Manual de Engrana

2.23.0

https://help.engrario.com/es/

Índice

Para empezar **4**
- Primeros pasos 4
- La jornada del recepcionista 5
- La jornada del mecánico 7
- La jornada del vendedor 9
- La jornada del almacenero 11
- La jornada del jefe de centro 13
- La jornada del responsable financiero 14
- La jornada del administrador 16
- Tareas frecuentes 17
- Glosario 19
- Qué exige la ley 21

Taller **24**
- Citas del taller 24
- Ficha del vehículo 26
- Firma del cliente en la tableta 27
- Garantías y reclamaciones 29
- Hotel de neumáticos 31
- Inspección en la recepción 32
- Orden de reparación 34
- Taller: vehículos en curso 37

Ventas **40**
- Acciones del pedido 40
- Búsqueda: artículo y a quién comprarlo 43
- Clientes 45
- Ficha del cliente 47
- Ficha del pedido 51
- Liquidaciones con marketplaces 53
- Marketplaces y canales de venta 54
- Pedidos de clientes 56
- Pedidos del canal 58
- Recambios: venta en mostrador 60
- Solicitudes: la consulta del cliente antes del pedido 62
- Tarifa del canal 66
- Tienda online 68

Compra **71**
- Compras 71
- Factura del proveedor 73
- Márgenes 75
- Pedido al proveedor 77
- Precios a revisar 80
- Revisión de la factura del proveedor 81
- Tarifas de proveedores 84
- Valoración de proveedores 88

Almacén **90**
Almacén 90
Fianzas de piezas usadas 98
Ficha del artículo 99
Finanzas **103**
Documentos y finanzas 103
Liquidaciones de Stripe 106
Tickets de caja (Polonia) 108
Logística **110**
Transporte 110
Personal **113**
Usuarios 113
Ajustes **115**
Arranque: datos iniciales 115
Catálogos 117
Conexiones 120
Copias de seguridad 122
Empresas 124
Idiomas y países 126
Manual 127
Módulos 128
Plazos de conservación 130
Registro 132

Para empezar

Primeros pasos

Cómo configurar Engrana desde cero, por orden, de la empresa al traspaso de datos del programa anterior; el detalle está en el artículo de cada pantalla. Empresas, catálogos, idiomas y copias de seguridad los configura el administrador de toda la instalación; módulos y conexiones, el administrador.

1. Empresa y datos fiscales

«Ajustes → Empresas» → «Nueva empresa». El país solo se elige ahora: de él dependen los impuestos, los textos y los documentos. Después, los datos fiscales (razón social, número fiscal, domicilio, IBAN, logotipo) → «Guardar datos fiscales»; mientras ponga «Falta para los documentos: …», el presupuesto y la factura saldrán con huecos. Detalle: Empresas.

2. Centro, almacenes y cajas

1. «Añadir centro» → nombre, dirección y «Precio hora sin IVA», que se aplica en los presupuestos.
2. En la tarjeta del centro, «+ almacén» y «+ caja» (efectivo o banco / TPV); sin caja no se puede cobrar.
3. En cada almacén, «Destino del almacén en el centro»: principal, «Taller», «Mostrador», «Tienda online».

3. Usuarios y roles

1. «Personal → Empleados y roles» → «Invitar a un empleado»: usuario, idioma, rol y «Dónde se aplica» → «Crear y generar contraseña». Entregue la contraseña temporal en persona.
2. Roles: «Recepcionista / asesor de servicio», «Mecánico», «Vendedor», «Comprador», «Almacenero», «Jefe de centro», «Responsable financiero / contable», «Propietario/administrador», «Gestor (externo, solo consulta)»; administrador y finanzas entran con segundo factor (MFA).
3. Mecánicos sin acceso y coste hora: pestaña «Empleados y tarifas». Detalle: Usuarios.

4. Módulos, idiomas y conexiones

1. Módulos: active lo que necesite (tienda online, hotel de neumáticos, reconocimiento de facturas…).
2. Idiomas y países: vienen ruso, español e inglés; los documentos al cliente, en el idioma del país.
3. Conexiones: Hacienda (qué falta para facturar; el certificado se puede subir antes), «Correo (SMTP)», proveedores de datos y servicios y «Conectar Allegro». Sin proveedor, el programa funciona a mano.

5. Catálogos: trabajos e impuestos

«Ajustes → Catálogos» → «Tipos de trabajo»: «Conjunto estándar» o «Importar» (la plantilla trae 223 trabajos con traducciones). «Tipos de IVA»: uno nuevo, con «Nueva versión del tipo», solo cuando lo indique la gestoría: después no se puede corregir. Detalle: Catálogos.

6. Tarifas de proveedores y márgenes

1. «Compra → Tarifas» → «Fuentes» → «Nueva fuente»: formato, forma de recibirla (a mano, FTP, SFTP, enlace) y horario — Tarifas de proveedores.
2. «Compra → Márgenes» → «Nueva política»: cómo se pasa del precio de compra al de venta — Márgenes.

7. Canales de venta

Tarifa y pedidos de un cliente habitual: ficha del cliente → «Canales de venta» → «Añadir canal» — Marketplaces y canales de venta, Tarifa del canal. Web propia: Tienda online.

8. Arranque: datos iniciales

«Ajustes → Arranque», siempre en este orden: clientes y proveedores → vehículos → artículos → precios de venta → existencias iniciales → deudas iniciales. Cada archivo primero solo se comprueba («Comprobación: todavía no se ha guardado nada») y después «Aplicar: guardar N»; al final, «Conciliación con el programa anterior». Detalle: Arranque: datos iniciales.

Antes del primer día de trabajo

- Copias de seguridad: arriba debe aparecer «Última copia correcta: …».
- Citas del taller: «Puestos y horario» del centro.
- Plazos de conservación: cuánto se guardan los datos de clientes.
- Tareas frecuentes: qué se hace dónde en el día a día.

La jornada del recepcionista

El día del rol «Recepcionista / asesor de servicio», en orden: citas, recepción del coche, presupuesto y aprobación del cliente, piezas, factura, entrega y caja. El detalle de cada paso está en los artículos enlazados.

Citas y recepción

1. «Taller» → «Citas»: quién viene y a qué puesto (Citas del taller).
2. Llega el cliente: en la cita, «Ha llegado» → «Abrir orden de reparación». Sin cita: «Órdenes de reparación» → «Nueva recepción»: matrícula, cliente, kilómetros y avería → «Recepcionar vehículo» (Taller).
3. En la orden, «Hacer la inspección»: daños en el esquema, fotos, combustible, objetos → «Finalizar inspección» (Inspección en la recepción).
4. «Firma del cliente»: el cliente lee el resguardo, elige si quiere presupuesto previo y firma en la tableta; «Resguardo de depósito» lo imprime (Firma del cliente en la tableta). El vehículo: Ficha del vehículo.

Presupuesto y aprobación

1. «Hacer presupuesto»: mano de obra y piezas (la búsqueda propone las que sirven para el coche) → «Guardar versión». Si la pieza no está en las tarifas, «Buscar a mano» (Orden de reparación).
2. «El cliente aprobó» o «El cliente rechazó». O el «Enlace para el cliente» (o el código QR): el cliente abre el presupuesto en el móvil y lo aprueba. Para un anticipo, «Pago por enlace» → «Pedir el

pago» (con Stripe conectado).
3. Si cambia el presupuesto, «Nueva versión»: el cliente la aprueba de nuevo.

Piezas, trabajo y entrega

1. «Reservar del almacén» aparta las piezas para la orden (existencias en Almacén).
2. «Empezar el trabajo»: el mecánico monta las piezas y registra las horas (La jornada del mecánico).
3. Trabajo terminado: «Pasar a control de calidad» y después «Listo para entregar».
4. «Emitir factura» (por la mano de obra aprobada y las piezas montadas) → «Cobrar»; si un particular la pide, «Factura completa».
5. «Entregar vehículo»: sin factura final no se entrega el coche; la deuda se comprueba según las condiciones de pago.

Neumáticos, garantía y piezas usadas

- Hotel de neumáticos: «Recibir neumáticos», «Resguardo», «Facturar temporada siguiente», «Pagar».
- El cliente vuelve con una queja: «Garantía» → «Nueva reclamación de garantía» → «A diagnóstico»; si la pieza es defectuosa, «Reclamación al proveedor» (Garantías y reclamaciones).
- Fianza por la pieza usada: «Pieza usada recibida del cliente», «Enviar al proveedor» (Fianzas).

Fin del día: caja

«Finanzas» → «Caja»: «Entrada en caja» (fondo de cambio), arqueo del efectivo → «Cerrar caja» (Documentos y finanzas).

Qué puede y qué no

Puede: todo lo anterior — citas, recepción, presupuesto y aprobación, pago por enlace, reservas, estados de la orden, factura y cobro (también del hotel de neumáticos y de pedidos de clientes), clientes y vehículos, garantías y reclamaciones, caja. Almacén, catálogo y tarifas: solo consulta. No puede (no ve el botón o el programa lo rechaza):

- aprobar o rechazar una garantía: el jefe de centro;
- devolver un pago por enlace (Stripe), «Salida de caja» o cambiar las condiciones de pago del cliente: el jefe de centro o el responsable financiero;
- devoluciones de cliente y «Devolver la fianza al cliente»: el vendedor o el jefe de centro;
- vender en mostrador: el vendedor; recibir mercancía del proveedor: el almacenero.

Mensajes frecuentes

- **«No hay ninguna versión del presupuesto aprobada por el cliente.»** — a reparación solo tras la aprobación.
- **«El presupuesto ha caducado. Prepare una versión nueva.»** — «Nueva versión» y nueva aprobación.
- **«Sin firma del cliente»** — la inspección está finalizada, pero el cliente aún no ha firmado el resguardo.
- **«Emita la factura antes de entregar el vehículo.»** — primero «Emitir factura».
- **«Deuda …: indique el motivo de la entrega con deuda.»** — escriba el motivo; queda en el

registro.

Siguientes pasos

- Acciones del pedido — reserva, factura y cobro de un pedido; Ficha del cliente.
- Manual — búsqueda en todo el manual.

La jornada del mecánico

El día del rol «Mecánico», en orden: los coches en los puestos, el trabajo en la orden de reparación, las piezas, las horas y la entrega del trabajo. El mecánico no ve nombres ni teléfonos de clientes: solo el coche, la avería y el presupuesto aprobado.

Al empezar el día

1. «Taller» → «Órdenes de reparación»: el tablero por etapas — «Recibidos», «Esperan aprobación», «Esperan piezas», «En reparación», «Listos para entregar». Búsqueda por número de orden o matrícula (Taller).
2. «Citas»: la cinta del día por puestos y «Ahora en los puestos». Si el coche está en su puesto, abra la cita, elíjase en el campo «Mecánico» → «Empezar»; al terminar, «Hecho» (Citas del taller).
3. «Panel TV» en el tablero: la pantalla para el televisor del taller, coches por etapas, sin datos de clientes.

Trabajo en la orden

1. Pulse la tarjeta en el tablero y se abre la orden: avería, presupuesto aprobado, piezas, horas (Orden de reparación).
2. Se trabaja con la orden «En reparación», y solo pasa a ese estado cuando el cliente ha aprobado el presupuesto. Si se esperaban piezas y ya han llegado, «Empezar el trabajo».
3. **Piezas.** El bloque «Piezas» muestra cada pieza del presupuesto: aprobado, reservado, montado, libre en almacén. «Montar» → cantidad, «Mecánico» → «Montar»: la pieza sale del stock. Se puede montar una parte y el resto, cuando llegue.
4. **Horas.** En el bloque «Trabajos y horas»: «Mecánico» (usted), «Mano de obra» del presupuesto, «Horas» → «Registrar».
5. Hay que parar (por ejemplo, falta una pieza): «Más» → «Poner en pausa» con el motivo.
6. Trabajo hecho: «Pasar a control de calidad». La factura, el cobro y la entrega del coche los lleva el recepcionista (La jornada del recepcionista).

Ha aparecido otra avería

El mecánico no cambia el presupuesto: avise al recepcionista. Él prepara una «Nueva versión» y la aprueba con el cliente; entonces la pieza nueva aparece en el bloque «Piezas». Una pieza que no está en el presupuesto aprobado no se monta.

Neumáticos y almacén

- «Hotel de neumáticos»: busque el juego por matrícula o ubicación; se ve dónde están y qué neumáticos son (sin datos de contacto del cliente). Los recibe y entrega el recepcionista (Hotel de neumáticos).

- «Almacén» → «Existencias» y «Catálogo de productos» → «Artículos»: si hay una pieza y cuánta queda libre (Almacén, Ficha del artículo).

Qué puede y qué no

Puede: ver las órdenes y el presupuesto, cambiar el estado de la orden, montar piezas del presupuesto aprobado, registrar horas, marcar «Empezar» y «Hecho» en la cita, consultar el hotel de neumáticos, el almacén y el catálogo. No puede (no ve el botón o el programa lo rechaza):

- recepcionar el coche, hacer la inspección, hacer o aprobar el presupuesto: el recepcionista;
- reservar piezas, emitir la factura o cobrar: el recepcionista;
- dar, mover o anular citas: el recepcionista o el jefe de centro;
- recibir o entregar neumáticos: el recepcionista; el apartado «Clientes» no está en su menú.

Mensajes frecuentes

- **«Las piezas se montan cuando la orden está «En reparación».»** — primero «Empezar el trabajo».
- **«Las horas se registran cuando la orden está «En reparación» o en control de calidad.»** — igual para las horas.
- **«No hay ninguna versión del presupuesto aprobada por el cliente.»** — el cliente aún no ha aprobado: pregunte al recepcionista.
- **«Para empezar, elija un mecánico.»** — en la cita no hay mecánico elegido.
- **«Ya hay un trabajo en curso en el puesto: … Termínelo o muévalo primero.»** — el puesto tiene otro trabajo abierto.
- **«Indique el motivo.»** — «Más» → «Poner en pausa» no se pone sin motivo.

Siguientes pasos

- Orden de reparación — todos los pasos; Citas del taller — puestos y horas.
- Manual — búsqueda en todo el manual.

La jornada del vendedor

El día del rol «Vendedor»: caja, mostrador, pedidos, cobros, devoluciones y cierre. Detalles: artículos enlazados.

Al empezar el día

«Finanzas» → «Caja»: fondo inicial y, si hace falta, «Entrada en caja» (Documentos y finanzas). Luego, «Ventas» → «Pedidos»: qué falta entregar y cobrar, dónde hay «falta de reserva» (Pedidos de clientes).

Mostrador

1. «Ventas» → «Mostrador»: código de barras, referencia, EAN o nombre. Piezas para el coche del cliente: «Matrícula» → «Buscar piezas» (Recambios: venta en mostrador).
2. «Al carrito»; si la factura va a nombre del cliente o tiene precios propios, «Cliente (opcional)».
3. «Efectivo» o «Tarjeta» → «Cobrar y entregar»: pedido, entrega, factura y cobro en un solo paso. Si un particular la pide, «Factura completa» (con DNI/NIE en la ficha). Los precios se ven e introducen sin o con impuestos — selector encima del carrito; el cliente paga el precio con IVA, como en la etiqueta, y los totales los calcula el programa.
4. No está en el catálogo ni en los proveedores: «Buscar a mano» crea a la vez el pedido del cliente y el del proveedor.
5. Encima de la búsqueda aparece «Reponer el mostrador»: avise al almacenero; «Pasar al mostrador» lo hace él o el jefe de centro (La jornada del almacenero).

Pedido de cliente

1. «Pedidos» → «Nuevo pedido»: cliente y artículos. Lo que no hay en stock lo verá el comprador en «Qué pedir». Cliente nuevo: «Clientes» → «Nuevo cliente» (Clientes).
2. «Acciones del pedido»: «Reservar del almacén», «Entregar» (también por partes), «Facturar lo entregado», «Cobrar» (antes de la entrega es un anticipo) (Acciones del pedido).
3. El estado del pedido, en «Estado del pedido» de su ficha; varios a la vez, marcándolos en la lista: «Hoja de preparación», «Entregar», «Facturas» (Ficha del pedido).
4. Los pedidos de la tienda online, marketplaces (Allegro) y archivos de clientes llegan a la misma lista; al entregar uno de marketplace, «Transportista» y «Número de seguimiento». «Pendientes de decisión»: un rol de toda la empresa.

Devoluciones, garantía y fianzas

1. «Acciones del pedido» → «Devolución»: «Estado», «Almacén de devolución», «Dinero al cliente»; con revisión, luego «Aprobar» o «Rechazar». La venta en mostrador también es un pedido (origen «Mostrador / manual»).
2. Queja por una pieza: «Garantía» → «Nueva reclamación de garantía»; si es defectuosa, «Reclamación al proveedor» (Garantías).
3. Fianza por la pieza usada: «Pieza usada recibida del cliente», «Enviar al proveedor» y, cuando responde el proveedor, «Devolver la fianza al cliente» (Fianzas de piezas usadas).

Fin del día

«Caja»: «Efectivo contado», «Dejar en caja como fondo» → «Cerrar caja». En Polonia, además, tickets e informe diario (Tickets de caja (Polonia)).

Qué puede y qué no

Puede: mostrador, pedidos de clientes y sus estados, reservas, entregas, facturas y cobros, devoluciones de cliente y su revisión, clientes y sus coches (alta y ficha), garantías y reclamaciones, fianzas, entradas en caja y cierre; consultar almacén, tarifas y transporte. No puede (no ve el botón o el programa lo rechaza):

- devolver dinero por Stripe (devolución de un pedido de la web), «Salida de caja» o cambiar las condiciones de pago del cliente: el jefe de centro o el responsable financiero;
- aprobar una garantía o rebajar la fianza de una pieza usada: el jefe de centro;
- recibir mercancía del proveedor o traspasarla (también al mostrador): el almacenero;
- pedir al proveedor (salvo con «Buscar a mano»): el comprador;
- configurar estados, automatización, canales y tienda: el jefe de centro con rol en toda la empresa o el administrador.

Mensajes frecuentes

- **«sin stock»** — haga un pedido de cliente en «Pedidos».
- **«El centro no tiene caja.»** — no se puede cobrar: la caja la da de alta el administrador.
- **«El importe de … supera el límite de la factura simplificada…»** — elija un cliente con NIF para factura completa.
- **«Deuda …: indique el motivo de la entrega con deuda.»** — escriba el motivo; queda en el registro.

Siguientes pasos

- Tarifas de proveedores, Ficha del artículo, Manual — búsqueda.

La jornada del almacenero

El día del rol «Almacenero», en orden: qué llega y qué preparar, recepción del proveedor, entrega de pedidos, traspasos y mostrador, recuento y bajas, piezas defectuosas y usadas. El detalle está en los artículos enlazados.

Por la mañana: qué llega y qué preparar

1. «Compra» → «Pedidos y facturas» → «Pendiente de recibir»: lo que debe llegar (Compras).
2. «Ventas» → «Pedidos»: marque pedidos → «Hoja de preparación» (Pedidos de clientes).

Recepción del proveedor

1. Con pedido: «Recibir mercancía» → albarán, cantidad y precio por línea → «A recepción» (Pedido al proveedor).
2. Sin pedido: «Almacén» → «Entrada de mercancía» → proveedor, albarán, líneas → «A recepción» (Almacén).
3. Factura del proveedor recibida o escaneada: «Recibir mercancía» en su pantalla de revisión (Revisión de la factura del proveedor).
4. «Almacén» → «Recepción»: abra la entrada, escanee la mercancía, lo no aceptado — «Discrepancia» con su motivo → «Terminar recepción». La mercancía entra en el almacén solo entonces; lo pedido para un cliente queda reservado para él. Sin lector (si la organización lo permite): «Recibir ya a mano» en el paso 1 o 2.

