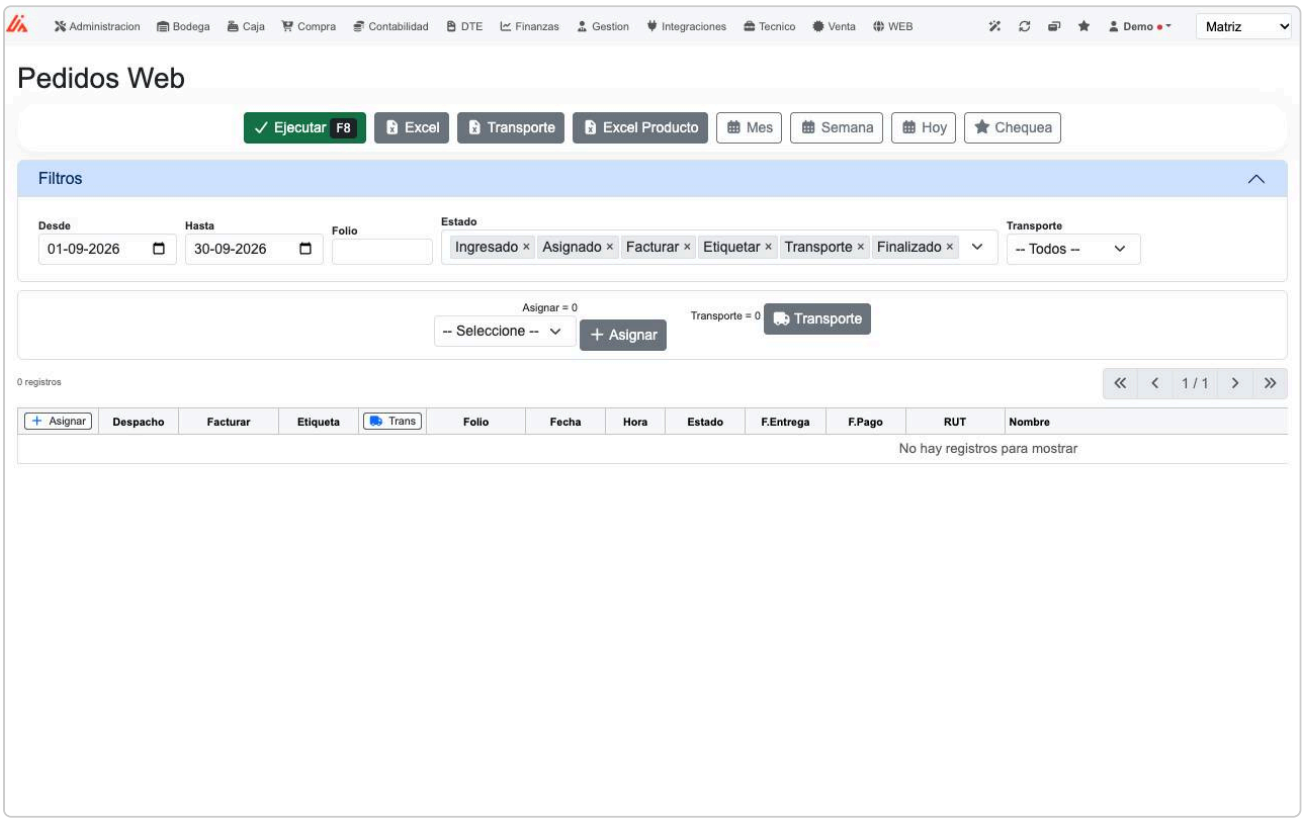
Con qué se relaciona

- **Compra > Listado**: el mismo problema visto desde la compra, con filtros por DUC, DUV y stock.
- **Administración > Productos > Parámetros para Críticos**: los días de despacho por bodega que ahí se configuran son los que definen con cuánta anticipación un producto se marca como crítico.
- **Bodega > Sucursales > Envío Mercadería**: si lo que falta en una sucursal sobra en otra, el botón **Sugerir** del envío arma el traspaso.

Tenga presente

El período elegido determina el resultado: un rango con una campaña adentro sobreestima la necesidad de las semanas normales.

Pedidos Web



Qué muestra esta pantalla

Los pedidos de la tienda web y su estado de preparación. Es el tablero desde el que se reparte el trabajo de picking y se despachan los pedidos.

La guía Pedidos de la tienda y los marketplaces explica el recorrido completo de un pedido, del pago al transportista, y qué pasa con las ventas de los marketplaces.

Las guías La tienda web y Despacho a domicilio con operadores cuentan lo que pasa antes de que el pedido llegue acá y cómo se manda con un courier integrado.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el rango de fechas. **Hoy**, **Semana** y **Mes** lo fijan de una vez.

- **Folio**: para ir directo a un pedido.
- **Estado**: admite varios a la vez; es la forma de ver, por ejemplo, solo lo pendiente de preparar. Al abrir la pantalla vienen marcados todos menos **Pendiente Pago** y **Anulado**.
- **Transporte**: filtra por el transportista asignado.

Los estados de un pedido

Cada pedido avanza por estos estados, en este orden. La columna **Estado** dice en cuál está, y cada paso se da con un botón de la fila o de arriba de la tabla:

Estado	Qué significa	Cómo pasa al siguiente
Pendiente Pago	La tienda avisó el pedido pero el pago todavía no está confirmado.	Solo, cuando la tienda avisa que el pago se confirmó.
Ingresado	Pedido pagado, esperando que alguien lo prepare.	Marcando la casilla **Asignar** de la fila, eligiendo el **pickeador** y apretando **Asignar**.
Asignado	Tiene pickeador y la hoja de pickeo impresa.	Solo, en cuanto se empieza a pickear con el botón **D**.
Facturar	Ya se pickeó y falta emitir la boleta o la factura.	Con el botón del documento (**BVE** o **FVE**).
Etiquetar	Documento emitido; falta armar los bultos.	Con el botón **E**.
Transporte	Etiquetado, esperando que lo retire el transportista.	Marcando la casilla **Trans** y apretando **Transporte**.
Finalizado	Entregado al transportista. Es el último estado.	
Anulado	El pedido se anuló. Si se desanula, vuelve a **Ingresado**.	

Los botones de cada fila

- **Asignar** (la casilla): marca el pedido para asignarle pickeador. Sólo se puede marcar en **Ingresado**. El botón + **Asignar** del encabezado de la columna marca todos los que se puedan.
- 🖶 al lado de la casilla: vuelve a imprimir la hoja de pickeo. Se habilita en **Asignado** y **Facturar**.
- **D** (columna Despacho): abre el despacho del pedido para pickear sus productos. Se habilita en **Asignado** y **Facturar**. Al pickear el primer producto el pedido pasa a **Facturar**; si se pickea de más, vuelve a **Asignado** hasta corregirlo.
- **M** (columna Facturar): corrige los datos de facturación (a nombre de quién va el documento). Sale en **rojo** cuando al pedido le faltan datos para emitir la factura (un rut válido, nombre, giro, dirección, ciudad y comuna); hasta corregirlos, el botón del documento queda deshabilitado.
- **BVE** / **FVE** (o el documento que corresponda): en **Facturar**, pide confirmación, emite la boleta o la factura por lo pickeado, la imprime y pasa el pedido a **Etiquetar**. En los estados siguientes vuelve a imprimir el documento ya emitido.

- **M** (columna Etiqueta): corrige los datos de despacho (a quién y dónde se entrega).
- **E**: pide el número de bultos y el transportista, imprime las etiquetas y deja el pedido en **Transporte**. Se habilita en **Etiquetar**, o sea después de pickear y emitir el documento; en **Transporte** sigue habilitado para volver a imprimir las etiquetas o corregir los bultos y el transportista antes de que lo retiren.
- **Trans** (la casilla): marca el pedido para entregarlo al transportista. Sólo se puede marcar en **Transporte**; el botón **Trans** del encabezado marca todos los que se puedan.
- **PW ...** (columna Folio): abre el pedido.

Cómo usarla

1. **Ejecutar** F8 trae los pedidos.
2. Para repartir el trabajo, marque la casilla **Asignar** de los pedidos (el contador **Asignar =** dice cuántos lleva), elija un **pickeador** y apriete **Asignar**. Se imprimen las hojas de pickeo.
3. El pickeador prepara cada pedido con **D**.
4. Emita la boleta o factura con su botón, y etiquete con **E**.
5. Cuando el transportista retire, marque la casilla **Trans** de esos pedidos (el contador **Transporte =** dice cuántos lleva) y apriete **Transporte**: los pedidos quedan **Finalizados**.

Qué hace falta

- La **tienda integrada** y sincronizando (**Web > Parámetros**): los pedidos llegan por ahí, no se crean acá.
- Los **transportistas** creados en **Administración > Mantenedores > Documento > Transportes Externo**, para poder asignar el despacho.
- Los **pickeadores**: usuarios con acceso a esta pantalla.

Con qué se relaciona

- **Bodega > Despacho**: la preparación física del pedido y el registro de series.
- **Web > Despacho Promociones**: la tarifa que se le cobró al cliente en el carro.
- **Despacho Pendiente**: los documentos de venta del mostrador que esperan salida, que es la otra mitad del trabajo de bodega.

Salidas

- **Excel**: los pedidos; **Excel Producto**: su detalle por producto, útil para armar el picking de varios pedidos juntos.
- **Transporte** (Excel): el archivo para entregar al transportista.
- **Manual** permite cargar un pedido a mano cuando está habilitado.

Cuando falta un pedido

La tienda avisa cada pedido apenas se toma, pero ese aviso es de un solo intento: si en ese momento el sistema no pudo grabarlo, el pedido queda en la tienda y no aparece acá. Por eso Sphinx además **va a preguntar cada diez minutos** por los pedidos de los últimos días y crea los que le falten —cuántos días se revisan se configura en *Web > Parámetros*, en *Días a Revisar Pedidos* —.

El botón **Chequea** hace eso mismo en el momento, sin esperar la pasada siguiente:

- Con un **Folio** escrito va a buscar **ese** pedido a la tienda.

- Con el **Folio en blanco** baja **todos los que falten** de la ventana configurada.

Si algún pedido no se puede crear, llega un correo a la casilla de notificaciones del sitio.

Clientes bloqueados

Un cliente bloqueado en **Finanzas > Cliente/Proveedores** no puede comprar en la tienda web de Sphinx: al confirmar el pedido se le avisa que no es posible procesar compras para su RUT, antes de pagar, así que ese pedido no llega acá. Los de un **marketplace**, WooCommerce o Shopify sí llegan, porque ya se vendieron allá y no se pueden rechazar: el documento queda con la observación *Cliente bloqueado al momento de la venta*, para que se revise antes de despacharlo.

Cambio de Datos de Despacho

Qué muestra esta pantalla

La corrección de los datos de **despacho** de un pedido web: a quién y dónde se entrega.

Qué se puede cambiar

- **Nombre** de quien recibe.
- **Dirección**, **Ciudad**, **Región** y **Comuna**. La comuna se elige después de la región.
- **Fono** de contacto para la entrega.
- **Notas**: indicaciones para el repartidor.

Actualizar graba los cambios.

Tenga presente

Corrija antes de etiquetar y entregar al transportista: una vez despachado, el cambio de dirección ya no llega a destino. La comuna es la que determina la tarifa y la cobertura del transporte.

Etiquetar

Qué muestra esta pantalla

El etiquetado de un pedido web para entregarlo al transportista.

Cómo usarla

1. Indique el **Nro Bultos** en que va el pedido.
2. Elija el **Transporte** que lo va a llevar.
3. Apriete **Etiquetar**: se generan las etiquetas y el pedido queda asociado a ese transportista.

Tenga presente

El número de bultos es lo que después se le exige al transportista en la entrega: cuente antes de etiquetar. Si el pedido se reparte en más bultos de los declarados, alguno viaja sin etiqueta.

Cambio de Datos de Facturacion

Qué muestra esta pantalla

La corrección de los datos de **facturación** de un pedido web: a nombre de quién se emite el documento.

Qué se puede cambiar

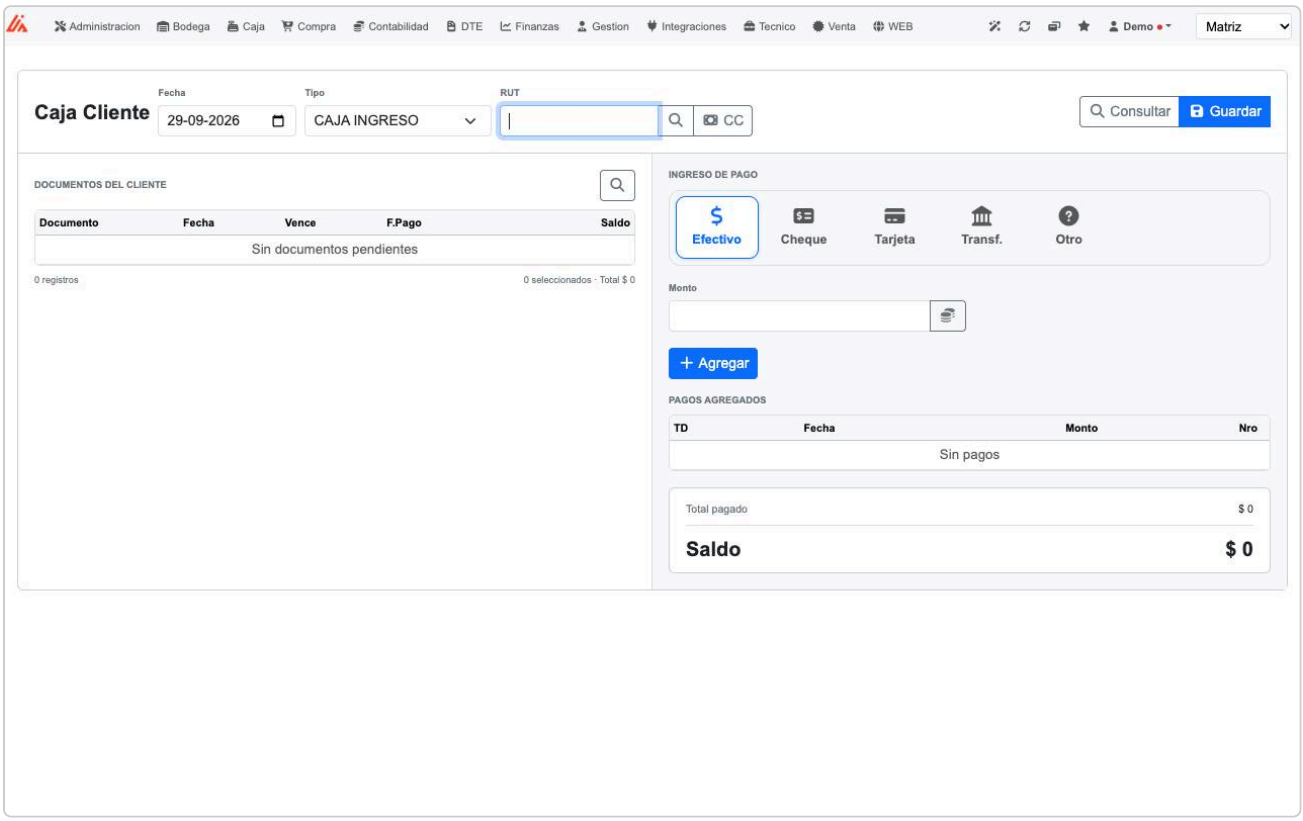
- **Rut** y **Nombre** o razón social.
- **Giro**: obligatorio para factura.
- **Email**: a dónde se envía el documento.
- **Dirección**, **Número** y dato **Adicional**, más la comuna que corresponda.

Tenga presente

Son los datos que se informan al SII: corríjalos **antes** de emitir el documento. Una vez emitido, la corrección pasa por nota de crédito. Cuando el cliente pide factura, el giro y la dirección deben ser los de la empresa, no los del despacho.

Caja

Caja Cliente



Qué muestra esta pantalla

La caja: donde se registran los pagos que recibe o entrega la empresa y se imputan a los documentos del cliente. A la izquierda se eligen los documentos que se están cancelando y a la derecha se arman las formas de pago.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de movimiento de caja.
2. Ingrese el **rut** del cliente, o búsquelo por nombre con la lupa. El botón **CC** abre su cuenta corriente.
3. **Consultar** trae sus documentos pendientes; marque los que se pagan. Si la lista es larga, la lupa 🔍 que está sobre ella busca un documento por su folio y lo deja marcado.
4. Elija la forma de pago en la fila de iconos, complete sus datos y apriete **Agregar**; puede combinar varias en el mismo pago hasta cubrir el total. Los pagos quedan en **Pagos agregados**, y abajo se ven el **Total pagado** y el **Saldo** que falta. El Saldo es lo que falta para los documentos **marcados**, no la deuda total del cliente: para pagar una sola factura, márquela sólo a ella.
5. **Guardar** pide confirmación en el recuadro **Guardar Voucher**: ahí se marca **Imprimir Voucher** si quiere el comprobante impreso. Al aceptar se registra el movimiento.

- El botón de **monedas** junto al monto lo completa con el saldo que falta por cubrir.

- Si vuelve a **Consultar** con pagos agregados sin guardar, el sistema pregunta antes de borrarlos.
- En **giftcard**, al ingresar la tarjeta se muestra su saldo disponible.
- En **cheque** se registran número, banco, plaza, cuenta, fecha y el rut del girador: son los datos con que después se deposita y se cobra. El combo **Cuotas** divide el saldo por esa cantidad y deja el resultado en el monto, para ingresar el pago en varios cheques iguales. Si la instalación trabaja con una empresa que garantiza cheques, aparece el campo **Codigo** con el botón **Consulta**, que pide el código de autorización del cheque.
- Si su perfil no está autorizado para recibir cheques, al guardar un pago con cheque el sistema pide la autorización de un supervisor.

Los tipos de caja

El **Tipo** decide qué documentos trae **Consultar** y hacia dónde va el dinero. Un mismo comprobante puede pagar varios documentos con varias formas de pago: por ejemplo, una tarjeta para dos facturas o cinco cheques para diez facturas.

- **Caja Ingreso**: el cliente paga. Trae los documentos de venta con saldo por cobrar (facturas, boletas, notas de débito) y los abonos a favor que tenga en su cuenta corriente, para aplicarlos.
- **Caja Egreso**: la empresa le devuelve dinero al cliente. Trae sus abonos a favor y las **notas de crédito** con saldo: es la forma de devolver en efectivo, cheque o transferencia el monto de una nota de crédito.
- **Caja Cambio/Pago**: reemplaza un pago anterior por otro. Trae los cheques y los cheques protestados del cliente, y sus notas de crédito: por ejemplo, para cambiar un cheque por otro o por efectivo.

Si el parámetro *Utiliza Solicitud de Nota Crédito* está en Sí, una **nota de crédito electrónica** no aparece en la caja hasta que tenga una **solicitud aprobada**. Se pide con el botón **Solicitud NC** indicando el folio de la nota; queda como una autorización pendiente, y cuando un autorizador la aprueba la nota aparece al consultar, sólo para el usuario que hizo la solicitud. Una nota sin saldo pendiente no se puede aprobar.

Cuando se paga de más

Si el total de las formas de pago supera a los documentos marcados, el **Saldo** queda en rojo y aparece **Destino del saldo a favor**, con tres botones. Hay que elegir uno antes de guardar: sin eso el sistema no deja grabar.

- **Abonar en Cta. Cte.** deja la diferencia en la cuenta corriente del cliente como un abono que puede usar a futuro, para pagar otro documento.
- **No abonar** registra la diferencia pero no la deja disponible: el cliente no la puede usar después.
- **Vuelto** es la diferencia que se le devuelve al cliente en el momento.

Un documento nunca queda pagado por más que su saldo: lo que sobra es siempre este saldo a favor. Para cobrarle al cliente más de lo que dice el documento (intereses, un cargo), emita antes una nota de débito.

Pago con tarjeta en el POS

En una **Caja Ingreso**, en la forma de pago **Tarjeta** aparece el botón **POS** cuando la sucursal tiene un terminal configurado en **Integraciones > Medios de Pago > Terminales**: Transbank, GetNet o

MercadoPago Point. Se usa así:

1. Marque **un solo documento**: el POS paga un documento a la vez.
2. Escriba el monto y apriete **POS**; el pago queda agregado sin pedir número de operación ni código, porque esos datos los entrega el terminal.
3. Apriete **Guardar**, elija el **POS** en el recuadro de confirmación y acepte. La pantalla muestra «Favor Seleccione Tipo de Tarjeta en el POS» mientras el cliente paga en el terminal.
4. Cuando el terminal aprueba, la venta se cierra sola con su comprobante.

Si la conexión con el servidor se corta mientras el cliente paga, no vuelva a cobrar: la pantalla pregunta cómo terminó la venta y la cierra sola unos segundos después de que el POS responde. Cuando el terminal está configurado para vender por el canal local y la pantalla está abierta en el computador que tiene el POS conectado, los mensajes del terminal («ingrese clave», «seleccione tipo de tarjeta») aparecen en la pantalla en el momento.

Abierta desde la conciliación bancaria

Si llega a esta pantalla con el botón **Caja** del asistente de la **Cartola**, el depósito del banco ya viene agregado como forma de pago, con su monto, su fecha y su cuenta, y un mensaje lo avisa. Solo queda marcar los documentos que paga y guardar: al guardar, ese movimiento de la cartola queda conciliado. Si borra ese pago de la lista, el movimiento no se concilia.

Qué hace falta para que aparezca cada forma de pago

La fila de iconos muestra solo las formas de pago habilitadas en esta instalación. Hay dos cosas que las prenden o apagan:

- Los parámetros de **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Caja** (*Utiliza Cheque*, *Utiliza Tarjeta*, *Utiliza Giftcard*, *Utiliza Depósito o Transferencia*, *Utiliza Otros*).
- Las cuentas propias de **Administración > Mantenedores > Documento > Bancos/Tarjeta de la empresa**, donde el **Tipo** con que se graba cada una decide en cuál forma de pago aparece.

Forma de pago	Aparece solo si
Efectivo	Siempre está disponible.
Cheque	*Utiliza Cheque* está en Sí. Los combos de **Banco** y **Plaza** del cheque salen de los mantenedores **General > Banco** y **General > Banco Plazas**: sin bancos creados no hay con qué identificar el cheque.
Tarjeta	*Utiliza Tarjeta* está en Sí. El combo **Tipo** de la tarjeta sale del mantenedor **General > Tarjetas**.
GiftCard	*Utiliza Giftcard* está en Sí.
Transf.	*Utiliza Depósito o Transferencia* está en Sí **y** existe al menos un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Banco**: es la cuenta de destino donde entra el depósito.
Medio	Existe al menos un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Medios Pago**. No tiene parámetro que lo prenda: se habilita solo con crear el medio en el mantenedor.
Otro	*Utiliza Otros* está en Sí.

Las formas de pago cambian con el Tipo

Cuando el **Tipo** de caja es un **egreso** el dinero sale de la empresa, así que cheque, tarjeta y transferencia dejan de pedir los datos del cliente y pasan a pedir la cuenta propia desde la que se paga. Esas variantes aparecen solo si hay una cuenta de la empresa del tipo que corresponde:

Forma de pago en egreso	Aparece solo si
Cheque (de la empresa)	Hay un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Banco**: la chequera desde la que se gira.
Tarjeta (de la empresa)	Hay un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Tarjeta**.
Transf. (de la empresa)	Hay un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Transferencia Terceros**: la cuenta de origen desde la que se transfiere.

Si no existe la cuenta propia que corresponde, al pasar a egreso esa forma de pago simplemente no está y la pantalla vuelve a efectivo.

Otros botones

- **Cierre**: cierra la caja del día. Aparece solo si la instalación usa cierre de efectivo.
- **Solicitud NC**: pide la autorización para usar en la caja una nota de crédito electrónica ya emitida (ver *Los tipos de caja*). Aparece solo si el parámetro *Utiliza Solicitud de Nota Crédito* está en Sí.
- La **Fecha** solo se puede cambiar si su perfil lo permite.

Tenga presente

- La guía El ciclo de una venta explica en qué momento de la venta entra el pago.
- La guía El día de la caja recorre la caja de principio a fin —cobrar, devolver, cambiar, cuadrar y cerrar—, y El ciclo del cheque sigue al cheque recibido hasta que se cobra o se recupera su protesto.
- Un pago mal imputado deja un documento con saldo y otro pagado de más. Antes de guardar, revise que el total de las formas de pago calce con los documentos marcados.
- Los pagos **a proveedores** no se hacen acá sino en **Caja Proveedor**, que tiene su propia ayuda.
- La fecha de la caja no puede ser anterior a la de ninguno de los documentos que se pagan.

Preguntas frecuentes

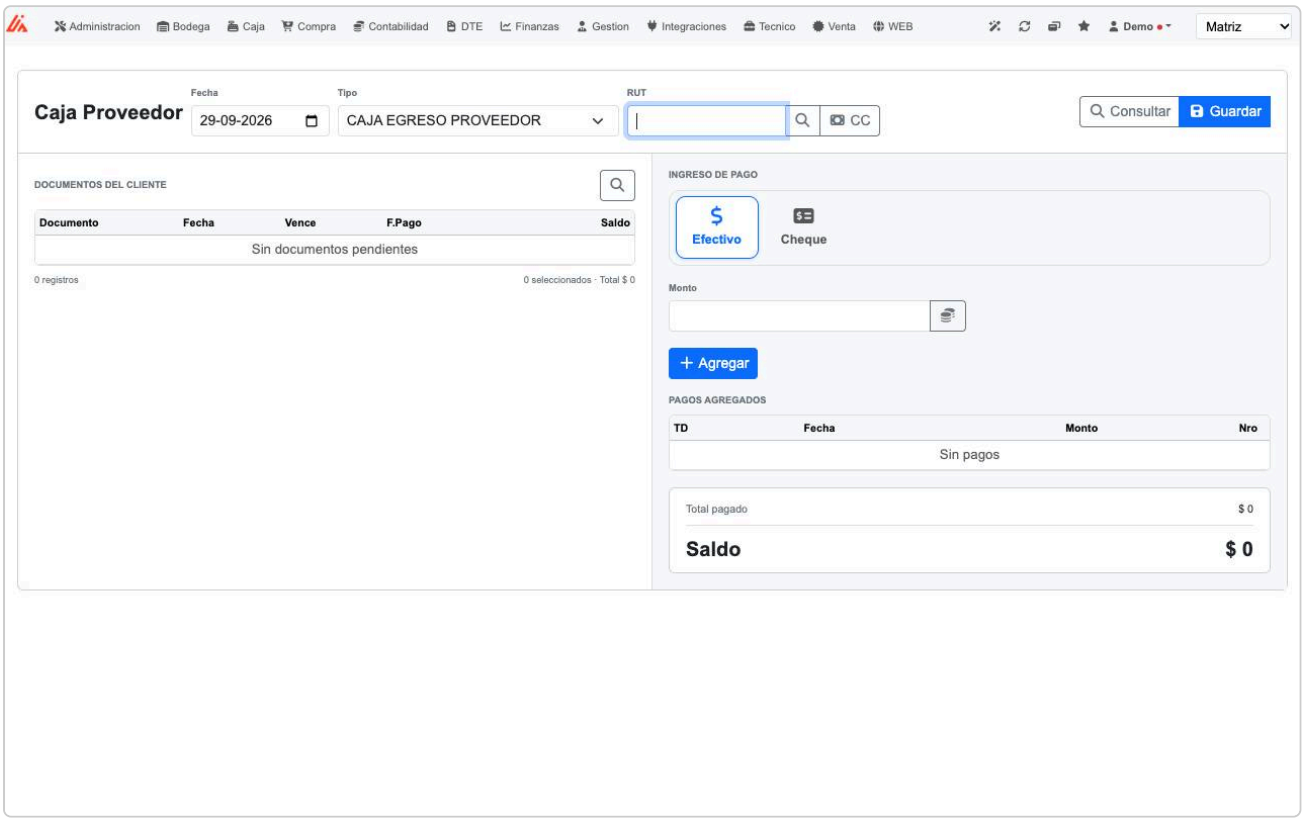
¿Cómo cobro una preventa o un anticipo, antes de emitir la boleta o la factura?

1. En **Caja Ingreso**, ingrese el rut del cliente y **no marque ningún documento**. Agregue la forma de pago con el monto recibido y, en **Destino del saldo a favor**, elija **Abonar en Cta. Cte.** El dinero queda como abono a favor del cliente.
2. Cuando emita la boleta o la factura, vuelva a **Caja Ingreso** con el mismo rut y **Consultar**: aparecen el documento nuevo y el abono. Márquelos a los dos; el abono se agrega solo como forma de pago.
3. Si el cliente se arrepiente, el abono se le devuelve con **Caja Egreso**.

¿Por qué dice que el documento "tiene fecha mayor a la caja"?
Porque se está pagando con una fecha anterior a la del documento. Pasa al aplicar un anticipo a una factura emitida después: el pago se hace con la fecha de hoy (o una igual o posterior a la de la factura), no con la del anticipo.

¿Puedo pagar una factura de venta con una factura de compra del mismo rut?
No. Esta caja trae sólo documentos de venta y la Caja Proveedor sólo de compra, aunque el cliente y el proveedor sean la misma empresa: cada uno se paga en su caja.

Caja Proveedor



Qué muestra esta pantalla

La caja de proveedores: donde se registran los pagos que la empresa le hace a un proveedor y se imputan a sus documentos. A la izquierda se eligen los documentos que se están pagando y a la derecha se arman las formas de pago con que se pagan.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de movimiento de caja.
2. Ingrese el **rut** del proveedor, o búsquelo por nombre con la lupa. El botón **CC** abre su cuenta corriente.
3. **Consultar** trae sus documentos pendientes; marque los que se pagan. La lupa 🔍 que está sobre la lista busca un documento por su folio y lo deja marcado.
4. Elija la forma de pago en la fila de iconos, complete sus datos y apriete **Agregar**; puede combinar varias hasta cubrir el total. Los pagos quedan en **Pagos agregados**, y abajo se ven el **Total pagado** y el **Saldo** que falta. El Saldo es lo que falta para los documentos **marcados**, no la deuda total con el proveedor.

5. **Guardar** pide confirmación en el recuadro **Guardar Voucher**, donde se marca **Imprimir Voucher** si quiere el comprobante impreso. Al aceptar se registra el pago.

- El botón de **monedas** que está junto al monto lo completa con el saldo que todavía falta por cubrir.
- Si vuelve a **Consultar** con pagos agregados sin guardar, el sistema pregunta antes de borrarlos.

Cuando se paga de más

Si el total de las formas de pago supera a los documentos marcados, el **Saldo** queda en rojo y aparece **Destino del saldo a favor**, con tres botones. Hay que elegir uno antes de guardar: sin eso el sistema no deja grabar.

- **Abonar en Cta. Cte.** deja la diferencia en la cuenta corriente del proveedor como un abono a favor de la empresa, para descontarlo de otro documento más adelante.
- **No abonar** registra la diferencia pero no la deja disponible para usarla después.
- **Vuelto** es la diferencia que el proveedor devuelve en el momento.

Un documento nunca queda pagado por más que su saldo: lo que sobra es siempre este saldo a favor.

Abierta desde la conciliación bancaria

Si llega a esta pantalla con el botón **Caja Prov** del asistente de la **Cartola**, el cargo del banco ya viene agregado como forma de pago —transferencia o cheque, con su monto, su fecha y la cuenta de la empresa—, y un mensaje lo avisa. Solo queda marcar los documentos que paga y guardar: al guardar, ese movimiento de la cartola queda conciliado. Si borra ese pago de la lista, el movimiento no se concilia.

Qué hace falta para que aparezca cada forma de pago

En caja de proveedor el dinero sale de la empresa, así que toda forma de pago que no sea efectivo pide la cuenta propia desde la cual se paga. Esas cuentas se crean en **Administración > Mantenedores > Documento > Bancos/Tarjeta de la empresa**, y el **Tipo** con que quedan grabadas es lo que decide en cuál forma de pago aparecen. Si un icono no está en la fila es porque no hay ninguna cuenta de ese tipo creada.

Forma de pago	Aparece solo si
Efectivo	Siempre está disponible.
Cheque	Existe al menos un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Banco**. Es la chequera desde la que se gira, y es la que se elige en el combo **Banco** del cheque.
Tarjeta	Existe al menos un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Tarjeta**: la tarjeta de la empresa con que se paga.
Transf.	Existe al menos un Banco/Tarjeta de la empresa con **Tipo = Transferencia Terceros**: la cuenta de origen desde la que se transfiere.

Giftcard, medios de pago y otros no existen en caja de proveedor: son formas de pago que la empresa recibe, no que entrega. Aparecen solo en **Caja Cliente**.

Imprimir los cheques

Si el pago se hizo con cheques girados contra un banco de la empresa que tenga formato configurado (**Administración / Formato de Cheques**), al guardar aparece el listado para imprimirlos: se elige a nombre de quién se giran —por omisión el proveedor— y cuáles se imprimen. Sale una hoja por cheque, con el comprobante de egreso arriba y el cheque abajo, para pasarla por la impresora con el talonario puesto.

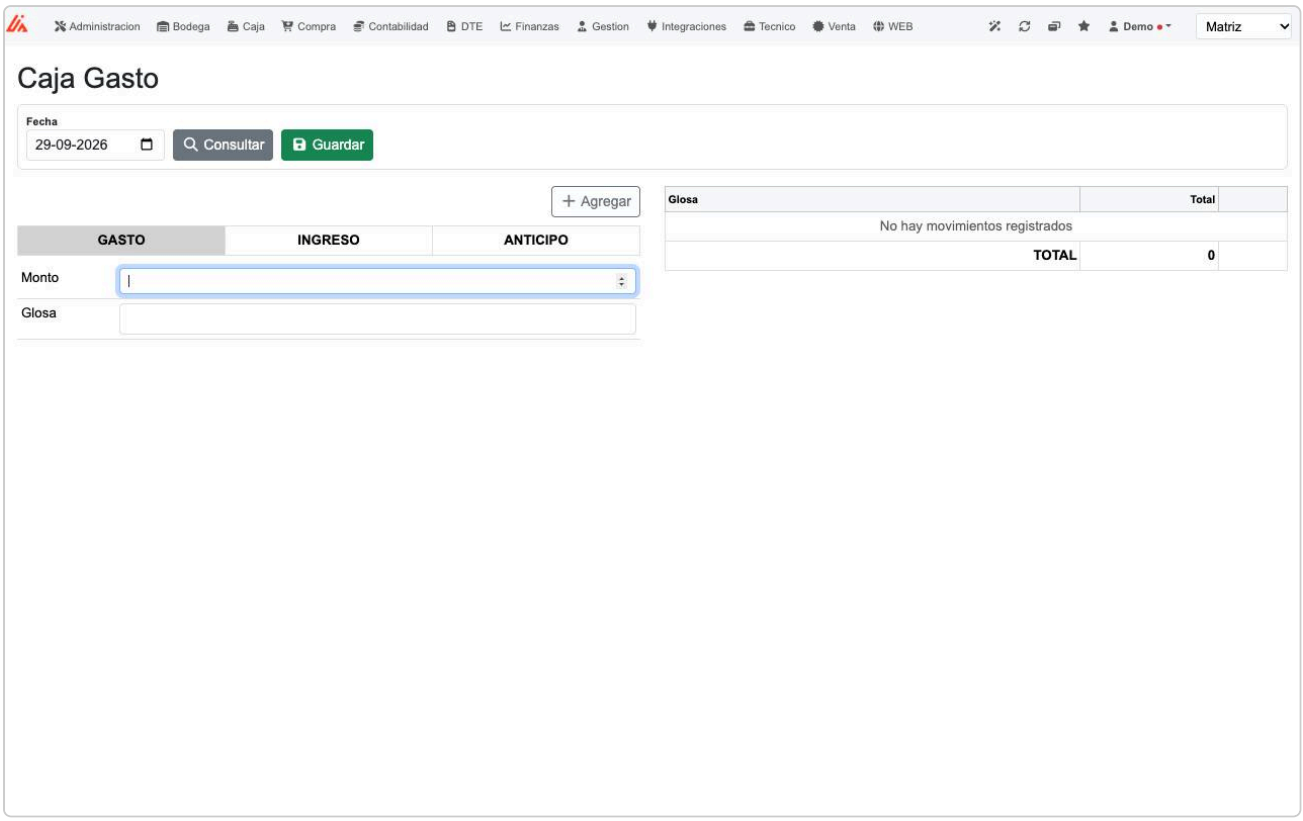
Los cheques girados contra un banco sin formato no aparecen en ese listado: el sistema no sabe dónde caen los datos en su talonario.

Si cierra el listado sin imprimir, lo vuelve a abrir el botón **Cheques** que queda en la barra de arriba, hasta que haga otro pago. Después, los cheques siguen disponibles en el **voucher** del pago —el mismo que se abre al guardar, y al que después se llega desde Reporte Voucher—, en su botón **Cheques**.

Tenga presente

- La guía El ciclo del cheque explica, al final, cómo se dan por cobrados los cheques que se giran a los proveedores; El día de la caja recorre la caja completa.
- La **Fecha** solo se puede cambiar si su perfil tiene el permiso; si no la ve, el pago queda con la fecha de hoy. No puede ser anterior a la de ninguno de los documentos que se pagan: si lo es, el sistema avisa que el documento *tiene fecha mayor a la caja*.
- Esta caja trae sólo documentos de compra: una factura de compra no se paga con una de venta del mismo rut, aunque sea la misma empresa. Cada una se paga en su caja.
- Un pago mal imputado deja un documento con saldo y otro pagado de más. Antes de guardar, revise que el total de las formas de pago calce con los documentos marcados.
- Si falta una cuenta propia, agréguela en el mantenedor con el Tipo que corresponde: no hace falta reiniciar nada, basta con volver a entrar a la pantalla.

Caja Gasto



Qué muestra esta pantalla

Los movimientos de efectivo de la caja que no corresponden a documentos: gastos, ingresos y anticipos del día.

Cómo usarla

1. Elija la **Fecha**: al cambiarla, a la derecha aparece lo ya registrado ese día. **Consultar** lo vuelve a traer.
2. Elija el tipo de movimiento en la fila de arriba: **GASTO**, **INGRESO** o **ANTICIPO**.
3. Complete el **Monto** y la **Glosa**. El anticipo lleva además el **Rut** de la persona (al salir del campo aparece su nombre) y el número de **Comprobante**. Todos los campos son obligatorios y el monto tiene que ser mayor que cero.
4. Presione **Agregar** para sumarlo al detalle y, al terminar, **Guardar**.
5. El botón 🗑 de cada línea del detalle la elimina; la **Glosa** se puede corregir en la misma tabla. Al pie se ve el **TOTAL** del día.

Con qué se relaciona

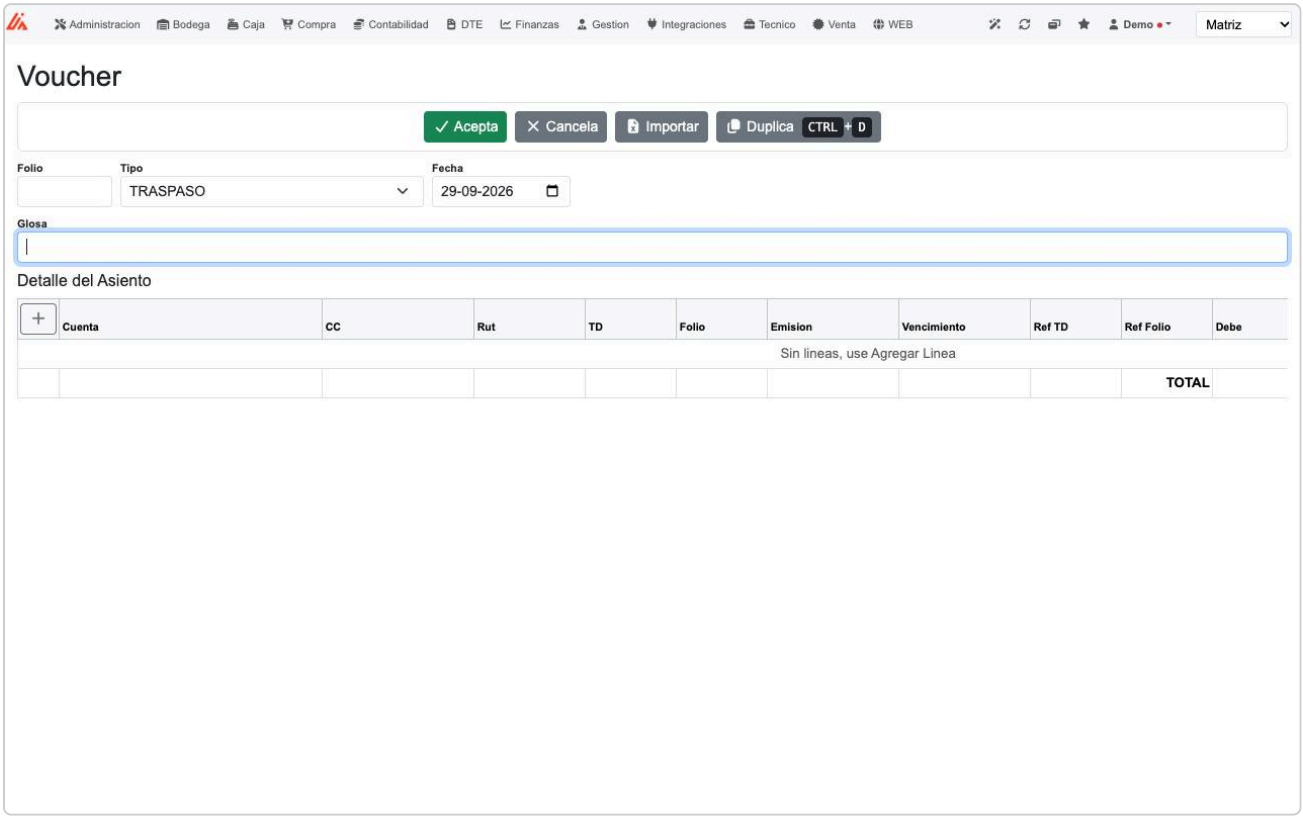
- **Cierre de efectivo**: estos movimientos son los que explican la diferencia entre lo vendido y el efectivo que hay en la caja.
- **Contabilidad > Parámetros > Tipos y Cuentas**: cada tipo de movimiento se contabiliza en la cuenta que tenga asignada ahí. Si un gasto aparece sin cuenta en el libro mayor, es eso lo que hay que corregir.

Tenga presente

- La guía El día de la caja muestra dónde entran los gastos en el día de la caja.

- Lo que agrega o elimina en el detalle no queda registrado hasta que presione **Guardar**.
- Estos movimientos afectan el arqueo: un gasto no registrado aparece como faltante de caja al cierre.
- La glosa es lo único que después explica el movimiento: escriba algo entendible por un tercero, no "varios".

Voucher



Qué muestra esta pantalla

La creación y edición de un voucher (comprobante contable): su encabezado y el detalle del asiento, con las cuentas y sus montos al debe y al haber.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de comprobante, la **Fecha** y escriba la **Glosa**. El **Folio** lo asigna el sistema.
2. Con el **+** del encabezado del detalle vaya cargando las líneas: cuenta, glosa y monto al debe o al haber. El tarro de cada línea la elimina.
3. **Acepta** graba el comprobante y **Cancela** descarta.

Atajos y ayudas

- **Duplica** (o `CTRL`+`D`) copia la línea anterior: ahorra digitación en asientos repetitivos.
- **Importar** carga el detalle desde una planilla.

Qué hace falta

- El **plan de cuentas** creado y activo en **Contabilidad > Parámetros > Plan Cuentas**: es de ahí que salen las cuentas del detalle.

- Que el período **no esté cerrado** en **Contabilidad > Cierres**: en un mes cerrado no se graban ni se corrigen vouchers.

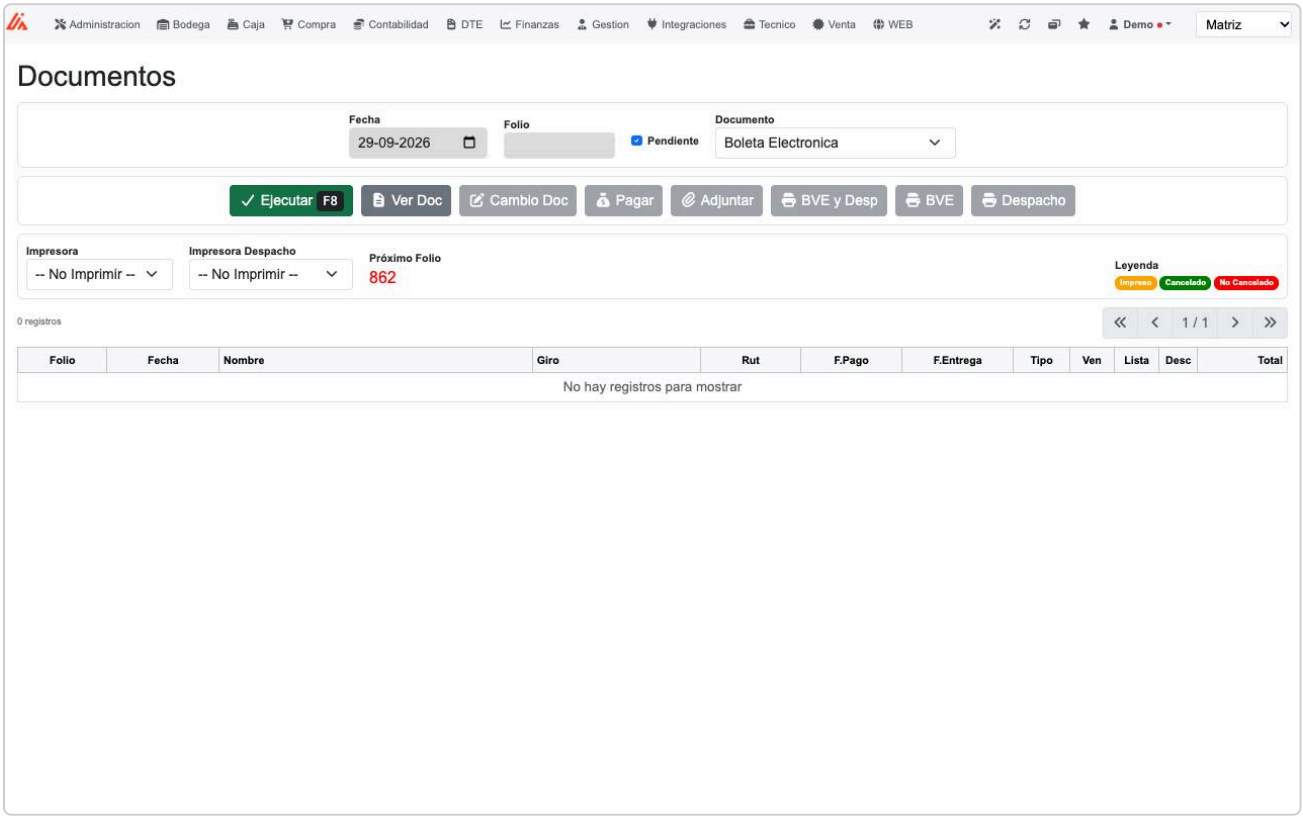
Con qué se relaciona

- **Contabilidad > Reporte de Voucher**: ahí se buscan, se corrigen y se anulan los comprobantes ya creados.
- **Contabilidad > Libro Diario**: el asiento que se graba acá aparece ahí. La mayoría de los asientos los genera el sistema solo desde los documentos; este voucher manual es para lo que no pasa por un documento.

Tenga presente

El asiento debe cuadrar: el total del debe tiene que ser igual al del haber. La glosa es lo que después explica el movimiento en el libro diario.

Documentos



Qué muestra esta pantalla

Los documentos del día desde la caja: permite ubicarlos, cobrarlos, imprimirlos y corregirlos sin salir de la pantalla.

Cómo usarla

- **Documento**: el tipo a listar. La pantalla recuerda el último que usted eligió.
- **Pendiente**: marcado, muestra solo lo que falta por cobrar y deja bloqueado el **Folio**. Desmárquelo para buscar por **Fecha** o por un **Folio** en particular.
- Presione **Ejecutar** (o F8) para traer la lista.

- El **Próximo Folio** es el número que llevará el siguiente documento que se emita de ese tipo. Se actualiza solo cada 30 segundos y avisa si no hay timbraje o si el folio está caducado.
- La **Leyenda** explica los colores de la lista: **Impreso**, **Cancelado** (pagado) y **No Cancelado**.

Acciones sobre el documento seleccionado

- **Ver Doc**: lo abre.
- **Cambio Doc**: cambia su forma de entrega, forma de pago, descuento o tipo (de boleta a factura o al revés); solo se habilita en los documentos que todavía no tienen folio.
- **Pagar**: lleva a la caja para cobrarlo.
- **Adjuntar**: agrega un respaldo al documento, también con la cámara. **Pagar** y **Adjuntar** se habilitan solo en los documentos que se pueden cobrar.
- Los botones de impresión (el del documento, **Despacho**, el del documento con despacho y **Ticket**) imprimen cada salida por la impresora que se elija abajo. El botón del documento lleva el nombre del tipo elegido.

Impresoras

- **Impresora**, **Impresora Despacho** e **Impresora Ticket** eligen dónde sale cada cosa. Con **-- No Imprimir --** el botón correspondiente queda deshabilitado.
- Además de las impresoras, puede aparecer **Carta** o **Térmica**, que en vez de imprimir generan el documento en PDF.
- **Impresora Ticket** aparece solo si la empresa imprime el ticket en la caja.

Por qué hay documentos pendientes

Los tipos de documento que toman folio **al Imprimir** (se define en Administración > Documentos > Folios) se graban en la venta como **pre-documentos**, sin folio. Esperan aquí a que la caja los cobre e imprima, y es al imprimirlos cuando toman su folio y la fecha del día. Mientras no tengan folio se les pueden cambiar las condiciones con **Cambio Doc**, incluido pasar una boleta a factura. Un pre-documento que nadie imprime se anula solo pasado el *Plazo anular automáticamente* de Parámetros del Sistema.

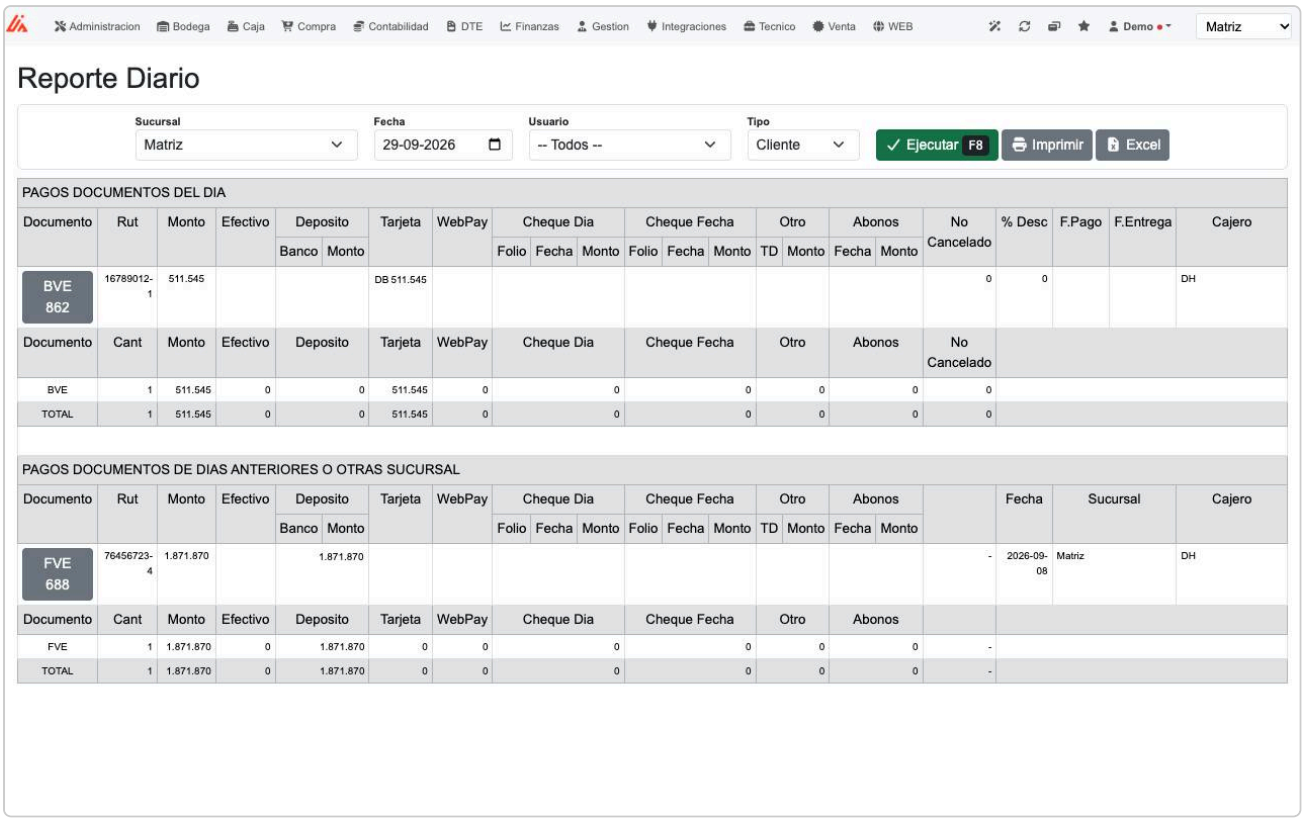
Tenga presente

La guía El día de la caja muestra qué sigue después de cobrar un documento, hasta el cierre.

Los botones se habilitan al seleccionar un documento de la lista. Revise que la impresora elegida sea la del mesón antes de imprimir.

Si busca un folio que existe pero pertenece a otra sucursal, el sistema se lo avisa en vez de mostrarlo.

Reporte Diario



Qué muestra esta pantalla

La caja de un día, documento por documento: por cada uno, su monto y cómo se pagó, repartido en las columnas **Efectivo**, **Deposito** (banco y monto), **Tarjeta**, **WebPay**, **Cheque Dia** y **Cheque Fecha** (folio, fecha y monto), **Otro** y **Abonos**, más el **Cajero**. Cada bloque cierra con su subtotal.

El reporte viene separado en secciones:

- **Pagos documentos del día**: lo que se vendió y cobró ese día. Aquí se ven además lo que quedó **No Cancelado**, el **% Desc**, la forma de pago y la forma de entrega del documento.
- **Pagos documentos de días anteriores o otras sucursales**: lo que se cobró ese día de documentos de otra fecha u otra sucursal, con esa fecha y esa sucursal.
- **Cambios de caja**: los pagos reemplazados por otros (por ejemplo, un cheque cambiado por efectivo).
- **Egresos de caja**: el dinero devuelto, como el de una nota de crédito.
- **Giftcard**: aparece sólo si la empresa trabaja con giftcards y el tipo es *Cliente*.

El botón del documento, en la primera columna, lo abre; si es un abono a favor, abre la cuenta corriente.

Filtros

- **Sucursal** y **Fecha**.
- **Usuario**: el cajero.
- **Tipo**: cajas de *Cliente* o de *Proveedor*.

Cómo usarla

Ejecutar F8 muestra el reporte, **Imprimir** abre el diálogo de impresión y **Excel** lo baja a planilla.

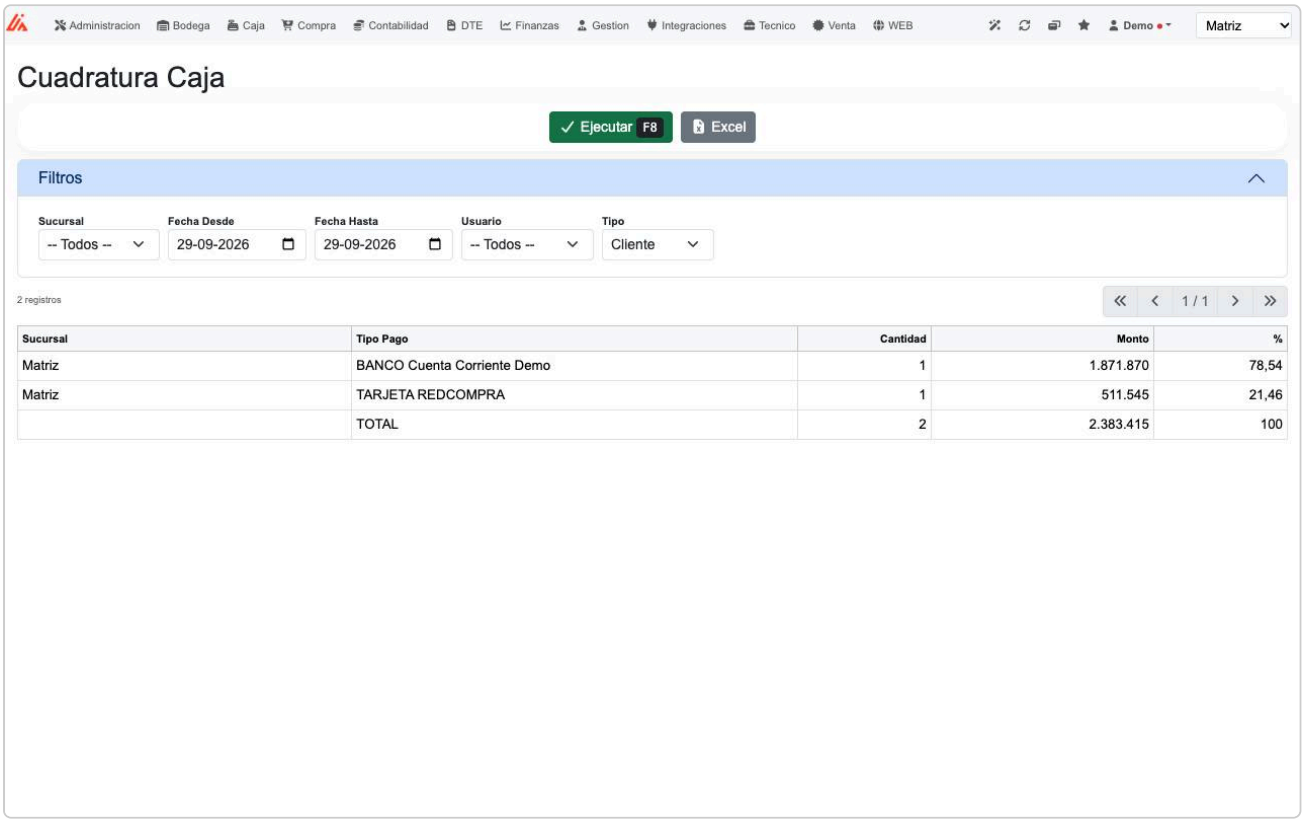
Para qué sirve

Es el reporte con que se cuadra el día: lo que dice el sistema por cada forma de pago contra lo que hay físicamente en caja y contra los comprobantes de tarjetas. La guía El día de la caja muestra en qué momento del día se usa.

Tenga presente

- Los gastos, ingresos y anticipos de **Caja Gasto** no aparecen aquí: réstelos aparte al contar el efectivo.
- Un documento que todavía no tiene folio aparece como **PEND**.
- El reporte sale de los pagos registrados en la caja, no de la forma de pago escrita en el documento. Si un pago quedó con la forma equivocada, anule su comprobante en **Contabilidad > Reporte de Voucher** y vuelva a cobrarlo: la guía El día de la caja explica cuándo se puede anular.

Cuadratura Caja



Qué muestra esta pantalla

Un resumen, por sucursal y por **forma de pago**, de lo que se recibió en caja en el período: cuánto entró en efectivo, en cheques, en cada tarjeta, en cada banco (transferencias y depósitos) y en otros medios. Con el tipo *Proveedor* muestra lo mismo para lo que se pagó a proveedores.

Cada fila trae la **Sucursal**, el **Tipo Pago** (con el nombre de la tarjeta o del banco cuando corresponde), la **Cantidad** de pagos, el **Monto** y el **%** que representa del total, que va al pie.

Filtros

- **Sucursal** y rango de fechas (**Fecha Desde** / **Fecha Hasta**). Parte con el día de hoy.

- **Usuario**: para ver sólo lo que recibió un cajero.
- **Tipo**: cajas de *Cliente* (lo recibido) o de *Proveedor* (lo pagado).

Cómo usarla

Ejecutar F8 muestra el resultado y **Excel** lo baja a planilla.

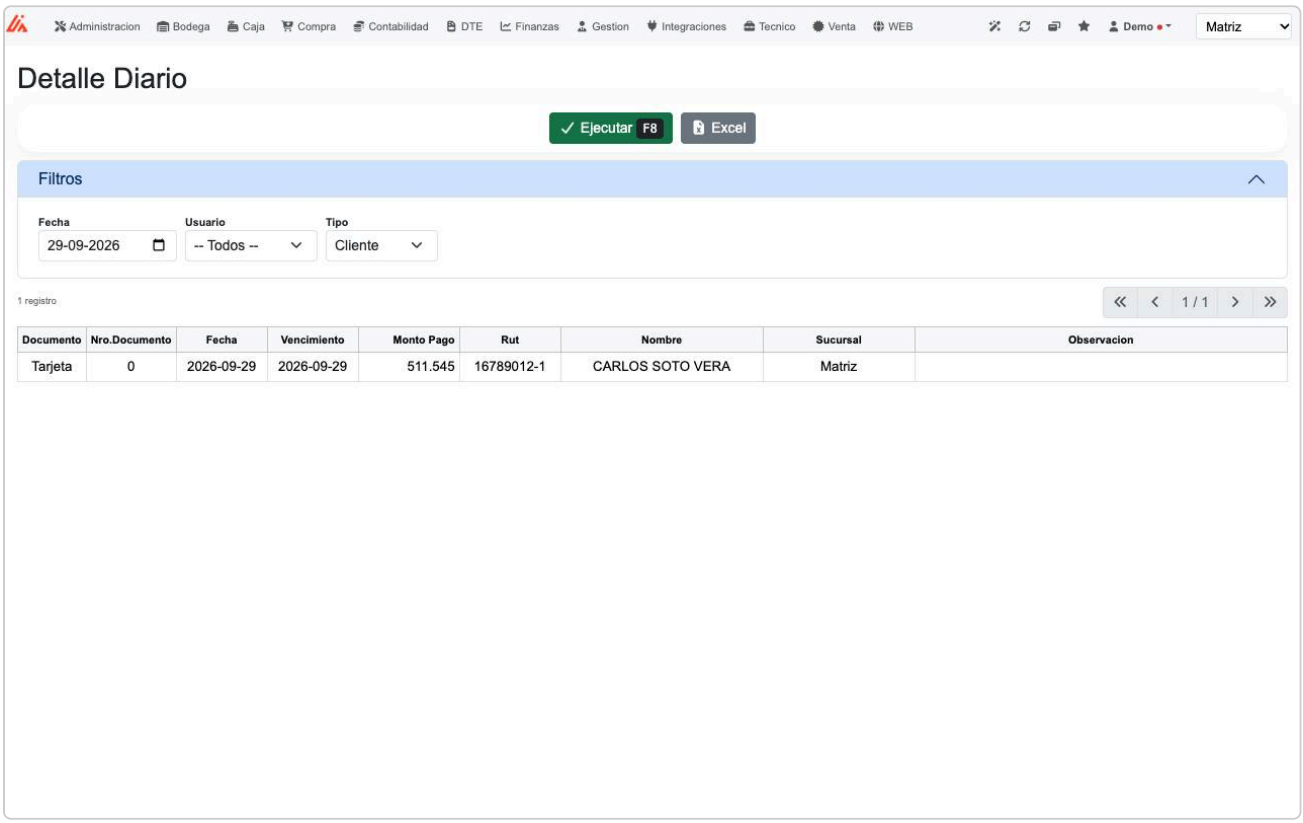
Tenga presente

- La guía El día de la caja muestra en qué momento del día se cuadra y qué viene después.
- Es un resumen de lo que está registrado en el sistema: **no compara** contra el dinero contado ni contra la cartola. Para cuadrar, compare usted el efectivo y los vouchers de la caja física contra las filas de esta pantalla.
- Sólo cuenta los pagos vigentes: un comprobante de caja anulado no aparece.

Con qué se relaciona

- **Cierre Diario**: ahí se ve qué cajas quedaron abiertas o sin validar.
- **Reporte Diario** y **Detalle Diario**: el detalle de lo recaudado, para ubicar el movimiento puntual detrás de una fila de este resumen.
- **Caja Gasto**: los gastos y anticipos del día explican buena parte de las diferencias de efectivo.

Detalle Diario



Qué muestra esta pantalla

El detalle de los movimientos de caja de un día: cada operación por separado, a diferencia del reporte diario que muestra los totales.

Filtros

- **Fecha**.
- **Usuario**: el cajero.
- **Tipo**: cajas de *Cliente* o de *Proveedor*.

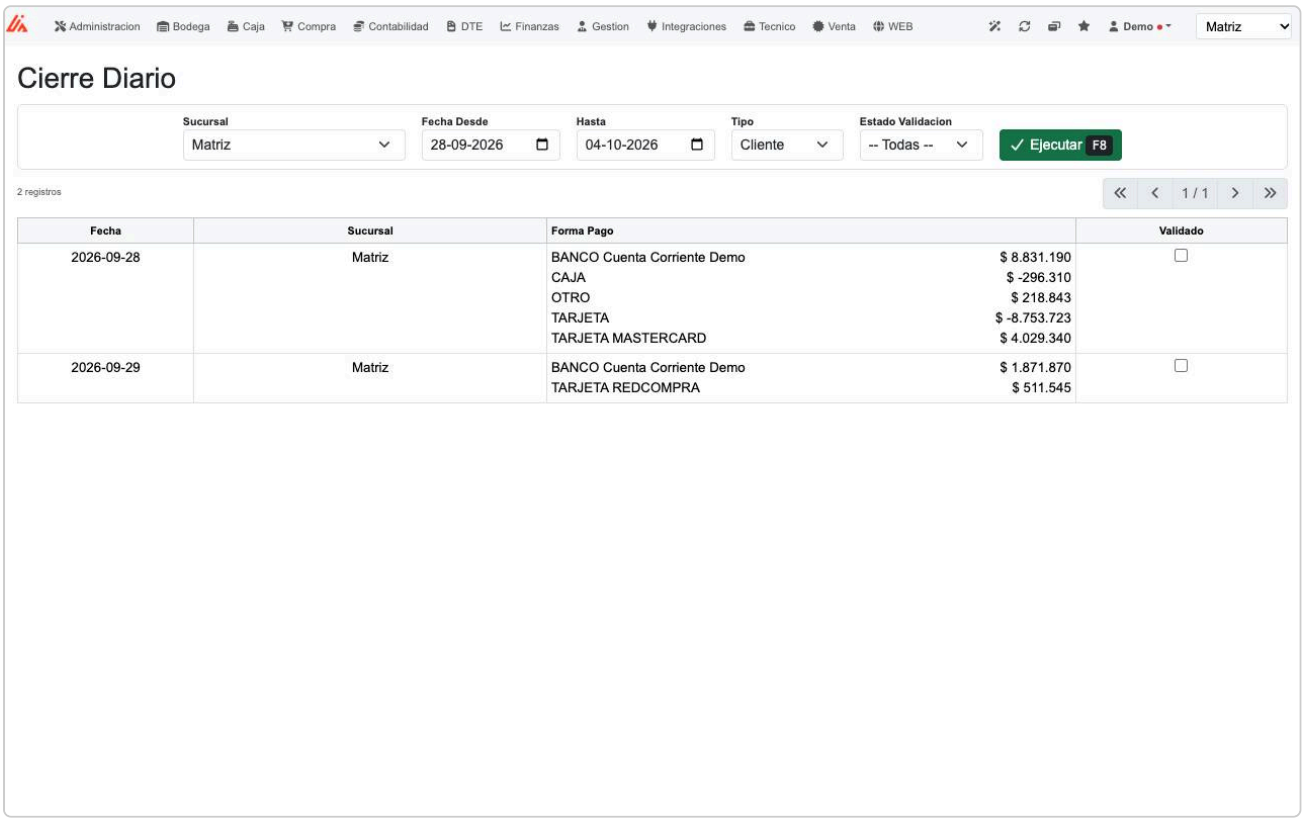
Salidas

Ejecutar muestra el detalle y **Excel** lo baja a planilla.

Para qué sirve

Cuando el resumen del día no cuadra, este es el reporte donde se ubica el movimiento que produce la diferencia. La guía El día de la caja muestra en qué momento del día se usa.

Cierre Diario



Qué muestra esta pantalla

El estado de las cajas por sucursal y día: qué se recaudó, si el efectivo se cerró y si el día ya fue validado. Cada fila es una sucursal en una fecha, con estas columnas:

- **Forma Pago**: el total recaudado ese día en cada forma de pago.
- **Efectivo**: el cierre de efectivo, con sus conceptos y montos, y si la caja está **CERRADO** o **ABIERTA**, con quién la cerró y cuándo. Aparece sólo si la instalación usa cierre de efectivo (parámetro *Cierre de Efectivo* de **Parámetros del Sistema > pestaña Caja**).
- **Validado**: la casilla con que se da por revisado el día, y quién lo validó y cuándo. Aparece sólo si su perfil tiene el permiso *Valida Cajas*.

Filtros

- **Sucursal** y rango de fechas (**Fecha Desde** / **Hasta**), desde el año 2020 en adelante.
- **Tipo**: cajas de *Cliente* o de *Proveedor*.
- **Estado Cajas**: todas, sólo *Abiertas* o sólo *Cerradas*. Vale sólo para el tipo *Cliente*.
- **Estado Validación**: *Validado* o *No Validado*.

Ejecutar F8 trae el resultado.

Cerrar, abrir y validar

- En una caja abierta, el botón **Cierra** de la columna **Efectivo** abre el cierre de efectivo de esa sucursal y día.
- En una caja cerrada, **Abrir** la vuelve a abrir, después de confirmar, para corregir algo. No se puede si el mes está cerrado contablemente.
- Marcar la casilla **Validado** da por revisado el día; desmarcarla lo deja otra vez pendiente. Si se usa cierre de efectivo, **no se puede validar una caja con el efectivo abierto**: primero hay que cerrarla.
- **Cliente y Proveedor se validan por separado**: validar el día de Cliente no valida el de Proveedor. Cambie el **Tipo**, ejecute y valide cada uno. El efectivo, en cambio, es uno solo por sucursal y día: para validar cualquiera de los dos tiene que estar cerrado.
- Mientras un día está validado, sus botones **Cierra** y **Abrir** no aparecen, y la caja no acepta pagos con esa fecha. Para corregirla, primero se desmarca la validación.

Para qué sirve

Para controlar que todas las cajas del día queden cerradas y validadas. Una caja que quedó abierta de un día anterior es lo primero a revisar cuando el efectivo no cuadra.

El día de caja, de principio a fin

La guía El día de la caja explica cada paso en detalle, incluida la validación, cómo se vuelve a abrir una caja cerrada y cuándo se puede anular un pago.

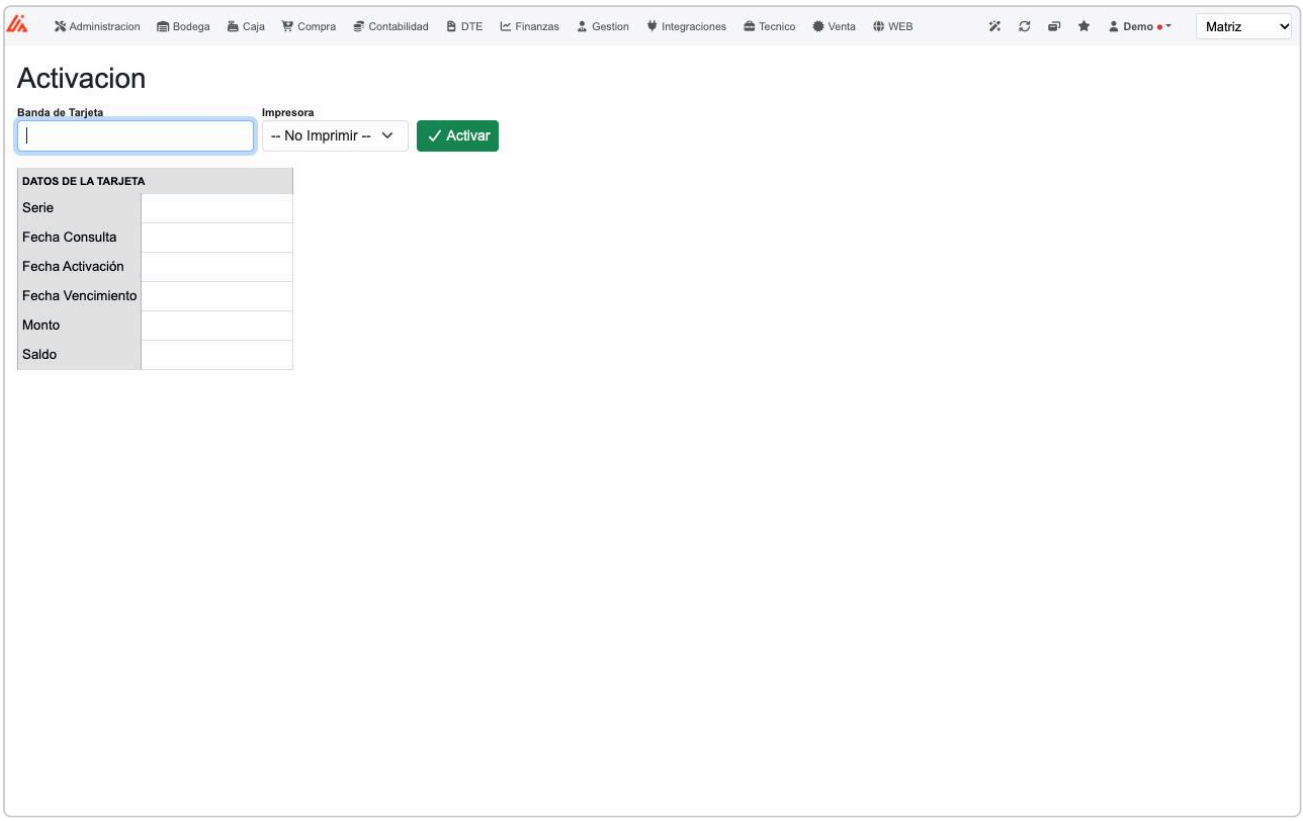
1. **Caja Cliente** / **Caja Proveedor**: los pagos que entran y salen durante el día.
2. **Caja Gasto**: los gastos, ingresos y anticipos en efectivo que no corresponden a un documento.
3. **Cierre de efectivo**: se cuadra el efectivo del día y se cierra la caja. Después de cerrada no admite más movimientos.
4. **Depósito de efectivo**: se registra la papeleta del banco.
5. **Cuadratura Caja**: la revisión por cajero, para ubicar diferencias.
6. Esta pantalla: el control de que **todas** las cajas del período quedaron cerradas y validadas.

Con qué se relaciona

- **Contabilidad > Cierres**: una vez cerrado el mes contablemente, las cajas de ese período ya no se pueden cerrar ni corregir.
- **Reporte Diario** y **Detalle Diario**: el detalle de lo recaudado, por forma de pago.

Caja > Giftcard

Activacion



Qué muestra esta pantalla

La activación de una giftcard en caja: deja la tarjeta habilitada con su saldo para que el cliente pueda usarla.

Cómo usarla

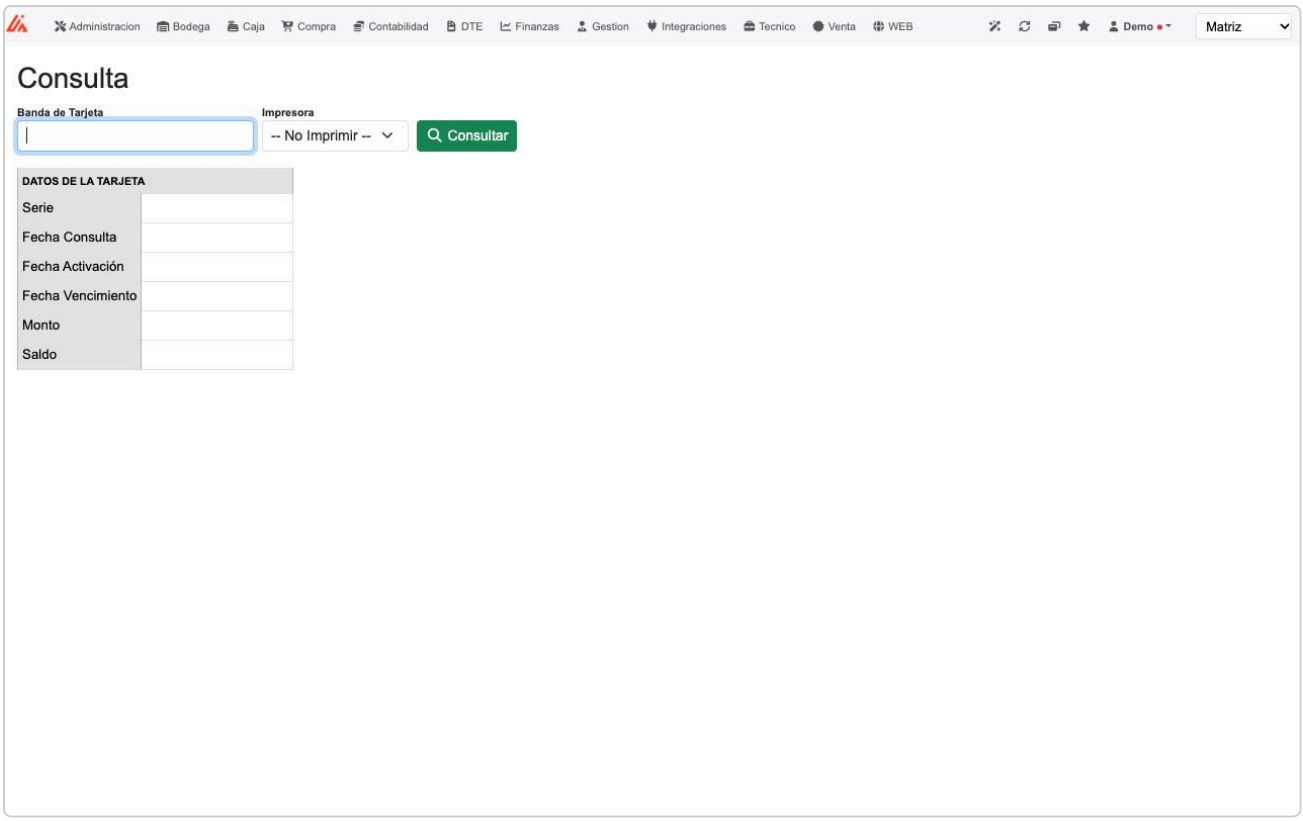
1. Pase la tarjeta por el lector para llenar **Banda de Tarjeta**, o escríbala.
2. Elija la **Impresora** del comprobante.
3. Apriete **Activar**.

Abajo se muestran los datos de la tarjeta: serie, fechas de consulta, activación y vencimiento, monto y saldo.

Tenga presente

- Active recién al momento de entregarla al cliente: una tarjeta activada que queda en el mesón ya tiene saldo utilizable.
- Revise la **fecha de vencimiento** e infórmesela al cliente.

Consulta



Qué muestra esta pantalla

La consulta del saldo de una giftcard, sin modificarla.

Cómo usarla

1. Pase la tarjeta por el lector para llenar **Banda de Tarjeta**, o escríbala.
2. Apriete **Consultar**. Si el cliente pide comprobante, elija antes la **Impresora**.

Se muestran serie, fecha de activación, fecha de vencimiento, monto original y **saldo** disponible.

Tenga presente

Una tarjeta sin fecha de activación todavía no fue activada: no tiene saldo utilizable aunque figure con monto.

Transacciones POS

Qué muestra esta pantalla

Todo lo que pasa por los terminales de pago. Cada línea es una llamada que Sphinx le hizo al POS — una venta, una anulación, el cierre del día, la carga de llaves— y lo que el terminal contestó.

Cómo usarla

- En **Filtros** elija el rango de fechas (**Desde** y **Hasta**), y si quiere acotar, el **Terminal**, la **Operación**, el **Estado** o el número de **Ticket**. El combo de **Terminal** tiene buscador: escriba parte del nombre para encontrarlo.
- Los botones **Hoy**, **Semana** y **Mes** llenan las fechas de una vez.
- Presione **Ejecutar** (o F8) para ver el resultado, o **Excel** para bajarlo en una planilla.

- La columna **Documento** muestra el documento que dejó la venta; el botón 👁 lo abre.

Estados

- **Aprobada**: el terminal contestó que sí.
- **Rechazada**: el terminal contestó que no, o alguien dio la venta por perdida desde esta misma pantalla.
- **Sin Respuesta**: la llamada salió y nunca volvió nada. En una venta esto importa: la tarjeta puede haber quedado cobrada en el terminal sin que acá se alcanzara a crear el documento. Esas líneas salen destacadas.

Una venta sin respuesta

El botón **Sin Respuesta** (o F4) muestra las del último mes, de todos los terminales, que es lo que hay que revisar de vez en cuando. Sobre cada una hay dos acciones:

- 🔄 **Preguntarle al terminal si la tiene aprobada**: le consulta al POS. Si la tiene, el sistema cierra la venta solo —crea el documento, graba el voucher y emite el DTE—. El terminal tiene que estar encendido y conectado, y el detalle del día todavía tiene que tenerla, así que conviene hacerlo el mismo día.
- 🚫 **Dar la venta por perdida**: cuando ya se sabe que el terminal no la cobró. El sistema le pide el motivo; la venta queda como rechazada, con ese motivo escrito, y deja de aparecer entre las pendientes. Si esa venta alcanzó a dejar un documento pendiente, ese documento se anula desde el documento mismo.

Cuando el POS responde a la consulta, la pantalla le avisa y se actualiza sola. El cierre de la venta lo hace el sistema al recibir la respuesta del terminal, no la pantalla: aunque usted cierre la pantalla o el aviso no alcance a llegarle, la venta aprobada queda cerrada igual. Revise la línea después con **Ejecutar**.