Reservas y entregas

1. Reservan y liberan el vendedor, el recepcionista y el jefe de centro. El almacenero ve la reserva en «Existencias»: stock, reserva, disponible; solo se traspasa y se da de baja lo disponible.
2. Pedidos con todo reservado: márquelos en «Pedidos» → «Entregar». Un transportista para todos, un número de seguimiento por pedido (en los de marketplace se envía al marketplace). Lo no entregado aparece con el motivo.
3. Cambie el estado de los pedidos de los grupos «En curso» y «Enviados» (Ficha del pedido). Contratos de transportistas y precio del envío: «Logística» → «Transporte», solo consulta (Transporte).

Traspasos y mostrador

1. «Almacén» → «Traspasos» → «Nuevo traspaso»: mismo centro, «Mover»; otro centro, «Enviar» y en destino «Recibir mercancía» (lo no recibido queda «En tránsito»). Pieza para un pedido: «Para el pedido …»; la reserva viaja con ella.
2. El mostrador vendió desde «Mostrador»: en «Traspasos», la lista «Reponer el mostrador» → «Pasar al mostrador», un traspaso desde el almacén principal (Recambios: venta en mostrador).

Recuento y bajas

1. «Inventario» → «Empezar inventario» → «Contado» por línea (o «Recuento desde archivo») → «Guardar recuento». Anótelo nada más contar: las ventas posteriores al recuento de la línea no cambian la diferencia.
2. Baja: «Nueva baja» → artículos, motivo, partida de gasto → «Guardar borrador». «Contabilizar

inventario», «Dar de baja» y los kits (desmontaje y montaje, que el almacenero prepara como borrador) los contabiliza el jefe de centro.

Piezas defectuosas y usadas

1. Defecto del proveedor: «Garantía» → «Reclamaciones a proveedores» → «Nueva reclamación» (Garantías). Una devolución de cliente en estado «Defectuoso» queda reservada para esa devolución hasta la reclamación.
2. Piezas usadas con fianza: «Pieza usada recibida del cliente», marque filas → «Enviar al proveedor (N)» (Fianzas de piezas usadas).

Qué puede y qué no

Puede: entradas y recepción de pedidos, traspasos (también al mostrador), hoja de preparación y entrega de pedidos, estados «En curso» y «Enviados», borradores de inventario, bajas y kits, reclamaciones a proveedores, recepción y envío de piezas usadas. Consulta catálogo, existencias, pedidos a proveedores y transporte. No puede (no ve el botón o el programa lo rechaza):

- contabilizar inventario, baja, desmontaje o montaje de kits: el jefe de centro;
- reservar o liberar una reserva: el vendedor, el recepcionista o el jefe de centro;
- pedir al proveedor o registrar la devolución al proveedor: el comprador o el jefe de centro; registrar la factura del proveedor: el comprador, finanzas o el jefe de centro;
- crear o modificar artículos del catálogo: el comprador o el jefe de centro; vender o facturar: el vendedor.

Mensajes frecuentes

- **«El almacenero solo cambia el estado de pedidos «En curso» y «Enviados».»** — los demás estados, el vendedor.
- **«falta de reserva»** — hay menos stock que en el pedido: espere la entrada.
- **Falta disponible** al traspasar o dar de baja: parte de la mercancía está reservada para pedidos.

Siguientes pasos

- Almacén — existencias, entradas, traspasos e inventario en detalle; Manual — búsqueda.

La jornada del jefe de centro

Guía del rol «Jefe de centro»: qué hacer cada día, cada semana y cada mes, y en qué pantallas. El rol da todos los documentos de su centro, las decisiones, los informes y los empleados del centro, pero no los ajustes ni los accesos.

Cada día

- **Taller.** El tablero de órdenes de reparación: qué espera aprobación, piezas o entrega. En la orden de reparación el jefe de centro hace lo mismo que recepción: presupuesto, «El cliente aprobó», factura, cobro y entrega del vehículo.
- **Citas.** Citas del taller: quién viene y a qué puesto. Los puestos y el horario del centro los configura el jefe de centro en «Puestos y horario».
- **Pedidos.** Pedidos de clientes: resuelva «Pendientes de decisión», incluidos «El pago de la web requiere una decisión» y «Pagos de Stripe sin registrar». La cola solo la ve un rol de toda la empresa: no está ligada a un centro.
- **Decisiones del jefe de centro.** «Aprobar» o «Rechazar» una reclamación de garantía, en Garantías y reclamaciones. «Fianza al cliente» por una pieza que el proveedor rechazó y el descuento en la fianza, en Fianzas. «Dar de baja» y «Contabilizar inventario» sobre los borradores del almacenero, en Almacén.
- **Devolver un cobro de Stripe.** En «Documentos», abra el cobro → «Anular documento» con el motivo: Stripe devuelve el dinero a la tarjeta del cliente (cómo funciona). Pedido web: devolución «a través de la plataforma» en el pedido del cliente.
- **Caja.** Documentos y finanzas → «Caja»: «Entrada en caja», «Salida de caja» y, al final del día, «Cerrar caja» con el arqueo del efectivo.

Cada semana

- **Compras.** Compras: «Qué pedir», pedidos a proveedores, «Facturas por revisar». Factura en disputa y pago al proveedor, en Factura del proveedor.
- **Nueva cuenta bancaria de un proveedor.** «Confirmar» en la cuenta, en la ficha del proveedor, si no la introdujo usted.
- **Clientes.** «Condiciones de pago» (pago aplazado y límite de deuda) y «Exportar datos (RGPD)», en la ficha del cliente.
- **Proveedores.** Valoración de proveedores: avisos y «Umbrales de avisos».
- **Precios.** Precios a revisar y Márgenes, con un rol en toda la empresa.

Cada mes

- **Informes.** Documentos y finanzas: «Facturación», «Ingresos y gastos», «Banco» (extracto) y «P&L y Cash Flow».
- **Empleados y tarifas por hora.** Usuarios → «Empleados y tarifas»: empleados de su centro, puesto, coste hora y vínculo con un acceso.
- **Liquidaciones de marketplaces.** Liquidaciones con marketplaces, con un rol en toda la empresa.

Qué puede y qué no

- **Puede:** crear, contabilizar y anular documentos de todo tipo en su centro; aprobar garantías; decidir sobre fianzas; contabilizar bajas e inventarios; devolver cobros de Stripe; confirmar cuentas de proveedores; cambiar las condiciones de pago de los clientes; llevar los empleados del centro y su coste hora.
- **Solo con un rol en toda la empresa:** la cola «Pendientes de decisión» de pedidos, «Márgenes», «Precios a revisar», «Canales de venta», liquidaciones de marketplaces, «Conexiones», «Arranque» y la configuración de estados de pedidos.
- **No puede:** invitar a empleados ni asignar roles, cambiar «Empresas», «Catálogos» o «Módulos», ni ver el «Registro»: eso es del administrador. «Impuestos», el paquete «Para la gestoría» y el cierre de periodo son del responsable financiero. Suprimir los datos de un cliente (RGPD) solo puede el administrador.

Siguientes pasos

- Usuarios → «Qué permite cada rol»: la lista exacta de permisos de cada rol.
- Manual: búsqueda en todos los artículos.

La jornada del responsable financiero

Guía del rol «Responsable financiero / contable»: qué hacer cada día, cada semana y al cierre del mes o del trimestre. Casi todo está en Documentos y finanzas (menú «Finanzas») y en Compras.

Acceso

El rol exige entrar con segundo factor (MFA): en el primer acceso el programa pide configurar una aplicación de autenticación. Si cambia de teléfono, el administrador pulsa «Restablecer MFA» (Usuarios).

Cada día

- **Caja y facturación.** «Caja»: «Entrada en caja», «Salida de caja», «Cerrar caja» con arqueo. «Facturación»: ventas y cobros por día y forma de pago.
- **Facturas y cobros de clientes.** Pestaña «Documentos»: buscar un documento y sus movimientos, «Factura de servicios», «Cobrar». Factura fiscal errónea: «Anular» o «Factura rectificativa» (detalles).
- **Devolver un cobro de Stripe.** Abra el cobro → «Anular documento» con el motivo: Stripe devuelve el dinero a la tarjeta del cliente (cómo funciona).
- **Pagos a proveedores.** Compras → «Deudas y gastos» → «Pagar»; en «Facturas de proveedores», los filtros «Por pagar» y «En disputa». Nueva cuenta bancaria de un proveedor: «Confirmar» en la ficha del proveedor, si no la introdujo usted.

Cada semana

- **Banco.** «Banco»: cargue el extracto (Norma 43 o CSV) y el programa asocia los movimientos con los documentos.
- **Facturas de compra.** Factura del proveedor: cotejo con la entrada, diferencia de precio, disputa («En disputa», «Cerrar la disputa»), autoliquidación del IVA. Escaneos y facturas electrónicas:

revisión de la factura.

- **Ingresos y gastos.** «Ingresos y gastos»: pagos sin factura (alquiler, teléfono) por partidas.
- **Marketplaces.** Liquidaciones con marketplaces: liquidaciones, retenciones, diferencias de cambio. Hace falta un rol en toda la empresa: la cuenta del marketplace es común, y con un rol de un solo centro el programa responde «Sin permiso…».
- **Deudas de clientes.** «Condiciones de pago» (pago aplazado y límite de deuda), en la ficha del cliente.

Cada mes y trimestre

- **Antes del día 15.** «Impuestos» → «Cobrado a empresas, sin entregar» → «Emitir facturas de anticipo».
- **Impuestos.** «Impuestos»: «Modelo 303: IVA del periodo», modelos 349, 369 (OSS) y, al año, 347 → «XLSX» para el gestor. Presentado el 303, «Marcar como presentada».
- **Informes.** «P&L y Cash Flow»: beneficio y movimiento de dinero del periodo.
- **Paquete para la gestoría.** «Para la gestoría» → periodo → «Descargar paquete»; si hay incidencias que ahora no se pueden corregir, «Descargar como «incompleto»».
- **Cierre de periodo.** Cerrar un periodo es permiso del responsable financiero y del administrador. En un periodo cerrado los documentos no se contabilizan ni se modifican: «Periodo cerrado hasta el … No se puede modificar un documento del …»
- **31 de diciembre.** «Valoración a fecha» de la deuda del marketplace en divisa, en Liquidaciones con marketplaces.

Una vez, al arrancar

Deudas iniciales de clientes y proveedores: Arranque, con un rol en toda la empresa.

Qué puede y qué no

- **Puede:** facturas y cobros de clientes, caja (también salidas), banco, ingresos y gastos, facturas de proveedores y sus pagos, liquidaciones de marketplaces, impuestos, paquete para la gestoría, informes, cierre de periodo, devoluciones de Stripe, condiciones de pago de los clientes y confirmación de cuentas de proveedores. Ve todos los documentos y el coste.
- **Solo consulta:** órdenes de reparación, ventas, pedidos a proveedores, entradas de mercancía y demás documentos de almacén.
- **No puede:** cambiar fichas de clientes y proveedores (salvo las condiciones de pago), usuarios, roles ni ajustes: eso es del administrador.

Siguientes pasos

- La jornada del jefe de centro: quién más lleva el dinero del centro.
- Manual: búsqueda en todos los artículos.

La jornada del administrador

Guía del rol «Propietario/administrador»: qué revisar cada día, cada semana y cada mes, y qué hacer cuando algo cambia. El rol da todos los permisos en su ámbito: ajustes, usuarios, conexiones y módulos.

Acceso y ámbito del rol

- **Acceso solo con segundo factor (MFA).** Su propia contraseña, su segundo factor y el bloqueo de su usuario no los cambia el propio administrador: lo hace otro administrador (Usuarios).
- **El administrador de toda la instalación** ve y cambia todo: «Copias de seguridad», «Plazos de conservación», «Idiomas y países», catálogos, empresas nuevas, conexiones de toda la instalación, todo el «Registro» y la supresión de datos de clientes (RGPD).
- **El administrador de una empresa**: datos fiscales, centros, almacenes y cajas de su empresa, los usuarios con roles en ella, sus módulos y conexiones y los registros de su empresa.
- **El administrador de un solo centro** no ve el registro, no cambia módulos ni ve los proveedores conectados.

Cada día

- **Copias de seguridad.** Copias de seguridad: «Última copia correcta»; hay aviso si no hay copia correcta desde hace más de 26 horas. Antes de una actualización, «Hacer copia ahora».
- **Empleados.** Usuarios: «Invitar a un empleado» → rol y «Dónde se aplica»; «Asignar rol», «Retirar rol»; «Restablecer contraseña», «Restablecer MFA», «Quitar pausa de acceso»; a quien se va, «Bloquear».

Cada semana

- **Registro.** Registro: quién cambió un documento o un ajuste; la marca roja indica una acción prohibida o fallida.
- **Conexiones.** Conexiones: Hacienda — «Qué falta» y la caducidad del certificado; proveedores — «Comprobar»; correo (SMTP).

Cada mes

- **Plazos de conservación.** Plazos de conservación: qué entrará en la limpieza nocturna. «Ejecutar limpieza ahora» no se puede deshacer.
- **Adjuntos.** «Comprobar adjuntos» en Copias de seguridad: si están todos los archivos.

Cuando algo cambia

- **Empresa, centro, almacén o caja nuevos**, precio hora del centro: Empresas.
- **Nuevo tipo de IVA** (con antelación y fecha), tipos de trabajo: Catálogos.
- **Traducción de la interfaz o idioma nuevo**: Idiomas y países.
- **Hace falta otra parte del programa**: Módulos.
- **Paso desde el programa anterior**: Arranque.
- **Un cliente pide suprimir sus datos**: «Suprimir datos (RGPD)» en la ficha del cliente (administrador de toda la instalación).

Qué no puede ni el administrador

- Eliminar un usuario: solo «Bloquear»; el último administrador de toda la instalación no se puede bloquear.
- Restaurar una copia desde la pantalla: lo hace el administrador del servidor, en una base nueva y vacía.
- Cambiar el país de una empresa o eliminar una empresa que ya tiene documentos.
- Activar un módulo «no incluido en la licencia» o añadir un país: eso lo hace el proveedor de Engrana.
- Corregir o borrar registros del «Registro».

Siguientes pasos

- La jornada del jefe de centro y la del responsable financiero: qué hacen los roles a los que usted da acceso.
- Usuarios → «Qué permite cada rol».

Tareas frecuentes

Las tareas más habituales del programa, en una línea: por dónde empezar y en qué artículo está el detalle. Si no ve el botón, no tiene permiso para esa acción: consulte al administrador.

Taller

- Dar una cita: «Nueva cita» en la cinta del día — Citas del taller.
- Recepcionar un coche: «Nueva recepción» → «Recepcionar vehículo» — Taller: vehículos en curso.
- Inspeccionar el coche y recoger la firma del cliente: «Hacer la inspección» → «Finalizar inspección» → «Firma del cliente» — Inspección en la recepción, Firma del cliente en la tableta.
- Hacer el presupuesto y obtener la aprobación: «Hacer presupuesto» → «El cliente aprobó» o «Enlace para el cliente» — Orden de reparación.
- Pedir una pieza para una orden: con el presupuesto aprobado, «Qué pedir» → «Pedir lo marcado» — Compras; si no está en las tarifas, «Buscar a mano» junto al presupuesto — Orden de reparación.
- Facturar la reparación y cobrar: «Emitir factura» → «Cobrar» — Orden de reparación.
- Guardar los neumáticos de un cliente: «Recibir neumáticos» — Hotel de neumáticos.

Ventas

- Vender una pieza en el mostrador: «Al carrito» → «Cobrar y entregar» — Recambios: venta en mostrador.
- Hacer un pedido de cliente para servir más tarde: «Nuevo pedido» — Pedidos de clientes.
- Facturar a una empresa: la mercancía entregada, con «Facturar lo entregado» en Acciones del pedido; servicios sin orden de reparación, «Documentos» → «Factura de servicios» — Documentos y finanzas.
- Dar factura completa a un particular en lugar de factura simplificada: «Factura completa», con DNI/NIE en la ficha — Recambios: venta en mostrador.

- Devolución de un cliente: «Acciones del pedido» → «Devolución» — Acciones del pedido.
- Devolver el dinero si la mercancía no llega: «Anular con devolución» — Acciones del pedido.
- Enviar la tarifa a un cliente habitual: «Canales de venta» en su ficha — Tarifa del canal.

Compra

- Ver quién tiene una pieza y a qué precio: «Buscar ofertas» — Tarifas de proveedores.
- Pedir para stock, sin pedido de cliente: «Qué pedir» → «Pedido para stock» — Compras.
- Registrar la factura de un proveedor: «Registrar factura» o «Facturas por revisar» — Factura del proveedor, Revisión de la factura del proveedor.
- Pagar a un proveedor: «Pagar» en la factura — Factura del proveedor.
- Reclamar una pieza defectuosa al proveedor: «Reclamaciones a proveedores» → «Nueva reclamación» — Garantías y reclamaciones.

Almacén

- Recibir mercancía: «Recibir mercancía» → «A recepción» → «Almacén» → «Recepción» — Pedido al proveedor.
- Traspasar entre almacenes: «Traspasos» → «Nuevo traspaso» — Almacén.
- Dar de baja mercancía: «Bajas» → «Nueva baja» — Almacén.
- Hacer inventario: «Empezar inventario» → «Contabilizar inventario» — Almacén.

Finanzas

- Cerrar el turno de caja: pestaña «Caja» — Documentos y finanzas.
- Anular un documento erróneo: «Anular documento» — Documentos y finanzas.
- Corregir una factura emitida: «Factura rectificativa» o «Anular» — Documentos y finanzas.
- Preparar los datos para la gestoría: «Impuestos» (modelos 303, 349, 347) y «Para la gestoría» → «Descargar paquete» — Documentos y finanzas.
- Imprimir los tickets en Polonia: «Imprimir todos» — Tickets de caja (Polonia).

Ajustes

- Dar o quitar el acceso a un empleado: «Invitar a un empleado», «Bloquear» — Usuarios.
- Hacer una copia de seguridad: «Hacer copia ahora» — Copias de seguridad.
- Exportar o suprimir los datos de un cliente que lo pide: «Exportar datos (RGPD)», «Suprimir datos (RGPD)» — Ficha del cliente.

La configuración desde cero está en Primeros pasos, y los términos, en el Glosario.

Glosario

Términos que aparecen en el programa y en los documentos de España y Polonia, en pocas palabras y con el artículo en el que se trabaja con ellos. Lo que exige la ley se resume en Qué exige la ley.

España

- **AEAT** — la Agencia Tributaria. El certificado de la empresa para la AEAT se sube en Conexiones.
- **albarán** — el documento que acompaña la entrega del proveedor. Su número se anota como número del documento del proveedor en la entrada de mercancía: Almacén.
- **Bizum** — pago móvil en España; el cliente lo usa en la página de pago de Stripe, en la web o por enlace: Tienda online, Orden de reparación.
- **factura completa** — factura con los datos del cliente. A un particular, si la pide; hace falta su DNI/NIE en la ficha («Factura completa»): Recambios: venta en mostrador.
- **factura simplificada** — el tique, normalmente sin datos del cliente; en España el programa la emite hasta 400 € con IVA (RD 1619/2012, art. 4); para algunas ventas al por menor la ley permite hasta 3.000 €, confírmelo con la gestoría: Recambios: venta en mostrador.
- **factura rectificativa** — la única forma de corregir una factura emitida (además de «Anular»). Lleva su propia serie: Documentos y finanzas.
- **factura de anticipo** — la factura del cobro anticipado: Orden de reparación.
- **gestor, gestoría** — asesoría externa. Para ella están el rol «Gestor (externo, solo consulta)» y el paquete de «Para la gestoría»: Documentos y finanzas.
- **inversión del sujeto pasivo** — el IVA lo declara el cliente: mención en la factura a una empresa de otro país de la UE por una reparación o un servicio, sin IVA: Ficha del cliente.
- **IRPF, retención** — el autónomo profesional con «Retención IRPF» en los datos fiscales (15 % o 7 %) factura sus servicios a empresas con retención; en el proveedor, la marca «Retenemos IRPF»: Documentos y finanzas, Ficha del cliente.
- **IVA** — tipos 21 %, 10 %, 4 % y 0 %, en Catálogos.
- **modelos 303, 349, 347** — 303: IVA del mes o trimestre; 349: operaciones con empresas de la UE; 347: operadores con más de 3.005,06 € en el año. El programa los calcula en «Impuestos» y da el XLSX para la gestoría: Documentos y finanzas.
- **NIF, NIE, CIF** — NIF lo tienen todos (la persona, el de su DNI); NIE, el extranjero (X, Y o Z, 7 cifras y letra); CIF es el nombre antiguo del NIF de una sociedad. El programa comprueba el dígito de control: Clientes.
- **OSS** — ventanilla única de la UE para ventas a particulares de otros países de la UE. Por encima de 10.000 € al año, IVA del país del comprador y modelo 369: Documentos y finanzas.
- **presupuesto, resguardo de depósito** — el presupuesto de la reparación y el justificante de entrega del vehículo en el taller: Orden de reparación, Firma del cliente en la tableta.
- **recargo de equivalencia** — régimen especial del IVA para minoristas. Los recambios y accesorios de vehículos no entran en él (art. 59.2 RIVA); el perfil fiscal de «Impuestos» lo advierte: Documentos y finanzas.
- **SII** — Suministro Inmediato de Información: los libros de IVA van a la AEAT casi al momento; obligatorio con más de 6.010.121,04 € de volumen anual y en el REDEME. El programa no envía al SII; el perfil fiscal tiene en cuenta que entonces no se presentan el 390 ni el 347: Documentos y finanzas.

- **TPV** — datáfono. En el programa, una caja de tipo «Banco / TPV»: Empresas.
- **Verifactu** — requisitos de los programas de facturación (RD 1007/2023): cada factura, un registro encadenado con huella, QR en la factura y envío a la AEAT. En el programa, el envío se activa para la fecha obligatoria: Conexiones.
- **VIES** — comprobación del NIF-IVA de una empresa de la UE; la factura sin IVA solo va a un número válido: Ficha del cliente.

Polonia

- **biała lista** — wykaz podatników VAT: cuentas bancarias de los sujetos pasivos de VAT. Un pago de más de 15.000 zł a una cuenta fuera de la lista quita el derecho a deducir el gasto; se comprueba con «Comprobar en la biała lista»: Ficha del cliente.
- **BLIK** — pago móvil en Polonia; el cliente lo usa en la página de pago de Stripe: Tienda online.
- **ewidencja oczywistych pomyłek** — registro de los tickets de caja con un error evidente, separado de la ewidencja zwrotów i reklamacji; el programa lo lleva solo: Tickets de caja (Polonia).
- **ewidencja zwrotów i reklamacji** — registro de devoluciones y reclamaciones de los tickets de caja. La venta en caja no se anula: la reduce un asiento en la ewidencja, que el programa lleva solo: Tickets de caja (Polonia).
- **faktura do paragonu (FP)** — factura de un ticket ya impreso, si el cliente la pide, como tarde 3 meses desde el fin del mes de la venta; a una empresa, solo si su NIP figuraba en el ticket: Tickets de caja (Polonia).
- **JPK_V7M** — archivo mensual con la ewidencja y la deklaracja de VAT. En una empresa polaca, en «Impuestos», «Archivo JPK (XML)»; por cada caja, líneas RO, ZW y PB: Tickets de caja (Polonia).
- **kasa fiskalna** — caja registradora fiscal; en el programa, una drukarka fiskalna POSNET por USB y la pantalla «Tiques de caja»: Tickets de caja (Polonia).
- **KSeF** — Krajowy System e-Faktur. La factura a una empresa solo existe cuando KSeF la acepta: lleva número KSeF y QR; se corrige con factura rectificativa: Documentos y finanzas.
- **NIP** — número fiscal polaco; en el ticket, si la empresa lo pide, antes de imprimir: Tickets de caja (Polonia).
- **paragon** — ticket de caja a un particular. Un ticket con NIP de hasta 450 zł ya es faktura uproszczona: Tickets de caja (Polonia).
- **raport dobowy, raport miesięczny** — informes de la caja del día y del mes: Tickets de caja (Polonia).

Términos del programa

- **orden de reparación** — la reparación de un coche: inspección, presupuesto, piezas, horas, factura y cobro: Orden de reparación.
- **presupuesto, versión** — qué se hará y a qué precio; el cliente aprueba una versión y, si cambia, hay versión nueva: Orden de reparación.
- **reserva** — mercancía apartada para un pedido u orden de reparación que no se vende a otro; «disponible» es el stock sin reservas: Almacén.
- **pedido de cliente** — venta de mercancía: reserva, entrega (también por partes), factura, cobro y devolución: Acciones del pedido.
- **factura de anticipo** — cobro antes de entregar; la factura final la descuenta con «A deducir»: Orden de reparación, Acciones del pedido.

- **factura rectificativa, anular** — cómo se corrige una factura emitida: no se anula como un documento normal: Documentos y finanzas.
- **por encargo, sin devolución** — pieza pedida para el cliente fuera de las tarifas: no se devuelve por simple decisión del cliente, la garantía se mantiene: Recambios: venta en mostrador.
- **entrada de mercancía** — recepción en el almacén de lo que manda el proveedor: Almacén.
- **fianza por pieza usada** — va en el precio de la pieza y se devuelve cuando el cliente trae la usada: Fianzas de piezas usadas.
- **reclamación de garantía, reclamación al proveedor** — queja del cliente por una pieza o un trabajo, y reclamación al proveedor: Garantías y reclamaciones.
- **canal de venta** — cliente al que se envía la tarifa y del que llegan pedidos, o un marketplace (intermediario o comprador): Marketplaces y canales de venta.
- **liquidación del marketplace** — lo que el marketplace transfiere por los pedidos, menos retenciones (comisión, envío, devoluciones): Liquidaciones con marketplaces.
- **política de precios** — reglas para pasar del precio de compra al de venta: Márgenes.
- **bloqueo, anonimización** — qué se hace con los datos de un cliente que lo pide y al vencer el plazo: Plazos de conservación.

Qué exige la ley

Qué hace el programa por sí solo para trabajar según la normativa de España y Polonia, y en qué normas se basa. Es una descripción del programa, no un asesoramiento jurídico: las decisiones finales sobre impuestos, documentos y datos de clientes, tómelas con su gestoría (España) o su księgowa (Polonia). Las normas se citan a la fecha de esta versión del programa y pueden cambiar.

España: facturas

- **Número e inalterabilidad.** La factura recibe su número de serie al contabilizarse, sin saltos; las completas, las simplificadas y las rectificativas tienen series propias (RD 1619/2012). Una factura emitida no se edita ni se borra: solo se corrige con factura rectificativa (art. 15 RD 1619/2012) o con «Anular» — Documentos y finanzas.
- **Factura simplificada**: el programa la emite hasta 400 € con IVA (RD 1619/2012, art. 4); por encima hace falta un cliente con datos para la factura completa. Para algunas ventas al por menor la ley permite hasta 3.000 €; confírmelo con la gestoría — Recambios: venta en mostrador.
- **Anticipos.** A un particular, la factura de anticipo se emite en el momento del cobro; a una empresa, si la mercancía no se entrega el mismo mes, antes del día 15 del mes siguiente (art. 11 RD 1619/2012) — Orden de reparación, Acciones del pedido.
- **Verifactu** (RD 1007/2023, Orden HAC/1177/2024). Cada factura y cada anulación es un registro del programa, encadenado con huella. El envío a la AEAT y el QR de la factura se activan en el servidor para la fecha obligatoria; hasta entonces, la factura se imprime con su número de serie y sin QR. Fechas según el RDL 15/2025: 1 de enero de 2027 para los contribuyentes del Impuesto sobre Sociedades y 1 de julio de 2027 para los demás; se ha anunciado un aplazamiento: confírmelo con su gestoría. El certificado de la empresa se puede subir y comprobar con antelación — Conexiones.
- **SII.** Si la empresa debe llevar los libros de IVA en el SII (art. 62.6 y 71.3 RIVA), el programa no los envía: cómo llevar el SII se decide con la gestoría — Documentos y finanzas.

- **IVA según el cliente.** Mercancía a una empresa de otro país de la UE con número válido en VIES: sin IVA (art. 25 LIVA); reparaciones y servicios a esa empresa: sin IVA y con «Inversión del sujeto pasivo» (art. 69 LIVA) — Ficha del cliente.
- **Declaraciones.** Los modelos 303, 349, 347 y 369 los calcula el programa y los exporta en XLSX; los presenta la gestoría — Documentos y finanzas.
- **Efectivo.** Por operación, menos de 1.000 €, también con particulares; con un particular sin domicilio fiscal en España, menos de 10.000 € (Ley 7/2012, art. 7). Por encima del límite el programa no acepta efectivo: el resto, por transferencia o tarjeta. El límite vale también para los cobros a clientes — Documentos y finanzas, Factura del proveedor.

España: taller

- **Derecho al presupuesto** (RD 1457/1986). El cliente recibe presupuesto por escrito y solo puede renunciar a él expresamente: lo elige al firmar el resguardo de depósito — Firma del cliente en la tableta.
- **Validez del presupuesto**: al menos 12 días hábiles; el programa pone 12 y después hace falta una versión nueva. Trabajos y piezas fuera del presupuesto aprobado exigen versión nueva y aprobación del cliente — Orden de reparación.
- **Resguardo de depósito**: estado del coche, objetos, combustible y firma del cliente — Inspección en la recepción.
- **Piezas usadas o reconstruidas**: solo con conformidad escrita del cliente; el programa pregunta cómo se obtuvo — Orden de reparación.
- **Garantía de la reparación**: 3 meses o 2.000 km (RD 1457/1986), impresa en la factura de la reparación; el centro con taller tiene en sus datos el «Nº Registro Especial» — Garantías y reclamaciones, Empresas.
- **Pieza por encargo sin devolución.** En la tienda no hay derecho de desistimiento de 14 días (art. 102 TRLGDCU), pero la garantía legal por defecto se mantiene (art. 114–124 TRLGDCU); el texto sale en el pedido — Recambios: venta en mostrador.

España: datos de clientes (RGPD, LOPDGDD)

- **Documentos**: 6 años desde el final del año del último documento del cliente (Código de Comercio art. 30; RD 1619/2012 art. 19; Ley 58/2003 art. 66); después se anonimizan los datos del cliente — Plazos de conservación.
- **Supresión a petición** (RGPD art. 17): sin documentos en conservación, anonimización inmediata; con documentos, bloqueo hasta el final del plazo (LOPDGDD art. 32), y la ficha solo la ve el administrador de toda la instalación — Ficha del cliente.
- **Exportación a petición** (RGPD art. 15 y 20): «Exportar datos (RGPD)» — Ficha del cliente.
- **Registro de accesos a datos personales y de inicios de sesión**: 3 años (LOPDGDD art. 72–74); cliente sin documentos: 2 años, plazo elegido por el programa según el principio de limitación del plazo de conservación (RGPD art. 5.1.e), no fijado por ley; copias de seguridad: 35 días de rotación — Registro, Plazos de conservación.

Polonia: facturas y KSeF

- **KSeF** (ustawa o VAT, art. 106na). La factura a una empresa solo existe cuando KSeF la acepta: el programa la entrega e imprime tras la aceptación, con número KSeF y QR. Una factura aceptada

se corrige con factura rectificativa (faktura korygująca); «Anular» solo aparece en una factura rechazada por KSeF — Documentos y finanzas.

- **Plazos de KSeF**: grandes contribuyentes desde el 1 de febrero de 2026, el resto desde el 1 de abril de 2026 y los más pequeños desde el 1 de enero de 2027; confírmelo con su księgowa.
- **A un particular**: paragon de la caja, no factura KSeF. Factura del ticket, si la pide, como tarde 3 meses desde el fin del mes de la venta (art. 106b ust. 3); a una empresa, solo si su NIP figuraba en el ticket (art. 106b ust. 5) — Tickets de caja (Polonia).
- **Pago dividido.** En una factura a empresa de más de 15.000 zł con recambios: «mechanizm podzielonej płatności» (art. 106e ust. 1 pkt 18a ustawy o VAT).
- **Efectivo** entre empresarios: como máximo 15.000 zł por operación (Prawo przedsiębiorców, art. 19).
- **Biała lista.** La cuenta del proveedor se comprueba en el wykaz podatników VAT; un pago de más de 15.000 zł a una cuenta fuera de la lista quita el derecho a deducir el gasto — Ficha del cliente.
- **JPK_V7M**: el programa reúne la ewidencja y la deklaracja de VAT del mes con las facturas aceptadas por KSeF, las de proveedores y los tickets de caja — Tickets de caja (Polonia).

Polonia: caja y paragon

- **Kasa fiskalna** (art. 111 ust. 1 ustawy o VAT): la venta a un particular se registra como tarde el día del cobro; para recambios y reparación de vehículos, desde la primera venta (rozporządzenie MF z 17.12.2024). El programa pone el ticket en cola y un envío sin ticket impreso no sale — Tickets de caja (Polonia).
- **Devoluciones y tickets erróneos**: la venta en caja no se anula; el programa lleva dos ewidencje separadas: las devoluciones y reclamaciones, en la ewidencja zwrotów i reklamacji; los tickets con un error evidente, en la ewidencja oczywistych pomyłek (rozporządzenie MF w sprawie kas rejestrujących) — Tickets de caja (Polonia).
- **Raport dobowy**: el puesto lo imprime solo antes del primer ticket del día; el raport miesięczny se hace en el dispositivo — Tickets de caja (Polonia).

Polonia: datos de clientes (RODO)

- **Documentos**: 6 años desde el final del año del documento (Ordynacja podatkowa art. 70 § 1 i art. 86 § 1; ustawa o VAT art. 112 i 112a). Los plazos más largos (por ejemplo, con zawieszenie biegu przedawnienia) el programa no los conoce: se mantienen a mano — Plazos de conservación.
- **Supresión a petición** mientras los documentos se conservan: denegación según el art. 17 ust. 3 RODO; los datos quedan cerrados hasta el final del plazo y después se anonimizan — Plazos de conservación.
- **Registro de accesos**: 5 años (Kpa art. 189g § 1) — Registro.

Taller

Citas del taller

Resumen

El calendario del taller: semana, «Ahora en los puestos» y la cinta del día por puestos (elevadores, alineación, neumáticos). Cada cita es el vehículo de un cliente en un puesto a una hora.

Para qué sirve

- Dar citas sin que los puestos queden parados ni se solapen.
- Ver quién está ahora en cada puesto y qué puesto está libre.

Quién puede

Ver el calendario: permiso de ver citas; dar y mover citas: permiso de modificarlas (recepción, jefe). Configurar puestos y horario: el jefe de centro. Si no ve un botón, no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Dar una cita.** Pulse un hueco libre en la cinta del día (o «Nueva cita») → cliente y vehículo, trabajo, puesto y hora → guardar.
2. **Mover una cita.** Arrástrela a otra hora u otro puesto.
3. **Cambiar de día.** «Hoy», día anterior y siguiente, semana.
4. **Configurar puestos.** «Puestos y horario»: añada los puestos del centro y su horario; solo se dan citas en horario de trabajo. Pestaña «Tablero: umbrales»: cuándo un vehículo del tablero «Órdenes de reparación» pasa a naranja o rojo.
5. **Ha llegado el cliente.** Abra la cita → «Ha llegado» → «Abrir orden de reparación»: se abre la orden de ese vehículo, vinculada a la cita. El mecánico empieza con «Empezar».
6. **Buscar hueco.** «Buscar hueco» → trabajos del catálogo, mecánico (o «Cualquiera disponible») y cuándo le viene bien al cliente → «Buscar». La duración sale de los tiempos de los trabajos; solo se proponen puestos donde se hacen esos trabajos y horas en que el mecánico trabaja. Al pulsar una opción se abre una cita nueva con puesto, hora y trabajos.
7. **Trabajos del puesto y horario de mecánicos.** En «Puestos y horario» indique en cada puesto «Qué trabajos se hacen aquí» (vacío: cualquiera). Pestaña «Mecánicos»: horario propio por días de la semana y ausencias (vacaciones, baja médica, día libre); es el horario para dar citas, no el registro de jornada. Una cita manual en otro puesto u otra hora se puede guardar, con un aviso.

Mensajes frecuentes

- **«El centro aún no tiene puestos»**: pulse «Añadir puestos» (elevadores, alineación, neumáticos).
- No se puede dar cita a una hora: el puesto está ocupado o la hora está fuera del horario del centro.
- **«En ningún puesto se hacen todos los trabajos elegidos»**: revise «Qué trabajos se hacen aquí» en los puestos.
- **«No hay huecos libres en las próximas dos semanas»**: elija otro mecánico u otra preferencia.

Preguntas y respuestas

¿Por qué no tengo el botón «Nueva cita»? Pueden dar, mover y anular citas el recepcionista y el jefe de centro. El mecánico ve el calendario y en la cita marca él mismo «Empezar» y «Hecho». El botón tampoco aparece mientras el centro no tenga puestos: el jefe de centro los añade con «Añadir puestos».

¿Se puede dar cita a un cliente que no está en el programa? Sí: para la cita basta la matrícula o un nombre; se puede añadir el teléfono, pero el teléfono no basta. Pero «Abrir orden de reparación» desde la cita solo está disponible con un cliente registrado y un vehículo registrado; el vehículo se rellena automáticamente si su matrícula ya está en el programa. Si no, la cita indica «Se necesitan cliente y vehículo registrados.»

¿Qué hago si el cliente no se presenta? Pasada la hora de inicio, abra la cita → «No se presentó»: el puesto queda libre y la cita sigue en el historial. Antes de la hora de la cita no se puede marcar. Si el cliente llega antes de que termine la hora de la cita, «Recuperar la cita»; si ya terminó, dele una cita nueva.

¿Cómo se anula una cita y se puede recuperar? Abra la cita → «Anular» → motivo → «Anular cita»: el hueco en el puesto queda libre y la cita queda en el historial como anulada. Una cita «En curso» no tiene ese botón. Una cita anulada se recupera con «Recuperar la cita» mientras no haya pasado su hora y el puesto siga libre a esa hora.

¿Por qué no funciona «Empezar»? La cita no tiene mecánico: elíjalo en el campo «Mecánico»; mientras tanto la cita indica «Para empezar, elija un mecánico.» Si en ese puesto ya hay otro trabajo en curso, el programa responde «Ya hay un trabajo en curso en el puesto: … Termínelo o muévalo primero.»

Siguientes pasos

- «Taller»: vehículos en curso y recepción.
- Ficha del cliente: sus vehículos e historial de visitas.

Ficha del vehículo

Resumen

Todo sobre un vehículo: marca, modelo, año, motor, VIN, matrícula, próxima ITV y propietario. Pestañas: «Daños», «Reparaciones», «Kilometraje», «Matrículas y propietarios». La ficha se abre desde la del cliente o desde la orden de reparación; no tiene entrada propia en el menú.

Para qué sirve

- Ver el historial de reparaciones del coche aunque hayan cambiado el propietario o la matrícula.
- Detectar un cuentakilómetros manipulado y los daños que ya había antes de la recepción.

Quién puede

Ver la ficha: todos los que trabajan con órdenes de reparación o con clientes; modificar datos y marcar daños: recepción, el vendedor y el jefe de centro; los daños de la inspección de recepción, solo quien ve la orden de reparación. El propietario solo lo ven quienes tienen permiso para ver clientes.