Ver el detalle

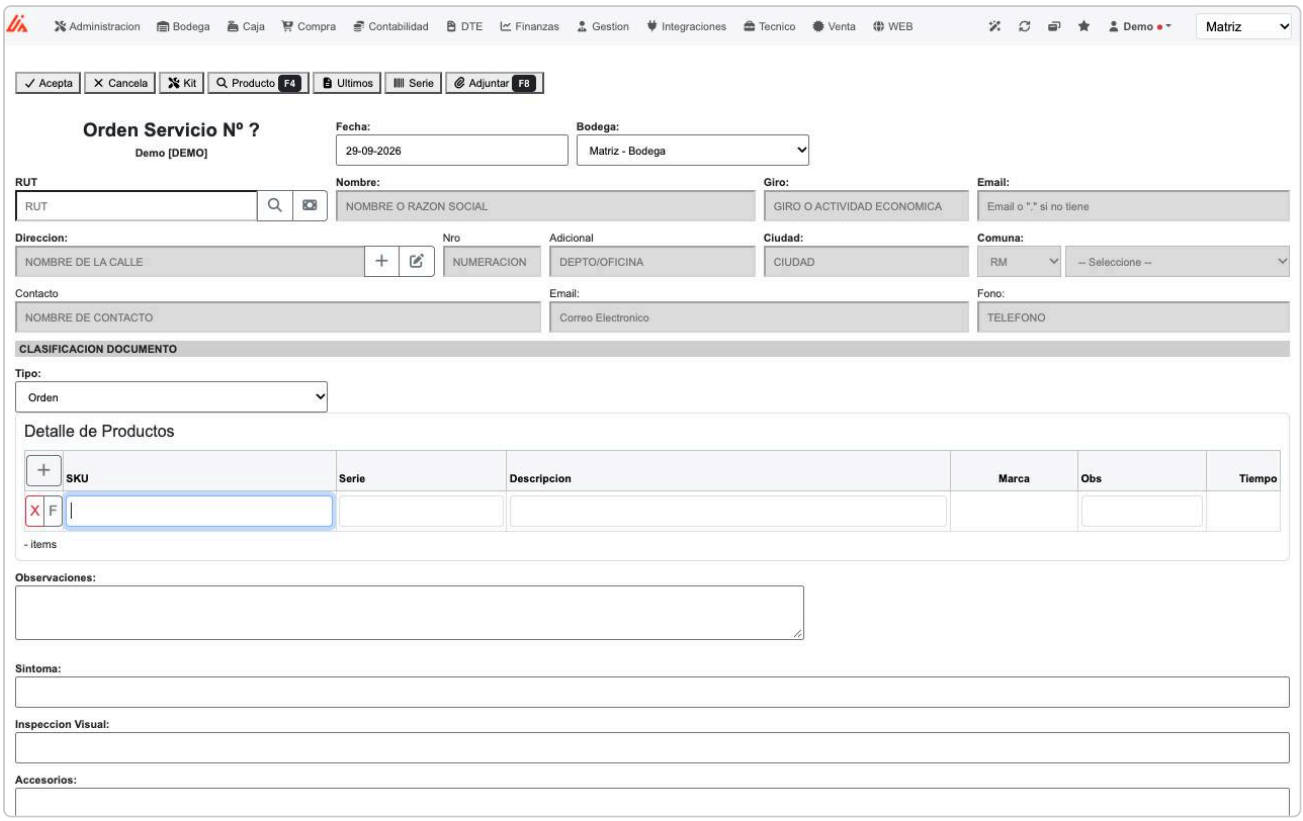
La lupa 🔍 de cada línea muestra lo que contestó el terminal: el voucher tal como se imprime y los datos de la transacción —código de autorización, tarjeta, últimos dígitos, cuotas—. Es lo que sirve para cruzar un papel con la pantalla.

Tenga presente

- Las dos acciones sobre una venta sin respuesta aparecen solo si su perfil tiene el permiso para consultar al terminal y descartar ventas; sin él, la pantalla solo se mira.
- La pantalla aparece en el menú solo si la empresa tiene algún terminal de pago registrado.
- El recorrido completo de un cobro con tarjeta está en la guía Cobrar con terminal POS.

Tecnico

Orden Servicio



Qué muestra esta pantalla

La recepción de un equipo en servicio técnico: con quién queda, qué equipo es, con que falla llega y en qué estado se recibe. La orden de servicio es el documento que respalda ese ingreso y el que después sigue el trabajo hasta la entrega.

El recorrido de un servicio técnico

La guía Servicio técnico explica este recorrido paso a paso, con los pasos de la orden y cómo se cierra.

1. El cliente trae un producto por **garantía**, **cambio**, **reparación** o **devolución de dinero**.
2. **Revisión en el mesón**: antes de ingresarlo se revisa el equipo y se decide si **procede** el ingreso (por ejemplo, si está en garantía o si el daño la anula). Si no procede, se le devuelve al cliente.
3. Si procede, se **ingresa la orden de servicio** (esta pantalla) y el equipo se envía al servicio técnico. Si el taller está en otra bodega, el **Envío de Mercadería** puede traer el detalle de la orden con **Asocia**.
4. **Revisión técnica** y **solución**: el avance se va registrando con el combo **Paso**.
5. El cierre: se le **entrega el equipo** al cliente, reparado o cambiado, o se le devuelve el dinero con una **nota de crédito** sobre su venta original.

Este recorrido es la forma recomendada de trabajar: el sistema no obliga a seguirlo. Las etapas las define cada empresa como **Pasos** (ver *Qué hace falta*); conviene crearlas calcadas de este

recorrido, por ejemplo *Revisión*, *Revisión técnica*, *Solución* y *Entregado*.

Cómo ingresar un equipo

1. Escriba el **rut** del cliente y salga del campo con Enter o Tab: se cargan sus datos. Con la lupa lo busca por nombre.
2. Revise la **Fecha** y la **Bodega** en que queda el equipo recibido.
3. Cargue el equipo en el detalle: el código del producto y su **Serie**. Con **Serie** puede pistolear directamente el número y el sistema identifica el producto. Se pueden recibir varios equipos en la misma orden.
4. Complete el bloque de la falla:
   - **Síntoma**: lo que el cliente reporta.
   - **Inspección Visual**: en que estado llega el equipo (golpes, rayas, partes sueltas).
   - **Accesorios**: que viene junto con el equipo (cargador, cables, estuche).
5. Agregue las **observaciones** que hagan falta y apriete **Acepta**. La orden se graba y se abre en el visor para imprimirla y entregarle la copia al cliente.

Garantía

El detalle muestra la **garantía** del producto y el **tiempo** transcurrido en meses desde su venta, para saber en el momento de recibirlo si la reparación entra o no en garantía.

La orden ya grabada

- Se imprime con los bloques de firma de **ingreso** y de **retiro** del equipo: el de ingreso lo firma el cliente al dejarlo y el de retiro al llevárselo.
- El combo **Paso** del visor es el avance del trabajo: al cambiarlo queda registrado en qué etapa está la orden.
- **Obs** agrega observaciones a la bitácora de la orden sin modificar el documento; quedan con el usuario y la fecha en que se escribieron.

Qué hace falta

- El **cliente** creado y el **producto** en el catálogo.
- La **bodega** donde queda el equipo recibido: lo normal es tener una bodega de tipo **RMA** para no mezclar equipos de clientes con la mercadería vendible. Los totales por tipo de bodega se ven en **Administración > Inventario Sucursal**.
- Las **etapas de trabajo** del combo **Paso** se crean en **Administración > Mantenedores > Documento > Paso Documento**. Sin pasos definidos no hay cómo registrar el avance.
- La **garantía** que muestra el detalle sale de la ficha del producto (meses de garantía y la garantía asociada a su marca, en **Administración > Productos > Garantías**).

Con qué se relaciona

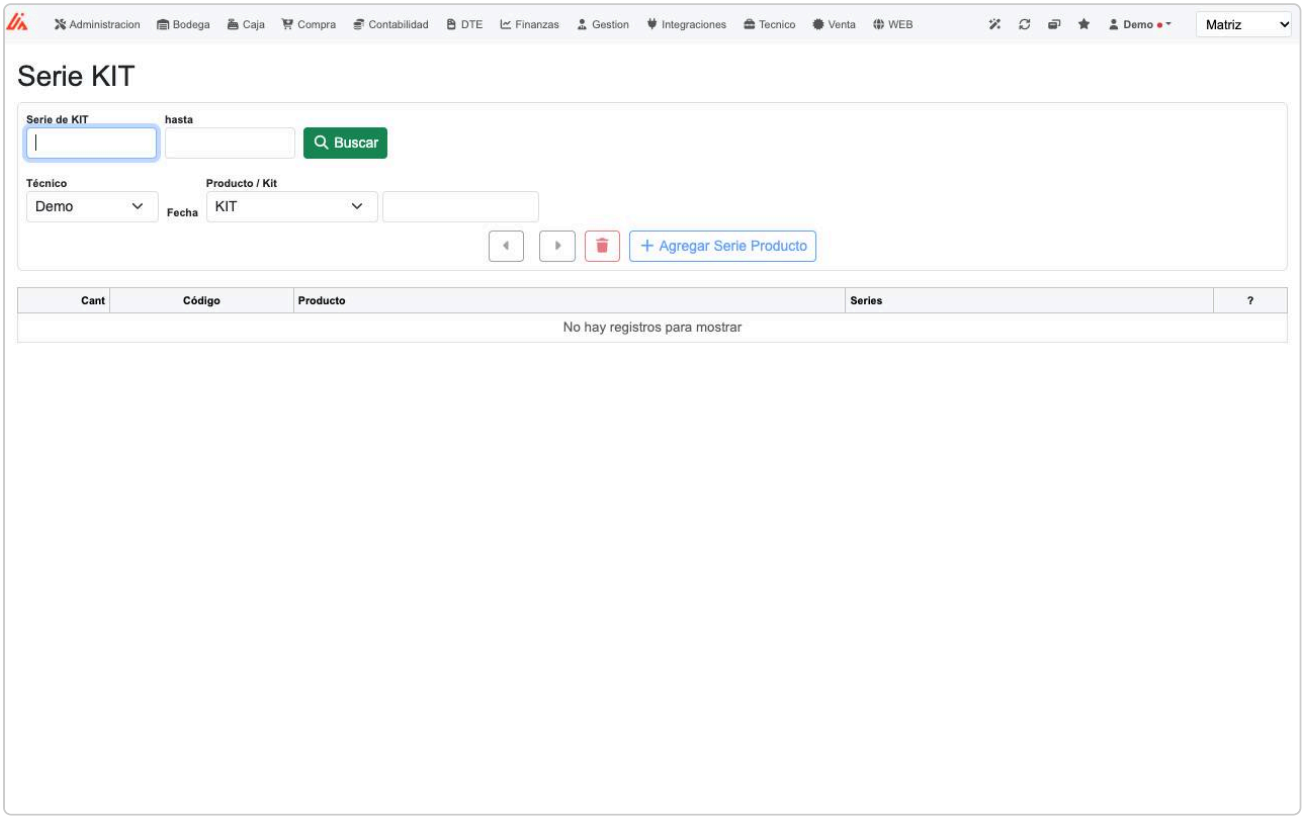
- **Bodega > Serie Consulta**: para confirmar que ese equipo se vendió aquí, cuándo y a quién, antes de aceptar la garantía.
- **Reporte Serie KIT**: si el equipo es un kit armado por serie, ahí se ve qué componentes exactos llevaba.
- **Venta**: el cobro de la reparación se emite después como documento de venta (boleta o factura), que puede traer el detalle de la orden con **Asocia**; la orden de servicio no cobra.

- **Nota de Crédito**: si la solución es devolver el dinero, se emite sobre la venta original del producto, no sobre la orden de servicio.

Tenga presente

- La inspección visual y los accesorios son lo único que respalda el estado en que se recibió el equipo. Anotarlos bien evita discusiones a la hora de entregarlo.
- La orden de servicio no tiene precios: lo que se cobre por la reparación se emite después como documento de venta.
- Sin la serie del equipo no hay como distinguirlo de otro igual cuando hay varios en el taller.

Serie KIT



Qué muestra esta pantalla

El armado técnico de kits por serie: registra qué unidades concretas (por su número de serie) componen cada kit. Cada kit lleva su propia serie, y a esa serie se le van agregando las series de los productos que lleva adentro.

Cómo usarla

1. Escriba la **Serie de KIT**, o el rango **hasta** si son varias correlativas, y apriete **Buscar**.
2. Si la serie todavía no existe, la pantalla pregunta si la quiere crear. Antes de aceptar, deje elegido:
   - el **Técnico** que arma;
   - en **Producto / Kit**, **KIT** y el código del producto kit, o bien un tipo de documento de venta y su folio, cuando se arma el equipo de un cliente a partir de lo que compró.

   Con un rango se crean de una vez todas las series que faltan entre la primera y la última.

3. Apriete **Agregar Serie Producto** e ingrese la serie de cada componente. Mientras al kit le falten componentes, la pantalla le vuelve a pedir la siguiente serie sola.
4. Con un rango, las flechas ◀ y ▶ pasan a la serie de kit anterior o siguiente; al centro se ve la serie en que está parado.

La tabla de abajo muestra, por producto, la cantidad, las series ya ingresadas y el botón 🗑 para borrarlas. El botón 🗑 junto a las flechas elimina la serie de kit completa, y sólo se puede si todavía no tiene componentes.

Qué valida la pantalla

- Que la serie del componente exista en el sistema y no esté ya dentro de este u otro kit.
- Que el producto sea parte del kit, o del documento de venta, y que no se ingresen más series que las que lleva.
- Una serie de kit que **ya se entregó** no se puede modificar ni borrar: la pantalla lo avisa en rojo.

Qué hace falta

- El **producto kit** creado y con su composición definida: si el código que indica no es un kit, la pantalla lo rechaza.
- El **técnico**: el combo ofrece los usuarios de la sucursal que tienen acceso a esta pantalla, así que si falta alguien es su perfil.
- Las **series** de los componentes registradas al recibirlos.

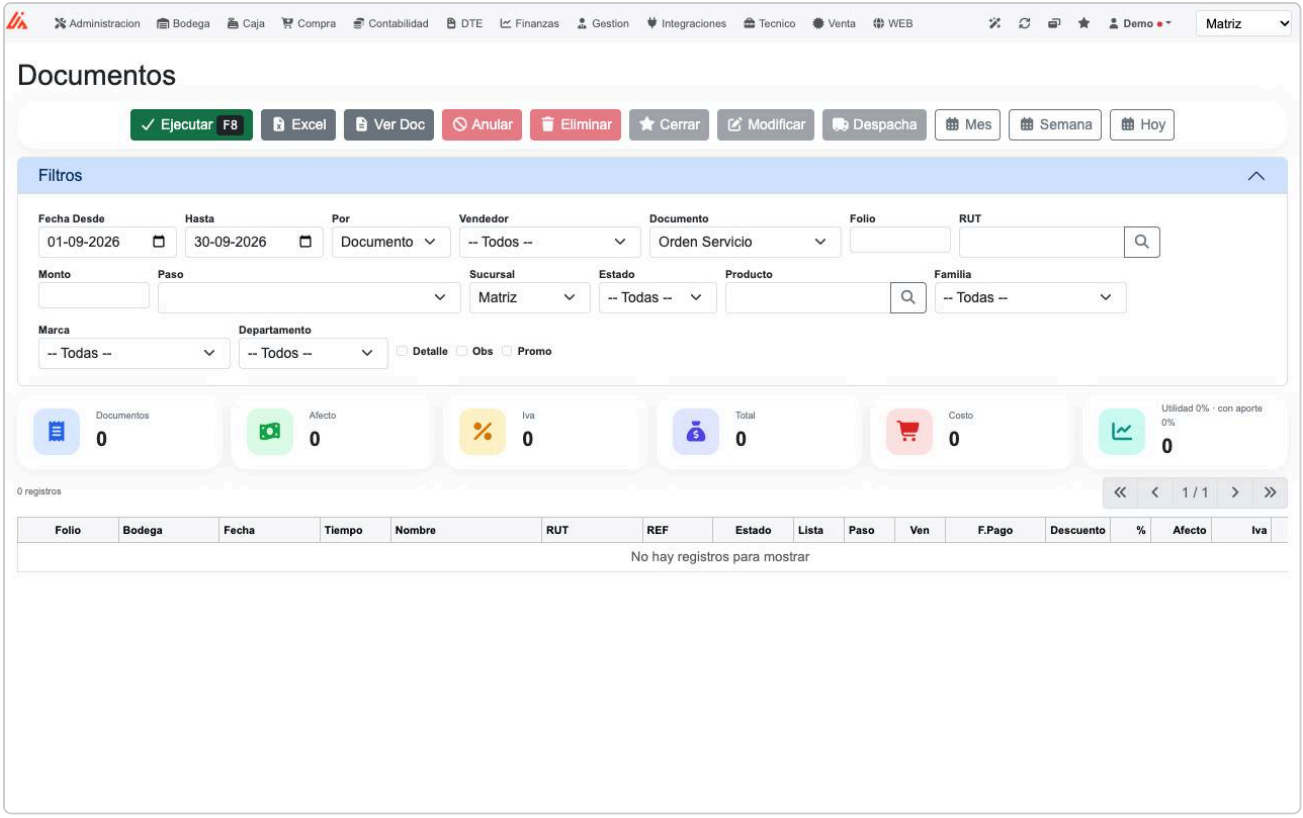
En qué se diferencia de Creación de Kits

Administración > Productos > Creación de Kits arma kits por **cantidad** y mueve stock. Esta pantalla registra qué **unidades concretas**, por su número de serie, quedaron dentro de cada kit: es lo que después responde una garantía.

Tenga presente

La serie es lo que después permite saber qué componentes lleva un equipo determinado: es la base de la garantía y del servicio técnico. Escanee, no transcriba.

Documentos



Qué muestra esta pantalla

Las Órdenes de Servicio y demás documentos de Servicio Técnico del período, con acceso a operar sobre ellos. Es donde se revisa qué equipos entraron, en qué paso va cada orden y cuáles siguen abiertas.

La guía Servicio técnico explica el recorrido completo de una orden, desde el mesón hasta que se cierra.

El combo **Documento** muestra sólo los tipos que su perfil le permite ver; la opción de todo el grupo los lista juntos.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez. **Por** dice qué fecha se mira: la del **Documento**, la de **Creación** o la de **Anulación**.
- **Paso** aparece cuando el tipo elegido trabaja por pasos, y permite marcar uno o varios para ver sólo las órdenes que están en esos pasos.
- **Estado**: **Válidas**, **Pendientes** (las que siguen abiertas), **Cerrados** o **Nulas**.
- **Folio** busca esa orden directo, sin importar las fechas ni la sucursal.
- El cliente se busca por su RUT o con la 🔍 por nombre, y **Producto** trae las órdenes que lo contienen (puede poner varios separados por coma).
- **Vendedor** es el usuario que hizo la orden: sin el permiso para ver todos los usuarios, sólo aparece usted. Lo mismo con **Sucursal**: sin el permiso correspondiente, sólo las suyas.
- **Detalle** muestra una fila por cada producto de la orden, y **Obs** agrega las observaciones del documento.

Acciones sobre la orden seleccionada

- Al hacer clic en una fila se muestran los documentos relacionados: de dónde viene y qué se generó a partir de ella.
- El botón del **Folio** o **Ver Doc** la abre, y **Modificar** corrige sus datos de encabezado.
- **Cerrar** da por terminada una orden que sigue abierta.
- **Anular** la deja sin efecto; si ya estaba nula, el mismo botón dice **Desanular** y la recupera. **Eliminar** la borra del sistema, y sólo se puede sobre una orden ya anulada.
- **Despacha** no aplica a estos documentos y queda siempre deshabilitado.

Cada botón se habilita según los permisos que su perfil tenga sobre ese tipo de documento.

Salidas

Ejecutar F8 trae el listado de a 15 filas por página, con los totales del período arriba (sin contar las nulas); **Excel** lo baja completo. Con el permiso para ver utilidad aparecen además el costo y la utilidad.

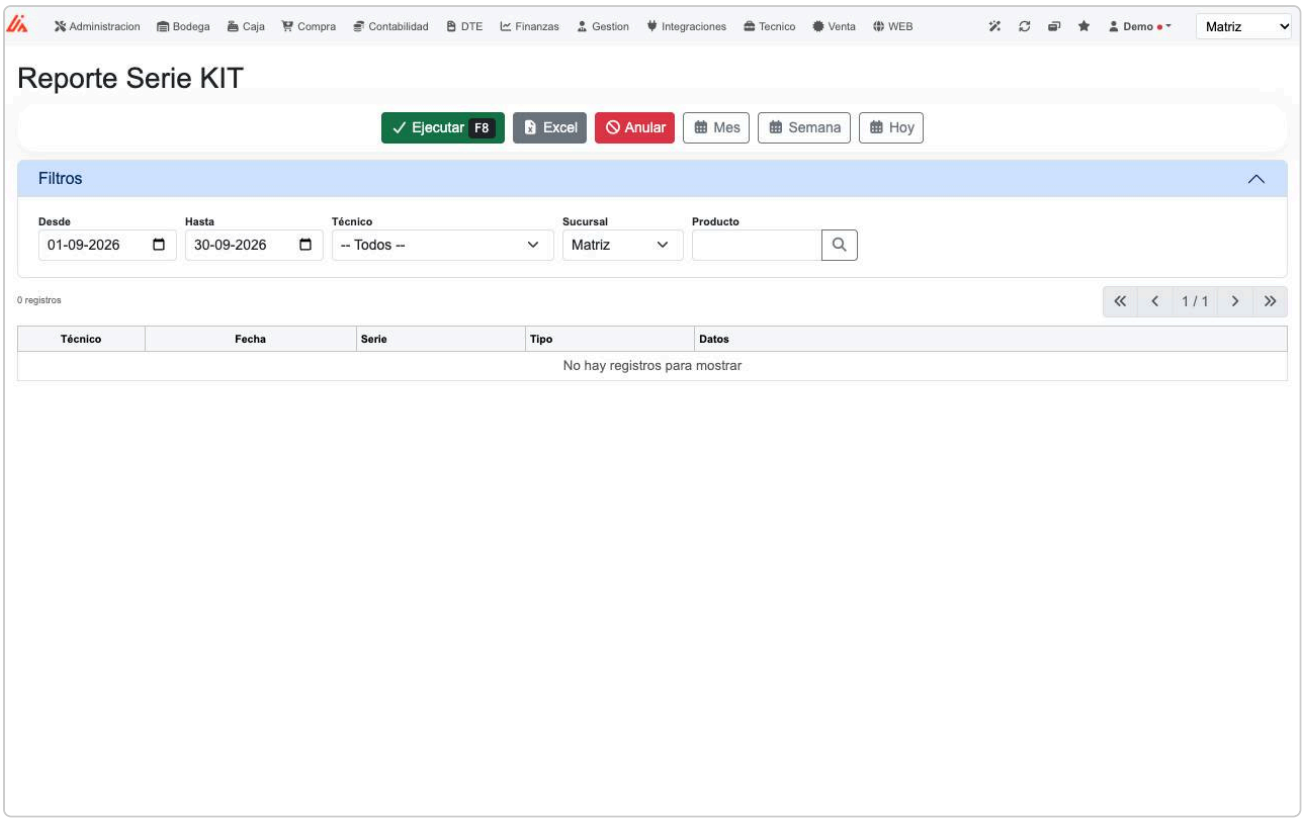
Tenga presente

El rango de fechas no puede pasar de 120 días, salvo que busque por folio, cliente o producto, o que tenga el permiso sin restricción de fecha.

Para eliminar una orden primero hay que anularla. No se puede eliminar si tiene una caja asociada o si generó otros documentos (hay que anular esos primero), y las de meses anteriores sólo las elimina quien tiene el permiso para eliminar el mes pasado.

Una orden pendiente que ya tiene un pago registrado en caja sólo la puede anular quien tenga el permiso **Anula c/CtaCte**; en ese caso el botón de la confirmación dice **Anular y generar Cuenta Corriente**.

Reporte Serie KIT



Qué muestra esta pantalla

Las series de kit registradas en **Serie KIT**: qué técnico armó cada una, cuándo, y a qué corresponde. En la columna **Tipo**, **Kit** es una serie armada sobre un producto kit (en **Datos** va el producto) y **Kit Cliente** una armada a partir de un documento de venta (en **Datos** van el documento, su folio y el cliente).

Cómo usarla

1. Acote con los filtros: **Desde** / **Hasta** (los botones **Hoy**, **Semana** y **Mes** los fijan de una vez), el **Técnico**, la **Sucursal** y el **Producto** kit (por su código). El botón 🔍 al lado del producto lo busca por nombre.
2. Apriete **Ejecutar** (F8). El resultado se muestra por páginas.
3. **Excel** baja a planilla todo lo que cumple el filtro, no sólo la página que está viendo.

Anular una serie de kit

Seleccione la línea y apriete **Anular**; el sistema pide confirmación. El botón está habilitado sólo si su perfil tiene el permiso de anular, y sólo deja anular las series de los últimos días que tenga configurados el sistema, salvo que su perfil tenga además el permiso sin restricción de fecha.

Igual que el basurero de **Serie KIT**, no deja anular una serie que ya se entregó ni una que tiene componentes cargados: para anular esta última, quite primero sus componentes en **Serie KIT**. Una serie anulada no se puede recuperar; si fue un error, vuelva a registrarla en **Serie KIT**.

Para qué sirve

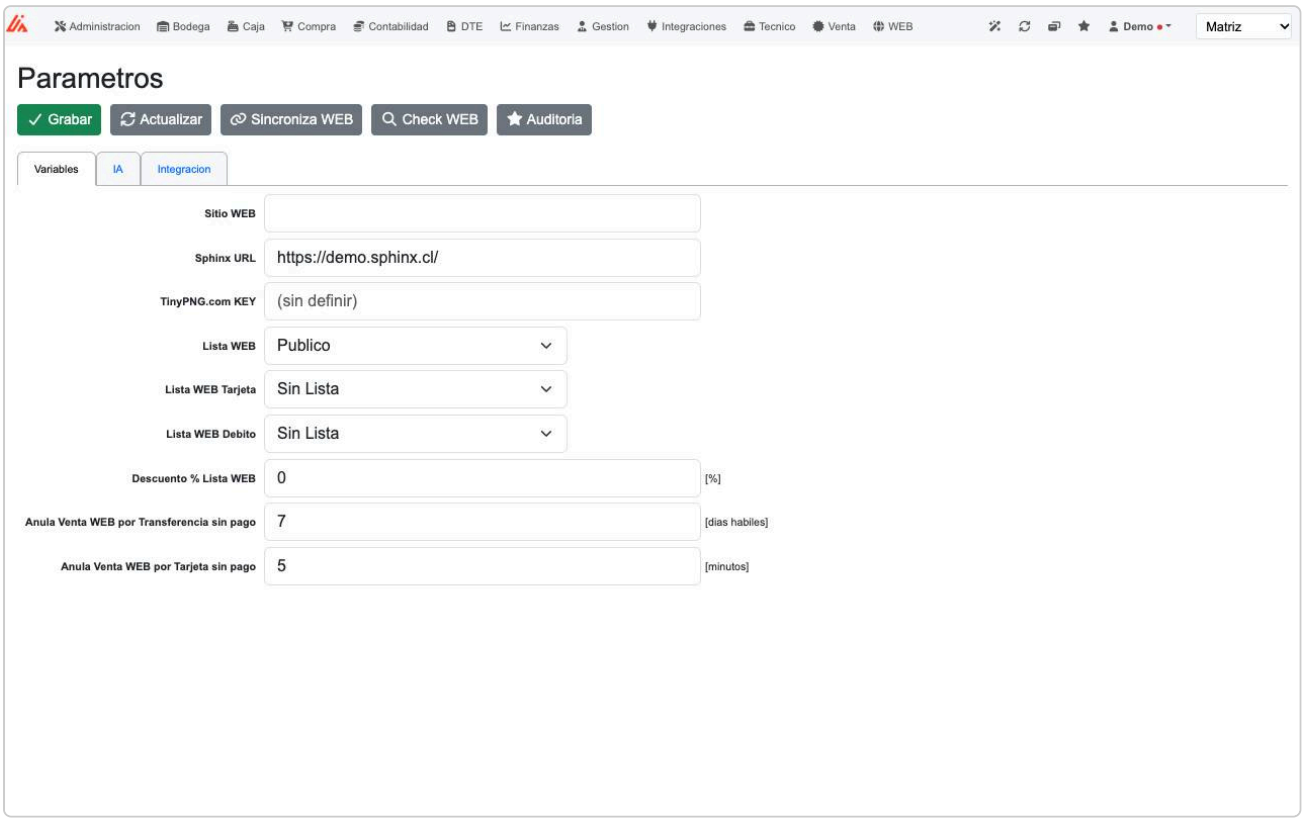
Para saber, ante una garantía o un reclamo, quién armó el equipo que se entregó y cuándo. Los componentes exactos de cada serie se ven buscándola en **Serie KIT**.

Con qué se relaciona

- **Serie KIT**: donde se registra el armado que este reporte muestra.
- **Bodega > Serie Consulta**: la trazabilidad de una unidad suelta, a quién se le vendió y en qué documento.
- **Orden Servicio**: el caso concreto en que se necesita saber qué llevaba el equipo.

WEB

Parametros



Qué muestra esta pantalla

La configuración de la tienda: con qué plataforma se integra, qué precios y qué productos se publican, cada cuánto se sincroniza y a qué correos llegan los avisos. Es de acá de donde dependen las demás pantallas del módulo.

La guía La tienda web cuenta el recorrido completo: qué producto aparece en la tienda, el contenido, cada cuánto se publica y qué precio ve el visitante.

Cómo usarla

- Los parámetros vienen agrupados por tema. Ajuste los valores y apriete **Grabar**.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado.
- **Sincroniza WEB** publica los cambios en el sitio sin esperar al proceso automático.
- **Check WEB** prueba la conexión con la plataforma usando las claves cargadas. Es lo primero que hay que apretar después de cambiar una clave o una URL.
- **Auditoría** muestra quién cambió qué.

Los grupos de parámetros

- **Variables**: la **URL del sitio**, y sobre todo la **Lista WEB** — la lista de precios con que se publica —, más las listas alternativas para tarjeta y débito, el **descuento web** y los plazos de anulación automática de las ventas web (más abajo).
- **Fotos**: las **imágenes de la ficha** del producto (más abajo).

- **Llaves**: Google Analytics, Tag Manager, el captcha —reCAPTCHA o Turnstile— y Meta Pixel.
- **IA**: el proveedor de inteligencia artificial y su clave, para la ayuda de redacción (ver más abajo).
- **Redes Sociales**: los enlaces que muestra el sitio.
- **Integración**: el corazón de la configuración (ver más abajo).
- **API**: títulos, las **direcciones** de correo de contacto, de ventas y de despacho, y las reglas de retiro en tienda y despacho. El **cuerpo** de esos correos y cuál se manda en cada evento están en **Administración > Correos**.
- Un grupo por **plataforma** de tienda (WooCommerce, JumpSeller, Shopify, Prestashop, ZenCart) con sus claves. Aparecen sólo las que estén contratadas.

Integración: lo que más importa

- **Tipo Integración**: con qué plataforma trabaja la tienda.
- **Sincronización**: cada cuánto corre el proceso automático (de 5 minutos a una hora, o *No* para dejarlo sólo manual).
- **Productos**, **Stock** y **Familias**: si el que manda es *Sphinx* o el sitio (*Externo*). Es lo que decide en qué dirección viaja cada dato.
- **Sólo Productos con STOCK**: si se publican todos o sólo los que superan cierta cantidad. En WooCommerce el stock se informa en cada sincronización: lo que se venda en el local o en otro canal entre dos pasadas sigue a la venta en el sitio hasta la siguiente. Con poco stock, **Sincroniza WEB** lo envía en el momento. Los productos A Pedido y los servicios se venden siempre, tengan o no stock.
- **Requiere Descripción** y **Requiere Fotos**: si un producto sin descripción o sin foto se publica o se omite.
- **Email para notificar problemas**: a dónde llegan los avisos cuando la sincronización falla. Déjelo cargado: es el único aviso de que la tienda dejó de actualizarse.

Las claves de WooCommerce

El grupo **WooCommerce** pide cuatro datos, en el orden en que aparecen. Los tres primeros se cargan una sola vez; el cuarto no se escribe: lo pone Sphinx.

1. URL Base. De qué tienda se trata: la dirección del sitio tal cual la escribe un cliente, con *https* — por ejemplo **https://www.mitienda.cl**. No le agregue */wp-json* ni nada más, que el camino de la API lo pone Sphinx.

2 y 3. Usuario y Contraseña de aplicación. Con qué se entra. Son las credenciales de **WordPress**, no las de WooCommerce, y la razón es que **Sphinx le habla a dos APIs del sitio con una sola credencial**:

- La de **WooCommerce**, que es casi todo: productos, stock, pedidos, categorías, atributos y el webhook.
- La de **WordPress**, para la **biblioteca de medios** — que es donde WooCommerce guarda las fotos de los productos, y donde Sphinx borra las que ya no van.

Una contraseña de aplicación sirve para las dos, porque entra como un usuario del sitio y WooCommerce respeta los permisos de ese usuario. Una **clave de API de WooCommerce** (el par *ck_* / *cs_*) sirve sólo para la primera: con ella todo funciona **salvo la limpieza de fotos**, y las que se saquen de un producto se quedan para siempre en la biblioteca de medios ocupando espacio. Si en su sitio están cargadas unas *ck_*/*cs_* que vienen funcionando, se pueden dejar — pero lo que conviene es esto:

1. Barra lateral > **Usuarios** > el usuario **administrador** con el que va a trabajar Sphinx (o *Perfil*, si es el suyo).
2. Baje hasta la sección **Contraseñas de aplicación**, escriba un nombre que después le sirva para reconocerla —por ejemplo *Sphinx*— y apriete **Añadir nueva contraseña de aplicación**.
3. WordPress muestra **una sola vez** una clave de 24 caracteres separada en grupos de cuatro. Cópiela en ese momento: después no hay dónde volver a verla y sólo queda revocarla y crear otra.
4. Acá, en **Usuario** va el nombre de usuario de WordPress —el del login, no el correo ni el nombre para mostrar— y en **Contraseña de aplicación** esa clave. Los grupos de cuatro se pueden pegar con o sin los espacios.

Dos condiciones: el sitio tiene que estar en **https** —WordPress no ofrece las contraseñas de aplicación en sitios sin certificado, y si no ve la sección ése suele ser el motivo— y el usuario tiene que ser **administrador**, o más adelante fallan las operaciones que ese usuario no tiene permitidas.

Grabe y apriete **Check**: si quedó bien le contesta con la versión de WooCommerce y la de WordPress que tiene el sitio. Si contesta que no está autorizado aunque la credencial sea correcta y recién creada, lo habitual es que el servidor del sitio esté descartando la cabecera *Authorization* — pasa con algunas configuraciones de Apache y con ciertos plugins de seguridad— y eso lo tiene que habilitar quien administra el hosting.

El **Usuario** se guarda como se ve, porque no es un secreto y saber con qué usuario se está entrando es justamente lo que hace falta. La **Contraseña** se guarda **cifrada** y no vuelve al navegador: al abrir la pantalla de nuevo el campo aparece vacío y con el final de la clave como pista. **Dejarlo vacío no la borra** — la deja como estaba —; sólo se pisa escribiendo una nueva.

4. Secreto del WebHook de Pedidos. Este **no se escribe**, y por eso se muestra de sólo lectura: lo pone Sphinx. En la primera sincronización da de alta en la tienda un webhook llamado **Sphinx Orden Updated** —el que avisa cada vez que un pedido cambia— y en ese mismo momento le fija el secreto y lo guarda acá. Para eso hace falta que **Sincronización** (grupo Integración) no esté en *No* y que las credenciales de arriba ya estén cargadas; hasta entonces el campo dice *(sin definir)*.

Sirve para que Sphinx sepa que el aviso viene de verdad de su tienda: cada pedido llega firmado con ese secreto, y si no coincide el aviso se rechaza y el pedido no entra por esa vía.

El botón **Regenerar** del lado lo cambia por uno nuevo — primero en la tienda y después acá, así que no queda ningún momento con los dos descalzados. Úselo si sospecha que se filtró, o si alguien lo editó a mano en el panel de WordPress y dejó de calzar. Y si el webhook todavía no existe en la tienda, el mismo botón **lo da de alta** con su secreto, sin esperar a la próxima sincronización: es la forma de dejar los pedidos entrando ahora mismo. Para eso necesita saber con qué dirección llega la tienda hasta este servidor, que es **Sphinx URL** del grupo **Variables**.

Marca. Cómo llega la marca de cada producto a la tienda. Siempre se publica como **marca nativa** de WooCommerce —la que tiene su propia página en la tienda, su filtro y la que lee Google—, junto con las **marcas adicionales** del producto. Esta opción dice qué se agrega además:

- **Solo Nativa**: nada más. Es la que conviene en una tienda nueva.
- **Attributo**: el atributo *Marca*, para temas o filtros que ya lo usan.
- **Etiqueta**: una etiqueta con el nombre de la marca.
- **Ambas**: el atributo y la etiqueta.

Las marcas y etiquetas que crea Sphinx llevan la descripción *Marca de Sphinx*, y son las únicas que saca de la tienda cuando la marca deja de existir acá: las que se hayan creado a mano en WooCommerce no se tocan. Las marcas nativas necesitan **WooCommerce 9.5** o posterior; en una tienda más antigua se publican sólo el atributo o la etiqueta.

Ojo al cambiar esta opción: cambia lo que se manda de cada producto, así que la pasada siguiente **actualiza todos los productos publicados** una vez. En un catálogo grande esa pasada puede tomar horas.

Las claves de Shopify

Sphinx se conecta a Shopify como una **app personalizada** de la tienda. Se crea en el administrador de Shopify, en **Configuración > Apps y canales de venta > Desarrollar apps**, y de ahí salen los datos del grupo **Shopify**:

- **Store Name**: la dirección de la tienda en Shopify, con la forma **https://mitienda.myshopify.com/** — la de *myshopify.com*, no el dominio propio.
- **API Key**: la *clave de API* de la app.
- **Access Token**: el *token de acceso de la API de Admin*, el que empieza con *shpat_*. Shopify lo muestra **una sola vez** al instalar la app: si se pierde, hay que generar uno nuevo.
- **WebHook Secret Key**: la *clave secreta de la API*, con la que Sphinx comprueba que los avisos de pedidos vienen de verdad de Shopify.

Los permisos de la app. En la **configuración de la API de Admin** de la app hay que marcar estos permisos. Si falta uno, la parte de la sincronización que lo usa falla y el resto sigue como si nada, así que conviene dejarlos todos desde el principio:

- **read_products** y **write_products**: publicar productos, sus variantes y fotos, y las colecciones que salen de las familias.
- **read_inventory** y **write_inventory**: subir el stock.
- **read_locations**: leer las ubicaciones de la tienda, que es donde se carga el stock de cada sucursal.
- **read_orders**: recibir los pedidos, sus pagos y el aviso de cada pedido nuevo o modificado.
- **read_content** y **write_content**: crear las **redirecciones** cuando varios productos sueltos se juntan en uno con variantes, para que las direcciones viejas lleven al producto nuevo y no den error. Ojo: el permiso de *navigation* no alcanza, Shopify pide éste.
- **read_publications** y **write_publications**: agregar cada producto a los **canales de venta**. Sin esto un producto nuevo queda activo pero no aparece en la tienda.

Los canales de venta. En Shopify un producto activo no se ve en la tienda si no está en el canal **Tienda online**, y con una app personalizada eso no viene solo. Sphinx lo agrega: cada producto que crea queda en los canales del parámetro **Canales de Venta**, y una vez al día revisa los productos activos que no estén en esos canales y los agrega. Vacío, el parámetro es sólo la tienda online; para sumar otros, escriba sus nombres separados por coma, tal como los muestra Shopify —por ejemplo *Online Store, Google & YouTube, Facebook & Instagram*—. Si un nombre no calza, el log de la sincronización dice cuáles hay. Ojo: un producto activo que se haya sacado a propósito de la tienda online vuelve a entrar en la revisión diaria.

El stock de otras empresas. Si en este mismo Sphinx conviven varias bases —otra empresa del grupo, con su propio inventario—, el parámetro **Stock de Otras Empresas** deja elegir cuáles se le suman al stock que se publica en Shopify. Se marcan en la lista (con Ctrl se marcan varias) y de

cada una se suma el stock de su **bodega WEB**, juntando los productos por **código**: el que no exista en la otra base, o no tenga stock allá, no suma nada. Si esta instalación tiene una sola base el parámetro no aparece, porque no hay nada que elegir.

Las variantes se juntan solas. Un grupo de **Productos > Variantes** se publica en Shopify como **un solo producto con sus tallas o colores**. Si el grupo se arma con productos que ya estaban publicados cada uno por su lado, la sincronización los junta sola: borra las fichas sueltas, crea el producto con variantes y deja cada dirección vieja redirigida al producto nuevo. No hace falta pedirlo ni usar apps como Groupify.

Dos casos no se juntan y siguen publicados sueltos: un grupo con **una sola variante**, y uno donde **dos variantes tienen la misma opción** (dos productos con talla M), que Shopify no acepta; corrija la opción y en la pasada siguiente se juntan. Y si a la app le falta **write_content** tampoco se juntan, porque las direcciones viejas quedarían sin redirección: se avisa una vez al día al **Email para notificar problemas**.

Ojo: **cambiar los permisos de una app ya instalada** obliga a volver a instalarla en Shopify, y eso puede generar un **Access Token** nuevo. Si pasa, cárguelo acá; con el anterior la sincronización deja de funcionar.

El captcha: reCAPTCHA o Turnstile

Es lo que impide que un robot mande cien formularios de contacto por minuto, o pruebe claves en el login. Protege el **contacto**, el **login**, el **registro**, la **recuperación de clave** y la **suscripción** del sitio. Si lo deja en blanco esos formularios funcionan igual, sin captcha.

Hay dos proveedores y se configura **uno**. Los dos son gratis para el volumen de una tienda y ninguno le pide nada al visitante: resuelven solos y sin mostrar nada en pantalla.

- **Cloudflare Turnstile** — se saca en **dash.cloudflare.com**, entrando con la cuenta de la empresa, en *Turnstile > Add widget*. Ahí se declara **el dominio del sitio** (myshop.cl) y entrega dos valores: la **Clave Sitio WEB** (*site key*) y la **Clave Secreta** (*secret key*). No hace falta tener el dominio en Cloudflare.
- **Google reCAPTCHA v3** — se saca en **google.com/recaptcha/admin**, entrando con la cuenta de la empresa, creando un sitio de tipo **v3**. También se declara el dominio y también entrega dos valores, la **Clave Sitio WEB** y la **Clave Secreta**.

Las dos claves de un proveedor van juntas: la del sitio la usa el navegador y la secreta la usa el servidor para comprobar que el visitante pasó. Con sólo la del sitio el captcha queda de adorno —nadie verifica nada—, así que **el sitio lo activa cuando está la secreta**.

Declare el dominio correcto. La clave sólo vale en los dominios que se le declararon al proveedor: si el sitio responde por *myshop.cl* y por *www.myshop.cl*, van los dos, o el formulario falla en uno de ellos.

Se pueden dejar cargadas las de los dos proveedores para poder cambiar sin volver a pedirlas. **Si están las dos, el sitio usa Turnstile**. Y mientras se prueba el sitio en un computador de desarrollo el captcha se apaga solo, porque ahí la clave nunca validaría.

Las claves secretas se guardan cifradas y **no se muestran**: al editarlas se ve sólo el final, y dejar el campo vacío significa «no la cambies».

IA: la ayuda de redacción

Con esto configurado aparece un botón **Mejorar redacción** en las pantallas donde se escribe texto que sale de la empresa: la respuesta a un contacto del sitio, las observaciones que se imprimen en los documentos, el formato del correo, el texto de las garantías y la descripción de los productos. Con el proveedor en **Sin ayuda**, o sin la clave cargada, el botón no aparece y todo lo demás sigue funcionando igual.

- **Proveedor**: con cuál de los tres se trabaja — **Gemini** (Google), **GPT** (OpenAI) o **Claude** (Anthropic) — o **Sin ayuda**, que apaga el botón sin borrar nada. Se usa uno solo, el que elija acá, y **la pantalla muestra la clave y el modelo de ése**: los de los otros quedan guardados, invisibles, para el día que se cambie de vuelta.
- **API Key**: la clave de acceso del proveedor elegido. Se saca en el sitio del proveedor, entrando con la cuenta de la empresa y creando una clave nueva — en **aistudio.google.com/apikey** para Gemini, en **platform.openai.com/api-keys** para GPT y en **console.anthropic.com** para Claude. Es una línea larga sin espacios. Cópiela en el momento y péguela acá, porque después los tres la muestran recortada. Lo guardado no se muestra nunca: se ve sólo el final, y dejar el campo vacío significa «no la cambies». El botón **Check** del lado la prueba de verdad contra el proveedor y le dice si quedó bien.
- **Modelo**: cuál de los modelos de ese proveedor se usa. Viene cargado uno razonable y no hay razón para cambiarlo salvo que el proveedor lo reemplace — en ese caso el Check le avisa que el modelo no existe y le **lista los que sí** tiene disponibles su clave, para que copie uno.
- **Nombres y dominios vetados**: tiendas y sitios de la competencia, separados por coma. La revisión automática de las fichas avisa cuando una descripción los nombra o enlaza. No depende del proveedor: funciona aunque no haya clave cargada.
- **Tope de gasto diario**: cuántos dólares por día se pueden gastar en las fichas que se le encargan a la IA desde **Ficha con IA**, la grilla de Productos o el Monitor de mayoristas. Al llegar al tope se deja de atender hasta el día siguiente, y lo encargado queda en espera, sin perderse. El gasto del día cuenta todo el uso de la IA, también el botón **Mejorar redacción**. Si se deja vacío, el tope es de 5 dólares.
- **Asistente: modelo**, **Asistente: tope diario** y **Asistente: tope por usuario** aparecen sólo en las empresas que tienen habilitado el Asistente. El asistente lleva sus propios topes, aparte del de arriba, para que una persona conversando no deje sin IA a las fichas: el diario es para toda la instalación (3 dólares si se deja vacío) y el otro para cada persona (medio dólar). Una pregunta cuesta del orden de un centavo y medio de dólar. El modelo vacío usa el mismo de arriba. El asistente solo funciona con Claude como proveedor.

Para **cambiar de proveedor** se elige el nuevo, se pega su clave y se graba: todo junto, en una pasada. La clave que pegó queda guardada como la del proveedor que eligió, no como la del que estaba, y al volver la pantalla ya muestra la del nuevo. Si sólo cambia el proveedor y no toca la clave, se graba igual y la pantalla le muestra en seguida qué tiene cargado para ése — si nunca le cargó ninguna, el campo aparece vacío y el botón no se ofrece hasta que la ponga.

Tenga presente que **el uso se le factura a esa cuenta** según lo que tenga contratado, y que el texto viaja al proveedor para ser corregido. Lo que escribió un cliente no se manda nunca: sólo lo que redacta su gente. Las claves son de la instalación —una sola cuenta para todas las empresas— y no se publican en el sitio.

La IA sólo funciona en producción. En una base de pruebas los botones no aparecen, el Check no llama al proveedor y los procesos no se ejecutan: una copia de pruebas usaría la misma cuenta y cada prueba se facturaría. Por la misma razón, al crear la base de pruebas se le borran las claves.

Las imágenes de la ficha del producto

Una imagen que se pega en la descripción de un producto queda guardada adentro del propio texto. Funciona, pero pesa: hay fichas de varios MB, y ese texto viaja entero cada vez que alguien la abre en la tienda. Dos opciones del grupo **Fotos** cambian eso.

- **Imágenes de la ficha en archivo**: la imagen pasa a guardarse como archivo —igual que las fotos del producto— y en la descripción queda sólo su dirección. Una ficha de 2,6 MB queda en 10 kB. Apagarlo la vuelve a meter adentro del texto, tal como estaba.
- **Bajar las imágenes de la ficha alojadas afuera**: lo mismo con las que están en el servidor de otro —la web del fabricante, por ejemplo—. Se traen al sistema, con lo que la ficha deja de depender de que ese sitio siga en pie. Apagarlo les devuelve su dirección original, porque queda guardada. Las que apuntan **al sitio de esta misma instalación** no se bajan: ya están publicadas ahí, y traerlas sería una tercera copia de lo mismo.

Las dos necesitan el *Fotos Link*, del mismo grupo. Ése es el sitio desde donde se sirven las imágenes hacia afuera. Sin él, sacar una imagen de la descripción la dejaría servida por este mismo servidor: adentro del sistema se vería bien, pero la ficha publicada en WooCommerce o en Shopify quedaría apuntando aquí **para siempre** —esas tiendas copian las fotos del catálogo a su propio servidor, pero no las de la descripción—, y cada visitante de ellas terminaría pidiéndole la imagen a este servidor. Por eso, mientras falte ese parámetro, las dos opciones se pueden dejar en Sí pero no separan nada, y lo que ya se hubiera separado vuelve solo adentro del texto.

El botón **Medir** dice cuántas fichas hay de cada tipo y cuánto pesan, antes y después, y avisa si falta el *Fotos Link*. Tarda, porque tiene que leer la descripción de todo el catálogo.

El cambio no es instantáneo: la ficha que se graba de ahí en adelante queda como diga la opción, y el catálogo que ya estaba lo va convirtiendo el proceso de la noche, por tandas. Las dos valen para **toda la instalación** y no para una empresa, porque la ficha de un producto es una sola.

Las imágenes quedan guardadas junto a las fotos del producto, en su mismo directorio. Cada ficha tiene las suyas: si la misma imagen está pegada en dos productos, se guarda una vez por cada uno.

Y algo que conviene tener presente: con esto prendido el respaldo de la base ya no alcanza para recuperar las fichas completas, porque las imágenes pasan a estar en el repositorio de archivos.

Anulación automática de ventas web

Toda venta que nace de la tienda queda con un plazo de vigencia. Si dentro de ese plazo no se registra el pago, el sistema la anula solo — con el motivo *Anulación automática por no registrar pago* — y el stock comprometido vuelve a quedar disponible. El plazo lo fijan estos dos parámetros del grupo **Variables**:

- **Anula Venta WEB por Transferencia sin pago**: cuántos **días hábiles** se espera el abono de una venta pagada por transferencia bancaria. No cuentan sábados, domingos ni feriados. Se escribe en días enteros: con decimales no sirve (1.5 se toma como 1).

- **Anula Venta WEB por Tarjeta sin pago**: cuántos **minutos** tiene el comprador para terminar un pago con tarjeta en el portal de pago. Pasado el plazo, la venta que quedó a medio pagar se anula.

Cuál de los dos aplica lo decide la **forma de pago** con que llega el pedido: si es una de las asociadas a un medio de pago en línea en los grupos **WebPay** o **MercadoPago** de esta misma pantalla, la venta cuenta como *Tarjeta* y el plazo corre en minutos; con cualquier otra forma de pago cuenta como *Transferencia* y el plazo corre en días.

La anulación corre en el proceso automático del sistema y sólo en instalaciones en producción. Una venta vencida que sí tiene un pago o un documento asociado no se toca: queda con la observación *FALLO ANULACIÓN AUTOMÁTICA* y llega un correo de aviso para revisarla a mano. Con **Envía correo de Anulación** (grupo Integración) en *Sí*, la anulación también se le avisa al cliente, al correo del pedido.

Lo que ya no está acá

Salieron de esta pantalla y viven en el menú **Integraciones**, cada uno en la suya: los **marketplaces** (Falabella, Paris, MercadoLibre), los **mayoristas** (Intcomex, Ingram, Tecnoglobal, Quintec, MobileSecurity), los **medios de pago** (WebPay, MercadoPago, Transferencia, Linkify y el POS GetNet), el **RRHH** (BUK, Talana) y el **despacho** (ShipIt). Son los mismos parámetros y los mismos valores: sólo cambiaron de lugar, porque no son del sitio.

Qué hace falta para que un producto salga publicado

Se tienen que cumplir **todas** estas condiciones a la vez:

1. El producto marcado como **Web** en su ficha (**Administración > Productos > Productos**).
2. El producto con **nombre**. En WooCommerce, una ficha con el nombre vacío no se publica.
3. El producto **en lista**, con precio en la **Lista WEB** configurada acá.
4. **Descripción** cargada, si *Requiere Descripción* está en Sí.
5. Al menos una **foto**, si *Requiere Fotos* está en Sí.
6. **Stock** sobre el mínimo, si se configuró *Sólo Productos con STOCK*.

Un producto que no cumple alguna simplemente no aparece en la tienda, sin mensaje de error. Para revisar qué falta en el catálogo completo está **Administración > Productos > Fichas sin terminar**.

Con qué se relaciona

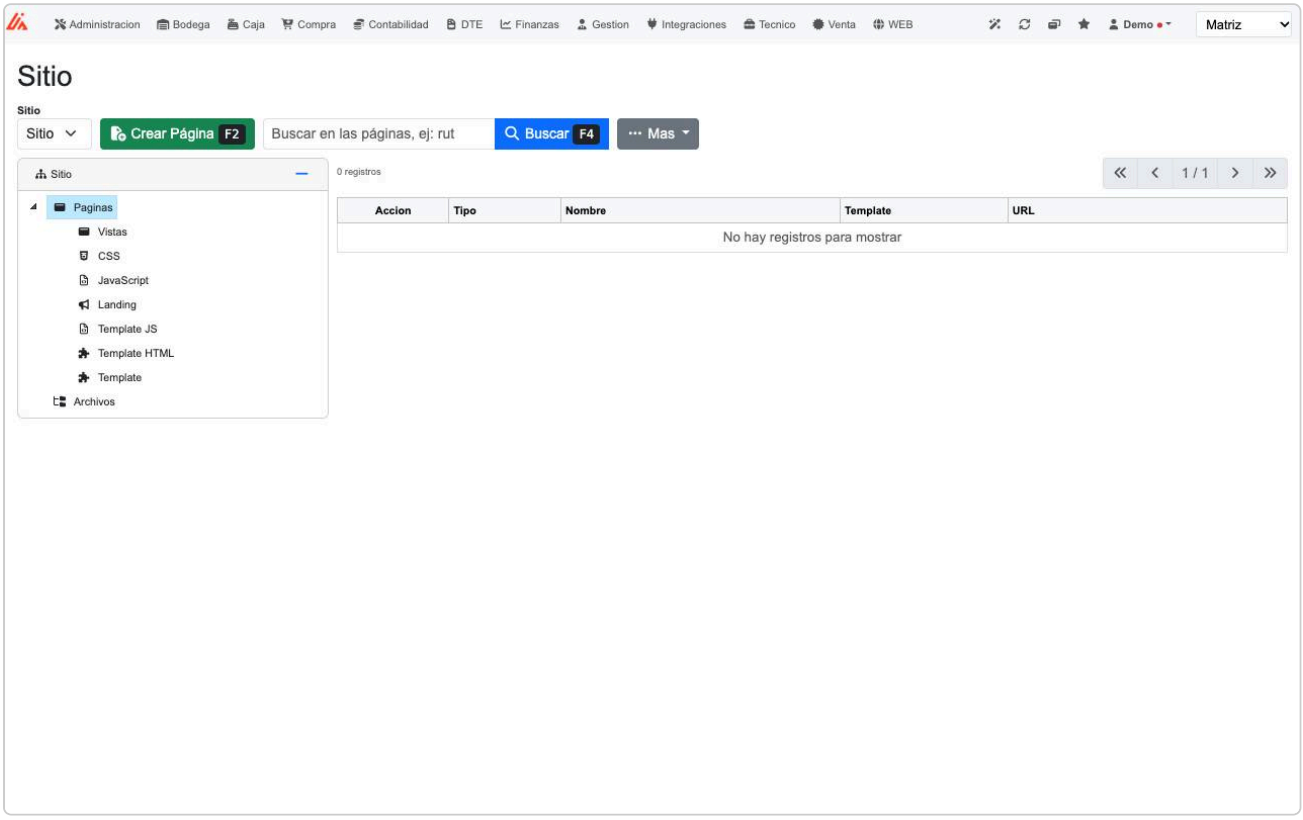
- **Productos**: la ficha (pestaña Web), las **fotos**, la **tabulación** —que son los filtros de la tienda— y las **familias**, que arman el menú del sitio.
- **Bodega > Pedidos Web**: los pedidos que llegan de la tienda y hay que preparar.
- **Web > Despacho Promociones**: las tarifas que se le cobran al cliente en el carro.
- **Contenido**, **Banners**, **Landing Pages**, **Destacados** e **Imbatibles**: el contenido del sitio, que también requiere sincronizar para verse.

Tenga presente

- Un parámetro mal puesto puede dejar la tienda sin vender. Después de cualquier cambio use **Check WEB** y pruebe una compra de punta a punta.
- Cambiar la **Lista WEB** cambia todos los precios publicados de una vez: revise antes qué precios tiene esa lista.

- Con **Sincronización** en *No*, nada se publica solo: cada cambio hay que sincronizarlo a mano.
- Si su sitio propio envía los pedidos por la API de Sphinx, el pago se asocia a la cuenta de **Administración > Mantenedores > Documento > Bancos/Tarjeta de la empresa** de tipo **Medios Pago** cuya **Glosa** sea igual a lo que el sitio manda en el campo *entidad* (sin importar mayúsculas). Si no hay ninguna igual, el pago se registra sin cuenta y no aparece en la conciliación de medios de pago.

Sitio



Qué muestra esta pantalla

El sitio web entero: las **páginas** (lo que antes era la pantalla Contenido) y los **archivos** publicados — documentos e imágenes que el sitio necesita servir (la antigua pantalla Archivos). A la izquierda está el árbol con las dos ramas y a la derecha lo que corresponda a la rama elegida.

La guía La tienda web explica dónde entra el contenido del sitio junto con los productos, los precios y los pedidos.

Las páginas

Bajo **Páginas** el árbol agrupa por tipo: Vista, CSS, JS, Landing, Template y Parcial. Al elegir un tipo, la grilla muestra sólo las páginas de ese tipo; al elegir la raíz, todas.

- **Sitio** y **Tipo** de página.
- **Nombre** y **URL** con que se accede.
- **Template**: la página base sobre la que se arma.
- **Acción**: qué hace la página cuando la lógica es dinámica.
- **JS** y **CSS** propios de esa página.

Los **correos** que el sistema le manda al cliente ya no están acá: son de Sphinx y no del sitio, así que se administran en **Administración > Correos**, junto con la elección de cuál se manda en cada evento.

- **Crear Página** crea una página y **Grabar** (en el editor) guarda los cambios.
- En **Más** están **Exportar** e **Importar** (el respaldo en JSON de las páginas del sitio) y **Auditoría**, el historial de cambios.

Buscar en las páginas

La caja **Buscar** (F4) contesta *quién usa esto*: dice en qué páginas aparece un texto, mirando el **nombre**, la **URL**, el **contenido**, el **CSS** y el **JS** de cada una. Es lo que hay que mirar antes de cambiar un dato que publica una Acción —buscar `rut` muestra las páginas que lo escriben—, una clase del CSS o una función del JS.

Busca en **todas** las páginas del sitio, no sólo en las del tipo en que esté parado el árbol: si dependiera de dónde quedó el cursor, no encontrar nada no querría decir nada. Por eso el resultado trae su propia columna **Tipo**, más **Dónde** —en qué parte de la página aparece— y **Aparece**, la línea con el texto resaltado. Los botones son los mismos del listado, así que desde el resultado se abre la página directamente.

No distingue mayúsculas de minúsculas. La **X** al lado del botón vuelve al listado.

Editar las páginas fuera de Sphinx

Cada página vive además como un **archivo en el servidor**, en `/opt/Sphinx/<base>/web/paginas/`, ordenado en carpetas por tipo (`vistas`, `templates`, `parciales`, `css`, `js`, `landing`). El archivo es la página tal cual, con sus datos —nombre, URL, template, acción— en un comentario al principio; se puede abrir con cualquier editor.

Eso permite trabajar el sitio con las herramientas de siempre (VSCode, git) y después traer el resultado. En **Más**:

- **Traer lo editado en el servidor** lee esos archivos y actualiza las páginas. Avisa qué cambió, qué llegó nuevo y qué páginas no tenían archivo. Un archivo **nuevo** crea una página; borrar un archivo **no** borra la página —se le vuelve a escribir—, así un checkout a otra rama o una copia a medias no dejan el sitio sin páginas. Para borrar una página está el botón de la grilla.
- **Rehacer el servidor desde Sphinx** es el camino contrario: descarta lo que haya en esos archivos y los escribe de nuevo con lo que está en Sphinx. Es la salida cuando lo de afuera quedó mal.

Grabar una página en esta pantalla actualiza su archivo sola, así que las dos formas de trabajar conviven.

El historial de una página

Cada vez que se graba una página queda guardada una **versión**, con quién la cambió y cuándo. El botón **Historial** del editor las lista: se puede **ver** el contenido que tenía en cualquiera de ellas y **volver** a la que se quiera.

Volver a una versión cambia sólo el **contenido**: el nombre, la URL, el Template y la Acción quedan como están, porque son los datos con que la página se publica y cambiarlos de vuelta sin querer

rompería los enlaces. Lo que hay antes de volver también queda guardado, así que siempre se puede deshacer.

El historial incluye lo que se editó fuera de Sphinx, y se conserva aunque a la página se le cambie el nombre. Nada de esto se ve en el sitio hasta publicarlo.

Los archivos

- Haga clic en una carpeta bajo **Archivos** para ver lo que tiene adentro. También puede entrar con doble clic sobre la carpeta en el listado, o volver atrás con la ruta que aparece arriba del listado.
- El listado se ve como **calugas** (con la miniatura de cada imagen) o como **detalle** (con tipo, tamaño y fecha); se cambia con los dos botones de la derecha de la barra.
- **Nueva Carpeta** crea una carpeta dentro de la carpeta actual y **Subir** agrega archivos a esa misma carpeta.
- Al elegir un archivo se habilitan **Ver** (lo abre en una pestaña nueva), **Bajar** (lo guarda en su computador) y **Borrar**.
- En **Más** está **Re-explorar el servidor**, que vuelve a leer el disco y rehace el listado del sitio, por si los archivos se movieron por fuera.

Nada se ve hasta publicar

Lo que se graba o se sube acá queda en Sphinx; el sitio lo toma cuando corre la sincronización. **Publicar el sitio** (en **Más**) la adelanta, y la frecuencia del proceso automático se configura en **Web > Parámetros > Integración > Sincronización**. Si esa opción está en *No*, hay que publicar siempre a mano.

Con qué se relaciona

- **Correos** (en Administración): el cuerpo de los correos que se le mandan al cliente.
- **Landing Pages**: las páginas de campaña, que se arman aparte.
- **Banners**: los enlaces de los banners tienen que apuntar a páginas que existan acá.

Tenga presente

Cambiar la **URL** de una página publicada rompe los enlaces que ya existen y lo indexado en buscadores. Lo que suba a los archivos queda accesible públicamente: no cargue documentos internos. Una carpeta sólo se puede borrar cuando está vacía. Los cambios no se ven en el sitio hasta publicarlo.

Editar pagina

Qué muestra esta pantalla

El editor de una página del sitio: arriba sus datos —sitio, tipo, nombre, URL, template, acción, JS y CSS— y abajo el HTML de la página en un editor de código con colores y numeración de líneas. `CTRL`+`F` (`CMD`+`F` en Mac) abre el buscador dentro del código, que también responde a `ALT`+`F`.

El editor revisa el HTML mientras usted escribe: subraya el problema y lo marca en el margen izquierdo, con la explicación al pasar el mouse por encima. En una etiqueta autocerrada aparece además el botón **Cerrar**, que la arregla en el acto. También completa los atributos `data-component-*` al escribir `data-` dentro de una etiqueta.

Cómo usarla

- Modifique el contenido y apriete **Grabar**. Para que se vea en el sitio hay que sincronizar desde la pantalla de contenidos.
- **JS** y **CSS** son el script y la hoja de estilo propios de esta página, que el sitio agrega después de los comunes a todo el sitio: sirven para lo que sólo esa página necesita, como el carrusel de fotos de la ficha del producto o el estilo del checkout. Se eligen entre los `.js` y los `.css` que hay en **Archivos** (la pestaña de la pantalla Sitio), en cualquier carpeta; si el archivo que busca no aparece, súbalo ahí o sincronice la carpeta. Un valor que la página ya tenía y que no está en Archivos aparece marcado, y se puede dejar tal cual.
- En una página de **Vista** que tenga URL, **Ver en el Sitio** la abre en otra pestaña. Ojo que ahí ve **lo publicado**, no lo que tiene en el editor: una vista la arma el sitio con su Template, su CSS y los datos de su Acción, así que para verla con sus cambios hay que grabar y sincronizar primero. Los correos, que sí se pueden ver antes de grabar porque los rinde Sphinx, se editan en **Administración > Correos**.
- El HTML tiene que quedar bien formado: toda etiqueta que se abre se cierra y los atributos van entre comillas. Al grabar se revisa, y si algo no cierra sale el aviso con la línea.
- **La barra del autocierre sólo vale en las etiquetas sin contenido** —`<br />`, `<hr />`, `<img ... />`, `<input ... />`, `<meta>`, `<link>`—. En cualquier otra el navegador ignora la barra: `<div ... />` lo lee como un `<div>` *abierto* que se traga todo lo que viene después, y la página sale cortada. Escríbalas siempre con su cierre: `<div data-component-inplace="PAGINA"></div>`. Al grabar se corrigen solas y sale el aviso de cuántas se cerraron.
- **Template** y **Acción** sólo se pueden poner en páginas de tipo Vista, y las que no se publican con una dirección propia —un Parcial, por ejemplo— no llevan **URL**.

Datos dinámicos: los atributos data-component

Una página no se publica tal cual: antes de mostrarla, el sitio le mete los datos reales —los productos, las categorías, el carro—. Eso se escribe con atributos `data-component-*` dentro del HTML, que indican de dónde sacar cada dato. El valor del atributo es la ruta al dato, con puntos (`PRODUCTOS.productos.count`).

Atributo	Qué hace
`data-component-bind`	Pone el valor como texto dentro del elemento. `<span data-component-bind="DOC.cliente.nombre"></span>`
`data-component-attr-x`	Llena el atributo *x* con el valor: sirve para `href`, `src`, `value`, `style`, etc. `<a data-component-attr-href="SEGUIMIENTO_URL">Seguir mi pedido</a>`
`data-component-showif`	Deja el elemento si la condición se cumple, y si no lo borra completo. Acepta un campo Sí/No (`TRANSFERENCIA_SHOW`), el mismo negado con `!` adelante, una comparación (`DOC.total > 100000`, `DOC.tipo == 'Boleta'`) o `empty(...)` / `!empty(...)` para preguntar si un campo viene vacío.
`data-component-repeat`	Repite lo que hay dentro del elemento, una vez por cada ítem de la lista. Va en el **contenedor** —el `<tbody>`, no el `<tr>`—, y adentro los campos del ítem se nombran solos, sin la ruta de la lista.
`data-component-repeat-in`	Lo mismo, pero el contenedor desaparece y en su lugar quedan sólo las copias. Úselo cuando no quiere una etiqueta extra envolviendo el resultado.
`data-component-inplace`	Reemplaza el elemento por el valor **interpretado como HTML** (si el valor trae etiquetas, se aplican). Es para textos de confianza, como un membrete armado por el sistema; para lo que escribe una persona use `bind`, que siempre sale como texto.

Un ejemplo del detalle de un documento, con la lista de productos y una línea que sólo aparece si hay despacho cobrado:

```
<tbody data-component-repeat="DOC.detalle">
  <tr>
    <td data-component-bind="descripcion"></td>
    <td data-component-bind="cantidad"></td>
    <td data-component-bind="total"></td>
  </tr>
</tbody>
<p data-component-showif="DESPACHO_SHOW">Incluye despacho</p>
```

`count(...)` cuenta los ítems de una lista, y vale en cualquier parte donde se nombre un dato —un `bind`, un `attr` o la comparación de un `showif`—. Es lo que se usa para dibujar algo sólo si la lista trae algo: `data-component-showif="count(familias)>0"`. Sobre algo que no es una lista da 1, y sobre un dato que no viene, 0.

Los números y las fechas salen **crudos**: `DOC.total` entrega *459990* y `DOC.fecha` entrega *2026-07-12*, que es lo que sirve para armar un enlace o un `value`. Para que se vean como los lee una persona —*459.990*, *12 Julio 2026*, y el RUT con su dígito verificador— envuelva la ruta en `fmt(...)`: `<td data-component-bind="fmt(DOC.total)"></td>`. **Toda cifra o fecha que vea el cliente va con `fmt(...)`**. También existe `raw(...)`, que es el modo crudo dicho en voz alta, para dejar constancia donde importa (un folio, un identificador).

`rut(...)` **escribe un RUT con su dígito verificador**: `rut(CARRO.cliente.rut)` sobre *12608204* entrega *12608204-5*. Da lo mismo si lo que hay guardado es el número o el RUT entero —con puntos o sin ellos—: el que ya trae dígito sale igual, así que se puede envolver sin averiguar antes cuál de los dos le tocó.

Sugerencias mientras se escribe en el buscador

La caja de búsqueda puede ofrecer productos, categorías y marcas mientras el visitante escribe, sin salir de la página. **Viene apagada** y se prende agregándole un atributo a la caja que ya tiene su Template:

```
<input type="text" name="texto" sugerencia="true">
```

Es opt-in porque la lista se dibuja *encima* de la maqueta: en un diseño donde el buscador vive dentro de un contenedor recortado, o pegado al borde de la pantalla, conviene mirar cómo queda antes de dejarla puesta. Para apagarla otra vez basta poner `sugerencia="false"`, sin borrar nada.

No hay que agregar ningún `div` ni ningún estilo: la lista se crea sola debajo de la caja y usa las clases `spx-sugerencia*`, que el CSS del sitio puede redefinir para darle los colores de la tienda. Lo que sugiere sale del mismo buscador que responde al apretar Enter —con los mismos sinónimos—, así que lo que aparece arriba en la lista es lo que aparece arriba en los resultados.

Qué datos hay disponibles

Una página recibe dos juegos de datos: los **generales**, que llegan a todas, y los de su **Acción**, que dependen de qué página es. Los generales los usa sobre todo el **Template** —el menú, el pie, la barra del carro—, así que están disponibles aunque la vista no los nombre.

Generales: llegan a toda página

- **TITLE**: el título del sitio, el de **Web > Parámetros**.
- **FAMILIAS**: el árbol de categorías, para el menú. Cada una con `familia`, `link` y `familias` (las hijas), y `destacado`: el producto que se eligió para esa categoría en **Web > Destacados Familia**, con los mismos datos que una tarjeta de producto (`nombre`, `url`, `foto`, `precio_fmt`…). Una subcategoría trae el que se eligió para ella bajo esa categoría madre. Si no tiene destacado, o su producto no se publica, no viene, así que se pregunta antes de dibujarlo:

  ```
  <div data-component-showif="!empty(destacado)">
    <a data-component-attr-href="destacado.url">
      <img data-component-attr-src="destacado.foto" data-component-attr-
  alt="destacado.nombre"/>
      <span data-component-bind="destacado.nombre"></span>
      <b>$<span data-component-bind="destacado.precio_fmt"></span></b>
    </a>
  </div>
  ```

- **TIENDAS**: las sucursales que se muestran en el sitio.

- **CARRO**: lo que el visitante lleva en el carro, con los importes **ya formateados** —*459.990*— porque se escriben tal cual. Cada línea trae además `cantidad_combo`, que es el `<select>` para cambiar la cantidad.
  Para mostrar los **dos totales** a la vez —el de transferencia y el de tarjeta— cada línea trae `precio_tarjeta` (y su `precio_tarjeta_fmt`) y el carro entero, `total_tarjeta`. Es **lo que se cobraría** pagando con tarjeta, se haya elegido esa forma de pago o no: el producto que no tiene precio tarjeta cargado entra con el normal, igual que en el recargo, así que los dos totales cierran contra lo que el cliente va a pagar. El `recargo` sigue siendo la diferencia de la forma de pago que está elegida, y llega en cero hasta que se elige una.

- **AVISOS**: los avisos de la barra superior, con **AVISOS_SHOW** para no dejarla vacía cuando no hay ninguno.
- **CONECTADO**: si el visitante inició sesión, y **LOGIN** con sus datos cuando así es: `LOGIN.nombre`, `LOGIN.rutFull`, `LOGIN.email`, `LOGIN.fono`, `LOGIN.giro`, `LOGIN.tipo` y sus dos direcciones, `LOGIN.facturacion` y `LOGIN.despacho`. Es con lo que vienen prellenados el checkout y mi cuenta. Si no inició sesión, **LOGIN no llega**, así que conviene envolver esos campos en un `showif="CONECTADO"`.
  Trae además `LOGIN.favoritos`, la lista de deseos, con **el producto entero** en cada fila: `url`, `foto` y `fotoMini`, `nombre`, `codigo` (el SKU) y los precios con su formato (`precio_fmt`, `precio_tarjeta_fmt`...) — los mismos campos de una tarjeta de listado. Está en **todas** las páginas y no cuesta una consulta, porque sale de la sesión: el panel del encabezado se dibuja entero sin pedirle nada al servidor, igual que el carro. Llega **vacía y no ausente** cuando no hay ninguno, y solo trae los que hoy se publican: un favorito cuyo producto se despublicó sigue guardado, pero de una ficha que no existe no hay nada que dibujar.

  Desde el JavaScript de la tienda no hace falta pedir nada: el objeto `WebFavorito` ya viene con la lista puesta. `WebFavorito.tiene(id)` dice si ese producto está marcado —para pintar el corazón de una tarjeta—, `cuantos()` da el número del globito, y `marca(id)`, `quita(id)` y `cambia(id)` lo mueven. Pinta solo dos cosas si existen en la página: `#favoritoCuenta` y cualquier elemento con `data-favorito="<id>"`, al que le pone la clase `activo`. Lo demás se hace en `sphinxActionFavorito(ids, data)`, que se declara en el JS de la tienda y se llama después de cada cambio. Los productos para dibujar el panel están en `WebFavorito.productos`, ya cargados; `WebFavorito.lista(fn)` solo hace falta para **refrescar** —otra pestaña, una sesión vieja—, y es lo único que consulta al servidor.

- **TRANSFERENCIA**: los datos bancarios para pagar por transferencia (`TRANSFERENCIA.TX_BANCO`, `TX_NUMERO`...), que salen de los parámetros `TX_`.
- **BANNER**: los banners del grupo 1, el de la barra lateral. Traen lo mismo que los de la portada.
- **BANNER_*n***: los banners de cada grupo de **Web > Banner**, en cualquier página —el número es el id del grupo—, con **BANNER_*n*_SHOW** en *falso* cuando el grupo no tiene ninguno vigente. Es la forma de que una vista muestre una imagen que se administra desde el ERP en vez de dejar su dirección escrita en el contenido: se crea un grupo, se le cargan los banners y la vista los dibuja con `data-component-repeat="BANNER_7"`. Traen lo mismo que los de la portada.
- **LOGOHEADER** y **LOGOHEADER_MOBILE**: el logo del encabezado cuando se cargó uno en **Web**, para cambiarlo por temporada sin tocar la plantilla. Vienen vacíos si no hay.
- **FORM**: lo que venga en la URL, por su nombre (`FORM.texto`), para repetirlo en un formulario.

- **PARAM**: los parámetros de **Web > Parámetros**, cada uno por su nombre —`PARAM.SPHINX_FACEBOOK`, `PARAM.SPHINX_TIKTOK`—. De aquí salen los enlaces del pie, las redes sociales y los avisos.
  No están todos: el que se llame CLAVE, SECRET, TOKEN, KEY, PASS o PRIV no viaja al navegador. Si un parámetro suyo no aparece en la página, fíjese primero si su nombre tiene una de esas palabras.

- **DYNAMIC_CSS**, **DYNAMIC_SCRIPT**, **META_PIXEL**: los `<link>` y `<script>` que la página agrega —ahí van también Google Analytics, el Tag Manager, el captcha y el pixel de Meta, según lo que tenga configurado—. Van con `data-component-inplace` en el Template.
- **JSON**: el bloque que el JS del sitio lee del `<input id="ObjectoJSON">`. Es el **otro** camino por el que la página recibe datos: lo de arriba lo escribe el servidor al armar el HTML, y esto viaja como texto y lo lee el navegador.
  Ahí van el carro (crudo, sin formatear, porque el JS calcula con él), los datos de transferencia, las plantillas de tipo *Template JS*, el nombre de la Acción y la dirección de la página. Una Acción puede agregar lo suyo —el pedido, el producto—. **En la plantilla no se nombra**: basta con dejar ese input, que el Template ya trae.

  También va `DESTACADOS_FAMILIA`: el producto destacado de cada categoría del menú (**Web > Destacados Familia**), indexado por el `link` de la categoría, para el script que dibuja la tarjeta al pasar el mouse por el menú:
  `getObjectoJSON().DESTACADOS_FAMILIA[a.getAttribute('href')]`. Trae `nombre`, `url`, `foto`, `marca`, `descuento`, `precio_fmt` y `precio_normal_fmt`, entre otros, con los mismos nombres que el resultado de la búsqueda de productos. La categoría sin destacado no aparece.

- **UBICACION**: la ruta de navegación (el *breadcrumb*), que es **una lista** y se recorre con `repeat`. El primer escalón es siempre Home y el último es dónde está parado el visitante. Cada uno trae `nombre`, `link`, `active` (viene con contenido sólo en el último, que no lleva a ninguna parte) y `first`/`last`.
  Va junto con **UBICACION_SHOW**, que dice si hay ruta que mostrar: es lo que se pone en el `showif` del bloque entero. La portada no lleva ruta, así que ahí viene en *falso*.

  Si la página no arma la suya, la ruta es **el nombre de la página** —el campo Página de esta misma pantalla—, así que basta con nombrarla bien.

- **META**: lo que va en la cabecera —`TITLE`, `URL`, `DESCRIPCION`, `IMAGE`—, que es lo que usan Google y lo que se ve al compartir el enlace. El `TITLE` sale del último escalón de la ruta; la página que trae los suyos —la ficha de producto— los reemplaza.

Por Acción: lo propio de cada página

La **Acción** de la página es la que le trae sus datos. Las que ya están disponibles:

- **PageGenerica** — la página que no trae nada propio: su HTML y los datos que recibe toda página, y nada más. Es la que corresponde a una página de puro contenido —quiénes somos, despachos, términos—, y es también lo que hace una página con la **Acción** en blanco: dejar el campo vacío y escribir `PageGenerica` son lo mismo.

- **PageHome** — la portada. No tiene contenido propio: lo que muestra son las vitrinas que se arman en **Web**. Trae:
  - **Destacados**: los carruseles de productos, uno por cada tipo de destacado. Cada uno con `tipo` (su nombre), `modo`, `data` (sus productos) y dos que sirven para dibujarlo: `show`, que viene en *falso* cuando el carrusel tiene menos de cinco productos y no vale la pena mostrarlo, y `first`, que marca el primero que sí se ve.
    Un tipo de destacado con modo **V** se llena solo con **los diez más vendidos**, en el orden del ranking —el primero es el que más se vende—; los demás modos calculados (O, N, L) se muestran en un orden distinto en cada visita.
  - **Imbatibles**: las imágenes con enlace de **Web > Imbatibles**.
  - **HOME_BANNER**: los banners del grupo 2, y **HOME_BANNER_*n*** los de cada grupo —el número es el id del grupo en **Web > Banner**, así que `HOME_BANNER_1` son los del grupo 1—.
  - Los imbatibles y los banners traen lo mismo: `path_imagen` y `path_imagen_mobile` (la del celular cae en la de escritorio cuando no se cargó), `link`, `link_target`, `nombre` y `precio`. Más `active` e `id`, que son para el carrusel, y `link_producto`, que viene en *falso* cuando el enlace no lleva a ninguna parte —porque no se le puso, o porque el producto al que apuntaba se dejó de publicar—.

La portada **no lleva ruta de navegación**: es donde empieza todo.

- **PageBuscar**, **PageNuevos**, **PageOfertas**, **PageLiquidacion**, **PagePreventa**, **PageMasVendidos** — las páginas de listado. Traen:
  - **Los productos con variantes ocupan una sola tarjeta.** Si una polera está en cinco tallas, el listado muestra una y no cinco: la que se puede comprar y cuesta menos. Cada tarjeta trae `variante_show` (si el producto tiene hermanas), `variantes_count` (cuántas) y `etiqueta1` (cómo se llama el eje), para poder decir «5 tallas». El filtro se aplica antes de juntarlas, así que pedir una talla deja en la tarjeta la que se pidió, y los contadores de los filtros hablan de artículos y no de tallas.
  - **PRODUCTOS**: el listado con `items` (cada producto), `titulo`, `filtro`, `precio` (`min` y `max`), `productos` (el `ini`, `fin` y `count` de la página), `orden`, `registros` y `paginacion` con su `paginacion_show`.
    El `precio` son las cotas **del catálogo consultado** y no del resultado ya filtrado, así que sirven para dibujar un deslizador de precio sin pedir nada más ni inventar los extremos. Para filtrar por un rango cualquiera se le mandan al servicio `filtro_precio_min` y `filtro_precio_max`, los dos opcionales: mandar uno solo acota por ese lado. Es distinto de `filtro_precio`, que son los tramos fijos que trae la ficha de la familia; si van los dos, el producto tiene que cumplir los dos.
  - Cada producto del listado trae `despachoGratis`, que viene en *verdadero* cuando le corresponde una promoción de despacho gratis. Es para dibujar una etiqueta en la tarjeta, al lado de las que ya se muestran: `<span data-component-showif="despachoGratis">Despacho Gratis</span>`.
    Sale de **Web > Despacho Promociones** y no hay que marcar nada: la publica toda promoción con el **Precio c/iva en cero** que esté vigente, y deja de publicarla cuando vence o cuando se le pone un precio. Si la promoción pide un **Monto Superior**, la etiqueta sale sólo en los productos que por sí solos alcanzan ese monto.

    La etiqueta dice que el producto **entra** en la promoción, no que ese pedido vaya a salir gratis: la promoción puede valer sólo en algunas comunas, y la dirección recién se conoce en el checkout. Las condiciones completas están en la ficha, en `despacho`.
  - **HIDDEN**: los campos ocultos del formulario de filtros. Cada uno con `name` y `value`; son los que conservan la búsqueda al pasar de página.
  - **PageMasVendidos** muestra **los diez productos más vendidos de los últimos 30 días**, en unidades y sumando todos los canales —sala, POS y web—, ordenados del que más se vende al que menos. Salta los que no tienen stock y, de un producto con variantes, cuenta uno solo, así que la página muestra siempre diez mientras haya diez que mostrar. El ranking lo recalcula el sistema y llega solo al sitio; no hay que mantenerlo a mano.
    Cada producto trae `masVendido`, su puesto de 1 a 10 —en cualquier otro listado viene en 0—, para dibujar una marca en la tarjeta: `<span data-component-showif="masVendido">#<span data-component-bind="masVendido"></span></span>`. La ficha del producto también lo trae.

- **PageFamilias** — la página de una categoría. Trae lo mismo que un listado y además **FAMILIA**, la categoría que se está mostrando (con `familia`, `link` y `familias`, las subcategorías). Su ruta de navegación es el nombre de la categoría. Si la categoría tiene producto destacado (**Web > Destacados Familia**) y ese producto se publica, trae además **FAMILIA_DESTACADO**, con los datos de una tarjeta de producto, para mostrarlo arriba de la lista (`data-component-showif="!empty(FAMILIA_DESTACADO)"`).
  Es distinta en algo que conviene saber: **su dirección no se escribe en el campo URL**, sino que es el link de la familia. Por eso una sola página con esta Acción sirve a todas las categorías del sitio.