Cómo se hace

1. **Modificar datos.** «Editar» → campos (VIN: 17 caracteres, números y letras latinas excepto I, O y Q; si hay letras O o I en lugar de 0 y 1, pulse «Sustituir» bajo el campo) → «Guardar».
2. **Cambiar matrícula o propietario.** En la misma ventana, indique la nueva matrícula o el propietario y «El cambio es válido desde» con la fecha. La matrícula y el propietario anteriores quedan en el historial.
3. **Historial de reparaciones.** Pestaña «Reparaciones»: número de la orden, fecha, motivo y trabajos, estado y factura.
4. **Kilometraje.** Pestaña «Kilometraje»: lecturas de las órdenes de reparación; «menor que la anterior» marca una lectura que baja.
5. **Daños.** Pestaña «Daños»: «Marcar daño» → toque el lugar en el esquema. Aquí se ven también los daños de las inspecciones de recepción; «Resueltos» son los que ya no existen.

Mensajes frecuentes

- **«El historial de kilometraje tiene lecturas que bajan…»**: revise el cuentakilómetros y la lectura en la orden de reparación.
- **«Propietario oculto: sin permiso para ver clientes»**: su perfil no permite ver los datos del propietario.
- **«Datos del cliente bloqueados a petición»**: el cliente pidió suprimir sus datos (RGPD) y sus documentos se conservan por ley: su nombre y teléfono no se muestran al personal (tampoco en el historial de propietarios); la ficha del cliente solo la abre el administrador.

Preguntas y respuestas

¿De dónde sale la fecha de la próxima ITV? Se introduce a mano: «Editar» → «Próxima ITV» → «Guardar». En los 30 días anteriores la marca dice «ITV próxima: …» y, pasada la fecha, «ITV caducada desde el …»; la misma marca se ve en la orden de reparación.

¿Se puede corregir un kilometraje erróneo? No: el kilometraje se registra al recepcionar el vehículo

en la orden de reparación y en la ficha no se edita. La lectura errónea sigue en la pestaña «Kilometraje»; la que es menor que la anterior lleva «menor que la anterior», y la cabecera de la ficha muestra el mayor kilometraje registrado.

¿Cómo borro una marca de daño errónea en la ficha? No se puede borrar: únicamente se elimina una marca de una inspección de recepción sin finalizar. En una marca hecha en la ficha del vehículo se puede corregir la nota (en la de una inspección finalizada, no). Puede abrir la marca → «El daño ya no existe» con el motivo: desaparece del esquema y pasa a «Resueltos» con sus fotos.

¿Qué significa «Otro vehículo ya tiene este VIN: compruebe que no sea un duplicado.»? El vehículo se ha guardado, pero el mismo VIN figura en otra ficha: quizá el coche se dio de alta dos veces. Compruebe el VIN y, si es el mismo coche, trabaje con una única ficha.

¿Por qué en «Reparaciones» no salen todas las reparaciones? Ahí solo salen las órdenes de reparación de los centros donde usted puede ver órdenes de reparación. El vendedor no tiene ese permiso: ve la ficha del vehículo, pero la pestaña indica «No hay reparaciones.»

Siguientes pasos

- Ficha del cliente: todos sus vehículos.
- Orden de reparación: una nueva reparación de este vehículo.

Firma del cliente en la tableta

Resumen

El resguardo de depósito del vehículo para el cliente: trabajos solicitados, estado del coche con el esquema de daños, combustible y objetos personales. El cliente elige si quiere presupuesto previo y firma con el dedo. Todo lo que lee el cliente está en el idioma de los documentos del país; el menú del programa queda cerrado.

Para qué sirve

- Dejar constancia del estado del vehículo a la recepción: después no habrá discusión sobre arañazos.
- Obtener la conformidad del cliente y su elección sobre el presupuesto, como exige la normativa de talleres.

Quién puede

Abrir la pantalla y pasar la tableta: recepcionista y jefe de centro. Firma el cliente. Los botones «Para el personal» de arriba son «Cerrar» y «A la orden de reparación».

Cómo se hace

1. Termine primero la inspección en «Inspección en la recepción» y pulse «Firma del cliente».
2. Pase la tableta al cliente. Lee el resguardo, comprueba el nombre y elige «Solicito presupuesto previo por escrito» o «Renuncio expresamente al presupuesto previo».
3. El cliente marca que ha revisado el estado del vehículo, firma en el recuadro («Borrar» para repetir) y pulsa «Firmar».
4. El cliente verá el agradecimiento y devolverá la tableta. El resguardo firmado queda en la orden de

reparación: se puede imprimir o enviar al cliente.

Mensajes frecuentes

- **«Finalice primero la inspección…»**: el cliente solo firma el estado del vehículo ya registrado.
- El botón «Firmar» no responde: falta la firma, el nombre, la elección sobre el presupuesto o la casilla de conformidad.

Preguntas y respuestas

¿Se puede firmar el resguardo otra vez o corregirlo después de firmar? No: un resguardo firmado no se firma por segunda vez («El cliente ya ha firmado el resguardo.»). Se imprime exactamente el PDF que firmó el cliente, aunque después cambien los datos de la orden de reparación.

¿Qué significa «Los datos del resguardo cambiaron mientras el cliente lo leía. Abra de nuevo la firma.»? Mientras el cliente leía, algo cambió en el resguardo —por ejemplo, los datos del cliente o del vehículo— y la firma no se guardó. Pulse «Cerrar» y otra vez «Firma del cliente»: el cliente firmará lo que ve ahora.

¿Por qué no se acepta la firma? «La firma está vacía o es demasiado corta: firme de nuevo.»: el trazo es demasiado pequeño, por ejemplo un punto o una raya corta. Pulse «Borrar» y firme de nuevo dentro del recuadro.

¿Qué cambia la elección del cliente sobre el presupuesto? La elección («Solicito presupuesto previo por escrito» o «Renuncio expresamente al presupuesto previo») queda en el resguardo firmado y se ve en la orden de reparación, en el bloque «Inspección de recepción» («pide presupuesto» o «renunció al presupuesto»). No crea ni anula el presupuesto de la orden: se hace y se aprueba como siempre.

¿Se puede recoger la firma del cliente más tarde? Sí: en cualquier momento después de finalizar la inspección, mientras el resguardo no esté firmado, con el botón «Firma del cliente» del bloque «Inspección de recepción» de la orden de reparación. Hasta entonces ahí se lee «El cliente aún no ha firmado el resguardo».

Siguientes pasos

- «Inspección en la recepción»: daños, fotos y combustible.
- La orden de reparación: resguardo de depósito y presupuesto.

Garantías y reclamaciones

Resumen

Dos pestañas: **«Reclamaciones de garantía»** —el cliente vuelve con una queja sobre una pieza o un trabajo— y **«Reclamaciones a proveedores»** —reclamación al proveedor por una pieza defectuosa—. Cada paso se da con el botón del estado siguiente.

Para qué sirve

- No perder ninguna queja de cliente y cerrarla con una solución: cambio, reparación o devolución del dinero.
- Devolver al proveedor lo defectuoso o conseguir un abono, y ver dónde el proveedor no ha respondido a tiempo.

Quién puede

Abrir y llevar reclamaciones de garantía: recepción, vendedor y jefe de centro; aprobar o rechazar la garantía, solo el jefe de centro. Las reclamaciones también las llevan compras y almacén; la devolución al proveedor la hacen compras y el jefe de centro.

Cómo se hace

1. **Abrir una reclamación de garantía.** «Reclamaciones de garantía» → «Nueva reclamación de garantía» → número del pedido u orden de reparación → «Buscar» → elija la pieza (o «Mano de obra (sin pieza)»), describa el problema y el kilometraje → «Abrir reclamación». El programa indica si la garantía sigue vigente.
2. **Diagnóstico.** En su tarjeta, «A diagnóstico» y, en el comentario, lo que se ha encontrado.
3. **Decisión.** El jefe de centro pulsa «Aprobar» o «Rechazar» (el motivo es obligatorio). Tras aprobar, «Resuelta»: elija la solución (cambio, reparación, devolución del dinero, sin acción). Después, «Cerrar».
4. **Reclamación al proveedor desde una reclamación de garantía.** En diagnóstico, «Reclamación al proveedor»: elija el proveedor y, si la pieza defectuosa ya entró en almacén con una devolución de cliente, esa devolución. Sin devolución, la reclamación se cierra después con una compensación.
5. **Reclamación al proveedor sin reclamación de garantía.** «Reclamaciones a proveedores» → «Nueva reclamación»: proveedor, pieza, cantidad y motivo.
6. **Seguimiento.** «Enviada» (número RMA del proveedor y plazo de respuesta) → «En peritaje» → «Aprobada» o «Rechazada». Si se aprueba, «Registrar devolución al proveedor» (la pieza sale del almacén) o «Cerrar: compensación» si la mercancía no se devuelve.

Mensajes frecuentes

- **«fuera de garantía»** — ha vencido el plazo o el kilometraje; la reclamación puede abrirse, decide el jefe de centro.
- **«plazo de respuesta vencido»** — el proveedor no ha respondido en la fecha indicada: recuérdeselo.
- **«Sin devolución del defecto, la reclamación se cierra anotando la compensación del proveedor…»** — la pieza sigue en manos del cliente; no sale nada del almacén.

Preguntas y respuestas

¿Cómo calcula el programa el plazo de garantía? Para una pieza, desde la primera entrega del pedido o el montaje en la orden de reparación, durante los meses indicados en la ficha del artículo («Garantía»); si no hay, 3 años. Para la mano de obra de una orden de reparación, desde la entrega del vehículo: 3 meses o 2.000 km desde el kilometraje de recepción (sin kilometraje de recepción, cuentan únicamente los 3 meses). Fuera de plazo o de kilometraje la reclamación se abre igualmente, marcada «fuera de garantía».

¿Por qué no se abre la reclamación de garantía? Por ejemplo, la pieza de ese pedido aún no se ha entregado al cliente: «La mercancía de este documento aún no se ha entregado: todavía no hay garantía.»; para la mano de obra, «El vehículo aún no se ha entregado al cliente: todavía no hay garantía de la reparación.» Con «Mano de obra (sin pieza)» hace falta el kilometraje: «Indique el kilometraje: la garantía de la reparación es de 3 meses o 2.000 km.» «Abrir reclamación» no se activa hasta que se encuentra el pedido, se elige la pieza y se describe el problema.

¿Por qué no aparece «Reclamación al proveedor»? Únicamente aparece en una reclamación de garantía en estado «diagnóstico» y por una pieza: con «Mano de obra (sin pieza)» no está. Hacen falta permisos para reclamaciones de garantía y para reclamaciones a proveedores (el recepcionista, el vendedor y el jefe de centro). Creada la reclamación al proveedor, la de garantía pasa a «en el proveedor» y el botón desaparece.

¿El programa devuelve el dinero o cambia la pieza al marcar «Resuelta»? No. La solución (sustitución, reparación, devolución del dinero o sin acción) queda únicamente anotada en la reclamación de garantía. La devolución del dinero, el cambio o la reparación se registran aparte con los documentos habituales, por ejemplo con la devolución del pedido del cliente.

¿Por qué no aparece «Registrar devolución al proveedor»? Aparece en una reclamación aprobada si el defecto entró en almacén con una devolución de cliente, y solo para el comprador y el jefe de centro. Si la pieza sigue en manos del cliente, en su lugar está «Cerrar: compensación»: anote cómo compensó el proveedor el defecto (abono, sustitución); no sale nada del almacén.

Siguientes pasos

- «Documentos»: devolución de cliente y devolución al proveedor.
- Ficha de la orden de reparación o de la venta: de dónde salió la pieza.

Hotel de neumáticos

Resumen

Neumáticos de clientes en depósito: búsqueda del juego, recepción en depósito, ficha del juego con las facturas de temporada y entrega.

Para qué sirve

- Encontrar en segundos dónde están los neumáticos de un cliente por matrícula, nombre, ubicación o número de recepción.
- Entregar el juego completo o en parte, facturar la temporada siguiente e imprimir el resguardo.

Quién puede

Ven el depósito recepción, mecánico, finanzas y jefe de centro. Reciben y entregan neumáticos recepción y el jefe de centro.

Cómo se hace

1. **Buscar neumáticos.** Campo de búsqueda: matrícula, cliente, ubicación o número de recepción. «Incluidos los entregados» muestra también los juegos ya entregados. «A entregar antes de fin de mes» muestra a quién esperar.
2. **Recibir en depósito.** «Recibir neumáticos» → matrícula (si el vehículo ya está en el programa, el cliente se rellena solo), ubicación (estantería, hueco), temporada, con o sin llantas, fecha aproximada de entrega y tarifa por temporada (vacía: la de los ajustes del módulo «Neumáticos»). Añada hasta 8 neumáticos: posición, marca, medida, DOT, dibujo; «Igual que el primero» copia los datos del primero. Después, «Recibir en depósito».
3. **Resguardo.** En la ficha del juego, «Resguardo» imprime el justificante para el cliente.
4. **Factura y cobro.** En la ficha: «Facturar temporada siguiente» y «Pagar». La temporada se factura al recibir los neumáticos, antes del cobro. Si un particular paga más de lo facturado (la temporada siguiente), por la diferencia se emite en el acto una «Factura de anticipo»; la factura de la temporada siguiente la descuenta.
5. **Entregar.** En la ficha, marque los neumáticos (o «Seleccionar todos») → «Entregar neumáticos». El neumático que el cliente no se lleva puede marcarse «Desechar (con consentimiento del cliente)»: hace falta el motivo.

Mensajes frecuentes

- **«El módulo «Neumáticos» no está activado…»** — no se pueden recibir neumáticos; el historial es visible. Lo activa el administrador en la página «Módulos».
- **«Seleccione el cliente.»** — el vehículo no está en el programa: elija el cliente a mano.

Preguntas y respuestas

¿Se pueden entregar los neumáticos si el depósito no está pagado? El programa no impide la entrega: al entregar no comprueba la deuda del depósito. La deuda se ve en la ficha del juego, en «Facturas de depósito» («pendiente …»); cobre con «Pagar» antes de entregar.

¿Por qué no aparece «Facturar temporada siguiente»? Aparece cuando el módulo «Neumáticos»

está activado, al juego le quedan neumáticos en depósito, el depósito tiene tarifa y usted tiene permiso para facturar a clientes. Sin tarifa se lee «Sin facturas: el depósito no tiene tarifa.»; la tarifa de un juego ya recibido no se cambia.

¿Qué tarifa se aplica si «Tarifa por temporada sin impuestos» está vacía? La de los ajustes del módulo «Neumáticos»: para un juego con llantas, «Tarifa de depósito por temporada con llantas, €» si está indicada; si no, «Tarifa de depósito por temporada, €». Si también está vacía, el juego se recibe sin factura.

¿Por qué no aparece «Resguardo» ni el teléfono del cliente? El resguardo lleva NIF, dirección y teléfono del cliente y el VIN del vehículo, así que el botón y el teléfono son solo para quien tiene permiso para ver clientes en ese centro. El mecánico ve la ubicación y los neumáticos, sin datos de contacto.

¿Por qué un juego no sale en la lista? Por defecto la lista muestra los juegos que aún tienen neumáticos en depósito; los entregados del todo salen con «Incluidos los entregados». «A entregar antes de fin de mes» muestra únicamente los juegos con «Entrega prevista» hasta fin de mes (y los atrasados). Un cliente que bloqueó sus datos no se busca por nombre: busque por matrícula, ubicación o número de depósito.

Siguientes pasos

- Ficha del vehículo: historial de recepciones y entregas.
- Ficha del cliente: facturas y deuda.

Inspección en la recepción

Resumen

La inspección del vehículo al recibirlo en el taller, desde el móvil o la tableta en el patio. Un esquema del coche donde se marcan los daños con fotos, fotos generales, combustible, objetos en el vehículo y observaciones sobre el estado.

Para qué sirve

- Dejar constancia del estado del vehículo antes de la reparación junto con el cliente, para evitar discusiones por un arañazo.
- Obtener la firma del cliente en el resguardo de depósito.

Quién puede

Hacer la inspección y recoger la firma: recepción y el jefe de centro. Los demás ven la inspección en la orden de reparación sin poder cambiarla.

Cómo se hace

1. **Revisar los daños anteriores.** Los amarillos se marcaron antes: compruébelos en el vehículo. Si el daño ya no existe, ábralo → «El daño ya no existe» → motivo (reparado aquí, en otro taller, pieza sustituida).
2. **Marcar uno nuevo.** Toque en el esquema el lugar del daño → «¿Qué hay en este punto?»: tipo, nota y foto → «Hecho». El esquema se puede ampliar y reducir. Una marca errónea se puede eliminar antes de finalizar la inspección.

3. **Fotos generales.** Los cuatro lados, el cuentakilómetros, el interior: todo lo que pueda hacer falta ante una reclamación.
4. **Combustible, objetos, observaciones.** Nivel de combustible, «Objetos en el vehículo» (silla infantil, documentación, cargador…), «Observaciones sobre el estado».
5. **Finalizar.** «Finalizar inspección» → confirme. Después, las marcas y fotos no se pueden borrar ni mover.
6. **Firma.** «Firma del cliente»: pase la tableta al cliente; lee el resguardo y firma con el dedo. «Resguardo de depósito»: imprimir el resguardo.

Mensajes frecuentes

- **«Las marcas de la inspección están cerradas. Un daño nuevo se marca en la ficha del vehículo.»**: la inspección ya está finalizada.
- **«Sin firma del cliente»**: la inspección está finalizada, pero el cliente no ha firmado; pídale que firme el resguardo.

Preguntas y respuestas

¿Qué se puede cambiar después de «Finalizar inspección»? Las marcas y sus notas, el combustible, los objetos y las observaciones ya no, y la inspección no se puede reabrir. Se pueden añadir fotos: generales y de un daño que aún no esté resuelto. Un daño que ya no existe se marca con «El daño ya no existe» y sigue en el resguardo de depósito; un daño nuevo se marca en la ficha del vehículo.

¿Por qué no aparece «Eliminar marca»? Únicamente se puede eliminar una marca de una inspección sin finalizar. Las marcas anteriores (amarillas), las de la ficha del vehículo y las de una inspección finalizada no se borran: si el daño ya no existe, «El daño ya no existe» con el motivo; desaparece del esquema y queda en el historial del vehículo con sus fotos.

¿Por qué no se puede borrar una foto? Una foto hecha antes de finalizar la inspección documenta el estado del vehículo: en lugar de la papelera se lee «Las fotos de la inspección de recepción no se pueden borrar». Se puede borrar una foto de una inspección sin finalizar o una añadida después de finalizarla.

¿Cómo abro la inspección en el móvil? En la orden de reparación, bloque «Inspección de recepción» → «En el móvil»: apunte la cámara del móvil o la tableta al código QR e inicie sesión con su usuario. Se abre la misma inspección.

¿Por qué no aparece «Firma del cliente»? En la pantalla de inspección aparece después de «Finalizar inspección», mientras el cliente no haya firmado el resguardo, y solo para el recepcionista y el jefe de centro. En el bloque «Inspección de recepción» de la orden de reparación el botón lo ve todo el mundo, pero sin ese permiso «Firmar» no se activa en la pantalla de firma. Después de la firma ya no está: arriba se lee «Firmado: …».

Siguientes pasos

- Orden de reparación: trabajos y piezas de este vehículo.
- Ficha del vehículo → «Daños»: todos los daños del vehículo.

Orden de reparación

Resumen

Toda la reparación de un vehículo en una sola página. Arriba: el vehículo, el número, la fecha de recepción, los kilómetros, el estado y las etapas de la reparación (Recepción del vehículo → Presupuesto → Aprobación → Piezas → Reparación → Control → Listo → Entrega del vehículo; «En pausa» y «Anulado» se marcan sobre las etapas). Debajo, «Siguiente paso»: qué falta por hacer y un solo botón; el resto de acciones (poner en pausa, anular, resguardo de depósito, enlace para el cliente) está en «Más». Más abajo, los bloques «Presupuesto», «Piezas», «Trabajos y horas», «Factura y cobro», «Inspección de recepción» y «Resultado e historial»: cuando está plegado, cada bloque muestra un resumen de una línea; al pulsarlo se despliega (se pueden abrir varios), y el bloque de la etapa actual está abierto de entrada. A la derecha (en el móvil, bajo la cabecera): el dinero (según presupuesto, pagado, pendiente de pago), el cliente y sus condiciones de pago, el enlace para el cliente, el motivo de la visita y la línea técnica.

Para qué sirve

- Llevar la reparación paso a paso: recepción → diagnóstico → aprobación → piezas → trabajo → control de calidad → entrega.
- Obtener la aprobación del presupuesto por escrito, en el programa o con un enlace en el móvil del cliente.
- Pedir al cliente que pague por el enlace (Stripe): anticipo del presupuesto o resto, en el bloque «Pago por enlace». El dinero se registra en la cuenta «Stripe» contra la orden de reparación: una caja de tipo «Banco / TPV» con «Servicio de pago: Stripe» (en «Empresas»).
- Facturar exactamente los trabajos aprobados y las piezas montadas de verdad.

Quién puede

El presupuesto, los estados, la factura y el cobro los llevan el recepcionista y el jefe de centro. El mecánico monta piezas y registra horas. Finanzas ve la orden y el resultado. Si no ve un botón, no tiene el permiso: hable con el administrador.

Cómo se hace

1. **Inspección en la recepción.** «Hacer la inspección»: daños en el esquema, fotos y firma del cliente. El resguardo de depósito se imprime con ese esquema.
2. **Presupuesto.** «Hacer presupuesto» → líneas de mano de obra y piezas con cantidad (horas) y precio sin IVA → «Guardar versión». Si cambia el presupuesto, «Nueva versión»: el cliente la aprueba de nuevo. Las piezas se buscan para el coche de la orden: en la búsqueda solo salen las que le sirven («sirve» por KType, «compruebe» por marca, modelo y años); con texto se ve todo el catálogo, primero lo que sirve; la cruz junto al coche vuelve a la búsqueda normal. **Aceite.** «Buscar aceite» → viscosidad (5W-30), especificación u homologación (ACEA C3, VW 504 00), JASO y litros → «Buscar»: aceites del catálogo con disponibilidad («semáforo») y precio; para los litros pedidos, la combinación de envases más barata del mismo aceite («Poner el lote»). «Aceite de este coche»: qué y cuánto se puso la última vez — «Poner lo mismo» o «Buscar parecido». **Aceite por código de motor.** Si el coche tiene código de motor, después de montar el aceite el programa propone «Guardar el aceite para el motor …» (recepción o el responsable). El registro sirve para todos los coches con ese motor: en la búsqueda de aceite aparece «Para el motor …, normalmente

…» y «Buscar con estos datos»; para corregirlo, «Editar». **Neumáticos.** La búsqueda de piezas entiende la medida: «205/55 R16», «205 55 16 91V» — neumáticos de esa medida por las características de «Neumáticos» o el marcaje del nombre. «Neumáticos de este coche», sobre el presupuesto: medidas que se le montaron (órdenes de reparación) y lo que tenemos en depósito; al pulsar, se añade una línea de pieza buscando esa medida. «Montaje de neumáticos»: trabajos por rueda — montaje y equilibrado, válvula, gestión del usado (NEU-MONTAJ, NEU-VALVUL, NEU-RECICLAJE, módulo «Neumáticos»); ruedas: los neumáticos del presupuesto, o 4.

3. **Aprobación del cliente.** «El cliente aprobó» (en «Siguiente paso» o en la versión del presupuesto): en la ventana elija cómo se recibió la decisión («En el mostrador», «Por teléfono», «Por correo») y quién lo aprobó; con piezas usadas, también cómo se obtuvo la conformidad escrita (la verbal no sirve). El primer presupuesto lo firma el cliente: si lo aprueba por teléfono o por correo, envíele el «Enlace para el cliente» o recoja su firma en el presupuesto. «El cliente rechazó» usa la misma ventana, con el comentario del cliente. O cree el «Enlace para el cliente» (o enséñele el código QR): el cliente abre el presupuesto y lo aprueba él mismo. Las versiones anteriores están plegadas en «Versiones anteriores».
4. **Piezas.** «Reservar del almacén» aparta las piezas para esta orden. Con la orden «En reparación», el mecánico pulsa «Montar» y la pieza sale del stock.
5. **Horas.** En el bloque «Trabajos y horas» el mecánico elige el trabajo y registra las horas.
6. **Factura y cobro.** Tras el control de calidad, «Emitir factura» y después «Cobrar». La factura es oficial desde el primer momento, con su número de serie (por ejemplo, F2026-000001); solo se corrige con una factura rectificativa. **Anticipo.** Puede cobrar antes de la factura. A un particular se le emite en el acto una «Factura de anticipo» (el IVA, en el día del cobro) y la factura final la descuenta con la línea «A deducir». A una empresa no hace falta si la factura final es del mismo mes; el cobro de un mes anterior aparece en «Cobrado a empresas, sin entregar» en la pantalla «Impuestos» y se factura antes del día 15. Si la factura de anticipo no se emitió en el acto (por ejemplo, faltan datos), use el botón «Factura de anticipo» en «Factura y cobro». Un cobro con factura de anticipo no se anula: primero, factura rectificativa de la de anticipo. Si un particular pide factura completa en lugar de factura simplificada, marque «Factura completa»: hace falta el cliente con DNI/NIE en la ficha.

Pieza fuera de tarifas. «Buscar a mano» junto al presupuesto: pieza, proveedor, compra y precio; se añade como línea de una nueva versión del presupuesto (la aprueba el cliente) y se crea el pedido al proveedor para la orden de reparación. La pieza por encargo queda marcada «sin devolución»; el texto sale en el presupuesto impreso y en la página del cliente. En el editor del presupuesto la marca se pone o se quita con la casilla de la pieza.

Mensajes frecuentes

- **«…no se añaden trabajos ni piezas nuevos a la orden; solo lo ya aprobado en el presupuesto»**: el cliente bloqueó sus datos (RGPD): la orden se termina según el presupuesto aprobado; un presupuesto nuevo o su aprobación, no.
- **«Indique la viscosidad, la especificación ACEA / API, la homologación del fabricante o JASO»**: en la búsqueda de aceite rellene al menos uno de los campos.
- **«Volumen: un número de litros mayor que cero y no mayor que 60»**: los litros en número, por ejemplo 4,5.
- **«Indique la viscosidad, por ejemplo 5W-30»**: en el aceite del motor la viscosidad es obligatoria.
- **Las piezas se montan cuando la orden está «En reparación»**: pase antes la orden a trabajo.

- **Las horas se registran con la orden «En reparación» o en control de calidad**: lo mismo para las horas de mecánicos.
- **«Entregar con deuda»**: el vehículo sale sin pagar del todo; la ventana muestra el importe pendiente; pulse «Cobrar primero» o escriba el motivo de la entrega con deuda, que queda en el registro. Sin motivo el botón no se activa.
- **«Poner en pausa la reparación» / «Anular la orden de reparación»**: elija uno de los motivos propuestos o escriba una aclaración; sin motivo el botón no se activa.
- **Piezas usadas**: el programa pregunta cómo se obtuvo la aprobación por escrito del cliente para una pieza usada o reconstruida.

Preguntas y respuestas

¿Cómo se anula una orden de reparación? «Más» → «Anular la orden de reparación» solo está en los estados «Nuevo» y «Recepcionado», y el motivo es obligatorio. Con el presupuesto ya hecho (estado «Pendiente de aprobación») no se puede anular: si el cliente lo rechaza, pulse «El cliente rechazó» y después «Cerrar la orden de reparación» (o «Más» → «Cerrar sin reparar»). Sin el rechazo registrado el programa responde «Solo se puede cerrar sin reparar tras registrar el rechazo del presupuesto por el cliente.»; al anular o cerrar se libera la reserva de piezas no usada, y una orden cerrada ya no cambia. En «Diagnóstico» no se puede anular ni cerrar: primero «Hacer presupuesto» (o «Nueva versión»), después el rechazo del cliente y «Cerrar la orden de reparación». El anticipo cobrado no se devuelve automáticamente al anular o cerrar: devuélvalo aparte.

¿Por qué la orden no pasa a «En reparación»? De «Pendiente de aprobación» a «Esperando piezas» o «En reparación» solo se pasa cuando el cliente ha aprobado una versión del presupuesto; si no, «No hay ninguna versión del presupuesto aprobada por el cliente.» Pulse «El cliente aprobó» o espere la aprobación del cliente por el enlace. Desde «Recepcionado» y «Diagnóstico» no se pasa directamente a reparación: primero, el presupuesto. Desde «En pausa» también solo con un presupuesto aprobado.

¿Por qué no se puede entregar el vehículo? Si el presupuesto aprobado no es de importe cero, antes hace falta la factura final: «Emita la factura antes de entregar el vehículo.» (la factura de anticipo no cuenta). La deuda se comprueba según las «Condiciones de pago» de la ficha del cliente: por defecto, «Deuda …: el vehículo se entrega tras el pago…»; con «Con deuda, solo indicando el motivo», el programa pide el motivo; con pago aplazado y límite, la deuda total del cliente no puede superar el límite. Las condiciones las cambian el jefe de centro y el responsable financiero.

¿Por qué no se emite la factura? «Emitir factura» está activo en control de calidad y en los estados «Listo» y «Entregado». Por ejemplo: «No hay presupuesto aprobado.»; «Se ha montado una pieza que no figura en el presupuesto aprobado: hace falta una versión nueva.»: haga una versión nueva y que el cliente la apruebe; con un presupuesto de importe cero, «El trabajo aprobado es gratuito: no se emite factura por importe cero y el vehículo se entrega sin factura.»

¿Qué hago si el presupuesto ha caducado? Una versión se puede aprobar hasta la fecha «válido hasta …»: en España, el plazo es de al menos 12 días hábiles (de lunes a viernes) y el programa pone 12 desde que se hizo la versión. En otros países, donde la ley no fija plazo, el programa también pone 12 días hábiles. Después el programa responde «El presupuesto ha caducado. Prepare una versión nueva.»: pulse «Nueva versión» y que el cliente la apruebe de nuevo.

¿Cómo se devuelve un pago cobrado por el enlace con Stripe? En «Documentos» abra ese cobro → «Anular documento» con el motivo: al anularlo, Stripe devuelve el dinero a la tarjeta del cliente. Puede hacerlo el jefe de centro o el responsable financiero (permiso de devolver cobros); si Stripe no acepta la devolución, el cobro no se anula y el programa muestra la respuesta de Stripe. Se devuelve el

cobro entero (el programa pide confirmación y muestra el importe); lo ya devuelto desde el panel de Stripe no se devuelve dos veces. Si después Stripe no consigue devolver el dinero, el bloque de pago por el enlace lo muestra en rojo: devuélvalo de otra forma (por ejemplo, desde la caja). La conexión con Stripe debe estar activada. Si el cobro tiene factura de anticipo, primero la factura rectificativa. Si la orden ya tiene la factura final, solo se devuelve si después queda pagado al menos lo facturado con sus rectificativas; si no, el programa responde «La orden de reparación ya tiene la factura final: facturado …, tras la devolución quedará pagado …»: primero una rectificativa por el importe que se devuelve (si no, el cliente tendría una factura por un importe ya devuelto). Un pago doble (pagado más que la factura) se puede devolver enseguida. Así no se puede devolver solo una parte: anule el cobro y pida al cliente que pague de nuevo el importe correcto.

Siguientes pasos

- Ficha del cliente y del vehículo: historial de reparaciones e ITV.
- «Almacén»: stock y entradas de piezas pedidas.
- «Documentos»: facturas y cobros.

Taller: vehículos en curso

Resumen

El tablero de órdenes de reparación: cada vehículo del taller es una tarjeta en la columna de su etapa: «Recibidos», «Esperan aprobación», «Piezas y pausas», «En reparación», «Listos para entregar». La tarjeta muestra el número de la orden, la matrícula, el vehículo, el cliente, el motivo de la visita, cuántos días lleva el coche en el taller y **qué lo retiene**: falta el presupuesto, el cliente no ha respondido, qué pieza falta, qué mecánico trabaja y si va dentro del tiempo previsto, si se ha avisado al cliente de que está listo. Los vehículos en los que hay que intervenir llevan una franja a la izquierda —roja o naranja— y van primero en su columna.

Para qué sirve

- Ver todo el taller de un vistazo: qué espera al cliente, qué espera piezas y qué se puede entregar, y por qué está parado cada vehículo.
- Arriba: cuántos vehículos requieren atención, cuántos llegan con cita, cuántos hay que entregar hoy y cuántos están listos sin pagar.
- Recepcionar rápido un vehículo nuevo y abrir su orden de reparación al momento.

Quién puede

Recepcionar vehículos y llevar las órdenes: el recepcionista (asesor de servicio) y el jefe de centro. El mecánico ve las órdenes, registra sus horas y monta las piezas; en el tablero ve qué retiene cada vehículo, pero sin importes, nombres ni botones para el cliente. Los importes los ve quien ve las facturas de clientes. Los botones «Recordar por WhatsApp» y «Avisar de que está listo», quien ve los datos de clientes y gestiona el enlace para el cliente. Los umbrales del tablero los cambia el jefe de centro. Si no ve «Nueva recepción», no tiene el permiso: hable con el administrador.

Cómo se hace

1. **Recepcionar un vehículo.** «Nueva recepción» → matrícula (si está conectada la búsqueda por matrícula, «Buscar» y después «Aceptar datos») → cliente (elija uno o escriba uno nuevo) → kilómetros y motivo de la visita → «Recepcionar vehículo». La orden de reparación se abre al momento.
2. **Buscar una orden.** Campo de búsqueda: número de la orden, matrícula o nombre del cliente.
3. **Abrir un vehículo.** Pulse la tarjeta: se abre la orden de reparación con inspección, presupuesto, piezas, horas y factura.
4. **Ver los entregados y cerrados.** Selector «Todos»: lista de todas las órdenes, también las entregadas.
5. **Filtrar.** Pulse un contador de arriba: «Requieren atención» —solo rojos y naranjas—, «Llegan con cita» —citas de hoy sin orden de reparación—, «Entregar hoy» —los listos—, «Listo, sin pagar» —listos con deuda—. Al pulsarlo otra vez se quita el filtro. El campo «Todos los mecánicos» deja los vehículos de un mecánico.
6. **Recordar el presupuesto al cliente.** En un presupuesto sin respuesta: «Recordar por WhatsApp». Se abre el chat con un texto preparado y el enlace para el cliente (en el idioma de los documentos de su país). Si aún no hay enlace, el programa lo crea.
7. **Avisar de que el vehículo está listo.** En un vehículo listo: «Avisar de que está listo». Se abre WhatsApp con un texto preparado y el programa anota quién avisó y cuándo. Si avisó por llamada: «…» → «Avisado por teléfono». La marca naranja «No se ha avisado al cliente» desaparece.
8. **En el móvil.** En lugar de cinco columnas, un selector arriba con el número de vehículos; se abre «Atención»: solo rojos y naranjas.

Mensajes frecuentes

- **«Solo se puede recordar un presupuesto que espera la respuesta del cliente.»**: el cliente ya respondió o no hay presupuesto vigente; actualice el tablero.
- **«El cliente no tiene teléfono para WhatsApp.»**: añada el teléfono en la ficha del cliente o avise de otra forma.
- **«Solo se puede avisar al cliente de un vehículo listo.»**: el vehículo ya no está en «Listo»; actualice el tablero.
- **«No hay vehículos en el taller»**: el tablero solo muestra órdenes abiertas; las entregadas están en «Todos».
- **«Se muestran las últimas 300; afine la búsqueda.»**: en «Todos» solo se ven las últimas; use la búsqueda.
- **«No se encontraron datos: introdúzcalos a mano.»** al recepcionar: no hay datos para esa matrícula; recepcione el vehículo por matrícula y complete marca y modelo después en la ficha del vehículo.
- **«Se ha agotado el límite de búsqueda por matrícula…»**: el empleado ha usado sus búsquedas de pago del día (30); introduzca marca y modelo a mano. Las matrículas ya encontradas siguen saliendo de la caché.

Preguntas y respuestas

¿Dónde están en el tablero las órdenes en pausa o en control de calidad? «En pausa» va en la columna «Piezas y pausas», con una marca amarilla y el motivo de la pausa; «Control de calidad», en

«En reparación»; «Nuevo», «Recepcionado» y «Diagnóstico», en «Recibidos». Las entregadas, cerradas y anuladas no salen en el tablero: están en «Todos». En cada columna van primero los rojos, luego los naranjas y después el resto; dentro, los que llevan más tiempo.

¿Por qué la tarjeta está en rojo o en naranja? El motivo está en la línea bajo el vehículo, del mismo color. Por defecto: sin presupuesto 4 horas laborables, naranja; desde ayer, rojo; presupuesto sin respuesta del cliente 24 horas, naranja; el presupuesto caduca mañana o ya ha caducado, rojo; ha pasado la fecha prevista de la pieza, rojo; las horas de los mecánicos superan en un 30 % las del presupuesto, naranja; listo sin avisar al cliente, o listo desde hace 2 días, naranja.

¿Dónde se cambian los umbrales del tablero? «Citas» → «Puestos y horario» → pestaña «Tablero: umbrales». Cada centro tiene los suyos; «Valores por defecto» vuelve a 24 horas, 2 días y 30 %.

El vehículo ya vino antes: ¿hay que darlo de alta otra vez? No. Si la matrícula de «Nueva recepción» coincide con un vehículo del programa (no importan espacios, guiones ni puntos), la orden se abre para ese vehículo y, si no elige cliente, para su propietario de la ficha. Elegir otro cliente no cambia el propietario en la ficha del vehículo: eso se hace en la ficha del vehículo → «Editar».

¿Por qué no funciona «Recepcionar vehículo»? Hacen falta la matrícula y el motivo de la visita. El cliente puede ser uno elegido, uno nuevo («…o cliente nuevo») o el propietario de un vehículo ya conocido; si no, el programa responde «Seleccione o escriba el cliente.»

¿Por qué la tarjeta no muestra el nombre del cliente y la búsqueda por nombre no encuentra nada? El nombre del cliente y la búsqueda por él son solo para quien tiene permiso para ver clientes; el mecánico no lo tiene. Un cliente que bloqueó sus datos a petición no se muestra ni se busca por nombre: busque por número de orden o matrícula.

¿Qué muestra el «Panel TV»? El panel para la televisión del taller: se abre en una pestaña nueva, que se pone a pantalla completa. Muestra los vehículos del centro por etapas —matrícula, marca y días en el taller—, sin nombres de clientes, motivos de la visita ni kilometraje, porque la pantalla la ven los clientes.

Siguientes pasos

- Orden de reparación → inspección en la recepción, presupuesto para el cliente, piezas y horas de los mecánicos.
- «Citas»: los vehículos que van a llegar, por puesto y hora.
- «Clientes»: ficha del cliente, sus vehículos e historial de reparaciones.

Ventas

Acciones del pedido

Resumen

La ficha del pedido de cliente donde se trabaja con él: reserva del almacén, entrega (también por partes), factura de lo entregado, cobro (anticipo o resto), anulación y devolución del cliente. Arriba, los importes: pedido, facturado, cobrado y deuda del cliente.

Para qué sirve

- Entregar la mercancía, facturar y cobrar sin ir a documentos aparte.
- Recibir una devolución de forma que cuadren el almacén y el dinero.