- **PageProducto** — la ficha de un producto. Trae:
  - **PRODUCTO**: el producto entero — sus precios (`precio_fmt`, `precio_normal_fmt`, `precio_tarjeta_fmt`, `oferta`, `descuento`), su `descripcion`, su `garantia`, sus dimensiones y su `label`—, más cuatro listas que se recorren con `repeat`:
    - `fotos`: la galería, cada una con `path` y `path_200` (la chica). `fotos_show` dice si hay más de una.
    - `tabulacion`: la ficha técnica, cada fila con `label` y `detalle`, y las banderas `agrupacion` (es un subtítulo), `simple` y `multiple` (ahí los valores vienen en `detalle_multiple`). `tabulacion_show` dice si hay algo que mostrar.
    - `stock`: cuánto hay en cada sucursal (`sucursal`, `descripcion`, `stock_fmt`), para el retiro en tienda. El total va en `stock_total_fmt`.
    - `relacionados`: otros productos para mostrar como tarjetas, cada uno con lo mismo que trae un producto de un listado. Si el producto no declara ninguno vienen otros de su categoría.
    - `variantes`: las otras caras del mismo producto —las tallas, los colores—, para dibujar el selector. Cada una trae su `url` (a dónde lleva elegirla), su `codigo`, su `opcion` ya armada («M», «M / Azul»), sus `opcion1`, `opcion2` y `opcion3` por separado, su `precio_fmt`, si está `disponible` y si es la que se está viendo (`actual`). `variante_show` dice si hay más de una: con una sola no hay nada que elegir. Cómo se llama cada eje viene en `etiqueta1`, `etiqueta2` y `etiqueta3` —lo que va de título arriba del selector—, y `grupo` es el nombre que comparten todas.
  - **despacho**: las condiciones del despacho gratis, para contarlas donde hay lugar. `despachoGratis` dice si le toca —lo mismo que en el listado— y `despacho` trae con qué:
    - `despacho.promocion`: el nombre de la promoción, tal como se escribió en el ERP.
    - `despacho.comunas`: las comunas en que vale, para recorrer con `repeat` ligando `comuna`, y `despacho.comunasTexto` las mismas ya redactadas («Santiago, Providencia y Las Condes»), que es como se leen dentro de una frase. `comunasShow` viene en *falso* cuando no hay ninguna, que es cuando la promoción vale en todo el país.
    - `despacho.montoMayorFmt`: el mínimo del pedido, con `montoShow` para no escribir la línea cuando no hay mínimo.
    - `despacho.hasta`: hasta cuándo vale, con `hastaShow` para el caso de la que no vence.
  - **META**: además de lo que trae toda página, los del producto —`IMAGE` y, si el producto los define, `DESCRIPTION` y `KEYWORDS`—. El `TITLE` cae al nombre del producto cuando no tiene uno propio.
  - Su ruta de navegación es la categoría del producto, con su enlace.

  Como la de categoría, **su dirección tampoco se escribe en el campo URL**: es la del producto, la que termina en `-p` y su número. Y si alguien llega por otra dirección que igual encuentre ese producto, el sitio lo manda a la buena — así el mismo producto no queda publicado en varias direcciones.

- **PageCarro** — el carro de compras. Trae **STOCK**, que viene en *verdadero* cuando **no** hubo problema de stock (así se usa en un `showif` para mostrar el aviso cuando corresponde), y **MENSAJE_ERROR** con el detalle si algo se quedó sin unidades. Lo demás lo dibuja el JS del sitio pidiéndole al servicio del carro. Atiende `/carro` y lo que cuelgue de ahí, sin escribir la URL en el campo.
  En `/carro/checkout` trae además los combos con lo que el cliente elige: **FORMAENTREGA**, **FORMAPAGO**, **SUCURSAL** y **TIPO** (boleta o factura), más **DESPACHO**, que dice si lo elegido se envía a domicilio —para mostrar u ocultar la dirección—, y **NOTAS**, con lo que el cliente escribió para el despacho. El combo **SUCURSAL** es el del retiro en tienda, así que trae las sucursales **menos la del despacho**: esa no es un lugar al que ir a buscar el pedido, sino desde donde sale el envío.

  Cada combo es una lista que se recorre con `repeat`, y cada opción trae `value`, `label` y `selected`. Lo elegido viene marcado **desde el servidor**: por eso las plantillas ponen dos opciones, una con `data-component-showif="selected"` y otra con `"!selected"`.

- **PageMicuenta**, **PageMicuentaDirecciones**, **PageMicuentaDocumentos**, **PageRegistro**, **PageOlvido**, **PageLogout**, **PageRecaptcha** — las páginas de la cuenta del cliente. **Casi no traen datos**: lo único que hacen es mirar si el visitante inició sesión y, si está donde no corresponde, mandarlo a donde sí —a mi cuenta se entra con sesión, y a registrarse sin ella—. El contenido lo dibuja el JS del sitio, y los datos del cliente para prellenar los formularios llegan en **LOGIN**, que es de toda página.
  La excepción es **PageMicuentaDocumentos**, que trae **DOCUMENTOS** con la **primera página** de las boletas y facturas del cliente (`DOCUMENTOS.retorno` para recorrerlas y `DOCUMENTOS.paginacion` para el pie). De ahí en adelante las pide el JS del sitio, que es también quien las dibuja, así que la lista se puede dejar en sus manos y no escribirla en la plantilla.

- **PageSeguimientoDespacho** y **PageBoletaElectronica** — un formulario y su respuesta. Publican lo que venga en la URL para que el enlace que se le manda al cliente llegue con el formulario lleno: **NRO_ORDEN** y **EMAIL** el primero, **FOLIO**, **FECHA** y **MONTO** el segundo. Lo demás lo pide el JS al servicio.
- **PageOrdenServicio** — consultar en qué van las órdenes de servicio de un RUT, las de los últimos tres meses. Es la única página que trabaja con su propio `<form method="post">` en vez de dejárselo al JS: la consulta no tiene servicio del otro lado.
  Trae **RUT** —el que se consultó, para que el formulario quede lleno; si el visitante inició sesión viene el suyo—, **Ordenes** —cada una con `fecha`, `folio` y `estado`— y **Ordenes_SHOW**, que dice si hay alguna: es el que conviene usar en el `showif` de la tabla, porque en una visita normal —la que sólo abre la página— viene en *falso*.

  Lo que no resultó va en **MENSAJE_ERROR**: un RUT que no es cliente, un captcha que no validó, o "No hay Ordenes de Servicio". El formulario tiene que quedar en esta misma página —se consulta sólo si el navegador dice que el envío salió de acá— y llevar el campo del captcha si la tienda lo tiene configurado.

- **PageSuscribir** — suscribirse a las novedades **sin JS**: la página a la que apunta un `<form method="post">` con el campo `email`, y que después dice cómo resultó. No hace falta para el formulario del pie, que está en todas las páginas y lo manda el JS del sitio sin moverse de donde está el visitante.
  No trae datos: lo único que publica es **MENSAJE_ERROR**, que acá se usa igual para el resultado bueno ("Suscripcion exitosa") que para el malo. También lleva captcha donde la tienda lo tenga configurado.

- **PageArmaTuPc** — la página entera la dibuja su JS.
- **PageLanding** — una página de campaña. Es la única que funciona al revés que las demás: no es la página la que dice qué Acción la llena, sino la **landing** la que dice con qué página se dibuja. Por eso su dirección tampoco se escribe acá —está en la landing— y dos campañas pueden usar maquetas distintas sin declarar nada.
  Trae **LANDING**, con su nombre, su dirección y sus imágenes. Las secciones y los productos de cada una los pide el JS al servicio, así que no llegan en la página.

- **PageContactar** — el formulario de contacto. Trae **CONTACTO**, con los `motivo` del combo y el correo del visitante si inició sesión, y **CASAMATRIZ**, la sucursal cuya dirección y teléfono se muestran al lado. Mandar el mensaje lo hace el JS contra el servicio, que es quien valida los campos y el captcha.
- **PageProductoFicha** — la otra ficha del producto: el mismo producto con otra maqueta. Trae lo mismo que **PageProducto**. Su dirección termina en `-f` y el número, y a diferencia de la otra **no redirige**: es una vista alternativa, así que mandarla a la ficha de siempre sería no poder verla nunca.
- **PagePedido** — un pedido ya cerrado. **Es donde cae el cliente al volver de pagar**, así que es la página que le dice si su compra quedó. Trae **PEDIDO**, con el número de orden, su estado, el cliente y sus dos direcciones, las líneas con el precio que se pagó, los totales y el `voucher` del pago.
  El dato va por los dos canales —el JSON y la plantilla—, así que se puede escribir en el HTML o dejar que lo dibuje el JS, que es lo que hacen hoy las tiendas.

  Su dirección tampoco se escribe en el campo URL: es `/pedido/` y el identificador, así que una sola página sirve a todos. Y `/pedido/<id>/retry` devuelve las líneas al carro para volver a pagar —se ofrece cuando el pedido quedó anulado porque el pago no resultó—; los productos se vuelven a cotizar con los precios de hoy.

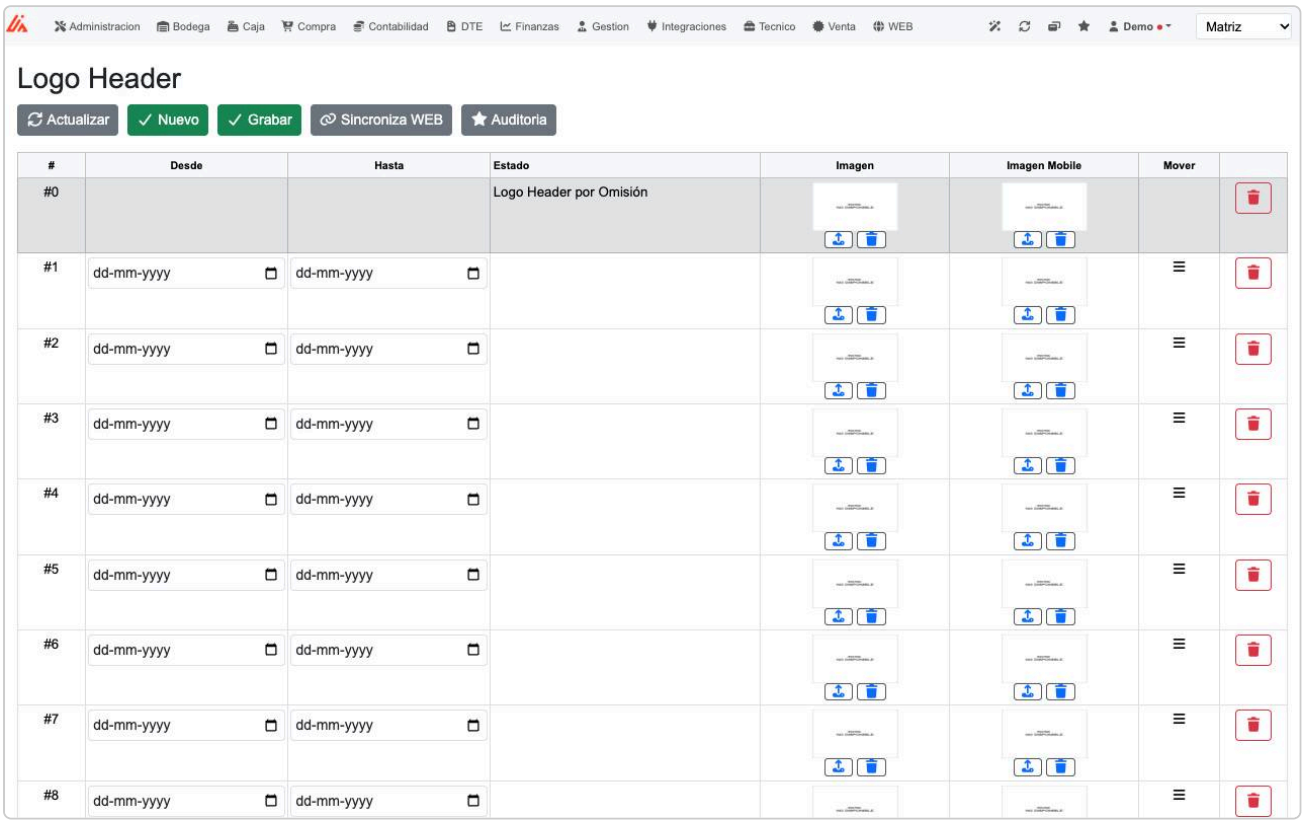
Ésas son todas: no queda ninguna Acción del sitio anterior sin equivalente. Si en el futuro apareciera una nueva, una página cuya Acción todavía no esté disponible **no se muestra en el sitio** —es preferible a mostrarla con los datos en blanco—, y esta lista crece con ella.

Tenga presente

- **Para ver qué datos le llegan de verdad a una página** está `?showSphinxData`, que en vez del HTML devuelve el JSON con todo lo que recibe la plantilla. Es la forma de distinguir un campo vacío de un campo *que no existe*, que en el HTML se ven igual. Va con una clave que se configura en el servidor, así que pídasela a quien lo administra.
- Una ruta mal escrita no da error: el dato simplemente sale en blanco, o el elemento desaparece si estaba en un `showif`. Por eso conviene mirar el **Preview** antes de grabar: ahí se ve enseguida qué quedó vacío.

- Si lo que apunta un `data-component-repeat` no es una lista, el contenedor queda vacío.
- Lo que edite queda publicado en el sitio: revise el texto y los enlaces antes de grabar.

Logo Header



Qué muestra esta pantalla

El logo del encabezado del sitio web, que se puede cambiar por temporada (Navidad, aniversario, una campaña) sin tocar el diseño del sitio. Cada fila es un logo con su vigencia y sus imágenes para computador y teléfono.

La guía La tienda web cuenta cómo se arma y se publica el contenido del sitio junto con lo demás.

Cómo usarla

- **Nuevo** agrega una fila y **Grabar** guarda, previa confirmación, los cambios de todas las filas.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado; lo que no haya grabado se pierde.
- **Sincroniza WEB** publica en el sitio.
- **Auditoria** muestra el historial de cambios.

Las columnas

- **Desde** / **Hasta**: los días en que ese logo está vigente.
- **Estado**: si está *Activo*, *Programado para Futuro* o *No Activo*, y por qué (le falta la imagen o ya venció).
- **Imagen** e **Imagen Mobile**: la de computador y la de teléfono, con su tamaño en pixeles. 🡅 sube una (jpg, png, gif o svg, de hasta 500 KB) y 🗑 la borra. Si falta la de teléfono, el sitio usa la de computador.
- **Mover**: arrastre la fila por el icono ☰ para cambiar el orden; el orden nuevo queda al **Grabar**.

- El botón 🗑 del final borra el logo, previa confirmación.

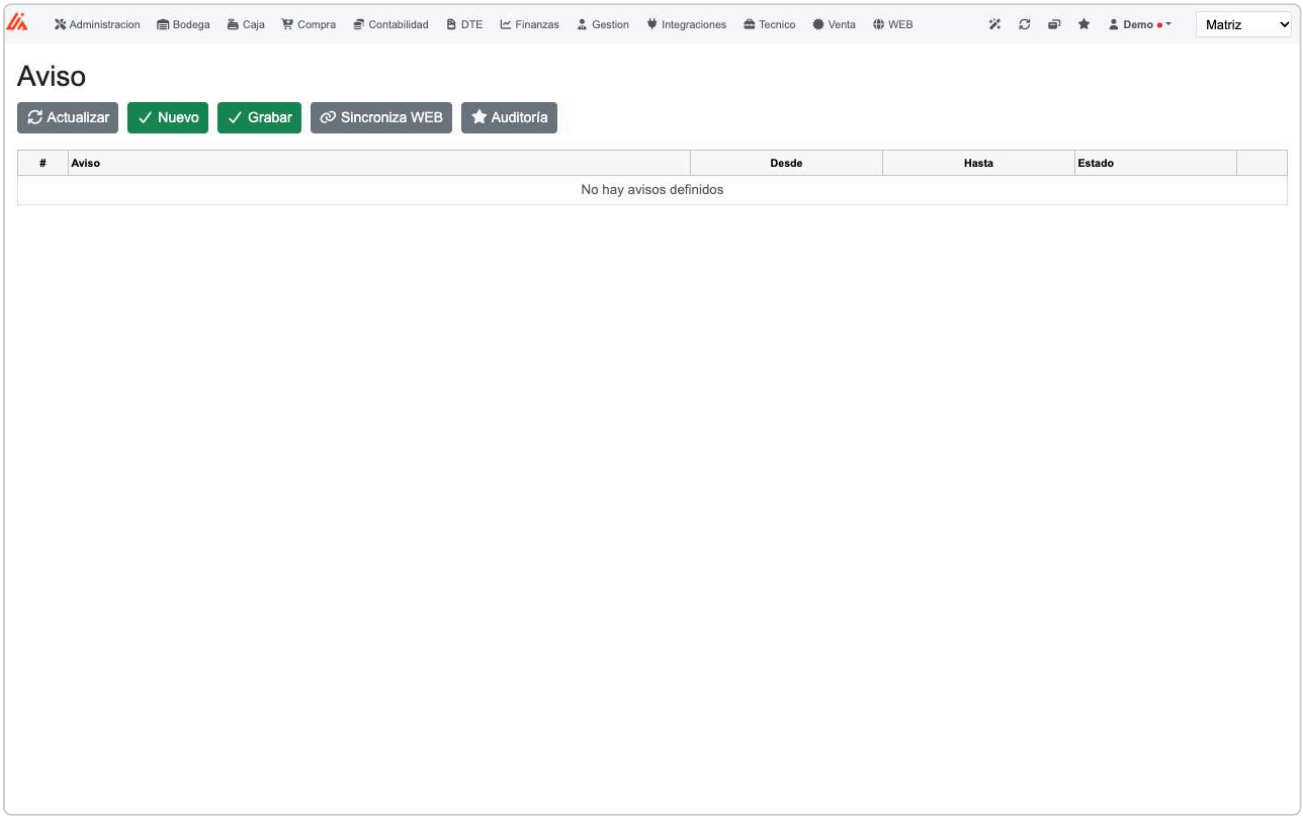
Cuál logo se ve

El sitio muestra **un solo logo**: de los que tienen imagen y están vigentes al sincronizar, el que está **más abajo** en la lista. La fila **#0**, marcada *Logo Header por Omisión*, no tiene vigencia ni se puede mover: es el que queda cuando no hay otro vigente. Si no hay ninguno con imagen, el sitio usa el logo que trae su diseño.

Tenga presente

Nada cambia en el sitio hasta sincronizar, y la vigencia se revisa en ese momento: un logo de temporada vencido sigue en el sitio hasta la sincronización siguiente. El encabezado se ve en todas las páginas del sitio: revise el resultado después de sincronizar, en computador y en teléfono.

Aviso



Qué muestra esta pantalla

Los avisos que se muestran en la barra superior del sitio web: mensajes de despacho, campañas, horarios especiales y similares. Cada aviso tiene su texto y su vigencia, **Desde** y **Hasta**, con fecha y hora.

La guía La tienda web cuenta cómo se arma y se publica el contenido del sitio junto con lo demás.

Columnas

- **Aviso**: el texto que se muestra en el sitio.
- **Desde** / **Hasta**: la vigencia, con fecha y hora.

- **Estado**: si el aviso está *Activo*, *Programado para Futuro* o *No Activo*, y por qué (no tiene texto o ya venció). Se calcula con lo grabado: después de cambiar una fecha, grabe para ver el estado nuevo.

Cómo usarla

- **Nuevo** agrega de inmediato una fila vacía, vigente sólo por el día de hoy (de 00:00 a 23:59). Escriba el texto del **Aviso** y ajuste las fechas.
- **Grabar** guarda, previa confirmación, los cambios de todas las filas.
- El botón 🗑 de cada fila borra ese aviso, previa confirmación.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado; lo que no haya grabado se pierde.
- **Sincroniza WEB** publica los cambios en el sitio sin esperar la sincronización automática.
- **Auditoría** muestra quién cambió qué.

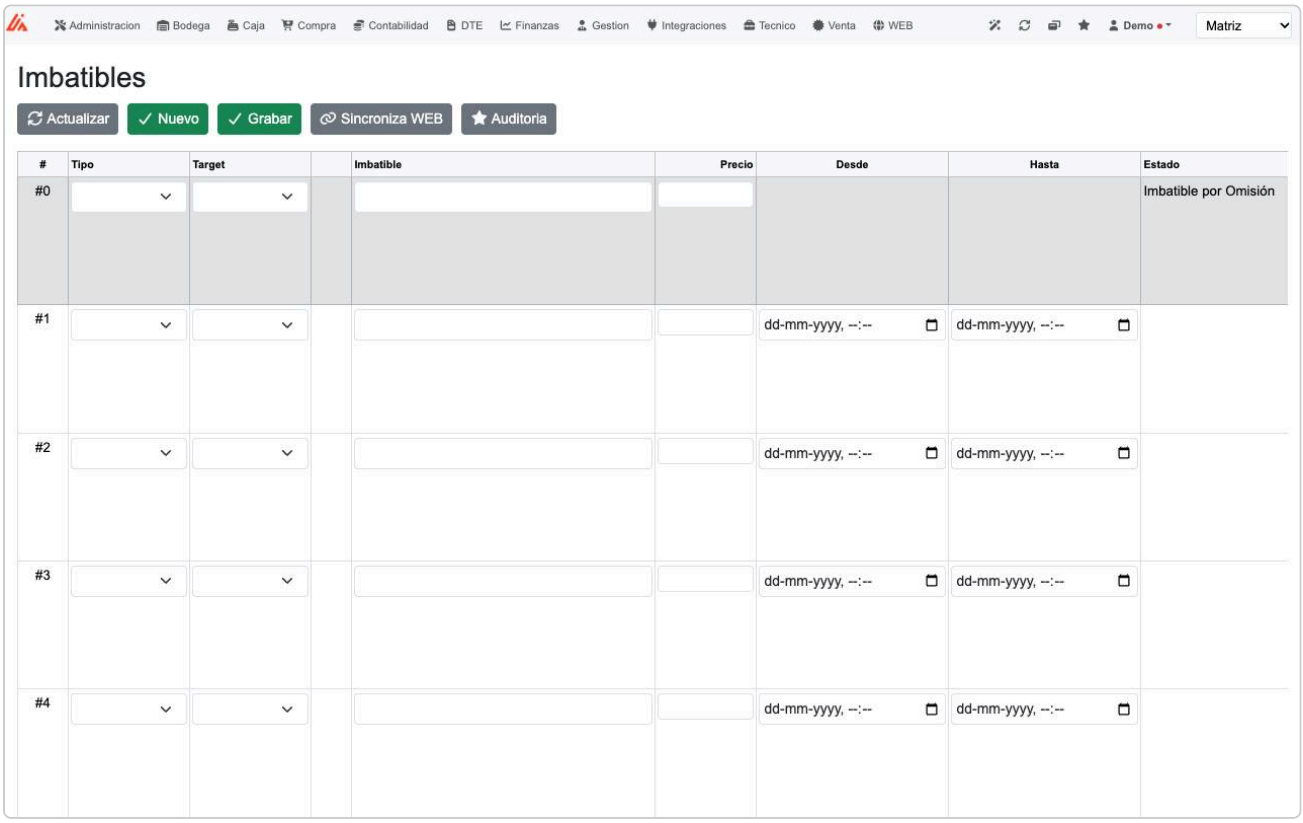
Cuándo se ve en el sitio

Lo que se graba acá queda en Sphinx; el sitio lo toma cuando corre la sincronización, y en ese momento se publican sólo los avisos que están **vigentes** y tienen texto. **Sincroniza WEB** la adelanta, y la frecuencia del proceso automático se configura en **Web > Parámetros > Integración > Sincronización**. Si esa opción está en *No*, hay que sincronizar siempre a mano.

Tenga presente

La vigencia se revisa al sincronizar, no minuto a minuto: un aviso que vence sigue en el sitio hasta la sincronización siguiente, y uno programado para más adelante aparece recién en la primera sincronización después de su fecha **Desde**. Si necesita que un aviso salga o entre a una hora exacta, sincronice a esa hora.

Imbatibles



Qué muestra esta pantalla

Los imbatibles del sitio web: las ofertas destacadas, cada una con su imagen, que se publican en el sitio con ese sello y se muestran en el orden de esta lista.

La guía La tienda web cuenta cómo se arma y se publica el contenido del sitio junto con lo demás.

Cómo usarla

- **Nuevo** agrega una fila y **Grabar** guarda, previa confirmación, los cambios de todas las filas.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado; lo que no haya grabado se pierde.
- **Sincroniza WEB** publica en el sitio.
- **Auditoria** muestra el historial de cambios.

Las columnas

- **Tipo**: si el imbatible lleva a un enlace o a productos.
- **Target**: si el enlace se abre en la misma ventana o en una nueva.
- **Imbatible**: a dónde lleva. Con un tipo de enlace, la dirección; con productos, sus códigos separados por coma (con uno solo lleva a la ficha de ese producto, con varios a un listado de todos ellos). Al lado se ve la foto del primer producto.
- **Precio**: un precio que se escribe a mano y viaja con el imbatible al sitio; no se toma de la lista de precios.
- **Desde** / **Hasta**: la vigencia, con fecha y hora.
- **Estado**: si está *Activo*, *Programado para Futuro* o *No Activo*, y por qué (le falta la imagen, el enlace o el producto, o ya venció). Si lleva a una landing, avisa también cuando sus fechas no coinciden con las de la landing.
- **Imagen** e **Imagen Mobile**: la de computador y la de teléfono, con su tamaño en pixeles. 🡅 sube una (jpg, png o gif, de hasta 500 KB) y 🗑 la borra. Si falta la de teléfono, el sitio usa la de computador.
- **Mover**: arrastre la fila por el icono ☰ para cambiar el orden; el orden nuevo queda al **Grabar**.
- El botón 🗑 del final borra el imbatible, previa confirmación.

El imbatible por omisión

La fila **#0**, marcada *Imbatible por Omisión*, no tiene vigencia ni se puede mover: se publica siempre que tenga imagen.

Con qué se relaciona

- **Administración > Documentos > Promociones**: las promociones que aplican en la venta. El imbatible es un sello del sitio, no un descuento automático.

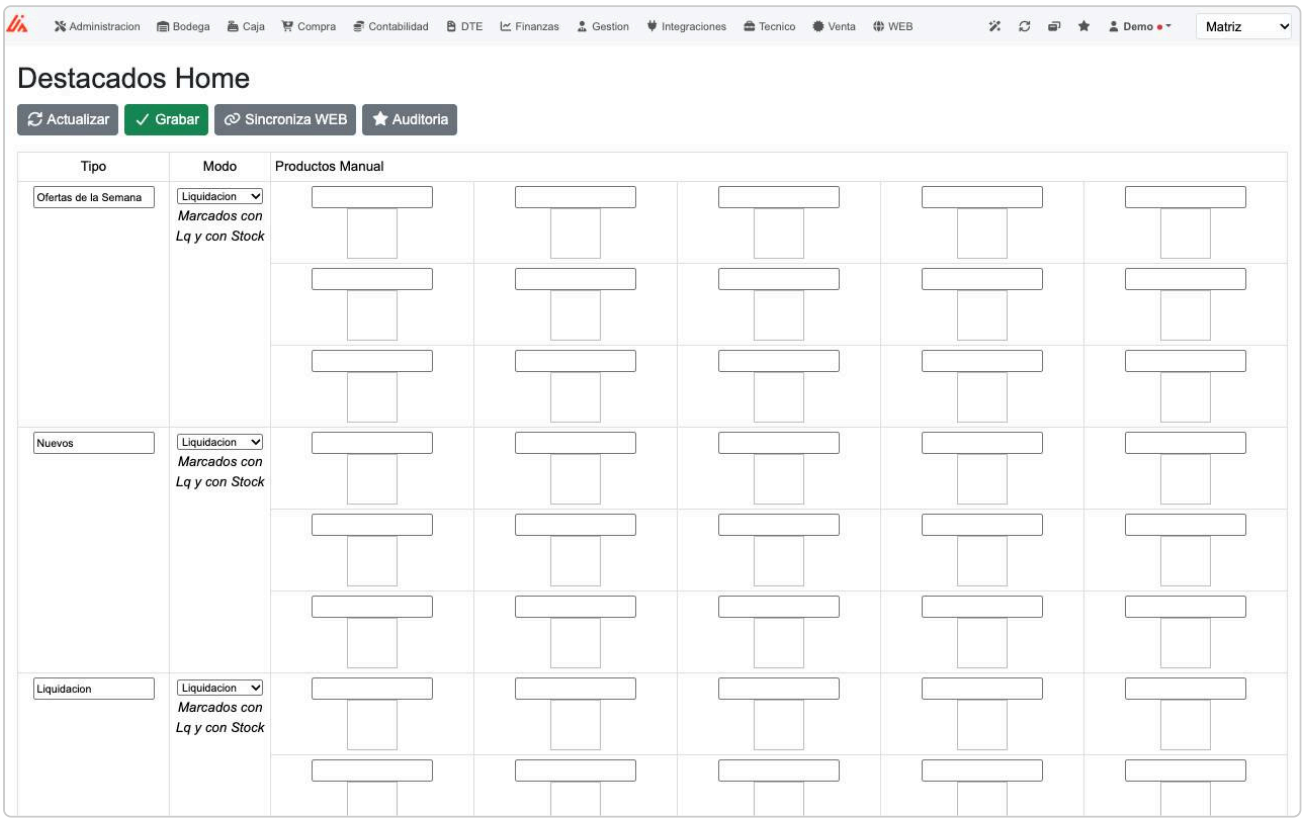
Nada se ve hasta sincronizar

Lo que se graba acá queda en Sphinx; el sitio lo toma cuando corre la sincronización, y en ese momento se publican sólo los imbatibles que tienen imagen y están vigentes. **Sincroniza WEB** la adelanta, y la frecuencia del proceso automático se configura en **Web > Parámetros > Integración > Sincronización**. Si esa opción está en *No*, hay que sincronizar siempre a mano.

Tenga presente

Un imbatible es un compromiso de precio frente al cliente: revise el margen y el stock antes de publicarlo. La vigencia se revisa al sincronizar: uno vencido sigue en el sitio hasta la sincronización siguiente.

Destacados Home



Qué muestra esta pantalla

Los productos destacados de la portada del sitio web, agrupados por tipo de destacado (cada tipo es una vitrina de la portada).

La guía La tienda web explica qué producto puede aparecer en la tienda y cómo se publica el contenido.

Cómo usarla

- En la primera columna puede cambiar el **nombre** de cada tipo.
- En **Modo** elija cómo se llena esa vitrina; debajo del combo aparece la explicación del modo elegido. Los productos que se escriben a mano se usan sólo en el modo manual.
- En **Productos Manual** escriba los códigos, hasta quince por tipo. Cada uno muestra su foto y, debajo, su situación: *OK* en verde si se puede publicar, o en rojo lo que le impide aparecer (*Fuera de Lista*, *No disponible WEB*, *Sin Familia*, *No disponible WEB la Familia*, *Sin Stock*, *Modo no manual*).
- Apriete **Grabar**. Si un código no existe o está repetido en el mismo tipo, el sistema lo avisa y no graba.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado; lo que no haya grabado se pierde.
- **Sincroniza WEB** publica los cambios.

- **Auditoria** muestra quién cambió qué.

Qué hace falta

Que los productos destacados **cumplan las condiciones de publicación** (marcados Web, con precio en la Lista WEB, y con foto y descripción si los parámetros las exigen). Un producto que no cumple no aparece en la portada: fíjese en el texto rojo bajo cada código y revise los parámetros en **Web > Parámetros**.

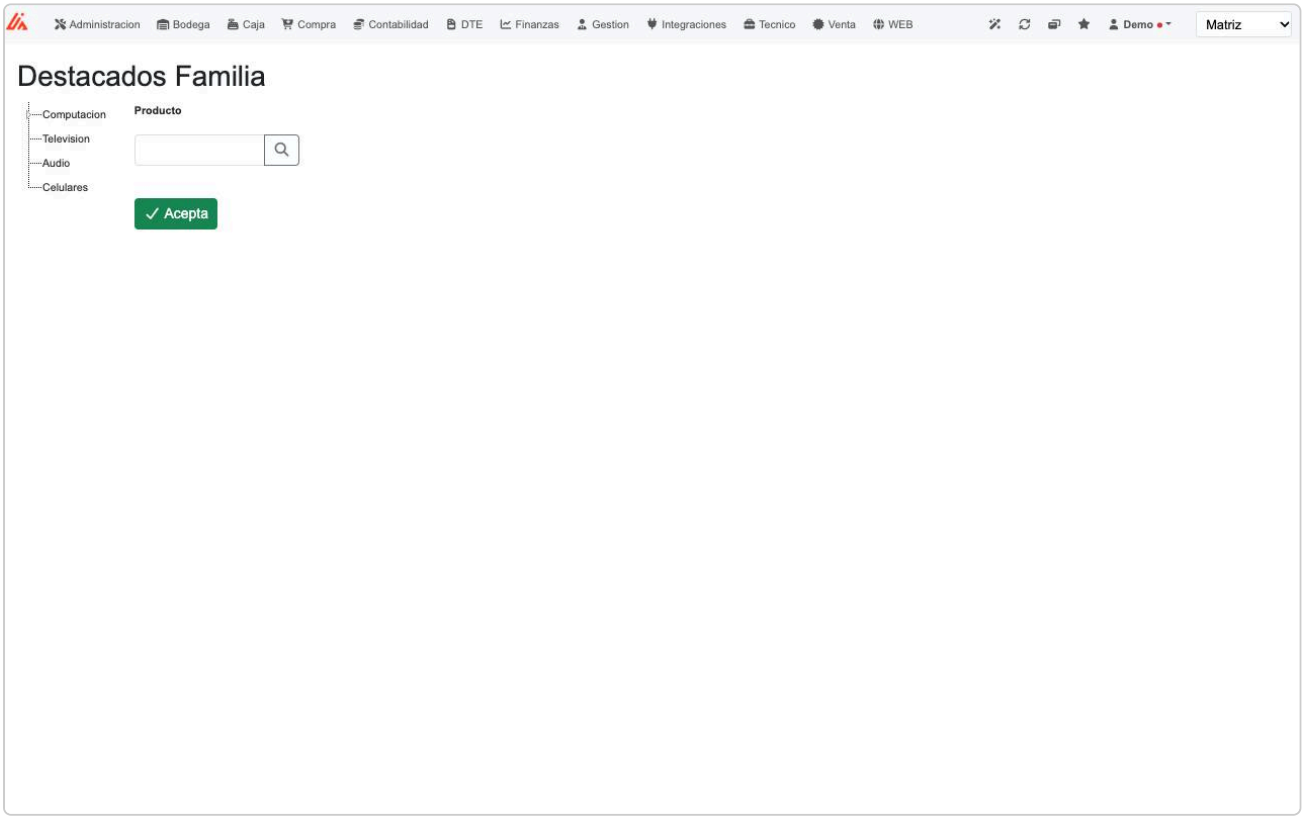
Nada se ve hasta sincronizar

Lo que se graba acá queda en Sphinx; el sitio lo toma cuando corre la sincronización. **Sincroniza WEB** la adelanta, y la frecuencia del proceso automático se configura en **Web > Parámetros > Integración > Sincronización**. Si esa opción está en *No*, hay que sincronizar siempre a mano.

Tenga presente

Es la vitrina principal del sitio: revise que los productos tengan foto, descripción y stock. Nada cambia en el sitio hasta sincronizar.

Destacados Familia



Qué muestra esta pantalla

El producto destacado de cada familia en el sitio web: el que aparece arriba cuando el cliente entra a esa categoría. Cada familia tiene uno solo.

La guía La tienda web explica qué producto puede aparecer en la tienda y cómo se publica el contenido.

Cómo usarla

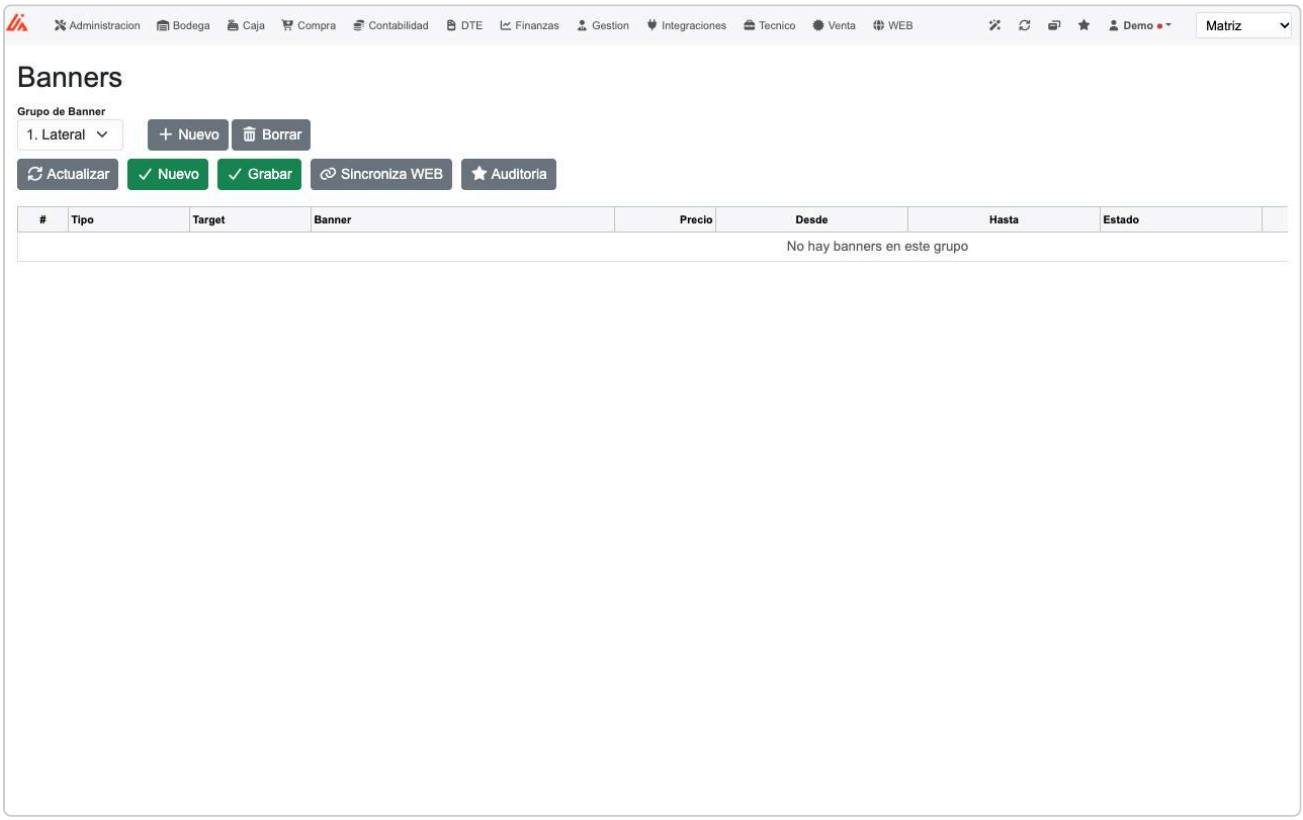
1. Elija la familia en el árbol de la izquierda. Si ya tiene un destacado, su código aparece en **Producto**.
2. Escriba el código del **Producto**, o búsquelo por nombre con el botón 🔍 al lado del campo: la búsqueda se abre ya filtrada por la familia elegida.
3. Apriete **Acepta**. El producto reemplaza al destacado que tenía la familia, y el sistema confirma que quedó grabado.

Para **quitar** el destacado de una familia, elíjala, borre el código del campo **Producto** y apriete **Acepta**: la familia queda sin destacado.

Tenga presente

- El producto tiene que pertenecer a la familia elegida (en cualquiera de sus familias); si no, el sistema lo avisa y no graba.
- Esta pantalla no tiene botón para sincronizar: el cambio llega al sitio con la sincronización automática.
- Destaque productos con stock: un destacado agotado es la peor primera impresión de la categoría.

Banners



Qué muestra esta pantalla

Los banners del sitio web, organizados por **grupo** (cada grupo es una zona del sitio: home, categoría, lateral, según cómo esté armado).

La guía La tienda web cuenta cómo se arma y se publica el contenido del sitio junto con lo demás.

Cómo usarla

- Elija el **Grupo de Banner**. **Nuevo** y **Borrar** junto al combo crean un grupo (le pide el nombre) y eliminan el grupo elegido.
- **Nuevo** agrega un banner al grupo y **Grabar** guarda, previa confirmación, los cambios de todas las filas.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado; lo que no haya grabado se pierde.
- **Sincroniza WEB** publica los cambios en el sitio.
- **Auditoria** muestra el historial de cambios.

Las columnas

- **Tipo**: si el banner lleva a un enlace o a productos.
- **Target**: si el enlace se abre en la misma ventana o en una nueva.
- **Banner**: a dónde lleva. Con un tipo de enlace, la dirección (si pega la dirección completa del sitio, se guarda sólo la parte que va después del dominio). Con productos, sus códigos separados por coma: con uno solo lleva a la ficha de ese producto, con varios a un listado de todos ellos.
- **Precio**: un precio que se escribe a mano y viaja con el banner al sitio.
- **Desde** / **Hasta**: la vigencia, con fecha y hora.
- **Estado**: si el banner está *Activo*, *Programado para Futuro* o *No Activo*, y por qué (le falta la imagen, el enlace o el producto, o ya venció). Si el banner lleva a una landing, avisa también cuando sus fechas no coinciden con las de la landing.
- **Imagen** e **Imagen Mobile**: la de computador y la de teléfono, con su tamaño en pixeles. 🡅 sube una (jpg, png o gif, de hasta 500 KB) y 🗑 la borra. Si falta la de teléfono, el sitio usa la de computador.
- **Mover**: arrastre la fila por el icono ☰ para cambiar el orden en que se muestran; el orden nuevo queda al **Grabar**.
- El botón 🗑 del final borra el banner, previa confirmación.

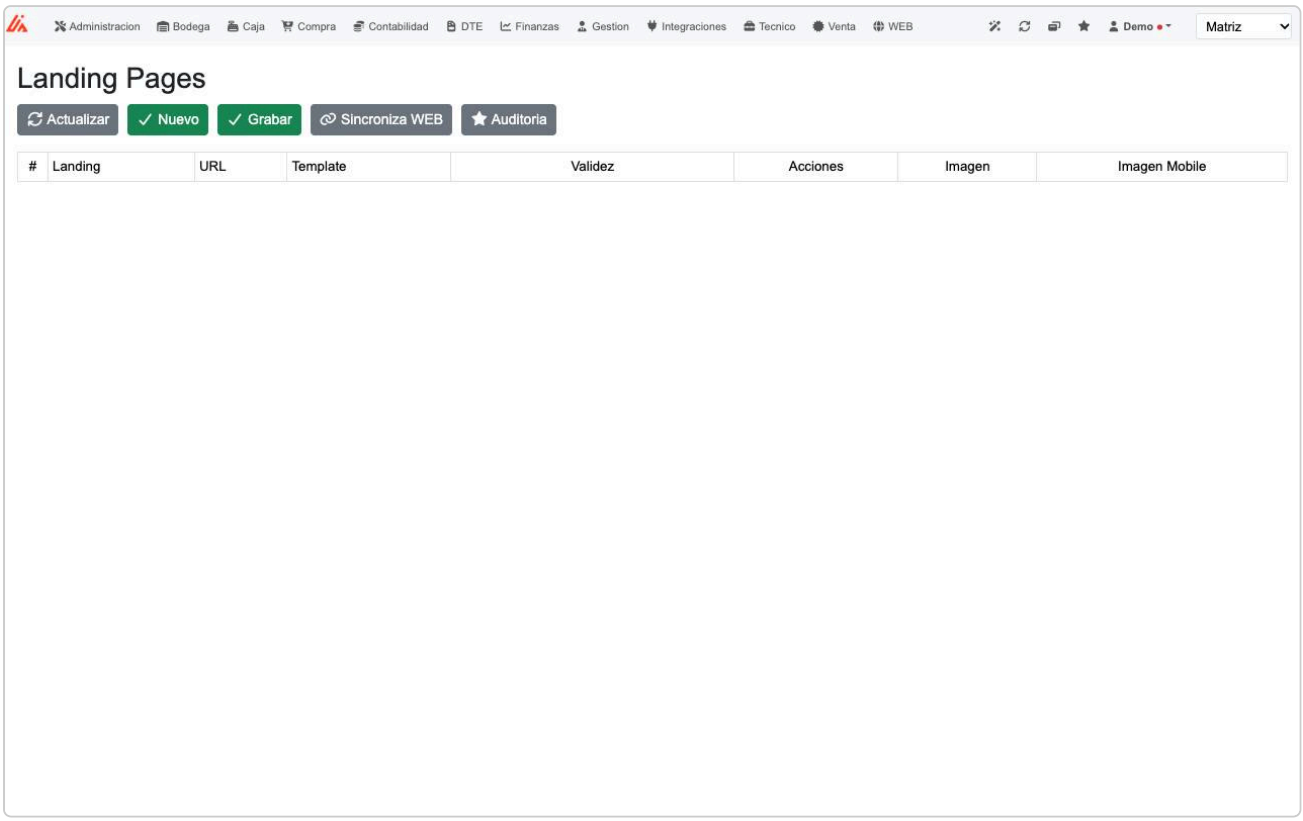
Nada se ve hasta sincronizar

Lo que se graba acá queda en Sphinx; el sitio lo toma cuando corre la sincronización, y en ese momento se publican sólo los banners que tienen imagen y están vigentes. **Sincroniza WEB** la adelanta, y la frecuencia del proceso automático se configura en **Web > Parámetros > Integración > Sincronización**. Si esa opción está en *No*, hay que sincronizar siempre a mano.

Tenga presente

Los banners son lo primero que ve el cliente: revise que el enlace de cada uno lleve a una página que exista y que la promoción siga vigente. La vigencia se revisa al sincronizar: un banner vencido sigue en el sitio hasta la sincronización siguiente.

Landing Pages



Qué muestra esta pantalla

Las landing del sitio: las páginas de campaña que se arman para una promoción o un lanzamiento. Cada landing tiene su dirección en el sitio, un diseño, una vigencia, sus imágenes y una o más **secciones**, cada una con los productos que se eligen a mano.

La guía La tienda web cuenta cómo se arma y se publica el contenido del sitio junto con lo demás.

Cómo usarla

- **Nuevo** agrega de inmediato una landing vacía, vigente sólo por el día de hoy.
- Complete sus datos y apriete **Grabar**, que guarda, previa confirmación, los cambios de todas las landing.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado; lo que no haya grabado se pierde.
- **Sincroniza WEB** publica los cambios.
- **Auditoria** muestra el historial de cambios.

Los datos de cada landing

- **Landing**: su nombre.
- **URL**: la dirección de la página dentro del sitio. El botón **Ver** la abre en el sitio.
- **Template**: el diseño con que se dibuja la página.
- **Validez**: desde y hasta cuándo se publica, con fecha y hora. Debajo se lee el estado: *Activo*, *Programado para Futuro*, *No Activo (Pasado)*, o lo que le falta (*Sin URL*, *Sin Template*). Si un banner o un imbatible lleva a esta landing, avisa también cuando sus fechas no coinciden con las de la landing.
- **Acciones**: el botón **X** borra la landing, previa confirmación.

- **Imagen** e **Imagen Mobile**: la de computador y la de teléfono, con su tamaño en pixeles. **+** sube una (jpg, png o gif, de hasta 500 KB) y **X** la borra.

Las secciones

- El botón **+** al lado de **Secciones** agrega una sección a la landing, con el nombre *Seccion* para que lo cambie.
- En **Productos** escriba los códigos de la sección separados por coma. Un código que no existe se descarta al grabar.
- Cada sección tiene también su imagen y su imagen para teléfono (de hasta 250 KB), y el botón **X** junto al nombre la borra.

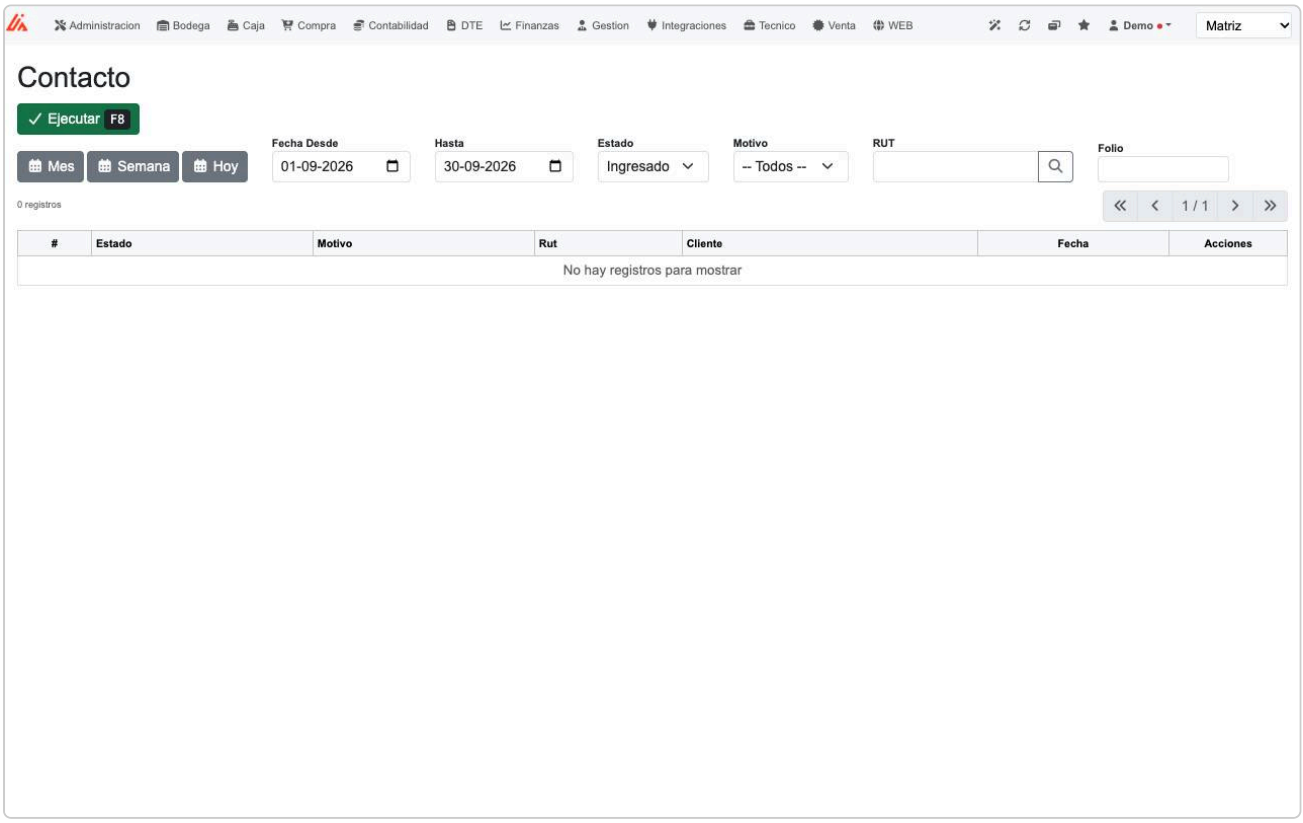
Nada se ve hasta sincronizar

Lo que se graba acá queda en Sphinx; el sitio lo toma cuando corre la sincronización, y en ese momento se publican sólo las landing que tienen URL y están vigentes. **Sincroniza WEB** la adelanta, y la frecuencia del proceso automático se configura en **Web > Parámetros > Integración > Sincronización**. Si esa opción está en *No*, hay que sincronizar siempre a mano.

Tenga presente

- La vigencia se revisa al sincronizar: una landing vencida sigue accesible por su URL hasta la sincronización siguiente.
- Un producto de la sección que ya no se publica en el sitio (se dio de baja, quedó sin precio o sin stock) simplemente no aparece, sin aviso: la sección queda más corta.
- Si un banner o un imbatible lleva a la landing, deles la misma vigencia para que no lleven a una página que todavía no está o que ya se retiró.

Contacto



Qué muestra esta pantalla

Las solicitudes de contacto recibidas desde el sitio web, con su estado.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango.
- **Estado**: para ver lo que sigue sin responder.
- **Motivo** de la consulta.
- **Rut** (la lupa busca por nombre) y **Folio**.

Cómo usarla

Ejecutar trae las solicitudes; desde el listado se abre cada una para responderla.

Qué hace falta

Que el sitio tenga configurado el **correo de contacto** en **Web > Parámetros > API**. Si no llega ninguna solicitud, revise primero eso y después que el formulario del sitio esté publicado.

Tenga presente

Filtre por estado *pendiente* a diario: una consulta del sitio sin responder es una venta que se pierde.

> Ver Contacto

Qué muestra esta pantalla

Una solicitud de contacto del sitio web y su conversación: lo que preguntó el cliente y las respuestas que se le han dado.

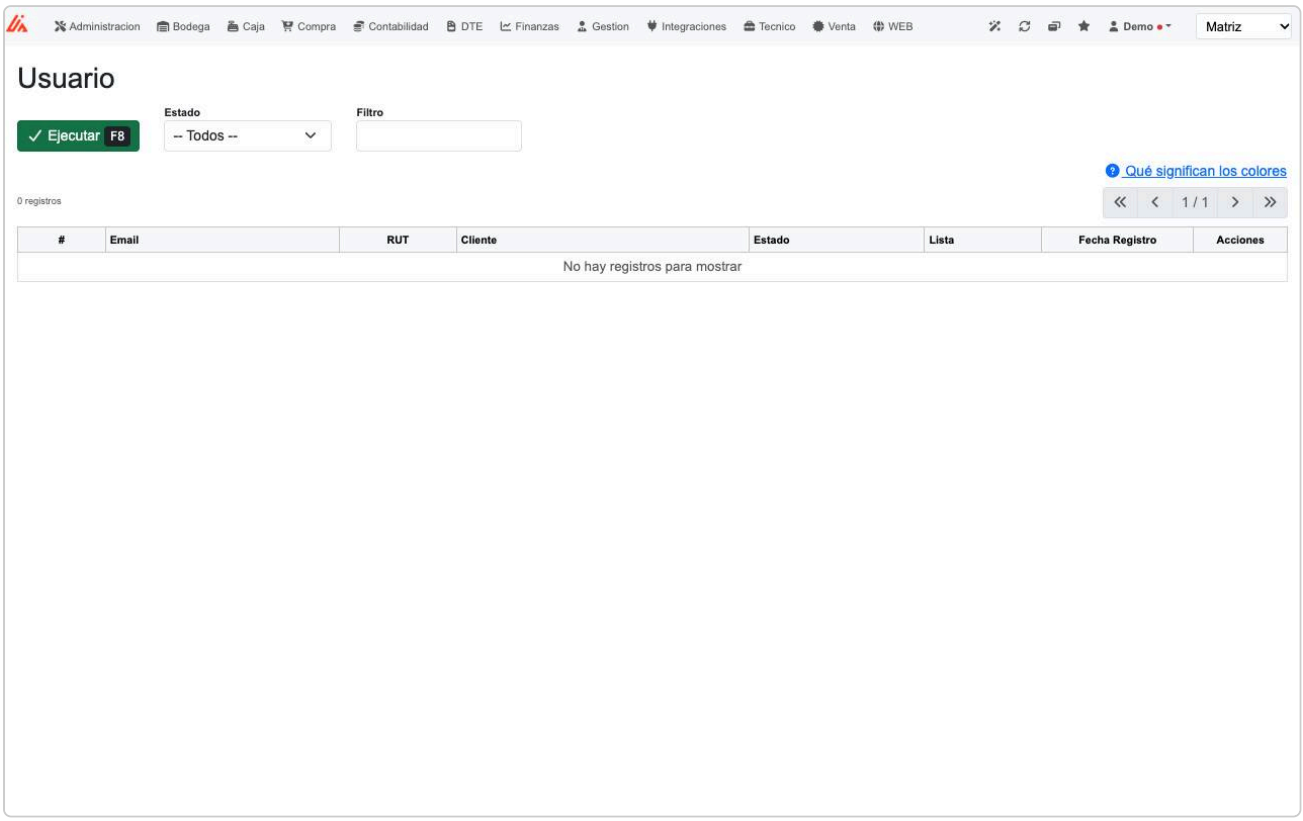
Cómo usarla

- **Agregar Respuesta** escribe una respuesta al cliente.
- **Mejorar redacción** (F8) revisa lo que usted escribió y le corrige la ortografía y la redacción. No envía nada ni agrega información: sólo reemplaza el texto del recuadro, y **Deshacer** lo devuelve como estaba. Aparece sólo si está cargada la ayuda de IA en Parámetros WEB, tab **IA**.
- **Cerrar** da el caso por resuelto.
- **Abrir** lo reabre si el cliente vuelve a escribir.

Tenga presente

Todo lo que escriba aquí le llega al cliente: revise el tono y la información antes de enviar, incluso si usó Mejorar redacción — la revisión final es suya. Cierre el caso sólo cuando esté efectivamente resuelto, porque el estado es lo que ordena el trabajo pendiente.

Usuario



Qué muestra esta pantalla

Los usuarios registrados en el sitio web: las cuentas que crean los clientes para comprar.

La guía La tienda web explica qué precio ve el visitante, también el cliente registrado con su propia lista.

Filtros

- **Estado** de la cuenta.
- **Filtro**: texto para buscar por nombre o correo.

Cómo usarla

Ejecutar trae el listado; con **Ver** se abre la ficha de cada usuario, donde también se le cambia la lista de precios.

Colores

La columna **Estado** va pintada según la cuenta: verde si está **Activado**, amarillo si se **Registró** pero todavía no ingresa el código de su correo, y celeste si está en **Proceso Activación** porque pidió recuperar su clave. El enlace **Qué significan los colores**, sobre la grilla, muestra la misma explicación.

Con qué se relaciona

- **Clientes**: la cuenta del sitio es la puerta de entrada; los datos tributarios con que se le factura son los de la ficha del cliente.
- **Bodega > Pedidos Web**: los pedidos que hizo cada usuario.

Tenga presente

Son datos personales de clientes: úselos sólo para atender su compra.

Editar Usuario Web

Qué hace esta pantalla

Permite corregir los datos de un usuario registrado en el sitio web (RUT, nombre, giro, teléfono y documento preferido), sus direcciones de facturación y de despacho, y ponerle una clave nueva.

Cómo usarla

Para los datos y las direcciones, corrija lo que necesite y apriete **Grabar datos** (F2). Para la clave, escríbala dos veces en **Clave nueva** y **Repita la clave** y apriete **Cambiar clave**: no hace falta saber la clave anterior.

Tenga presente

- El correo no se puede cambiar: es con lo que el cliente entra al sitio.
- Al cambiar la clave, si el cliente tenía la sesión abierta en el sitio, se le cierra y tiene que volver a entrar con la clave nueva. Si la cuenta estaba bloqueada por intentos fallidos, queda desbloqueada.
- Si el cliente tiene la sesión abierta en el sitio, ve los datos y las direcciones nuevos apenas abre **Mi Cuenta** o va a pagar.
- Una dirección que se deja completamente en blanco no se modifica.

Ver Usuario Web

Qué muestra esta pantalla

La ficha de un usuario registrado en el sitio web: sus datos (RUT, nombre, teléfono, documento preferido y giro), sus direcciones de facturación y de despacho, cuándo se registró, cuántos pedidos y favoritos tiene, y sus últimos pedidos.

Cómo usarla

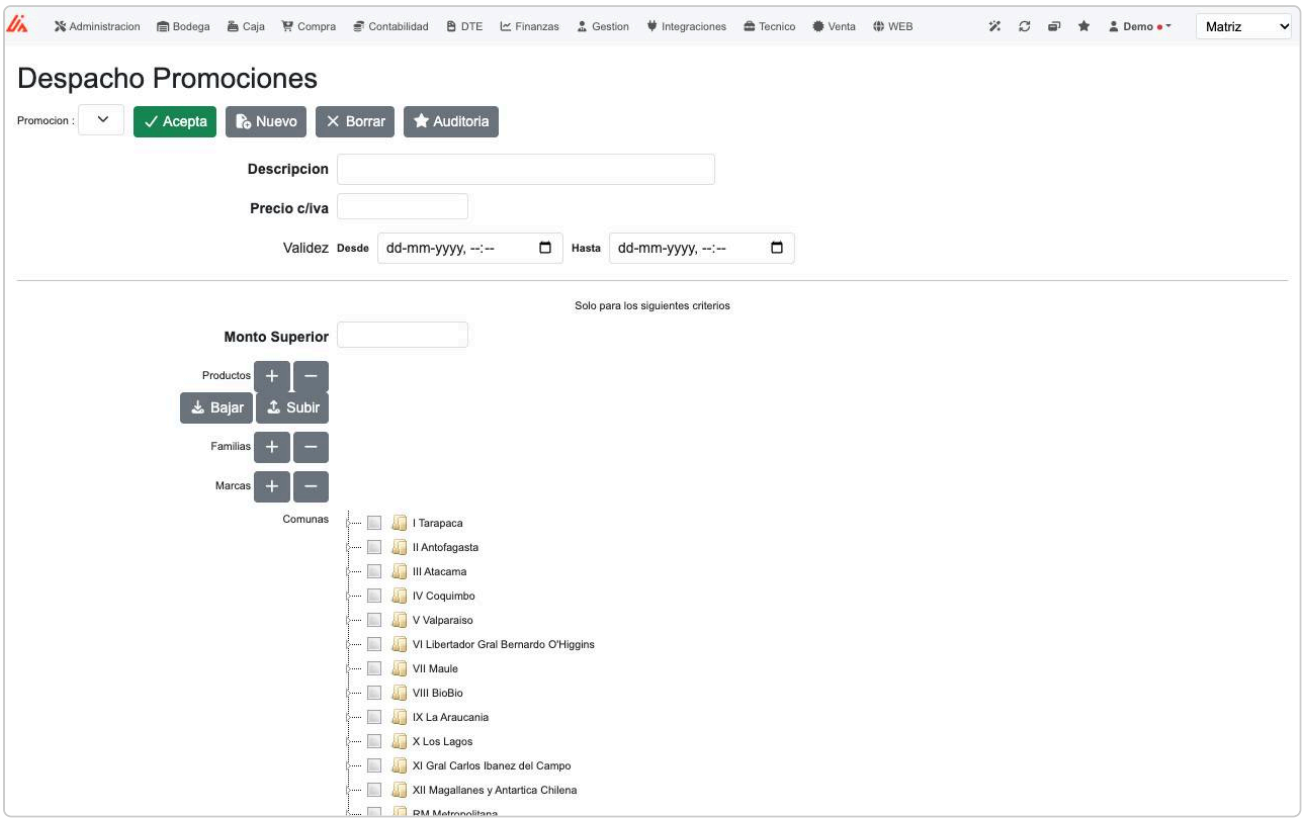
Para cambiar la **Lista de precios** con que compra en el sitio, elija la lista y apriete **Grabar** (F2). **Por defecto** lo deja con la lista general de la tienda.

Para corregir sus datos, sus direcciones o ponerle una clave nueva, apriete **Editar** (F4).

Tenga presente

Los datos personales y las direcciones normalmente los escribe el propio cliente en **Mi Cuenta** del sitio, y se completan solos con lo que ingresa al comprar si los tenía vacíos. Lo que aparece como **No informado** es algo que el cliente todavía no ha entregado.

Despacho Promociones



Qué muestra esta pantalla

Las tarifas y condiciones de despacho de la tienda web: cuánto se cobra por llevar el pedido a cada destino.

Las guías La tienda web y Despacho a domicilio con operadores cuentan qué se le cobra al cliente en el carro y cómo se cotiza y se manda un despacho con un courier integrado.

Cómo usarla

- **Nuevo** agrega una condición, **Acepta** graba y **Borrar** elimina la seleccionada.
- **Auditoría** muestra quién cambió qué.

Cómo se arma una condición

- **Descripción** y **Precio c/IVA**: lo que ve y paga el cliente.
- **Validez Desde** / **Hasta**: para tarifas de temporada o de campaña.
- **Monto Superior**: el monto de compra sobre el cual aplica (así se arma el despacho gratis sobre cierto total).
- Se puede acotar por **comuna**, **familia**, **marca** o **producto**: eso es lo que permite cobrar distinto por zona o por tipo de mercadería.

La etiqueta «Despacho Gratis» del sitio

La condición que deja el **Precio c/IVA en cero** se publica sola en la tienda: los productos que entran en ella muestran una etiqueta **Despacho Gratis** en el listado, junto a las demás, y la ficha cuenta en qué casos vale —en qué comunas, desde qué monto y hasta cuándo—.

- **No hay que marcar nada**: la etiqueta la enciende el precio en cero y se apaga sola cuando la condición vence o cuando se le pone un precio.
- Los productos que la muestran son los que la condición acota —**producto**, **familia** y **marca**—; la que no acota nada la muestra en todo el catálogo.
- Si la condición pide **Monto Superior**, la etiqueta sale sólo en los productos que por sí solos alcanzan ese monto: en un listado todavía no hay un carro que sumar.
- Las **comunas** no esconden la etiqueta —en el listado todavía no hay dirección—, sino que viajan como condición para que la ficha las nombre.
- La tienda se entera en la carga siguiente, no al instante: es el mismo proceso que le lleva precios y stock.

Dónde se dibuja la etiqueta lo decide el HTML de la tienda, en **Web > Contenido**; la ayuda de esa pantalla tiene los datos que recibe cada página.

Qué hace falta

- Las **comunas**, **familias** y **marcas** ya creadas: son las que ofrecen los combos al acotar la condición.
- Cubrir **todas las zonas** donde se despacha. Una comuna sin condición deja el carro sin tarifa.

Tenga presente

Es lo que se le cobra al cliente en el carro: una tarifa mal cargada se vende igual y la diferencia la absorbe la empresa. Revise que todas las zonas donde despacha tengan su condición.

Busquedas

Qué muestra esta pantalla

Lo que la gente escribe en el buscador del sitio: una línea por búsqueda, con cuántas veces se buscó en el período y si encontró algo. Se muestran las **500 más frecuentes**.

Lo que se anota es la búsqueda **como la escribió el visitante**, antes de tocar filtros, orden o paginación. Cambiar de página o marcar una marca en la izquierda no vuelve a contar: si contaran, el ranking diría más de quien pagina que de quien busca.

Las columnas

- **Búsqueda** es el texto ya normalizado —sin acentos, sin mayúsculas—, que es con lo que el sitio compara y por lo que se agrupan las líneas: «Notebook», «notebook» y «NOTEBOOK» son la misma.
- **Escrito** es una de las formas en que se tipeó de verdad. Sirve para ver el acento, la mayúscula o el error que la normalización se lleva.
- **Veces** es cuántas búsquedas hubo en el período.
- **Sin Resultado** es cuántas de ésas no encontraron ni un producto. Que sea menor que *Veces* es normal: un producto que se agotó y volvió hace que la misma búsqueda a veces encuentre y a veces no.
- **Encontró** es lo mejor que le fue —cuántos productos encontró la vez que más encontró—. Cuando dice **Nada**, esa búsqueda no encontró nunca nada, y es la única columna de la tabla que exige hacer algo.
- **Última Vez** es cuándo se buscó por última vez.

Para qué sirve

Marque **Solo las que no encontraron nada**: esa lista es la que se mira. De ahí salen dos cosas distintas, y conviene separarlas al leerla.

- **Palabras que el catálogo llama de otra forma.** Alguien buscó «laptop» y los productos dicen «notebook»; buscó «audífonos» y dicen «auriculares». El producto existe y no se encontró: es un sinónimo que le falta al buscador.
- **Productos que no están.** Se busca una marca o un modelo que la tienda no vende. Eso no lo arregla el buscador —lo arregla el catálogo—, y es información de compras.

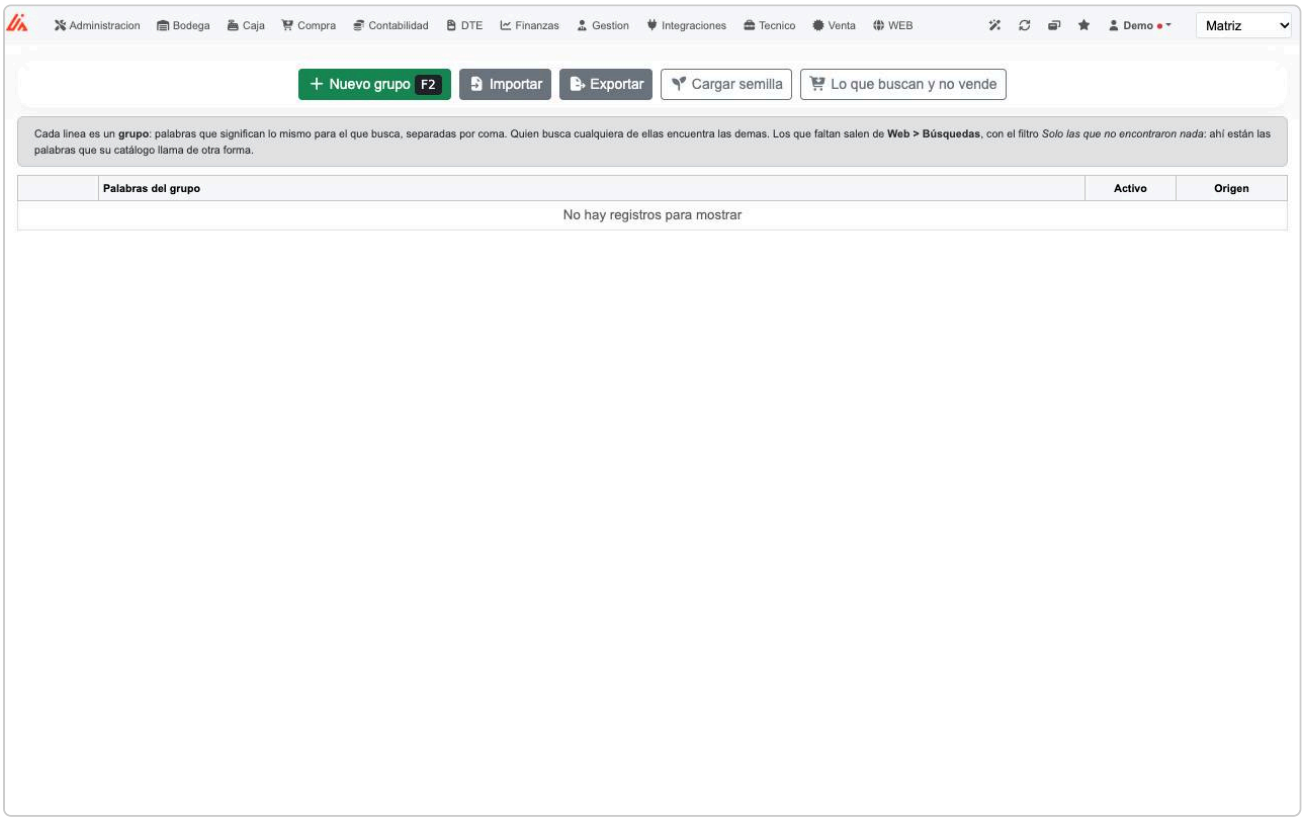
Cómo usarla

1. Elija el rango de fechas, o use los botones **Mes**, **Semana** u **Hoy**.
2. Si busca algo puntual, escríbalo en **Contiene**.
3. Apriete **Ejecutar** (**F8**).
4. **Excel** baja lo mismo que se ve en pantalla.

Si la pantalla sale vacía

Sin líneas y sin error, es que todavía no hay búsquedas registradas en ese período: el registro empieza a llenarse recién cuando el sitio se actualiza. Si en cambio avisa que falta configurar la base de la tienda, complete el grupo **Base de la Tienda** en **Web > Parámetros** —host, base, usuario y clave—. Son los mismos datos que están en el `sphinx-sitio.yml` del servidor del sitio; se declaran aquí también porque el sistema no lee ese archivo, que es de los programas del storefront.

Sinonimos



Qué muestra esta pantalla

Las palabras que significan lo mismo **para el que busca**. Cada línea es un **grupo**: si alguien escribe cualquiera de sus palabras, el buscador encuentra también las demás.

Sirve para un problema muy concreto: el cliente busca «laptop» y sus productos dicen «notebook»; busca «audífonos» y dicen «auriculares»; busca «pendrive» y dicen «USB». **El producto existe y no se encuentra**, y eso no lo arregla ningún algoritmo — no son sinónimos del castellano sino del rubro, así que hay que escribirlos.

Lo que se escribe acá lo usan **los dos buscadores**: el de *Buscar Producto* del sistema y el del sitio. Al sitio viaja en la carga siguiente.

Cómo se escribe un grupo

- Las palabras van separadas por coma: `notebook, laptop, portátil`.
- Se declara el grupo entero y no pares: todas sus palabras valen entre sí, en las dos direcciones, sin tener que escribirlas dos veces.
- Escríbalas como quiera —con acentos, con mayúsculas—: el sistema las normaliza al usarlas.
- Un grupo necesita **al menos dos** palabras. Con una sola no equivale a nada.
- Un miembro puede ser de **varias palabras**: `placa madre, motherboard, mainboard`. Se lo busca palabra por palabra, así que encuentra igual al producto que lo escribe en plural o con otro relleno en el medio.
- Lo que conviene evitar es un miembro de una palabra **más general** que el grupo, porque ensancha a todos los demás: con `usb` adentro del grupo del **pendrive**, buscar «pendrive» trae todo lo que se conecta por USB. Un miembro más corto pero del mismo tema —el `antena` de `antena, antena wifi`— sí va.
- Se puede **desactivar** un grupo sin borrarlo, que es lo que conviene cuando una búsqueda empieza a traer resultados raros y todavía no sabe cuál es el culpable.

De dónde saco los grupos que me faltan

De **Web > Búsquedas**, con el filtro *Solo las que no encontraron nada*. Esa lista la escribieron sus propios clientes y es la única que conoce su catálogo. Léala separando dos cosas:

- **Palabras que su catálogo llama de otra forma** — el producto existe: es un grupo que falta acá.
- **Productos que no vende** — eso no lo arregla el buscador; es información para compras.

Las propuestas de la IA

Si su instalación tiene la IA configurada, una vez a la semana el sistema lee las búsquedas del sitio que no encontraron nada y le pregunta a la IA qué son. De ahí salen dos cosas:

- **Propuestas de la IA**, arriba de la lista: un **grupo nuevo**, un **cambio** a uno que ya tiene — agregarle la palabra que falta o sacarle una que trae productos equivocados— o **apagar** un grupo que no le sirve a su tienda. Cada una muestra cómo está hoy, cómo quedaría, qué búsquedas arregla y cuántos productos encuentra con el cambio.
- **Lo que buscan y no vende**: las búsquedas que, según la IA, son productos o marcas que usted no tiene.

Una propuesta **solo llega acá si funciona**: antes de mostrarla, el sistema prueba esas búsquedas con el grupo propuesto contra sus productos publicados, y descarta la que no hace aparecer

ninguno. Aun así, **nada cambia hasta que usted la aplica**, y una propuesta que descarta no se vuelve a proponer. Si alguien editó el grupo después de que se propuso, la propuesta ya no se aplica: queda como vencida.

Las especificaciones escritas de otra forma —*8gb* por *8 GB*, *3200mhz* por *3200 MT/s*— no necesitan un grupo: el buscador ya las entiende solo.

Cargar una lista entera

1. **Cargar semilla** agrega los grupos con que viene el sistema —los de computación, hogar, oficina y herramientas más habituales—. No pisa nada de lo suyo y correrlo dos veces no duplica.
2. **Importar** abre un cuadro donde puede pegar una lista: una línea por grupo. Las líneas vacías y las que empiezan con # se ignoran, así que puede pegar un archivo con encabezado tal cual.
3. **Exportar** baja lo que tiene, en ese mismo formato: sirve para editarlo en otro lado y volver a subirlo, o para copiarlo a otra instalación.

La casilla **Solo los grupos que apliquen a mi catálogo** descarta los que ninguno de sus miembros aparece en sus productos —los de varias palabras también se buscan—. Márquela cuando pegue una lista genérica bajada de internet —de miles de grupos le van a quedar los pocos cientos que sí le sirven—, y déjela sin marcar cuando la lista la escribió usted para esta tienda.

Un consejo

Vaya de a poco. Cada grupo hace que unas búsquedas encuentren más, y un grupo mal puesto hace que encuentren de más: *«cable, cargador»* parece razonable y termina mostrando cargadores a quien busca un cable HDMI. Agregue los que la lista de búsquedas sin resultados le pida, y revise esa lista otra vez a la semana siguiente.

Integraciones

Integraciones > Marketplace

Parametros

Qué muestra esta pantalla

La configuración de cada marketplace: una pestaña por cada uno —MercadoLibre, Paris, Falabella, Walmart, Ripley, Hites— con sus llaves, la bodega y la lista de precios con que trabaja, la forma de pago y de entrega con que se crean sus ventas, y lo que necesite el que publica productos.

La guía Vender en marketplaces cuenta el recorrido completo: conectar la cuenta, publicar, mantener precio y stock y atender las ventas.

Antes esto vivía al final de **Web > Parámetros**, entre las integraciones del sitio. Es la misma configuración y los mismos valores: sólo cambió de lugar.

Cómo usarla

1. Elija la pestaña del marketplace.
2. Lo primero es **Activo**: mientras esté en *Apagado* Sphinx no le habla a ese marketplace, ni para leer ni para escribir.
3. El botón **Check** que aparece al lado de algunas llaves prueba la conexión con lo que está **grabado**: si acaba de cambiar algo, grabe primero.
4. Apriete **Grabar**.

Sincronizar Productos

Todos los marketplaces lo tienen, y viene en **Sí**: Sphinx le manda a cada publicación el precio de la **Lista** y el stock de la **Bodega**, la pausa o la activa según eso y, donde está prendido, publica lo que falta.

En **No**, Sphinx **no escribe nada de los productos** en el marketplace, pero sigue conectado: renueva el token, lee todas las publicaciones y baja las órdenes. Úselo para conectar un marketplace que ya está vendiendo antes de tener el catálogo cargado en Sphinx. Con **Sí**, la primera pasada le cambiaría los precios y dejaría sin stock todo lo que Sphinx todavía no tiene.

Mientras tanto, en **Integraciones > Marketplace > Monitor de Producto** puede ver qué publicaciones no tienen producto en Sphinx (*Sin Producto*) y qué productos faltan publicar (*Sin Publicar*). Cuando Sphinx tenga bien la lista y la bodega, póngalo en **Sí**.

Publicar Productos

Sólo lo tienen **MercadoLibre** y **Falabella**, y viene en **No**. En **Sí**, el proceso que corre cada hora publica los productos marcados para la web que todavía no están en el marketplace y que tienen precio en la **Lista**, stock en la **Bodega** y su familia mapeada. MercadoLibre los crea *pausados* y Falabella *inactivos*, para que usted los revise allá. **Publicar Maximo** dice cuántos se publican en cada pasada (vienen 20). No publica nada con **Sincronizar Productos** en **No**.

Comision %

El porcentaje que cobra el marketplace, para cuando el canal no lo informa. Es el que usa la columna **% Com** de la ficha del producto para mostrar el margen ya descontada la comisión. Si la publicación

trae su propia comisión, manda ésa: este porcentaje es una estimación para las que no la tienen.

Tenga presente

Las llaves se guardan cifradas y no vuelven a la pantalla: se ve sólo la cola. Dejar el campo vacío no la borra, la deja como está; para cambiarla, escriba la nueva completa.

En MercadoLibre, cambiar el **Client ID** o el **Client Secret** desconecta la cuenta: hay que volver a apretar **Conectar** y autorizar en MercadoLibre.

Lo que falta después

Con la cuenta conectada, el marketplace todavía no sabe qué es cada producto suyo: eso se dice en **Integraciones > Marketplace > Mapeo**, que es a qué categoría y a qué marca de ellos corresponde cada familia y cada marca de Sphinx. El botón **Mapeo** de arriba lo abre.

Falabella (Marketplace)

El grupo **Falabella** aparece sólo si la instalación tiene contratada esa integración. Con él se publican productos y se reciben los pedidos del marketplace.

- **Activo**: *Apagado* deja la integración detenida; con *Produccion* empieza a trabajar contra Falabella de verdad.
- **User ID** y **API Key**: las credenciales con que el sistema le habla a Falabella. Se sacan del portal del vendedor (ver más abajo).
- **Bodega**: de qué bodega sale el stock que se publica y con la que se despachan los pedidos.
- **Lista**: la lista de precios con que se publica en el marketplace — no tiene por qué ser la misma *Lista WEB* de la tienda.
- **Forma Pago** y **Forma Entrega**: con cuáles nacen las ventas que llegan de Falabella.
- **Codigo Seller**, **Ultima Actualizacion** y **Productos**: los deja el proceso de sincronización —el código del vendedor lo trae de la misma Falabella—, así que se muestran sólo para mirar y no se editan.

De dónde se saca la API Key: entre a **https://sellercenter.falabella.com/** con su usuario de vendedor y vaya al menú **Mi cuenta > Integraciones**. En el **Explorador de API** salen el **ID de usuario** —que es el correo que va en *User ID*— y la **Clave de API**, que viene tapada: apriete el ojo para verla o el ícono de copiar para llevársela, y péguela en *API Key*.

Cargadas las dos, grábelas y apriete el botón **Check** que está al lado de la API Key: si están bien, responde con el nombre del vendedor y de la empresa tal como los tiene Falabella.

MercadoLibre (Marketplace)

El grupo **MercadoLibre** también aparece sólo si está contratado. Acá no se pega una clave: MercadoLibre pide que el vendedor **autorice** a Sphinx desde su propio sitio, y de esa autorización salen los permisos con que después se publica y se reciben los pedidos.

- **Activo**: *Apagado* deja la integración detenida; con *Produccion* empieza a trabajar de verdad.
- **Client ID** y **Client Secret**: los datos de la aplicación creada en el portal de desarrolladores de MercadoLibre. Se cargan primero, porque sin ellos no hay a quién autorizar.
- **Bodega** y **Bodega Full**: de qué bodega sale el stock que se publica; la segunda es la del stock que está en Full (en las bodegas de MercadoLibre).
- **Lista**: la lista de precios con que se publica.