Quién puede

Reservar: ventas, recepción y el jefe de centro; entregar y anular: ventas y el jefe; facturar y cobrar: también recepción y finanzas; devolución de cliente: ventas y el jefe (sin ese permiso no aparece el botón «Devolución»). Los demás botones se ven, pero sin permiso el programa rechaza la acción.

Cómo se hace

1. **Reservar.** «Reservar del almacén»: la mercancía queda para este pedido y no se vende a otro cliente.
2. **Entregar.** «Entregar» → cantidades (puede entregar una parte: el resto queda pendiente). En un pedido de marketplace, «Transportista» y «Número de seguimiento»: el número se envía al marketplace junto con el estado «enviado».
3. **Factura.** «Facturar lo entregado»: la factura se emite solo por lo entregado y es oficial desde el primer momento, con su número de serie; solo se corrige con una factura rectificativa. Si un particular pide factura completa en lugar de factura simplificada, marque «Factura completa»: hace falta el cliente con DNI/NIE en la ficha.
4. **Cobro.** «Cobrar»: un cobro antes de la entrega es un anticipo; después, el resto de la deuda. Si un particular paga el pedido entero antes de la entrega, la factura de todo el pedido se emite sola al cobrar (lo exige la ley), con la fecha del cobro; al entregar no habrá otra factura. Si paga una parte (señal), se emite en el acto una factura de anticipo por lo cobrado, repartido según los tipos de IVA del pedido; la factura final (al entregar o cuando el pedido queda pagado) recoge la mercancía menos el anticipo en la línea «A deducir: anticipo, factura …» y el IVA solo del resto. Si lo entregado queda cubierto del todo por el anticipo, la factura final es de importe cero. Si no se ha podido emitir (por ejemplo, el importe supera el límite de la factura simplificada y el pedido es de cliente de mostrador), aparece «Facturar lo cobrado»: elija «Cliente para la factura» (con DNI/NIE en la ficha), marque «Factura completa» si hace falta y púlselo. Si parte del pedido ya se entregó sin factura, primero «Facturar lo entregado». No se puede anular un cobro con factura de mercancía no entregada: primero anule la factura o emita una rectificativa. A una empresa se le factura como antes, lo entregado.
5. **Devolución.** «Devolución» → cantidad, «Estado» («Se puede vender» o «Defectuoso»), «Almacén de devolución», «Motivo de la devolución» y «Dinero al cliente». Si primero hay que revisar el producto, active «Revisar primero el producto: el dinero, después de la revisión» y luego, en

«Devoluciones con revisión», pulse «Aprobar» o «Rechazar».

6. **Anular el pedido.** «Anular»: se libera la reserva y el pedido queda en la lista como anulado.
7. **Anular con devolución.** El pedido está pagado, pero no se ha entregado nada (por ejemplo, el proveedor no lo trajo o el cliente desistió): «Anular con devolución». Se emite una factura rectificativa de cada factura del pedido por todo el importe pendiente, se devuelve todo el dinero al cliente («Dinero al cliente»; lo pagado a través del marketplace lo devuelve el marketplace) y el pedido se anula. Indique el «Motivo de la anulación»: se imprime en la rectificativa. El IVA se reduce en el periodo de la rectificativa. Si el pedido está entregado en parte, registre primero la «Devolución» de lo entregado.
8. **Quitar línea con reembolso.** Falta una línea (el proveedor no la trajo) y el resto se envía: «Quitar línea con reembolso»: indique cuánto no se entregará y el motivo. El programa reduce el pedido, rectifica la factura por lo quitado (en Polonia, el ticket y el asiento en la ewidencja zwrotów), libera la reserva y devuelve al cliente el exceso pagado por el mismo medio (pedido de marketplace: a través del marketplace). El resto se entrega como siempre.
9. **Pedido web pagado con Stripe.** Una devolución «a través de la plataforma» devuelve el dinero al comprador por Stripe al contabilizarla: necesita el permiso «devolver pagos» (jefe de centro, finanzas). Si Stripe no la acepta, el documento no se contabiliza; si Stripe no logra devolver, aparece en «Pedidos → Pagos de Stripe sin registrar».

Dirección de entrega. Bajo el número del pedido: «Entrega:» y la dirección. Al crear el pedido, tras elegir el cliente se pone su dirección de entrega predeterminada; si tiene varias, elija la que corresponda; «Fiscal», sin dirección aparte; «Otra dirección…», escribir una nueva y, si quiere, «Guardar esta dirección en la ficha del cliente». El pedido guarda una copia de la dirección: cambiarla en la ficha del cliente no cambia el pedido. «Editar» junto a la dirección: elegir otra; la entrega toma la dirección del pedido en el momento de entregar, y la dirección sale en el PDF del pedido. El país para el impuesto es el campo aparte «País de entrega».

Envío InPost (Polonia). El bloque aparece si la organización tiene un contrato de transporte con la conexión «InPost (ShipX)» («Logística» → «Transporte» → contrato → «Conexión»). «Paczkomat:» es el punto del destinatario: lo eligió el comprador en la web, o «Elegir» / «Editar» para buscar por código postal, ciudad o código (antes de crear el envío). «A Paczkomat»: el tamaño A, B o C se propone según el peso y las medidas del embalaje de los productos; «Por mensajero»: largo, ancho, alto (mm) y peso (kg), que puede corregir. «Crear envío InPost» toma el destinatario solo de la dirección de entrega del pedido (o del contacto del comprador web, de la ficha del cliente); el teléfono y el correo van solo a InPost. Volver a pulsar es seguro: no habrá un segundo envío; si InPost no respondió, pulse otra vez y el programa buscará primero el envío por el número de pedido (espere un minuto). Si la comprobación sigue fallando, mire el panel de InPost y pulse «Vincular por número de InPost» o «No está en el panel de InPost — crear de nuevo». «Etiqueta A6» / «Etiqueta A4»: el PDF se guarda en el pedido y luego «Abrir etiqueta»; la etiqueta lleva el nombre, la dirección y el teléfono del destinatario, por eso se elimina 360 días después de la entrega (devolución, anulación), o 360 días después de crearla si no se entregó. El número de seguimiento llega de InPost en un par de minutos («Actualizar», o solo cada 15 minutos): pasa a la salida del pedido (transportista «InPost»), a la página del pedido del comprador y al marketplace, igual que un número escrito a mano.

Imprimir el pedido. «Pedido» junto al número: PDF para el cliente con las líneas, lo entregado a cuenta, lo pendiente y el plazo previsto. La pieza «por encargo, sin devolución» va marcada en su línea y bajo la tabla figura el texto: la pieza en buen estado no se devuelve por decisión del cliente y la garantía por defecto o falta de conformidad se mantiene; hay espacio para la firma del cliente. Al devolver esa línea, la ventana lo recuerda.

Precios sin impuestos o con impuestos. Encima de los importes del pedido está el selector «Precio sin impuestos / Precio con impuestos»: cómo ver los precios e importes de las líneas (se recuerda para usted); el otro precio se ve en pequeño debajo. Bajo la tabla, la «Base», el IVA por tipos y el «Por pagar», calculados igual que en la factura. El selector no cambia nada en el pedido.

Mensajes frecuentes

- **«Motivo de la entrega con deuda»**: el cliente debe más de lo permitido; solo se puede entregar indicando un motivo.
- **«El centro no tiene caja.»**: no se puede devolver en efectivo; elija tarjeta, transferencia o reducir la deuda.
- **El dinero de un pedido de marketplace** lo devuelve el marketplace y lo descuenta de la próxima liquidación: no pasa por la caja.
- **«Para InPost al pedido le falta: …»**: añada el teléfono y el correo (para mensajero, calle, código postal y ciudad) a la dirección de entrega del pedido o a la ficha del cliente.
- **«No hay ningún contrato vigente con conexión InPost…»**: conecte InPost en el contrato de transporte de la organización.

Preguntas y respuestas

¿Por qué no aparece el botón «Anular»? «Anular» solo está mientras no se haya entregado ni cobrado nada del pedido. Si está pagado pero no entregado, «Anular con devolución» (factura rectificativa y devolución del dinero); si ya se entregó algo, primero la «Devolución» de lo entregado.

¿Por qué no se puede devolver un artículo entregado? Solo se puede devolver lo entregado y facturado, menos lo ya devuelto y lo que está en revisión; si se pide más: «Se devuelve más de lo entregado y facturado: como máximo …». Si el artículo se entregó sin factura, primero «Facturar lo entregado».

¿Adónde va una devolución en estado «Defectuoso»? Al «Almacén de devolución», pero no a la venta: queda reservada para esa devolución hasta la reclamación al proveedor. Con «Se puede vender», el artículo vuelve a estar libre en el almacén al momento.

¿Qué elijo en «Dinero al cliente» si el cliente aún no ha pagado? El campo aparece cuando está desactivado «Revisar primero el producto: el dinero, después de la revisión» (activado por defecto) o al pulsar «Aprobar». Elija «Sin devolver dinero: reducir la deuda del cliente»: el importe de la devolución reduce su deuda. Si tras la devolución lo pagado en el pedido supera lo que el cliente debe, no se puede: el programa responde «El cliente ya pagó esta mercancía: devuelva … en dinero — efectivo, tarjeta o transferencia.» (en un pedido de marketplace, a través del marketplace).

¿Por qué no puedo devolver el dinero en efectivo? En efectivo solo se devuelve desde una caja de efectivo y no más de lo que hay en ella: si no, «Efectivo en caja …: no se pueden sacar …». Devuélvalo con tarjeta o por transferencia.

Siguientes pasos

- Ficha del pedido en «Pedidos»: estado de preparación e historial.
- «Documentos»: facturas, entregas, cobros y devoluciones.

Búsqueda: artículo y a quién comprarlo

Resumen

Una pantalla para encontrar el artículo y decidir de dónde sacarlo. Primero, el artículo (referencia, EAN, OE, nombre o características de la sección). Después, para el artículo elegido, sus almacenes y los proveedores: plazo, cantidad y precio para el cliente según su política de precios. Debajo, equivalencias y sustituciones.

Para qué sirve

- Responder al cliente al momento: si hay, cuándo llega y cuánto cuesta.
- Elegir proveedor por plazo o por precio sin abrir las tarifas una a una.

Quién puede

Abrir la búsqueda: quien ve el catálogo de productos. Las ofertas de proveedores las ve quien tiene permiso sobre tarifas. Coste, envío y margen, con permiso para ver el coste. La valoración del proveedor, con permiso sobre la valoración de proveedores.

Cómo se hace

1. **Buscar el artículo.** Escriba la referencia, el EAN, el número OE o el nombre (dos caracteres como mínimo). «Filtro»: sección del catálogo, marca y características de la sección (viscosidad, medida del neumático…). La misma referencia de marcas distintas son filas distintas.
2. **Elegir cliente y cantidad.** «Cliente»: el precio se calcula con su política de precios; sin cliente, como para un comprador al por menor. «Cantidad»: lo que necesita; los proveedores con menos se ocultan (desmarque «Solo con existencias» para verlos todos).
3. **Elegir la fila del artículo.** A la derecha:

- **Nuestros almacenes**: cuánto hay libre (existencias menos reservas) y el plazo hasta su almacén por la ruta;
- **Proveedores**: almacén del proveedor, plazo, cantidad y precio para el cliente (con impuestos). Con permiso para ver el coste, también coste, envío y margen.

1. **Orden.** «Mejor»: precio con envío ajustado por la valoración del proveedor: 80 o más, sin ajuste; 60–79 o «pocos datos», como si fuera un 5 % más caro; menos de 60, un 15 %; a igualdad, el más rápido. «Más rápido»: por plazo. «Más barato»: por precio para el cliente. La elección se recuerda.
2. **Consultar ahora con el proveedor.** Al abrir, el programa consulta precio y existencias a los cinco mejores proveedores con API conectada (la respuesta se guarda 10 minutos); «ahora» indica que está comprobado. «Consultar ahora» lo repite sin usar lo guardado.
3. **Equivalencias y sustituciones.** Debajo de las ofertas, las equivalencias con el color de disponibilidad (verde: hay aquí; amarillo: se puede conseguir; rojo: en ninguna parte). Al pulsar una, pasa a ser la elegida.
4. **Añadir al documento.** En el presupuesto de la orden de reparación, en el pedido de cliente nuevo y en el mostrador, botón «Buscar artículo»: en la ventana, en la fila de la oferta, «A la orden de reparación», «Al pedido» o «Al mostrador»; la línea pasa al documento con el precio de esa oferta (en el presupuesto, sin impuestos). Al mostrador, solo lo que hay en el estante del expositor. Desde el menú «Búsqueda», «Añadir a…» → «Mostrador» o «Nuevo pedido de cliente»; ahí mismo,

«Pedir al proveedor» abre el pedido a proveedor con esa línea y el almacén de la tarifa elegido (hace falta permiso para crear pedidos a proveedor).

5. **Bajo pedido al proveedor.** La línea creada desde la oferta de un proveedor lo recuerda junto con el almacén de su tarifa: debajo de la línea aparece «Bajo pedido a …» («Quitar»: se puede pedir a cualquiera). En «Compras» → «Qué pedir» esa pieza muestra «Bajo pedido a …», y «Pedir lo marcado» abre el pedido a ese proveedor con el precio del almacén elegido en «Búsqueda». Si después se desactiva el proveedor, la marca se quita sola y el documento se guarda.

Mensajes frecuentes

- **«Las ofertas de proveedores las ve quien tiene permiso sobre tarifas.»** — no tiene ese permiso; solo ve sus almacenes.
- **«Sin precio»** — no hay política de precios para ese coste; indique el precio en el documento.
- **«… no respondió: precio de tarifa»** — la API del proveedor no respondió; se muestra el precio de la última tarifa.
- **«No hay en el estante: cree un pedido de cliente.»** — en el mostrador solo se entrega lo que hay en el expositor.

Preguntas y respuestas

¿Cómo elijo a quién pedir, más rápido o más barato? «Más rápido» pone primero a quien entrega antes; «Más barato», al de menor precio para el cliente. «Mejor» tiene en cuenta el precio con envío y la fiabilidad del proveedor según su valoración.

¿Por qué el precio para el cliente es distinto del de la tarifa? La tarifa es el coste del proveedor. El precio para el cliente es el coste con envío más el margen de la política de precios del cliente, la sucursal o la empresa, con impuestos.

¿Por qué no veo el coste y el margen? Solo los ve quien tiene permiso para ver el coste.

Siguientes pasos

- «Mostrador» y «Pedidos»: vender o crear un pedido de cliente.
- «Qué pedir», en «Compras»: pedir al proveedor.

Clientes

Resumen

La lista de clientes y proveedores: particulares y empresas. La búsqueda encuentra al cliente por nombre, número fiscal, teléfono, correo o matrícula de su vehículo.

Para qué sirve

- Encontrar rápido al cliente cuando llama o llega.
- Dar de alta un cliente nuevo antes de recepcionar el vehículo o de una venta.

Quién puede

Ver clientes: quien tenga el permiso de ver contrapartes (recepción, ventas, jefe). Dar de alta y modificar: permiso de modificar contrapartes. Si no ve «Nuevo cliente», no tiene el permiso: hable con el administrador.

Cómo se hace

1. **Buscar un cliente.** Empiece a escribir el nombre, NIF/CIF, teléfono, correo o matrícula: la lista se filtra al momento.
2. **Dar de alta un cliente.** «Nuevo cliente» → particular o empresa → nombre, número fiscal, contactos, dirección y país → «Guardar».
3. **Abrir la ficha.** Pulse el cliente: se abren sus vehículos, reparaciones, compras y saldos.
4. **Rellenar por número.** En el formulario de una empresa, escriba el número fiscal → «Rellenar por número»: NIP polaco — de la biała lista (nombre, dirección, KRS, estado de IVA; al proveedor, sus cuentas: marque cuáles añadir), número de IVA de una empresa de otro país de la UE — de VIES (nombre y dirección si el país los facilita; Alemania y España no), NIF español — solo la comprobación del número. Los campos vacíos se rellenan al momento; lo escrito a mano, solo con «Sustituir». A los particulares no los buscamos en registros. NIP polaco sin «PL»: elija antes el país «Polonia». Las cuentas añadidas, como siempre, esperan la confirmación de otra persona y se comprueban enseguida en la biała lista.
5. **Dar de alta un cliente sin salir de la ventana.** En el pedido, la factura de servicios, el mostrador, la cita, la recepción y la custodia de neumáticos, si el cliente no está en el campo «Cliente»: «+ Nuevo cliente «lo escrito»» en la lista o el botón «+» del campo. El formulario se abre encima de la ventana con lo escrito (nombre, teléfono o número fiscal) ya puesto; tras «Guardar» el cliente queda elegido. Si ya existe un cliente con el mismo teléfono o número fiscal, el programa propone «Elegirlo»; con el mismo teléfono también «Es otro cliente: crear». El proveedor se da de alta igual en la recepción de mercancía y en compras.

Mensajes frecuentes

- **«No se encontró nada.»**: revise cómo lo ha escrito; la matrícula puede ir sin espacios ni guiones.
- **«Se ha agotado el límite diario de consultas a la biała lista…»**: el registro polaco tiene un límite diario; el mismo día la respuesta sale de la memoria, un número nuevo — mañana o a mano.
- **«Rellenar por número es posible para Polonia…»**: para otros países no hay fuente abierta; rellene a mano.
- Un cliente que existía ya no aparece: puede que sus datos se hayan anonimizado por plazo de

conservación o a petición suya (RGPD).

- **«Este contacto no está marcado como proveedor…»**: al dar de alta un proveedor desde compras se ha encontrado un contacto con el mismo teléfono o número fiscal, pero sin la marca «Proveedor»: abra su ficha, active «Proveedor» y elíjalo.

Preguntas y respuestas

¿Se puede buscar un cliente por el VIN o por el teléfono sin prefijo? Sí. La búsqueda también mira el VIN de sus vehículos (vale una parte del número) y el teléfono por sus cifras; los espacios no importan. Escriba el número sin «+34» y al menos 4 cifras: aparecen los números guardados con prefijo y sin él.

¿Por qué un cliente no aparece en la lista? Por ejemplo: en su ficha está desactivado «Vigente»; ese cliente desaparece de la lista, de la búsqueda y de la elección de cliente en los documentos. Active «Mostrar desactivados» sobre la lista: el cliente aparece marcado «inactivo»; para recuperarlo, ficha → «Editar» → «Vigente» → «Guardar». O sus datos están bloqueados a petición suya, y entonces solo lo ve el administrador, también con «Mostrar desactivados».

¿Por qué no se guarda un cliente con su NIF? Por ejemplo, el número ya lo tiene otro cliente vigente: «Ya existe un cliente con el NIF …: «…».»; búsquelo y trabaje con él. Los duplicados solo se comprueban entre clientes vigentes: con el número de un cliente desactivado, el nuevo sí se guarda. Un número español con una errata tampoco se guarda: «… no parece un NIF, NIE o CIF…» o «El dígito de control del NIF … no coincide…».

¿Se puede dar de alta un cliente sin NIF? Sí: solo es obligatorio el nombre o la razón social. El NIF hace falta para la factura completa y, en un particular, el DNI/NIE si pide factura completa en lugar de ticket.

¿Cómo se elimina un cliente? No hay borrado normal: desactive el cliente con «Editar» → «Vigente» → «Guardar». El cliente desactivado desaparece de la lista, de la búsqueda y de la elección de cliente en los documentos. Para encontrarlo, active «Mostrar desactivados» sobre la lista (aparece marcado «inactivo»); para recuperarlo, abra su ficha → «Editar» → «Vigente» → «Guardar». Si tiene canales de venta, desactívelos antes: los canales de un cliente desactivado siguen funcionando, pero no se pueden modificar («El cliente no está activo o sus datos están bloqueados.»). Suprimir los datos a petición del cliente (RGPD) solo puede hacerlo el administrador desde la ficha del cliente.