- **Forma Pago** y **Forma Entrega**: con cuáles nacen las ventas que llegan del marketplace.
- **Emisor Documento**: quién emite la boleta o factura de las ventas que **no** son Full (las de Full las emite siempre MercadoLibre). Tiene que decir lo mismo que el **Facturador** de MercadoLibre, en *Facturación > Facturador > Configuraciones básicas > Preferencias de emisión*:
  - *Sphinx*: allá sólo está marcado *Emitir todas las facturas de tus ventas Full*. La venta nace como boleta o factura de Sphinx y su PDF se le sube a MercadoLibre.
  - *MercadoLibre*: allá está marcado además *Emitir todas tus facturas*. La venta nace como **Pedido Web**, igual que una de Full, y no se emite nada desde Sphinx. Ojo que MercadoLibre sólo factura las publicaciones que tienen sus datos fiscales completos (*Datos fiscales de publicaciones*, en la misma pantalla).

  Si queda en *Sphinx* con el Facturador activado, la venta se factura dos veces. Para evitarlo, antes de emitir Sphinx le pregunta a MercadoLibre si ya emitió la suya y, si es así, crea el Pedido Web y deja el aviso en el documento. Si MercadoLibre emite la suya después, Sphinx no sube el PDF y anota en el documento que la venta quedó con dos documentos y hay que hacer nota de crédito.
- **Redirect URL** y **Callback URL**: las direcciones de este Sphinx que hay que dejar cargadas en la aplicación de MercadoLibre. Las arma el sistema, no se editan.
- **Access Token**, **Refresh Token**, **Expira Token**, **Code Verificador**, **Seller Id** y **Site Id**: los deja la conexión y los renueva sola. Son sólo para mirar, igual que **Ultima Actualizacion** y **Productos**, que los escribe la sincronización.

Cómo se crea la aplicación en MercadoLibre: entre a **https://developers.mercadolibre.cl/** con el usuario del vendedor, vaya a **Mis aplicaciones > Crear aplicación** y complete así:

- **Nombre, descripción y logo**: libres; conviene que digan que es la integración con Sphinx.
- **Redirect URIs**: la **Redirect URL** de esta pantalla, copiada tal cual —con *https* y el mismo dominio—. Si difiere en una letra, MercadoLibre rechaza la autorización.
- **Flujos OAuth**: marque **Authorization Code** y **Refresh Token**. *Client Credentials* no se usa.
- **Requiere PKCE**: márquelo. Sphinx lo envía siempre.
- **Negocios**: marque **Mercado Libre**.
- **Permisos**: marque **Acceso offline** —sin él la conexión se corta a las seis horas y no se renueva sola— y, en la lista de permisos:
  - **Usuarios**: Lectura y escritura (viene puesto y no se puede cambiar).
  - **Publicación y sincronización**: **Lectura y escritura**. Es con lo que se publican productos y se les mantiene al día el precio y el stock.
  - **Venta y envíos de un producto**: **Lectura y escritura**. Es con lo que se leen las órdenes y sus envíos y se bajan las etiquetas.
  - **Facturación de una venta**: **Lectura y escritura**. Es con lo que se leen los datos de facturación del comprador (su RUT) y se le sube a MercadoLibre la boleta o factura de la venta.
  - **Comunicaciones pre y post ventas**, **Publicidad de un producto**, **Métricas del negocio** y **Promociones, cupones y descuentos**: *Sin acceso*. Sphinx no los usa.
- **Notificaciones**: en **URL de retorno de notificaciones** ponga la **Callback URL** de esta pantalla, y en los tópicos marque **Orders** (*orders_v2*). Es lo que hace que la venta llegue a Sphinx apenas ocurre, y que se anule el pedido si MercadoLibre la cancela. Los demás tópicos no se procesan.

Al grabar la aplicación, MercadoLibre muestra su **ID de la aplicación** y su **Clave secreta**: son el **Client ID** y el **Client Secret** de esta pantalla.

Si después se le agrega un permiso a la aplicación, la autorización que ya estaba no lo incluye: hay que volver a apretar **Conectar**.

Cómo se conecta: grabe el **Client ID** y el **Client Secret** y apriete el botón **Conectar** que está al lado del Client ID. Se abre el sitio de **MercadoLibre**, donde hay que entrar con el usuario del vendedor y **dar acceso** a la aplicación de Sphinx. Al aceptar, MercadoLibre devuelve al sistema y la ventana responde *AccessToken OK*: ahí quedan guardados el Access Token, el Refresh Token y el Seller Id, y recién entonces la integración puede trabajar.

Si la ventana muestra un error en vez de *AccessToken OK*, revise que el Client ID y el Client Secret estén bien —el botón **Check** del Client Secret los prueba— y que la **Redirect URL** de esta pantalla esté cargada tal cual en la aplicación de MercadoLibre. Hay que volver a conectar cada vez que se cambie el Client ID o el Client Secret: al grabarlos se borra la autorización anterior.

Walmart (Marketplace)

El grupo **Walmart** aparece sólo si está contratado. En Chile es el marketplace de **lider.cl**. Sphinx le mantiene al día el precio y el stock de lo que usted ya tenga publicado allá, y le baja las órdenes para convertirlas en documento. **Publicar productos nuevos no se hace desde acá**: eso se sigue haciendo en el Seller Center de Walmart.

- **Activo**: *Apagado* deja la integración detenida, *Desarrollo* trabaja contra el ambiente de pruebas de Walmart y *Produccion* contra lider.cl de verdad.
- **Client ID** y **Client Secret**: las credenciales de la integración, que entrega Walmart (ver más abajo).
- **Bodega**: de qué bodega sale el stock que se publica y con la que se despachan los pedidos.
- **Lista**: la lista de precios con que se publica en el marketplace — no tiene por qué ser la misma *Lista WEB* de la tienda.
- **Forma Pago** y **Forma Entrega**: con cuáles nacen las ventas que llegan de Walmart.
- **Acusar Recibo**: **déjelo en Sí**. Walmart cancela sola la orden que el vendedor no acusa dentro de las **cuatro horas** de liberada, y esto es lo que hace que Sphinx la acuse por usted apenas la ve. Por lo mismo las órdenes se revisan cada diez minutos y no una vez por hora.
- **Dias a Revisar**: cuántos días hacia atrás se miran las órdenes en cada pasada. Con siete alcanza de sobra; subirlo sólo hace la revisión más lenta.
- **Channel Type**: un código que Walmart le entrega a algunos integradores. Si a usted no le dieron ninguno, déjelo vacío.
- **Access Token** y **Expira Token**: los deja la conexión y los renueva sola —el de Walmart dura quince minutos—, así que son sólo para mirar, igual que **Ultima Actualizacion** y **Productos**.

De dónde se sacan las credenciales: hay que estar registrado como vendedor en **seller.walmart.com** y desde ahí entrar al portal de desarrolladores, **developer.walmart.com**, que es donde se generan el **Client ID** y el **Client Secret**. Ojo que las de pruebas y las de producción son distintas: si pone *Activo* en *Desarrollo* tiene que cargar las de pruebas.

Cargadas las dos, grábelas y apriete el botón **Check** que está al lado del Client Secret: si están bien, responde *Credenciales OK* con la hora hasta la que vale el token.

Las ventas sin RUT: Walmart no siempre manda el RUT del comprador. La orden no se pierde por eso —sale como boleta al 66.666.666-6, igual que una boleta de mesón—, y en el registro del proceso queda anotado cuáles fueron.

Ripley y Hites (Marketplace)

Las dos van juntas porque son lo mismo por dentro: funcionan sobre **Mirakl**, la plataforma que muchos retailers usan para su marketplace. Cada una aparece con su propia pestaña y sólo si está contratada, pero se configuran igual y los campos significan lo mismo en las dos.

Sphinx le mantiene al día el precio y el stock de lo que usted ya tenga publicado allá, y le baja las órdenes para convertirlas en documento. **Publicar productos nuevos no se hace desde acá**: eso se sigue haciendo en el portal de vendedor de cada tienda.

- **Activo**: *Apagado* deja la integración detenida; con *Produccion* empieza a trabajar de verdad.
- **URL Mirakl**: la dirección de *esa* tienda. No hay una URL de Mirakl común: cada retailer tiene la suya y se la entrega a usted al integrarlo.
- **API Key**: la llave de su cuenta de vendedor en esa tienda, que se saca del portal de vendedor.
- **Bodega**: de qué bodega sale el stock que se publica y con la que se despachan los pedidos.
- **Lista**: la lista de precios con que se publica — no tiene por qué ser la misma de las otras tiendas.
- **Forma Pago** y **Forma Entrega**: con cuáles nacen las ventas que llegan de esa tienda.
- **Aceptar Ordenes**: **déjelo en Sí**. En Mirakl una orden nace esperando que el vendedor la acepte, y **mientras no esté aceptada no se puede despachar**. Esto es lo que hace que Sphinx la acepte por usted apenas la ve.
- **Dias a Revisar**: cuántos días hacia atrás se miran las órdenes en cada pasada. Con siete alcanza de sobra.
- **Tipo de SKU**: con qué nombre identifica esa tienda a sus ofertas. Casi siempre es *SHOP_SKU*, que es lo que viene puesto; sólo cámbielo si la tienda le dice otra cosa.
- **Ultima Actualizacion** y **Productos**: los escribe la sincronización, son sólo para mirar.

Cargadas la URL y la llave, grábelas y apriete el botón **Check**: si están bien, responde con el número y el nombre de su tienda tal como los tiene el marketplace.

El SKU tiene que calzar: el código con que el producto está publicado allá debe ser el mismo que tiene en Sphinx. Si no calza, la sincronización se lo dice producto por producto y no actualiza nada.

Las ventas sin RUT: si la tienda no manda el RUT del comprador, la orden no se pierde — sale como boleta al 66.666.666-6, igual que una boleta de mesón.

Reporte

Qué muestra esta pantalla

Las ventas que llegaron de un marketplace —MercadoLibre, Paris, Falabella, Walmart—: una línea por orden, con el documento de venta que le corresponde y en qué quedó la ida y vuelta con ellos.

La guía Vender en marketplaces cuenta qué pasa con una venta del marketplace desde que llega hasta que se despacha.

Hay **dos estados** y conviene no confundirlos:

- **Estado en el Marketplace** es la palabra que usa ellos —*paid*, *cancelled*, *Acknowledged*...—. Cada uno tiene las suyas, por eso el filtro se llena con las que existen en su base.
- **Avance** es lo que falta hacer del lado de Sphinx:
  - **Sin Documento**: la orden llegó pero todavía no tiene boleta ni factura.
  - **Sin PDF**: tiene documento, pero el PDF no ha viajado al marketplace. Sólo aparece en MercadoLibre, Falabella y Paris; Walmart no lo pide.
  - **Lista**: no le falta nada.

Cómo usarla

1. Elija el rango de fechas —son las de la compra en el marketplace— y, si quiere, el cliente, el marketplace, el avance o el estado.
2. Apriete **Ejecutar** (**F8**).
3. Los botones del comienzo de cada línea son los mismos tres pasos que hace los procesos automáticos, aplicados a una sola orden:
   - **Refrescar**: le vuelve a preguntar al marketplace por esa orden y deja al día el estado, la comisión y el despacho. Está siempre.
   - **Crear el documento**: aparece sólo en las que están **Sin Documento**.
   - **Subir el PDF**: está en toda orden con documento cuyo marketplace reciba el PDF, esté **Sin PDF** o ya **Lista**. En una que ya está Lista sirve para el caso en que el marketplace le sigue pidiendo la boleta aunque Sphinx la haya dado por enviada: antes de mandar nada se le pregunta al marketplace, y si allá ya está no se sube de nuevo —así que al comprador no le llega dos veces—.
4. El botón con la lupa de **Documento** lo abre.

Tenga presente

Crear el documento y subir el PDF necesitan el permiso *Crear el documento y subir el PDF*. Refrescar no: sólo trae lo que el marketplace ya sabe.

La **Comisión** no llega junto con la venta: el marketplace la calcula después, y hasta entonces la línea la muestra vacía. Refrescar la trae apenas ellos la tengan, y con eso el costo de esa venta queda bien.

Lo normal es que todo esto se haga solo: cada diez minutos Sphinx crea el documento de las órdenes pagadas que no lo tienen y sube los PDF pendientes, y cada hora, a los quince minutos, vuelve a revisar las órdenes (las de Walmart, cada diez minutos). Esta pantalla es para cuando algo quedó a medias.

Monitor de Producto

Qué muestra esta pantalla

En qué quedaron las publicaciones de producto de un marketplace —MercadoLibre, Paris, Falabella, Walmart—: qué hay publicado allá, en qué estado quedó y qué le falta a lo que todavía no se publicó.

La guía Vender en marketplaces cuenta el recorrido completo, de la conexión de la cuenta a la venta despachada.

Mira las dos mitades a la vez, y de eso se tratan los tres casos que puede haber:

- **El producto y su publicación calzados**: el SKU del marketplace corresponde al código de un producto de Sphinx. Es lo normal, y el proceso que corre cada hora le mantiene el precio y el stock.
- **Sólo la publicación** (**Sin Producto**): el SKU está en el marketplace y en Sphinx no existe ese código. A esa publicación el proceso no le puede actualizar ni precio ni stock, así que se queda con lo que tenga puesto hasta que alguien la borre allá o le cree el producto acá. En MercadoLibre y Paris la **Observación** dice qué SKU tiene escrito la publicación en el canal y, si se parece al código de un producto —por ejemplo *5991 / Cuenta 2* donde va *5991*—, a cuál: se corrige en el portal del marketplace, porque Sphinx no la engancha solo.
- **Sólo el producto** (**Sin Publicar**): está marcado para la web y todavía no está en el marketplace. La columna **Observación** dice qué le falta para poder publicarse.

Los dos estados

Como en el Reporte de órdenes, hay **dos** y conviene no confundirlos:

- **Estado en el Marketplace** es la palabra que usan ellos —*active*, *paused*, *APPROVED*, *PENDING*, *REJECTED*...—. Cada uno tiene las suyas, por eso el filtro se llena con las que existen en su base. La única que escribe Sphinx es **ENVIADO**, mientras el marketplace no contesta.
- **Avance** es lo que falta hacer del lado de Sphinx:
  - **Publicado**: está publicado, con precio y con stock, y lo que tiene puesto el canal coincide con lo de Sphinx. Se está vendiendo y no hay nada que hacer.
  - **Precios Diferentes**: el precio que tiene la publicación **en el canal** no es el que Sphinx publica. Cuenta también el caso en que **el canal tiene precio y Sphinx no** —lista vacía o en *No se vende*—, que es el típico al conectar un marketplace que ya estaba vendiendo: ahí lo que corresponde es **Traer a Sphinx**.
  - **Stock Diferente**: las unidades que tiene el canal no son las de la bodega que le corresponde. Entre pasadas del proceso es normal que aparezcan algunas —se vendió algo allá—; si una se queda pegada día tras día, el proceso no le está pudiendo actualizar el stock y la columna **Error** suele decir por qué.
    Cada publicación se compara con **su** bodega, y eso lo dice la columna **Logística**: las de **Full** viven en las bodegas de MercadoLibre y su espejo en Sphinx es la **Bodega Full**; las demás salen de la bodega del marketplace. En las de Full se cuenta también lo que MercadoLibre **no puede vender** —dañado, perdido, en transferencia—, porque sigue siendo mercadería suya que está allá.
  - **Sin Stock**: está publicado y con precio, pero sin stock en la bodega del marketplace, y el canal tampoco tiene unidades. El proceso le manda cero y deja de ofrecerse.
  - **Sin Precio**: no tiene precio en la lista del marketplace **ni** lo tiene el canal, así que no hay nada con qué compararlo.
  - **Enviado**: se mandó a publicar y el marketplace todavía no responde.
  - **Con Variantes**: una publicación de MercadoLibre que vende varias variantes a la vez (colores, tallas...). El SKU no está en la publicación sino en cada variante, así que la publicación en sí no calza con ningún producto y no es un error: cada variante aparece en **su propia fila**, con su producto, su precio y su stock, y es ahí donde hay que mirar.
  - **Sin Producto** y **Sin Publicar**: los dos casos de arriba.

Con qué regla se publica un producto

El proceso de cada hora (a los quince minutos) **da de alta**, donde **Publicar Productos** está en *Sí*, el producto que cumple todo esto:

- está marcado **para la web** y está **en lista**;
- tiene **precio mayor que cero** en la lista de precios del marketplace;
- tiene **stock mayor que cero** en la bodega del marketplace;
- su **familia** tiene mapeada una categoría del marketplace (pantalla **Mapeo**);
- su **marca** está mapeada —Falabella sólo acepta una de su catálogo; MercadoLibre acepta cualquier texto—;
- tiene al menos **una foto**.

Al que le falta algo lo saltea, y eso es justamente lo que dice la columna **Observación** de cada línea.

La publicación **nace en pausa**: MercadoLibre la crea como *paused* y Falabella la manda inactiva, para que usted la revise en el marketplace y la active allá. Ojo que en MercadoLibre la pausa no es para siempre: cuando le sincroniza el stock, el proceso de cada hora **puede activar** una publicación pausada que tiene stock en la bodega del marketplace —igual que pausa la que se queda sin stock o sin precio—, así que la revisión conviene hacerla apenas se publica.

Al que **ya está publicado** le sincroniza precio y stock. Si se queda sin precio en la lista **no le manda cero** —sería regalarlo—: le baja el stock a cero, y con eso el marketplace deja de ofrecerlo hasta que el precio vuelva.

Cuando el marketplace dice que no

A veces el marketplace **rechaza** lo que el proceso le manda: un error pasajero de su plataforma, un precio de oferta mayor que el normal, un dato que su API no acepta. Ese rechazo queda guardado y se ve en tres lugares:

- la columna **Error** de la fila, con la respuesta del marketplace tal cual (deje el mouse encima para ver la fecha y el texto completo);
- un **aviso rojo** arriba del resumen, con cuántas publicaciones tienen un error guardado y el botón **Verlas**;
- el filtro **Sólo con error**.

Es siempre **el último intento**, no un historial: cuando el proceso vuelve a pasar por ese SKU el error se borra, y si vuelve a fallar se escribe de nuevo. Un error que persiste día tras día es uno que sigue ocurriendo —esos son los que vale la pena mirar; uno suelto de anoche suele ser un tropiezo pasajero del marketplace que la corrida siguiente resuelve sola—.

Cómo usarla

1. Elija el **Marketplace**. No es opcional: el precio, el stock y el mapeo dependen de la lista de precios y la bodega que tiene configurada cada uno.
2. Al abrirse, la pantalla ya muestra en qué está. Después de cambiar un filtro apriete **Ejecutar** F8.
3. En la columna **Catálogo**, la marca roja **Baja dd-mm** es lo más urgente que muestra la pantalla: en ese rubro MercadoLibre **exige** el catálogo y **da de baja la publicación en esa fecha** si nadie la lleva. Se llega a ellas con el filtro *Con plazo para publicar*, y se resuelven con **Publicar en Catálogo**. El proceso de cada hora además avisa a Soporte cuando falta una semana o menos.

4. El filtro **Catálogo** (sólo MercadoLibre) es un eje aparte del Avance, porque una publicación de catálogo puede estar en cualquiera de los avances: sirve para ver de una vez **las que se pueden llevar al catálogo** (*Elegible, sin publicar*) o **las que están perdiendo la ficha**, que es donde hay algo que decidir. Los dos filtros se pueden combinar.
5. El filtro **Logística** (sólo MercadoLibre) separa las de **Full** de las **Propias**, y es el que hace falta para leer una diferencia de stock: cada una se compara contra **otra bodega** —la de Full contra la **Bodega Full** y la propia contra la bodega del marketplace—, así que mirarlas juntas mezcla dos cuentas distintas. Además **Actualizar Stock en Sphinx** sólo puede con las de Full, así que *Avance: Stock Diferente* + *Logística: Full* deja en el listado exactamente lo que ese botón va a ajustar. No se combina con **Sin Publicar**: un producto que no está publicado no es ni Full ni propio, así que al elegir ese avance la Logística se suelta.
6. El campo **Producto** busca por código, nombre o SKU. En MercadoLibre la columna **SKU** muestra el que está escrito en la publicación, que es el que se compara con el código del producto (dejando el mouse encima se ve el número de la publicación), y el buscador también lo encuentra por ése.
7. La columna **Variantes** marca la publicación que vende varias variantes (*N variantes*) y, en cada fila hija, que es una *variante* de ella.
8. Los números del resumen cuentan **productos**, y las líneas de *Estado de las publicaciones* cuentan **publicaciones**. No es lo mismo y por eso no suman igual: un producto puede tener **más de una publicación** en el mismo canal —en MercadoLibre la tradicional y la del catálogo, en Paris una por variante—, y el listado muestra una fila por publicación. Así que un avance que dice 100 puede mostrar más de 100 filas.
9. Los números del resumen son también filtros: apriete uno y el listado queda en ése. Lo mismo con las líneas de *Estado de las publicaciones*. Los dos filtros no se pueden usar juntos con **Sin Publicar** —un producto que no está publicado no tiene estado en el marketplace—, así que al elegir uno el otro se suelta.
10. El botón con el ojo del **Código** abre la ficha del producto.
11. **Excel** baja el listado completo con los filtros puestos.

Sincronizar: traer lo que el canal tiene puesto hoy

De cada publicación se guarda el **precio** y el **stock** que tiene en el canal, con la fecha en que se leyeron. El proceso de cada hora lo va dejando al día solo; el botón **Sincronizar** F2 sale a preguntárselo al canal en el momento. Demora —son cientos de consultas— y muestra una barra de avance.

Con eso aparecen los dos avances que comparan los dos lados —**Precios Diferentes** y **Stock Diferente**—, que hasta que no se sincroniza están siempre en cero: sin el dato del canal no hay con qué comparar.

Los avances se miran **en orden**: primero se compara con el canal y sólo si coincide se mira si a Sphinx le falta precio o stock. Por eso una publicación sin precio en Sphinx aparece en **Precios Diferentes** —el canal sí tiene uno— y no en *Sin Precio*.

Las dos diferencias se cuentan por separado y pueden pisarse: una misma publicación puede tener el precio y el stock distintos, y aparece en los dos números —en la columna **Avance** dice *Precio y Stock*—. Son dos preguntas distintas, así que esos dos totales no suman con el resto; el resto de los avances sí es excluyente.

En **MercadoLibre**, la misma pasada trae además el stock que tienen en sus bodegas de **Full**: el inventario viene junto con el precio, así que sólo hay que preguntar una vez por inventario —las publicaciones de un mismo producto comparten el suyo— y no una por publicación.

La publicación que el proceso de cada hora todavía no registró se cuenta aparte y no se crea acá: el alta la hace él, que sabe de ella más que su precio.

Corregir las diferencias

Marque las publicaciones en el listado y elija qué hacer. Antes de escribir se vuelven a leer los dos lados, porque desde que se miró pudieron cambiar.

La casilla del encabezado marca las de la página que se ve, y **Marcar las N del filtro** marca todas las que dejan los filtros, también las de las otras páginas: por ejemplo, filtrando **Precios Diferentes** y marcándolas todas, **Actualizar Precio en Sphinx** las corrige de una vez. Las marcas se mantienen al cambiar de página o de filtro; **Desmarcar** las borra todas.

- **Actualizar Precio en Sphinx** F4: graba en la lista de precios del canal el precio que tiene puesto la publicación. Va en ese sentido —del canal hacia Sphinx— y nunca al revés. **No le cambia el tipo de precio al producto**: si estaba por margen sobre el costo se le recalcula el margen; si estaba en dólares o UF, se convierte. No se puede cuando el producto tiene un precio especial vigente, cuando dos publicaciones del mismo producto tienen precios distintos, o cuando la publicación está cerrada. **El botón sólo aparece en los canales que tienen *Publicar Productos* en *No***: donde Sphinx publica el catálogo, el precio que tiene el canal es el que Sphinx le puso, así que traerlo de vuelta sería copiarse la propia respuesta.
- **Ficha** (sólo MercadoLibre): en el **Catálogo** todos los vendedores del mismo producto comparten una sola página y MercadoLibre elige cuál publicación se lleva la venta. La columna dice cómo le va a la suya —**Gana**, **Comparte** el primer lugar, **Pierde** o **No compite**—, y al lado, cuando pierde, con qué precio ganaría y cuánto habría que bajar. Pasando el mouse se ve por qué no compite, qué condiciones de venta le faltan —Full, cuotas sin interés, envío gratis— y cuándo se consultó. Lo actualiza un proceso propio cada cuatro horas, así que el dato es de esa pasada y no del momento. **Perder la ficha no es un error**: la publicación sigue visible, pero se lleva una parte muy chica de las ventas.
- **Deja si Gana**: lo que quedaría vendiendo al precio con que se gana la ficha. Se calcula **(precio para ganar – comisión) sin IVA, menos el costo**, y el porcentaje va sobre ese neto, igual que el margen del resto del sistema. La **comisión la informa MercadoLibre** para ese precio exacto —no es un porcentaje nuestro— y el **costo** es el mismo con el que se calcula margen en todas partes: protegido o promedio, según la configuración. En rojo cuando ganar la ficha significaría vender a pérdida. Si la columna está vacía es que falta alguno de los tres datos, y es preferible eso a mostrar un margen inventado.
- **Publicar en Catálogo** (sólo MercadoLibre): lleva al **Catálogo** las publicaciones marcadas que MercadoLibre acepta —las que la columna **Catálogo** muestra como **Elegible**—. Antes de hacerlo muestra, para cada una, **la ficha de MercadoLibre al lado del producto de Sphinx**, con su foto: hay que mirarlas y confirmar. **La ficha la define MercadoLibre y no se puede editar**, así que si el producto no es exactamente ese, la venta termina en reclamo y afecta la reputación. La publicación tradicional **sigue viva**: se crea una segunda, la del catálogo, y de ahí en adelante MercadoLibre mantiene el precio y el stock sincronizados entre las dos.

- **Actualizar Stock en Sphinx** (sólo MercadoLibre): deja la **Bodega Full** con el stock que MercadoLibre dice tener, creando una **Entrada/Salida** por la diferencia —queda el documento, así que el movimiento es rastreable—. Piénselo antes con lo **no disponible** —dañado o perdido por ellos—: puede ser un reclamo y no una pérdida suya.

Cada acción tiene su propio permiso, así que se puede dejar la pantalla sólo para mirar.

La tienda como un canal más

Si su sitio es **WooCommerce**, **Shopify** o **JumpSeller**, aparece en el combo **Marketplace** junto a los demás: el proceso que la sincroniza guarda de cada producto el precio y el stock que tiene publicados, así que se ve en la misma pantalla qué está distinto entre la tienda y Sphinx. Todavía no se le puede escribir desde acá —eso lo hace ese proceso—, así que en la tienda los botones de traer y enviar no se usan.

Tenga presente

El listado es una foto con fecha. Publicar, actualizar el precio y actualizar el stock los hace el proceso que corre cada hora, a los quince minutos. Lo que se ve acá es lo que ese proceso vio la última vez que corrió —la fecha va arriba del resumen— y lo que va a hacer la próxima; **Ejecutar** relee esa foto de la base y es barato, **Sincronizar** es lo que sale a preguntarle al canal.

La columna **Fecha Publicación** es la que informa el marketplace: en MercadoLibre y Paris es cuándo se creó la publicación, y Falabella no la entrega, así que ahí va vacía. La fecha que vale para todos es la del resumen.

A las **variantes** de MercadoLibre, por ahora, sólo se les muestra la diferencia de precio o de stock: el proceso de cada hora todavía no les manda el precio ni el stock de Sphinx, así que una variante con diferencias se corrige en el portal de MercadoLibre.

Si un producto aparece **Sin Publicar** y usted no quiere publicarlo, destíldelo de **Web** en su ficha: así deja de contarse acá y el proceso deja de mirarlo.

Walmart y Paris no publican productos desde Sphinx —eso se hace en su portal—, así que ahí **Sin Publicar** es sólo información: le dice qué de su catálogo todavía no está allá.

Mapeo

Qué muestra esta pantalla

Cómo se llama en cada marketplace lo que en Sphinx se llama de otra manera. Un marketplace no entiende sus familias ni sus marcas: entiende las suyas, y acá se dice cuál es cuál. La **familia** de un producto es una **categoría** allá, y la **marca** es una marca del catálogo de ellos.

La guía Vender en marketplaces explica dónde entra el mapeo en el recorrido de un producto hasta el marketplace.

La pantalla sirve para los tres —MercadoLibre, Paris, Falabella— y para los que vengan: elija el marketplace arriba y trabaje igual.

Cómo usarla

1. Elija el **Marketplace**.

2. En la fila de la familia (o de la marca), escriba dos letras en la última columna y **elija una de la lista**. Las categorías que se llaman igual se distinguen por la que aparece entre paréntesis, que es de la que cuelgan.
3. La **X** quita el mapeo.
4. Apriete **Grabar**. Se graba sólo lo que cambió, marcado en amarillo.

Sólo cuenta lo que se elige de la lista: si escribe algo y no elige nada, la celda vuelve a lo que decía. Así el nombre que usted ve y el código que se graba nunca terminan siendo cosas distintas.

Por dónde empezar

Use **Buscar** y **Solo lo que falta**, y mire la columna **Productos**: dice cuántos productos marcados para la web usan esa familia o esa marca. Empiece por las que tienen más; las que tienen cero no le cambian nada.

Para qué sirve

Sin categoría, un producto no se puede publicar: al crear la publicación el marketplace exige una categoría suya, y Sphinx no la puede adivinar. El proceso automático que publica los productos saltea las familias sin mapear y lo deja anotado; lo que usted grabe acá es lo que las destraba.

El catálogo del marketplace —sus categorías y sus marcas— lo baja Sphinx solo, cada noche. Si busca algo y no aparece, puede ser que el catálogo todavía no se haya bajado en esta instalación.

Integraciones > Mayoristas

Parametros

Qué muestra esta pantalla

La configuración de cada mayorista: una pestaña por cada uno —Intcomex, Ingram, Tecnoglobal, Quintec, MobileSecurity— con las claves del FTP y de la API con que Sphinx les baja el catálogo de productos y precios y les manda la orden de compra.

Antes esto vivía en **Web > Parámetros**, entre las integraciones del sitio. Es la misma configuración y los mismos valores: sólo cambió de lugar, porque un mayorista es abastecimiento y no tienda.

Cómo usarla

1. Elija la pestaña del mayorista.
2. Lo primero es **Ambiente**: mientras esté en *Apagado* Sphinx no le habla a ese mayorista, y además se le borra el stock que tenía cargado de él.
3. Cada mayorista tiene dos juegos de claves, el de **Producción** y el de **Desarrollo**; se usa el que diga **Ambiente**.
4. El botón **Check** que aparece al lado de algunas claves prueba la conexión con lo que está **grabado**: si acaba de cambiar algo, grabe primero.
5. Apriete **Grabar**.

Qué hace Sphinx con lo que baja

Acá se enciende el mayorista; de ahí en adelante todo pasa solo:

- **Cada hora** baja el catálogo: stock, costo y precio. Al producto que ya existía le actualiza el costo. El artículo nuevo **no crea un producto solo**: queda **Sin Producto** en **Integraciones > Mayoristas > Monitor de Producto** hasta que alguien lo incorpora a mano con **Crear Producto**. El precio de venta sale del costo aplicando el factor de **Mantenedores > Factor Precio Mayorista**.
- **Cada hora** revisa además que el catálogo esté fresco: si un mayorista lleva **24 horas** sin actualizar, avisa por correo; a las **48 horas** le borra el stock, para no seguir ofreciendo lo que ya no se sabe si está.
- **A las 20:00** decide qué queda a la venta y qué se publica, con las reglas de acá abajo.

Qué se publica: la regla de oro

Como varios mayoristas venden el mismo artículo, Sphinx termina con un producto por cada uno. De todos los que son el mismo **partno del fabricante** se publica **uno solo**, y se elige así:

1. **Si hay stock propio, se vende el suyo.** El producto propio le gana a todos los mayoristas.
2. **Si no, el más barato de los mayoristas que tengan stock.** El mayorista sin stock no participa, por barato que esté: no hay con qué despachar.
3. **A igual costo, el que tenga más stock.**

Los demás no desaparecen: siguen existiendo y se pueden vender a mano, pero no salen publicados.

Antes de entrar en esa comparación, el producto tiene que estar **a la venta**, y para eso necesita las tres cosas a la vez: **stock**, **costo** y **precio** mayores que cero. Los productos que creó un mayorista necesitan además tener **familia** y **marca** — sin eso no entran aunque tengan stock, y es la razón más común de que un artículo que sí está en el catálogo no aparezca publicado. El que deja de cumplir sale de la venta y de la web en la misma pasada.

Si el artículo desaparece del catálogo del mayorista, su producto queda dado de baja. Si más adelante el mayorista lo vuelve a tener con stock y precio, vuelve solo.

Para ver cuántos productos repetidos dejó todo esto, está **Integraciones > Mayoristas > Fusión**.

La guía Vender con stock de mayoristas explica el recorrido completo: de dónde sale la venta, la orden de compra automática y la llegada de la mercadería.

Tenga presente

Las claves se guardan cifradas y no vuelven a la pantalla: se ve sólo la cola. Dejar el campo vacío no la borra, la deja como está; para cambiarla, escriba la nueva completa.

Notificación (en Quintec y MobileSecurity, **Email para enviar OC**) es el correo del ejecutivo del mayorista: es el destinatario que le propone **Integraciones > Mayoristas > Reporte** al escribirle por una orden.

Última Actualización y **Productos** no se escriben: son lo que Sphinx tiene cargado hoy de ese mayorista, y sirven para ver de un vistazo si la bajada de anoche funcionó.

Reporte

Qué muestra esta pantalla

Las ventas que se le encargaron a un mayorista: una línea por cada **documento + mayorista** —una misma venta puede repartirse entre varios—, con la **Orden de Compra** que Sphinx le generó y en qué quedó el envío.

El **Estado** no se digita, sale de la propia orden:

- **Pendiente**: todavía no se le manda al mayorista; el sistema la vuelve a intentar sola cada 5 minutos.
- **Error**: se intentó demasiadas veces y nadie la va a volver a tomar solo. En la columna **Mensaje** está lo último que contestó el mayorista.
- **Enviada**: el mayorista la recibió y le dio su **Nro Orden**.

Cómo usarla

1. Elija el rango de fechas —son las del documento de venta— y, si quiere, el cliente, el mayorista o el estado.
2. Apriete **Ejecutar** (**F8**).

3. Los botones del comienzo de cada línea son el detalle y los tres empujones a mano:
   - **Ver el detalle**: abre todo lo que se sabe de ese envío —el mensaje completo, que en la columna **Mensaje** sale cortado, el pedido que se le armó al mayorista y lo último que contestó—. Es por donde se averigua por qué una orden quedó rechazada.
   - **Consultar el estado**: le pregunta al mayorista, en este momento, en qué va la orden. No cambia nada.
   - **Enviar la orden**: hace en el momento lo mismo que el envío automático —si le falta la Orden de Compra se la crea y se la manda—. Sale sólo en las que aún no se envían.
   - **Escribirle al ejecutivo**: un correo con la Orden de Compra adjunta, para reclamar o apurar. Sale sólo cuando ya hay Orden de Compra que adjuntar.
4. El botón con el ojo de **Documento** y el de **OC** abren cada documento.

La columna **Nro Orden** muestra el número que le dio el mayorista y, mientras no lo tenga, el **identificador interno** de la línea (*documento-mayorista*): es con lo que se la nombra en un correo a soporte o al ejecutivo del mayorista.

El mismo detalle se abre desde la propia venta, con la lupa que hay al lado de la Orden de Compra del mayorista en **Documentos asociados**.

La guía Vender con stock de mayoristas explica el recorrido completo: de dónde sale la venta, la orden de compra automática y la llegada de la mercadería.

Tenga presente

Enviar y **escribirle al ejecutivo** necesitan el permiso *Enviar la orden y escribirle al ejecutivo*; sin él la pantalla se mira y se consulta, pero no mueve nada.

El correo del ejecutivo sale del parámetro **Notificación** (o **Email para enviar OC**) de ese mayorista, en **Integraciones > Mayoristas > Parámetros**. Si está vacío, escríbalo en el propio correo; ahí también se puede corregir sin cambiarlo allá.

Lo normal es que todo esto lo haga solo el sistema, que revisa y envía las órdenes pendientes cada 5 minutos. Esta pantalla es para cuando algo quedó a medias.

Monitor de Producto

Qué muestra esta pantalla

Qué trae el catálogo de un mayorista —Intcomex, Ingram, Tecnoglobal, Quintec, Mobile Security— y qué de eso se puede vender hoy.

Es el espejo del **Monitor de Producto** de Marketplace, pero el catálogo viaja al revés: al marketplace Sphinx le manda lo que ya tiene, y el mayorista en cambio **trae** lo suyo. Por eso acá la pregunta no es qué falta publicar sino qué de lo que le ofrecen llegó entero —con producto, con costo y con stock— y qué de eso vale la pena incorporar al catálogo.

Cómo entra un producto de mayorista

El proceso de la noche baja el **price file** de cada mayorista y lo deja en su catálogo: un SKU por producto que ofrece, con su partno, su costo, su stock y sus medidas.

Después busca en Sphinx un producto con ese **partno**. Si lo encuentra le deja la oferta colgando; **si no existe, no lo crea**: la oferta queda **Sin Producto**, esperando.

Al catálogo se entra a mano, y ésa es la gracia. Un mayorista ofrece decenas de miles de artículos y no todos son suyos. Marque en **Sin Producto** los que quiere tener y apriete **Crear Producto** (**F4**): se crean apagados —fuera de la web y fuera de la lista—, como artículo de Pedido y con el costo de la oferta, y usted decide después si los vende y dónde los publica. Hasta septiembre de 2026 los creaba el proceso, uno por cada SKU ofrecido, y de ahí salieron decenas de miles de productos que nadie eligió tener.

Si su instalación tiene contratada la ficha con IA, a cada producto que se crea acá le queda además **encargada la ficha**. Es donde más rinde: el producto nace sin marca, sin familia, sin características y con el volcado de especificaciones del mayorista como descripción, que es justamente la materia prima con la que la IA sabe trabajar. No se escribe en el momento —incorporar doscientos productos no puede quedarse esperando doscientas respuestas—: lo que se proponga aparece en **Administración > Productos > Ficha con IA**, donde usted aprueba o descarta cada cosa. Nada se publica solo.

Si ya existe un producto con ese partno, no se crea otro: la oferta se le engancha al que existe. Así, el mismo artículo marcado en Intcomex y en Tecnoglobal queda como **un solo producto con dos ofertas**, aunque el proceso todavía no haya pasado, y lo mismo si alguien lo acaba de cargar a mano. Se reconoce también el producto que todavía lleva el prefijo del mayorista en el partno (*IX-*, *TG-*). La excepción es la oferta en **otra condición** —caja dañada, open box—: es la misma pieza pero no el mismo producto, y se crea aparte.

Ahí se resuelve también el **partno repetido**: cuando el mismo mayorista manda dos SKU con el mismo partno es porque lo vende **en otra condición** —caja dañada, open box, reacondicionado—. Antes se salteaban los dos; ahora se ven los dos con su condición y usted elige cuál quiere. El proceso sólo engancha solas las que vienen **nuevas**.

Cuando un SKU **deja de venir** en el price file, el producto se da de baja —sale de la web y de la lista — y su oferta queda sin stock y sin costo.

El avance de cada línea

- **Vigente**: tiene producto, no está de baja, tiene costo y tiene stock. Es lo que se puede vender.
- **Sin Stock**: el mayorista no lo tiene ahora. También quedan así todas las ofertas de un mayorista cuyo price file se atrasó más de 48 horas, porque el proceso les pone el stock en cero para no vender lo que no se sabe si está.
- **Sin Costo**: el mayorista no le manda precio, así que no se le puede calcular el precio de venta.
- **De Baja**: el producto está dado de baja, normalmente porque el mayorista lo descontinuó.
- **Volvió a Stock**: estaba de baja y el mayorista lo volvió a tener con stock y precio. **Es lo único de esta pantalla que pide una decisión**: si lo quiere vender de nuevo, hay que sacarlo de baja y volver a marcarlo para la web y la lista.
- **Sin Producto**: **se lo ofrecen y usted no lo tiene.** No es un error: es la bandeja de entrada del catálogo. Márquelos y apriete **Crear Producto**.

La columna **Observación** dice lo mismo pero para esa línea en particular.

Cómo llegó el price file

El panel de arriba muestra **todos** los mayoristas, no sólo el elegido: el que se dejó de actualizar es justamente el que uno no está mirando. Es el mismo aviso que ya manda el proceso de la noche por correo:

- **Al Día**: se actualizó hace menos de 24 horas.
- **Atrasado**: más de 24 horas. El proceso ya avisó por correo.
- **Stock Limpiado**: más de 48 horas. El proceso le puso el stock en cero a todas sus ofertas, así que ese mayorista dejó de vender hasta que su price file vuelva.
- **Sin Datos**: nunca se bajó un price file.

Apretando el nombre del mayorista se mira ése.

En qué condición lo ofrece

Un mayorista lista el mismo artículo más de una vez cuando lo vende **en otra condición**: caja dañada, open box, reacondicionado. Es el mismo partno y la misma pieza, pero no es el mismo producto — y normalmente lo que interesa es el nuevo. El panel cuenta cuántas ofertas hay de cada condición:

- **Nueva**: lo normal, y lo que se supone cuando nada dice otra cosa.
- **Caja Danada**: la caja llegó rota. El producto adentro es nuevo, pero el mayorista lo vende más barato y con otro SKU.
- **Open Box**: se abrió para exhibirlo, o lo devolvieron sin usar.
- **Reacondicionada**: reacondicionado por el fabricante.
- **Sin Clasificar**: nadie le escribió la condición todavía. Aparece mientras el mayorista no vuelva a mandar esa oferta en su price file.

Las dos columnas del medio separan dos situaciones que conviene no confundir. La oferta que **repite partno** es la que duplica el producto: el mismo artículo listado dos veces, una entero y otro con la caja rota. La que es **única de su partno** no duplica a nadie: es la única forma en que ese artículo se vende hoy.

La condición la escribe el proceso leyendo el catálogo, y por ahora **sólo se mira**. No se edita a mano, y no cambia lo que el sistema hace con esa oferta.

Buscar en todos los mayoristas

En **Mayorista** elija **Todos** para mirar los catálogos juntos. El listado sale ordenado por partno, así que el mismo artículo de varios mayoristas queda una fila debajo de la otra, con el stock y el costo de cada uno: escriba el partno o el modelo en **Producto** y se ve quién lo tiene y a cuánto. Con **Todos** no hay fecha de price file arriba, porque cada mayorista tiene la suya: está en el panel de price files.

Filtrar por categoría

La **Marca del Mayorista** es la marca como la escribe el catálogo, y también se encuentra escribiéndola en **Producto**.

Categoría del Mayorista es la categoría con que el mayorista clasifica su catálogo: *Components > Processors* en Ingram, *Procesadores* en Tecnoglobal. Cada uno usa sus propios nombres y no se traducen a las familias de Sphinx, así que con **Todos** aparecen las de todos. El combo tiene buscador, muestra cuántas ofertas hay en cada una y cuántas están sin producto, y **elegir un nivel de arriba trae todo lo que cuelga de él**. Filtra apenas se elige.

La traen Intcomex, Ingram, Tecnoglobal y Mobile Security; Quintec no la manda. Aparece a medida que el proceso vuelve a bajar el catálogo de cada uno.

Medidas y peso

El producto que se crea acá nace con las medidas y el peso que manda el mayorista, si los manda: hoy Tecnoglobal e Ingram. Cuando la oferta se engancha a un producto que ya existe y ese producto **no tiene ninguna medida**, también se le ponen; si ya tiene alguna, no se tocan, para no mezclar medidas de dos lugares. Queda registrado en la auditoría del producto.

Cuando varios mayoristas ofrecen el mismo artículo, las cuatro medidas se toman de **una sola** oferta, elegida por el parámetro **Medidas del producto** de cada mayorista, en **Web > Parámetros**:

- **Principal**: sus medidas se prefieren.
- **Respaldo**: se usan sólo si ningún mayorista *Principal* las tiene. Ingram viene así: en la medición, sus medidas estaban en la unidad correcta pero muchas veces no coincidían con las reales.
- **No usar**: nunca se toman.

Además, todas las noches el proceso **mayoristas.Dimensiones** completa los productos que ya existían y no tienen ninguna medida, hasta 1.000 por noche. De Ingram sólo se toman las que vienen en centímetros y kilos. Son las medidas con que el mayorista despacha, así que conviene revisarlas en los productos que se venden por despacho.

Marca y familia sugeridas

El producto que se crea acá nace con la marca y la familia que usan los productos que usted ya clasificó. Se aprenden de su propio catálogo, sin ninguna tabla de equivalencias: si los productos cuyas ofertas dicen *HP INC* tienen la marca *HP*, el nuevo nace con *HP*, y si los de Ingram en *Components > Processors* de marca *AMD* están en *Procesadores AMD*, el nuevo nace ahí. Si ningún producto dice nada, la marca se busca por nombre entre las suyas.

Es una ayuda y hay que revisarla. Sólo se sugiere cuando hay una mayoría clara —al menos 2 productos y el 60% de ellos de acuerdo—; si no, nace sin marca o sin familia, como antes. Nunca se crea una marca o una familia nueva. En el listado, las ofertas **Sin Producto** muestran en cursiva, en las columnas Marca y Familia, con cuáles nacerían. Si su instalación tiene la ficha con IA, la IA recibe también la marca y la categoría del mayorista y le propone otra marca o familia cuando no está de acuerdo.

Mientras más productos de un mayorista tenga clasificados, mejor sugiere. En una instalación que recién empieza no va a sugerir casi nada.

Cómo usarla

1. Elija el **Mayorista**, o **Todos**. Al abrirse la pantalla ya muestra en qué está; después de cambiar un filtro apriete **Ejecutar** (**F8**).
2. Los seis números del resumen son también filtros: apriete uno y el listado queda en ése. Lo mismo con las filas del panel de condiciones.
3. El botón con el ojo del **Código** abre la ficha del producto.
4. Marque la casilla **Crear** de las que quiera tener y apriete **Crear Producto** (**F4**). El botón del encabezado marca de una vez todas las de la página que no tienen producto.
5. **Excel** baja el listado completo con los filtros puestos.

La guía Vender con stock de mayoristas explica el recorrido completo: de dónde sale la venta, la orden de compra automática y la llegada de la mercadería.

Tenga presente

Crear Producto es lo único que esta pantalla escribe. Bajar el price file, enganchar las ofertas y dar de baja lo descontinuado lo sigue haciendo el proceso de la noche.

Necesita permiso. El botón sólo aparece para quien tenga *Incorporar al catálogo un artículo que ofrece un mayorista* en su perfil. Se marcan hasta **200** por vez, y lo marcado se mantiene al cambiar de página y de mayorista: márquelos donde estén y apriete una sola vez.

El mensaje final dice cuántos productos se crearon y cuántas ofertas se engancharon a uno que ya existía. Si alguna queda afuera lo dice con el motivo: la oferta se fue del catálogo, ya tenía producto, o llegó sin partno. Son todos benignos y ninguno detiene a los demás.

Y se puede deshacer: si borra un producto que creó acá, su oferta vuelve a quedar **Sin Producto** —o sea, vuelve a esta bandeja—.

El combo trae también los mayoristas **apagados** que dejaron productos: el catálogo del que se desconectó hace meses sigue colgando del sistema, y es uno de los que conviene revisar.

Último Cambio es cuándo cambió esa oferta, no cuándo se la vio: el proceso sólo la escribe cuando algo suyo cambió. Para saber cuándo se miró el catálogo está la fecha del price file.

Los productos que ya quedaron repetidos **entre** mayoristas —el mismo artículo cargado dos veces, de antes, o con el partno escrito distinto (*DCP-L3560CDW* y *DCPL3560CDW*)— se juntan en **Integraciones > Mayoristas > Fusión**.

Fusion

Qué muestra esta pantalla

Cuántos productos repetidos dejaron los mayoristas. Hoy cada mayorista crea **su propio producto** para el mismo artículo —al partno le queda el prefijo del mayorista, *IX-ABC123*, *TG-ABC123*— y de noche un proceso elige cuál de todos ésos se publica. Esta pantalla junta los que son el mismo artículo y le dice cuántos sobran.

El reporte sólo mide: no toca ni un producto. Escriben dos botones, que se explican más abajo: **Corregir partno**, que no fusiona ni borra nada, y **Fusionar**, que junta un grupo en un solo producto.

El artículo se reconoce por el **partno del fabricante**, que es el que manda el mayorista en su catálogo. Cada línea del listado es un partno y todos los productos que hoy lo representan.

Cómo usarla

1. Si quiere, acote por **partno** o por **mayorista**. Filtrar por un mayorista no esconde a los otros dentro del grupo: muestra los partno donde ese mayorista participa, con quienes se repite.
2. Apriete **Ejecutar** (**F8**). Se demora: recorre el catálogo entero.
3. Arriba queda el resumen y, más abajo, un listado con una línea por partno. **Haga clic en una línea** para ver qué productos hay detrás.
4. **Excel** baja el listado completo.

Por defecto se mira lo que tiene que ver con los mayoristas. Marque **Todo el catálogo** para ver además los duplicados que **ningún mayorista ofrece** —el mismo artículo creado dos veces a mano—. Ahí dos productos propios con el mismo partno no salen para revisar, porque son justo lo que se busca. Los números del resumen siguen contando sólo lo de los mayoristas.

Los números del resumen

- **Productos de más**: los que desaparecerían al juntar cada grupo en uno. Es la cuenta de códigos, fichas y fotos que se ahorran.
- **Hay que decidirlos**: los grupos donde alguien tiene que elegir. Son tres casos: los que tienen **más de un producto propio** con el mismo partno —hay que decir cuál queda—, los que tienen **marcas distintas**, que probablemente no son el mismo artículo sino dos fabricantes que repitieron un código corto, y los que tienen el **partno escrito distinto**.
- **Llave inservible**: las ofertas cuyo partno es en realidad el propio código del mayorista. Ésas no tienen con qué calzar contra las de nadie y van a quedar como producto aparte.

Tener movimiento de stock o publicaciones en varios productos no impide juntarlos: es lo normal, y por eso no sale como aviso. Sale abajo, en **Lo que la fusión tiene que hacer sí o sí**, porque es trabajo que hay que hacer igual: el stock se junta en el que queda, y con las publicaciones depende del canal. Las que se pueden pasar al que queda se pasan solas; las que no —Woo, Shopify y Jumpseller guardan una por producto, así que la del que queda ya ocupa el lugar— hay que **despublicarlas en el canal**, o esa tienda queda mostrando dos veces el mismo artículo. El proceso las lista una por una.

En **Por mayorista** está lo mismo abierto por catálogo: **Compartidos** son los partno que también tiene otro mayorista, o sea los que sí se van a juntar.

El listado

- El partno se compara **sólo por sus letras y números**: DCP-L3560CDW, DCPL3560CDW y DCP L3560CDW caen en el mismo grupo, y la columna **Partno** muestra cada forma en que está escrito, separadas por una barra. Un grupo escrito de más de una forma sale para **revisar**: casi siempre es el mismo artículo, pero sacarle los signos puede juntar dos códigos cortos que no lo son, así que se mira el detalle antes de fusionar.
- **Productos** es cuántos hay hoy con ese partno y **Ofertas** cuántos catálogos de mayorista lo traen.
- **Propios** son los productos del grupo que no creó ningún mayorista: los suyos, con su código y su historia.
- **Con Venta**, **Con Kardex**, **Con Foto** y **Publicados** dicen a cuántos productos del grupo hay que mirarles algo antes de juntarlos.
- **Sobrevive** es el producto que quedaría: el propio si lo hay —así no cambia un código que ya salió impreso— y si son todos de mayorista, el más antiguo.

El botón Corregir partno

Aparece sólo cuando hay algo que corregir, y hace una cosa: **sacarle los espacios de los lados al partno**. Un partno que termina en un espacio —*WL3-00018* — no es igual a uno que no, así que ese producto queda en un grupo aparte y no se junta nunca con los suyos, sin que se vea la razón.

Hay un caso que **no** corrige a propósito: cuando sacarle el espacio dejaría el partno idéntico al de otro producto. Ésos no son suciedad, son dos productos con el mismo partno, y juntarlos es trabajo de la fusión y no de la limpieza. El mensaje del final le dice cuántos quedaron así.

De aquí en adelante los partno que llegan de los mayoristas ya vienen sin espacios, así que el botón es para arreglar lo que se acumuló antes. Necesita el permiso *Corregir los espacios del partno*.

Los marketplaces

Una publicación en Falabella, MercadoLibre, Paris o cualquier otro marketplace conoce al producto por su **SKU**. Si la fusión borra ese SKU, la publicación sigue vendiendo allá y aquí el SKU desaparece. Por eso:

- Al elegir cuál queda, después de la historia de ventas y stock pesa **estar publicado en un marketplace**.
- Si aun así se borraría un SKU publicado —hay dos publicados, o el publicado no es el que queda—, el grupo sale *Revisar* y el proceso nocturno no lo toca.
- La columna **Marketplace** del listado dice cuántos productos del grupo están publicados, y la del detalle, dónde y con qué publicación.

El botón Fusionar

Al hacer clic en un grupo se abre abajo el detalle con sus productos. La columna **Queda** viene marcada en el que elige la regla —el que tiene historia de ventas o de stock, y si no el propio—, y se puede cambiar a mano. **Fusionar** (F4) le pasa a ése los documentos, el kardex, los precios, el costo y las ofertas de los mayoristas, y **borra los demás**. Es lo mismo que hace el proceso nocturno de fusión, pero decidido por una persona.

Sirve sobre todo para los grupos marcados *Revisar*, que el proceso nocturno se salta: dos productos propios, dos marcas, el partno escrito de dos formas, o **un SKU publicado en un marketplace** que se borraría. Mire el detalle antes: si en realidad no son el mismo producto, no los fusione. **No se puede deshacer.** Las publicaciones que no se pueden pasar al que queda se informan en el mensaje final, para despublicarlas en el canal. Necesita el permiso *Fusionar un grupo*.

Tenga presente

Un partno con un solo producto no es un problema; el filtro **Solo los repetidos** viene marcado justamente para esconderlos.

Lo mismo con los **productos sin marca**: donde la marca está vacía, el aviso de *marcas distintas* no puede saltar aunque el grupo mezcle dos artículos. Por eso ese número sale escrito al lado.

RRHH

Qué muestra esta pantalla

Las plataformas de remuneraciones a las que Sphinx les sube el detalle de ventas: **BUK** y **Talana**, una pestaña cada una.

Antes esto vivía en **Web > Parámetros**. Es la misma configuración y los mismos valores: sólo cambió de lugar, porque no tiene nada que ver con el sitio.

Cómo usarla

1. Elija la pestaña.
2. Lo primero es **Activo**: mientras esté en *Apagado* Sphinx no le habla a esa plataforma.
3. En **BUK** van la empresa —el nombre con que entra a *{empresa}.buk.cl*— y la API Key. En **Talana**, el usuario y el token, con juego aparte para desarrollo.
4. **Path Documentos** / **Categoría Documentos**: dónde queda allá lo que Sphinx sube.

5. El botón **Check** prueba la conexión con lo que está **grabado**: si acaba de cambiar algo, grabe primero. BUK responde con las empresas que ve y Talana con cuántas razones sociales tiene.
6. Apriete **Grabar**.

Tenga presente

Los tokens se guardan cifrados y no vuelven a la pantalla: se ve sólo la cola. Dejar el campo vacío no lo borra, lo deja como está; para cambiarlo, escriba el nuevo completo.

Integraciones > Despacho

Parametros

Qué muestra esta pantalla

La configuración de los operadores de despacho: una pestaña por cada uno que la instalación tenga contratado. Sphinx conoce seis —**ShipIt** y **Envíame**, que reciben el envío y lo mandan por el courier que se elija, y **Correos de Chile**, **Chilexpress**, **BlueExpress** y **Starken**, que son couriers directos—.

La guía Despacho a domicilio con operadores cuenta el recorrido completo de un envío: cotizar, emitir, mandarlo al operador y seguirlo.

Antes esto vivía en **Web > Parámetros**, porque ShipIt nació del carro del sitio. Hoy despacha cualquier documento del ERP, se haya vendido donde se haya vendido, así que la configuración es la misma pero cambió de lugar.

Cómo usarla

1. Elija la pestaña del operador.
2. Cargue sus **credenciales**. Cada operador pide las suyas —ShipIt, **API Email** y **API Token**; los demás, sus claves, cuentas y códigos de cliente— y varios traen además un segundo juego con el prefijo **Desarrollo**, para su ambiente de pruebas. Los couriers directos piden también desde dónde sale el envío (la comuna u oficina de origen).
3. Grabe y apriete el botón **Check** que está al lado de la credencial: la prueba con lo que está **grabado**, en el ambiente de esa fila —producción o desarrollo— y aunque el operador todavía esté apagado.
4. **Ambiente** (en ShipIt se llama **Activo**): mientras esté en *Apagado* Sphinx no le habla a ese operador. *Desarrollo* trabaja contra su ambiente de pruebas y *Produccion* despacha de verdad, y sólo en una base de producción.
5. **Marginar**: el porcentaje que se le suma a la tarifa que cotiza el operador antes de mostrársela al cliente.
6. **Agregar días de preparación**: cuántos días se corre la fecha de entrega prometida, para el tiempo que toma preparar el pedido.
7. **Referencia**: con qué número viaja el envío, el del pedido o el del documento.
8. **Etiqueta** (Envíame, Correos de Chile y Chilexpress; en BlueExpress, **Formato de Etiqueta**): en qué formato se pide la etiqueta del bulto —PDF, o el de la impresora de etiquetas—. ShipIt no la tiene: su etiqueta se baja desde el portal de ShipIt.
9. Apriete **Grabar**.

Qué hace hoy cada uno

ShipIt es el que cotiza en el documento y en la tienda y el que recibe los envíos automáticos. Los demás se pueden configurar y probar acá, y el **Monitor** dice en qué está cada uno.

Tenga presente

Los campos marcados **No Tocar** —la URL del WebHook y sus tokens— los arma y los mantiene el sistema: son los que el operador usa para avisarle a Sphinx cómo avanza cada envío.

Las claves se guardan cifradas y no vuelven a la pantalla: se ve sólo la cola. Dejar el campo vacío no las borra, las deja como están.

Reporte

Qué muestra esta pantalla

Los documentos que se despachan por **ShipIt**: uno por línea, con la orden que ellos le dieron, el courier que quedó y por dónde va el envío.

La guía Despacho a domicilio con operadores cuenta el recorrido completo de un envío, de la cotización al seguimiento.

La columna **Avance** es lo importante, porque es lo único que dice si el despacho va a salir:

- **Sin Enviar**: el documento está marcado para despachar pero todavía no se le mandó a ShipIt.
- **Incompleta**: ShipIt tiene la orden pero **no la va a despachar**, porque le falta alguna de las cuatro cosas con que arma el envío —origen, destino, medidas o courier—. Cuál falta lo dice la columna **Le Falta**. Este es el caso que antes no se veía por ninguna parte: la orden estaba creada y el documento decía que sí.
- **Lista**: ShipIt la puede despachar.

Cómo usarla

1. Elija el rango de fechas —son las del documento— y, si quiere, el cliente o el avance. **Referencia u Orden ShipIt** sirve para encontrar una en concreto, buscando por cualquiera de los dos números.
2. Apriete **Ejecutar** (**F8**).
3. El botón del comienzo de cada línea cambia según lo que corresponda:
   - **Mandarle el despacho a ShipIt**, en las que están **Sin Enviar**.
   - **Preguntarle a ShipIt en qué va**, en las que ya tienen orden. Le dice el estado, el courier y el precio, y de paso deja al día lo que le falta —así que después de arreglar algo en ShipIt, con este botón la línea se pone al día.
4. El botón con la lupa de **Documento** lo abre, y el de **Seguimiento** abre la página del courier.

Tenga presente

Mandarle el despacho a ShipIt necesita el permiso *Enviarle el despacho a ShipIt*. Preguntar no.

Un despacho que ya falló se puede volver a mandar: ShipIt lo recibe con una referencia nueva para que no choque con el intento anterior.

Lo normal es que el proceso mande solo lo que va apareciendo. Esta pantalla es para lo que quedó a medias.

Monitor

Qué muestra esta pantalla

En qué está cada operador de despacho: si Sphinx lo sabe hablar, si está prendido, cuánto lleva despachado, cuántas comunas tiene reconocidas y qué no cuadra. **La pantalla sólo mira**: prender un operador y cargarle sus credenciales se hace en **Parámetros**, y mandar o consultar un despacho, en el **Reporte**.

La guía Despacho a domicilio con operadores cuenta el recorrido completo de un envío y dónde entra este control.

Cómo usarla

La pantalla se abre con la información al día. **Actualizar** (F8) la vuelve a consultar sin tener que cerrarla. Cada fila es un operador; la columna **Tipo** dice si es un **Courier** directo o un **Agregador**, que habla por varios couriers a la vez.

La columna Estado

Son cuatro escalones y se miran en orden:

- **Sin contratar**: la instalación no tiene ese operador en su licencia. No hay nada que configurar; se pide y después aparece.
- **Sin conector**: está contratado pero Sphinx todavía no sabe hablar con él. Es un estado normal mientras la integración de ese operador se está construyendo.
- **Apagado o sin credenciales**: falta prenderlo en Parámetros, o le faltan las claves.
- **Despachando**: puede cotizar y enviar.

Las columnas de despachos

- **Despachos**: el total que ha pasado por ese operador.
- **Sin Enviar**: el documento está listo pero todavía no se le manda al operador. Lo normal es que el proceso automático, que corre cada cinco minutos, los vaya tomando; si el número no baja, algo lo está frenando.
- **Incompletas**: **la columna que hay que mirar**. El operador tiene la orden pero no la va a despachar porque le falta algo: el origen, el destino, las medidas o el courier. La orden existe y el documento dice que sí, así que sin esta pantalla no se nota.
- **Listas**: el operador las puede despachar.
- **Último**: cuándo entró el último despacho. Un operador prendido y sin movimiento en días se ve acá.

Sin Enviar e **Incompletas** se marcan en amarillo en cuanto tienen algo, para que no pasen desapercibidas.

Couriers

Cuántos couriers conoce ese operador. Los agregadores (ShipIt, Envíame) hablan por muchos y traen su propia lista; un courier directo es uno solo. El **sin transporte** de abajo son los que todavía no tienen su equivalente entre los transportes de Sphinx, que se crea la primera vez que alguien elige ese courier: no es un error por sí solo, pero si son todos, nadie ha despachado por ahí.

Comunas

Varios operadores no reconocen la comuna por su nombre sino por un código propio, y sin ese código no se puede crear el envío. Esta columna dice cuántas comunas tiene Sphinx del catálogo de cada operador:

- El **sin calzar** de abajo son las comunas del operador que no se lograron emparejar con una comuna de Sphinx. Un despacho a una de ellas no se va a poder crear con ese operador. Es esperable en los operadores que agrupan varias comunas en una ciudad; revíselo antes de prender el operador.

- **sin catálogo**, en amarillo, aparece en un operador prendido que todavía no tiene ninguna comuna: así no puede crear envíos.

El catálogo de comunas se pone al día solo, cada madrugada, con los operadores que lo publican. Los que no lo publican requieren que la equivalencia se cargue aparte.

Cosas que revisar

El recuadro amarillo aparece sólo cuando hay algo, y avisa de tres cosas:

- **Transportes que se llaman igual**: el mismo courier puede llegar por varios caminos (directo, o por cada agregador) con precios distintos. En el combo de tarifas se distinguen por el nombre, así que dos con el mismo nombre son dos opciones que quien despacha no puede diferenciar.
- **Transportes que ya no apunta ningún courier**: quedaron colgando de un courier que el operador renombró o retiró.
- **Comunas que ShipIt no cubre**: se despachó a una comuna fuera de su cobertura, así que esa tarifa no se pudo cotizar y alguien la resolvió a mano. Mira los últimos 90 días.

Contraste de tablas

Aparece sólo mientras Sphinx conviva con el registro de despachos antiguo y el nuevo, y los compara para poder hacer el cambio sin riesgo. Con los tres números en cero, los dos dicen lo mismo. Esta sección desaparece sola cuando el registro antiguo se retire.

Tenga presente

Un número que no baja en **Sin Enviar** o **Incompletas**, o un operador prendido con **sin catálogo**, son despachos que no van a salir aunque el documento diga que sí: revíselos antes de que el cliente reclame.

API

Qué muestra esta pantalla

Las claves con que otros sistemas se conectan a su Sphinx por la **API**: una tienda en línea, un marketplace, un sistema de despacho o un tablero de gestión. Cada sistema lleva su propia clave, con su nombre y con lo que puede hacer, y se revoca sin afectar a los demás.

La pantalla aparece sólo si su empresa tiene contratada la API.

Cómo usarla

1. En **Quién la va a usar**, escriba un nombre que le diga qué sistema es: *Tienda de Shopify*, *Tablero de gestión*.
2. Marque su **Alcance**, lo que ese sistema podrá hacer:
   - **Catálogo**: leer productos, precios, stock, fotos, marcas, familias y el contenido del sitio.
   - **Ventas**: crear pedidos y consultar pedidos y pagos.
   - **Consultas**: boletas, órdenes de servicio y seguimiento de despachos.
   - **Clientes**: las cuentas de los clientes del sitio, los contactos y las suscripciones.
   - **Reportes**: estadísticas de venta y reportes de caja.

   Dé sólo lo que el sistema necesita: un tablero de gestión no necesita Ventas.
3. Apriete 🔑 **Crear clave** (F2). Aparece la clave: cópiela con **Copiar** y entréguesela a quien configura ese sistema.

4. Para cortarle el acceso a un sistema, apriete 🚫 **Revocar** en su fila.

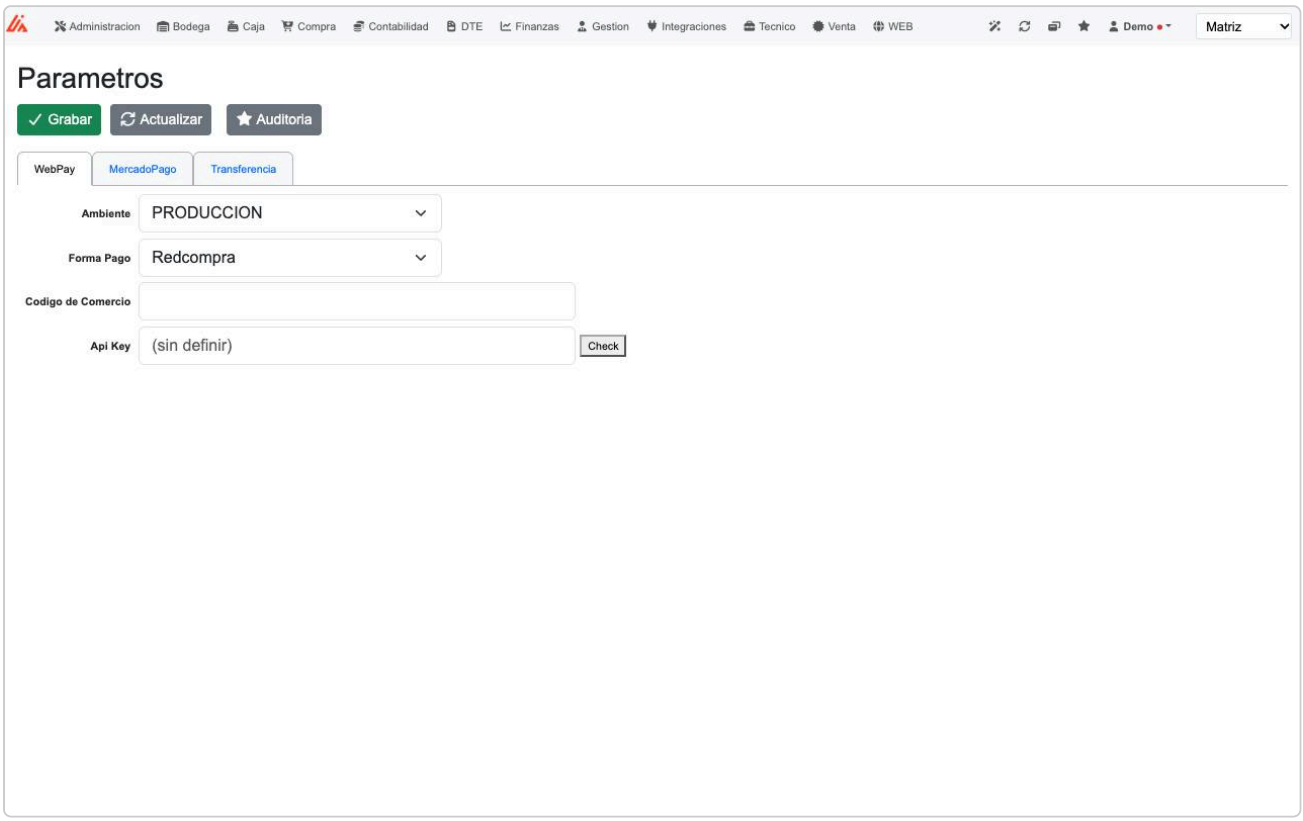
La columna **Último uso** dice cuándo y desde dónde se conectó ese sistema por última vez: una clave que nadie usa hace meses conviene revocarla.

Tenga presente

- **La clave se ve una sola vez**, al crearla. Sphinx no la guarda, así que no se puede volver a mostrar: si se pierde, cree otra y revoque la anterior.
- Quien tiene la clave puede hacer todo lo que permite su alcance. Entréguela sólo a quien corresponde, y nunca por un canal público.
- **Revocar no se puede deshacer**, y el sistema que la usaba deja de conectarse en ese mismo momento.
- La clave de la tienda Sphinx no aparece acá: se emite en **Web > Parámetros**.
- Crear y revocar claves requiere el permiso **Crear y revocar claves de la API**; sin él, la pantalla sólo muestra la lista.

Integraciones > Medios de Pago

Parametros



Qué muestra esta pantalla

Con qué se le cobra al cliente: una pestaña por cada medio —**WebPay**, **MercadoPago**, **Transferencia**, **Linkify** y el POS **GetNet**— con sus credenciales y la forma de pago con que trabaja.

Antes esto vivía en **Web > Parámetros**. Es la misma configuración y los mismos valores: sólo cambió de lugar, porque no es del sitio —se cobra igual una venta de mostrador o un link de pago mandado desde el ERP.

Cómo usarla

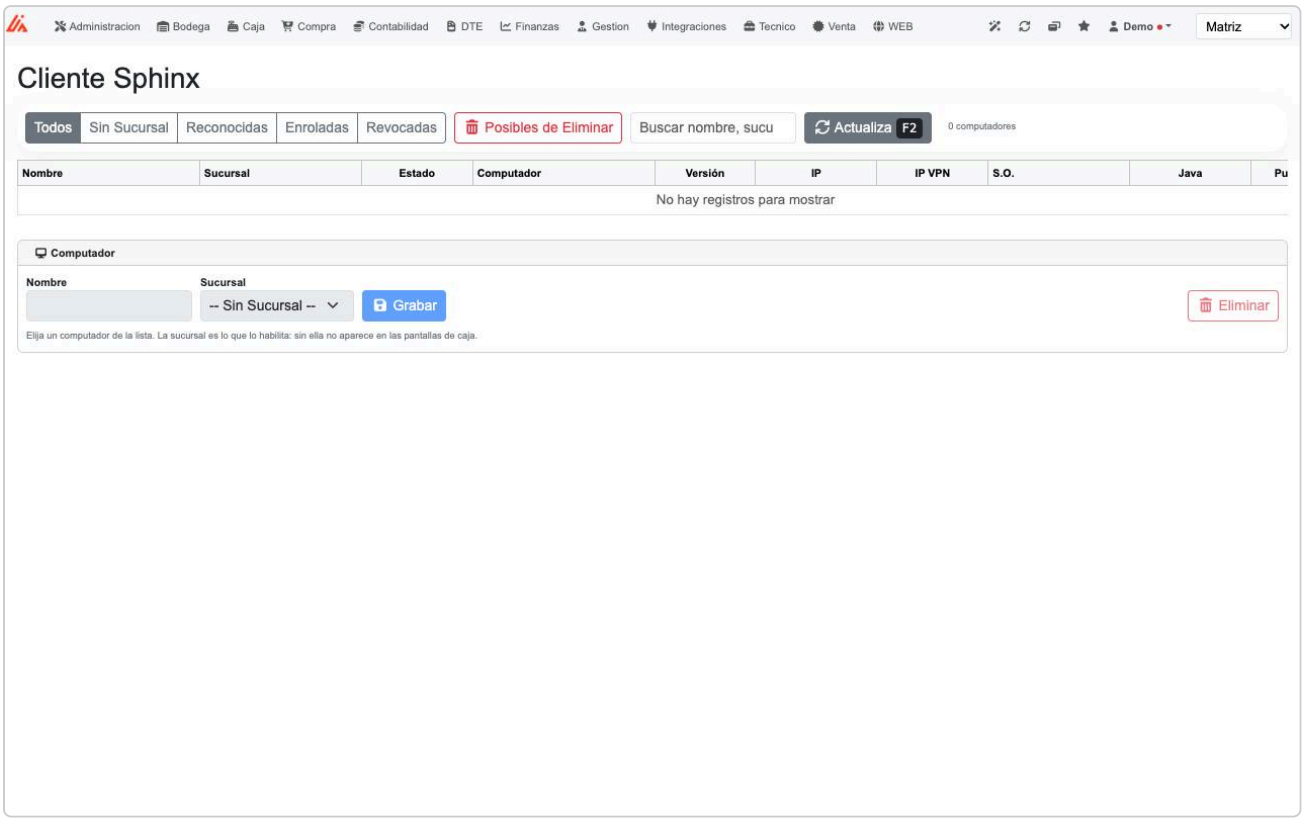
- **Ambiente**: con *INTEGRACION* se trabaja contra el ambiente de prueba de la pasarela; recién con *PRODUCCION* se cobra de verdad.
- **Forma Pago**: la forma de pago que dispara esa pasarela. Es la que decide con cuál medio se cobra un pedido y cuál plazo de anulación automática le corre.
- La Forma Pago es además el **interruptor** de la pasarela: con una forma de pago asignada queda activa, y para desactivarla se deja en -- *Sin Forma de Pago* --. No hay otro switch que prender o apagar.
- En **WebPay** van el código de comercio y la Api Key; en **MercadoPago**, las llaves, los tokens y los secretos de WebHook, con juego aparte para el ambiente de prueba.

- El **Check** de **WebPay** prueba el código de comercio y la Api Key iniciando una transacción contra Transbank, que es lo único que responde a una credencial suya: no se cobra nada y esa transacción, que nadie paga, caduca sola. Prueba siempre las credenciales de producción, porque con el ambiente en *INTEGRACION* el sitio no usa las de la pantalla sino las de prueba públicas de Transbank.
- Cada **Access Token** de **MercadoPago** —el de producción y el de prueba— tiene su botón **Check**, que le pregunta a MercadoPago de quién es esa credencial y contesta con la cuenta a la que le llegaría la plata. Prueba el token de la fila que apretó, no el del ambiente elegido, así que sirve para verificar una credencial antes de cambiarse a ese ambiente. Si el token de producción quedó en la fila de prueba, o al revés, el Check lo avisa.
- El **Check** de **Linkify** revisa la configuración, no la clave: Linkify no tiene una API a la que Sphinx le pueda preguntar —el cobro es un link que se le manda al cliente y la respuesta es un aviso que Linkify le manda a Sphinx—. Comprueba que estén el ID de Cuenta y la Clave Privada, y que la **URL de Integración** quede en https; le muestra esa URL para que verifique que es la misma que tiene puesta en el panel de Linkify. Si no lo es, los pagos entran y el documento queda esperando.
- En **Transferencia** van los datos de la cuenta bancaria que se le muestran al cliente (rut, nombre, banco, tipo y número de cuenta), la forma de pago que la representa y el correo al que llega el comprobante.
- **GetNet** es el POS del mostrador: con el Client ID y el Client Secret cargados, el botón **Check** lista los POS de la cuenta y así se comprueba que las credenciales sirven. Los tokens los renueva el sistema solo, son sólo para mirar.
- Apriete **Grabar**.

Tenga presente

- Las claves se guardan cifradas y no vuelven a la pantalla: se ve sólo la cola. Dejar el campo vacío no la borra, la deja como está; para cambiarla, escriba la nueva completa.
- Las credenciales son las que usa el sistema para cobrar de verdad: un dato mal copiado deja los pagos fallando en producción.
- La configuración es por empresa: si opera con más de una, revise que esté conectado en la correcta.

Cliente Sphinx



Qué muestra esta pantalla

Los computadores que corren el programa Sphinx (el **agente**) y le hablan a este servidor: uno por caja, más los terminales que cobran por internet, que no tienen computador detrás y aparecen igual en la lista.

Un computador recién instalado se conecta solo y aparece aquí **sin sucursal**. Mientras siga así no le sirve a nadie: las pantallas de caja listan los terminales de su sucursal, y sin sucursal no aparece en ninguna.

Instalar el agente en un computador

El agente se baja de **su propio servidor Sphinx**, la misma dirección con que entra al sistema (por ejemplo *https://suempresa.sphinx.cl*).

- **Windows** (y Mac): el computador necesita **Java 21 o superior** instalado. Baje *https://suempresa.sphinx.cl/install.jar* y ábralo con doble clic (o con `java -jar install.jar`). El instalador pregunta la carpeta —en Windows se recomienda **C:\Sphinx**, que es la que propone— y la **URL Sphinx** de su servidor. En Windows, en el paso de los accesos directos marque **Lanzar en el inicio**, para que el agente arranque solo cada vez que se prende el computador. En Mac ese paso no aparece: el agente queda programado solo para arrancar al iniciar sesión (la primera vez, cierre la sesión y vuelva a entrar).
- **Linux** (Ubuntu o Debian; otras distribuciones no se aceptan): como administrador, ejecute en una terminal `wget -qO- https://suempresa.sphinx.cl/install | sudo /bin/bash`. El comando instala todo lo que hace falta, Java incluido, deja el agente corriendo como servicio que arranca solo, y queda revisándolo cada media hora.

Terminada la instalación, el computador se conecta y aparece en esta lista **sin sucursal**: falta reconocerlo, como se explica a continuación. El recorrido completo, con lo que hace falta en el computador, está en la guía Instalar el Cliente Sphinx.

Reconocer un computador

Se elige de la lista, se le pone el **Nombre** con que se lo va a reconocer y se le asigna la **Sucursal**. Eso es todo: asignar la sucursal es el acto que dice "esta máquina es nuestra", y en ese momento el servidor le entrega la credencial con la que va a firmar de ahí en adelante. Recién después se le puede colgar un terminal de pago, en **Integraciones > Medios de Pago > Terminales**.

Si el computador tiene impresoras configuradas, se mudan con él: al cambiarlo de sucursal las impresoras lo siguen, porque una impresora está donde está el computador que la tiene enchufada.

La columna Estado

- **Sin Sucursal**: se conectó y nadie la ha reconocido todavía.
- **Reconocida**: ya tiene sucursal, y en su próxima conexión recibe su credencial.
- **Enrolada**: tiene sucursal y credencial; es el estado normal.
- **Revocada**: la dejaron fuera.

La botonera de arriba

Deja ver sólo los computadores que interesan. Los cinco primeros botones son los estados de la lista de arriba — **Todos**, **Sin Sucursal**, **Reconocidas**, **Enroladas**, **Revocadas** — y el que va aparte, **Posibles de Eliminar**, no es un estado sino la otra pregunta: hace cuánto que no se conecta.

Ese último es un eje aparte a propósito: una máquina puede estar enrolada y perfecta y llevar medio año apagada, y ésa es justo la que sobra. Muestra las que no se conectan hace **más de un mes**, que es bastante más que cualquier ausencia normal — un local cerrado por vacaciones, un computador en reparación — así que lo que queda ahí son los computadores que ya no existen: el equipo que se cambió, el local que cerró, la prueba que nadie borró. En la lista completa se reconocen igual, porque su **Última Conexión** se pinta apagada.

La columna IP VPN

Es la dirección del computador dentro de la VPN de Sphinx (WireGuard), la que se usa para entrar a él desde el servidor. La columna **IP** es otra cosa: la dirección con que el computador sale a internet, que suele ser la del local y la comparten todas las cajas de esa red. Un computador que todavía no bajó su configuración de la VPN aparece sin IP VPN.

La columna S.O.

El sistema operativo del computador, como lo reporta el agente: *Windows 11*, *Ubuntu 24.04*, *macOS 15.6*. Aparece vacía en los computadores que todavía no se conectan con una versión del agente que lo informe —se llena sola en cuanto se actualizan— y en los terminales que cobran por internet, que no tienen computador detrás.

Buscar y filtrar por versión

Al lado de la botonera, el cuadro **Buscar** deja en la lista sólo los computadores que tienen ese texto en cualquier columna: el nombre, la sucursal, el nombre del equipo, la IP, la IP de la VPN, el sistema operativo, la versión o el Java. Se filtra a medida que se escribe.

Cuando hay computadores con **más de una versión** del agente, aparece además un combo con cada versión y cuántos computadores la tienen. Sirve para encontrar los que quedaron atrás en una actualización. Si todos tienen la misma versión, el combo no se muestra.

Los dos filtros se suman al de la botonera, y el total de arriba dice cuántos quedaron de los que se trajeron (por ejemplo *12 computadores de 150*).

Eliminar un computador

Eliminar saca un computador de la lista para siempre, y se lleva con él lo que sólo existía por él: sus terminales de pago, sus impresoras y sus puertos. El **historial de sus ventas queda**: son ventas que ocurrieron y no se borran porque el computador ya no esté.

No hace falta apurarse: si esa máquina volviera a conectarse aparecería de nuevo en la lista, sin sucursal, como el primer día. Para dejar fuera a una máquina que sí existe y no se quiere que entre, lo que corresponde es **Revocar**, no eliminar.

Un computador conectado no se puede eliminar: está en uso, y eliminarlo lo deja sin terminales y sin poder cobrar hasta que alguien vuelva a configurarlo. Sólo se eliminan los que no están conectados.