Siguientes pasos

- Ficha del cliente: vehículos, reparaciones, compras, condiciones de pago y canales de venta.
- «Taller» → «Nueva recepción»: el cliente también se elige o se da de alta al recepcionar.

Ficha del cliente

Resumen

Todo sobre el cliente: contactos, sus vehículos, reparaciones, compras, deuda o anticipo, condiciones de pago, política de precios y canales de venta. En un proveedor, aquí está también el envío directo.

La cabecera son los datos generales (nombre, forma jurídica, NIF, dirección), la deuda o el anticipo, los botones de contacto («Llamar», WhatsApp, «Escribir») y las acciones rápidas según el rol; lo menos frecuente, en «Más». A la derecha: vehículos, totales, nota, consentimientos y condiciones de pago. Debajo, pestañas por rol: «Como cliente» (nuestras condiciones para él, historial), «Como proveedor» (sus condiciones para nosotros, cuentas bancarias, envío directo), «Cuenta» (saldo, documentos del periodo, extracto) y «Contactos y direcciones». Si el interlocutor tiene ambos roles, se ven las dos pestañas y las condiciones no se mezclan.

Para qué sirve

- Ver el historial del cliente: cuándo vino, qué se reparó, qué compró y cuánto debe.
- Fijar condiciones especiales: plazo de pago y límite de deuda, su propia política de precios (por ejemplo, precio de mayorista para otro taller).
- Atender las solicitudes RGPD del cliente: exportar o suprimir sus datos.

Quién puede

Ver: permiso de ver contrapartes; modificar: permiso de modificarlas. Las condiciones de pago las cambia el jefe o finanzas; la política de precios, quien tenga el permiso de márgenes. Exportar por RGPD: el administrador y el jefe de centro; suprimir datos: solo el administrador. Si no ve un botón, no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Cambiar datos.** «Más» → «Editar» → corrija contactos, dirección o país → «Guardar».
2. **Ver el historial.** Pestañas «Reparaciones» y «Compras». A la derecha: vehículos del cliente, visitas, última visita, facturas emitidas, deuda y anticipo del cliente.
3. **Condiciones de pago.** En «Condiciones de pago», «Editar» y elija: «Sin aplazamiento» (por defecto: con deuda no se entrega el vehículo ni el artículo), «Con deuda, con motivo» o «Pago aplazado», con plazo de pago en días y límite de deuda.
4. **Política de precios.** En «Política de precios del cliente» elija una política: el precio para este cliente en presupuestos, mostrador y pedidos se calcula con ella. «Precios normales (venta al público)»: como para todos.
5. **Canales de venta.** El envío de la tarifa al cliente (archivo, FTP, enlace) y la recepción de sus pedidos están en «Canales de venta». El servidor del cliente (FTP, FTPS, SFTP) en «Tarifa del canal» tiene «Comprobar la conexión»: entra y lista la carpeta sin escribir nada; al guardar un servidor modificado la comprobación se hace sola y, si falla, se ve el motivo y «Guardar sin comprobar». Si cambia el servidor o desactiva FTPS, vuelva a introducir la contraseña.
6. **RGPD.** En «Más»: «Exportar datos (RGPD)»: archivo con todos los datos del cliente para responder a su solicitud. «Suprimir datos (RGPD)»: los datos se anonimizan o se bloquean durante el plazo que exige la ley.
7. **Empresa de otro país de la UE.** En «Número fiscal», su NIF-IVA (VAT ID, por ejemplo

PL5260001246) y como país, el suyo. Al guardar, el número se comprueba en VIES: debajo verá «VIES: número válido» o «no válido». «Comprobar en VIES» lo comprueba en el momento. La factura completa solo se emite con un número válido. En el pedido de cliente, a esta empresa los artículos se le venden sin IVA (0 %, entrega intracomunitaria, art. 25 LIVA): precios sin impuesto y mención de la exención en la factura. Las reparaciones y el depósito de neumáticos para esta empresa también van sin IVA: el servicio tributa en su país y el impuesto lo declara ella (art. 69 LIVA, en la factura «Inversión del sujeto pasivo»); el presupuesto se muestra con IVA, la factura sin él. En el mostrador (la mercancía se recoge aquí) y en los pedidos de canales lleva IVA, como antes. A una empresa de fuera de la UE (con el número fiscal de su país; Irlanda del Norte, para los servicios, es Reino Unido) la reparación y el depósito de neumáticos tampoco llevan IVA (art. 69 LIVA).

8. **Forma jurídica y razón social.** En «Editar», «Forma jurídica» de la lista del país del cliente (S.L., GmbH, sp. z o.o.…): define sola el tipo (particular u organización) y la situación fiscal. En una sociedad, «Razón social completa» para los documentos (en las listas queda el nombre corto) y, si la forma lo pide, «Número de registro».
9. **Condiciones del proveedor para nosotros.** En un proveedor, «Editar» → «Condiciones del proveedor para nosotros»: aplazamiento (el vencimiento de su factura se pone solo), su límite de crédito (en el pedido al proveedor, aviso cuando la deuda se acerca al límite), forma de pago por defecto, moneda de pago (informativa), correo para pedidos (el pedido se envía allí) y de contabilidad.
10. **Cuentas bancarias del proveedor.** Bloque «Cuentas bancarias» → «Añadir cuenta»: IBAN (se comprueba), BIC, banco, titular, moneda, «Principal». Una cuenta nueva o modificada queda «sin confirmar»: la transferencia se registra cuando un responsable o el departamento financiero pulsa «Confirmar», no quien la introdujo. Compruebe la cuenta nueva con el proveedor en un teléfono conocido: los correos de «tenemos una cuenta nueva» son un fraude frecuente. La cuenta polaca de un proveedor con NIP se comprueba en la biała lista podatników VAT (en la ventana de pago, sola; en la ficha, «Comprobar en la biała lista»): si no está, un pago desde 15 000 zł impide deducir el gasto.
11. **Contactos.** Pestaña «Contactos y direcciones» → «Añadir contacto»: nombre, cargo, teléfonos, correo, idioma de contacto y «Para qué» (nuestros pedidos, pedidos a nosotros, facturas y conciliación, recordatorios de pago, reclamaciones). El pedido al proveedor se envía al contacto «Nuestros pedidos»; en el pedido y la factura se ve el gestor del proveedor con su teléfono. Si la persona se va, desactive «En activo»: ese contacto se elimina solo al cumplirse el plazo de conservación.

1. **Cuenta y extracto.** Pestaña «Cuenta» (con permiso para facturas de clientes o de proveedores): periodo «Desde — Hasta» (por defecto, desde el inicio del año); empresa, la actual. Saldo inicial, documentos por días con enlace («Nos deben +»: factura, deuda inicial; «Pagado −»: pago, devolución), saldo tras cada línea, saldo final y «Vencido»: documentos sin pagar con vencimiento y días de retraso. Si es cliente y proveedor, dos apartados y un saldo total «nos deben / debemos»; el programa no compensa por su cuenta. El saldo coincide con «Deuda del cliente» y «Deudas con proveedores». «Extracto de cuenta (PDF)», en el idioma de los documentos del país y con espacio para firma; «XLSX», el extracto en tabla; «Enviar extracto», correo al contacto «Facturas y conciliación» (o al e-mail de la ficha); la respuesta llega al correo de la empresa. Marque la respuesta con «Marcar respuesta»: «Confirmado» o «Con diferencias» con comentario. En España se ve además si entra en el modelo 347 del año.

1. **Direcciones.** Pestaña «Contactos y direcciones» → «Añadir dirección»: tipo (entrega, facturación,

otra), nombre («Taller Elche»), dirección, código postal, ciudad, provincia, país, destinatario y teléfono en el lugar. «Predeterminada»: una dirección por tipo. La dirección fiscal es la de la ficha («Editar»): es la que imprime la factura. Una dirección que ya no se usa se desactiva («En uso»): no se elimina, los documentos que ya la llevan no cambian y la dirección se borra al cumplirse el plazo de conservación. Muchas direcciones a la vez: «Arranque: datos iniciales», paso 7 «Direcciones de clientes» (por código de cliente o NIF).

1. **Origen del cliente.** En un cliente nuevo (en la solicitud, la recepción, el pedido, el mostrador y «Nuevo cliente») — «Origen del cliente»: cómo nos conoció. Si falta, «+ Nuevo origen» en el propio campo. Con «Recomendación» es obligatorio «Quién lo trajo»: un empleado, otro cliente o un colaborador (una flota de taxis, una autoescuela — «+ Nuevo colaborador»); con otros orígenes, con el botón «+ Quién lo trajo». Cada organización tiene su propia lista. Después el origen se ve en la ficha y en la solicitud — «Indicar» o «Cambiar»; el cambio queda en el registro de acciones con el valor anterior. Informe — «Finanzas» → «Clientes por origen» (permiso de informes): por origen y por quién lo trajo — clientes nuevos, cuántos compraron, solicitudes, órdenes de reparación, pedidos, ingresos, coste y margen bruto del periodo, XLSX; un bloque breve — bajo el P&L. Allí mismo «Orígenes de clientes anteriores» — carga por archivo (por código del programa anterior o NIF) y «Lista de orígenes» (renombrar, «Requiere quién lo trajo», desactivar).

1. **Nota y consentimientos.** A la derecha — «Nota» (por ejemplo: «prefiere WhatsApp, llamar después de las 17:00»): la ven los empleados con acceso a la ficha; el cliente no la ve, pero se incluye en la copia de sus datos si la solicita (RGPD). «Consentimientos» — por cada organización: «Recordatorios de ITV, revisiones y mantenimiento» y «Publicidad y ofertas» — sí (con canales), no o «sin preguntar»; «Editar» → «Acepta» (firma del resguardo con número de documento o verbal, canales autorizados) o «Rechaza». Si el cliente responde «BAJA», pulse «Baja de recordatorios y publicidad». El consentimiento de la web (casilla «Quiero recibir ofertas por correo electrónico» en el pedido de una empresa con sesión iniciada) se registra automáticamente (solo para email). Los avisos sobre una reparación, pedido o cita en curso se envían siempre, sin consentimiento.

1. **Acciones rápidas.** En la cabecera, lo que más se hace con este cliente o proveedor, con sus datos ya puestos: para un cliente, «Nueva recepción», «Dar cita» (la cita se abre a su nombre), «Venta» (mostrador con este comprador) y «Pedido»; para un proveedor, «Pedido a proveedor», «Factura de proveedor», «Pago a proveedor» y «Devolución a proveedor». El botón se ve si tiene el permiso y el bloque está contratado. Con los datos bloqueados o anonimizados, o con la ficha desactivada, no se emiten documentos nuevos y no hay botones. La devolución a proveedor no sustituye a su factura rectificativa: el IVA se corrige con ella. La deuda o el anticipo de la cabecera se muestran por cada organización; «cliente desde» es la fecha del primer documento en sus centros. En el móvil, tres botones grandes (cliente: llamar, WhatsApp, recepción; proveedor: llamar, correo, pedido); el resto, en «Más». WhatsApp abre el chat con el número del cliente: un número local lleva el prefijo del país del cliente (sin país, el de la organización); para un país sin reglas en el programa, el número debe ir con «+».

1. **Lista.** Menú «Ventas» → «Clientes y proveedores»: búsqueda por nombre, NIF, teléfono, correo o matrícula y filtro «Todos · Clientes · Proveedores · Transportistas».

1. **«Ahora» e historial.** Encima de las pestañas, «Ahora»: para un cliente, órdenes de reparación en curso, pedidos abiertos, la próxima cita y la ITV próxima; para un proveedor, pedidos pendientes, facturas por pagar (las vencidas, en rojo) y reclamaciones abiertas. Debajo, «Historial»: documentos, citas y mensajes al cliente por fecha; los chips filtran por tipo y «Mostrar más» añade

registros. Solo se ve lo de sus centros y lo que permiten sus permisos. «Recordar la ITV por WhatsApp» solo funciona con el consentimiento del cliente para recordatorios por WhatsApp de su organización: el texto va listo (con el nombre del taller y «BAJA» para darse de baja) y queda en el historial y en el registro.

Sugerencias al escribir. En la dirección (calle, código postal, ciudad), el cargo del contacto, la marca y el modelo del vehículo, el transportista y el motivo de la visita aparecen, desde las primeras letras, valores que ya están en la base, los frecuentes primero, sin importar mayúsculas ni tildes («mala» → «Málaga»). Con el código postal completo y la ciudad vacía, la ciudad se rellena sola. No se sugieren nombres, teléfonos, correos ni números de portal de otras fichas.

Mensajes frecuentes

- **«No hay e-mail: añada un contacto «Facturas y conciliación» o indique la dirección.»**: añada en la pestaña «Contactos y direcciones» un contacto con el uso «Facturas y conciliación» o escriba la dirección al enviar.
- **«Describa las diferencias en el comentario.»**: al marcar «Con diferencias», escriba en qué no está de acuerdo la otra parte.
- **«No tiene permiso para ver la cuenta con este cliente o proveedor en la empresa.»**: hace falta permiso para facturas de clientes o de proveedores en esta empresa.
- **«El periodo del extracto es de tres años como máximo.»**: elija un periodo más corto: tres años como máximo.
- **«El extracto requiere permiso para facturas en toda la empresa: con solo algunos centros el saldo está incompleto.»**: solo tiene permiso en algunos centros; el extracto lo envía alguien con permiso en toda la empresa.
- **Datos bloqueados a petición del cliente hasta una fecha**: solo el administrador ve la ficha y no se emiten documentos nuevos; pasada esa fecha los datos se anonimizan solos.
- **Datos del cliente anonimizados**: quedan solo importes y documentos sin nombre.
- **«Según VIES, el NIF-IVA … del comprador no es válido»**: compruebe el número con el cliente; no se emite factura completa con él.
- **«VIES no responde…»**: el servicio de la Comisión Europea no está disponible; inténtelo más tarde. Si el número se comprobó con éxito en los últimos 30 días, la factura se emite igualmente (salvo una empresa con datos bloqueados: su número se comprueba en cada factura).

Preguntas y respuestas

¿Qué pasa si un cliente con pago aplazado supera su límite de deuda? La entrega no se hace: «La deuda del cliente sería …, por encima del límite …». Se compara toda la deuda del cliente en la organización tras la entrega; si no hay límite, el aplazamiento no tiene tope de importe. La venta en mostrador se cobra en el acto y no se comprueba.

¿Qué significa «Con deuda, con motivo»? El coche o la mercancía se pueden entregar con deuda, pero el programa pide el motivo: «Deuda …: indique el motivo de la entrega con deuda.». El motivo queda en el registro junto con el importe de la deuda.

¿Por qué no puedo modificar los datos del cliente? Si los datos están bloqueados o anonimizados a petición del cliente, «Más» no tiene la opción «Editar»: no se pueden modificar. Si falta la opción en un cliente normal, usted no tiene el permiso de modificar contrapartes.

¿Se puede hacer que una misma contraparte sea cliente y proveedor? Sí: «Editar» → active

«Proveedor» → «Guardar». Aparece la pestaña «Como proveedor» con sus condiciones para nosotros; nuestras condiciones para él siguen en la pestaña «Como cliente». A un proveedor de transporte active también «Transporte»: sus contratos, zonas, tarifas y recargos están en «Logística» → «Transporte»; el enlace «Contratos del transportista», en la pestaña «Como proveedor».

¿Por qué no se puede activar «Retenemos IRPF»? Esa marca del proveedor la cambia contabilidad: hace falta el permiso «export.gestor» (el responsable financiero, el administrador); para los demás el interruptor está desactivado. La marca afecta al modelo 347 y a los modelos 180/190.

Siguientes pasos

- Ficha del vehículo: reparaciones de ese coche, ITV y daños de las inspecciones.
- «Taller» → «Nueva recepción» para este cliente.

Ficha del pedido

Resumen

Un pedido de cliente completo: de dónde llegó y su número en origen, el comprador, los artículos con reserva y entrega, los importes (en un pedido de marketplace, también el importe en el marketplace y el tipo BCE), los documentos del pedido y el historial de cambios.

Para qué sirve

- Ver en qué estado está el pedido: qué está reservado, qué se ha entregado y qué se ha cobrado.
- Llevar el pedido por sus propios estados de preparación sin pasar el plazo de pago.

Quién puede

Ver el pedido: quien tenga permiso sobre pedidos; cambiar el estado y el plazo de pago: ventas y el jefe de centro; almacén, solo a los estados de los grupos «En reparación» y «Enviados». La devolución de cliente la registra quien tenga el permiso «devolución de cliente» (ventas, jefe de centro).

Cómo se hace

1. **Cambiar el estado.** Campo «Estado del pedido» → elija el nuevo estado. El cambio queda en el «Historial».
2. **Entregar, facturar, cobrar, devolver.** El botón «Acciones del pedido» abre la ficha del pedido de cliente con todas las acciones (vea su artículo).
3. **Plazo de pago.** Un pedido de la tienda online tiene «Plazo de pago»: si no está pagado ni entregado en ese plazo, se anula y se libera la reserva. Botón «Plazo de pago» → «Vencimiento» y «Motivo» → «Guardar», o «Quitar plazo».
4. **Correo al comprador.** La línea «Correo al comprador» muestra si se envió la confirmación y, si no, por qué; «Enviar correo» o «Enviar de nuevo».
5. **Solicitud de devolución del comprador.** En «Solicitudes de devolución del comprador», «Aceptar» o «Rechazar» (el comprador verá el comentario en la página del pedido). Aceptar no devuelve nada por sí solo: después, «Registrar devolución».

Mensajes frecuentes

- **«falta de reserva»**: hay menos en almacén que en el pedido; espere la entrada o pídalo al proveedor.
- **«no enviado: el correo del servidor no está configurado»**: no salen correos hasta que el administrador configure el correo.
- **«límite de correos a esta dirección en 24 horas: envíelo manualmente»**: hoy ya se enviaron muchos correos a ese comprador.
- **«Nada que devolver para la solicitud …»**: el producto aún no se ha entregado y facturado, o ya se devolvió.

Preguntas y respuestas

¿Por qué se anuló el pedido automáticamente? Venció su «Plazo de pago» sin que estuviera pagado y sin nada entregado: ese pedido lo anula el programa, se libera la reserva y el producto vuelve a estar disponible para otros compradores. En el «Historial» se ve el motivo «Plazo de pago vencido».

¿Se anula por plazo un pedido que ya tiene cobro o entrega? No. El plazo se quita automáticamente y en el «Historial» aparece «Plazo de pago quitado: el pedido tiene cobro o entrega»; qué hacer después (por ejemplo, una devolución) lo decide el empleado.

¿Hasta cuándo se puede alargar el plazo de pago? Hasta 30 días desde el momento actual, y el «Motivo» es obligatorio: queda en el «Historial». El plazo solo se fija en pedidos no pagados ni entregados.

¿Por qué no salió el correo al comprador? El motivo figura en la línea «Correo al comprador»: «el correo del servidor no está configurado», «no está configurada la dirección del sitio para los enlaces», «límite de correos a esta dirección en 24 horas: envíelo manualmente», «el servidor de correo rechazó la dirección», «error del servidor de correo» o «error al preparar el correo». El límite es de 10 correos de la tienda a una misma dirección en 24 horas; «Enviar correo» o «Enviar de nuevo» por un empleado no cuenta para ese límite.

Siguientes pasos

- «Acciones del pedido»: reserva, entrega, factura, cobro y devolución.
- «Documentos del pedido»: número, fecha y estado de cada documento.
- «Pedidos»: la lista de todos los pedidos.

Liquidaciones con marketplaces

Resumen

Liquidaciones del marketplace (por ejemplo, Allegro) por los pedidos vendidos: cuánto llegó al banco, qué se retuvo (comisión, envío, devoluciones) y qué pedidos cierra la liquidación. Arriba, cuánto nos debe el marketplace o cuánto le debemos.