Revocar y admitir

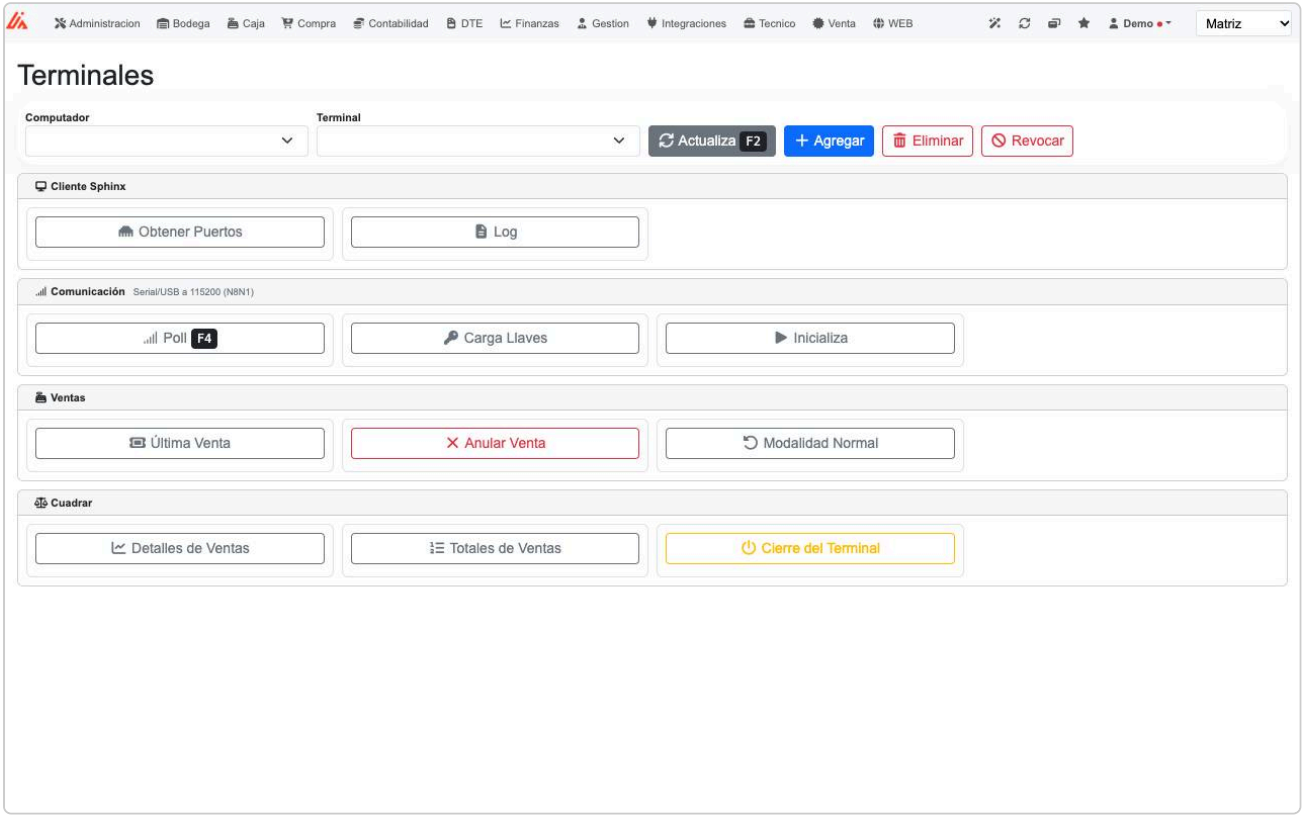
Revocar deja fuera a un computador: le saca la sucursal y la credencial, así que deja de aparecer en las pantallas de caja y su próxima conexión no la atiende nadie. Es lo que corresponde con una máquina que se dio de baja, que se vendió o que se sospecha que ya no es la misma.

Admitir deshace eso, pero no devuelve la sucursal: hay que asignársela de nuevo, que es el mismo acto con que se la reconoció la primera vez.

Lo que no se edita

El resto de las columnas — computador, versión, IP, sistema operativo, Java, puerto y última conexión — las reporta el propio agente cada vez que se conecta, así que se muestran para poder mirarlas pero no se escriben: cualquier cosa que se escribiera ahí la pisaría la siguiente conexión.

Terminales



Qué muestra esta pantalla

La operación y el diagnóstico de los terminales de pago de la caja: desde aquí se configuran, se prueba la comunicación y se revisan sus ventas.

Hay dos clases de terminal

- El **conectado por cable** (Transbank): cuelga del computador de la caja por un puerto serial o USB, y le habla el programa Sphinx instalado en esa máquina. Es el de siempre.
- El **que cobra por internet** (GetNet, MercadoPago Point): no está conectado a ningún computador. Sphinx le habla al proveedor y el proveedor le habla al terminal, así que funciona aunque la caja esté en otra parte.

Al elegir un terminal, los botones que no correspondan a su clase quedan apagados: un terminal por internet no tiene carga de llaves ni código de comercio, porque eso lo resuelve el proveedor. GetNet consulta y anula ventas, entrega su detalle y hace el cierre; MercadoPago Point sólo cobra: no consulta ni anula ventas, no cierra el terminal ni guarda el detalle de sus ventas.

Cómo se cobra con el terminal desde la venta y desde la Caja, y qué hacer si se corta la comunicación, está en la guía Cobrar con terminal POS.

Cómo aparece un terminal en la lista

Al **conectado por cable** se le da de alta a mano: se elige el computador, **Obtener Puertos** pregunta cuáles tiene y **Agregar** crea el terminal en el puerto donde está enchufado.

El **que cobra por internet** no se da de alta: ya existe en la cuenta del proveedor, así que hay que traérselo. Eso lo hace **Buscar Terminales**, en la tarjeta **Terminales por internet**, que le pregunta al proveedor qué terminales tiene la cuenta y deja la lista igual a la suya: da de alta los que aparecieron

y saca los que ya no están, porque un terminal devuelto no puede seguir ofreciéndose en la caja. Contesta cuántos encontró. Si están configurados **GetNet y MercadoPago Point a la vez**, un combo al lado deja elegir a cuál preguntarle, o a los dos. Las credenciales se cargan antes en **Integraciones > Medios de Pago > Parámetros**: sin ellas no hay a quién preguntarle, y la tarjeta ni siquiera aparece.

Puede demorar —son varias consultas al proveedor—, así que la búsqueda no corre mientras se espera la respuesta de la pantalla: corre por su cuenta en el servidor y avisa cuando termina. Por eso no da *Timeout* aunque tarde.

Si la empresa tiene más de una sucursal, el terminal recién traído queda **sin sucursal** —el sistema no tiene cómo adivinar en cuál está— y por eso todavía no aparece en el selector de esta pantalla ni en la caja. Hay que asignársela en **Integraciones > Medios de Pago > Cliente Sphinx**. Con una sola sucursal se la pone solo y aparece de inmediato.

Configuración

- **Computador** y **Terminal**, arriba de todo, definen con qué equipo se está trabajando (el combo de computadores tiene buscador, para cuando hay muchas cajas); debajo de ellos, unas etiquetas dicen de qué clase es el terminal elegido, si cobra por cable o por internet y si este mismo computador es el que lo tiene conectado. **Agregar** y **Eliminar** mantienen esa lista, y no aplican a un terminal por internet: ésos los mantiene el proveedor.
- **Revocar** le quita al computador elegido su sucursal y su credencial: deja de aparecer en la caja y la próxima vez que su Cliente Sphinx se conecte no lo atiende nadie. Sirve para un equipo que se dio de baja o que no debería estar conectado. Pide confirmación, y para volver a admitirlo hay que asignarle sucursal otra vez.
- **Obtener Puertos** lista los puertos disponibles del computador, para saber en cuál está conectado el POS. Es de los conectados por cable: los que cobran por internet se traen con **Buscar Terminales** (ver arriba).
- **Log**, en la tarjeta **Cliente Sphinx**, muestra el registro del programa Sphinx del computador elegido (no aplica a un terminal por internet), que es lo que hay que revisar cuando algo falla. Abre en lo más reciente de hoy; arriba se elige otro día (se guardan los últimos 30), se avanza o retrocede de a una página, y se puede **buscar** un texto —un ticket, el número de una transacción, un error— para ver sólo las líneas que lo tienen. Un click en una de esas líneas muestra lo que pasó antes y después.
- **Actualiza** F2 vuelve a leer la lista de computadores y terminales.
- **Vender por el canal local**, al lado de las etiquetas, viene activado en todos los terminales: la Caja y los documentos le llevan la venta al Cliente Sphinx de su propio computador, sin dar la vuelta por el servidor, y los mensajes del POS («ingrese clave») se ven en el acto. Vale sólo cuando la pantalla está abierta en el computador que tiene el POS conectado y su Cliente Sphinx está al día; en cualquier otro caso la venta sale por el servidor como siempre. Desactivarlo manda las ventas de ese terminal siempre por el servidor, y sirve para apartar un terminal que dé problemas sin tocar los demás. Requiere el permiso de configuración.

Comunicación

La conexión serial/USB trabaja a **115200 (N8N1)**.

- **Poll** F4: comprueba que el POS responde. Es la primera prueba a hacer.

- **Carga Llaves**: descarga las llaves de Transbank al terminal. Úsela poco: como prueba de comunicación con Transbank o cuando el POS perdió sus llaves.
- **Inicializa**: deja listo para operar un POS de **autoatención**. En un POS de caja normal no aplica y el sistema lo avisa. Pide confirmación.
- **Modo PDV** (sólo MercadoPago Point): deja la máquina lista para recibir los cobros que le manda Sphinx. Un Point puede estar en modo autónomo, que es cuando el cajero cobra tecleando en la propia máquina; en ese modo rechaza todo lo que se le mande y Sphinx no se entera de lo que cobró. El modo también se cambia desde la aplicación de MercadoPago, así que conviene revisarlo con **Poll** si un cobro no llega al terminal.

Ventas

- **Última Venta**: consulta la última transacción del terminal, útil cuando no queda claro si un pago pasó. En un terminal por internet pide el **Nro de Operación** que se quiere consultar.
- **Anular Venta**: pide el **Nro de Operación** de la venta a anular y si se imprime el comprobante. En un POS Transbank sólo se pueden anular ventas con tarjeta de **crédito** que todavía estén en la memoria del terminal, o sea antes del **Cierre del Terminal**. Si la anulación sale bien, Sphinx **anula también el comprobante de caja** de esa venta: el documento sigue vigente, pero queda con saldo por cobrar (ver *Tenga presente*).
- **Modalidad Normal**: saca el POS del modo integrado y lo deja como un POS **manual**, que cobra tecleando el monto en la propia máquina. Desde ese momento se pierde la comunicación con el computador y Sphinx no se entera de lo que se cobra; para volver al modo integrado hay que hacerlo en la misma máquina. Úselo sólo si el computador de la caja no puede cobrar y hay que seguir vendiendo. Pide confirmación.

Cuadrar

- **Detalles de Ventas**: el detalle de las ventas registradas en el terminal, con la opción de imprimirlo.
- **Totales de Ventas**: los totales de las ventas registradas en el terminal.
- **Cierre del Terminal**: cierra el día en el terminal. Pide confirmación y si se imprime el comprobante. El cierre **vacía la memoria del POS**: después ya no se puede anular una venta de ese día ni pedir su detalle, así que antes de cerrar revise con **Detalles de Ventas** y haga las anulaciones pendientes.

Permisos

- Configurar —elegir el computador, **Agregar**, **Eliminar**, **Revocar**, **Obtener Puertos**, **Buscar Terminales**, **Log**, **Modo PDV** y **Vender por el canal local**— requiere el permiso *Configura POS*.
- **Anular Venta** requiere el permiso *Anula Transacciones*, y **Cierre del Terminal** el permiso *Cierra POS*.
- Sin esos permisos, los botones correspondientes aparecen apagados o no se muestran.

Qué hace falta

- El **terminal dado de alta** en esta misma pantalla y asociado al computador desde el que se cobra: la asociación es por usuario y sucursal, así que cada caja tiene la suya.
- El POS **inicializado y con llaves cargadas**: si no, no cobra aunque responda al Poll. Los que cobran por internet no llevan llaves: lo que necesitan es estar configurados en **Integraciones > Medios de Pago > Parámetros** y, en el caso de Point, en modo PDV.

- La forma de pago **Tarjeta** habilitada en **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Caja**, para poder usarla en la caja.

Tenga presente

El resultado de cada comando queda escrito bajo su propio botón, en verde si salió bien y en rojo si falló; si el terminal imprimió algo, el papel se muestra aparte.

Antes de concluir que el POS está malo, haga **Poll**: la mayoría de las fallas son de puerto o de cable.

Si el pinpad cambia de puerto, el terminal lo sigue solo (al cambiar el pinpad o enchufarlo en otro USB, el computador le da otro nombre al puerto). Pasa cuando el computador tiene un solo terminal y un solo pinpad que se reconoce como tal: al conectarse el Cliente Sphinx, si el puerto de antes ya no existe, o después de dos ventas seguidas con «No existe comunicación con POS». Si el computador tiene más de un terminal o de un pinpad, el puerto se elige aquí a mano.

Anular una venta en el POS no anula el documento en Sphinx: anula el pago. El comprobante de caja de esa venta se anula solo y el documento queda vigente con su saldo por cobrar. Si además hay que anular el documento, hágalo desde el documento; si el cliente paga de otra forma, cóbrelo en la Caja.

Crear POS

Qué muestra esta pantalla

El alta de un terminal POS integrado: asocia un equipo Transbank a un computador o caja del sistema.

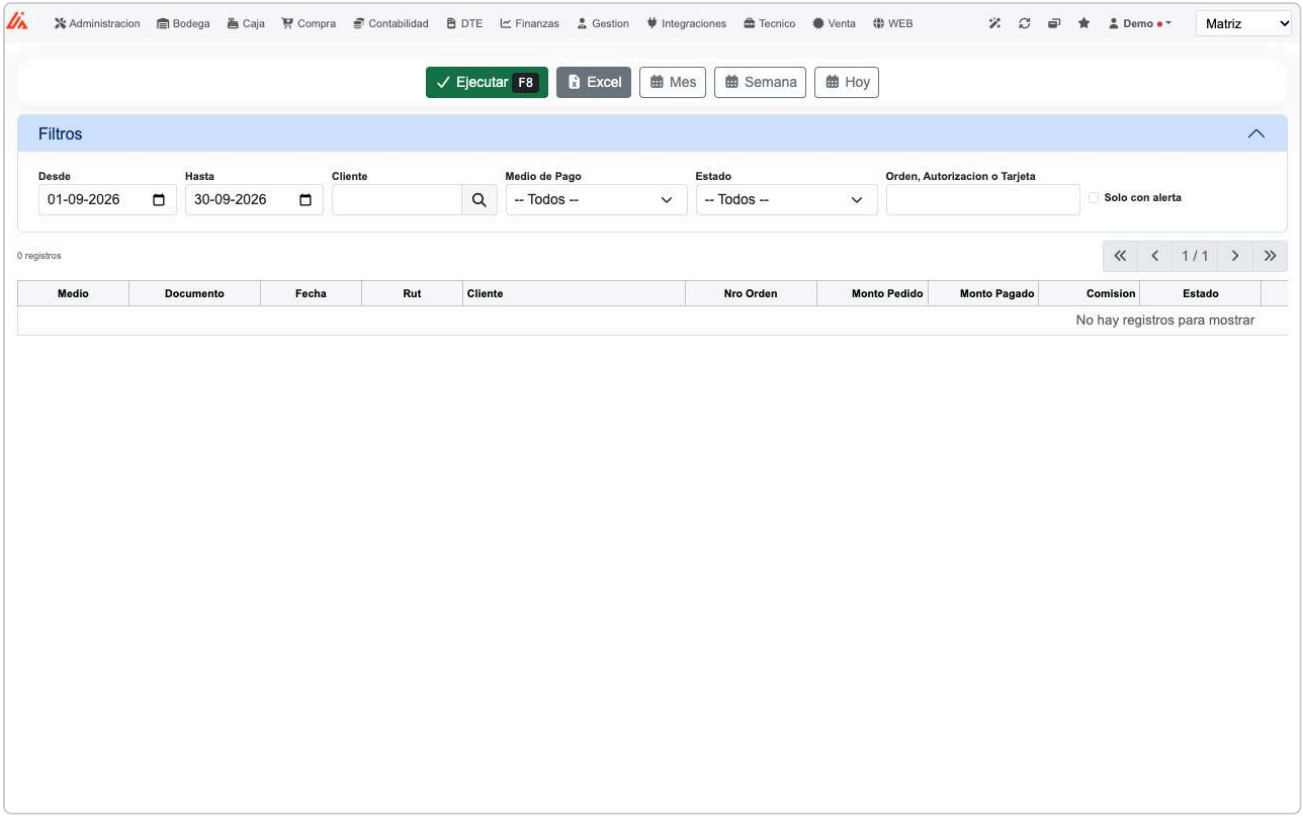
Cómo usarla

Complete los datos del terminal y confirme. Después de agregarlo, use **Poll** e **Inicializa** en la pantalla de POS integrado para comprobar que responde.

Tenga presente

Cada caja debe apuntar a su propio terminal: si dos cajas quedan configuradas contra el mismo POS, los pagos se cruzan.

Reporte



Qué muestra esta pantalla

Lo que se le cobró al cliente por un medio de pago online —WebPay, MercadoPago, Linkify—: una línea por cobro, con el documento al que pertenece y en qué quedó.

Un documento puede tener **varias líneas**: cada vez que el cliente vuelve a intentar el pago se registra una.

Hay **dos columnas de estado** y conviene no confundirlas:

- **Estado** es en qué quedó el cobro:
  - **Válido**: el proveedor lo aprobó.
  - **Pendiente**: el proveedor lo dejó en espera. Pasa en MercadoPago cuando el cliente elige transferencia o pago en efectivo, y se resuelve más tarde.
  - **Rechazado**: el proveedor lo rechazó. La columna **Respuesta** dice por qué —tarjeta vencida, excede el monto máximo...—.
  - **Sin Respuesta**: el cliente entró a pagar y nunca volvió una respuesta. Es el pago abandonado a medio camino.
  - **Sin Iniciar**: el link de pago se creó y nadie lo abrió.

  Los dos últimos se veían igual que un rechazo desde el documento —sin pago—, y no son lo mismo.
- **Alerta** es lo único que obliga a hacer algo: el cobro salió bien pero no cuadra con su documento.
  - **Pagado y Anulado**: se cobró y después el documento se anuló. Hay que devolverle la plata al cliente.
  - **Monto Distinto**: el proveedor cobró un monto distinto del que se le pidió.

Cómo usarla

1. Elija el rango de fechas —son las del **documento**, que es cuando se le pidió el pago— y, si quiere, el cliente, el medio o el estado.
2. **Orden, Autorización o Tarjeta** sirve para dar con uno en concreto: busca por el número de orden, el código de autorización del voucher, los últimos dígitos de la tarjeta o el identificador que le puso el proveedor.
3. **Solo con alerta** deja sólo los que hay que revisar.
4. Apriete **Ejecutar** (**F8**).
5. El botón de **Documento** lo abre. **Excel** baja lo mismo que se ve en pantalla, sin paginar.

Tenga presente

Esta pantalla es de sólo mirar: los cobros los mueven el sitio y la interfazWEB, no el ERP.

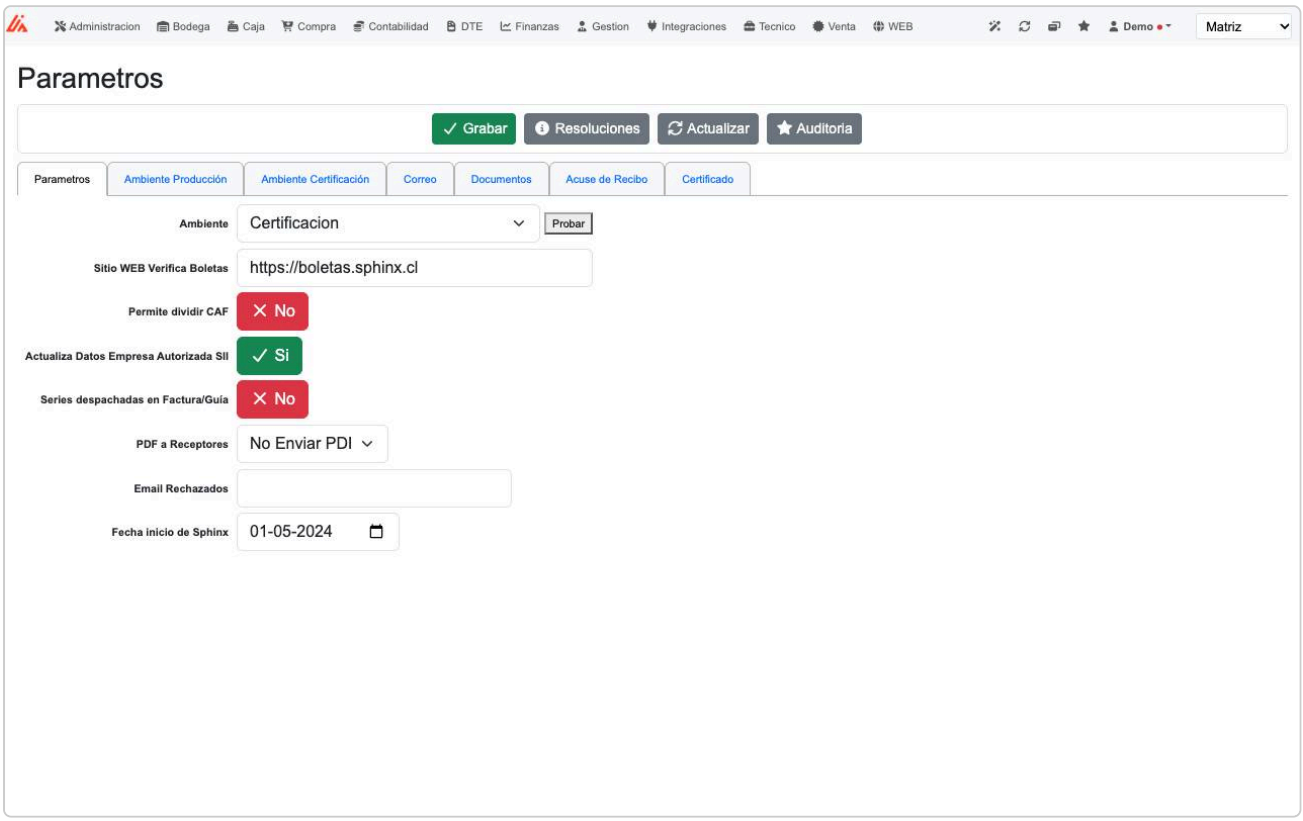
Monto Pedido es lo que Sphinx pidió cobrar y **Monto Pagado** lo que el proveedor dice que cobró. Mientras no conteste, el segundo va en blanco.

La **Comisión** sólo la informa MercadoPago; en los demás va en cero.

En **Linkify** el pago no es con tarjeta sino por transferencia, así que esas líneas no traen tarjeta, autorización ni cuotas: el monto pagado y el estado salen de las transferencias que llegaron, que es de donde sale también el abono del documento. En los cobros de Linkify anteriores a agosto de 2026 el **Monto Pedido** puede aparecer en cero —el sistema se lo iba bajando a medida que el documento se pagaba—; por eso en esos no se marca la alerta de **Monto Distinto**.

DTE

Parametros



Qué muestra esta pantalla

La configuración de facturación electrónica: los datos con que la empresa se identifica ante el SII, el certificado con que firma y la casilla de correo con que intercambia documentos. Es la pantalla de la que dependen todas las demás del módulo: sin esto configurado no se emite, no se timbra y no se recibe.

Cómo usarla

- Cada pestaña agrupa un tema. Cambie los valores y presione **Grabar**: se le muestra cuántos cambios va a guardar antes de confirmar.
- **Resoluciones** le pregunta al SII los datos autorizados de la empresa y los deja actualizados acá (resolución, correos de intercambio, documentos autorizados y usuarios autorizados). Es lo primero que hay que presionar después de cargar el certificado.
- **Actualizar** vuelve a leer lo guardado y **Auditoría** muestra el historial de cambios, con quién cambió qué valor y por cuál.
- El texto en rojo de la barra superior es el aviso del certificado: aparece cuando está vencido, cuando le quedan menos de 15 días, o cuando el RUT del certificado no figura como usuario autorizado (o no figura como administrador) en el SII.

Qué hay en cada pestaña

- **Parámetros**: el **Ambiente** (Certificación o Producción) con el botón **Probar**, que verifica que se pueda autenticar en el SII con el certificado cargado. Además *Permite dividir CAF* (habilita el botón Dividir en Timbraje), *Actualiza Datos Empresa Autorizada SII*, *PDF a Receptores*, *Email Rechazados* (a dónde llegan los avisos de documentos y timbrajes con problema) y el sitio web con que se verifican las boletas.
- **Ambiente Producción** y **Ambiente Certificación**: de sólo lectura, es lo que el SII tiene registrado en cada ambiente: número y fecha de resolución, correos de contacto, qué tipos de documento están autorizados (y desde cuándo) y qué RUT están autorizados para solicitar folios, anular, firmar, enviar y consultar. Se llenan con el botón **Resoluciones**.
- **Correo**: la casilla de intercambio propia. El correo con que se envían los DTE, y el servidor (POP3/IMAP, con clave o con OAuth2) desde el que se leen las respuestas del SII y los documentos que mandan los proveedores. Cada casilla tiene un botón **Check** que prueba la conexión en el momento. **Esta pestaña no aparece si la empresa usa la casilla central de Sphinx** (ver más abajo): en ese caso no hay nada que configurar.
- **Documentos**: por cada tipo de documento electrónico, si tiene **Timbraje Automático**, si se imprime en papel en blanco o pre-impreso, y cuántas copias van del original, de despacho y de control.
- **Acuse de Recibo**: nombre, teléfono y correo del contacto que viaja en el acuse de recibo de los documentos que se reciben.
- **Certificado**: el certificado digital cargado (RUN, nombre, emisor y hasta cuándo vale). Para cambiarlo escriba la clave en **Clave de Certificado** y presione **Cambiar**, que le pide el archivo *.p12* o *.pfx*.

Casilla central de Sphinx

Sphinx opera una casilla de intercambio común, *central@sphinx.cl*, y ésa es la forma normal de trabajar: la empresa no necesita casilla propia ni configurar nada de correo.

- Con *Actualiza Datos Empresa Autorizada SII* en Sí, el botón **Resoluciones** deja registrado *central@sphinx.cl* en el SII como correo de contacto SII y como correo de contacto de empresas, reemplazando lo que hubiera. Desde ahí los proveedores y el SII le escriben a esa casilla.
- Cuando los dos correos quedan en *central@sphinx.cl*, la pestaña **Correo** desaparece: no hay servidor, ni clave, ni Check que revisar. Si sólo uno de los dos es el central, la pestaña sí aparece, pero sólo con la mitad que sigue siendo propia. Cuál se está usando en cada caso se lee en el título de cada bloque de esa pestaña (*Se está utilizando* ...), y también en la pestaña del ambiente.
- La recepción funciona igual: Sphinx recibe el correo en la casilla central y cada instalación baja lo que viene dirigido al RUT de la empresa. Eso pasa siempre, esté o no configurada una casilla propia, y es lo que llena **DTE > Recepción de Documentos**.
- Configurar casilla propia sólo hace falta si la empresa quiere mantener su propia dirección de intercambio ante el SII. Ahí la clave del correo pasa a ser responsabilidad de la empresa: si expira o la cambia el proveedor de correo, deja de recibir.

Qué hace falta para poder emitir

Los requisitos se encadenan: si falla uno, los de más abajo no funcionan.

1. **Certificado digital vigente** cargado con su clave (pestaña Certificado). Es con lo que se firma cada documento y con lo que se entra al SII.
2. El **RUT del certificado** tiene que estar en el SII como usuario autorizado de la empresa, y como administrador si además va a solicitar folios. Se revisa en la pestaña del ambiente, en *Usuarios Autorizados*.
3. **Ambiente** en Producción (Certificación es el ambiente de prueba del SII, los documentos que se emitan ahí no tienen valor tributario). Presione **Probar** para confirmar que autentica.
4. **Resolución y documentos autorizados** bajados con **Resoluciones**: un tipo de documento que el SII no tiene autorizado no se puede emitir aunque esté creado en el sistema.
5. **Folios CAF** vigentes para ese tipo de documento, que se solicitan en **DTE > Timbraje Electrónico**.
6. **Casilla de intercambio**, que es por donde el SII y los clientes responden. Con la casilla central de Sphinx no hay nada que hacer; sólo si la empresa usa casilla propia hay que dejarla configurada y probada en la pestaña Correo.

Con qué se relaciona

- **DTE > Timbraje Electrónico**: los folios. El *Timbraje Automático* de la pestaña Documentos es el que decide cuáles tipos se bajan solos.
- **DTE > Estado de Documentos** y **Estado de Envío**: donde se ve el resultado de lo que se emitió con esta configuración.
- **DTE > Recepción de Documentos**: lo que llega por la casilla central de Sphinx y, si está configurada, también por la casilla propia de la pestaña Correo.
- **Administración > Documentos > Folios**: la numeración propia de cada sucursal, que es distinta de los folios CAF del SII. El CAF autoriza el rango; folios define desde cuál número parte cada sucursal.
- **Administración > Documentos > Formato Impresión**: cómo se imprime el documento. Las copias y el tipo de papel de la pestaña Documentos mandan sobre esa impresión.

Qué hace el sistema solo

- Cada 30 minutos envía al SII los documentos emitidos, consulta el estado de los envíos anteriores, baja lo que le llegó a la casilla central de Sphinx (más la casilla propia, si está configurada) y, si *Actualiza Datos Empresa Autorizada SII* está en Sí, vuelve a bajar resoluciones, correos y usuarios autorizados — dejando de paso *central@sphinx.cl* como correo de intercambio en el SII.
- Cada media hora revisa los folios disponibles y baja los de los tipos marcados con Timbraje Automático.

Tenga presente

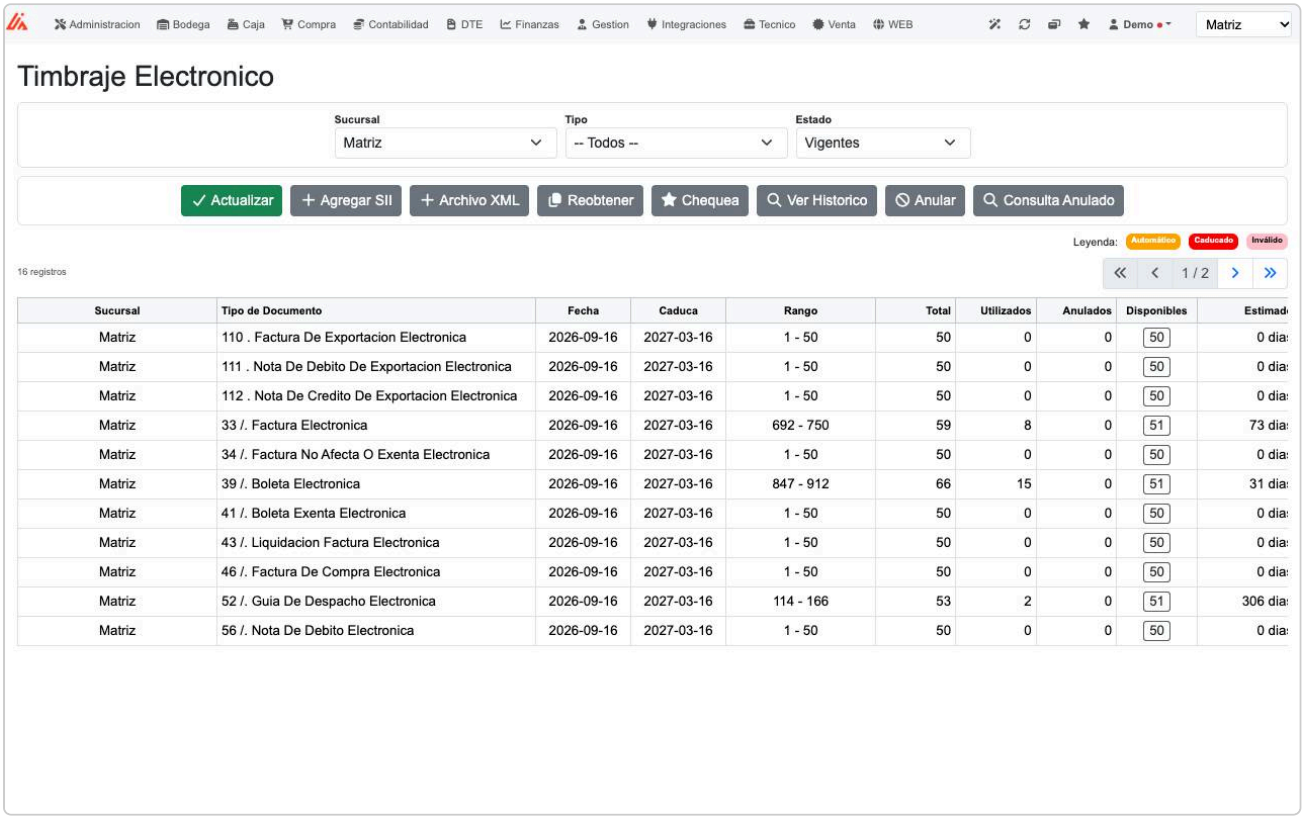
- Un dato mal puesto acá deja de emitir o hace rechazar todos los documentos. Después de cualquier cambio, emita un documento de prueba y verifique en **Estado de Documentos** que el SII lo acepte.
- El certificado vence. Cuando aparezca el aviso en rojo de que va a expirar, renuévelo antes de la fecha: sin certificado vigente no se emite ni se timbra, y no hay cómo resolverlo el mismo día.
- Cambiar el ambiente a Certificación detiene la emisión válida. Se usa sólo mientras se hacen las pruebas de habilitación ante el SII.

Preguntas frecuentes

¿Cómo sé si puedo emitir Factura de Compra Electrónica?
Apriete **Resoluciones** y busque el tipo **46** en la pestaña **Ambiente Producción**. Si aparece, se emite en **Venta > Factura Compra Electronica**; si no, primero hay que pedir la autorización en el SII y volver a apretar Resoluciones. En qué casos corresponde emitirla lo define su contador.

La guía Folios y documentos electrónicos explica el recorrido completo: pedir folios, emitir, seguir la respuesta del SII y recibir lo de los proveedores.

Timbraje Electronico



Sucursal	Tipo de Documento	Fecha	Caduca	Rango	Total	Utilizados	Anulados	Disponibles	Estimad
Matriz	110 . Factura De Exportacion Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia
Matriz	111 . Nota De Debito De Exportacion Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia
Matriz	112 . Nota De Credito De Exportacion Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia
Matriz	33 /. Factura Electronica	2026-09-16	2027-03-16	692 - 750	59	8	0	51	73 dia
Matriz	34 /. Factura No Afecta O Exenta Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia
Matriz	39 /. Boleta Electronica	2026-09-16	2027-03-16	847 - 912	66	15	0	51	31 dia
Matriz	41 /. Boleta Exenta Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia
Matriz	43 /. Liquidacion Factura Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia
Matriz	46 /. Factura De Compra Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia
Matriz	52 /. Guia De Despacho Electronica	2026-09-16	2027-03-16	114 - 166	53	2	0	51	306 dia
Matriz	56 /. Nota De Debito Electronica	2026-09-16	2027-03-16	1 - 50	50	0	0	50	0 dia

Qué muestra esta pantalla

Los timbrajes de folios electrónicos (CAF): los rangos de folios autorizados por el SII con los que se emiten documentos, y su estado de consumo. Un CAF es un archivo firmado por el SII que autoriza un rango de números para un tipo de documento y una sucursal; sin folios disponibles no se puede emitir.

Filtros

- **Sucursal**, **Tipo** de documento y **Estado** del CAF.

Cómo usarla

- **Ejecuta** trae los timbrajes.
- **Agregar** solicita folios nuevos al SII para la **Sucursal** elegida en el filtro. Es la forma recomendada: Sphinx entra al SII con el certificado cargado en **DTE > Parámetros**, así que no necesita tener el certificado instalado en su computador.

- **Upload** carga un archivo CAF (XML) que usted ya bajó desde el sitio del SII, también para la sucursal elegida. Para bajarlo del SII sí necesita el certificado instalado en su computador, por eso se prefiere **Agregar**.
- **Reobtener** vuelve a descargar un CAF ya solicitado.
- **Chequear** revisa la consistencia de los folios y **Ver** muestra el detalle del timbraje seleccionado.
- **Anular** anula un CAF y **Consulta Anulado** revisa los ya anulados.
- En cada fila: **Disponibles** muestra el detalle de los folios que quedan, **Borrar** elimina un CAF que nunca se uso, **Anular** anula los folios que le quedan, **Mover** pasa el rango a otra sucursal y **Dividir** lo reparte entre sucursales.
- La columna **Estimado** dice para cuántos días alcanzan los folios de ese rango al ritmo de consumo actual, y **Caduca**, hasta cuándo vale el CAF. Las filas en rojo son CAF caducados y las rosadas, CAF con problema; el estado en naranja marca los tipos que se timbran automáticamente.

Qué hace falta para poder timbrar

Solicitar folios es entrar al SII a nombre de la empresa, así que necesita todo lo que se configura en **DTE > Parámetros**:

- **Certificado digital vigente** con su clave (pestaña Certificado). Si está vencido no se puede pedir nada.
- El **RUT del certificado** autorizado en el SII para *Solicitar Folios* (y para *Anular Folios*, si va a anular). Se revisa en la pestaña del ambiente, en *Usuarios Autorizados*: si el RUT no está ahí, el SII rechaza la solicitud aunque la clave sea correcta.
- **Ambiente** en Producción: en Certificación se piden folios de prueba, que no sirven para emitir documentos válidos.
- El **tipo de documento autorizado** por el SII (pestaña del ambiente, *Autorizaciones de Documentos*). Un tipo que no está autorizado no aparece para timbrar.
- La **sucursal** creada y con actividades declaradas en el SII: el CAF se pide por sucursal, y el SII limita cuántos folios entrega según lo que la empresa haya usado.
- El botón **Dividir** sólo aparece si *Permite dividir CAF* está en Sí en la pestaña Parámetros. Además el CAF no puede estar caducado, le tienen que quedar folios disponibles y no puede tener folios ya utilizados (salvo que ya se haya dividido antes). Un CAF que se empezó a usar no se divide.

Qué hace el sistema solo

- Cada media hora revisa los folios disponibles de cada sucursal y baja automáticamente los tipos de documento marcados con **Timbraje Automático** en **DTE > Parámetros > pestaña Documentos**. La cantidad que pide no es fija: la calcula con lo que esa sucursal consumió en los últimos 30 días.
- Si el SII rechaza la bajada automática (por ejemplo por verificación de actividades pendiente), avisa por correo a la casilla de *Email Rechazados* de **DTE > Parámetros**. Un aviso de esos hay que atenderlo el mismo día: el timbraje automático deja de reponer folios.
- Cuando usted solicita folios a mano, el comprobante del SII le llega además por correo a su propia dirección de usuario.

Con qué se relaciona

- **DTE > Parámetros**: certificado, ambiente, usuarios autorizados y timbraje automático. Casi todo problema de timbraje se resuelve ahí.
- **Administración > Documentos > Folios**: la numeración con que cada sucursal emite. El CAF autoriza el rango ante el SII; folios define en que número va la sucursal. Los dos tienen que calzar.
- **DTE > Estado de Documentos**: si un documento salió con un folio que no corresponde al CAF, el rechazo aparece ahí.

Tenga presente

- Quedarse sin folios detiene la emisión: revise el consumo con anticipación y solicite antes de agotarlos. Si igual pasa, el aviso *Se acabaron los folios* que aparece al emitir trae el botón **Bajar folios del SII**: lo puede usar quien esté emitiendo, aunque no tenga acceso a esta pantalla, y pide lo mismo que pediría el timbraje automático según el consumo de esa sucursal (o un solo folio, si el SII no autoriza más). Después se vuelve a intentar la emisión.
- Los CAF caducan (por norma general a los 6 meses de emitidos). Los folios no usados de un CAF vencido hay que anularlos ante el SII con **Anular**.
- Mover o dividir un rango se lo quita a la sucursal de origen de inmediato: confirme que no lo esté ocupando antes de hacerlo.

La guía Folios y documentos electrónicos explica cómo se piden y se reparten los folios, y qué pasa después con cada documento que se emite con ellos.

Agregar Timbraje

Qué muestra esta pantalla

La solicitud de folios nuevos al SII para un tipo de documento, en la sucursal que eligió en la pantalla de **Timbraje Electrónico** antes de apretar **Agregar**. Los folios se piden por sucursal.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento.
2. Apriete **Consultar**: el sistema le pregunta al SII y muestra los **Folios Disponibles**, el **Máximo Rango Autorizado** y cuántos folios usó la sucursal el último mes.
3. Indique la **Cantidad** de folios a solicitar y apriete **Obtener**. Al terminar se muestra el comprobante del SII.

Tenga presente

- No necesita tener el certificado instalado en su computador: Sphinx pide los folios con el certificado cargado en **DTE > Parámetros**.
- El SII limita cuántos folios entrega según el comportamiento tributario de la empresa: puede autorizar menos de lo pedido. Pida con holgura pero con criterio, porque los CAF caducan y los folios no usados de un CAF vencido hay que anularlos.

La guía Folios y documentos electrónicos pone la solicitud de folios dentro del recorrido completo de la facturación electrónica.

Anular Timbraje

Qué muestra esta pantalla

La anulación de un rango de folios de un CAF ante el SII.

Cómo usarla

1. Indique el rango **Desde** / **Hasta** de folios a anular.
2. Escriba el **Motivo**. Queda registrado y es lo que respalda la anulación.
3. Apriete **Anular**.

Tenga presente

Anular folios es irreversible: esos números no se pueden volver a usar. Se hace con los folios que quedaron sin emitir de un CAF vencido o dañado, nunca con folios que ya se ocuparon.

Anular Timbraje

Qué muestra esta pantalla

Los folios anulados de un tipo de documento: que rangos se anularon y con que resultado ante el SII.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento.
2. Apriete **Consultar**. Abajo queda el detalle y el log de la operación.

Para qué sirve

Para verificar que las anulaciones quedaron efectivamente registradas en el SII, y como respaldo si después se consulta por un folio faltante.

Chequeo Timbraje

Qué muestra esta pantalla

El chequeo de los folios de un tipo de documento: recorre los rangos autorizados y muestra cómo se han ido usando.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento y apriete **Consultar**.
2. Muévase por las páginas con **Anterior** y **Siguiente**.

Para qué sirve

Para detectar folios saltados o duplicados antes de que los detecte el SII. Un hueco en la numeración hay que justificarlo.

Consulta Timbraje Anulado

Qué muestra esta pantalla

La consulta de un rango de folios en el SII: el estado de los folios a partir del número que se indique.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento.
2. Escriba el **Folio Inicial** desde el que quiere consultar.
3. Apriete **Consultar**.

Para qué sirve

Para verificar contra el SII el estado de folios puntuales cuando hay dudas de si un documento quedó informado.

Timbraje Disponible

Qué muestra esta pantalla

Los folios disponibles por tipo de documento: cuántos quedan sin usar en cada CAF vigente.

Para qué sirve

Para anticipar el timbraje: si un tipo de documento se está quedando corto, hay que solicitar folios **antes** de agotarlos, porque sin folios no se puede emitir.

Dividir Timbraje Disponible

Qué muestra esta pantalla

La división de un rango de folios: separa una parte del CAF para asignarla a otra sucursal. Sirve, por ejemplo, para pedir los folios una vez en la casa matriz y después repartirlos entre las sucursales.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento y la **Sucursal** de destino, que tiene que ser distinta de la del CAF.
2. Indique la **Cantidad** de folios a separar: no puede ser mayor que los que le quedan al CAF sin repartir.
3. Apriete **Dividir**. La parte separada aparece como un CAF más de la sucursal de destino.

Cuándo se puede dividir

- *Permite dividir CAF* tiene que estar en Sí en **DTE > Parámetros**.
- El CAF no puede estar caducado y le tienen que quedar folios disponibles.
- El CAF no puede tener folios utilizados: un CAF que ya se empezó a usar para emitir no se divide. La excepción es un CAF que ya se dividió antes, al que se le pueden seguir sacando partes.

Tenga presente

Los folios divididos dejan de estar disponibles en el rango original: repartir de más deja a la sucursal de origen sin numeración. Divida según el consumo real de cada sucursal.

La guía Folios y documentos electrónicos explica cuándo conviene pedir los folios en una sola sucursal y repartirlos.

Mover Timbraje

Qué muestra esta pantalla

El traslado de un rango de folios de una sucursal a otra.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento y la **Sucursal** de destino.
2. Apriete **Mover**.

Tenga presente

La sucursal de origen queda sin esos folios de inmediato: confirme que no los esté ocupando antes de mover.

Reobtener Timbraje

Qué muestra esta pantalla

La recuperación de un CAF ya solicitado al SII: vuelve a descargar el archivo de folios cuando se perdió o no quedó bien cargado.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento y el **Folio Inicial** del rango que busca.
2. Apriete **Consultar**; muévase por las páginas si hay varios.

Tenga presente

Reobtener no pide folios nuevos: recupera los que el SII ya autorizó. Para solicitar más, use *Agregar* en la pantalla de timbraje.

Ver Timbraje Historico

Qué muestra esta pantalla

El histórico de timbrajes de un tipo de documento: todos los CAF solicitados, con sus rangos y fechas.

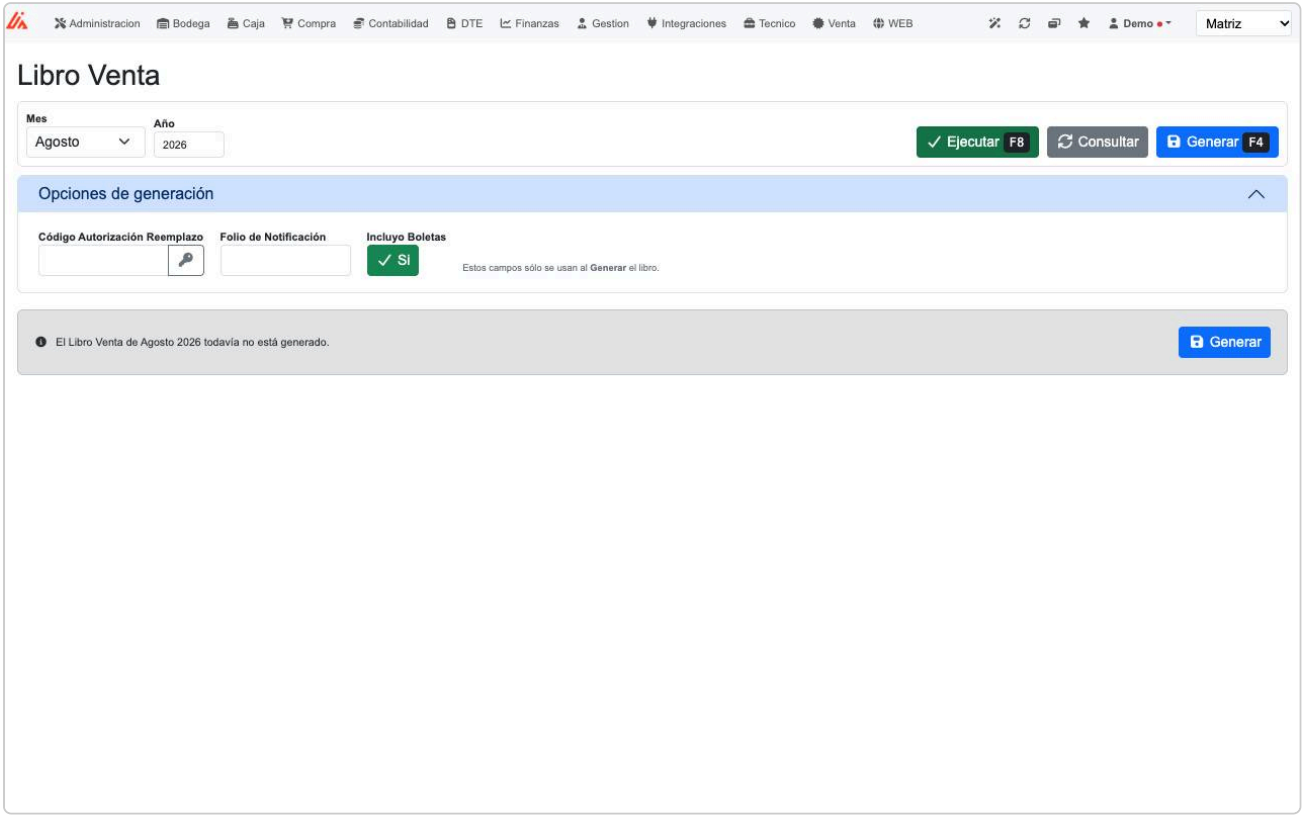
Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento y apriete **Consultar**.
2. Muévase por las páginas con **Anterior** y **Siguiente**.

Para qué sirve

Para reconstruir que rango se uso en cada período, que es lo que se pide cuando hay que justificar la numeración ante una revisión.

Libro Venta



Esta misma ayuda vale para: Libro Compra, Libro Boletas, Libro Guias.

Qué muestra esta pantalla

El libro electrónico de un período: su armado, su envío al SII y el estado en que quedó. La misma pantalla atiende los cuatro libros del menú — **Libro Venta**, **Libro Compra**, **Libro Boletas** y **Libro Guías** —, cada uno con los documentos que le corresponden.

Cómo usarla

1. Indique **Mes** y **Año** y apriete **Ejecutar** (**F8**). Si el período ya tiene libro, se muestra con su resumen por tipo de documento y sus segmentos; si no lo tiene, la pantalla lo dice.
2. El botón de la barra (**F4**) arma el libro del período elegido, y cambia de nombre según lo que va a hacer: dice **Generar** si el período todavía no tiene libro y **Rehacer** si lo va a reemplazar. Con el mes en *Todos* queda apagado, porque no hay un período que armar.
3. Ya creado, cada libro trae sus propios botones: **Ver PDF** / **Bajar PDF** y **Bajar Excel** para revisarlo, **Rehacer** para armarlo de nuevo, **Enviar al SII** para informarlo y **Eliminar** para descartarlo y empezar de nuevo.
4. **Consultar** (en la barra de arriba) revisa en el SII cómo quedó lo enviado.
5. En el libro de compra aparece además **Asignar**, para revisar qué documentos recibidos quedan en el período y mover los que correspondan a otro mes.

El libro de compra y el RCV

Al **Generar** o **Rehacer** el libro de compra, antes de armarlo se asignan solos al período todos los documentos del **Registro de Compras** del SII de ese mes que todavía no estaban en ningún libro — los mismos que muestra la pestaña *No Asignados DTE* de **Asignar**. Así el libro cuadra con el RCV sin tener que asignarlos uno por uno.

Quedan fuera los documentos **pendientes**, **reclamados** o marcados **no incluir** en el RCV, que el SII tampoco cuenta en el registro: ésos se siguen asignando a mano si corresponden. Un documento que ya estaba asignado a otro período se deja donde está. Para traer al día lo del SII, use antes **Sincronizar con RCV** en **Asignar**.

El libro como control

Generar el libro no lo envía: armarlo y revisarlo con **Ver PDF** o **Bajar Excel** sirve para controlar que lo que tiene Sphinx calce con el **Registro de Compra y Venta** del SII. El envío es un paso aparte, que sólo ocurre si apreta **Enviar al SII**.

Generar y Rehacer

Son la misma operación: generar el libro de un período **borra el que había** y lo arma de nuevo con los documentos que hay en ese momento. Por eso, cuando el período ya tiene libro, se le pregunta antes de reemplazarlo. Mientras se genera queda el aviso de espera —puede demorar varios minutos, porque el archivo se arma y se firma— y al terminar se le dice cuánto demoró.

Si el mismo libro se está generando en otra pantalla, o quedó un proceso trabado, el sistema lo dice en vez de hacer como que generó. En ese caso espere a que termine el otro; si el aviso persiste, avise a soporte.

Opciones de generación

Son los tres campos del panel del mismo nombre, y sólo se usan al **Generar** o **Rehacer** el libro — no filtran nada de lo que se muestra.

- **Incluyo Boletas**: si el libro de venta debe incluirlas.
- **Código Autorización Reemplazo**: sólo para un libro de reemplazo (rectificatoria) de un período ya informado. El botón de la llave pide el código al SII.
- **Folio de Notificación**: marcado con un asterisco cuando es obligatorio, que es el caso de los libros de **Boletas** y **Guías**.

Qué hace falta

- Certificado vigente y ambiente en Producción en **DTE > Parámetros**: el libro se firma y se envía con el mismo certificado que los documentos.
- El período cerrado por el lado de los documentos: antes de generar, confirme en **DTE > Estado de Documentos** que no queden documentos del mes pendientes de envío o rechazados. Lo que no está enviado no queda en el libro.
- Para el libro de compra, los documentos de proveedores ya recibidos e ingresados: lo que no llegó por **DTE > Recepción de Documentos** ni se registro como compra no aparece.
- Un libro de reemplazo requiere autorización previa del SII: sin el código no se puede reenviar un período ya informado.

Con qué se relaciona

- **DTE > Registro de Compra y Venta**: es el registro que el SII mantiene con los documentos electrónicos de la empresa. Conviene cuadrar el libro contra ese registro **antes** de enviarlo: la diferencia entre ambos es lo que después el SII observa.
- **Contabilidad > Libro Compra/Venta**: la vista contable del mismo período, útil para cuadrar antes de informar.

Tenga presente

- Generar el libro es armar una foto del período. Si después se corrige un documento del mes, hay que **Rehacer** el libro, o queda informando lo antiguo.
- Un libro enviado y aceptado ya no se corrige: se reemplaza, y para eso hace falta el código de autorización del SII. Por eso **Enviar al SII** pide confirmación.
- El estado de cada segmento y la respuesta del SII salen como una marca de color: gris el que todavía está acá, celeste el enviado que espera respuesta, verde el aceptado y rojo el rechazado. Apretando el **TrackID** se ve la respuesta completa.

Asignar Documentos al Libro

Qué muestra esta pantalla

La asignación de los DTE recibidos al período del libro de compras. Los documentos se agrupan en tres pestañas, cada una con su contador:

- **No Asignados DTE**: recibidos que todavía no están en ningún período.
- **Asignados**: los que ya quedaron en el período elegido.
- **Asignados en otro Período**: los que se imputaron a un mes distinto.

El asterisco marca los DTE que todavía no fueron aceptados ni rechazados.

Cómo usarla

1. Elija el **Período** y apriete **Buscar**.
2. **Sincronizar con RCV** trae desde el SII los documentos que le emitieron.
3. Asigne al período los que correspondan.

Tenga presente

Al **Generar** el libro de compra, los *No Asignados* del período que están en el Registro de Compras del SII se asignan solos. Los pendientes, reclamados o marcados no incluir no: ésos hay que asignarlos acá si corresponden.

Un DTE sin asignar es IVA crédito que no se está usando. Revise esta pantalla antes de cerrar el mes, sobre todo la pestaña de *No Asignados*.

Libro Código Autorización

Qué muestra esta pantalla

La obtención del código de autorización que el SII entrega para poder enviar un libro de reemplazo.

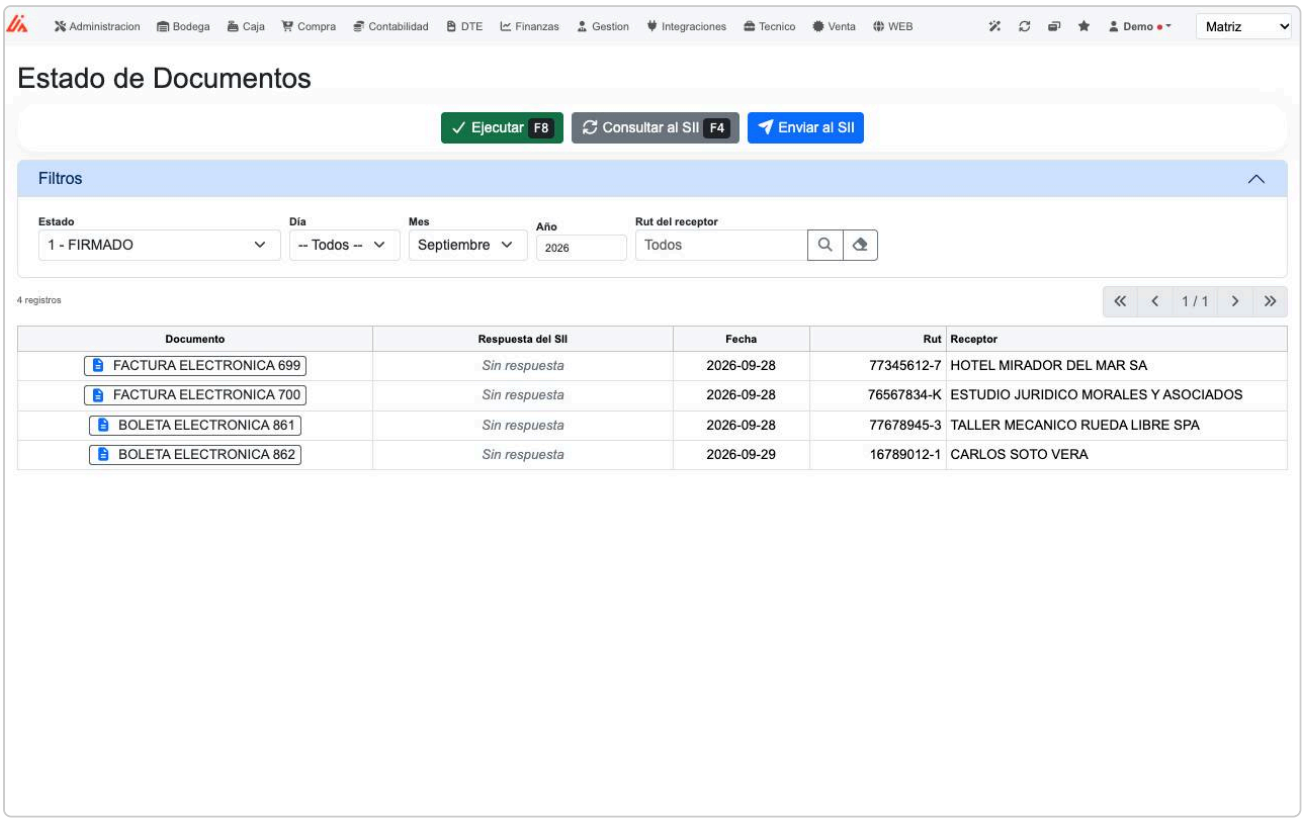
Cómo usarla

Complete los datos que se piden y confirme. El código obtenido se usa en el campo **Código Autorización Reemplazo** de la pantalla del libro.

Tenga presente

El código es por período y por libro: no sirve para otro mes ni para otro tipo de libro.

Estado de Documentos



Qué muestra esta pantalla

El estado de cada documento electrónico emitido ante el SII: cuáles fueron aceptados, cuáles quedaron con reparos, cuáles fueron rechazados y cuáles todavía están pendientes de envío. Es la pantalla de control diario de la facturación electrónica.

Filtros

- **Estado**: es el filtro principal, y de él dependen las dos acciones. La pantalla se abre en los pendientes de envío del mes en curso, que es lo que se viene a revisar a diario.
- **Día**, **Mes** y **Año** del documento. Con el mes en *Todos* el filtro es el año entero y el día queda apagado.
- **Rut** del receptor, con la lupa para buscarlo por nombre y la goma para volver a ver todos.

Cómo usarla

- **Ejecutar** (F8) trae el listado. La columna **Documento** es un botón: abre el documento.
- **Respuesta del SII** es lo que contestó el servicio, con el código detrás del cursor: verde lo aceptado, rojo un rechazo —ahí está el motivo—, amarillo lo que hay que mirar (aceptado con reparos, o un código que el sistema no da por bueno). *Sin respuesta* es que todavía no contesta.
- **Consultar al SII** (F4) le pregunta al SII el estado actualizado de los documentos listados, uno por uno; se salta los que ya están aceptados. Queda apagado si no hay nada listado.
- **Enviar** manda lo que corresponda al estado elegido y dice cuál es: *Enviar al SII* los pendientes, *Reenviar al SII* los rechazados, *Enviar a receptores* el XML de los ya aceptados. Pide confirmación antes, porque lo que sale al SII no se puede deshacer, y queda apagado en los estados en que no hay nada que mandar.

Qué hace el sistema solo

No hay que enviar a mano: cada 30 minutos el sistema envía al SII los documentos pendientes (facturas, boletas y guías) y consulta el estado de los envíos anteriores. Esta pantalla sirve para **revisar** y para forzar el envío de algo puntual que quedó atrás.

Las facturas, notas y boletas rechazadas también se reenvían solas, armadas de nuevo con los datos que el documento tenga en ese momento, pero **hasta cinco veces**: si después de eso el SII las sigue rechazando, el error está en el documento y reenviarlo no lo arregla. Las **guías de despacho** rechazadas no se reenvían solas; se mandan de nuevo con *Reenviar al SII*.

Cuándo un documento no avanza

Si un documento se queda pendiente o vuelve rechazado, el problema casi nunca está en esta pantalla:

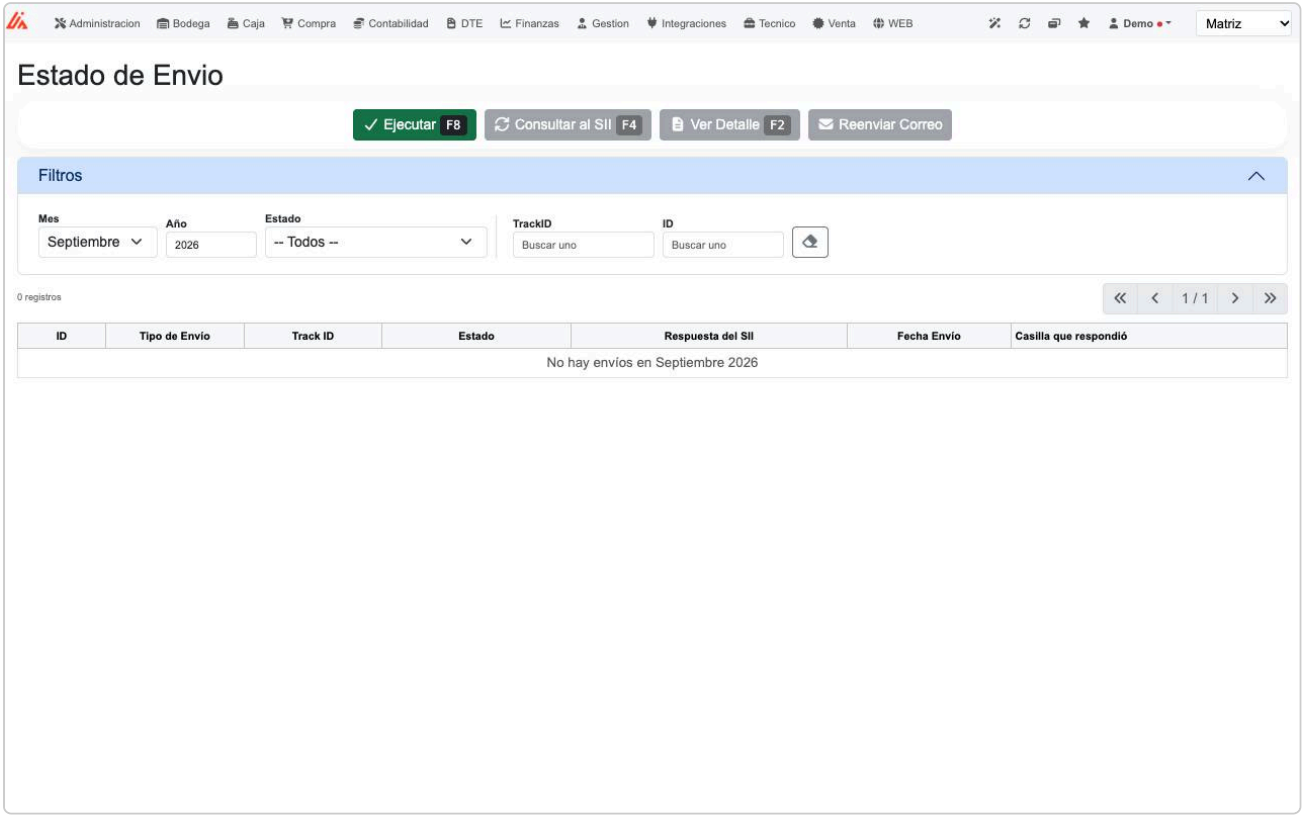
- Revise el aviso del certificado en **DTE > Parámetros**: con el certificado vencido no se firma ni se envía nada.
- Revise que queden folios en **DTE > Timbraje Electrónico**: un documento sin folio disponible no llega a emitirse.
- Si el rechazo es del envío completo y no del documento, el detalle está en **DTE > Estado de Envío**, que muestra la respuesta del SII por TrackID. Un rechazo del envío completo (por ejemplo, un error de schema) rechaza todos los documentos que viajaban en él, aunque sólo uno tuviera el problema: corregido ese, los demás pasan al reenviarlos.
- Los avisos automáticos de documentos con problema llegan a la casilla configurada en *Email Rechazados* de **DTE > Parámetros**.

Tenga presente

- Un documento emitido y no aceptado por el SII es un problema tributario, no sólo informático: revise esta pantalla a diario y resuelva los rechazos el mismo día.
- Aceptado con reparos no es lo mismo que aceptado: lea la glosa.
- Lo que se emitió en ambiente de Certificación no tiene valor tributario, aunque aparezca aceptado.

La guía Folios y documentos electrónicos explica qué hacer con un documento rechazado y con uno aceptado que hay que anular.

Estado de Envio



Qué muestra esta pantalla

Los envíos hechos al SII, con su **TrackID**: el número con que el SII identifica cada envío y con el que responde si lo aceptó. Un envío agrupa varios documentos, así que acá se ve el resultado del paquete, no de cada documento por separado.

Filtros

- **Mes** y **Año**: la pantalla se abre en el mes en curso, con el último envío arriba.
- **Estado** del envío.
- **TrackID** o **ID** del envío, para ir a uno puntual. Estos dos buscan en todo el historial: mientras haya uno escrito, el mes, el año y el estado no se aplican y quedan apagados. La goma los limpia y devuelve la búsqueda por período.

Cómo usarla

- **Ejecutar** (F8) trae los envíos. **Respuesta del SII** es lo que contestó el servicio, con el código detrás del cursor: verde el envío aceptado, celeste el que todavía está en proceso —al que se le sigue preguntando—, rojo un rechazo. **Casilla que respondió** es el correo al que el SII contestó.
- Las tres acciones trabajan sobre el envío **seleccionado** en la lista; sin fila elegida quedan apagadas.
- **Consultar al SII** (F4) pregunta en qué quedó ese envío y actualiza sus documentos con lo que responda.
- **Ver Detalle** (F2, o doble click sobre la fila) muestra el XML de respuesta completo, que es donde aparece el motivo cuando algo fue rechazado o quedó con reparos.

- **Reenviar Correo** le pide al SII que vuelva a mandar por correo la respuesta de ese envío. Sirve cuando la respuesta nunca llegó a la casilla de intercambio.

Con qué se relaciona

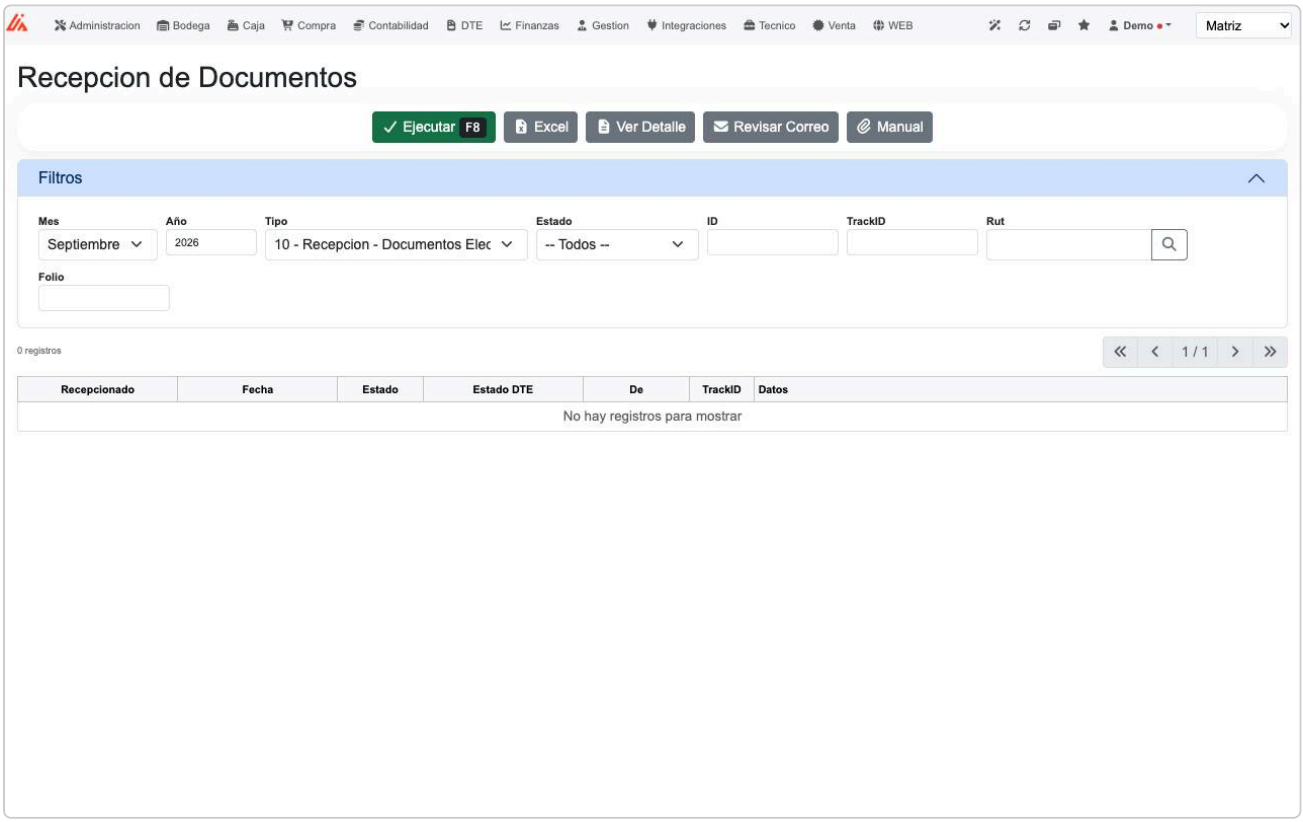
- **DTE > Estado de Documentos**: el detalle por documento. Si el envío fue aceptado pero un documento quedó rechazado, se ve ahí.
- **DTE > Parámetros > pestaña Correo**: la casilla de intercambio a la que el SII responde. Si esa casilla está mal configurada, los envíos quedan sin respuesta aunque hayan salido bien, y el **Reenvío** tampoco va a servir de nada.

Tenga presente

- Los envíos los hace el sistema por su cuenta cada 30 minutos: que un envío no aparezca recién emitido el documento es normal.
- Un envío puede quedar aceptado con reparos: eso no es lo mismo que aceptado. Revise el detalle antes de darlo por bueno.
- Un envío rechazado completo deja todos sus documentos sin aceptar: hay que corregir la causa y reenviarlos desde **Estado de Documentos**.

La guía Folios y documentos electrónicos explica en qué parte del recorrido de un documento electrónico está el envío al SII.

Recepcion de Documentos



Qué muestra esta pantalla

Todo lo que entra por la casilla de intercambio: los documentos electrónicos que mandan los proveedores y las respuestas del SII, con la fecha en que se recibieron y en qué quedaron.

Filtros

- **Mes** y **Año**.
- **Tipo** de documento recibido y **Estado** de la recepción.
- **ID**, **TrackID**, **Rut** (la lupa busca por nombre) y **Folio**, para ir a un documento puntual.

Cómo usarla

- **Ejecutar** trae los documentos y **Excel** los baja a planilla.
- **Ver Detalle** muestra el contenido del documento seleccionado tal como llegó.
- **Revisar Correo** se conecta a la casilla ahora mismo y procesa lo que haya sin esperar al proceso automático.
- **Manual** permite cargar a mano uno o varios archivos *.xml*, *.zip* o *.csv*, para el documento que el proveedor mandó por otra vía o que nunca llegó a la casilla.

Qué hace falta para recibir

- Lo normal es que la empresa use la **casilla central de Sphinx** (*central@sphinx.cl*): Sphinx recibe ahí el correo y esta pantalla se llena sola con lo que viene dirigido al RUT de la empresa. En ese caso no hay nada que configurar y la pestaña **Correo** de **DTE > Parámetros** ni siquiera aparece.
- Si en cambio la empresa tiene **casilla propia**, hay que dejarla configurada en **DTE > Parámetros > pestaña Correo**: servidor POP3/IMAP, autenticación y clave. Cada casilla tiene ahí un botón **Check** que prueba la conexión; si ese Check falla, por esa casilla no entra nada.
- La casilla, propia o central, tiene que ser la que la empresa declaró ante el SII como correo de intercambio, porque es a la que los proveedores le mandan el XML. Lo declarado se ve en la pestaña del ambiente, en *Datos Empresa Autorizada*.
- Los botones **Revisar Correo** y **Manual** requieren el permiso *Revisar Correo* del perfil.
- Los datos de contacto que viajan en el acuse de recibo se configuran en la pestaña **Acuse de Recibo** de **DTE > Parámetros**.

Qué hace el sistema solo

Cada 30 minutos el sistema revisa la casilla y procesa lo que llegó, así que lo normal es que los documentos aparezcan acá sin que nadie apriete nada. **Revisar Correo** es para adelantar esa revisión cuando se está esperando un documento puntual.

Con qué se relaciona

- **DTE > Registro de Compra y Venta**: lo que el SII tiene registrado a nombre de la empresa. Sirve para contrastar: un documento que aparece en el registro del SII y no acá es un documento que no llegó por la casilla.
- **DTE > Ventas Rechazadas**: el otro lado, los documentos que la empresa emitió y el receptor reclamó.
- **Compra**: recibir el XML no ingresa la factura a la contabilidad ni al stock; eso se hace registrando el documento de compra.

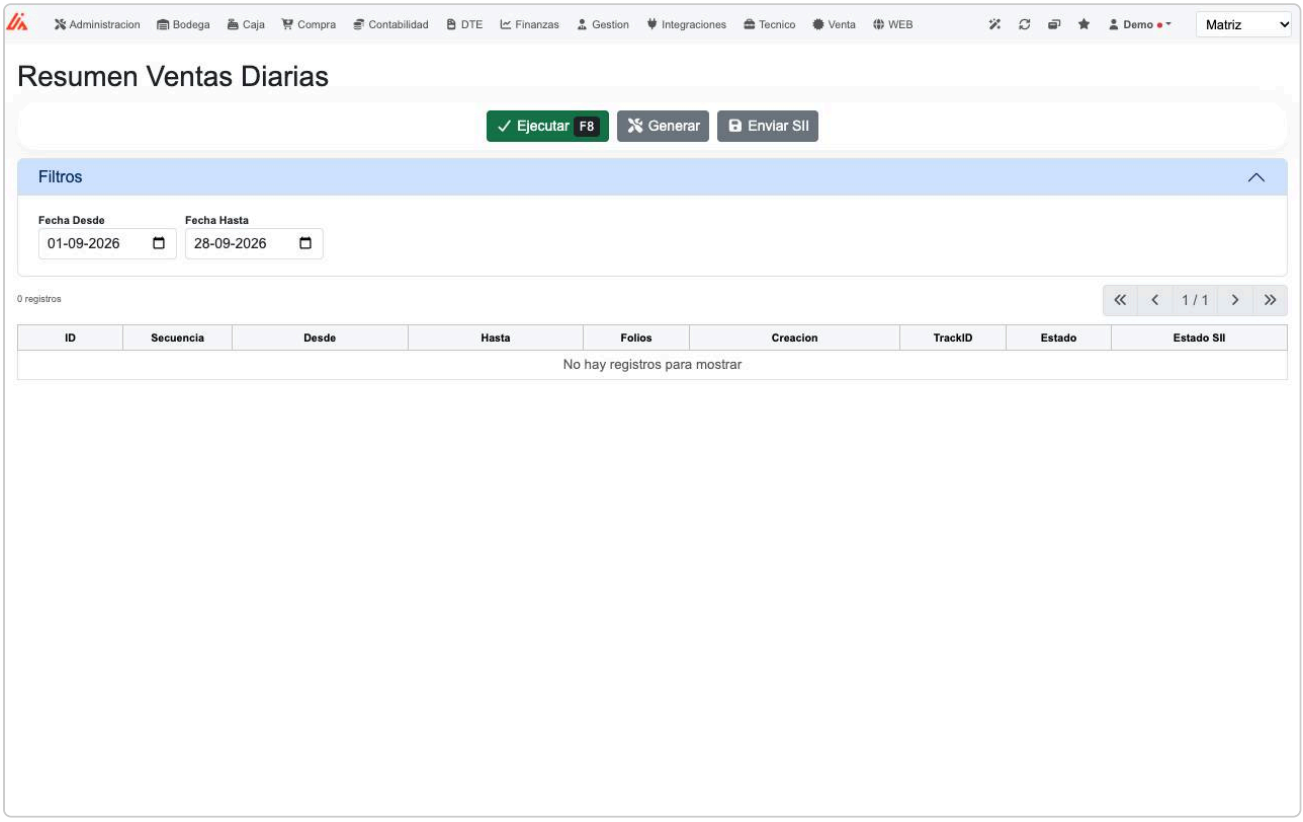
Tenga presente

- Los documentos recibidos tienen plazo legal para ser aceptados o reclamados: pasado el plazo se entienden aceptados, con el IVA crédito y la deuda que eso implica. Revise esta pantalla periódicamente, no sólo al cierre.

- Si de un día para otro deja de llegar todo y la empresa tiene casilla propia, sospeche primero de la clave de la casilla: cuando el proveedor de correo la cambia o expira el token, la recepción se corta en silencio. Con la casilla central de Sphinx eso no aplica.

La guía Folios y documentos electrónicos explica la diferencia entre el acuse de recibo que manda el sistema y la aceptación o el reclamo de un documento.

Resumen Ventas Diarias



Qué muestra esta pantalla

Los Resúmenes de Ventas Diarias (también llamados consumo de folios) que la empresa le envió al SII: por cada día con boletas electrónicas, los folios emitidos, los utilizados y los anulados.

El SII dejó de exigir este resumen, así que ya no se usa: no hay que generarlo ni enviarlo. La pantalla queda sólo para consultar lo que se envió antes.

Cómo usarla

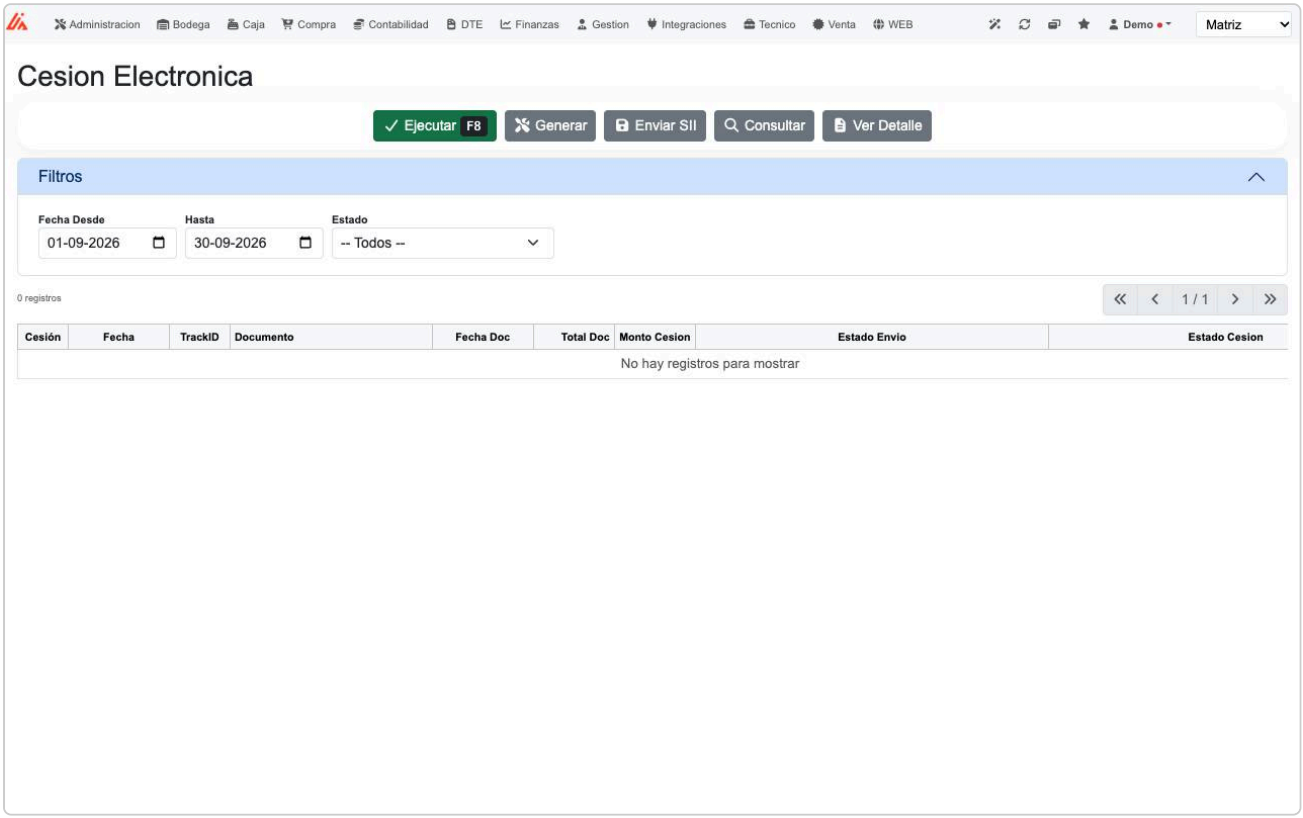
1. Indique el rango **Fecha Desde** / **Fecha Hasta** y apriete **Ejecutar**: la tabla muestra un resumen por día con su secuencia, TrackID, estado y la respuesta del SII.
2. El **TrackID** de cada fila es un botón: abre el XML del resumen y la respuesta del SII.

Tenga presente

- Los botones **Generar** y **Enviar SII** siguen en la pantalla, pero ya no hace falta usarlos.
- Un día sin resumen, o un resumen antiguo que quedó rechazado, no es algo que haya que corregir.

La guía Folios y documentos electrónicos explica el recorrido actual de un documento electrónico, en el que este resumen ya no participa.

Cesion Electronica



Qué muestra esta pantalla

Los AEC (Archivo Electrónico de Cesión): las facturas que la empresa cede a un tercero (factoring), con el estado del envío de cada cesión al SII.

Cómo usarla

1. Indique el rango de **fechas** y el **Estado**, y apriete **Ejecutar**.
2. **Generar** arma el archivo de las cesiones del rango.
3. **Enviar SII** las manda al servicio y **Consultar** revisa cómo quedaron.
4. **Ver Detalle** abre la cesión seleccionada con todos sus datos.

Antes de llegar acá: donde se registra la cesión

Esta pantalla no crea la cesión, sólo la envía. La cesión se registra en el documento mismo, en su opción de **Cesión Electrónica**, donde se completan el cesionario (a quién se cede), el cedente, el monto, el último vencimiento y los datos de contacto del deudor. Recién después aparece acá para generar y enviar.

Qué hace falta

- El documento tiene que ser una **factura** (electrónica, exenta, de compra o liquidación factura): boletas, guías y notas no se ceden.
- El documento tiene que estar **enviado y aceptado por el SII**. Si quedó pendiente o rechazado, revise **DTE > Estado de Documentos**: no se puede ceder algo que el SII no reconoce.

- Certificado vigente en **DTE > Parámetros**: el AEC se firma con el mismo certificado.
- El deudor (su cliente) debe haber recibido la factura por su casilla de intercambio, porque la cesión se le notifica ahí.

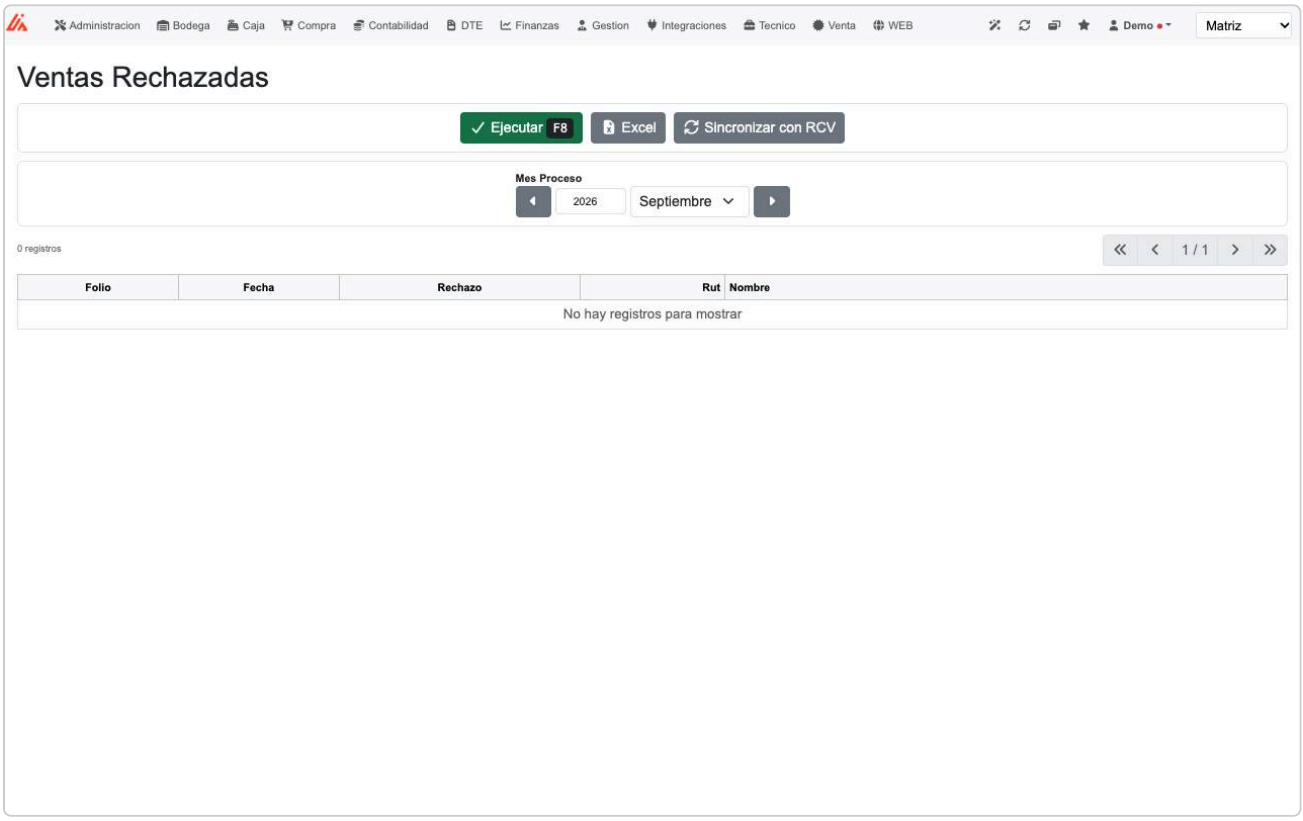
Con qué se relaciona

- La pantalla **Factibilidad Cesión**: consulta en el SII si un documento se puede ceder o ya está cedido. Conviene revisarla antes de ceder.
- **DTE > Estado de Envío**: el envío del AEC también tiene TrackID y respuesta del SII.
- **Finanzas**: ceder la factura cambia a quién se le paga, pero no modifica sola la cuenta corriente del cliente; el cobro hay que administrarlo por el lado financiero.

Tenga presente

- La cesión no queda formalizada hasta que el SII acepta el envío: revise el estado después de enviar, no lo de por hecho.
- Una factura ya cedida no se puede volver a ceder. Si los datos del cesionario quedaron mal, hay que resolverlo con el SII y con el factoring, no reenviando el archivo.

Ventas Rechazadas



Qué muestra esta pantalla

Los documentos que la empresa **emitió** y que el receptor reclamo en el registro del SII, con la fecha del reclamo. Es el reverso de la recepción: acá están las ventas que el cliente no aceptó.

Cómo usarla

- Muévase de período con las flechas y apriete **Ejecutar**.
- **Excel** baja el listado y **SII** abre la consulta en el servicio.

De donde sale esta información

La fecha de reclamo la informa el SII en el Registro de Compras y Ventas, que el sistema baja cada una hora. Si la pantalla sale vacía y usted sabe que hubo un reclamo, sincronice primero el período desde **DTE > Registro de Compra y Venta**.

Con qué se relaciona

- **DTE > Registro de Compra y Venta**: el origen del dato, y donde se ve el documento reclamado desde el lado del SII.
- **DTE > Estado de Documentos**: no confundir. Ahí esta el rechazo del **SII** al documento (un problema de emisión); acá esta el reclamo del **cliente** a un documento que el SII aceptó sin problemas.
- **Venta**: la nota de crédito con que se corrige lo reclamado.

Tenga presente

- Un documento reclamado no da derecho a IVA crédito para el cliente y queda en disputa: emita la nota de crédito que corresponda y verifique que el reclamo quede resuelto dentro de plazo.
- Revise el período en curso, no sólo al cierre: el plazo del cliente para reclamar corre desde la recepción, y enterarse en el cierre deja poco margen para corregir.

La guía Folios y documentos electrónicos explica el recorrido completo de un documento electrónico, incluido el rechazo del SII, que no es lo mismo que el reclamo del cliente.

DTE > Registros Dte

Registro de Compra y Venta

Qué muestra esta pantalla

El Registro de Compras y Ventas (RCV) del SII para un período: lo que el servicio tiene registrado a nombre de la empresa, con su resumen y su detalle de compras y de ventas. Es la versión oficial contra la cual se declara.

Cómo usarla

1. Si opera con varios rut, elija el **Rut**.
2. Elija el **Período**; las flechas se mueven de mes en mes.
3. **Consultar** muestra lo que hay cargado y **Sincronizar con RCV** lo trae actualizado desde el SII. Cuando lo cargado quedó atrás, arriba aparece el aviso de que hay diferencias y conviene sincronizar.
4. Desde el resumen se entra al detalle de compras o de ventas, con filtros por monto, fecha, folio y rut, y desde ahí al detalle de cada documento.

Lo que se puede cambiar desde acá

El RCV no es sólo consulta: estas acciones se registran en el SII en el momento, no en el sistema.

- **Acuse** (en el detalle de compras): registra ante el SII la **aceptacion o el reclamo** de un documento recibido. Es la acción con plazo legal, y una vez enviada no se deshace.
- **Tipo de Compra**: cambia la clasificación del documento en el registro del SII (por ejemplo a supermercado o a activo fijo), que es la que define si su IVA se puede usar.
- **IVA uso común / recuperable**: reclasifica el IVA del documento cuando el tipo de compra lo permite.

Qué hace falta

- Certificado digital vigente cargado en **DTE > Parámetros**: la consulta y los cambios entran al SII con ese certificado.
- El RUT del certificado autorizado en el SII para consultar por la empresa. Si opera por cuenta de varias empresas, el combo de **Rut** muestra justamente aquellas para las que está autorizado.

Qué hace el sistema solo

El registro se baja del SII cada una hora, así que lo normal es encontrar el período ya cargado. **Sincronizar con RCV** es para adelantar esa bajada cuando se acaba de mover algo en el SII.

Con qué se relaciona

- **DTE > Libro Compra** y **Libro Venta**: lo que informa la empresa. Cuadre el libro contra el RCV antes de enviarlo.
- **DTE > Recibidos**: la misma información del SII vista documento por documento, cómoda para comparar contra las compras ingresadas.

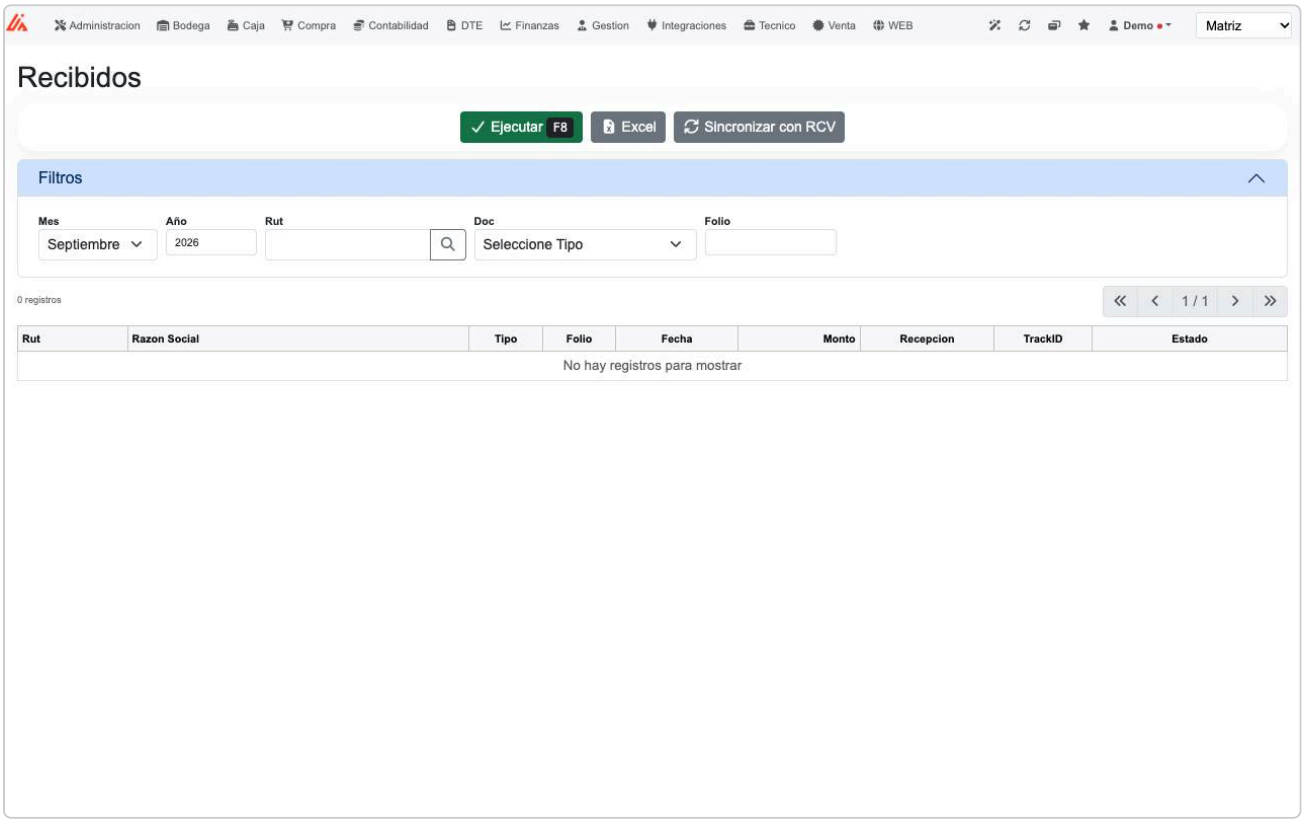
- **DTE > Recepción de Documentos**: lo que efectivamente llegó a la casilla de intercambio. Un documento que está en el RCV y no ahí es un documento que el proveedor emitió pero nunca le mandó.
- **Contabilidad > Libro Compra/Venta**: la vista contable del período.

Tenga presente

- El RCV es la versión del SII: es contra esto que hay que cuadrar antes de declarar. Toda diferencia se resuelve antes del cierre, no después.
- Aceptar o reclamar tiene plazo. Un documento que no se reclama a tiempo se entiende aceptado, con la deuda y el IVA crédito que eso implica.

La guía Folios y documentos electrónicos explica qué pasa con los documentos que le emiten sus proveedores, desde que llegan hasta que se ingresan a compras.

Recibidos



Qué muestra esta pantalla

Los documentos que le emitieron a la empresa según el registro del SII, para el período elegido: la lista plana de lo que el servicio tiene, documento por documento.

Filtros

- **Mes** y **Año**.
- **Rut** del emisor (la lupa busca por nombre), **Doc** y **Folio**.

Cómo usarla

- **Ejecutar** trae el listado y **Excel** lo baja a planilla.

- **Sincronizar con RCV** actualiza los datos desde el SII.

Para qué sirve

Para comparar lo que el SII dice que le emitieron contra lo que hay ingresado en el sistema: lo que aparece aquí y no en compras es una factura sin registrar, con su IVA crédito sin usar.

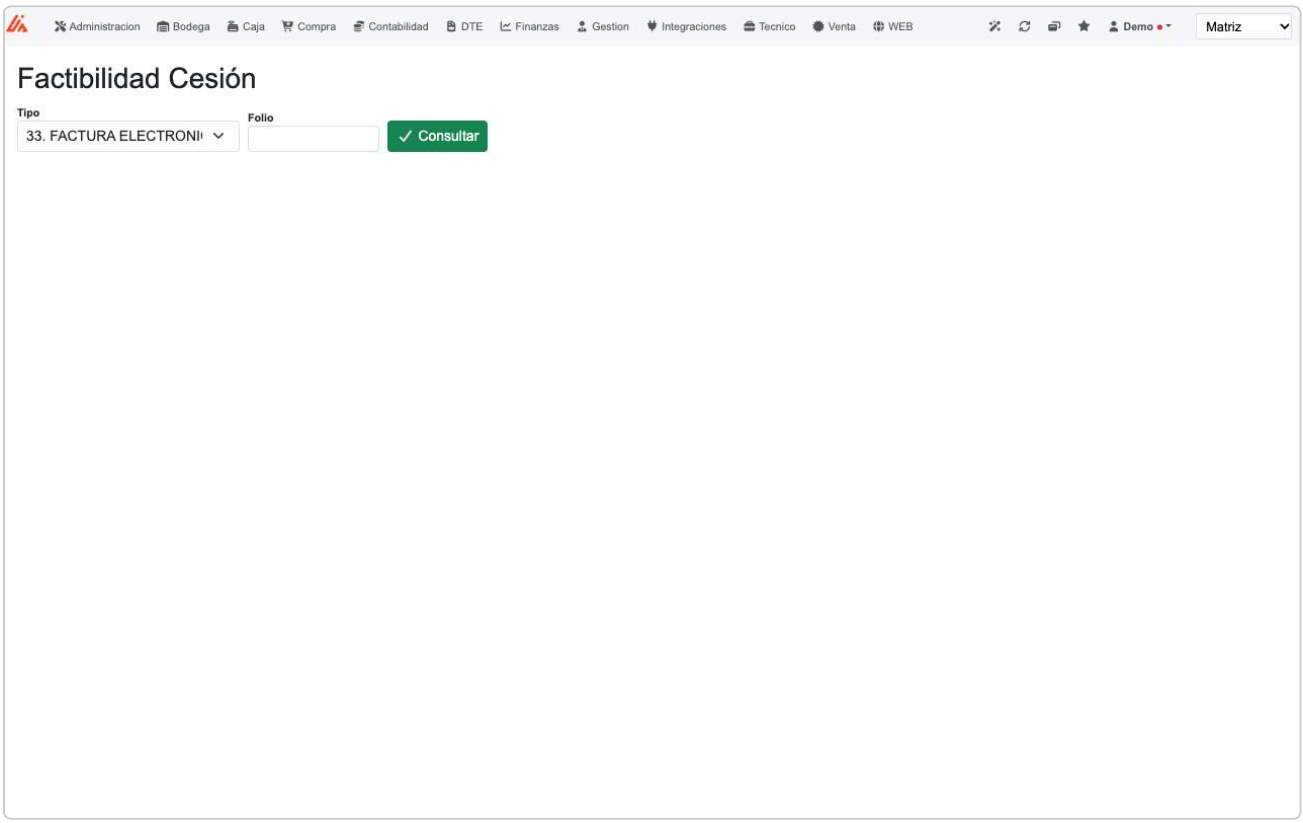
Con qué se relaciona

- **DTE > Registro de Compra y Venta**: la misma información agrupada por período y con totales, y donde además se acepta o reclama un documento y se cambia su tipo de compra.
- **DTE > Recepción de Documentos**: lo que llegó por la casilla de intercambio. Un documento que está acá y no ahí nunca le fue enviado por el proveedor, y hay que pedirle el XML.
- **Compra**: donde se ingresa el documento para que afecte stock, contabilidad y cuenta corriente del proveedor. Aparecer en este listado no ingresa nada.

Tenga presente

Los datos se bajan del SII cada una hora; el botón de sincronizar sólo adelanta esa bajada. Si un documento no aparece ni siquiera después de sincronizar, es que el proveedor todavía no lo emitió o lo emitió a otro rut.

Factibilidad Cesión



Qué muestra esta pantalla

La consulta al SII del estado de cesión de un documento: si está cedido, a quién y en qué condiciones.

Cómo usarla

1. Elija el **Tipo** de documento y escriba el **Folio**.
2. Apriete **Consultar**. La respuesta del SII aparece abajo.

Para qué sirve

- Antes de **pagar** una factura de proveedor: si fue cedida, el pago va al cesionario y no al proveedor original. Pagarle al equivocado no extingue la deuda.
- Antes de **ceder** una factura propia: confirma que el documento esté en condiciones de cederse y que no lo este ya.

Qué hace falta

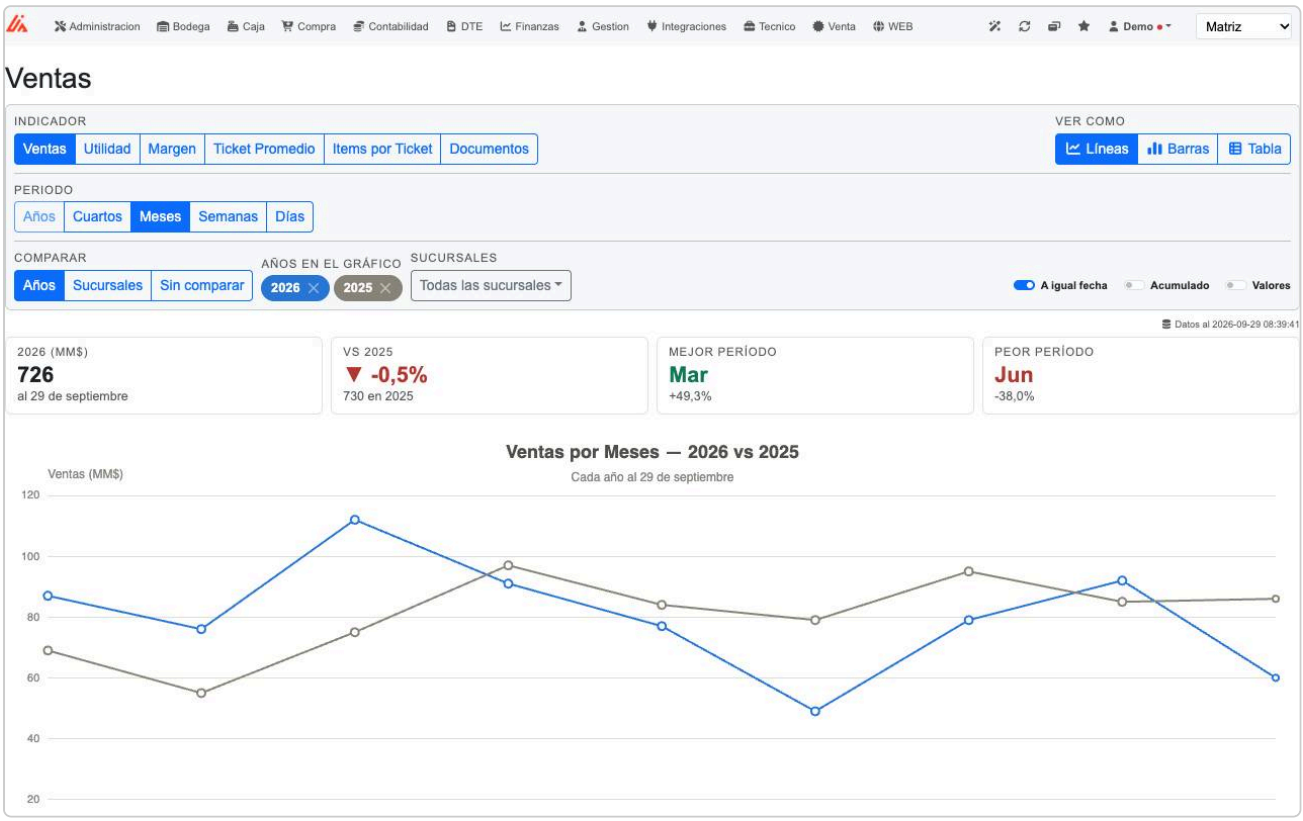
- Certificado vigente en **DTE > Parámetros**: la consulta se hace entrando al SII con el.
- El folio y el tipo exactos del documento. La consulta es al SII, no a la base del sistema: sirve tanto para documentos propios como de proveedores.

Con qué se relaciona

- **DTE > Cesión Electrónica**: donde se generan y envían los AEC de las facturas propias que se ceden.
- **Caja Proveedor** y **Finanzas**: es ahí donde importa el resultado de esta consulta, al momento de pagar.

Gestion

Ventas



Qué muestra esta pantalla

Cómo va el negocio en el tiempo —la venta, la utilidad, el margen y de qué están hechos—, con distintos niveles de agregación y comparando lo que usted elija: un año contra otro, o una sucursal contra otra.

Cómo usarla

El primer control, **Indicador**, elige qué se mide. Los seis salen de los mismos datos —los documentos de venta, siempre sin IVA—, así que cambiar de uno a otro no pierde el resto de los filtros:

- **Ventas**: cuánto se vendió, en millones de pesos. Es el neto de cada documento, afecto más exento, sin IVA.
- **Utilidad**: la venta menos el costo de lo vendido, también en millones. El costo es el mismo que usa el resto de la gestión —el *costo promedio* o el *costo protegido*, según lo que esté configurado en los parámetros generales de la empresa—. Una línea bajo cero significa que en ese período se vendió bajo el costo.
- **Margen**: esa misma utilidad como porcentaje de la venta. Cada punto es el margen del período completo —la utilidad del período dividida por su venta, no el promedio de los márgenes de los días—, y un período sin ventas sale vacío en vez de cero.
- **Ticket Promedio**: cuánto se llevó en promedio cada documento, en pesos: la venta dividida por la cantidad de documentos.

- **Items por Ticket**: cuántos productos *distintos* lleva en promedio cada documento. Cuenta productos, no unidades: tres unidades del mismo producto son un item.
- **Cantidad de Documentos**: cuántos documentos de venta se emitieron. Es la medida del tráfico, y no depende de los montos.

Los indicadores se leen de a pares. **Utilidad** y **Margen** responden preguntas distintas: la utilidad dice cuánto se ganó, el margen dice qué tan bien se vendió, y un mes puede subir en utilidad porque se vendió más y aun así caer en margen, si eso se logró con más descuento. Lo mismo entre **Cantidad de Documentos** y **Ticket Promedio**: vender más puede venir de que entre más gente o de que cada uno se lleve más, y no se corrigen igual.

De ahí en adelante son dos preguntas distintas y hay un control para cada una. En **Período** elige qué va en el eje del tiempo: *años*, *cuartos*, *meses*, *semanas* o *días*; según lo que elija aparecerán los selectores de **Año** y **Mes**. En **Comparar** elige qué representa cada línea del gráfico:

- **Años**: una línea por año. Es la forma de ver «ventas 2026 contra 2025». Los años se agregan y se quitan con las fichas de colores; el año en curso va destacado y los anteriores en gris, cada vez más tenue.
- **Sucursales**: una línea por sucursal, dentro del año elegido. La casilla *Agregar línea Empresa* suma además el total.
- **Sin comparar**: una sola línea con el total de lo seleccionado.

El desplegable de **Sucursales** decide qué entra en el gráfico —en cualquiera de los tres modos—. La leyenda, en cambio, sólo muestra y esconde lo que ya está incluido, y su elección se mantiene aunque cambie la agregación.

A la derecha, **A igual fecha** recorta todos los años al mismo día, para que un año en curso no compita contra años completos; **Acumulado** hace que cada punto sume lo anterior, que es la vista para saber si va arriba o abajo del año pasado —queda apagado en *Margen*, *Ticket Promedio* e *Items por Ticket*, que son proporciones y no se acumulan—; y **Valores** escribe la cifra sobre cada punto. Los tres botones de **Ver como** cambian entre líneas, barras y la misma información en una tabla, más cómoda en un celular o para copiar los números.

Sobre el gráfico, cuatro recuadros resumen lo que se está viendo: el valor del período, cuánto es contra la serie con que se compara, y en qué período se abrió y se cerró más la diferencia. Comparando dos series, la tabla agrega una columna **Δ%** con la variación de cada período.

De cuándo son los datos

Sobre el gráfico, a la derecha, aparece **Datos al** con una fecha y hora. Esta pantalla no lee las ventas en vivo: se arma sobre una copia aparte —el almacén de datos— que un proceso automático rellena leyendo los documentos. Esa fecha es la de la última vez que el proceso terminó de cargar, y por eso una venta hecha recién puede todavía no aparecer.

El proceso corre solo, sin que nadie lo lance:

- Todas las noches a las **3:00** rehace el año en curso completo: ventas, productos y calendario. Es la carga que corrige cualquier diferencia acumulada.
- Además, si en los parámetros generales está activado **Gestión Ventas cada 1 hora**, cada hora entre las 4 y las 23 vuelve a cargar sólo *ayer y hoy*. Con esa opción encendida el día en curso queda al día dentro de la hora; apagada, lo de hoy recién se ve a la mañana siguiente.

Si la fecha se ve muy atrasada, o dice que no hay información de la última carga, es que el proceso no está corriendo: eso lo revisa el administrador del sistema, no se arregla desde esta pantalla.

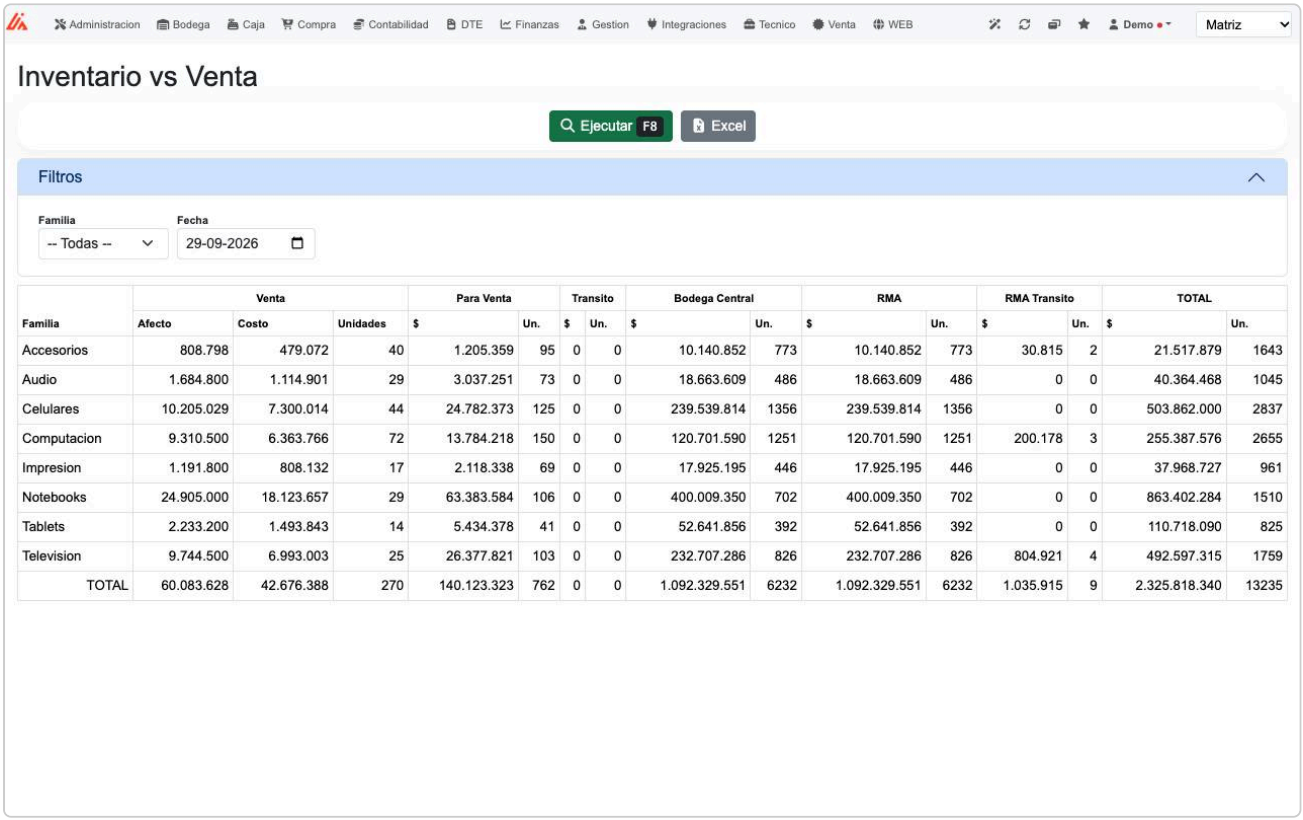
Tenga presente

La agregación cambia lo que se ve: por días aparece el ruido diario, por meses la tendencia. Para presentar, use meses o cuartos; para investigar un peak, días.

El tramo punteado es un período incompleto: el almacén de datos llega hasta un día concreto y el mes en curso viene a medio llenar, así que sin ese aviso se leería como una caída. Para comparar de forma pareja, encienda **A igual fecha**.

Comparando *días* entre años, las fechas no caen en el mismo día de la semana —el sábado de un año calza con el jueves del otro— y el 29 de febrero sólo existe en el año bisiesto. Por eso el eje muestra sólo el número del día, y el día de la semana de cada año aparece al pasar el mouse sobre el gráfico y junto a cada valor en la tabla. Para comparar años conviene más el nivel de meses o de cuartos.

Inventario vs Venta



	Venta			Para Venta		Transito		Bodega Central		RMA		RMA Transito		TOTAL	
Familia	Afecto	Costo	Unidades	$	Un.	$	Un.	$	Un.	$	Un.	$	Un.	$	Un.
Accesorios	808.798	479.072	40	1.205.359	95	0	0	10.140.852	773	10.140.852	773	30.815	2	21.517.879	1643
Audio	1.684.800	1.114.901	29	3.037.251	73	0	0	18.663.609	486	18.663.609	486	0	0	40.364.468	1045
Celulares	10.205.029	7.300.014	44	24.782.373	125	0	0	239.539.814	1356	239.539.814	1356	0	0	503.862.000	2837
Computacion	9.310.500	6.363.766	72	13.784.218	150	0	0	120.701.590	1251	120.701.590	1251	200.178	3	255.387.576	2655
Impresion	1.191.800	808.132	17	2.118.338	69	0	0	17.925.195	446	17.925.195	446	0	0	37.968.727	961
Notebooks	24.905.000	18.123.657	29	63.383.584	106	0	0	400.009.350	702	400.009.350	702	0	0	863.402.284	1510
Tablets	2.233.200	1.493.843	14	5.434.378	41	0	0	52.641.856	392	52.641.856	392	0	0	110.718.090	825
Television	9.744.500	6.993.003	25	26.377.821	103	0	0	232.707.286	826	232.707.286	826	804.921	4	492.597.315	1759
TOTAL	60.083.628	42.676.388	270	140.123.323	762	0	0	1.092.329.551	6232	1.092.329.551	6232	1.035.915	9	2.325.818.340	13235

Qué muestra esta pantalla

La relación entre el inventario y la venta: cuánto stock hay frente a lo que se está vendiendo.

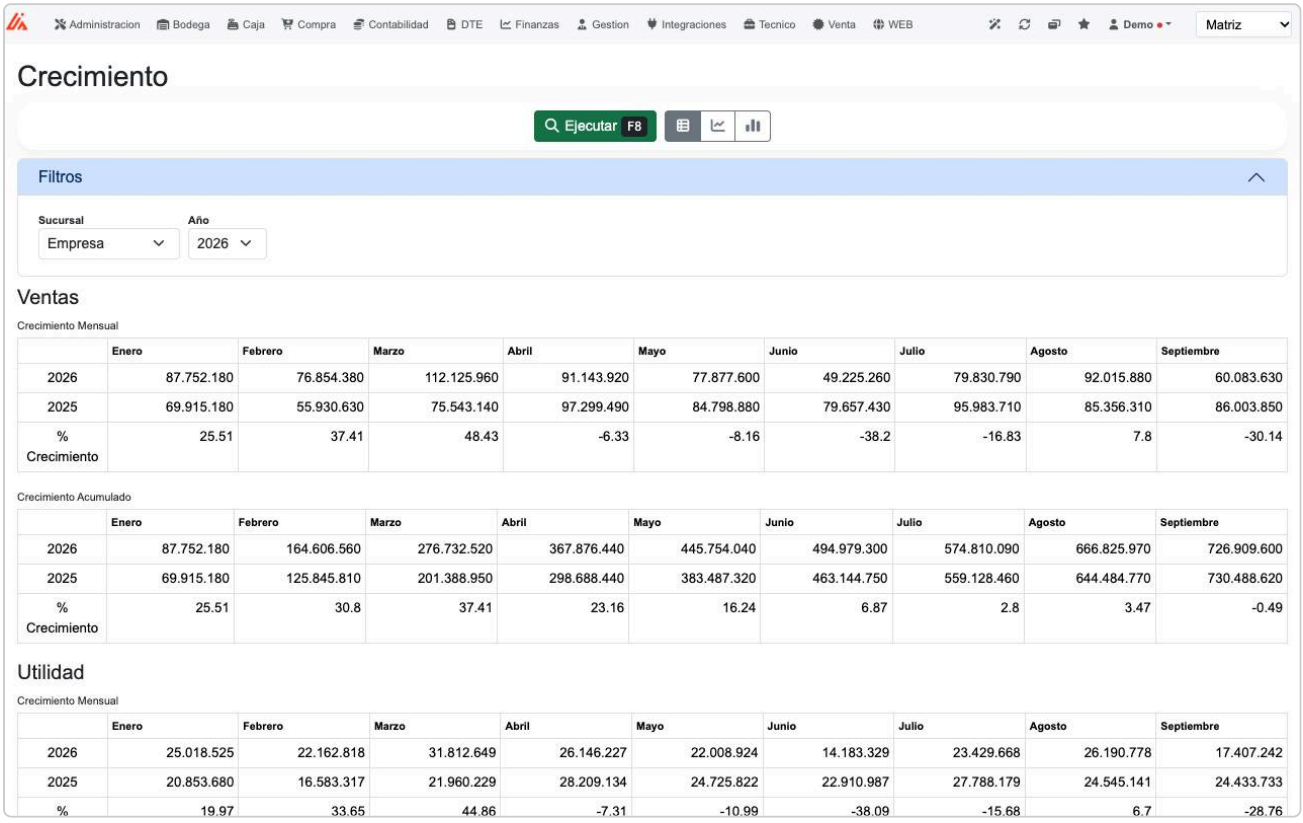
Cómo usarla

1. Elija la **Familia** y la **Fecha** de corte.
2. Apriete **Ejecutar**; **Excel** baja el resultado.

Para qué sirve

Para detectar sobrestock y quiebres: familias con mucho inventario y poca venta inmovilizan capital, y al revés indican que hay que reponer.

Crecimiento



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
2026	87.752.180	76.854.380	112.125.960	91.143.920	77.877.600	49.225.260	79.830.790	92.015.880	60.083.630
2025	69.915.180	55.930.630	75.543.140	97.299.490	84.798.880	79.657.430	95.983.710	85.356.310	86.003.850
% Crecimiento	25.51	37.41	48.43	-6.33	-8.16	-38.2	-16.83	7.8	-30.14

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
2026	87.752.180	164.606.560	276.732.520	367.876.440	445.754.040	494.979.300	574.810.090	666.825.970	726.909.600
2025	69.915.180	125.845.810	201.388.950	298.688.440	383.487.320	463.144.750	559.128.460	644.484.770	730.488.620
% Crecimiento	25.51	30.8	37.41	23.16	16.24	6.87	2.8	3.47	-0.49

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
2026	25.018.525	22.162.818	31.812.649	26.146.227	22.008.924	14.183.329	23.429.668	26.190.778	17.407.242
2025	20.853.680	16.583.317	21.960.229	28.209.134	24.725.822	22.910.987	27.788.179	24.545.141	24.433.733
%	19.97	33.65	44.86	-7.31	-10.99	-38.09	-15.68	6.7	-28.76

Qué muestra esta pantalla

Cómo viene creciendo el negocio contra el año anterior: mes a mes y acumulado, en venta y en utilidad.

Cómo usarla

Al entrar, la pantalla ya muestra el informe del año en curso (o del último con datos, si el actual todavía no tiene). Para ver otro:

1. Elija la **Sucursal** —o *Empresa* para el total— y el **Año** que quiere medir, en el recuadro **Filtros**. Al cambiar cualquiera de los dos, lo que había en pantalla se limpia, para que no quede a la vista un informe que ya no corresponde a los filtros.
2. Apriete **Ejecutar** F8.

Cómo verla

Los tres botones junto a **Ejecutar** cambian entre la **tabla** —los cuatro cuadros de una, mes a mes y en pesos: **Ventas** y **Utilidad**, cada una con su **Crecimiento Mensual** y su **Crecimiento Acumulado**— y uno de ellos dibujado como **líneas** o **barras**. Cambiar de vista o de cuadro no vuelve a consultar: se redibuja lo que ya se trajo. Cuál se dibuja lo elige el **Cuadro**, que aparece entre los filtros al pasar a esa vista.

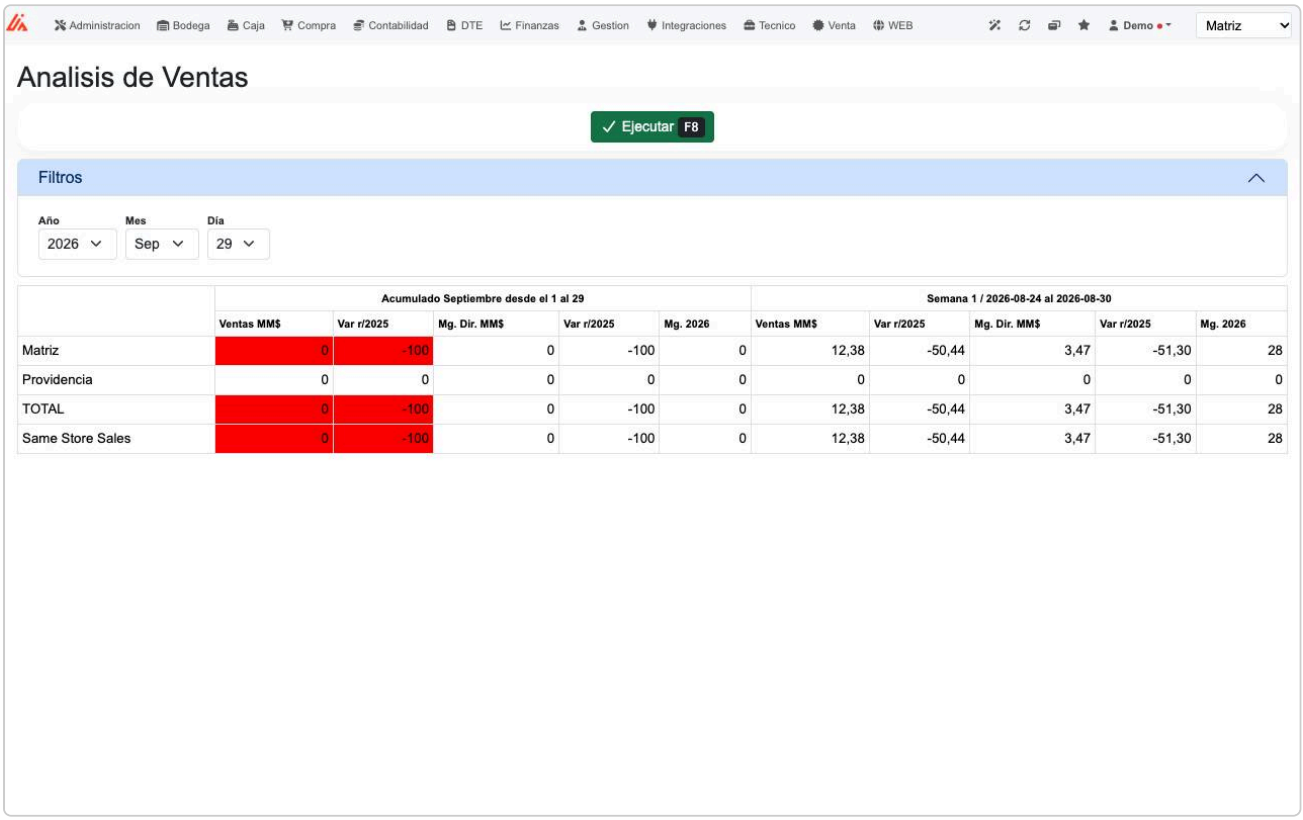
En el gráfico los montos van en millones y el **% Crecimiento** va como línea punteada contra el eje de la derecha, que tiene su propia escala: en el de los montos quedaría pegado al piso. Cualquiera de las tres se apaga haciendo clic en la leyenda.

Tenga presente

La comparación es siempre a igual fecha: del año en curso se toma hasta el último día con datos cargados, y el año anterior se recorta en ese mismo día. Si midiera un mes incompleto contra uno completo, la caída sería sólo aparente.

El informe no lee las ventas en vivo: se arma sobre la copia que carga un proceso automático todas las noches (y cada hora durante el día, sólo si está activado **Gestión Ventas cada 1 hora** en los parámetros generales). Por lo mismo el **Año** sólo ofrece los que tienen datos cargados.

Analisis de Ventas



	Acumulado Septiembre desde el 1 al 29					Semana 1 / 2026-08-24 al 2026-08-30				
	Ventas MM$	Var r/2025	Mg. Dir. MM$	Var r/2025	Mg. 2026	Ventas MM$	Var r/2025	Mg. Dir. MM$	Var r/2025	Mg. 2026
Matriz	0	-100	0	-100	0	12,38	-50,44	3,47	-51,30	28
Providencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	-100	0	-100	0	12,38	-50,44	3,47	-51,30	28
Same Store Sales	0	-100	0	-100	0	12,38	-50,44	3,47	-51,30	28

Qué muestra esta pantalla

Cómo va el mes en cada sucursal: el acumulado desde el día 1 hasta el día elegido y el detalle de cada semana, comparado siempre contra el mismo tramo del año anterior.

Cómo usarla

Al entrar, la pantalla ya muestra el informe del último día con datos. Para medir otro corte:

1. Elija **Año**, **Mes** y **Día** hasta donde quiere medir (están en el recuadro **Filtros**). Al cambiar el año o el mes, los combos de abajo se ajustan a los días que tienen datos.
2. Apriete **Ejecutar** F8.

Cómo leerla

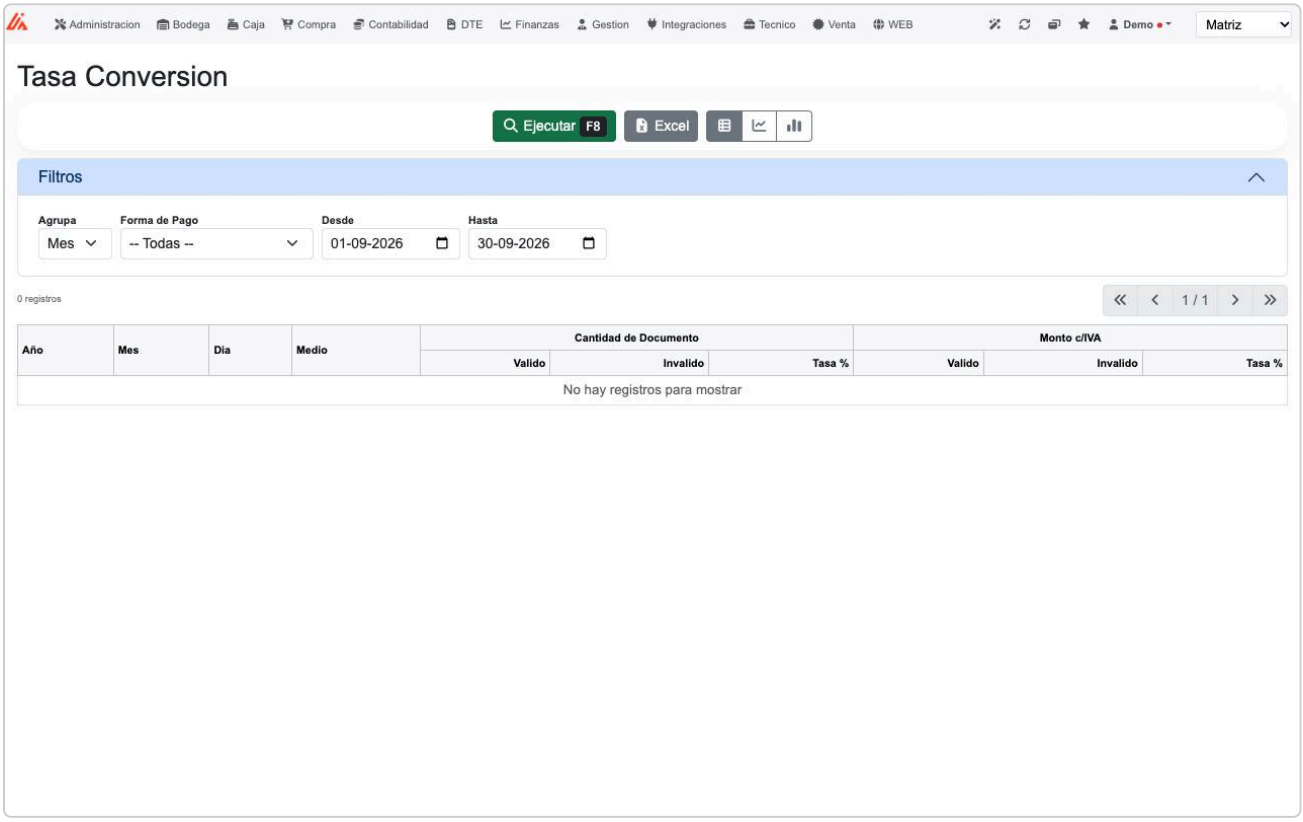
Hay un bloque con el **Acumulado** del mes y uno por cada semana, de la más reciente a la más antigua. Cada bloque trae la venta (**Ventas MM$**) y el margen directo (**Mg. Dir. MM$**) en millones, cada uno con su variación respecto del año anterior, y el porcentaje de margen del año. En el acumulado, la venta se pinta en rojo cuando cae, y en verde cuando crece más que el total de la empresa.

Abajo van dos filas de resumen: **TOTAL** suma todas las sucursales, y **Same Store Sales** deja fuera las que no tenían venta el año anterior. Esa es la comparación limpia: una sucursal nueva infla el crecimiento sin que el negocio haya crecido.

Tenga presente

Los tres selectores ofrecen sólo períodos con datos cargados, y la pantalla abre en el último de ellos. No lee las ventas en vivo: se arma sobre la copia que carga un proceso automático todas las noches. Sólo si está activado **Gestión Ventas cada 1 hora** en los parámetros generales, el día en curso se actualiza además cada hora; si no, lo de hoy recién aparece a la mañana siguiente.

Tasa Conversion



Qué muestra esta pantalla

La tasa de conversión: cuántas de las operaciones iniciadas terminan en venta, por período y forma de pago. De cada grupo se ven los documentos válidos y los que quedaron anulados, en cantidad y en monto, y el porcentaje que representan los válidos.

Filtros

- **Agrupa**: por *Mes* o por *Día*.

- **Forma de Pago**: una en particular, o -- *TODAS* --.
- **Desde** / **Hasta**.

Qué entra en el informe

Sólo las **formas de pago habilitadas para la venta web** —las mismas que el sitio ofrece al comprador—, que son también las únicas que lista el filtro. Una venta en tienda pagada en efectivo no aparece acá, aunque elija -- *TODAS* --: esa opción significa todas las formas de pago web, no todas las del sistema. Si echa de menos una, hay que habilitarla como forma de pago web.

Del resto: entran las boletas y facturas de venta del rango de fechas, y sólo las de sucursales que participan en las estadísticas.

Cómo verla

Los tres botones de la derecha cambian entre la **tabla** —el detalle, con las seis medidas de cada período— y el mismo resultado dibujado como **líneas** o **barras**, con una por forma de pago. El gráfico muestra una medida a la vez: cuál, lo elige el **Indicador**, que aparece entre los filtros al pasar a esa vista.

El gráfico no se arma sobre la página que está mirando sino sobre el rango completo, así que con muchos días puede demorar un poco más que la tabla. Un período sin operaciones de esa forma de pago corta la línea, en vez de bajarla a cero: no hubo nada que convertir.

Salidas

Ejecutar muestra el resultado —en la vista que tenga elegida— y **Excel** baja el detalle completo a planilla.

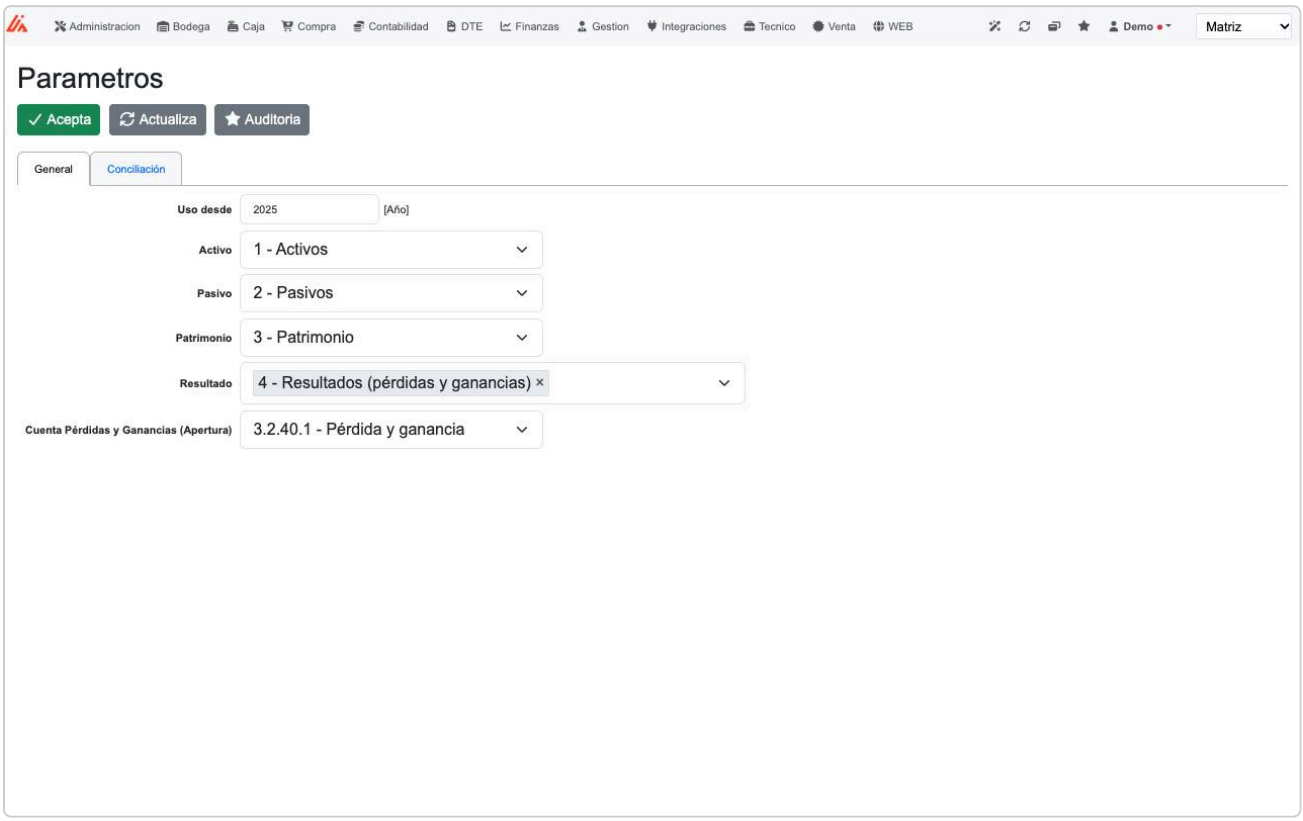
Para qué sirve

Una conversión que cae indica que se está cotizando mucho y cerrando poco: precio, stock o seguimiento. Compárela entre sucursales y entre formas de pago.

Contabilidad

Contabilidad > Parametros

Parametros



Qué muestra esta pantalla

Los parámetros generales de contabilidad: desde cuándo se contabiliza, qué clasificaciones del plan de cuentas componen el activo, el pasivo, el patrimonio y el resultado, y las cuentas que usa la conciliación bancaria. Es lo que le da forma al balance y a la apertura.

Pestaña General

- **Uso desde**: el año en que empieza la contabilidad de la empresa. El proceso automático contabiliza desde ese año en adelante, y ni la apertura ni el cierre aceptan un período anterior.
- **Activo**, **Pasivo**, **Patrimonio** y **Resultado**: qué clasificación cae en cada grupo. Los combos ofrecen las clasificaciones de primer nivel. *Resultado* admite varias; los otros tres, una. Una misma clasificación no puede estar en dos grupos: al grabar se valida y se rechaza.
- **Cuenta Pérdidas y Ganancias (Apertura)**: la cuenta contra la que se traspasa el resultado del ejercicio anterior al generar la apertura. Tiene que ser una cuenta de patrimonio.

Pestaña Conciliación

Las cuentas a las que va lo que el banco no trajo, cuando en la conciliación bancaria un pago llega por un monto distinto al del documento y usted decide castigar la diferencia para cerrarlo:

- **Cuenta de Comisiones Bancarias**: para la diferencia que se explica por una comisión del banco.

- **Cuenta de Diferencias de Pago**: para cualquier otra diferencia, como un descuento por pronto pago.

Si falta la que corresponde, la conciliación no deja castigar la diferencia y avisa que hay que configurarla aquí.

Cómo usarla

- Ajuste los valores y apriete **Acepta**. El sistema pide confirmar cuántos cambios va a grabar.
- **Actualiza** vuelve a leer lo guardado y descarta lo no grabado.
- **Auditoría** muestra qué se cambió, quién y cuándo.

Qué hace falta antes

- Las **clasificaciones** ya creadas en **Contabilidad > Parámetros > Clasificación**: los combos de esta pantalla se llenan con ellas.
- El **plan de cuentas** creado, para poder elegir la cuenta de pérdidas y ganancias y las de la conciliación.

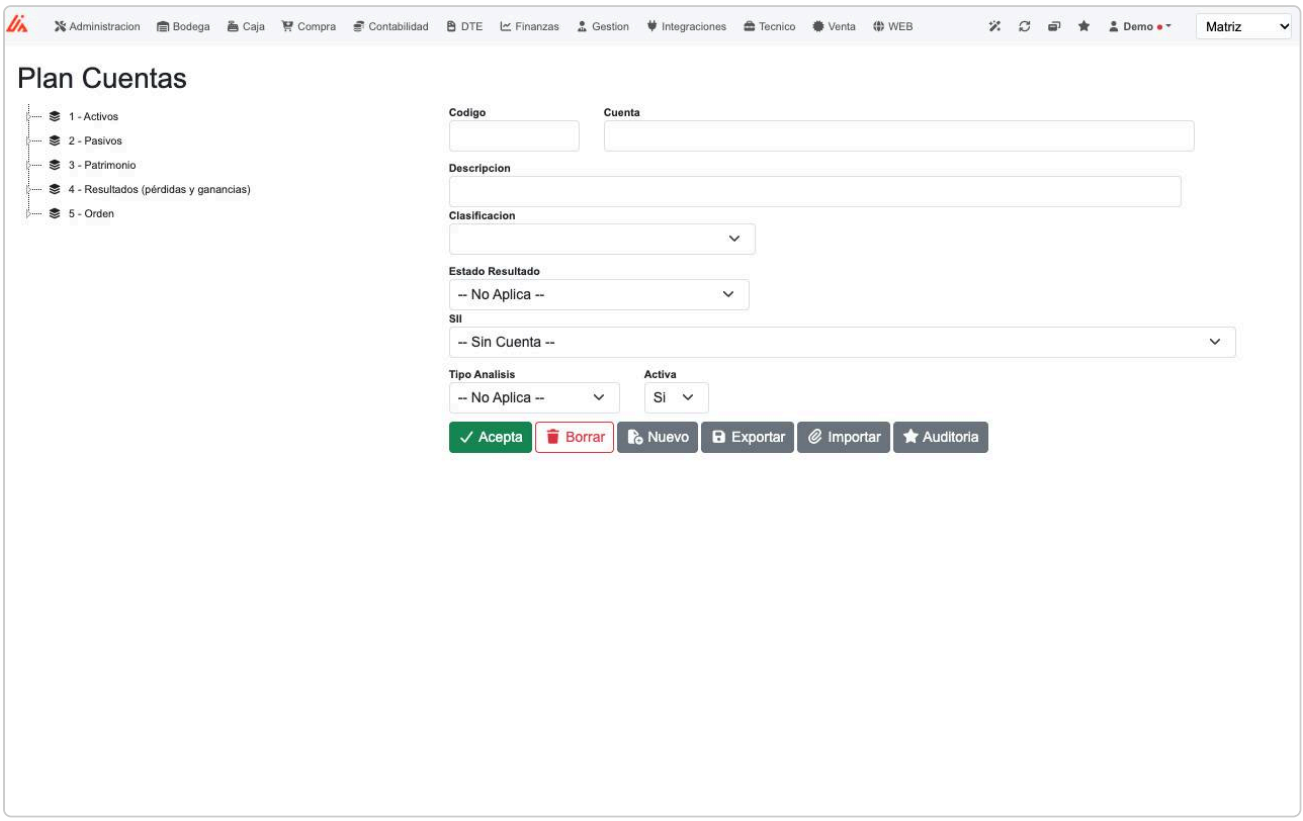
Con qué se relaciona

- **Balance**: el balance clasificado agrupa según estos cuatro grupos. Una clasificación que no esté en ninguno queda fuera del informe.
- **Apertura**: usa la cuenta de pérdidas y ganancias y el año de inicio.
- **Tipos y Cuentas**: cuando un tipo de movimiento es de activo o de pasivo, la lista de cuentas que ofrece se acota con estas clasificaciones.
- **Conciliación Bancaria > Cartola**: usa las cuentas de la pestaña **Conciliación** para castigar diferencias.

Tenga presente

- Estos parámetros afectan cómo se presenta lo ya contabilizado, no sólo lo nuevo: cambiar un grupo cambia el balance de todo el ejercicio.
- Mover **Uso desde** hacia atrás hace que el proceso automático empiece a contabilizar documentos antiguos que hasta ahora no tenían asiento. Hágalo a conciencia y revise el resultado en el balance.

Plan Cuentas



Qué muestra esta pantalla

El plan de cuentas de la empresa: el catálogo de cuentas contables con que se imputa todo lo demás. Es lo primero que hay que armar; sin plan de cuentas no se puede configurar nada más del módulo.

Los datos de la cuenta

- **Código** y **Cuenta**: identificador y nombre.
- **Descripción**: detalle de qué se registra en ella.
- **Clasificación**: a qué grupo pertenece. Sale del mantenedor de **Clasificación**, y es lo que decide si la cuenta cae en activo, pasivo, patrimonio o resultado del balance clasificado.
- **Estado Resultado**: en qué línea del estado de resultados suma. Las líneas se crean en **Parámetros > Estado de Resultado**; una cuenta sin línea no aparece en ese informe aunque tenga movimientos.
- **SII**: la cuenta oficial equivalente para lo que se informa.
- **Tipo Análisis**: si la cuenta se analiza por tercero (rut), por documento u otro criterio. Es lo que después permite abrir su saldo en **Análisis de Cuentas**.
- **Activa**: en *No* deja de ofrecerse para imputar, sin perder su historia.

Cómo usarla

- **Nuevo** crea una cuenta, **Acepta** graba y **Borra** elimina.
- **Export** / **Import** bajan y suben el plan completo, para armarlo fuera o replicarlo.
- **Auditoría** muestra quién cambió qué.

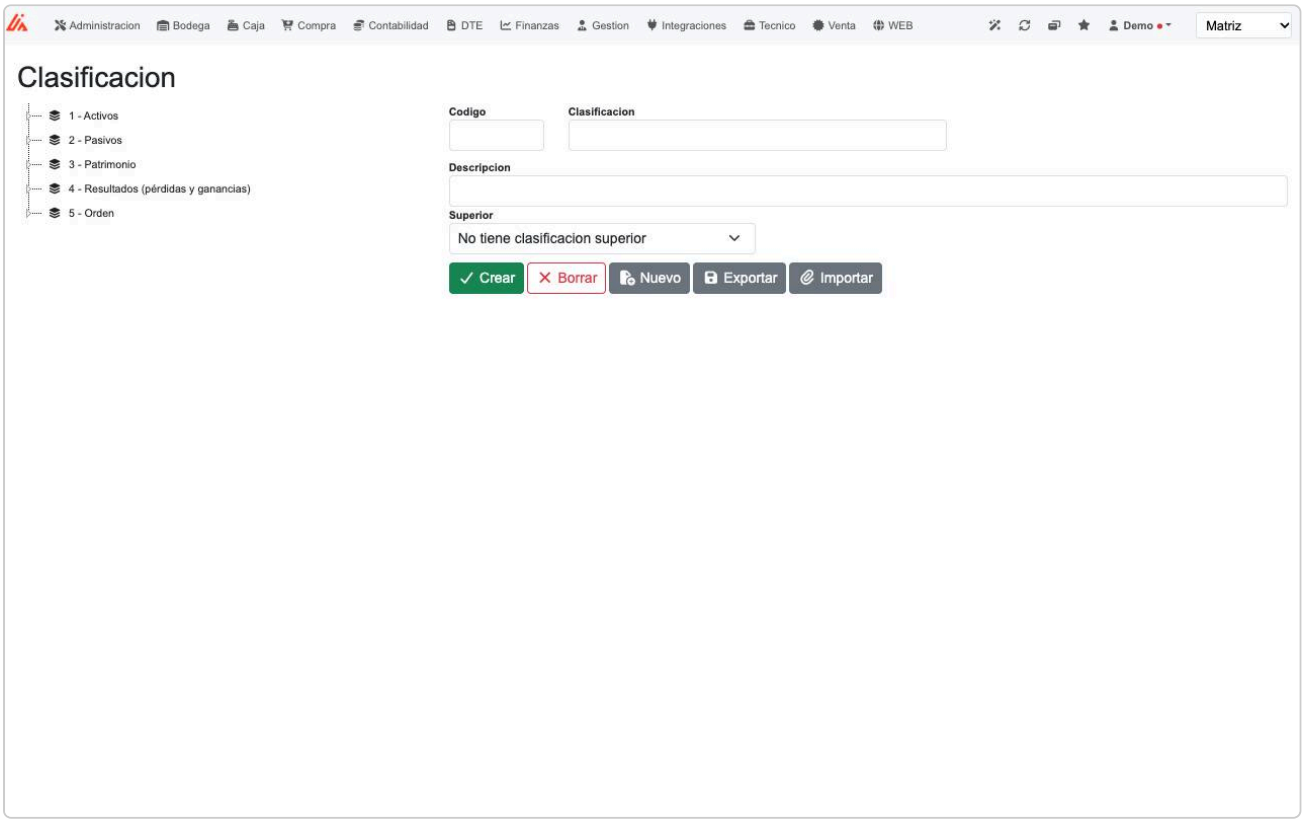
Dónde se usa lo que se crea acá

- **Parámetros > Tipos y Cuentas**: es donde la cuenta se conecta con el negocio. Una cuenta nueva no recibe ningún movimiento hasta que algún tipo de documento o forma de pago la apunte ahí.
- **Parámetros > Parámetros**: la cuenta de pérdidas y ganancias de la apertura se elige de este plan y tiene que ser de patrimonio.
- **Libro Mayor**, **Balance**, **Estado de Resultado** y **Análisis de Cuentas**: todos presentan estas cuentas.

Tenga presente

- No borre una cuenta con movimientos: desactívela.
- Cambiar la clasificación o el estado de resultado de una cuenta cambia los informes de todo el ejercicio, no sólo de aquí en adelante.

Clasificacion



Qué muestra esta pantalla

Las clasificaciones contables: los grupos con que se ordenan las cuentas del plan (activo, pasivo, resultado y sus subgrupos).

Los datos

- **Código** y **Clasificación**: identificador y nombre.
- **Descripción**: para qué se usa el grupo.
- **Superior**: de qué clasificación depende. Es lo que arma la jerarquía con que después se totaliza el balance clasificado.

Cómo usarla

- **Nuevo** crea, **Acepta** graba y **Borra** elimina.
- **Export** / **Import** bajan y suben el listado completo.

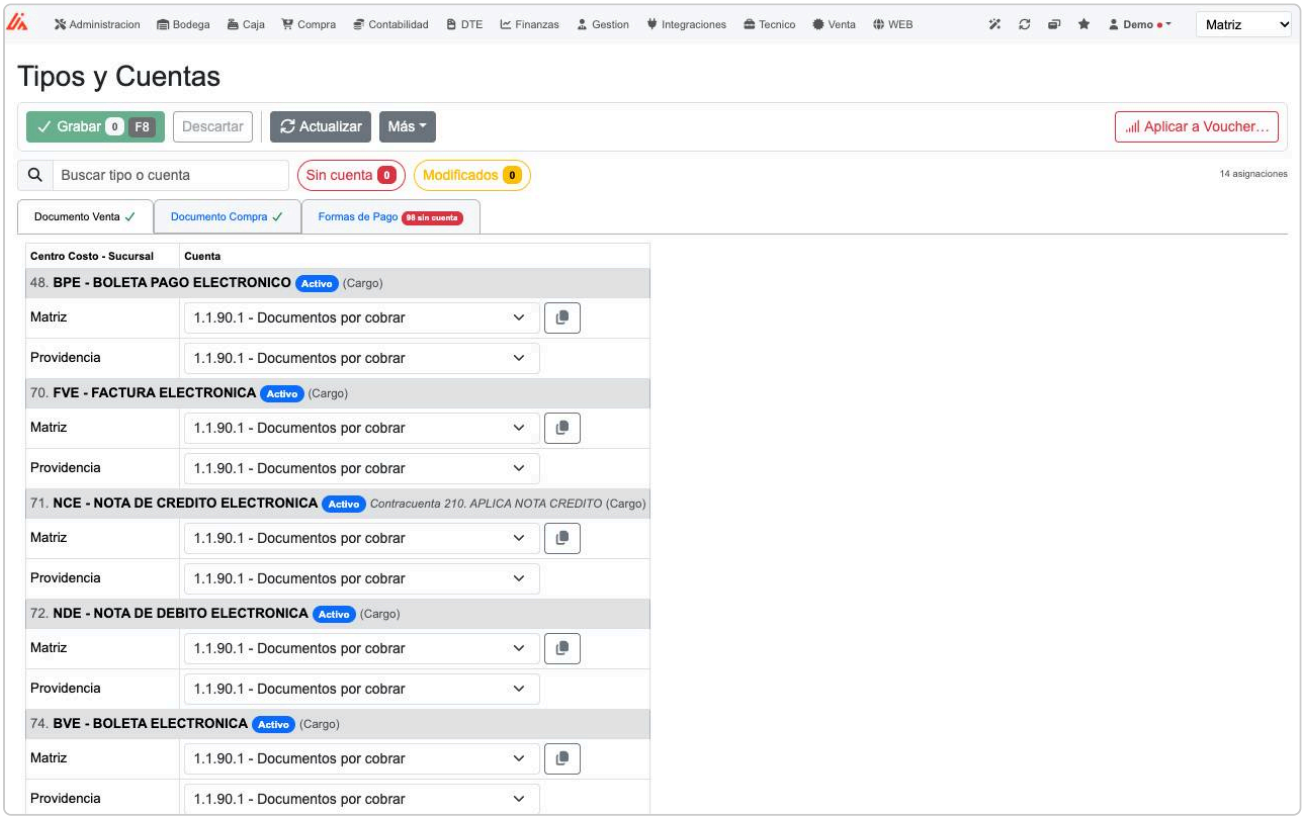
Dónde se usa

- **Plan de Cuentas**: cada cuenta elige una de estas clasificaciones.
- **Parámetros > Parámetros**: ahí se declara cuáles de estas clasificaciones componen el **Activo**, el **Pasivo**, el **Patrimonio** y el **Resultado**. Una clasificación que no quede en ninguno de los cuatro grupos no aparece en el balance clasificado.
- **Balance** clasificado: se totaliza siguiendo esta jerarquía.
- **Parámetros > Tipos y Cuentas**: para los tipos de activo o pasivo, la lista de cuentas que ofrece se acota con estos grupos.

Tenga presente

- La jerarquía determina cómo se presentan los informes: una clasificación sin superior queda al primer nivel.
- No borre una que tenga cuentas asignadas.
- Al crear una clasificación nueva, acuérdese de agregarla al grupo que corresponde en **Parámetros**: creada y no asignada, sus cuentas quedan fuera del balance clasificado.

Tipos y Cuentas



Qué muestra esta pantalla

A qué cuenta contable se imputa cada tipo de movimiento del sistema. Es la pieza que hace que la contabilidad se arme sola: cuando se graba un documento o un pago, el sistema busca acá la cuenta que corresponde y con ella genera el asiento.

Cómo está organizada

- Una pestaña por familia de movimiento: **Documento Venta**, **Documento Compra** y **Formas de Pago**.
- Cada fila es un tipo (factura, boleta, nota de crédito, efectivo, cheque, tarjeta, ...) y se configura **por sucursal / centro de costo**: la misma factura puede ir a cuentas distintas según donde se emita.
- En las formas de pago hay dos columnas: **Cuenta Cliente** y **Cuenta Proveedor**, porque el mismo medio de pago se contabiliza distinto cuando entra plata que cuando sale.
- Cuando el tipo es de activo o de pasivo, el combo sólo ofrece las cuentas de esa clasificación, según lo definido en **Contabilidad > Parámetros > Parámetros** — la clasificación se muestra como etiqueta junto al nombre del tipo, y los tipos con contracuenta la indican al lado.
- Cada pestaña muestra cuántos tipos quedan **sin cuenta asignada** (o un check verde si está completa), y esas filas se pintan en rojo. Las filas con cambios sin grabar se pintan en amarillo.

Cómo usarla

- Complete las cuentas que correspondan y apriete **Grabar** F8, que pide confirmación. El botón muestra cuántos cambios hay pendientes; mientras exista algo sin grabar, una barra al pie de la pantalla lo recuerda, nombra los primeros tipos tocados y ofrece **Grabar** / **Descartar** sin tener que volver arriba.
- Los combos de cuenta son **buscables**: al abrirlos se puede tipear el número o parte del nombre y la lista se filtra al vuelo. El botón de la primera fila lleva esa cuenta a todas las sucursales del tipo.
- El **buscador** filtra las filas por tipo, sucursal o cuenta, y los botones **Sin cuenta** / **Modificados** dejan a la vista sólo lo que falta o sólo lo tocado (se apagan apretándolos de nuevo). A la derecha se ve cuántas asignaciones quedan a la vista del total de la pestaña.
- **Actualizar** vuelve a leer los valores guardados; **Descartar** hace lo mismo pero pidiendo confirmación, para deshacer cambios a propósito.
- En el menú **Más**: **Exportar Excel** / **Importar Excel** bajan y suben la configuración completa en planilla, que es la forma cómoda de llenarla la primera vez o de replicarla en otra sucursal, y **Auditoría** muestra el historial de cambios, cuenta por cuenta.
- **Aplicar a Voucher...**, a la derecha, lleva la configuración actual a los movimientos que ya están grabados (ver más abajo).
- En el teléfono, cada fila se lee como un bloque: la sucursal arriba y sus cuentas debajo, cada una con su rótulo.

Aplicar a Voucher: corregir lo que ya estaba grabado

Guardar con **Grabar** sólo cambia la configuración: los movimientos de caja y cuenta corriente que ya existen conservan la cuenta que tenían. **Aplicar a Voucher** recorre esos movimientos, desde el año de *Uso desde* de la contabilidad, y les recalcula la cuenta con lo que está configurado hoy, corrigiendo los que no coinciden. Es el paso que hace falta cuando:

- Se emitieron documentos o pagos mientras el tipo **no tenía cuenta asignada**: quedaron vouchers sin cuenta, y con esto la reciben.
- **Se cambió la cuenta** de un tipo o de una forma de pago y los movimientos viejos siguen apuntando a la cuenta anterior.
- Se habilitó un medio de pago o una sucursal nueva y hay movimientos que se grabaron antes de completarle la fila.

Además de la cuenta del tipo, corrige la cuenta bancaria asociada al movimiento y el banco de destino de las transferencias, cuando quedaron apuntando a una cuenta corriente que ya no corresponde. Cada corrección queda anotada como observación en el voucher, así que después se puede ver qué cambió y por qué.

Es un proceso **a pedido**: no corre programado ni al grabar, justamente porque sólo hace falta cuando se cambió alguna cuenta. Pide confirmación antes de partir y se ejecuta en una ventana de proceso donde se ve el avance. Como recorre todos los movimientos desde el año de *Uso desde*, en una empresa con historia puede demorar varios minutos: conviene correrlo después de terminar de configurar, no cuenta por cuenta.

Qué hace falta antes

- El **plan de cuentas** creado y activo (**Contabilidad > Parámetros > Plan Cuentas**): los combos sólo ofrecen cuentas activas.
- Las **clasificaciones** asignadas a esas cuentas y los grupos definidos en **Parámetros**, porque de ahí salen las listas acotadas.
- Las **sucursales** de la empresa creadas: cada una trae su propia fila y hay que completarla, no basta con la casa matriz.

Qué hace el sistema solo

Cada 30 minutos un proceso recorre los documentos emitidos desde el año de *Uso desde* que todavía no tienen asiento y los contabiliza usando estas cuentas. No hay que centralizar a mano. Por eso, un tipo **sin cuenta asignada** genera igual el movimiento pero sin cuenta, y esa partida no aparece en el libro mayor ni en el balance hasta que se corrija.

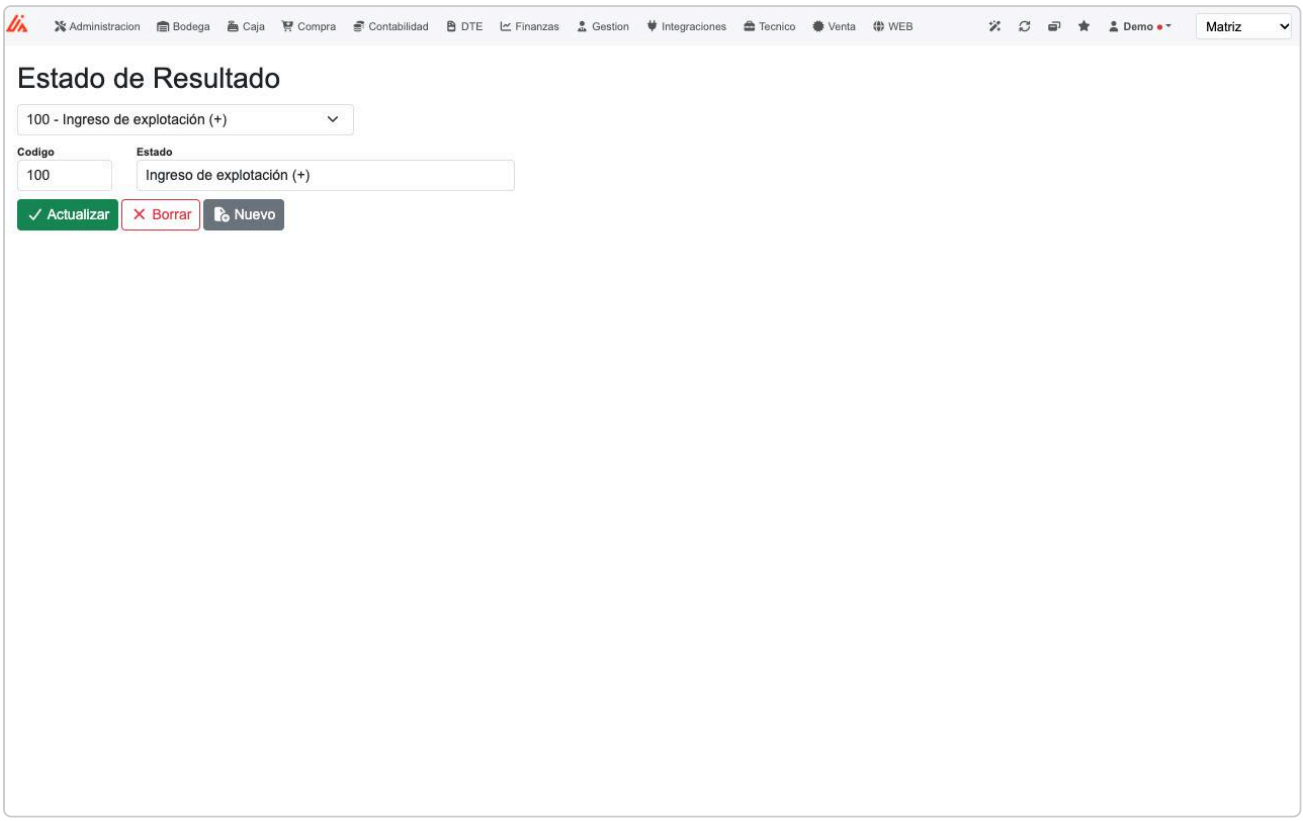
Con qué se relaciona

- **Libro Diario**, **Libro Mayor**, **Balance** y **Análisis de Cuentas**: todo lo que muestran sale de las cuentas configuradas acá.
- **Caja**: las filas de la pestaña de formas de pago son los tipos de movimiento de cuenta corriente con que trabaja la caja (efectivo, cheque, tarjeta, transferencia y demás). Habilitar un medio de pago nuevo obliga a volver acá a asignarle su cuenta.

Tenga presente

- Una cuenta mal asignada manda todos los movimientos de ese tipo a la cuenta equivocada, y no se arregla solo: hay que corregir acá y después apretar **Aplicar a Voucher** para que se corrija lo ya grabado.
- Lo aplicado a voucher **no se puede deshacer**: no hay un botón que devuelva los movimientos a la cuenta anterior. Si se aplicó con una cuenta equivocada, el camino es corregir la cuenta en esta pantalla y volver a apretar **Aplicar a Voucher**, para que recalcule con la configuración corregida.
- Si un movimiento que **Aplicar a Voucher** corrige estaba conciliado en **Conciliación Bancaria**, se le borra la conciliación (queda la observación en el voucher) y hay que volver a conciliarlo.
- Después de cualquier cambio, revise el **Libro Mayor** de las cuentas involucradas en los días siguientes, antes de que el error se acumule un mes entero.

Estado de Resultado



Qué muestra esta pantalla

Las líneas del estado de resultados: los conceptos (ventas, costo de ventas, gastos de administración, ...) a los que después se asocia cada cuenta del plan.

Cómo usarla

- Complete el **Código** y el nombre del **Estado**.
- **Nuevo** crea, **Acepta** graba y **Borra** elimina.

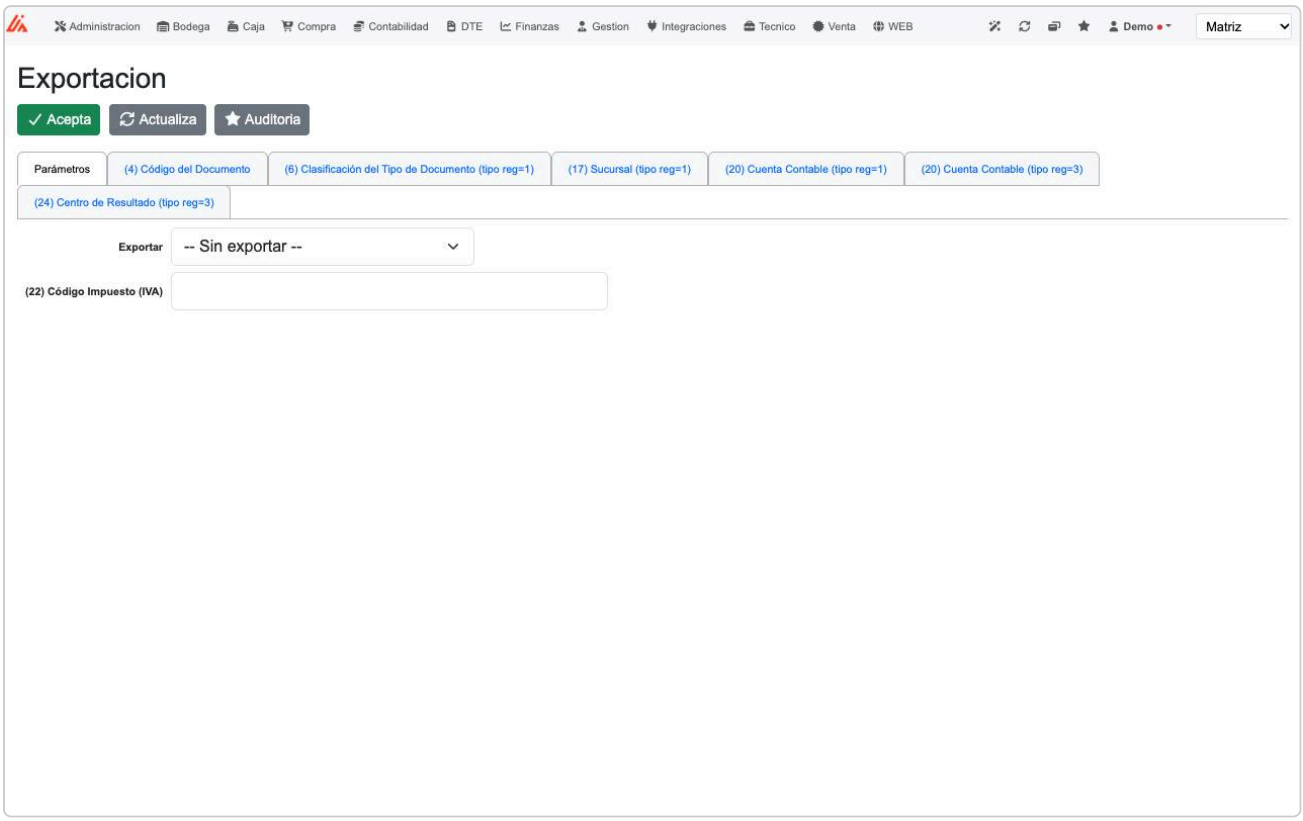
Cómo se conecta con lo demás

- Cada cuenta se asocia a una de estas líneas desde el **Plan de Cuentas**, en su campo *Estado Resultado*. Esta pantalla sólo crea las líneas; la asignación se hace allá.
- El informe que las usa es **Contabilidad > Estado de Resultado**.
- Es independiente de la **Clasificación**, que es la que arma el balance: una cuenta puede estar bien clasificada para el balance y sin línea de estado de resultado, o al revés.

Tenga presente

- Una cuenta sin línea asignada no aparece en el informe aunque tenga movimientos: cada vez que cree una cuenta de resultado, asígnele su línea.
- Cambiar a que línea va una cuenta cambia el informe de todo el ejercicio, no sólo de aquí en adelante.

Exportacion



Qué muestra esta pantalla

La configuración con que se exporta la información contable al sistema contable externo: a qué sistema se exporta y qué código lleva cada tipo de documento y cada sucursal en ese sistema.

Las pestañas

- **Parámetros**: en **Exportar** se elige el sistema de destino (*Excel*, *TRANSTECNIA* o *DEFONTANA*), o **-- Sin exportar --**. Aquí va también el **Código Impuesto (IVA)** que ese sistema usa para el IVA.
- Una vez elegido el sistema y grabado, aparecen las pestañas con los códigos que pide el archivo: el **Código del Documento**, la **Clasificación del Tipo de Documento**, la **Sucursal**, la **Cuenta Contable** y el **Centro de Resultado**. En cada una se completa, por cada tipo de documento que va al libro de compra y venta, el código que le corresponde en cada sucursal (cada casilla lleva la abreviación de la sucursal).
- El número entre paréntesis del nombre de cada pestaña es la columna del archivo exportado a la que va ese dato.

Cómo usarla

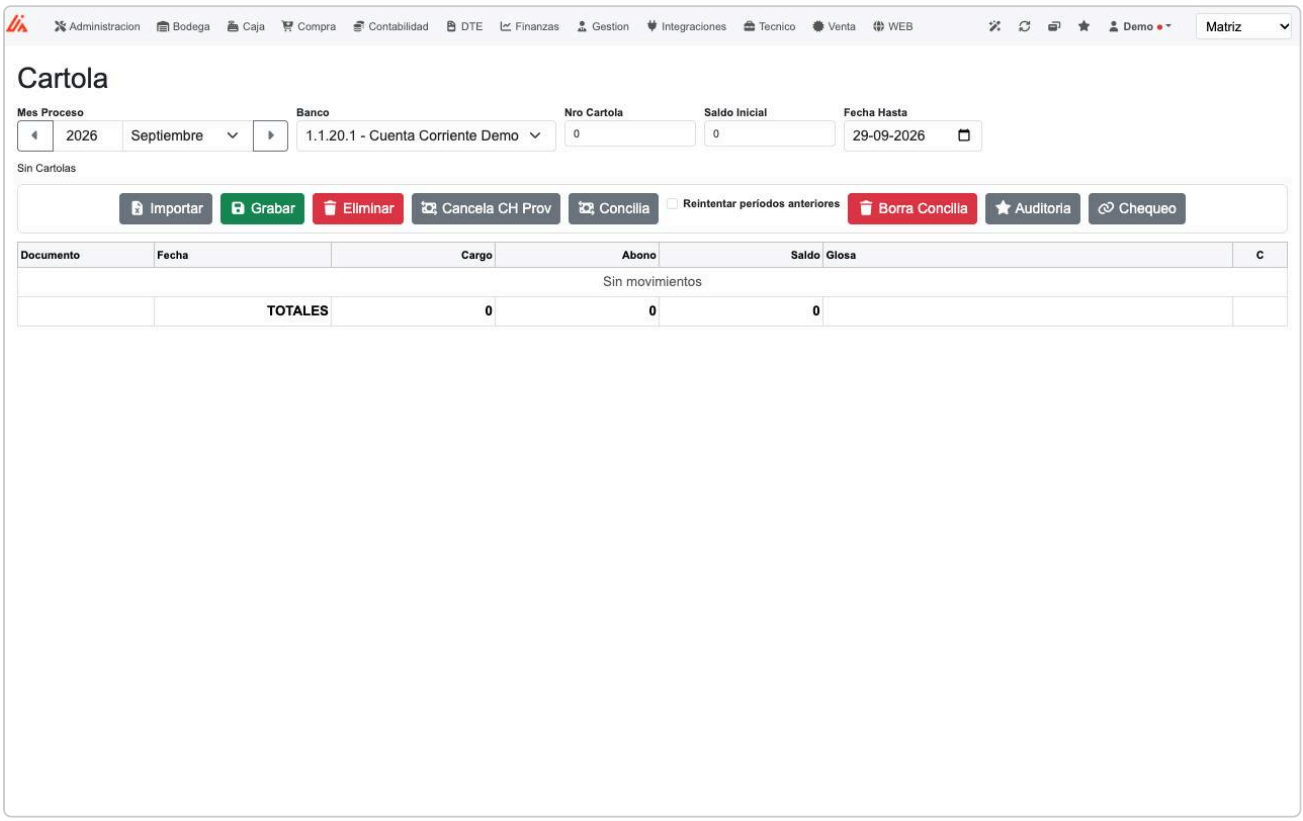
- Ajuste los valores y apriete **Acepta**. El sistema pide confirmar cuántos cambios va a grabar.
- **Actualiza** vuelve a leer lo guardado y descarta lo no grabado.
- **Auditoría** muestra el historial de cambios.

Tenga presente

- Los códigos se guardan por sistema de destino: si cambia de sistema en **Exportar**, las pestañas muestran los códigos de ese otro sistema, y los del anterior quedan guardados por si vuelve a él.
- Solo aparecen las sucursales activas.
- El archivo lo lee otro sistema: un código mal puesto lo hace fallar o deja el asiento en la cuenta equivocada. Pruebe la exportación con un período chico después de cada cambio.

Contabilidad > Conciliación Bancaria

Cartola



Qué muestra esta pantalla

La cartola bancaria del período y su conciliación: los movimientos del banco contra lo registrado en el sistema.

La guía Conciliación bancaria explica el recorrido completo del mes, de la cartola al cierre.

Cómo usarla

1. Elija el **período** con las flechas, el **Banco**, el **Nro Cartola**, el **Saldo Inicial** y la **Fecha Hasta**.
2. **Importar** carga los movimientos desde el archivo que entrega el banco. En las cuentas que tienen configurado el acceso al portal aparece además **Bajar del Banco** F4, que va a buscar la cartola sin archivo de por medio.
3. **Grabar** guarda la cartola y **Eliminar** la descarta.

Conciliar

- **Concilia** cruza los movimientos de la cartola con los del sistema; **Borra Concilia** deshace el cruce: avisa cuántas conciliaciones eliminó, el porcentaje se recalcula y esos movimientos salen de *Conciliado* hasta que vuelva a apretar **Concilia**.

- **Reintentar períodos anteriores** hace que Concilia mire todo lo que quedó pendiente en esta cuenta y no sólo el mes que tiene en pantalla. Sirve porque un movimiento no cruza cuando todavía no estaba registrado el pago que le corresponde, y al registrarlo semanas después nadie vuelve a correr el cruce sobre ese mes: se queda pendiente para siempre aunque su par ya exista. Marcarla de vez en cuando cierra esos casos solos.
- **Cancela CH Prov** es, para los cheques que la empresa les giró a sus proveedores, lo mismo que **Depositar** es para los cheques de clientes: cruza la cartola del período con los cheques emitidos y genera el voucher que da por cobrados los que el banco ya pagó. Si ya existía uno, lo anula y lo vuelve a hacer; al terminar lo abre para que lo revise.
- **Chequeo** revisa la consistencia de la conciliación.
- **Auditoría** muestra quién hizo cada cambio.

El cruce **no adivina**: busca por número de documento y monto, por monto y fecha exacta, y por monto y fecha con un día hábil de holgura, en ese orden. Cuando una de esas búsquedas encuentra **dos** movimientos posibles no elige ninguno — los deja sin conciliar para que los resuelva usted en el asistente, porque conciliar contra el documento equivocado deja dos partidas mal en vez de una.

Los grupos

Arriba del detalle hay una pestaña por cada grupo que tenga movimientos, con su cantidad al lado. Sólo aparecen los grupos que tienen algo, así que la tira cambia de una cartola a otra. La primera, **Todo**, es la cartola completa y es la única donde se puede editar y grabar (sirve para digitar los movimientos de un banco que no tiene importador, o corregir uno que se leyó mal del archivo; **Auditoria** registra quién cambió qué); las demás muestran los mismos movimientos de sólo lectura, con dos columnas que la cartola no tiene: en qué quedó cada uno y **por qué llave cruzó**.

El grupo dice en qué terminó cada movimiento después de que corrió **Concilia**, y cada uno se atiende distinto:

- **Conciliado** — encontró su par y quedó cerrado. No hay nada que hacer con éstos, salvo revisar la columna **Cruzó por** si alguno le parece raro.
- **Ambiguo** — había **más de un** movimiento del sistema que podía corresponderle: el mismo monto en la misma fecha, que es lo normal en cuotas, sueldos o pagos parejos. El sistema no elige, porque conciliar contra el documento equivocado deja dos partidas mal en vez de una. **Es el grupo que hay que mirar**: entre esos candidatos hay uno correcto. Al abrir el asistente de uno de estos movimientos, arriba de todo aparece **El cruce encontró más de uno**, con los movimientos que empataron: de qué comprobante salió cada uno, su cuenta, su fecha y su glosa. Ahí se elige el correcto con **Es éste**.
- **Sin par en Sphinx** — se buscó y **no hay nada registrado** que le corresponda. Casi siempre es un movimiento que todavía no se contabilizó: una comisión del banco, un PAC de un servicio, una remuneración, un depósito que nadie registró. No se arregla en esta pantalla — se arregla registrándolo, y después vuelve a apretar Concilia.
- **Pendiente** — todavía **no se ha revisado**. Es distinto de *Sin par*: ahí ya se buscó y no había nada, y acá no se ha buscado. Aparece en las cartolas anteriores a esta versión y en las recién importadas; se vacía apretando **Concilia**.

El botón **A** rojo de la última columna abre el asistente para ese movimiento, y está tanto en la cartola completa como en cualquiera de los grupos, así que desde *Ambiguo* se pueden ir resolviendo uno tras otro sin volver a la lista entera. A medida que los resuelve, el movimiento pasa a *Conciliado* y el contador de la pestaña baja.

La columna **Cruzó por** dice con qué se emparejó, y no todas pesan lo mismo: *Documento* es el número del cheque más el monto y es la más segura, *Fecha* es el monto y el mismo día, y *Fecha ±1* es el monto con un día hábil de diferencia, que es la que conviene revisar si algo no cuadra. Lo que usted resolvió a mano en el asistente dice *MANUAL*. Al pasar el mouse sobre la llave se ve la explicación.

El porcentaje de cada cartola aparece en su botón de folio y arriba a la derecha, y ahora va **partido en cargos y abonos**. Los dos números casi nunca son iguales: los abonos —las ventas y los depósitos— cruzan casi solos, y lo que queda colgando son los cargos. Un 90% global puede ser 98% de abonos y 70% de cargos, y es en los cargos donde está el trabajo.

Los importadores

Qué lector se usa lo decide el **banco de la cuenta** que eligió arriba, no la extensión ni el nombre del archivo. Por eso el archivo tiene que ser el que entrega ese banco: si le sube a una cuenta del Banco de Chile la planilla de otro banco, el error va a hablar del formato del Banco de Chile.

- **Banco de Chile**: el archivo *.xls* o el *.txt* de la cartola.
- **Banco Estado**: la planilla *.xlsx*. Los movimientos se buscan en todas las hojas, así que sirve aunque el banco cambie el armado.
- **BCI**: la planilla *.xlsx*.
- **Santander**: la planilla *.xlsx* o el archivo *.tx1* del libro banco.
- **Itaú**: la planilla (*.xls* de Empresas o *.xlsx* de Corporate, que son la misma planilla) o el *.txt*.
- **Cualquier otro banco**: el importador genérico, que es una planilla con el formato de acá abajo.

Cuando el archivo trae el número de cuenta, se compara con el de la cuenta elegida y no deja importar la cartola de una cuenta en otra.

El formato del importador genérico

Para los bancos que no tienen importador propio se arma una planilla *.xls* o *.xlsx*, con los datos en la **primera hoja** y siempre en las mismas filas:

- **Filas 1 a 6**, la cabecera: en la columna **A** el nombre del dato y en la **B** su valor. Se leen **Cartola** (el número), **Fecha Hasta**, **S.Inicial**, **Mes Proceso** y **Año**; en qué fila va cada uno da lo mismo, y lo que no sea de esos nombres se ignora.
- **Fila 7**: los títulos de las columnas del detalle.
- **Fila 8 en adelante**: un movimiento por fila. La carga se corta en la primera fila en blanco, así que no deje filas vacías en medio.

Las columnas obligatorias del detalle son **Fecha**, **Cargo** (lo que sale) y **Abono** (lo que entra), más el número del documento, que puede titularse **N° documento**, **Folio**, **Docto** o **Documento**. **Glosa** es opcional pero conviene, porque es lo que después se lee al conciliar. Los títulos no distinguen mayúsculas de minúsculas; cualquier otra columna se ignora.

Cartola y **S.Inicial** no se pueden omitir: sin ellos la carga se cae con "Falta Numero de Cartola" o "Falta Saldo Inicial". Si falta alguna de las columnas obligatorias el aviso es "No existen todas las columnas en el Excel", y si no quedó ninguna fila de detalle, "No hay data para importar".

Qué hace falta

- La cuenta corriente creada como cuenta propia de la empresa con **Tipo = Banco**, en **Administración > Mantenedores > Documento > Bancos/Tarjeta de la empresa**. El combo **Banco** de esta pantalla sólo ofrece esas.
- Esa cuenta con su **cuenta contable** asignada, para que los movimientos que se generen queden imputados donde corresponde.
- El archivo que entrega el banco, en el formato que lea el importador de ese banco (ver más arriba): *.xls*, *.xlsx*, *.txt* o *.tx1*.
- Que el período no esté cerrado en **Contabilidad > Cierres**: en un mes cerrado no se pueden generar ni corregir los movimientos que salen de la conciliación.

Con qué se relaciona

- **Búsqueda en Cartola** y **Búsqueda en Auxiliar**: los dos lados del cruce, para ubicar una partida puntual.
- **Reporte Conciliación**: el respaldo formal del mes, ya conciliado.
- **Finanzas** y **Caja**: los depósitos, cheques y transferencias que se registran ahí son los que después aparecen en el auxiliar para cruzar.

Tenga presente

- El **saldo inicial** debe ser el saldo final de la cartola anterior: si no calza, todo el período queda descuadrado.
- Los movimientos que no concilian son los que hay que investigar, no forzar.

Asistente de Busqueda

Qué muestra esta pantalla

El asistente de conciliación de un movimiento de cartola: propone con que documento o con qué pago del sistema podría corresponder.

La guía Conciliación bancaria explica el recorrido completo del mes, de la cartola al cierre.

Cuando el cruce encontró más de uno

Si el movimiento quedó en el grupo **Ambiguo**, arriba de todo aparece **El cruce encontró más de uno** con los movimientos que empataron. No son documentos por pagar: son movimientos **ya registrados** en el sistema, del mismo monto y la misma cuenta de banco, y por eso el cruce no supo cuál era. La lista muestra de qué comprobante salió cada uno, su cuenta, su fecha y su glosa, que es lo que permite distinguirlos — el caso más común es el **cheque**, que aparece dos veces: en el comprobante que lo giró y en el que lo canceló.

Es éste deja anotado que el movimiento del banco corresponde a ése. No crea ni corrige nada, y a diferencia de **Conciliar** tampoco le cambia la fecha al comprobante: un cheque girado en marzo y cobrado en junio tiene que seguir diciendo marzo.

La lista se calcula cada vez que se abre el asistente, no cuando corrió el cruce. Si mientras tanto uno de los candidatos se concilió con otra línea o se corrigió, acá ya no aparece.

Las dos listas

- **Posibles Documentos para Pagar**: documentos que deben exactamente lo que dice el movimiento. Lo que se compara es el **saldo** —lo que el documento debe hoy—, no lo que se facturó, así que una factura con un abono parcial aparece por lo que le queda. Cuando las dos cifras no coinciden, el saldo va arriba y lo emitido abajo en chico. **Crear Caja** registra el pago y lo deja conciliado con el movimiento, todo de una vez.
- **Posibles Pagos para Conciliar**: cajas que ya están registradas en el sistema y todavía no tienen su movimiento de cartola. **Conciliar** empareja las dos: no crea nada, sólo dice que ese movimiento del banco es esa caja. No aparecen acá las cajas que son la **contabilización del propio documento**, porque ésas no son un pago.

Cuando el pago cubre varias facturas

El asistente crea la caja de **un** documento. Para lo demás —un depósito que paga varias facturas, o facturas de más de un cliente— están los botones **Caja** y **Caja Prov** de arriba: abren la pantalla de Caja con el depósito **ya cargado** como forma de pago (el banco, la fecha, el monto y la glosa salen de la cartola), así que sólo hay que marcar los documentos y grabar. Al grabar, el movimiento queda conciliado y este asistente se cierra solo, sin tener que volver a la cartola a buscarlo.

Esos botones actúan sobre el **cliente elegido** en la fila de arriba, que viene marcado en el más probable —el rut que venía en la glosa— y se cambia haciendo clic en otro. El color dice por qué cada uno es candidato: verde el de la glosa, azul aquel por el que ese rut ya pagó antes, y gris aquel con el que ya se concilió una glosa igual.

De los dos sólo se habilita el que corresponde al **sentido** del movimiento: si la plata **entró** al banco es alguien pagándonos y va **Caja**; si **salió**, es un pago a proveedor y va **Caja Prov**. El otro queda apagado y explica por qué al pasarle el mouse.

Si en la Caja se borra ese pago, no queda nada conciliado: el amarre viaja con la línea del banco.

El rut de la glosa

El banco suele escribir el rut de quien transfirió dentro de la glosa (*Transf. De 76201380-0 Comercia*). Cuando viene, sus candidatos quedan **arriba y marcados en verde con una estrella**, y el cliente aparece arriba con los atajos a su caja y a su cuenta corriente. Es un orden, no un filtro: el resto de los candidatos sigue estando, porque el banco no siempre manda el rut y a veces manda el de otro.

Se reconoce escrito de las tres formas en que llega: con guion (*76201380-0*), con puntos (*76.201.380-0*) y de corrido (*92233000k*). Esta última, cuando termina en dígito y no en K, es indistinguible de un número de documento, así que sólo se toma si además es un cliente registrado — si no, un folio de la misma glosa podría hacerse pasar por el rut de un tercero.

Cuando paga un tercero

El que deposita no siempre es el que debe: el dueño paga por su empresa, la matriz por la filial. Eso se puede hacer —las listas nunca filtraron por rut, así que el documento del otro cliente aparece igual— y al conciliar queda **anotado quién puso la plata**, en la misma columna donde lo anota la Caja cuando paga un tercero.

Con eso el asistente aprende: la próxima vez que llegue un depósito de ese rut, los documentos de los clientes por los que ya pagó salen marcados con un **vínculo azul** y suben en la lista, y sus atajos

de Caja aparecen arriba. No hay nada que configurar; sale de lo que se concilió antes.

Cuando no calza exacto

El campo **Diferencia admitida**, arriba de la primera lista, dice cuánto se puede alejar el saldo de un documento del monto del movimiento. En **0** —como parte— sólo salen los que calzan al peso; subiéndolo aparecen también los que difieren por una comisión, una retención o un redondeo, en amarillo y con la diferencia en su propia columna. No hay un valor configurado en ninguna parte: se decide movimiento por movimiento.

Al crear la caja con un documento que no calza exacto, la pantalla dice qué va a pasar. Si el depósito trae **más** de lo que el documento debe, el sobrante queda como **saldo a favor** del cliente —una cuenta corriente pendiente— para aplicarlo a un documento futuro.

Si el documento debe **más** que el depósito, lo decide el campo **Lo que falte**, al lado de la Diferencia admitida. *Queda debiendo* —como viene— deja el documento abierto por esa diferencia. Las otras dos la cargan a una cuenta de gasto (**comisión bancaria** o **diferencia de pago**) y dejan el documento **cancelado**, que es lo que corresponde cuando lo que falta es la comisión que se llevó el banco. Las dos cuentas se configuran una vez en **Contabilidad > Parámetros > Conciliación**.

Y cuando la lista sale vacía, dice por qué: qué monto se buscó, hasta qué mes, y cuál es el documento más parecido que existe con su diferencia, para saber a cuánto habría que subir el campo.

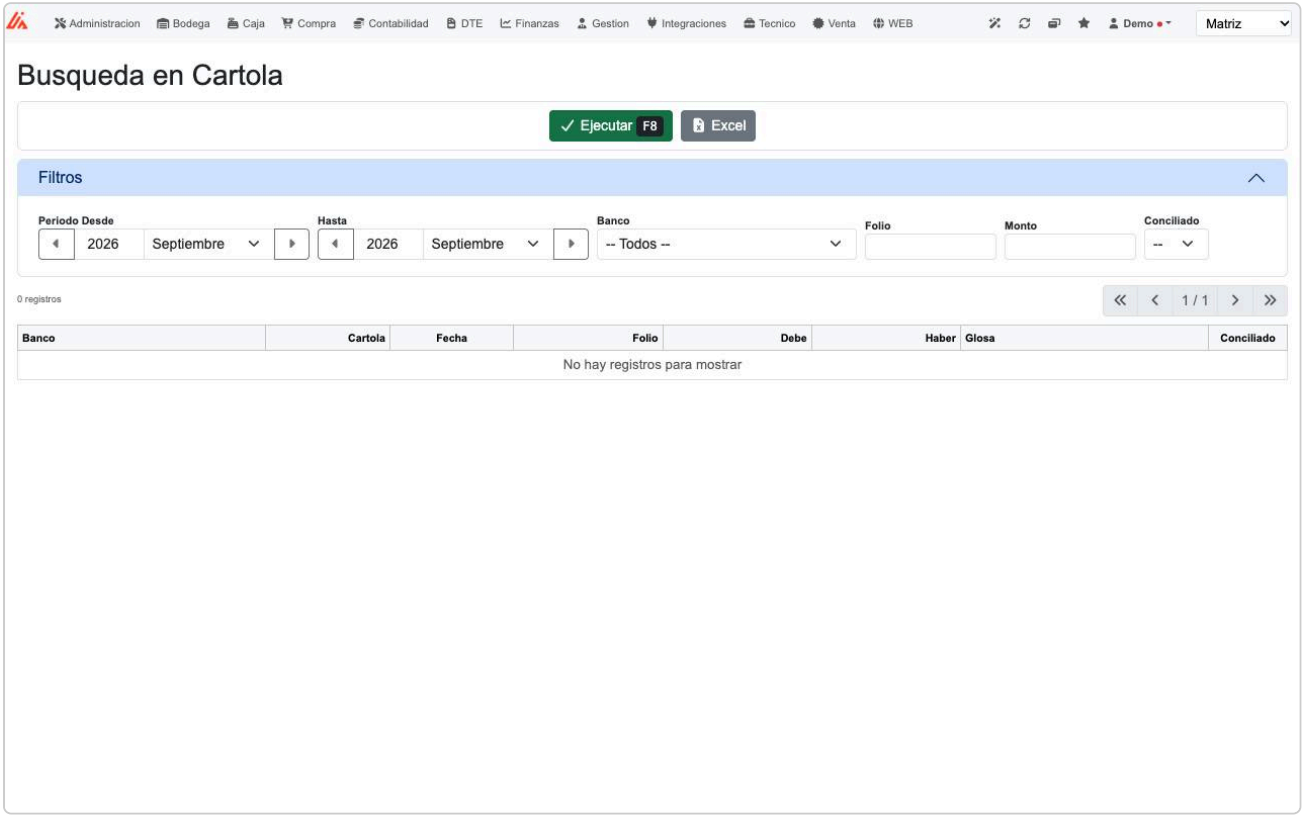
Cómo usarla

Elija la coincidencia correcta de una de las dos listas y confirme. **Actualizar** (**F8**) vuelve a calcular las sugerencias.

Tenga presente

Son **sugerencias** por monto y fecha: dos documentos del mismo valor se ven igual de probables. Verifique el tercero antes de confirmar, porque conciliar contra el documento equivocado deja dos partidas mal.

Busqueda en Cartola



Qué muestra esta pantalla

La búsqueda de movimientos dentro de las cartolas bancarias cargadas.

Filtros

- **Período**: rango de meses; las flechas mueven cada extremo.
- **Banco** y **Folio** de la cartola.
- **Monto**: para ubicar un movimiento por su valor.
- **Conciliado**: para ver solo los que ya se cruzaron o solo los que siguen pendientes.

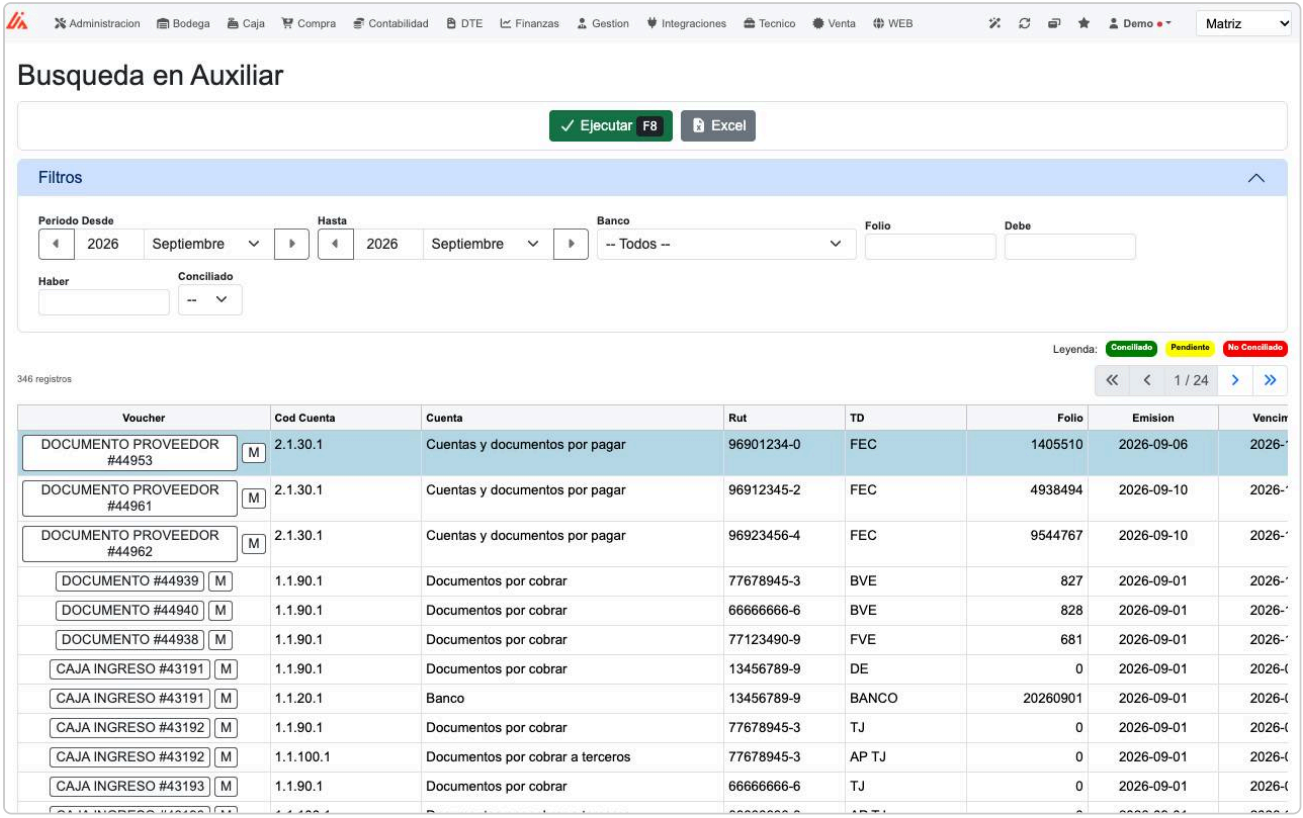
Salidas

Ejecutar muestra el resultado y **Excel** lo baja a planilla.

Para qué sirve

Para ubicar un cargo o abono puntual del que el banco pide explicación, o para listar todo lo que quedó sin conciliar en un período.

Busqueda en Auxiliar



Qué muestra esta pantalla

La búsqueda en el auxiliar contable del banco: los movimientos que el sistema tiene registrados en la cuenta corriente, que son los que después se cruzan con la cartola.

Filtros

- **Período**: las flechas mueven el mes.
- **Banco**: la cuenta corriente a revisar.

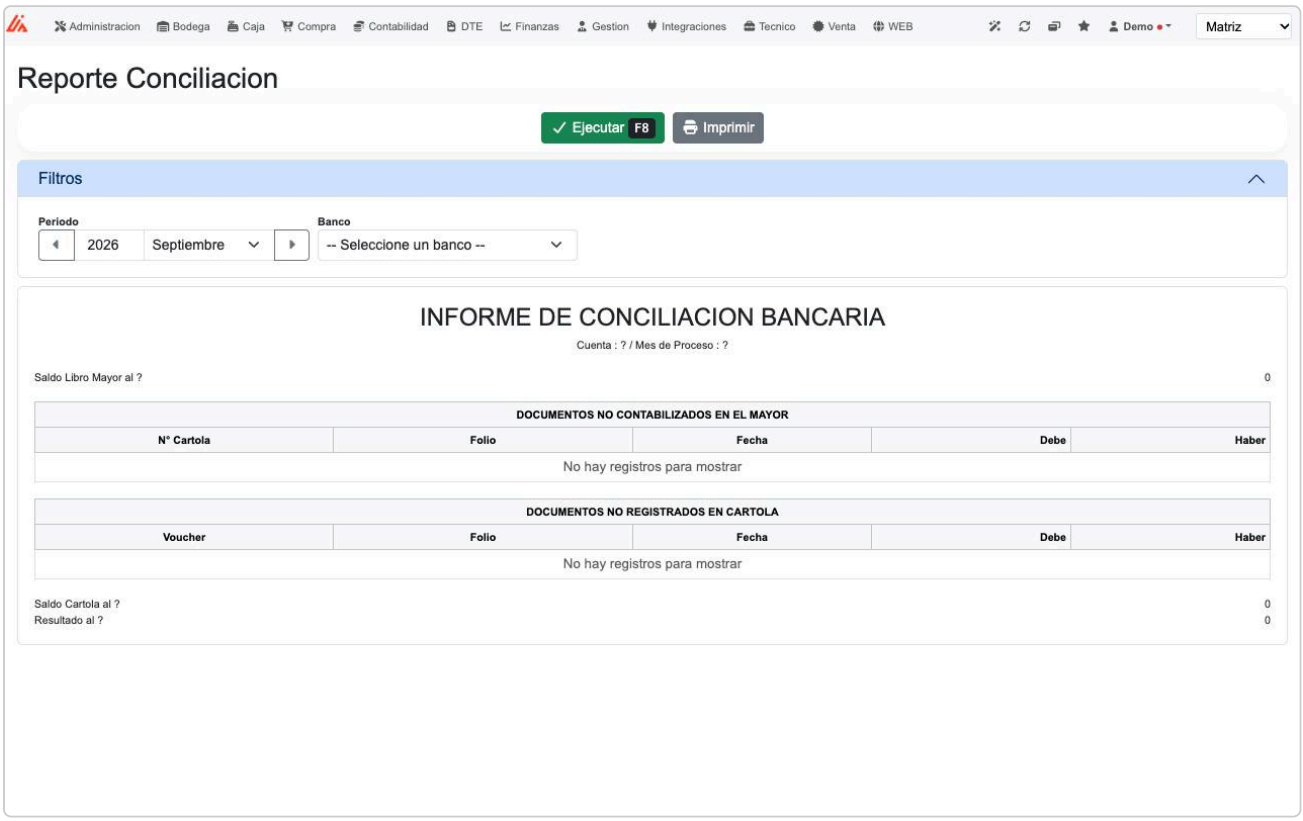
Salidas

Ejecutar muestra el resultado e **Imprimir** lo manda a la impresora.

Para qué sirve

Para ver el lado del sistema de la conciliación: si un movimiento aparece en la cartola y no acá, falta registrarlo; si aparece acá y no en la cartola, el banco todavía no lo procesa.

Reporte Conciliacion



Qué muestra esta pantalla

El reporte de conciliación bancaria: los movimientos con su **Debe** y **Haber** y su estado de conciliación.

La guía Conciliación bancaria explica el recorrido completo del mes, de la cartola al cierre.

Filtros

- **Período**: rango de meses; las flechas mueven cada extremo.
- **Banco** y **Folio** de cartola.
- **Debe** y **Haber**: para ubicar por monto.
- **Conciliado**: filtra entre conciliados y pendientes.

Salidas

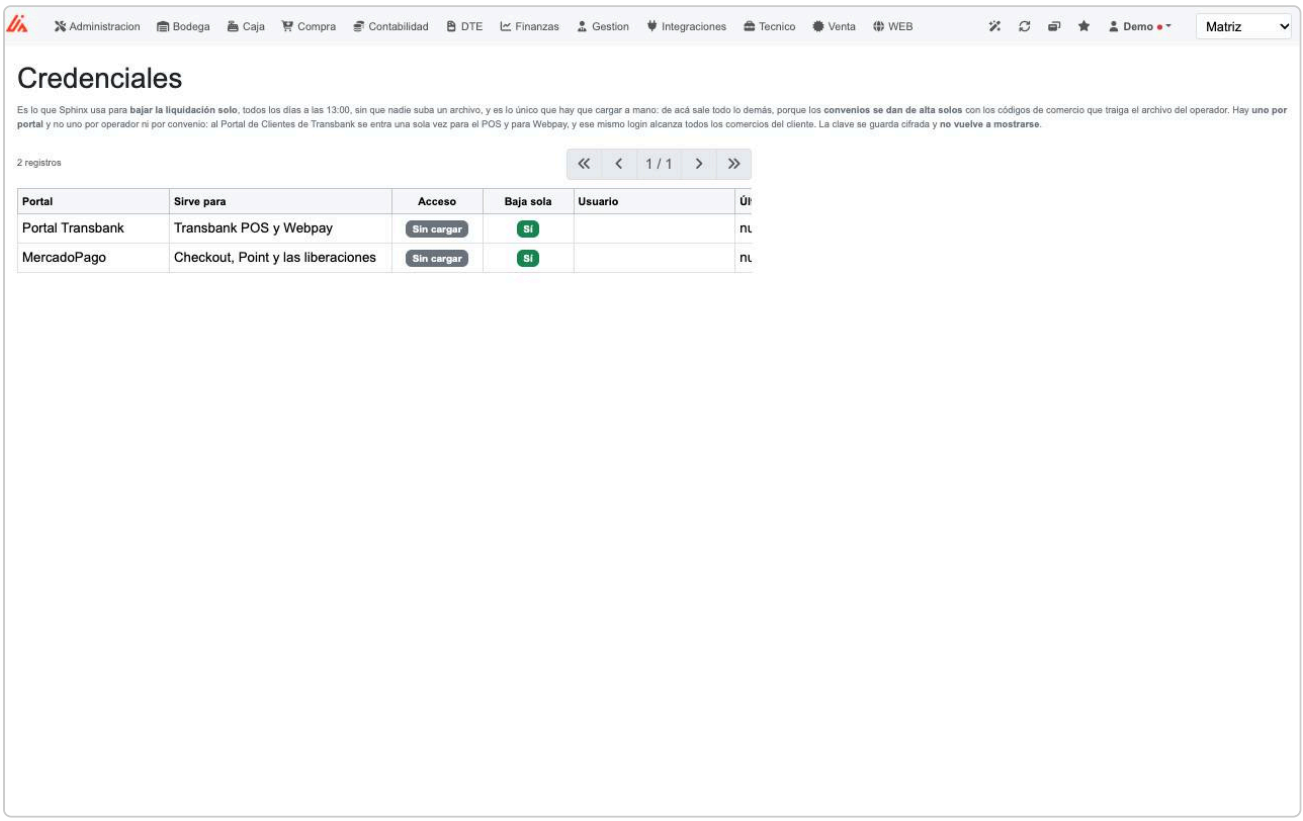
Ejecutar muestra el reporte y **Excel** lo baja a planilla.

Para qué sirve

Es el respaldo formal de la conciliación del mes: explica la diferencia entre el saldo del banco y el saldo contable a partir de las partidas pendientes.

Contabilidad > Conciliación Medios de Pago

Credenciales



Qué muestra esta pantalla

Los accesos a los portales de los operadores de medios de pago (Transbank, MercadoPago, Linkify, GetNet), que el sistema usa para **bajar solo las liquidaciones**, sin que nadie tenga que subir un archivo. Es la primera de las tres pantallas de **Conciliación Medios de Pago** y la única donde hay que escribir algo para empezar:

La guía Conciliación de medios de pago explica el recorrido completo, de las credenciales al depósito en el banco.

1. **Credenciales** (esta pantalla): el acceso al portal del operador.
2. **Convenios**: el contrato con el operador por cada código de comercio, con la cuenta donde deposita y las comisiones pactadas. Con el acceso cargado, los convenios **aparecen solos** con la primera bajada.
3. **Liquidación**: lo que el operador le abonó, cruzado contra las ventas registradas en el sistema y contra el depósito en el banco.

Hay **una fila por portal**, no una por operador ni por convenio: al Portal de Transbank se entra una sola vez para el POS y para Webpay, y ese mismo acceso alcanza todos los códigos de comercio de la empresa. Sólo aparecen los portales de los operadores que su empresa tiene contratados.

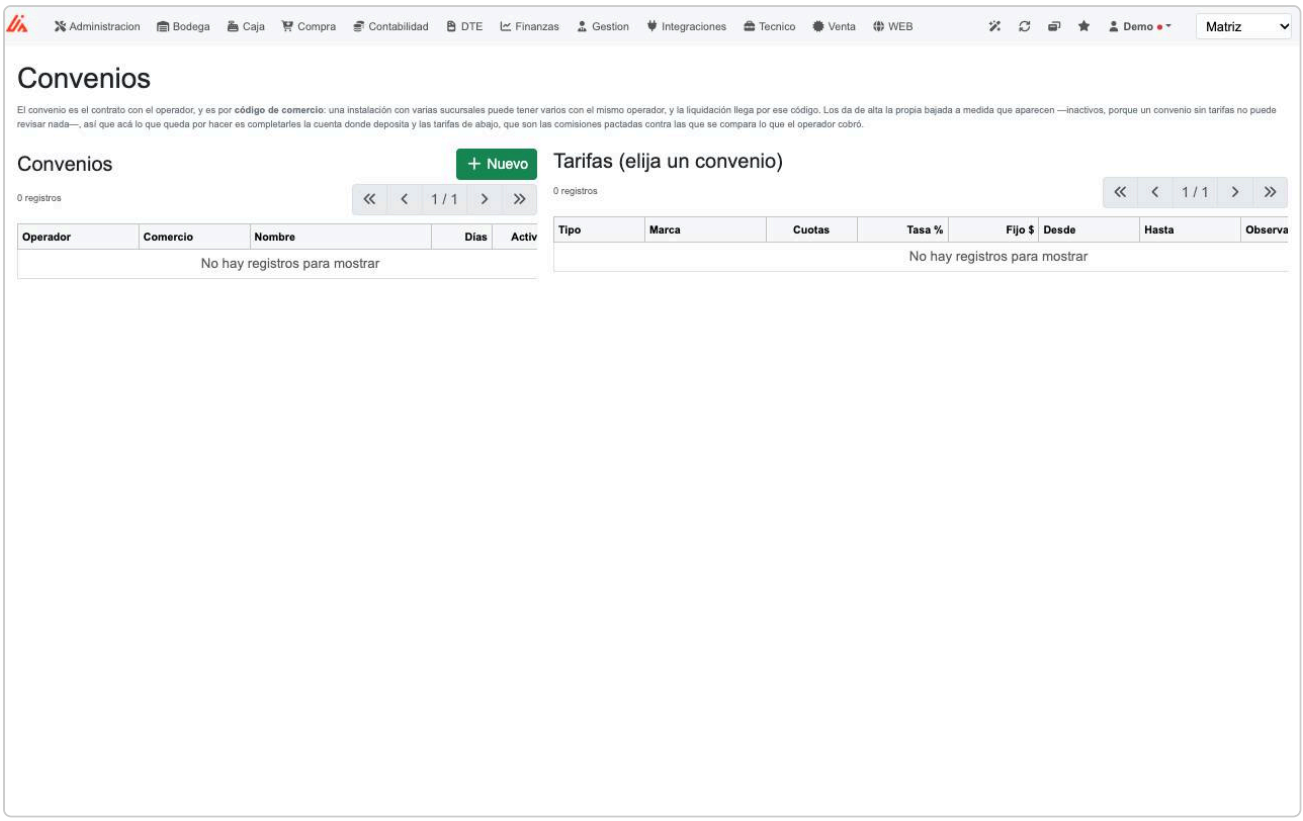
Cómo usarla

- Las columnas dicen en qué está cada portal: **Acceso** (**Cargado** o **Sin cargar**), **Baja sola** (si el sistema sabe ir a buscar las liquidaciones a ese portal), el **Usuario** con que se entra, la **Última vez que entró** y el **Último problema**, que se pinta en rojo cuando el portal rechazó la entrada.
- Haga clic en la fila del portal para abrir el formulario de la derecha.
- En **Transbank** se piden los mismos datos que pide su portal: el **RUT de la persona** con su **Clave**, y el **RUT de la empresa** con la que se entra, que viene escrito con el de esta empresa. Los RUT van con su dígito verificador; si hay uno mal escrito, **Grabar** lo avisa en el momento.
- En **Linkify** se entra con el **email de la cuenta** de app.linkify.cl y su clave. No son los datos de cobro que están en **Web > Parámetros**: ésos cobran, y éstos son para mirar lo que liquidó.
- **MercadoPago** no lleva clave: usa el Access Token que ya está configurado en **Web > Parámetros**, el mismo del checkout y del Point. Por eso su formulario no se puede editar; no le falta nada.
- **Grabar** guarda el acceso. Para cambiar el usuario sin cambiar la clave, deje la **Clave** vacía: la que ya estaba se conserva.
- **Probar conexión** F4 entra al portal y sale sin bajar nada, con lo que está grabado. Tarda unos segundos y deja el resultado en la tabla. Úselo cada vez que cargue o cambie una clave: es la forma de saber ahora si el acceso sirve, en vez de enterarse días después porque faltan liquidaciones.
- **Borrar acceso** elimina el acceso a ese portal, y con eso la bajada automática deja de funcionar.

Tenga presente

- La clave se guarda protegida y **no vuelve a mostrarse**, ni siquiera oculta con asteriscos: la pantalla sólo dice si hay una cargada. Si no la recuerda, escríbala de nuevo.
- Con el acceso cargado, el sistema baja las liquidaciones **todos los días a las 13:00**, de los últimos siete días. Si el portal cambia o vence la clave, la bajada no falla en silencio: el motivo queda en **Último problema**.
- En los portales donde **Baja sola** dice **No** (hoy, GetNet) el acceso se puede guardar, pero todavía no se usa: mientras tanto la liquidación de ese operador no se puede cargar en **Liquidación**.
- Si cambia la clave en el portal del operador, cámbiela también acá y vuelva a apretar **Probar conexión**.

Convenios



Qué muestra esta pantalla

Los convenios con los operadores de medios de pago y las comisiones que tiene pactadas cada uno. A la izquierda los convenios; a la derecha, las tarifas del convenio elegido.

La guía Conciliación de medios de pago explica el recorrido completo, de las credenciales al depósito en el banco.

Es la segunda de las tres pantallas de **Conciliación Medios de Pago**. En **Credenciales** se carga el acceso al portal del operador; con eso el sistema baja las liquidaciones y **crea solo el convenio** de cada código de comercio que aparezca en ellas. Lo que queda por hacer acá es completarlo: la cuenta donde deposita, las tarifas, y activarlo. Después, en **Liquidación**, se ve cómo cuadró cada abono.

Hay un convenio por **código de comercio**, no uno por operador: una empresa con varias sucursales puede tener varios códigos con el mismo operador, y la liquidación llega a nombre de cada uno.

Cómo usarla

- Haga clic en un convenio para ver sus tarifas y abrir sus datos para editarlos. **Nuevo** crea uno a mano.
- **Operador** y **Código de Comercio** son obligatorios: el código es lo que dice de quién es cada liquidación, y no puede repetirse en dos convenios del mismo operador.
- **Nombre** es para reconocerlo: es lo que se ve después en el combo de **Liquidación**, junto al operador.
- **Cuenta donde deposita** es la cuenta bancaria de la empresa en la que el operador abona. Sin ella, en **Liquidación** no se puede buscar el depósito en la cartola.

- **Días de abono** son los días que el operador tarda en pagar una venta (2 si no se indica). Con eso **Liquidación** separa lo que todavía no le toca pagar de lo que ya debió haber pagado y no aparece.
- **Activo**: sólo los convenios activos aparecen en **Liquidación**. Los que crea la bajada nacen activos, así que sus liquidaciones se ven de inmediato; mientras no tengan tarifas, la comisión no se puede comparar.
- **Borrar** elimina el convenio con sus tarifas, pero sólo si todavía no tiene liquidaciones. Si ya las tiene y dejó de usarse, póngalo en **Activo = No**.

Las tarifas

Son la comisión que dice el contrato, y es contra ellas que **Liquidación** compara lo que el operador cobró de verdad. Con el convenio elegido, **Nueva Tarifa** agrega una y un clic en una fila la abre para editarla.

- **Tipo**: Débito, Crédito, Prepago o Transferencia (lo que cobra Linkify).
- **Marca**: **Cualquier Marca** es lo normal. Si el contrato tiene una tarifa distinta para una marca, se agrega aparte con esa marca y gana sobre la general.
- **Cuotas desde / hasta**: el tramo de cuotas al que se aplica. **Hasta 0** significa sin tope.
- **Tasa %** y **Monto fijo $ se suman**: el débito suele pactarse como un monto fijo por transacción, el crédito como porcentaje, y hay contratos que cobran las dos cosas. Al menos una de las dos tiene que tener valor.
- **Rige desde** es obligatorio; **Rige hasta** vacío quiere decir que sigue vigente.

No hace falta escribir todas las tarifas a mano. En **Liquidación**, el botón **Adoptar tarifa observada** crea las que faltan a partir de lo que el operador cobró en el mes; después se revisan acá contra el contrato.

Tenga presente

- **Para cambiar una tarifa vigente no la edite**: póngale fecha en **Rige hasta** y cree la nueva desde el día siguiente. Cada venta se compara contra la tarifa que regía el día en que se hizo, así que las liquidaciones antiguas siguen validándose contra el contrato de entonces.
- El archivo de Transbank no informa la marca de la tarjeta, sólo si es débito o crédito. Para Transbank, las tarifas van con **Cualquier Marca**.
- Un movimiento sin tarifa que le corresponda no se cuenta como cobrado de más: en **Liquidación** aparece como **sin tarifa** y queda fuera de la comparación.

Liquidacion

Qué muestra esta pantalla

Las liquidaciones de un operador de medios de pago —lo que Transbank, MercadoPago o Linkify le abonaron a la empresa, con su comisión descontada— y cómo cuadra cada una contra lo que el sistema tiene registrado. Contesta tres preguntas: **¿me pagaron todas las ventas?**, **¿me cobraron la comisión pactada?** y **¿llegó el depósito al banco?**

La guía Conciliación de medios de pago explica el recorrido completo, de las credenciales al depósito en el banco.

Es la última de las tres pantallas de **Conciliación Medios de Pago**. Para que funcione hace falta el acceso al portal en **Credenciales**, que es lo que permite que las liquidaciones lleguen solas, y el

convenio completo y activo en **Convenios**, con la cuenta donde deposita y sus tarifas.

Cómo usarla

1. Elija el **Periodo de Abono** con las flechas y el **Convenio**. La lista muestra las liquidaciones de ese mes, con su bruto, comisión, neto y el porcentaje **Conciliado**. **Actualizar** vuelve a leerlas sin perder la que tiene elegida.
2. Normalmente no hay que cargar nada: el sistema las baja solo todos los días. Para traer ahora un mes completo —al empezar a usar la pantalla, o para recuperar días que faltan— use **Bajar del Portal** F2. Pide un mes elegido (no **Todos**), muestra el avance mientras trabaja y puede tardar varios minutos. Lo que ya estaba cargado se salta, así que repetirlo no duplica nada.
3. Si tiene el archivo del operador, **Subir Liquidación** F4 lo carga. Indique antes la **Fecha de Abono**. Sirven el reporte *Abonos por día* del portal de Transbank (trae juntos el POS y Webpay) y el reporte de *Liberaciones* de MercadoPago, en planilla o en CSV. Si el archivo trae varios códigos de comercio se cargan todos, cada uno en su convenio.
4. Haga clic en una liquidación para ver su detalle: arriba los totales y la barra de **Conciliado**, y abajo los movimientos repartidos en pestañas.

Las pestañas del detalle

- **Todo**: la liquidación completa.
- **Conciliado**: el movimiento encontró su venta en el sistema, por el mismo monto. No hay nada que hacer.
- **Diferencia de monto**: se encontró la venta, pero el monto no es el mismo. Hay que revisar cuál de los dos está bien.
- **Ambiguo**: había **más de una** venta que podía corresponderle, y el sistema no elige: conciliar contra la equivocada deja dos partidas mal en vez de una.
- **Sin par en Sphinx**: el operador pagó algo que no aparece registrado en el sistema. Hay que ubicar esa venta y registrarla.
- **Reversa**: el operador descontó una venta —una anulación, un contracargo, una devolución—. Revise si esa venta también está anulada en el sistema.
- **Cobrado y no depositado**: el lado contrario. Cobros con tarjeta o medio de pago registrados en el sistema que ninguna liquidación ha pagado, y que ya pasaron los **Días de abono** del convenio. Es plata que el operador todavía debe o que hay que reclamarle.
- **Depósito en la cartola**: enlaza la liquidación con el abono en la cartola del banco. **Buscar en la Cartola** lista los depósitos parecidos de la cuenta del convenio, cinco días alrededor de la fecha de abono, con el que calza exacto primero; **Enlazar** elige uno y **Soltar** lo deshace. El enlace no es automático, porque el monto casi nunca calza al peso.

Conciliar

- Cada liquidación se cruza sola al cargarse. **Conciliar** vuelve a cruzar la liquidación elegida: úselo después de corregir o registrar ventas en el sistema, que es cuando el cruce puede encontrar lo que antes no encontró.
- **Soltar Conciliación** deshace todo el cruce de la liquidación elegida. El cruce nunca borra nada, así que siempre se puede volver a hacer.
- **Eliminar** borra la liquidación completa con su detalle, soltando antes lo que tenía conciliado.

Comisiones del período

Este panel resume las comisiones del **mes completo**, no de una liquidación, agrupadas por tipo, marca y cuotas. Compara la **Comisión cobrada** contra la **Comisión pactada** en las tarifas del convenio; la **Diferencia** se pinta en rojo cuando el operador cobró de más y el total cobrado de más aparece junto al título. Donde el operador cobra un monto por transacción y no un porcentaje, el número a comparar con el contrato es la columna **$ x transacción**, no la tasa.

Los grupos que dicen **sin tarifa** no se pueden comparar. **Adoptar tarifa observada** crea esas tarifas con lo que el operador cobró en el mes; las que ya existen no se tocan, aunque no coincidan, porque justamente esa diferencia es lo que hay que reclamar. Después revíselas contra el contrato en **Convenios**.

Días con abono

Cuando el portal del operador informa qué días tuvo abonos, aparece un panel con esos días y cuáles faltan por bajar, marcados en rojo con el motivo si ya se intentó. Mírelo primero: si falta un día, todo lo demás del mes está incompleto. Los que falten se traen con **Bajar del Portal**, o llegan solos en la bajada del día siguiente.

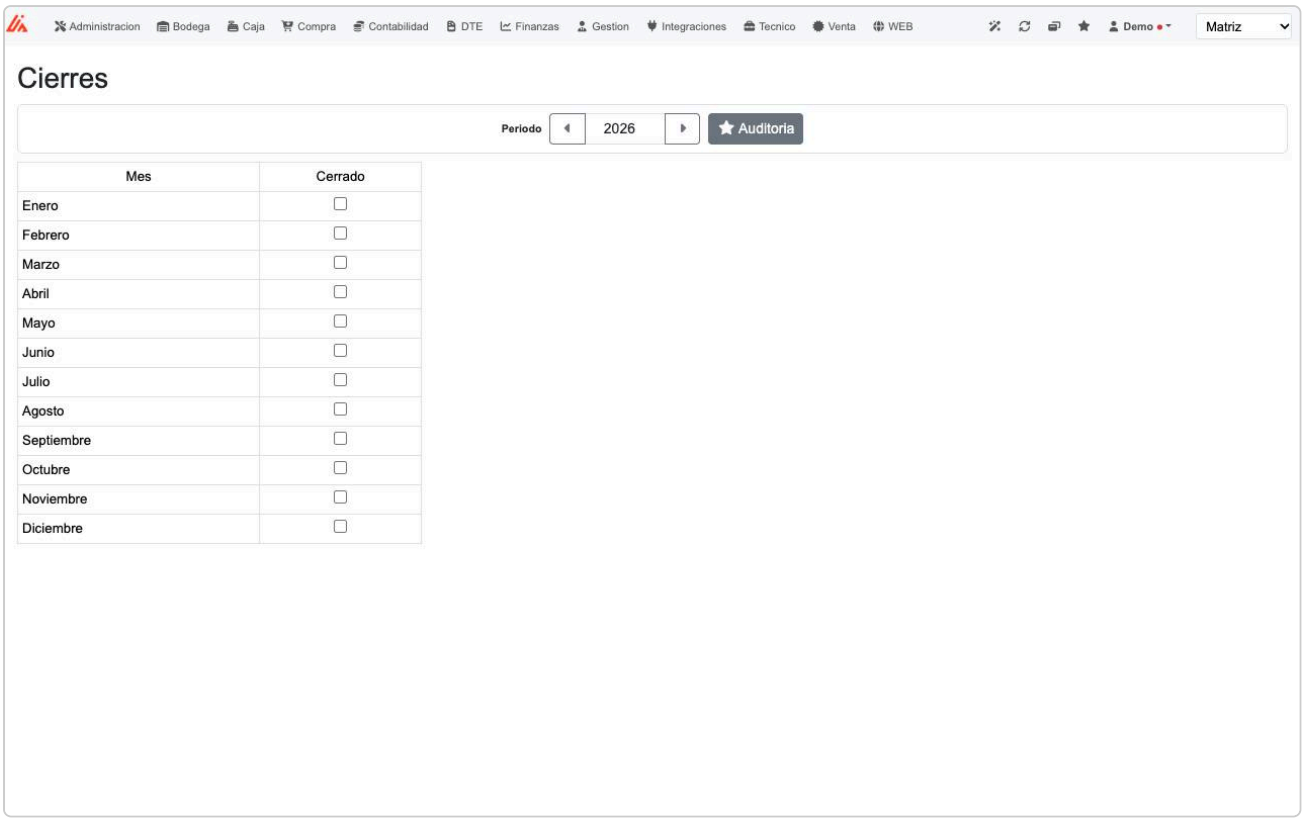
MercadoPago

En un convenio de MercadoPago aparece además **Generar desde MercadoPago**, que arma la liquidación con los pagos que el sistema ya tiene registrados, sin archivo. Indique la **Fecha de Abono** y el rango **Ventas desde / hasta**. Sirve para saber a tiempo si la comisión fue la pactada y si hay pagos aprobados sin venta en el sistema; pero lo que MercadoPago **liberó** de verdad —con sus retenciones, contracargos y devoluciones— sólo lo dice su reporte de *Liberaciones*.

Tenga presente

- Subir dos veces el mismo archivo no lo duplica: si viene idéntico, el sistema avisa que ya estaba cargado. Si viene distinto, reemplaza la liquidación y vuelve a cruzarla.
- Si el archivo trae un código de comercio sin convenio, esa parte no se carga y el aviso lo dice. Créelo en **Convenios** y vuelva a subirlo.
- Antes de cruzar, el sistema revisa que los totales del archivo cuadren con su propio detalle; si no cuadran, no lo carga.
- Para enlazar el depósito, la cartola del banco tiene que estar cargada en **Conciliación Bancaria > Cartola**, y el convenio tiene que decir en qué cuenta deposita.
- Sólo aparecen en el combo los convenios **activos**.

Cierres



Qué muestra esta pantalla

Los meses cerrados contablemente de un año: una casilla por mes. Cerrar un mes no genera ningún asiento — lo que hace es **bloquear** el período para que nadie mueva más nada con esa fecha.

La guía El cierre contable del mes explica todo lo que se revisa antes de cerrar un mes, y la apertura del año.

Cómo usarla

- Elija el **Período** con las flechas: las casillas muestran cómo está ese año.
- Marque el mes para cerrarlo; desmárquelo para volver a abrirlo. El cambio se graba en el momento, no hay botón de aceptar.
- **Auditoría** muestra quién cerró o abrió cada mes y cuando.

Qué queda bloqueado al cerrar un mes

Cualquier operación con fecha dentro de ese mes queda rechazada con el aviso *"Fecha está cerrada contablemente"*:

- Grabar **documentos** con esa fecha.
- Movimientos de **caja**, anulaciones y cierre diario de caja.
- Cheques: **depósito**, **protesto**, **prórroga** y modificación de datos.
- Los vouchers de cuenta corriente de ese período.
- Modificar o anular **comprobantes** en el **Reporte de Voucher**.

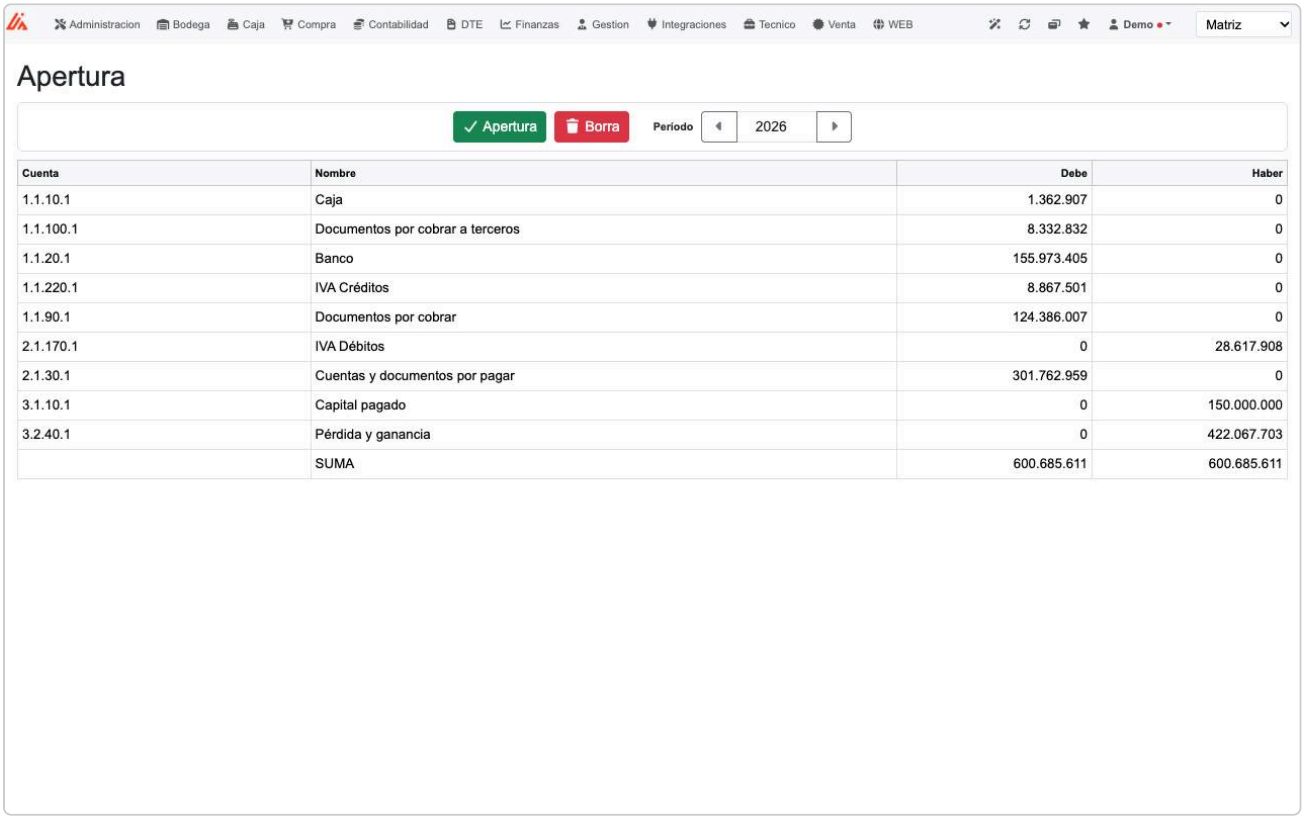
Antes de cerrar un mes

- Revise que no queden documentos del mes **sin contabilizar**: el proceso corre cada 30 minutos, así que espere a que pase antes de cerrar recién terminado el mes.
- Cuadre el **Libro Compra/Venta** contra el **Registro de Compra y Venta** del SII y revise el **Balance** del período.
- Confirme que las cajas del mes estén cerradas y depositadas, porque después ya no se pueden corregir sin reabrir el mes.

Tenga presente

- No se puede cerrar el mes en curso ni un mes futuro, ni un año anterior al *Uso desde* de **Contabilidad > Parámetros > Parámetros**.
- Reabrir un mes es legítimo para corregir, pero deja rastro en la auditoría y permite que cambien cifras ya informadas. Ciérrelo de nuevo apenas termine.
- El cierre del **ejercicio** es otra cosa: el traspaso de resultados al año siguiente se hace en **Apertura**.

Apertura



Cuenta	Nombre	Debe	Haber
1.1.10.1	Caja	1.362.907	0
1.1.100.1	Documentos por cobrar a terceros	8.332.832	0
1.1.20.1	Banco	155.973.405	0
1.1.220.1	IVA Créditos	8.867.501	0
1.1.90.1	Documentos por cobrar	124.386.007	0
2.1.170.1	IVA Débitos	0	28.617.908
2.1.30.1	Cuentas y documentos por pagar	301.762.959	0
3.1.10.1	Capital pagado	0	150.000.000
3.2.40.1	Pérdida y ganancia	0	422.067.703
	SUMA	600.685.611	600.685.611

Qué muestra esta pantalla

La apertura contable de un ejercicio: los saldos iniciales del año, tomados del balance al 31 de diciembre del año anterior. Las cuentas de resultado no pasan; su efecto se traspasa junto a la cuenta de pérdidas y ganancias.

La guía El cierre contable del mes explica todo lo que se revisa antes de cerrar un mes, y la apertura del año.

Al entrar muestra el año en curso. La tabla trae, cuenta por cuenta, el **Debe** y el **Haber** con que parte el año, y abajo la **SUMA** de las dos columnas, que deben quedar iguales. Si el año todavía no tiene apertura, la tabla queda vacía.

Cómo usarla

1. Indique el **Período** (año); las flechas ◀ ▶ se mueven de año en año. Al cambiar el año se muestra la apertura que ese año ya tenga.
2. Apriete **Apertura** y confirme para generarla. Abajo se muestra el detalle cuenta por cuenta.
3. **Borra**, previa confirmación, elimina la apertura del año.

Qué hace falta

- La **Cuenta Pérdidas y Ganancias** definida en **Contabilidad > Parámetros > Parámetros**, y que sea una cuenta de **patrimonio**. Si falta o es de otro grupo, la apertura no se genera y avisa por qué.
- Que las clasificaciones de **Activo**, **Pasivo**, **Patrimonio** y **Resultado** estén bien asignadas en esos mismos parámetros: de ahí sale qué cuentas se arrastran y cuáles no.
- El año no puede ser anterior al *Uso desde* ni futuro.
- El ejercicio anterior terminado y cuadrado: la apertura es una foto del balance al cierre de diciembre. Si el año anterior no tiene movimientos, avisa que no hay nada para aperturar.

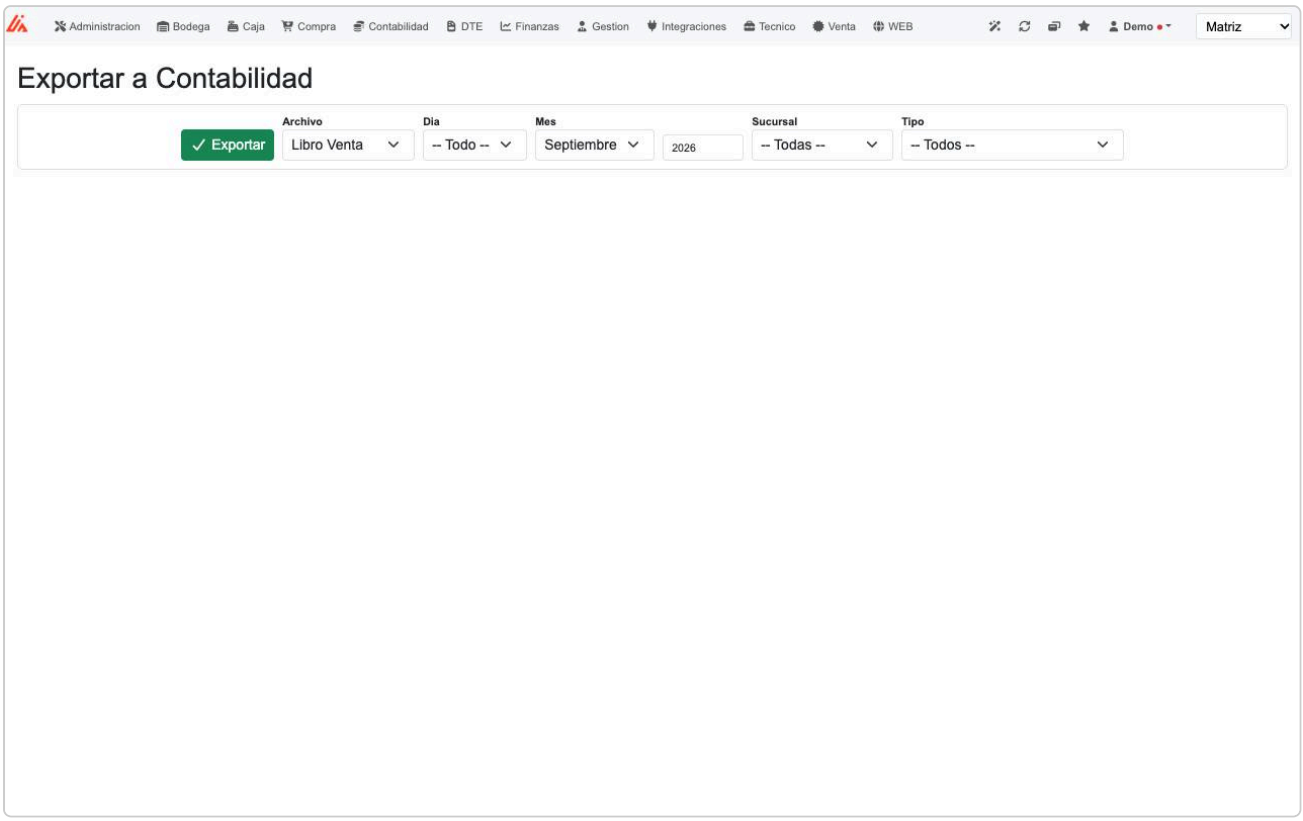
Con qué se relaciona

- **Balance**: los saldos que se arrastran son exactamente los del balance general del año anterior. Cuadre ese balance antes de abrir.
- **Cierres**: conviene tener los meses del año anterior cerrados, para que nadie mueva un movimiento viejo después de generada la apertura.

Tenga presente

- La apertura debe hacerse después de cerrar el ejercicio anterior: si se genera antes, arrastra saldos que todavía van a cambiar.
- Si el ejercicio anterior se corrige, la apertura **no se actualiza sola**: vuelva a apretar **Apertura**, que reemplaza la anterior por una nueva con los saldos corregidos.

Exportar a Contabilidad



Qué muestra esta pantalla

La exportación de los libros de compra y venta al formato que espera el sistema contable externo.

La guía El cierre contable del mes explica todo lo que se revisa antes de cerrar un mes, y la apertura del año.

Cómo usarla

1. Elija el **Archivo** a generar: *Libro Venta* o *Libro Compra*.
2. Indique el **Día** y el **Mes** del período.
3. Acote por **Sucursal** y **Tipo** si corresponde.
4. Apriete **Exportar**.

Qué hace falta

- El formato de salida definido y **aplicado** en **Contabilidad > Parámetros > Exportación**: es lo que decide que columnas lleva el archivo y en qué orden.
- Los documentos del período ya ingresados. Lo que se exporta es el mismo contenido del **Libro Compra/Venta**: cuádrelo antes de exportar, porque el error viaja al sistema contable.

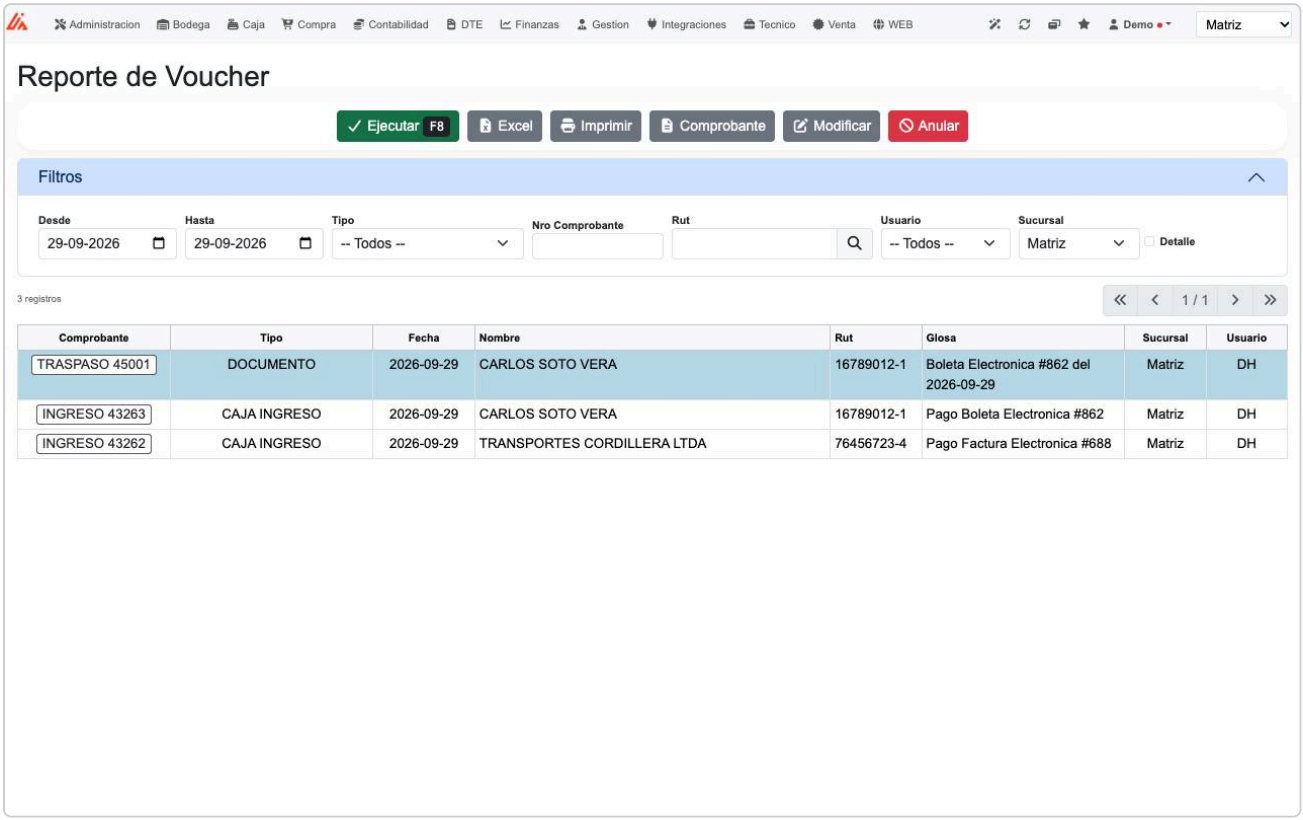
Cuándo se usa

Sólo si la contabilidad se lleva en un sistema externo. Si se lleva en Sphinx, los asientos se generan solos y estos informes se ven en **Libro Diario**, **Libro Mayor** y **Balance**, sin exportar nada.

Tenga presente

El archivo lo lee otro sistema: un cambio de orden o de formato lo hace fallar completo. Si el sistema contable rechaza el archivo, el problema suele estar en el formato y no en los datos.

Reporte de Voucher



Qué muestra esta pantalla

Los vouchers del período: los comprobantes con que quedan registrados los documentos y los movimientos de caja, con su tipo, número, fecha, glosa y montos. Cada voucher es el asiento que después se ve en el libro diario.

La guía El cierre contable del mes explica todo lo que se revisa antes de cerrar un mes, y la apertura del año.

Filtros

- **Desde** / **Hasta**: el rango de fechas.
- **Tipo** de comprobante, **Nro Comprobante**, **Rut** (la lupa busca por nombre), **Usuario** que lo generó y **Sucursal**.
- **Detalle**: agrega las líneas de cada voucher (cuenta, cargo y abono), no sólo su encabezado.

Cómo usarla

- **Ejecutar** muestra el listado; **Imprimir** y **Excel** lo sacan.
- Seleccione una fila y use **Comprobante** para ver el voucher completo, **Modificar** para corregirlo o **Anular** para dejarlo sin efecto.

- La columna **Tipo** dice qué originó el voucher (una venta, una compra, un pago en Caja Cliente o Caja Proveedor, un depósito, un comprobante manual) y **Usuario**, quién lo grabó. Es lo primero que se mira ante un voucher que nadie recuerda haber hecho.

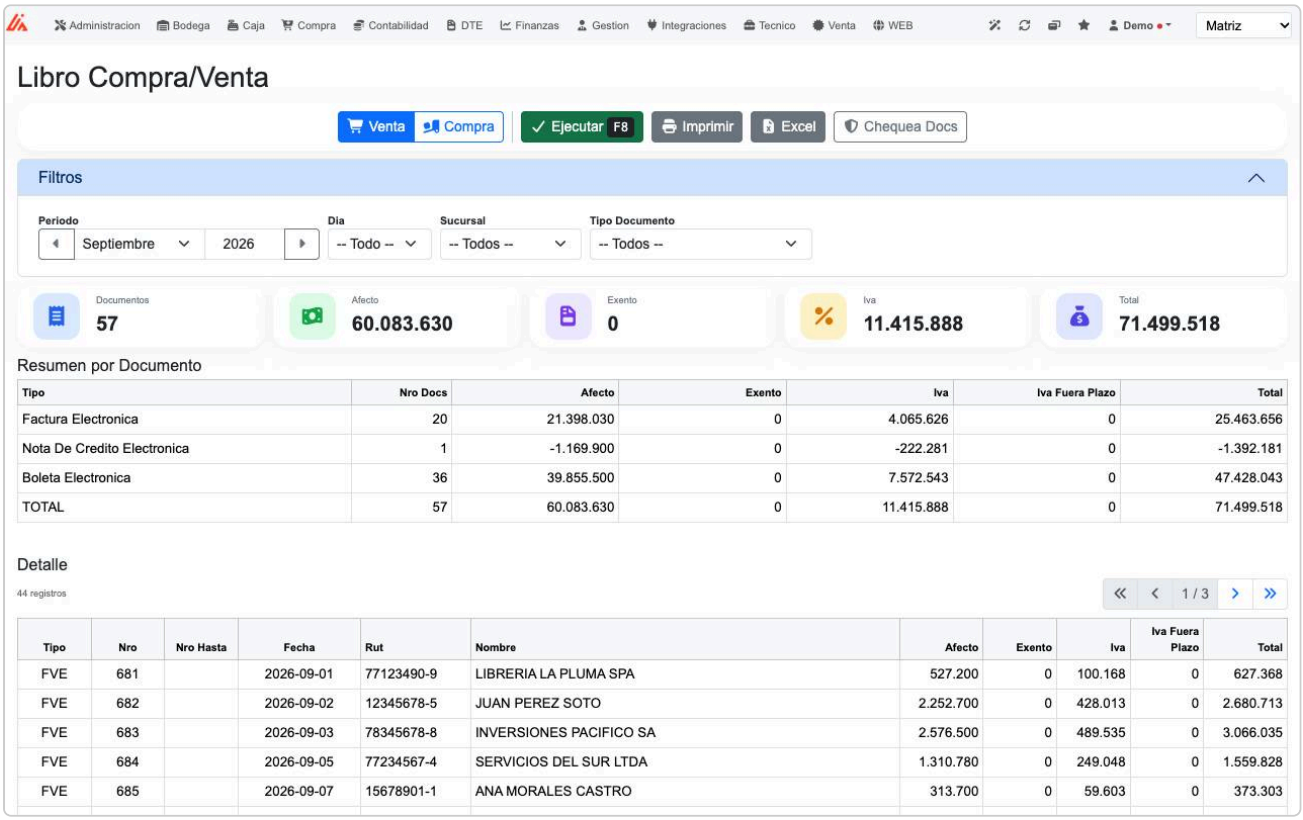
De qué depende lo que puede hacer

- Modificar y anular son **permisos separados** del perfil (*Anular*, *Modificar*, *Corrección de líneas*), igual que ver observaciones o la fecha de creación. Si no ve un botón, es el perfil.
- Un voucher con fecha en un **mes cerrado** no se modifica ni se anula: la pantalla avisa que la fecha está cerrada contablemente. Se corrige con un movimiento nuevo, o reabriendo el mes en **Contabilidad > Cierres**.
- Tampoco se puede tocar un voucher cuya caja del día ya fue cerrada o validada.

Para qué sirve

Para ubicar un comprobante puntual, para revisar que los asientos del período estén completos y cuadrados, y para corregir el que salió mal antes de cerrar el mes.

Libro Compra/Venta



Qué muestra esta pantalla

El libro de compras y ventas del período: los documentos con sus montos netos, exentos, IVA y totales, tal como se declaran.

La guía El cierre contable del mes explica todo lo que se revisa antes de cerrar un mes, y la apertura del año.

Filtros

- **Venta** / **Compra**: los dos botones de la barra eligen qué libro se arma. Cambiarlos cambia también el catálogo de *Tipo Documento*.
- **Periodo**: el mes y el año, con las flechas para moverse de mes en mes sin tocar el combo.
- **Día**, para un día suelto en vez de *Todo* el mes.
- **Sucursal** y **Tipo Documento**.

Cómo usarla

- **Ejecutar** arma el libro; **Imprimir** y **Excel** lo sacan.
- Arriba quedan los totales del período —documentos, afecto, exento, IVA y total— que son los que se declaran. Si hay *IVA fuera de plazo* se avisa al lado del IVA: esa parte del crédito no va en este período.
- El **Resumen por Documento** abre esos totales por tipo de documento, y el **Detalle** lista uno por uno.
- En el libro de compra, la columna **Aviso** marca la factura que no aparece en el Registro de Compra y Venta del SII o cuyo monto no coincide con el que ahí figura.
- **Chequea Docs** funciona sólo con **Compra**: compara el libro del mes contra el Registro de Compra y Venta del SII y lista las compras que el SII tiene y el sistema no (hay que ingresarlas) y las que el sistema tiene y el SII no. Además deja cada compra en el mes en que el SII la registró (ver *Tenga presente*). Úselo antes de declarar.

Con qué se relaciona

- **DTE > Registro de Compra y Venta**: la versión del SII. Es contra eso que hay que cuadrar; el sistema la baja cada una hora.
- **DTE > Libro Venta** / **Libro Compra**: el libro electrónico que se le envía al SII cuando corresponde. Este es la vista interna del mismo período.
- **DTE > Estado de Documentos**: un documento de venta que no fue aceptado por el SII igual figura acá, y ahí está el motivo.
- **Contabilidad > Exportar a Contabilidad**: si la contabilidad se lleva en un sistema externo, este mismo libro es lo que se exporta.

Tenga presente

- **Chequea Docs** no sólo revisa: cuando una compra está en un mes distinto del que le dio el SII, **cambia su mes de proceso** —el del documento y el de su comprobante— al mes del SII, y lo informa como corregido. Las compras de un mes cerrado no las mueve: las nombra aparte como no corregidas.
- Este libro es la base de la declaración de IVA: revise el chequeo y cuadre contra el RCV del SII antes de presentar.
- Las Declaraciones de Ingreso (DIN) llegan del SII a nombre del RUT **55.555.555-5**, que es el que el SII usa para las importaciones.
- En el comprobante contable de una compra, el monto exento va a la misma cuenta que el neto (el costo o el gasto): en el libro se ve separado, en la contabilidad no.
- Las compras que aparecen en el RCV y no acá son documentos que nunca se ingresaron: revíselos antes de declarar, porque después el IVA crédito ya quedó presentado.

Monitor de Factura

Qué muestra esta pantalla

El monitor de facturas del período: el estado de las compras y de las ventas en un solo tablero, desde el resumen hasta el detalle de cada documento.

Cómo usarla

- Muévase de período con las flechas y apriete **Consultar**.
- Desde el resumen se entra al detalle de **compras** o de **ventas**; los botones **Volver** regresan al resumen.
- **Sincronizar con SII** trae los documentos que registra el SII, para comparar contra lo que hay en el sistema.

Filtros del detalle

- **Monto Desde** / **Hasta** y **Fecha Desde** / **Hasta**.
- **Folio** y **RUT**.
- **Estado** (en compras): *Pendiente de Registro*, *Registrada*, *Pendiente de Pago*, *Vencida (Por Pagar)* o *Pagada*. Es el filtro que ordena el trabajo del día.

Pagar lleva al pago de las facturas seleccionadas. En las compras se indica además si el IVA es *Recuperable* o de *Uso Común*.

De dónde salen los datos

- Lo que registra el SII viene del **Registro de Compra y Venta**, que el sistema baja cada una hora; **Sincronizar con SII** sólo adelanta esa bajada y necesita el certificado vigente de **DTE > Parámetros**.
- El estado de pago sale de la cuenta corriente del proveedor, o sea de lo que se haya registrado en **Caja Proveedor**.
- Esta pantalla sólo aparece en el menú si la instalación tiene contratada esta función.

Con qué se relaciona

- **DTE > Recepción de Documentos**: el XML que mandó el proveedor, con el que se ingresa la factura pendiente de registro.
- **Compra > Centralización**: donde se crea el documento de compra a partir de ese DTE.
- **Contabilidad > Libro Compra/Venta**: el cuadre final del período, ya con todo ingresado.

Tenga presente

- Las facturas *Pendiente de Registro* son las que el SII ya tiene y el sistema no: son las que hay que ingresar antes de cerrar el período. Las *Vencidas* son deuda con el proveedor.
- Marcar el IVA como *Recuperable* o de *Uso Común* tiene efecto tributario: es la misma clasificación que se puede cambiar en el registro del SII desde **DTE > Registro de Compra y Venta**.

Pago Nonima

Qué muestra esta pantalla

La nómina de pago: el listado de facturas seleccionadas que se van a pagar en un solo lote.

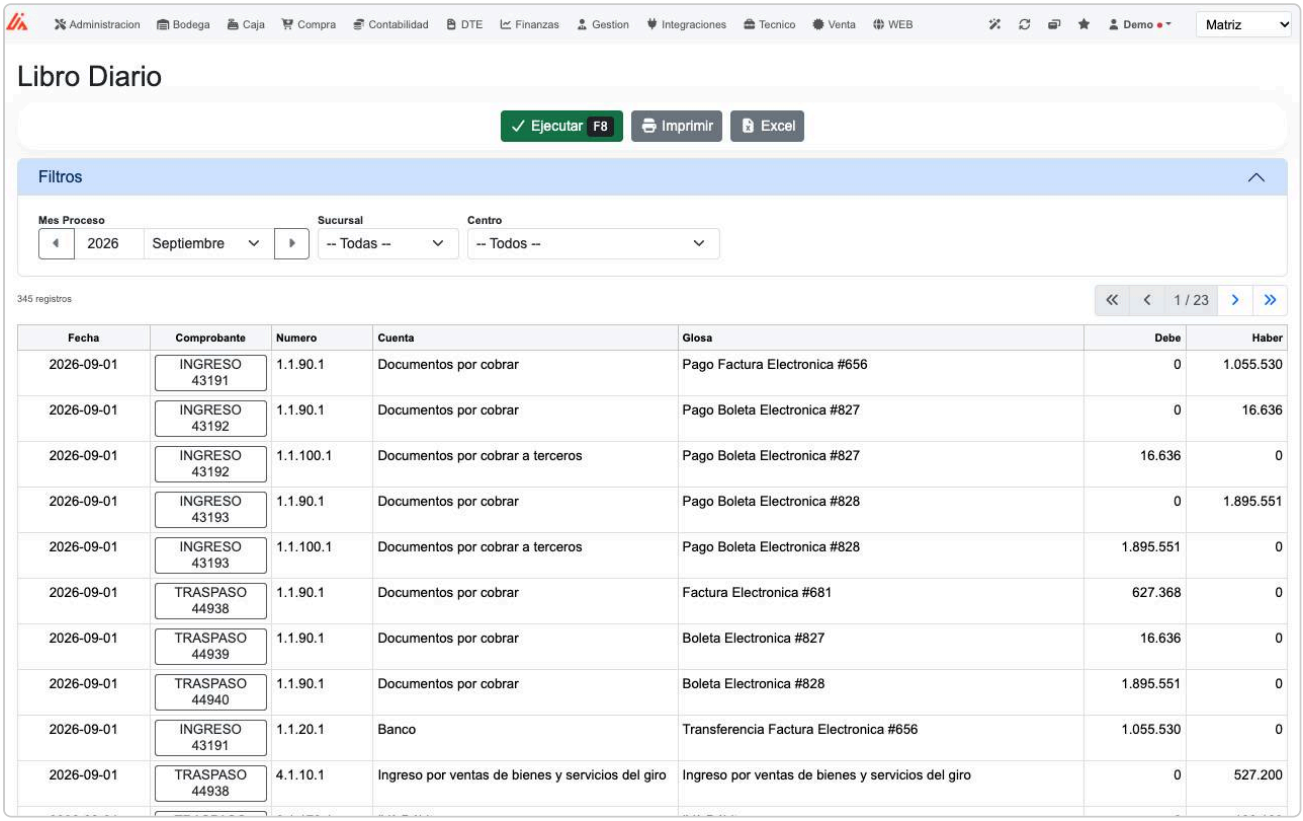
Cómo usarla

1. Revise el detalle: documentos, proveedores y montos.
2. Apriete **Aceptar** para generar la nómina.

Tenga presente

Revise el total antes de aceptar: la nómina es la instrucción de pago que después se envía al banco. Un documento incluido por error se paga.

Libro Diario



Fecha	Comprobante	Numero	Cuenta	Glosa	Debe	Haber
2026-09-01	INGRESO 43191	1.1.90.1	Documentos por cobrar	Pago Factura Electronica #656	0	1.055.530
2026-09-01	INGRESO 43192	1.1.90.1	Documentos por cobrar	Pago Boleta Electronica #827	0	16.636
2026-09-01	INGRESO 43192	1.1.100.1	Documentos por cobrar a terceros	Pago Boleta Electronica #827	16.636	0
2026-09-01	INGRESO 43193	1.1.90.1	Documentos por cobrar	Pago Boleta Electronica #828	0	1.895.551
2026-09-01	INGRESO 43193	1.1.100.1	Documentos por cobrar a terceros	Pago Boleta Electronica #828	1.895.551	0
2026-09-01	TRASPASO 44938	1.1.90.1	Documentos por cobrar	Factura Electronica #681	627.368	0
2026-09-01	TRASPASO 44939	1.1.90.1	Documentos por cobrar	Boleta Electronica #827	16.636	0
2026-09-01	TRASPASO 44940	1.1.90.1	Documentos por cobrar	Boleta Electronica #828	1.895.551	0
2026-09-01	INGRESO 43191	1.1.20.1	Banco	Transferencia Factura Electronica #656	1.055.530	0
2026-09-01	TRASPASO 44938	4.1.10.1	Ingreso por ventas de bienes y servicios del giro	Ingreso por ventas de bienes y servicios del giro	0	527.200

Qué muestra esta pantalla

El libro diario: todos los asientos contables del período en orden cronológico, con sus cuentas, glosas y montos al debe y al haber.

Filtros

- **Período**: las flechas mueven el mes.
- **Sucursal** y **Centro** de costo.

Salidas

Ejecutar muestra el libro, **Imprimir** lo manda a la impresora y **Excel** lo baja a planilla.

De dónde salen estos asientos

No se digitan: cada 30 minutos un proceso toma los documentos y pagos que todavía no tienen asiento y los contabiliza, usando la cuenta que **Contabilidad > Parámetros > Tipos y Cuentas**

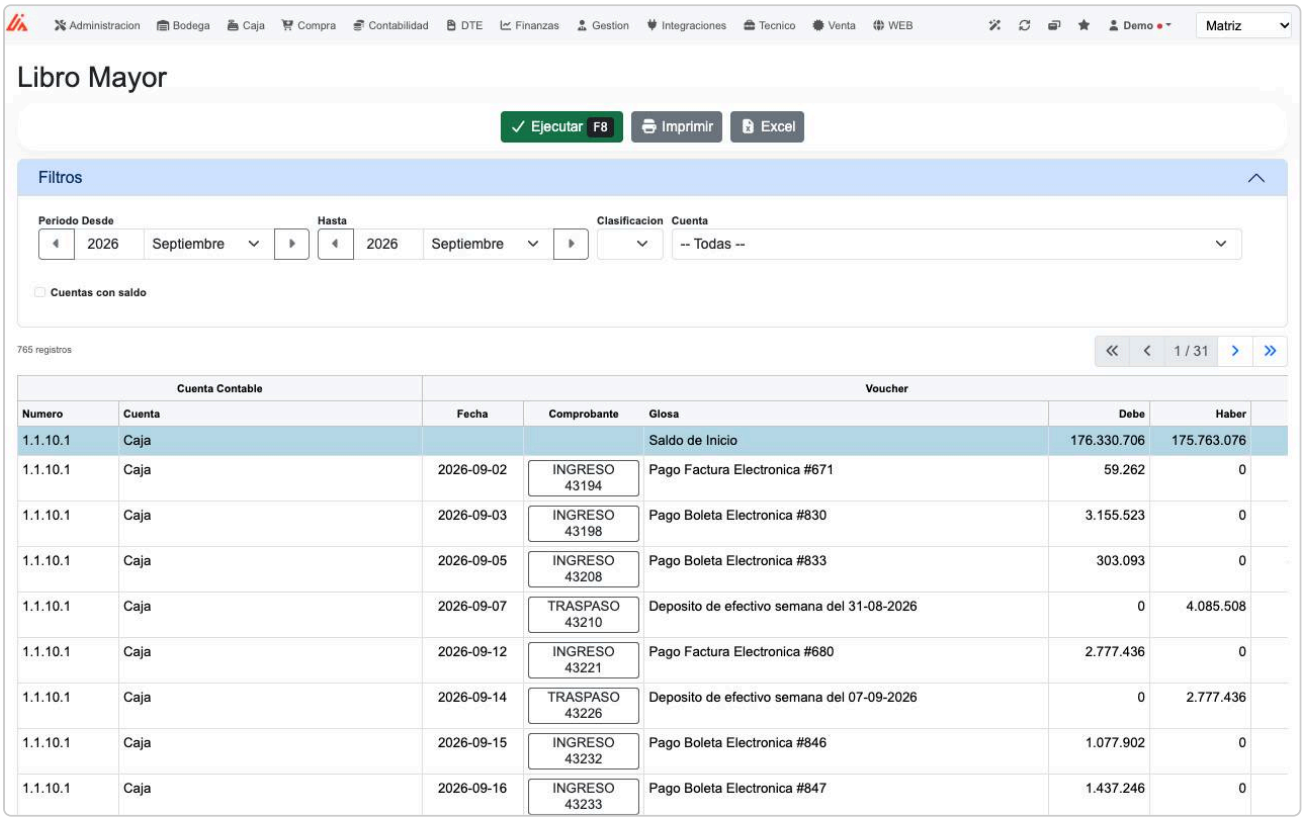
tiene asignada para ese tipo de movimiento y esa sucursal. El proceso parte desde el año indicado en *Uso desde* de **Parámetros**.

- Si un movimiento aparece **sin cuenta**, el tipo no la tiene asignada en Tipos y Cuentas: corríjalo ahí.
- Si un documento reciente todavía no aparece, lo más probable es que el proceso aún no haya pasado.

Para qué sirve

Es el libro obligatorio donde queda todo lo contabilizado. También sirve para rastrear de donde salió un movimiento cuando una cuenta muestra un saldo que no se explica: desde acá se llega al comprobante y al documento que lo originó.

Libro Mayor



Cuenta Contable		Voucher				
Numero	Cuenta	Fecha	Comprobante	Glosa	Debe	Haber
1.1.10.1	Caja			Saldo de Inicio	176.330.706	175.763.076
1.1.10.1	Caja	2026-09-02	INGRESO 43194	Pago Factura Electronica #671	59.262	0
1.1.10.1	Caja	2026-09-03	INGRESO 43198	Pago Boleta Electronica #830	3.155.523	0
1.1.10.1	Caja	2026-09-05	INGRESO 43208	Pago Boleta Electronica #833	303.093	0
1.1.10.1	Caja	2026-09-07	TRASPASO 43210	Deposito de efectivo semana del 31-08-2026	0	4.085.508
1.1.10.1	Caja	2026-09-12	INGRESO 43221	Pago Factura Electronica #680	2.777.436	0
1.1.10.1	Caja	2026-09-14	TRASPASO 43226	Deposito de efectivo semana del 07-09-2026	0	2.777.436
1.1.10.1	Caja	2026-09-15	INGRESO 43232	Pago Boleta Electronica #846	1.077.902	0
1.1.10.1	Caja	2026-09-16	INGRESO 43233	Pago Boleta Electronica #847	1.437.246	0

Qué muestra esta pantalla

El libro mayor: los movimientos de cada cuenta contable en el período, con su saldo acumulado.

Filtros

- **Período**: rango de meses; las flechas mueven cada extremo.
- Los demás filtros acotan a una cuenta, sucursal o centro de costo.

Salidas

Ejecutar muestra el mayor, **Imprimir** lo manda a la impresora y **Excel** lo baja a planilla.

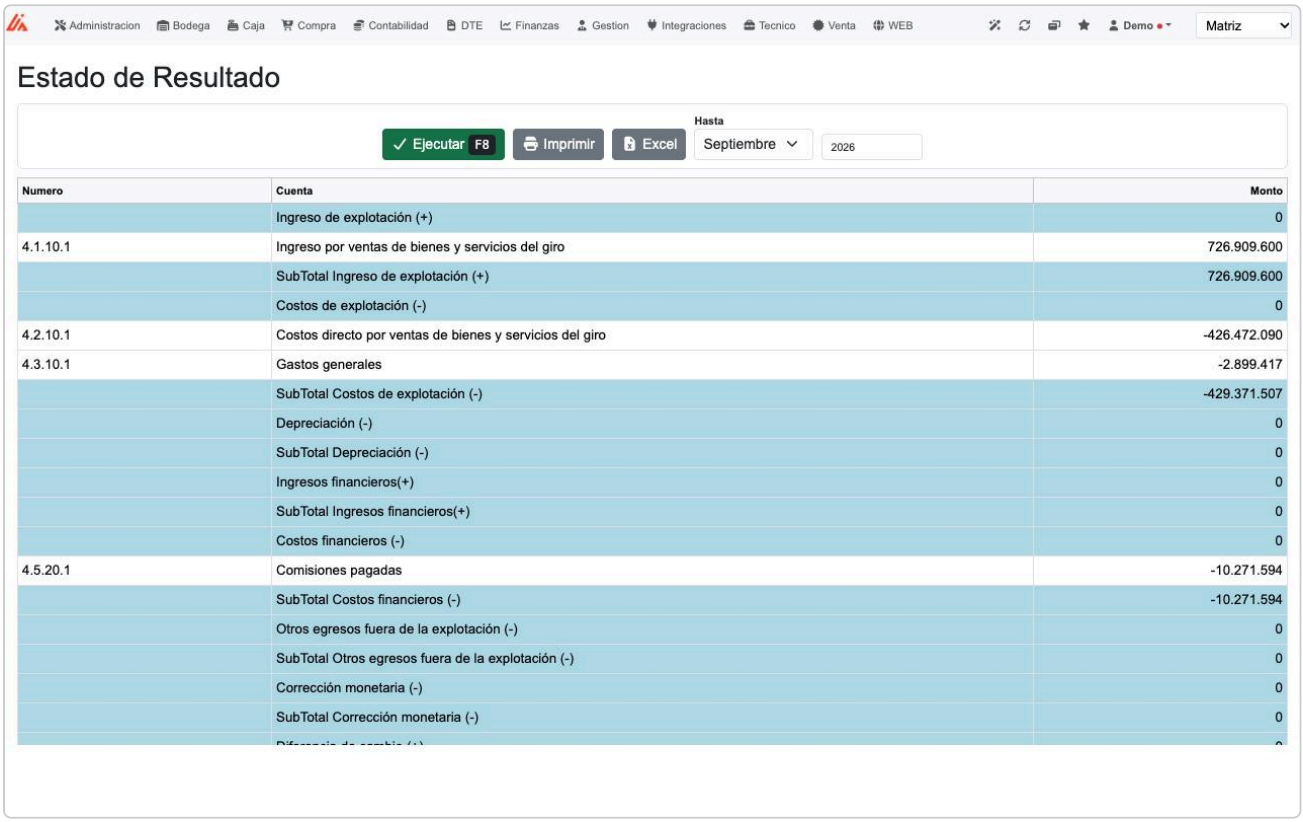
Para qué sirve

Para revisar cuenta por cuenta cómo se formó su saldo. Es el paso siguiente cuando el balance muestra una cifra que no corresponde: acá se ve que movimientos la componen, y desde ellos se llega al documento de origen.

Cuándo una cuenta no cuadra

- Si aparecen movimientos que no corresponden a esa cuenta, el problema está en **Contabilidad > Parámetros > Tipos y Cuentas**: ese tipo de documento o forma de pago está apuntando a la cuenta equivocada.
- Si faltan movimientos, revise si el tipo tiene cuenta asignada: los movimientos sin cuenta no llegan a ninguna.
- Para cuentas de clientes o proveedores, **Análisis de Cuentas** muestra el saldo abierto por rut, que es donde se ubican las partidas antiguas.

Estado de Resultado



Numero	Cuenta	Monto
	Ingreso de explotación (+)	0
4.1.10.1	Ingreso por ventas de bienes y servicios del giro	726.909.600
	SubTotal Ingreso de explotación (+)	726.909.600
	Costos de explotación (-)	0
4.2.10.1	Costos directo por ventas de bienes y servicios del giro	-426.472.090
4.3.10.1	Gastos generales	-2.899.417
	SubTotal Costos de explotación (-)	-429.371.507
	Depreciación (-)	0
	SubTotal Depreciación (-)	0
	Ingresos financieros(+)	0
	SubTotal Ingresos financieros(+)	0
	Costos financieros (-)	0
4.5.20.1	Comisiones pagadas	-10.271.594
	SubTotal Costos financieros (-)	-10.271.594
	Otros egresos fuera de la explotación (-)	0
	SubTotal Otros egresos fuera de la explotación (-)	0
	Corrección monetaria (-)	0
	SubTotal Corrección monetaria (-)	0

Qué muestra esta pantalla

El estado de resultados del ejercicio: ingresos, costos y gastos con su resultado, acumulado hasta el mes de corte.

Cómo usarla

- Indique el **período** (año) y el mes **Hasta** el que se acumula.
- **Ejecutar** arma el informe; **Imprimir** y **Excel** lo sacan.

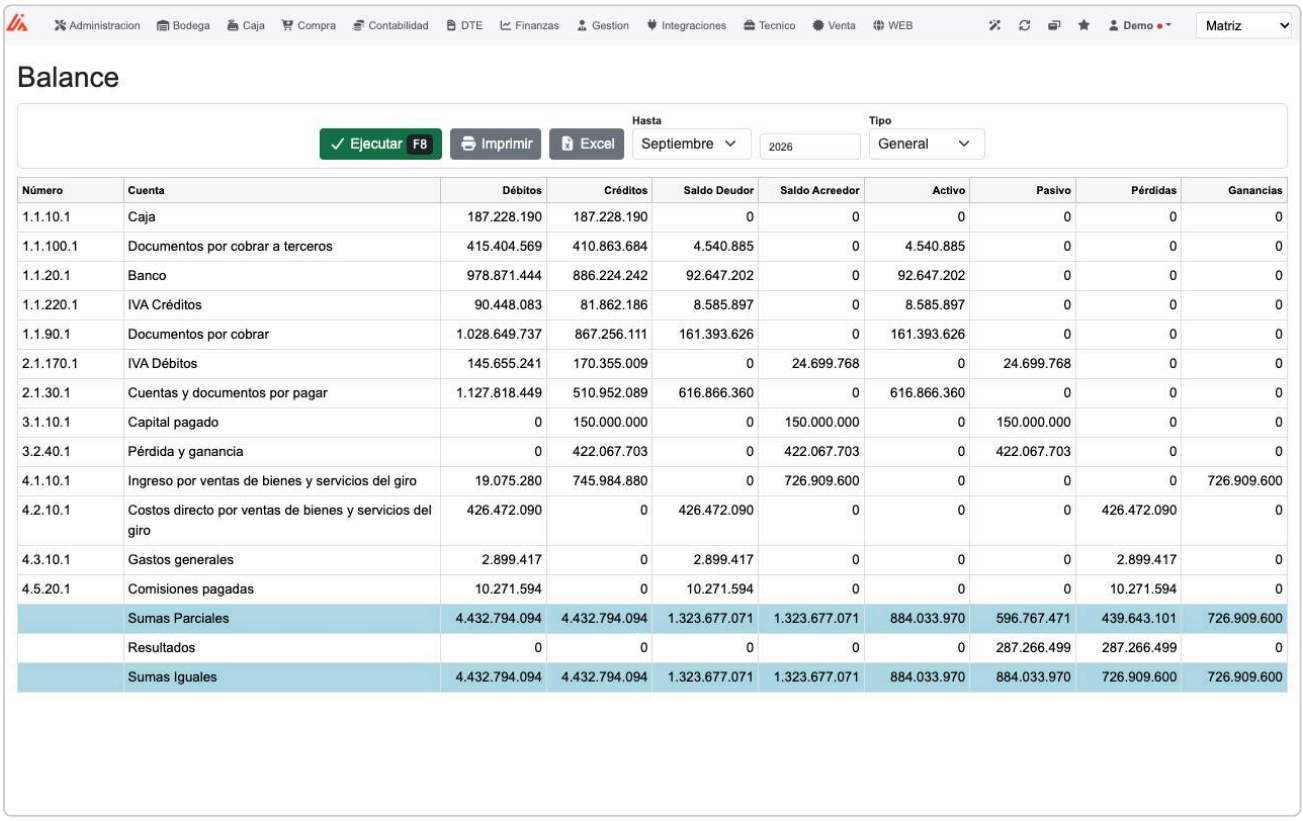
De qué depende lo que se ve

- Las líneas del informe son las que se crearon en **Contabilidad > Parámetros > Estado de Resultado**.
- Cada cuenta suma en la línea que tenga asignada en su ficha del **Plan de Cuentas**. Una cuenta sin línea no aparece en el informe aunque tenga movimientos: es la causa habitual de que el resultado no calce con el balance.
- Los movimientos son los contabilizados, que el sistema genera por su cuenta cada 30 minutos a partir de los documentos y pagos.

Cuándo el resultado no calza

1. Compare contra el **Balance** del mismo corte.
2. Si falta una cuenta, revise su línea de estado de resultado en el **Plan de Cuentas**.
3. Si falta un movimiento, búsquelo en el **Libro Mayor** de la cuenta: si está sin cuenta asignada, el problema está en **Parámetros > Tipos y Cuentas**.

Balance



Número	Cuenta	Débitos	Créditos	Saldo Deudor	Saldo Acreedor	Activo	Pasivo	Pérdidas	Ganancias
1.1.10.1	Caja	187.228.190	187.228.190	0	0	0	0	0	0
1.1.100.1	Documentos por cobrar a terceros	415.404.569	410.863.684	4.540.885	0	4.540.885	0	0	0
1.1.20.1	Banco	978.871.444	886.224.242	92.647.202	0	92.647.202	0	0	0
1.1.220.1	IVA Créditos	90.448.083	81.862.186	8.585.897	0	8.585.897	0	0	0
1.1.90.1	Documentos por cobrar	1.028.649.737	867.256.111	161.393.626	0	161.393.626	0	0	0
2.1.170.1	IVA Débitos	145.655.241	170.355.009	0	24.699.768	0	24.699.768	0	0
2.1.30.1	Cuentas y documentos por pagar	1.127.818.449	510.952.089	616.866.360	0	616.866.360	0	0	0
3.1.10.1	Capital pagado	0	150.000.000	0	150.000.000	0	150.000.000	0	0
3.2.40.1	Pérdida y ganancia	0	422.067.703	0	422.067.703	0	422.067.703	0	0
4.1.10.1	Ingreso por ventas de bienes y servicios del giro	19.075.280	745.984.880	0	726.909.600	0	0	0	726.909.600
4.2.10.1	Costos directo por ventas de bienes y servicios del giro	426.472.090	0	426.472.090	0	0	0	426.472.090	0
4.3.10.1	Gastos generales	2.899.417	0	2.899.417	0	0	0	2.899.417	0
4.5.20.1	Comisiones pagadas	10.271.594	0	10.271.594	0	0	0	10.271.594	0
	Sumas Parciales	4.432.794.094	4.432.794.094	1.323.677.071	1.323.677.071	884.033.970	596.767.471	439.643.101	726.909.600
	Resultados	0	0	0	0	0	287.266.499	287.266.499	0
	Sumas Iguales	4.432.794.094	4.432.794.094	1.323.677.071	1.323.677.071	884.033.970	884.033.970	726.909.600	726.909.600

Qué muestra esta pantalla

El balance contable a un mes de corte, con los saldos de todas las cuentas.

La guía El cierre contable del mes explica todo lo que se revisa antes de cerrar un mes, y la apertura del año.

Filtros

- **Hasta**: el mes y el año de corte. El balance es acumulado hasta ese mes. Al entrar, la pantalla parte con el mes y el año en curso.

- **Tipo**: *General* (cuenta por cuenta) o *Clasificado* (agrupado según la clasificación configurada).

Qué columnas trae

- El **General** muestra por cada cuenta los **Débitos** y **Créditos** del período, el **Saldo Deudor** o **Saldo Acreedor**, y dónde cae ese saldo: **Activo** o **Pasivo** para las cuentas de balance, **Pérdidas** o ganancias para las de resultado.
- El **Clasificado** muestra por cada clasificación su código, el **Cargo** y el **Abono**.

Salidas

Ejecutar F8 muestra el balance, **Imprimir** lo manda a la impresora y **Excel** lo baja a planilla. Al cambiar el **Tipo** la tabla se limpia: vuelva a apretar **Ejecutar**.

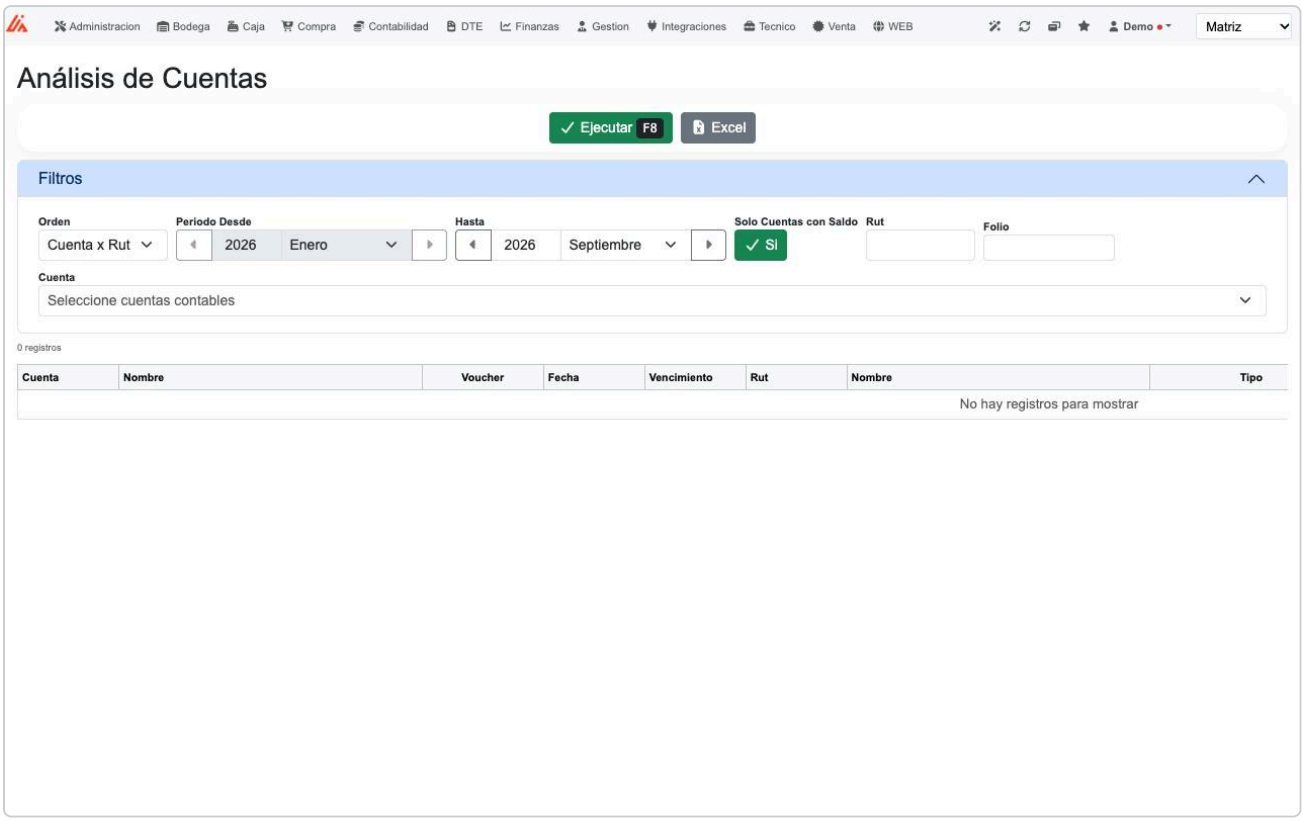
De qué depende lo que se ve

- Los saldos son los movimientos contabilizados hasta el corte. La contabilización corre sola cada 30 minutos, desde el año de *Uso desde* de **Contabilidad > Parámetros > Parámetros**.
- El balance **clasificado** agrupa según las clasificaciones que esos mismos parámetros declararon como Activo, Pasivo, Patrimonio y Resultado. Una clasificación que no esté en ninguno de los cuatro grupos no aparece, aunque sus cuentas tengan movimientos.
- Los saldos iniciales del año vienen de la **Apertura**: si no se generó, el balance parte en cero y arrastra el descuadre todo el ejercicio.

Cuándo no cuadra

1. Confirme que la **Apertura** del año esté generada.
2. Revise en el **Libro Mayor** las cuentas de la diferencia.
3. Si hay movimientos sin cuenta, el tipo que los origina no la tiene asignada en **Parámetros > Tipos y Cuentas**.
4. Si faltan documentos del período, espere a que pase el proceso de contabilización o revise que el documento esté emitido y no anulado.
5. Si un documento aparece en otro mes, recuerde que el balance y el libro mayor toman el **mes contable del voucher**, no la fecha del documento. Un voucher manual fechado en otro mes cae en ese mes, y **Chequea Docs** del Libro de Compras y Ventas mueve una compra al mes en que la registró el SII. La fecha de cada voucher se ve en el **Reporte de Voucher**.

Análisis de Cuentas



Qué muestra esta pantalla

El análisis de cuentas contables cruzado con el rut del tercero: permite ver cómo se compone el saldo de una cuenta, cliente por cliente o proveedor por proveedor.

Cómo usarla

- **Cuenta**: elija una o varias cuentas de Activo o Pasivo. Es obligatorio.
- **Orden**: *Cuenta x Rut* agrupa por cuenta y dentro de cada una por tercero; *Rut x Cuenta* agrupa por tercero y dentro por cuenta. Elija según si está revisando una cuenta o un cliente.
- **Solo Cuentas con Saldo**:
  - **Sí** muestra las **partidas abiertas al cierre del mes Hasta**: cada documento que no quedó saldado, junto con sus pagos o abonos parciales, aunque sea de un año anterior. Por eso con Sí el **Periodo Desde** queda deshabilitado.
  - **No** muestra todos los movimientos del período, en orden de fecha. Cada tercero parte con una fila *Saldo Anterior*: lo que traía antes del mes Desde.
- **Período**: el rango de meses; las flechas mueven cada extremo.
- **Rut** y **Folio**: para ir a un caso puntual. Con Saldo en Sí eligen la partida completa: al buscar el folio de una factura aparecen también sus pagos, aunque tengan otro folio.
- ✓ **Ejecutar** F8 muestra el análisis, y **Excel** lo baja a planilla con los mismos filtros.
- El botón del **Voucher** abre el comprobante contable del movimiento.

Tenga presente

- La columna **Acumulado** corre dentro de cada par cuenta y tercero, y vuelve a cero cuando cambia cualquiera de los dos. En la última fila de cada tercero está su saldo en esa cuenta.
- Sólo se consideran movimientos ya contabilizados (con voucher) y no anulados.

Para qué sirve

Es la herramienta para depurar cuentas de terceros: partidas antiguas que quedaron sin cruzar, saldos que no corresponden o documentos imputados a la cuenta equivocada.

De dónde salen los movimientos

- Los genera el proceso automático de contabilización, con la cuenta que indica **Parámetros > Tipos y Cuentas**. Si un documento quedó en la cuenta equivocada, se corrige ahí y no en este informe.
- Un documento y sus pagos forman una partida porque el pago queda registrado contra ese documento. Un pago que se ingresó sin asociarlo al documento aparece como una partida abierta más, con saldo a favor, y el documento sigue abierto: es el caso típico para depurar.

Con qué se relaciona

- **Libro Mayor**: el mismo saldo visto por cuenta, sin abrir por tercero.
- **Cuenta Corriente** del cliente o del proveedor: la vista comercial del mismo saldo. Cuando ambas no calzan, la diferencia está en documentos mal imputados o en pagos sin cruzar.

Comex

Solicitud Interna Precio

Esta misma ayuda vale para: Solicitud Interna Abastecimiento.

Qué muestra esta pantalla

El ingreso de una solicitud a Comex. Son dos, y las dos usan esta misma pantalla:

- **Solicitud Interna Precio (SIP)**: pide a Comex que cotice productos para un cliente. Usted indica qué productos y cuántos; los precios los escribe después quien aprueba la solicitud.
- **Solicitud Interna Abastecimiento (SIA)**: pide que se traigan productos que hacen falta, diciendo por qué y para cuándo se necesita cada uno. Una SIA no lleva precios.

De arriba hacia abajo: la identificación (tipo, número, fecha y bodega), los datos del cliente, la sección propia de la solicitud (**PRECIO** en la SIP, **ABASTECIMIENTO** en la SIA) y el **Detalle de Productos Solicitados**.

Cómo usarla

1. Escriba el **rut** del cliente y salga del campo con Enter o Tab para que se carguen sus datos.
2. Complete la sección de la solicitud. Las opciones se eligen apretando uno de los botones de cada grupo:
   - En la **SIA**: el **Motivo** por el que se pide. Al elegirlo se muestra al lado el **Plazo**, los días que compromete ese motivo.
   - En la **SIP**: **Tipo de Cliente**, **Estado del Producto**, **Tipo de Venta** y **Tipo de Precio**. Son todos obligatorios.
3. Si en la SIP elige Precio Especial aparece la sección **CLIENTE FINAL**: a quién le llega de verdad lo que se cotiza. Marque **El comprador es el Cliente Final** si es el mismo cliente de la solicitud; si es otro, escriba su rut y salga del campo, o búsquelo por nombre con 🔍. El sistema revisa que el rut sea válido y, si ese cliente ya está registrado, trae su nombre; si no lo está, escriba el nombre y al grabar la solicitud queda creado como cliente.
4. En la SIP, complete la **F.Entrega**: la fecha que se le promete al cliente. Es obligatoria y no puede ser anterior a la fecha de la solicitud.
5. Cargue el detalle (ver abajo).
6. Apriete **Enviar para Aprobación**. La solicitud se graba y queda **Pendiente**, esperando a quien la responda.

El detalle

- Escriba el código en la columna **SKU** o búsquelo con **Producto** F4, igual que en cualquier documento. Indique la **Cant** de cada uno.
- Cada línea lleva su **Origen**, de dónde viene ese producto, y es obligatorio en todas. Una misma solicitud puede pedir productos de orígenes distintos.
- En la **SIA** cada línea lleva además su **F.Llegada**: la fecha en que se necesita ese producto. Distintos productos pueden necesitarse en fechas distintas.
- El detalle no tiene precios ni totales: la solicitud se ingresa sin ellos.

- **Producto nuevo.** Si en la SIP el **Estado del Producto** es **Nuevo** y el producto todavía no está creado, deje el SKU en blanco y escriba su **PartNo** —el código con que se le pide al proveedor — y su **Descripción**. Las dos son obligatorias en esa línea. En una línea con SKU el PartNo es el del producto y no se cambia.
- En la SIA y en la SIP de Precio Especial todas las líneas tienen que ser productos con SKU, porque se pide algo que ya existe. Con Estado del Producto **Antiguo** también.

Qué pasa después de enviarla

- Quien la responde abre la solicitud grabada y ve los botones de la sección **PRECIO** o **ABASTECIMIENTO**. Cada botón aparece sólo a quien tiene el permiso para usarlo.
- $ **Cargar Precios** (sólo SIP): se escribe el precio unitario de cada producto en dólares, y el sistema lo convierte a pesos con el dólar del día. Al grabar los precios la solicitud queda **Atendida**.
- ⊘ **Rechazar**: responde que no, con el motivo escrito. La solicitud queda **Rechazada** y a quien la pidió le llega un correo con el motivo. No se puede rechazar una solicitud que ya está atendida.
- Si nadie la responde en **5 días hábiles**, al día siguiente queda marcada como **Atrasada**.
- Las solicitudes ingresadas se consultan en **Comex > Reporte Solicitudes**.

La guía Importaciones (Comex) explica el recorrido completo de una compra al extranjero —de la solicitud a la bodega—, en qué documento entra el stock y con qué costo queda cada producto.

Tenga presente

- Quién puede responder depende de la solicitud. En la SIP hay un permiso por tipo de precio: **Aprueba Precio Normal** y **Aprueba Precio Especial**. En la SIA hay uno solo, **Aprueba Solicitud**.
- Para ingresar una SIP con un Tipo de Precio, su perfil tiene que tener el permiso de aprobar ese tipo de precio. Si no lo tiene, la solicitud no se graba y el sistema se lo avisa.
- En la SIP, la F.Entrega tampoco puede quedar antes del plazo del origen más lento de las líneas. Si hay un producto que tarda más en llegar, la fecha prometida tiene que darle tiempo a ese.
- Si pide en una SIA un producto que ya tiene stock suficiente en la empresa, la solicitud se graba igual, pero queda escrito en sus observaciones qué productos tenían stock y cuánto. El stock puede estar en otra sucursal o comprometido, y quien abastece decide si corresponde.
- Una SIP de Precio Especial que pide los mismos productos para el mismo Cliente Final que otra de los últimos 10 días queda marcada como repetida. Quien carga los precios ve las otras solicitudes, y si responde ésta antes que una anterior todavía sin respuesta, tiene que escribir por qué.
- **Rechazar no es anular.** Anular deja la solicitud sin efecto, como si no se hubiera pedido: es lo que corresponde cuando se cargó mal. Rechazar es responderle que no a quien la pidió.
- Con el permiso correspondiente, en la solicitud grabada aparece el botón **Corregir Lineas**, que corrige el producto, la cantidad, el precio, el origen o la fecha de llegada de una línea. Cada corrección queda escrita en las observaciones de la solicitud, con el usuario, la fecha y el valor anterior.

Reporte Solicitudes

Qué muestra esta pantalla

Las solicitudes de Comex del período: las **SIP** y las **SIA**. Es el lugar para revisar qué se pidió, en qué estado está cada solicitud y abrirla para seguir trabajando en ella.

La primera vez se abre con las dos juntas, para que no quede ninguna escondida. Si ejecuta el reporte con una sola elegida en el combo **Documento**, la pantalla la recuerda para la próxima vez. El combo muestra sólo los tipos que su perfil le permite ver.

La guía Importaciones (Comex) explica qué viene después de una solicitud, hasta que la mercadería entra a la bodega.

Filtros

- **Fecha Desde** / **Hasta**. **Hoy**, **Semana** y **Mes** fijan el rango de una vez. **Por** dice qué fecha se mira: la del **Documento**, la de **Creación** o la de **Anulación**.
- **Estado**: **Válidas**, **Pendientes**, **Cerrados** o **Nulas**.
- **Folio** busca esa solicitud directo, sin importar las fechas ni la sucursal.
- El cliente se busca por su RUT o con la 🔍 por nombre, y **Producto** trae las solicitudes que lo contienen (puede poner varios separados por coma).
- **Vendedor** es el usuario que hizo la solicitud: sin el permiso para ver todos los usuarios, sólo aparece usted. Lo mismo con **Sucursal**: sin el permiso correspondiente, sólo las suyas.
- **Detalle** muestra una fila por cada producto de la solicitud, **Obs** agrega las observaciones del documento y, con el permiso para verlas, **Obs Producto** las de cada línea.

Acciones sobre la solicitud seleccionada

- Al hacer clic en una fila se muestran los documentos relacionados: de dónde viene y qué se generó a partir de ella (la cotización, la orden de compra, etc.).
- El botón del **Folio** o **Ver Doc** la abre, y **Modificar** corrige sus datos de encabezado.
- **Anular** la deja sin efecto; si ya estaba nula, el mismo botón dice **Desanular** y la recupera. **Eliminar** la borra del sistema, y sólo se puede sobre una solicitud ya anulada.
- **Cerrar** la da por terminada cuando está abierta. **Despacha** no aplica a las solicitudes y queda siempre deshabilitado.

Cada botón se habilita según los permisos que su perfil tenga sobre ese tipo de documento.

Salidas

Ejecutar F8 trae el listado de a 15 filas por página, con los totales del período arriba (sin contar las nulas); **Excel** lo baja completo. Con el permiso para ver utilidad aparecen además el costo y la utilidad.

Tenga presente

Modificar sólo cambia el encabezado. Para corregir el producto, la cantidad, el precio, el origen o la fecha de llegada de una línea ya grabada, abra la solicitud y use **Corregir Lineas**. Ese botón lo tiene quien tenga el permiso **Corregir las lineas de un documento**, que se asigna en el perfil sobre esta pantalla, y cada corrección queda escrita en las observaciones del documento con el usuario, la fecha y el valor anterior.

El rango de fechas no puede pasar de 120 días, salvo que busque por folio, cliente o producto, o que tenga el permiso sin restricción de fecha.

Para eliminar una solicitud primero hay que anularla. No se puede eliminar si generó otros documentos (hay que anular esos primero), y las de meses anteriores sólo las elimina quien tiene el permiso para eliminar el mes pasado.

Otras ventanas

Actualizacion de Datos de Cliente

Qué muestra esta pantalla

La actualización de los datos del cliente al momento de emitir un documento: giro, email, dirección, comuna, ciudad y teléfono. El rut es de consulta, y el nombre sólo se puede escribir cuando el cliente todavía no lo tiene.

Cómo usarla

- Corrija los datos que correspondan y apriete **Actualizar**.
- La **Dirección** se ingresa en tres partes: **Calle**, **Número** y **Depto / Oficina** (departamento, oficina, block), que es opcional.
- La **Comuna** se elige eligiendo primero la región.
- Los textos se pasan a mayúsculas solos.

Tenga presente

Estos datos son los que salen impresos en el documento y los que se informan al SII: el **giro** y la **dirección** deben ser los del cliente, no los de la sucursal. El **email** es donde se le envía el documento.

Adjuntar

Qué muestra esta pantalla

Los archivos adjuntos del registro desde el que se abrió (documento, cliente, caso, según corresponda), con el archivo, la fecha y el usuario que lo subió.

Cómo usarla

- El botón de **clip** adjunta un archivo desde el equipo.
- El botón de **cámara** toma la foto directamente con la cámara web: útil para dejar respaldo del estado en que llegó o salió la mercadería.
- Algunas pantallas abren esta ventana en modo consulta; en ese caso solo se ve el listado.

Tenga presente

Los adjuntos quedan asociados al registro y visibles para quien tenga acceso a el: no suba documentación que no corresponda compartir.

Anular Documento

Qué muestra esta pantalla

La anulación de un documento, o su **desanulación** si ya estaba anulado: el título y el botón dicen **Anular** o **Desanular** según el caso. Arriba se identifica el documento —con su folio, o la palabra *Pendiente* si todavía no tiene— y una línea dice qué va a pasar: si se anulará el documento o si se va a generar una nota de crédito o de débito electrónica.

Documento real y documento pendiente

- Un documento **real** es el que ya tiene **folio** asignado.
- Un documento **pendiente** (o pre-documento) todavía **no tiene folio**: por ejemplo, la boleta o factura que espera en Caja > Documentos para cobrarse e imprimirse.

Son permisos distintos del perfil: *Anular* y *Desanular* valen para los documentos reales, y *Anular Pendiente* y *Desanular Pendiente* para los pendientes. Si al usuario le falta el que corresponde, el sistema se lo dice al intentar anular.

Cómo usarla

1. Si el documento es una boleta electrónica a nombre de un cliente anónimo (RUT 66.666.666-6), se pide el **RUT** del cliente real: escríbalo o búsquelo con **Buscar cliente**. La nota de crédito tiene que ir a nombre de una persona, y se emite a ese RUT.
2. Escriba el **Motivo de anulación**. Es obligatorio, queda registrado en la bitácora del documento y es lo que después explica la anulación.
3. Presione **Anular** (o **Desanular**) y confirme.

Qué pasa al anular

- **Documento electrónico con folio, ya aceptado o enviado al SII**: no se puede borrar lo que ya se informó, así que el sistema **emite solo una nota de crédito electrónica** que anula el documento completo (si lo que se anula es una nota de crédito, emite una **nota de débito**). La pantalla lo avisa antes con «Se va a generar Nota de Crédito Electrónica».
- Si ya existe la nota que anula ese documento, el sistema no emite otra: lo avisa con un botón para abrirla.
- Si la nota de crédito se emite más de seis meses después del documento (contados desde el primer día del mes actual), sale marcada *con IVA fuera de plazo*, porque ese IVA ya no se puede rebajar.
- **Documento electrónico rechazado por el SII**: no genera nota de crédito. Se anula directamente y deja libre el folio rechazado; la pantalla lo avisa.
- **Cualquier otro documento** (pendiente, o sin documento electrónico): se anula y se reversa su efecto en stock y cuenta corriente.

Cuándo el botón está deshabilitado o el sistema no deja anular

- **Documentos asociados**: hay que anular primero los documentos que dependen de este (y, para desanular, desanular primero los que se anularon con él). Los botones del listado los abren.
- **Cajas asociadas**: el documento tiene pagos. En un documento pendiente, quien tiene el permiso *Anula c/CtaCte* ve el botón **Anular y generar Cuenta Corriente**, que anula y deja el pago como saldo a favor del cliente; sin ese permiso hay que revisar primero los comprobantes de caja, que se abren con los botones del listado.
- **Mes cerrado**: un documento real de un mes ya cerrado no se anula.
- **Fuera de plazo**: un documento real más antiguo que el plazo máximo para anular (*Plazo máximo para anular*, en Parámetros del Sistema) no se anula, salvo que el perfil tenga el permiso *Sin restricción fecha para Listar, Anular y Modificar*.
- Una **guía de envío ya recepcionada** no se puede anular.

Al anular una preboleta de Falabella se piden además el número, la fecha y el total de la nota de crédito que emitió Falabella.

Desanular

Un documento anulado se puede **desanular**, y vuelve a quedar vigente con su efecto en stock y cuenta corriente. No se pueden desanular:

- un **documento electrónico** (DTE): si se anuló, lo que corresponde es emitir uno nuevo;
- una **preboleta**;
- un documento con **cajas asociadas**;
- uno cuyo **producto temporal** ya se usó en otra venta o compra.

Tenga presente

La guía El ciclo de una venta explica dónde queda la anulación en el recorrido de una venta.

Anular afecta stock, cuenta corriente y, en un documento electrónico, lo que se informa al SII mediante la nota de crédito o débito, que no se puede deshacer. Confirme que es el documento correcto antes de ejecutar.

Asistente

Qué muestra esta pantalla

Un asistente al que le puede preguntar, escribiendo como le hablaría a una persona, por sus ventas, sus productos, sus documentos de venta, sus compras y lo que debe y le deben. Consulta el sistema por usted y le contesta con las cifras. Se abre desde el icono ✨ de la barra de arriba, en cualquier pantalla.

Hoy sabe contestar estos tipos de preguntas:

- **Ventas de un período**: cuánto se vendió, en qué sucursal, qué productos, familias o marcas, qué vendedores, qué clientes, día por día o mes por mes. Por ejemplo: *¿Cuánto vendimos en agosto?* o *¿Cuáles fueron los 5 productos más vendidos la semana pasada?* También separa lo vendido del **stock propio** de lo vendido de **mayoristas** (productos API), o de un mayorista en particular: *¿Cuánto vendimos de productos API este mes?* Y separa las ventas por **canal**: cada marketplace (MercadoLibre, Falabella, Paris, Walmart...), MercadoLibre Full, la tienda web y la venta directa: *¿Cuánto vendimos en Meli Full este mes?*
- **Rentabilidad**: cuánto se ganó, el costo, la utilidad y el margen, por producto, familia, marca, proveedor, vendedor, sucursal, cliente o mes; y qué se vendió bajo el costo. Por ejemplo: *¿Qué familia deja más margen este año?* Sólo lo ven quienes tienen el permiso **Ver Utilidad y Costos** de Estadísticas.
- **Precio y stock de un producto**, por bodega. Por ejemplo: *¿Hay stock del teclado mecánico y a cuánto está?*
- **Un documento de venta por su folio**: a quién se le hizo, por cuánto, en qué estado y, si usted tiene acceso a la caja, si está pagado. Por ejemplo: *¿La factura 682 está pagada?*
- **Lo que deben los clientes**: la deuda de un cliente, cuánto está vencido y desde hace cuánto, su crédito disponible y sus documentos pendientes; o, sin nombrar a nadie, el total por cobrar, lo vencido por antigüedad y quiénes deben más. Por ejemplo: *¿Qué nos debe el Colegio Santa Clara?* o *¿Cuánto tenemos vencido a más de 90 días?* Si el nombre calza con varios clientes, le muestra cuáles para que elija.

- **Compras y lo que se les debe a los proveedores**: cuánto se compró y a quién, por proveedor, producto, familia o mes; y lo que falta pagar, vencido por antigüedad y por proveedor. Por ejemplo: *¿A qué proveedor le compramos más este año?* o *¿Cuánto le debemos a los proveedores?*
- **El estado de un pedido** de la tienda web o de un marketplace (MercadoLibre, Falabella, Paris, Walmart) por su número: si está pagado, con qué documento se facturó, si se despachó y, en un marketplace, lo que falta de nuestro lado. Por ejemplo: *¿Qué pasó con el pedido 591312?*

Cómo usarla

- Escriba la pregunta abajo y presione `Enter` o el botón **Enviar**. Con `Shift`+`Enter` agrega otra línea.
- Mientras piensa, muestra qué está consultando. Una respuesta tarda normalmente entre 5 y 15 segundos.
- Bajo cada respuesta aparece, con una , **qué consultó y con qué filtros** (por ejemplo *Ventas · 2026-08-01 al 2026-08-31 · todas las sucursales*). Así puede ver de dónde salió cada cifra y revisarla en la pantalla correspondiente si le hace falta.
- Puede seguir preguntando sobre lo mismo (*¿y en julio?*, *ahora por vendedor*): recuerda lo que se habló en la conversación.
- + **Nueva conversación** empieza de cero. Las anteriores quedan en la lista de la izquierda, de la más reciente a la más antigua; un clic la abre de nuevo y la borra.

Tenga presente

- El asistente **sólo consulta**: no crea, modifica, anula ni envía nada. Si se lo pide, le dirá en qué pantalla se hace.
- Consulta **con sus permisos**: ve lo mismo que usted ve en las pantallas del sistema, ni más ni menos. Si no tiene acceso a un reporte, el asistente tampoco.
- **Puede equivocarse**, como cualquier asistente. Las cifras las toma del sistema, pero puede entender mal la pregunta (otro período, otra sucursal): revise los filtros que aparecen bajo la respuesta.
- Las ventas incluyen facturas, boletas y notas de débito, con las notas de crédito restadas, y las ventas de MercadoLibre Full (que quedan como pedido web porque la boleta la emite MercadoLibre); no incluyen cotizaciones, notas de venta ni guías. Por eso con Full el total puede ser mayor que el del reporte de Ventas, que no las cuenta, y coincidir con el de Estadísticas.
- El canal de una venta sale de la forma de pago configurada para cada marketplace en Integraciones, de la sucursal de MercadoLibre Full y de la marca de venta web.
- El margen de **Rentabilidad** es sobre el costo del producto: no descuenta la comisión del marketplace ni el despacho.
- Hay un **tope de uso diario** por persona y otro para toda la empresa. Si lo alcanza, el asistente se lo dice y vuelve a estar disponible al día siguiente.
- Las conversaciones se **borran solas a los 90 días** sin usarlas, porque guardan datos de clientes.
- Para contestar, el sistema le envía a un servicio de inteligencia artificial externo (Anthropic) su pregunta y lo que resulta de las consultas, que puede incluir nombres y RUT de clientes. Por eso el asistente sólo está disponible en las empresas que lo habilitaron.

Auditoria de Producto

Qué muestra esta pantalla

El detalle de auditoría del registro desde el que se abrió: qué se cambió, quién lo hizo y cuándo. Se llega aquí desde el botón **Auditoría** de las pantallas de mantención.

Cómo leerla

Cada línea es un cambio, con el valor anterior y el nuevo. Si un dato aparece distinto de lo esperado, esta es la pantalla que dice quién lo dejó así.

Tenga presente

Es solo consulta: el registro de auditoría no se edita ni se borra. Para la auditoría general del sistema, con filtros por tipo, fecha e IP, use *Administración > Auditorías*.

Buscar Promocion

Qué muestra esta pantalla

Las promociones disponibles para la venta que se está haciendo. Solo aparecen las que cumplen sus condiciones: vigencia, sucursal, lista de precios y lo que el cliente ya lleva en el documento.

Cómo usarla

Elija la promoción que quiere aplicar. Si no aparece ninguna, es porque ninguna calza con el documento actual.

Tenga presente

Si esperaba ver una promoción y no esta, revise en *Administración > Documentos > Promociones* su vigencia, las sucursales, las listas y los productos requeridos. Una promoción no acumulable tampoco se ofrece si ya hay otra aplicada en la venta.

La guía Promociones y precios especiales explica en qué se diferencia una promoción de un precio especial, cuál se aplica sola y cómo funciona la cantidad limitada por cliente.

Cambio de Parametros de Documento

Qué muestra esta pantalla

El cambio de condiciones de una boleta o factura de venta que todavía **no tiene folio**: un documento pendiente, que espera en Caja > Documentos para cobrarse e imprimirse. Arriba se resumen sus datos y totales (neto, descuento, afecto, IVA y total); abajo se modifican las condiciones y se ve cómo queda el nuevo total.

Se abre con el botón **Cambio** del documento o desde Caja > Documentos, y sólo lo tiene quien tiene acceso a esa pantalla de caja.

Qué se puede cambiar

- **Forma Entrega**: cómo se le entrega la mercadería al cliente.
- **Forma Pago**: la condición de pago pactada.
- **Descuento**: el descuento a aplicar, de los que están habilitados. El descuento depende de la forma de pago, así que al cambiar una revise el otro.

- **Tipo Documento**: pasar de boleta a factura o de factura a boleta, el caso más habitual en la caja.

El **Total** de la derecha se recalcula con lo que elija. Compare contra el total original antes de confirmar con **Cambiar**; **Cancelar** cierra sin cambiar nada. Lo que cambie queda anotado en la bitácora del documento.

Tenga presente

- Un documento con folio, o anulado, **no se puede cambiar**: el sistema lo avisa con «Documento no es modificable». Para pasar a factura una boleta que ya tiene folio está **Venta > Cambios > Cambio Boleta a Factura**.
- Para cambiar a **factura** el cliente no puede ser anónimo (RUT 66.666.666-6) y tiene que tener giro, dirección, comuna y ciudad. Si falta algo, complete los datos del cliente y vuelva a intentarlo.

Cerrar Documento

Qué muestra esta pantalla

El cierre de un documento: lo da por terminado para que no siga figurando abierto ni pendiente.

Cómo usarla

1. Escriba el **Motivo** del cierre.
2. Apriete **Cerrar**.

En los casos de preboleta se piden en cambio el número, la fecha y el total de la boleta del retail.

Tenga presente

Cerrar no es anular: el documento sigue existiendo, pero deja de estar disponible para seguir operando sobre el. El motivo queda registrado.

Certificación SII

Qué muestra esta pantalla

El proceso de certificación ante el SII para operar como emisor de documentos electrónicos. Reúne todos los pasos del set de pruebas en un solo lugar.

Los pasos

- **Postular** y **Postulante**: inician y consultan la postulación.
- **Empresa**, **Usuarios** y **Datos**: los antecedentes que se informan al SII.
- **Set Pruebas**: genera el set de documentos de prueba que exige el servicio. **Avance** muestra cómo va y **Cumplimiento** cierra la etapa.
- **Intercambio**: la prueba de intercambio de documentos; desde ahí se bajan el **acuse**, el **recibo** y la **respuesta comercial**.
- **M. Impresas**: las muestras impresas que hay que presentar.
- **Documentación** y el set de **boletas** siguen el mismo circuito, con su propio avance y cumplimiento.
- **Estado** consulta en qué etapa está la certificación.

Tenga presente

Es un proceso por etapas y con orden: cada set debe quedar aprobado antes de pasar al siguiente. Guarde los documentos que va bajando, porque son el respaldo ante el SII.

Cesión Electronica

Qué muestra esta pantalla

La cesión electrónica de una factura (factoring): los datos con que se cede el documento a un tercero. Se organiza en tres bloques — **identificación del documento**, **del cedente** (usted) y **de la cesión** propiamente tal.

Cómo usarla

- Los datos del documento y del cedente vienen del sistema y son de consulta.
- Complete los datos del **cesionario** (a quien se cede): rut, razón social, dirección y correo.
- Indique el **Monto Cesión**, la **Fecha Último Vencimiento** y, si corresponde, **Otras Condiciones**.
- Complete los datos de **contacto** y el **Email Deudor**: por ahí se notifica la cesión.
- **Grabar** guarda la cesión y **Bajar XML** obtiene el archivo para presentarlo donde corresponda.

Tenga presente

La cesión es un acto con efectos legales y tributarios: el rut del cesionario y el monto deben coincidir exactamente con lo pactado. Revise antes de grabar.

Cierre Efectivo

Qué muestra esta pantalla

El cierre de efectivo de la caja: los conceptos del día con sus montos, tal como quedarán al cerrar.

Cómo usarla

1. Revise los conceptos y montos. **Actualizar** vuelve a calcularlos.
2. Cuadre contra el efectivo que tiene físicamente.
3. Apriete **Cerrar** para cerrar la caja.

Qué se valida al cerrar

- Si el mes ya está **cerrado contablemente** (**Contabilidad > Cierres**), el cierre se rechaza con el aviso *"fecha está cerrada contablemente"*.
- Una caja **ya cerrada** no se puede modificar.
- No se puede cerrar un día si queda **abierto un día anterior** del mismo año: el aviso *"No se puede cerrar (...), pues existe caja abierta el dia (...)"* dice cuál. Ciérrelo primero. Un día anterior abierto que no tuvo ningún movimiento se descarta solo y no bloquea.
- Los días anteriores a la fecha del parámetro **Cierre de Efectivo Inicio** (**Parámetros del Sistema > pestaña Caja**) no se revisan. Al empezar a usar el cierre de efectivo, ponga ahí la fecha del primer día que va a cerrar, para que los días antiguos que nunca se cerraron no lo bloqueen.
- Si informa un monto depositado, tienen que ir además la **fecha del depósito** y el **banco**; si no, no graba.

Antes de cerrar

- Registre en **Caja Gasto** todos los gastos, ingresos y anticipos del día: lo que falte aparece como diferencia de efectivo.
- Confirme que no queden pagos sin registrar en **Caja Cliente** o **Caja Proveedor**.

Tenga presente

Después de cerrar no se pueden agregar movimientos a esa caja. Verifique antes que estén registrados todos los gastos, ingresos y anticipos del día, porque cualquiera que falte aparece como diferencia.

Comprobante

Qué muestra esta pantalla

El comprobante de un movimiento de caja: su número, folio, fechas, cliente, responsable y sucursal, con el detalle de los documentos que cubre y la forma de pago con que se cancelaron.

Cómo usarla

- **Imprimir** saca el comprobante; si la instalación tiene varias impresoras, elija la del combo antes de imprimir.
- **Obs** muestra o agrega observaciones al movimiento.
- **Anular** deja sin efecto el comprobante. Solo aparece si el movimiento admite anulación y su perfil lo permite.

Cómo leerlo

El primer bloque lista los documentos con su monto y saldo; el segundo, la forma de pago (efectivo, cheques con su vencimiento y banco, tarjetas, etc.) y el total. Al pie va el espacio para firma y timbre de caja.

Tenga presente

Anular un comprobante revierte la imputación de los pagos a esos documentos: los saldos vuelven a quedar pendientes.

Deposito Efectivo

Qué muestra esta pantalla

El registro del depósito bancario del efectivo de la caja.

Cómo usarla

1. Escriba el **Nro de Papeleta** del comprobante del banco.
2. Indique la fecha en que se **depósito** y el **Monto**.
3. Elija el **Banco** (la cuenta corriente de destino). La sucursal viene dada.
4. Apriete **Depositar**.

Qué hace falta

- La cuenta corriente creada como cuenta propia de la empresa con **Tipo = Banco** en **Administración > Mantenedores > Documento > Bancos/Tarjeta de la empresa**: el combo **Banco** sólo ofrece esas.
- Que el mes no esté cerrado en **Contabilidad > Cierres**.

Con qué se relaciona

- **Contabilidad > Conciliación Bancaria > Cartola**: este depósito es el que después se cruza con el movimiento del banco. Si el monto o la fecha no calzan con la papeleta, la conciliación queda pendiente.

Tenga presente

- El monto y la fecha deben coincidir con la papeleta: son los datos con que después se concilia la cartola del banco.
- Este registro es independiente del **Cierre de Efectivo**: no lo modifica ni lo exige. El efectivo sale de la caja con el cierre, con el monto que se entrega o se deposita al cerrar; aquí se registra la papeleta para poder conciliarla con la cartola del banco.

Documento

Qué muestra esta pantalla

Un documento ya grabado, tal como quedó: su cabecera, el cliente o proveedor, el detalle completo, los totales y el historial de lo que le ha pasado después (envíos al SII, autorizaciones, pagos, observaciones). Es el visor al que se llega después de emitir un documento y desde cualquier listado o informe que lo muestre.

Acá no se edita nada: todo lo que se hace sobre el documento son las acciones de la barra de botones de arriba.

Imprimir y descargar

- El combo de **Impresora** elige el formato o el destino: **Carta** y **Térmico** generan el PDF, **Excel** baja el detalle en planilla, y las impresoras que aparecen listadas mandan el documento directo a esa impresora del servidor.
- **Imprimir** ejecuta lo elegido. **Ver** abre el PDF en pantalla y **Bajar** lo guarda en su equipo.
- **Ticket** imprime el comprobante en la impresora térmica de la caja.
- **TXT** y **3M** exportan el documento en los formatos de intercambio que piden algunos clientes.

Enviar y cobrar

- **Correo** envía el documento al cliente; propone su correo registrado y se puede cambiar antes de mandarlo. **Retiro** es el aviso de que el pedido está listo para ser retirado.
- **Pagar** abre la caja para registrar el pago del documento, y **Pagar POS** lo cobra en el POS integrado que elija al lado.
- **Pago Online** genera un link de pago y se lo envía al cliente.
- **Cesión** cede la factura electrónica a un tercero (factoring).

Seguimiento del documento

- **Paso**: la etapa en que va el documento. Al cambiarla queda registrada.

- **Obs**: agrega una observación a la bitácora, con su usuario y fecha. No modifica el documento impreso.
- **Adjuntar** F8: archivos o fotos asociados al documento.
- **Despacho** y **Transporte**: la preparación y el traslado de la mercadería del documento.
- **Cambio**: cambia las condiciones del documento (forma de entrega, forma de pago, descuento y el tipo, de boleta a factura o al revés). Sólo aparece en una boleta o factura de venta que todavía **no tiene folio**, y a quien tiene acceso a Caja > Documentos.
- **Chequeo**: revisa la consistencia del documento contra el inventario.
- **Ver Pedido**: abre el pedido web que originó el documento.
- **Anular**: deja el documento sin efecto. Pide el motivo y avisa si hay documentos o pagos asociados que impiden anularlo todavía.

Lo que se ve más abajo

- **DTE**: el historial del documento tributario electrónico, con acceso a los XML de envío y a la respuesta del SII. Ahí se ve si el documento fue aceptado, rechazado o sigue en curso.
- **Autorizaciones**: las solicitudes que hubo que autorizar para emitirlo, con quién las resolvió.
- **Observaciones**: la bitácora de lo que se ha ido anotando, tanto lo que escribió alguien con **Obs** como lo que anotó el propio sistema, que aparece firmado como **Sistema**.
- **Voucher**: el comprobante del pago recibido en caja, cuando lo hubo.

Las anotaciones que deja el sistema

Si el documento se emitió sin pasar por una autorización que en otro caso habría pedido, queda dicho en la bitácora, firmado como **Sistema** y con el permiso que lo permitió entre corchetes. Hay dos formas, y no dicen lo mismo:

- **Omite autorización de ... por permiso [...]**: la revisión se hizo, el documento sí daba para pedir autorización, pero quien lo emitió tiene el permiso que lo exime y por eso se grabó al tiro.
- **No se valida ... por permiso [...]**: la revisión ni siquiera se hizo, porque ese permiso la deja fuera de entrada. No se sabe si habría pedido autorización o no; solo que no se revisó.

No son un error ni algo que haya que corregir: están para poder revisar después por qué un documento no pasó por autorización. Quién tiene cada permiso se ve en el perfil del usuario.

Tenga presente

- Un documento emitido no se corrige: se anula, o se emite la nota de crédito o débito que corresponda.
- Los botones que aparecen dependen del tipo de documento, de su estado y de los permisos de su perfil, así que no siempre están todos.
- **Cerrar** solo cierra esta ventana; no le hace nada al documento.

Ejecución de un proceso

Qué muestra esta pantalla

La ejecución en vivo de un proceso batch: el log va apareciendo a medida que el proceso avanza, hasta que termina.

Cómo usarla

- Mientras dice *Espere un momento* el proceso sigue corriendo. No cierre la ventana ni vuelva a lanzarlo.
- Lea el log hasta el final: ahí queda si el proceso terminó bien o con errores.
- **Cerrar** cierra la ventana una vez terminado.

Tenga presente

Estos procesos son los mismos que corren solos por horario (ver *Tareas Programadas*). Lanzarlos a mano se justifica para reprocesar algo puntual o para probar, no como rutina.

Estado del POS

Qué muestra esta pantalla

La respuesta rápida a «¿está bien mi POS?» y «¿por qué no sale la boleta?», para quien atiende la caja. Muestra los terminales de pago y las impresoras de los computadores de **su sucursal**. Está en el menú de su usuario y no necesita permisos.

Cómo usarla

- Cada terminal muestra si su computador está conectado: **Conectado aquí mismo** (la pantalla está abierta en el computador que tiene el POS), **Conectado por el servidor** o **Computador desconectado**.
- **Probar POS**: revisa si el sistema llega al terminal.
- **Probar internet del POS**: revisa si el terminal llega a Transbank. Puede tardar hasta un minuto.
- **Última venta**: consulta si se cobró la última venta.
- Si hay ventas con tarjeta que se cobraron pero no quedaron registradas (se cortó la conexión justo al cobrar), aparece un aviso con cada una. **Recuperar ventas** se las pide al terminal y las registra. No vuelva a cobrarlas.
- **Actualizar** vuelve a leer el estado.

Impresoras

Abajo, una tarjeta por computador con sus impresoras, como las informa su Cliente Sphinx: **Desconectada** o **No imprime** dicen que la próxima impresión no va a salir. Lo que se mandó a imprimir a ese computador y no salió en cinco minutos aparece aparte: **Imprimir de nuevo** o ✕ **Descartar**. No se imprime solo después, porque una boleta que sale media hora tarde confunde más de lo que ayuda.

Tenga presente

- Ninguna de estas pruebas cobra ni cambia nada en el terminal.
- Cómo se instala el programa del computador, cómo se cobra y cómo se imprime está en las guías Instalar el Cliente Sphinx, Cobrar con terminal POS y Cómo imprime Sphinx.

Ficha Producto

Qué muestra esta pantalla

La ficha completa de un producto en una sola vista: fotos, identificación, precios, stock y todo lo que el vendedor necesita para responderle al cliente sin salir a buscar en otras pantallas.

Qué trae

- **Fotos**: la principal y las miniaturas; haga clic en una miniatura para verla grande. También el logo de la marca.
- **Identificación**: código, marca, garantía, códigos originales equivalentes y aplicaciones (donde sirve el producto).
- **Precios**: precio normal y, cuando corresponde, precio efectivo y precio tarjeta. Al pie se indica con que **lista** se están mostrando.
- **Stock**: existencias por sucursal y bodega. Además, cuando hay, mercadería en **tránsito** y órdenes de compra pendientes, para poder comprometer una fecha de entrega.
- **Ubicación**: en que sucursal, bodega y ubicación física esta, para ir a buscarlo.
- **Relacionados**: productos que se venden junto a este o que lo sustituyen.
- **Archivos**, **descripción**, **dimensiones** y **link del proveedor**.

Tenga presente

Al pie quedan la fecha y hora, el vendedor, la sucursal y la lista de precios con que se generó la ficha: si la imprime para un cliente, esos datos dicen hasta cuándo es válida.

Gestiones

Qué muestra esta pantalla

Las gestiones de cobranza de un caso: el historial de lo que se ha hecho para cobrar, y el formulario para agregar una gestión nueva.

Cómo usarla

1. Elija el tipo en **Agregar una gestión** (llamada, correo, visita, compromiso de pago, según corresponda).
2. Si el cliente se comprometió a pagar un día determinado, anótelo en **Compromiso de pago**. Déjelo vacío si la gestión no consiguió una fecha (no contestó, se dejó un mensaje).
3. Escriba la **Observación**: con quién habló, qué se acordó y para cuándo.
4. Apriete **Guardar**.

Actualizar vuelve a leer el historial.

Dónde encaja

- Se llega desde **Gestión de Cobranza** (la cartera por cobrar) o desde **Gestión de Protestos** (los cheques rebotados): son los dos frentes de cobro y ambos llevan su bitácora acá.
- El filtro **Gestiones** de esas pantallas cuenta justamente las que se registran en esta: es lo que permite separar lo recién asignado de lo que ya se persigue hace tiempo.
- Los datos de contacto de cobranza de la empresa (correo y fono) salen de **Administración > Parámetros del Sistema > pestaña Cobranza**; el correo del cliente, de su ficha.

Tenga presente

La observación es lo que le sirve al que atienda el caso después: registre fechas y compromisos concretos, no "se llamó".

La fecha comprometida va en su propio campo y no dentro de la observación: escrita ahí queda a la vista en la columna **Compromiso** del historial, y es lo que después permite ordenar la cobranza por lo que hay que perseguir hoy.

Dónde encaja la cobranza en el recorrido del crédito se explica en la guía Cobranza y crédito.

Importar Datos

Qué muestra esta pantalla

La importación de un archivo hacia el proceso desde el que se abrió. El encabezado indica que se está importando y la tabla, las columnas que debe traer el archivo, en ese orden.

Cómo usarla

1. Arme el archivo respetando las columnas que se listan.
2. Apriete **Subir Archivo** y elíjalo. Se aceptan **CSV** y **Excel**.
3. Revise el mensaje de resultado antes de continuar.

Tenga presente

- El orden de las columnas importa: si no calza, los datos entran corridos.
- Si exportó el archivo desde otro sistema, revise que no traiga filas de totales ni columnas de más. Una primera fila de títulos se acepta cuando la pantalla lo dice en su tabla de columnas (por ejemplo, en el Envío de Mercadería, si la columna A dice *Cantidad*).

Kits

Qué muestra esta pantalla

Los kits: productos que se venden como un conjunto de otros productos. La pantalla tiene dos usos, según desde dónde se abra.

- Desde el botón **Kit** de **Administración > Productos > Productos**: se define la **composición** del kit, o sea qué productos lo forman y en qué cantidad.
- Desde el botón **Kit** del documento de venta: se elige un kit y se agrega al detalle del documento.

En los dos casos se ve arriba la **Sucursal**, la **Bodega** y la **Lista** de precios con que se calculan el stock y los precios.

Kit y Kit Fijo

Un producto es un kit por su **Disponibilidad**, que se elige en su ficha. Hay dos:

- **Kit** (flexible): una agrupación comercial de productos que se venden juntos pero que también se venden por separado, por ejemplo un monitor con un mouse. No se arma nada en bodega y el kit no tiene stock propio: al venderlo, sus componentes pasan al detalle del documento y es el stock de cada componente el que se descuenta. Su precio es la suma de los precios de los componentes, y se recalcula cada vez que cambia la composición.

- **Kit Fijo**: un producto que se arma físicamente y se vende como una unidad, por ejemplo un computador armado. Tiene stock propio, que se crea en **Administración > Productos > Creación de Kits**, donde los componentes se descuentan de la bodega y entran unidades del kit. Al venderlo se descuenta el kit, no los componentes.

Cómo definir la composición

1. En la tabla de arriba está el kit; al seleccionarlo, abajo aparecen sus componentes con **SKU**, **Familia**, **Cantidad**, **Producto**, **Marca**, **Precio Unitario** y **Stock**, y el **TOTAL** al pie.
2. Escriba el **SKU** del componente (se autocompleta) y su **Cantidad**, y presione **Agregar**.
3. Para cambiar un componente, haga click en su fila: sus datos suben a los campos y el botón pasa a decir **Modificar**. Para sacarlo del kit, use la **X** de su fila y confirme.
4. **Cerrar** vuelve a la pantalla de productos.

La columna Armado

Sólo aparece en un **Kit Fijo** y dice, componente por componente, si va **dentro** del kit armado (**Sí**) o si se **entrega aparte** junto con él (**No**): por ejemplo, el gabinete y la placa van armados, y el teclado y el mouse se entregan en su caja. En el despacho, los componentes que no van armados se retiran por separado. Se marca con la casilla **Armado** al agregar o modificar el componente.

Al elegir un kit desde la venta

1. Elija el kit en el combo: cada opción muestra el SKU, el stock en la bodega / sucursal / empresa, el nombre y el precio.
2. Abajo se ve su composición.
3. **Acepta** lo baja al detalle del documento. Un **Kit** baja como sus componentes, cada uno con su precio. Un **Kit Fijo** baja como una sola línea, la del kit, salvo que esté activo el parámetro *Kits Fijo Detalle Producto* (ver abajo).

Tenga presente

- Modificar la composición queda registrado en la auditoría del producto y requiere el permiso de edición de productos.
- Dos parámetros de **Administración > Parámetros del Sistema**, en la pestaña **Productos**, cambian cómo se ve un Kit Fijo: *Kits Fijo Detalle Producto* hace que al venderlo baje la línea del kit, sin precio, seguida de sus componentes con el precio de cada uno, sin poder modificarlos; *Kits Fijo Descripcion Producto* agrega la lista de componentes a la descripción del producto.
- Un kit sin componentes no se puede vender ni armar: el sistema avisa que no está configurado.

La guía Kits explica el recorrido completo: la diferencia entre Kit y Kit Fijo, la composición, el armado, la venta y cómo deshacer un armado.

Modificar Documento

Qué muestra esta pantalla

La corrección de los datos de encabezado de un documento ya ingresado: folio, fechas, rut, usuario responsable, costo y condiciones. Según el tipo de documento aparecen unos campos u otros.

Qué se puede corregir

- **Folio** y **Fecha** del documento; en los que corresponde, además la fecha de **Llegada** y el **Mes Proceso** con que se contabiliza.
- **Rut**: al cambiarlo se actualiza el nombre que se muestra al lado.
- **Usuario**: a quién queda asignado el documento.
- **Clasificación**, **Forma Entrega** y **Forma Pago**, cuando el documento las tiene.
- **Costo**: editable solo si su perfil lo permite; si no, se muestra como dato.
- **Observaciones** del vendedor, en los documentos que las llevan.

Acepta graba los cambios.

Tenga presente

Cambiar folio o fecha de un documento tributario tiene efectos en los libros y en lo que se informa: hágalo solo para corregir un error de digitación y antes de que el período esté cerrado.

Modificar Forma de Pago

Qué muestra esta pantalla

El calendario de cuotas con que se paga la Orden de Compra Internacional, para corregirlo después de haberla grabado. Se llega con el botón **Modificar** de la sección **Forma de Pago** del documento, que sólo aparece si tiene el permiso de modificar del tipo de documento.

Cuotas ya pagadas

Las cuotas a las que ya se les enganchó un voucher se muestran arriba, de sólo lectura: no se pueden cambiar ni eliminar, porque el pago ya está contabilizado. El botón abre el voucher con que se pagaron. Su monto sale del total que hay que repartir entre las cuotas pendientes.

Cuotas pendientes

- El **+** agrega una cuota y el tarro la elimina.
- **Dividir en 2** / **Dividir en 3** reparten el saldo en cuotas mensuales, y **Completar saldo** deja la última con lo que falte para cuadrar.
- El **%** se calcula solo, sobre el total del documento.

Reglas

Son las mismas de cuando se creó el documento: las fechas van en orden ascendente, sin repetirse y ninguna anterior a la fecha del documento, cada monto tiene que ser mayor que cero y la suma de todas las cuotas —las pagadas incluidas— tiene que dar el total del documento. La línea de resumen avisa el saldo que queda por asignar mientras se digita, y el servidor vuelve a validarlo todo al grabar.

Tenga presente

Cada cambio queda registrado en las observaciones del documento. Un documento sin cuotas pagadas puede quedarse sin forma de pago (borrando todas las cuotas); uno que ya tiene alguna pagada, no.

Modificar Voucher

Qué muestra esta pantalla

La corrección de un voucher contable: permite ajustar su detalle.

Cómo usarla

Modifique lo que corresponda y apriete **Aceptar**.

Tenga presente

El asiento debe seguir cuadrando: debe y haber tienen que quedar iguales. Si el período ya está cerrado, corrija con un asiento nuevo en vez de modificar este.

Observaciones del Cliente

Qué muestra esta pantalla

El historial de observaciones de un documento: cada anotación con su fecha, el usuario que la dejó y el texto. Arriba se identifica el cliente y su rut.

Para qué sirve

Para reconstruir lo que se conversó sobre un documento: acuerdos con el cliente, motivos de un cambio, avisos entre áreas. Es solo consulta.

Organigrama

Qué muestra esta pantalla

El organigrama de la empresa, construido con la jefatura declarada en la ficha de cada usuario. En el centro va la persona que está mirando, arriba su jefe y abajo sus colaboradores directos, cada uno con su foto, correo, sucursal y departamento.

Cómo moverse

- El icono de **jefatura** (arriba de cada tarjeta) sube un nivel.
- El icono de **colaboradores** (al pie) baja a su equipo; el número indica cuántas personas tiene a cargo.

Tenga presente

Lo que se ve depende del campo **Jefe** de cada usuario: si alguien aparece fuera de lugar o suelto, corríjalo en *Administración > Usuarios*. El organigrama también alimenta los flujos de autorización.

Pagos

Qué muestra esta pantalla

Los pagos asociados a un documento: arriba el documento (tipo, folio, fecha y cliente) y abajo la lista de comprobantes de caja con qué se pagó.

Cómo usarla

Haga clic en el número de comprobante para abrirlo y ver su detalle: con que forma de pago se canceló y que otros documentos cubre.

Para qué sirve

Para responder si una factura está pagada y con que. Si el documento aparece con saldo pero el cliente dice haber pagado, aquí se ve si el pago quedó imputado a otro documento.

Post IT

Qué muestra esta pantalla

Los post-it de productos: notas de reserva o aviso que se dejan sobre un producto para que las vea quien lo consulte después (unidades apartadas para un cliente, mercadería comprometida, avisos de bodega).

Cómo crear uno

1. Indique la **Cantidad**.
2. Elija el **Producto**: escriba el código o búsquelo con la lupa.
3. Si corresponde, indique el **Documento** asociado.
4. Escriba el **Mensaje** que debe leer quien encuentre la nota.
5. Apriete **Crear**.

Actualizar refresca el listado de abajo.

Tenga presente

El post-it es un aviso, no un movimiento de stock: la mercadería sigue figurando disponible. Borre la nota cuando deje de aplicar, o terminará reservando unidades que ya se vendieron.

Sugerencia de Envio

Qué muestra esta pantalla

La sugerencia de reposición entre bodegas: qué productos conviene traspasar desde la bodega de **origen** a la de **destino**. Origen y destino se indican bajo los filtros.

Cómo se calcula el sugerido

Se cubre la necesidad del destino — su **crítico** o su **venta del período**, lo que sea mayor — descontando el **stock destino** y lo que ya viene **en camino** (envíos emitidos y aún no recepcionados). La cantidad se redondea a **caja** cuando el producto la tiene, y nunca deja al origen bajo su propio crítico. Si el origen no alcanza a cubrir la necesidad, se sugiere lo que hay y la fila se marca en **rojo**.

Si los críticos del destino faltan o llevan más de una semana sin recalcularse, la pantalla lo advierte arriba — el cálculo corre solo cada noche, y se puede forzar desde **Parámetros para Críticos**.

Filtros

- **Familia** y **Lista**: acotan que productos se evaluan.
- **Período**: con cuánta venta hacia atrás se calcula la sugerencia — 7, 15 o 30 días. Un período corto reacciona rápido; uno largo es más estable.
- **Ver**: *Solo sugeridos* (lo que el sistema propone), *Solo sugeridos - PAN*, *Sin Capacidad de Envío* (lo que se sugiere pero no se puede despachar) o *Todos*. Qué son los productos **PAN** y cómo los calcula el sistema está en la ayuda de Productos, sección *Los productos PAN*.

Cómo usarla

1. Ajuste los filtros y apriete **Buscar**.
2. Revise la tabla y corrija las cantidades que quiera traspasar.
3. Apriete **Aceptar** para generar el traspaso con lo seleccionado.

Tenga presente

La sugerencia es una propuesta, no una orden: revísela contra lo que sabe de la temporada y de los compromisos de venta antes de aceptarla.

Ultimos documentos creados

Qué muestra esta pantalla

Los últimos documentos emitidos del tipo desde el que se abrió: fecha, folio, bodega, rut y nombre del cliente, y monto.

Cómo usarla

Haga clic en el **folio** para abrir el documento. Sirve para volver a lo que acaba de hacer sin tener que buscarlo, o para revisar rápidamente lo emitido en el día.

Voucher

Qué muestra esta pantalla

Un voucher contable con su detalle de cuentas y montos al debe y al haber.

Qué se puede hacer

- **Editar**: modificar el comprobante, si todavía lo admite.
- **Modificar**: registrar una corrección sobre el comprobante.
- **Anular**: dejarlo sin efecto.
- **Export**: bajarlo para el sistema contable externo.
- **Obs**: ver o agregar observaciones.
- **Imprimir**: sacar el comprobante.

Los botones aparecen según lo que permita el estado del voucher y su perfil.

Tenga presente

Un voucher de un período ya cerrado no debería modificarse: la corrección se hace con un asiento nuevo.