Para qué sirve

- Cerrar los cobros de pedidos recibidos a través del marketplace y cuadrarlos con el banco.
- Registrar la comisión del marketplace: las retenciones van a gastos por partidas o a cuenta de su factura mensual.
- Revalorizar a fin de año la deuda del marketplace en otra moneda.

Quién puede

El financiero, el jefe de centro y el administrador.

Cómo se hace

1. **Registrar liquidación.** Número de liquidación del marketplace, fecha de abono, periodo, importe abonado en banco y cuenta bancaria.
2. **Retenciones.** «Añadir retención»: partida, importe y, si hace falta, pedido. Si la comisión va por factura del marketplace, elija esa factura.
3. **Pedidos.** Marque los pedidos que cierra la liquidación. Total abajo: abonado en banco + retenido.
4. **Diferencia de cambio**, si los pedidos están en otra moneda: positiva si se cobró más de lo registrado, negativa si menos.
5. **Registrar la liquidación.** Si el importe se calculó al cambio del BCE, escriba el importe del extracto bancario: la diferencia va a diferencias de cambio.
6. **Valoración a fecha** (normalmente el 31 de diciembre): los pedidos en moneda sin liquidar se recalculan al cambio del BCE; al día siguiente la valoración se anula sola.

Mensajes frecuentes

- **«Los pedidos marcados suman … cobrados y la liquidación …»**: los importes no cuadran; revise el informe del marketplace.
- **«Debemos al marketplace…»**: descontará las devoluciones a compradores de la próxima liquidación.
- **«No hay cuenta bancaria…»**: créela en «Organizaciones».
- **«No hay facturas abiertas del marketplace…»**: registre su factura del periodo en facturas recibidas.

Preguntas y respuestas

¿Por qué el jefe de centro no tiene acceso a las liquidaciones? La cuenta del marketplace es común a toda la organización, así que las liquidaciones solo se ven y se registran con un rol sobre toda la organización (el responsable financiero, el jefe de centro, el administrador). A quien tenga el rol solo en un centro, el programa le responde «Sin permiso …».

¿Hay que registrar a mano las liquidaciones de Allegro? Si en «Conexión con Allegro» está activado «Importar comisiones y pagos de Allegro», por cada retirada de dinero al banco el programa crea y registra la liquidación por sí mismo: lo abonado en banco, los cargos de Allegro y los pedidos cobrados. No se crea sola, por ejemplo, sin «Cuenta bancaria para los pagos de Allegro» o si la comisión del canal va por factura del marketplace: entonces regístrela aquí. El importe se calcula al tipo del BCE: indique el importe del extracto.

¿Puede un pedido figurar en dos liquidaciones? No: un pedido solo puede figurar en una liquidación registrada. Si se repite, el programa responde «El pedido … ya está liquidado en …».

¿Cómo se corrige un error en una liquidación registrada? «Finanzas» → «Documentos» → abra la liquidación → «Anular documento» e indique el motivo; después regístrela de nuevo: sus pedidos se pueden volver a marcar.

¿Cómo se anula una valoración a fecha? Anule primero su reversión (el mismo documento del día siguiente) y después la valoración. Si no, el programa responde «Anule primero la reversión de la valoración …».

Siguientes pasos

- «Documentos»: cobros y facturas recibidas del marketplace.
- «Pedidos»: pedidos del canal y su cobro.

Marketplaces y canales de venta

Resumen

Todos los canales de venta de la organización en una lista. «Marketplaces»: plataformas (Allegro, Amazon, eBay) por las que se vende, como intermediario (el comprador es el cliente final y la plataforma cobra) o como plataforma que nos compra. «Canales de venta»: clientes directos (talleres, tiendas) a los que se envía la tarifa y de los que llegan pedidos.

Para qué sirve

- Ver todas las plataformas y tarifas de clientes en un solo sitio, sin abrir la ficha de cada cliente.
- Ir rápido a la tarifa del canal, sus pedidos, la conexión de Allegro y los pagos de la plataforma.

Quién puede

El responsable de toda la organización con permiso sobre canales de venta y el administrador.

Cómo se hace

1. **Encontrar un canal.** Pestañas «Marketplaces» y «Canales de venta»; bajo el nombre del canal está el cliente, con enlace a su ficha.
2. **Acciones del canal.** Iconos a la derecha: «Tarifa del canal» (columnas, formato, envío), «Pedidos del canal», «Conexión con Allegro» (marketplace intermediario), «Liquidaciones del marketplace», «Editar» (precios, almacenes, bajo pedido). «Precio desde la compra con transporte del proveedor» (con «bajo pedido»): al precio del proveedor se suma su transporte hasta nosotros, según la regla o su parte de transporte de 90 días; activado en los canales nuevos, desactivado en los anteriores hasta que lo active. «Solo productos con peso»: se puede vender solo cuando hay peso para

calcular el envío; los productos sin peso (stock propio — peso de la ficha, bajo pedido — peso de la tarifa del proveedor) no entran en la tarifa del canal, y en la vista previa se ve cuántos se han omitido. Desactivado por defecto, como antes.

3. **Canal nuevo.** Se crea en la ficha del cliente: «Ventas → Clientes y proveedores» → cliente → «Canales de venta» → «Añadir canal».
4. **Almacenes del canal.** Vacío — todos los almacenes de la organización: se vende todo lo libre, no reservado. Si el centro tiene almacén «Tienda online», el pedido del canal se crea en él y lo reservado se traslada solo (dentro del centro, al momento). Un pedido de la web pendiente de pago no se traslada: tras el pago, «Mover al almacén del pedido» en la ficha del pedido.

Mensajes frecuentes

- **«Todavía no hay marketplaces»**: los clientes-plataforma aún no tienen un canal en modo «Marketplace intermediario» o «Marketplace comprador».

Preguntas y respuestas

¿Se puede eliminar un canal? No, los canales no se eliminan. En «Editar», desactive «Canal activo»: el canal se marca como «desactivado», no acepta pedidos y la tarifa ya no se envía según la programación ni se sirve por el enlace. Se puede volver a activar mientras el cliente del canal esté vigente; con el cliente desactivado, el canal no se guarda («El cliente no está activo o sus datos están bloqueados.»).

¿Por qué no cambia el modo de un marketplace intermediario? Ese canal tiene una cuenta del marketplace: el dinero que los compradores pagaron al marketplace y que aún no nos ha transferido. Mientras el saldo no sea cero, el programa responde «La cuenta del marketplace tiene …: mientras el marketplace no liquide, no se puede cambiar el modo del canal.»; registre antes sus liquidaciones.

¿A qué precios vende el canal? Según la política elegida en «Precios del canal». Si no hay ninguna (o está desactivada), según la política del cliente del canal. Si tampoco la tiene, el stock propio va al precio de venta al público del producto (sin él, según la política de la organización) y los productos bajo pedido, según la política de la organización a partir del precio del proveedor.

¿Por qué el plazo bajo pedido de la tarifa es mayor que el del proveedor? El cliente ve el plazo del proveedor más los «Días extra sobre el plazo del proveedor» de los ajustes del canal: tiempo para recibir y enviar. Ponga 0 si no necesita ese margen.

Siguientes pasos

- «Clientes»: la ficha del cliente con sus canales.
- «Conexiones»: estado de las conexiones de las plataformas.

Pedidos de clientes

Resumen

Todos los pedidos de clientes de la empresa en una lista: del mostrador por encargo, manuales, por archivo o FTP del cliente, de la tienda online y de los marketplaces (Allegro). Arriba, la cola «Pendientes de decisión»: pedidos que han llegado pero no se han creado.

Para qué sirve

- Ver qué espera entrega y cobro, qué falta en la reserva y qué pedidos se han quedado atascados.
- Llevar el pedido por sus propios estados (por ejemplo, «Preparado», «Enviado») y cambiar el estado de muchos a la vez.

Quién puede

Ver pedidos: quien tenga permiso sobre pedidos de clientes; crearlos y cambiar estados: ventas y el jefe. Entregar y cobrar requiere permiso de caja. Si no ve un botón, no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Nuevo pedido.** «Nuevo pedido» → cliente → artículos → crear. Lo que no haya en stock aparece en «Qué pedir» de «Compras». Aceite: «Buscar aceite» por viscosidad, especificación y litros; el lote de envases entra como líneas del pedido.
2. **Resolver «Pendientes de decisión».** Cada línea tiene un motivo: artículo sin asociar, sin tipo de cambio, etc. Corríjalo (elija la ficha del artículo para cada línea) → «Crear pedido». Si no hace falta, quítelo de la cola. «El pago de la web requiere una decisión»: el comprador pagó con el pedido ya cancelado, pagó dos veces o el total cambió; cree el pedido de nuevo y asocie el pago (si hay producto), devuelva el dinero con una «Devolución de cliente» por la plataforma o cobre la diferencia y pulse «Resuelta» con una nota. «Pagos de Stripe sin registrar»: Stripe cobró, pero el programa no registró el pago (p. ej., el canal no tiene cuenta de plataforma); corríjalo y «Procesar de nuevo», o «Resuelta». El jefe de centro ve aquí solo las devoluciones de Stripe que fallaron en documentos de sus centros: devuelva el dinero al cliente de otra forma (p. ej., desde la caja); «Resuelta» la marca quien puede gestionar los pedidos de toda la empresa.
3. **Buscar un pedido.** Filtros: origen, estado, entrega, pago, falta de reserva, fechas, «Mis canales».
4. **Entregar y cobrar.** Abra el pedido → «Acciones del pedido» → «Entregar» o «Cobrar»: puede entregar una parte y cobrar una parte. Pedido de Allegro: la factura emitida se envía sola al pedido en Allegro en la siguiente carga de pedidos (el comprador la ve en su pedido). Pedido de la tienda online: la factura emitida llega al comprador por correo (PDF) y aparece en la página del pedido. Devolución de un pedido de Allegro «por la plataforma»: en la devolución, «Devolver el dinero por Allegro». El programa muestra qué líneas y envío reembolsará Allegro y el importe aproximado; al confirmar, el dinero se envía al comprador de inmediato. El estado («Allegro está reembolsando», «dinero devuelto») se actualiza al cargar pedidos. Si el comprador registró una devolución en Allegro, el pedido muestra qué devuelve, por qué y el número del paquete. Una vez devuelto el dinero, la solicitud de reembolso de la comisión de Allegro se presenta sola; su estado aparece en la devolución. Mensajes de compradores y disputas de Allegro: canal Allegro → «Mensajes y disputas»: conversaciones (con número de pedido y VIN, si el comprador lo indicó) y disputas / reclamaciones con plazo de respuesta. El programa las lee en Allegro y no las guarda; la respuesta la escribe el empleado. Aceptar o rechazar una reclamación, en el panel de Allegro.

5. **Estados propios.** Pestaña «Estados»: cree estados y grupos para su proceso; en la lista marque pedidos, elija el nuevo estado → «Cambiar estado».
6. **Muchos pedidos a la vez.** Marque pedidos en la lista:

- **«Hoja de preparación»** — qué preparar y de qué almacén, qué falta en la reserva y para qué pedidos; «Imprimir».
- **«Entregar»** — los pedidos con todo lo pendiente reservado se entregan completos; un transportista, un número de seguimiento por pedido (en un pedido de marketplace se envía al marketplace). Lo no entregado aparece con el motivo: entregue una parte desde la ficha del pedido o cobre el pago.
- **«Facturas»** — a cada pedido, una factura de lo entregado y aún no facturado.

1. **Automatización.** Pestaña «Automatización» → «Nueva regla»: evento («pedido recibido», «pagado», «estado asignado», «botón propio»), condiciones (origen, país, importe, pago, todo reservado) y acciones (cambiar estado, entregar completo, factura). La regla se ejecuta en un minuto tras el evento, en nombre de quien la guardó; lo que se ejecutó y lo que no, en el «Registro de ejecuciones». El botón propio aparece en la barra de pedidos seleccionados.
2. **Origen del pedido.** Pestaña «Fuentes»: «Teléfono», «En tienda», «WhatsApp», «Email» y los suyos. En «Nuevo pedido» — «Origen del pedido»: se ve en la lista y sirve de filtro y de condición de las reglas. Si no está: «+ Nueva fuente» en la misma ventana del pedido (responsable); sin permiso, pídaselo al responsable.

Mensajes frecuentes

- **El pedido aún no se ha creado**: el motivo está en la línea de la cola; tras corregirlo, «Crear pedido».
- **«Falta de reserva»**: hay menos stock que en el pedido; espere la entrada o pídalo al proveedor.
- **No hay pedidos**: quite los filtros si busca un pedido concreto.

Preguntas y respuestas

¿Por qué no veo las pestañas «Estados», «Fuentes» y «Automatización»? Solo las ve quien configura los pedidos de la organización: el jefe de centro con un rol sobre toda la organización y el administrador. El vendedor cambia el estado de los pedidos; el almacenero, solo el de los pedidos de los grupos «En reparación» y «Enviados».

¿Cómo se elimina un estado propio? Solo se puede eliminar un estado que no tenga ningún pedido; si no, el programa responde «Hay pedidos con este estado: no se puede eliminar, pero se puede desactivar.». En el grupo «Nuevos» debe quedar al menos un estado activo: lo reciben los pedidos nuevos.

¿En nombre de quién se ejecuta una regla de automatización? En nombre del empleado que guardó la regla por última vez y con sus permisos en el centro del pedido. Si no tiene el permiso, la acción no se ejecuta (por ejemplo, «El autor de la regla no tiene permiso para entregar este pedido.»); la primera acción fallida detiene la regla y el motivo queda en el «Registro de ejecuciones».

¿Se dispara «Pedido pagado» con un pago parcial? No: solo cuando el pedido está pagado por completo. «Pedido recibido» y «Pedido pagado» se disparan una sola vez por pedido; una regla no puede asignar el mismo estado que la dispara.

¿Cuántos pedidos se pueden procesar a la vez? «Cambiar estado», hasta 500 pedidos; «Hoja de

preparación», hasta 200; «Entregar», «Facturas» y una regla «Botón propio», hasta 100. Con más, el programa responde «No más de … pedidos a la vez.».

Siguientes pasos

- «Compras» → «Qué pedir»: piezas para los pedidos de clientes.
- Ficha del cliente → «Canales de venta»: de dónde llegan los pedidos por archivo o FTP.

Pedidos del canal

Resumen

Cómo envía pedidos el cliente del canal: con un archivo (CSV o XLSX) aquí mismo, en la carpeta orders de su «FTP propio», desde su servidor según un horario o por API desde su web. Debajo, los archivos y pedidos recibidos con el resultado de cada línea.

Para qué sirve

- Convertir el archivo de pedido del cliente en un pedido de cliente con reserva, sin teclear nada.
- Recibir automáticamente los pedidos de la web del cliente o de su Engrana.
- Ver qué se ha aceptado, qué ha faltado y por qué no se ha aceptado una línea.

Quién puede

El responsable con permiso sobre los canales de venta y el administrador. Los pedidos por archivo y API los crea el bot de canales del sistema.

Cómo se hace

1. **Recibir un archivo de pedido.** «Subir archivo de pedido»: una fila de cabeceras y filas «marca, referencia, cantidad». El número de pedido del cliente sale de una columna del archivo o del campo; cada número se acepta una vez.
2. **Ajustes de pedidos.** Qué hacer si en el almacén hay menos de lo pedido, el gestor del cliente y los nombres de columna del archivo del cliente (vacío: se reconocen los habituales, como Brand / Marca, Reference / Referencia, Qty / Cantidad).
3. **Columnas del comprador**, si el canal hace los pedidos a nombre del comprador final: con ellas se busca o se crea su ficha.
4. **Desde el servidor del cliente.** «Recoger pedidos del servidor del cliente»: servidor, carpeta, acceso, máscara de nombre y cada cuánto revisar. «Obtener ahora» para no esperar al horario.
5. **Por API.** «Activar»: el programa da una clave para la web; abajo hay un ejemplo del cuerpo de la petición. Un cliente con su propia Engrana le conecta como proveedor «Engrana» con la dirección de la instalación y esta clave.

Mensajes frecuentes

- **«con falta: N»**: tantas líneas no se aceptaron completas porque no había cantidad suficiente en los almacenes del canal.
- **«Pedido no creado: no se aceptó ninguna línea»**: revise las marcas y referencias del archivo.
- **«en espera: se creará en la próxima importación»**: ahora no hay producto; el pedido se creará

más tarde.

- **«El canal está desactivado…»**: active el canal en «Marketplaces y canales de venta».

Preguntas y respuestas

¿Se puede volver a subir un archivo con el mismo número de pedido? Si con ese número ya se creó un pedido, no: «El pedido del cliente n.º … de este canal ya se recibió: no se acepta otra vez.». Si el archivo anterior no creó ningún pedido (no se aceptó ninguna línea), el archivo corregido con el mismo número sí se acepta.

¿A qué precio se crea el pedido del archivo? El precio del archivo no se lee: el precio es el de la tarifa del canal. Si hay stock libre, el precio del stock propio; si no lo hay y el canal exporta «bajo pedido», a partir de la oferta más barata de un proveedor. En un pedido por API desde su propia web, el precio es el de la web que pagó el comprador; sin precio, también según la política del canal.

¿Qué pasa si en el almacén hay menos de lo pedido? Según lo elegido en «Si en el almacén hay menos de lo pedido»: con «reservar lo disponible y marcar la línea» (la opción por defecto), la línea entra entera en el pedido, se reserva lo que hay y el resultado de la línea es «falta: reservado menos»; con «la línea no se acepta», esa línea no estará en el pedido.

¿Por qué no se aceptó una línea? El motivo figura en el resultado de la línea: «artículo no encontrado», «varios artículos con esta referencia: indique la marca», «sin precio según la política del canal», «precio por debajo del mínimo: el artículo no está en la tarifa del canal», «marca bloqueada: no se vende», «cantidad no válida» o «no aceptado: no hay cantidad suficiente» (con «la línea no se acepta»).

¿Se borran los archivos de pedido del servidor del cliente? No: los archivos se quedan en el servidor del cliente; el programa recuerda los que ya recogió (nombre, tamaño y fecha de modificación) y no los vuelve a coger. Un archivo que el cliente haya modificado se recoge como nuevo.

Siguientes pasos

- «Pedidos»: los pedidos creados del canal, con preparación, envío y facturas.
- «Tarifa del canal»: lo que el cliente ve en la tarifa.

Recambios: venta en mostrador

Resumen

Venta rápida al cliente del mostrador: búsqueda → carrito → cobro → entrega. Los pedidos de clientes (por encargo, con entregas parciales) están en «Pedidos».

Para qué sirve

- Vender una pieza en segundos: lector de códigos, carrito, cobro en efectivo o con tarjeta y factura al momento.
- Ver en la misma búsqueda si hay stock.

Quién puede

Vender en mostrador: ventas y el jefe de centro. Si no ve el botón de cobro, no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Buscar el artículo.** Escanee el código de barras o escriba la referencia, el EAN o el nombre (desde dos caracteres). Al lado, el stock disponible. **Por matrícula.** «Matrícula» → «Buscar piezas»: el programa busca el coche en la base (por la matrícula actual o una anterior) y muestra las piezas que le sirven: «sirve» — coincide el tipo TecDoc (KType); «compruebe» — coinciden marca, modelo y años, revise la condición en la ficha del artículo. La búsqueda usa la aplicación cargada en las fichas de los artículos; con texto de búsqueda se ve todo el catálogo, primero lo que sirve para el coche. Si el coche no está en la base, se añade en la ficha del cliente; la búsqueda por matrícula del proveedor (de pago) la conecta el administrador y la usan el recepcionista y el vendedor. **Aceite.** «Buscar aceite» → viscosidad, especificación u homologación, JASO, litros → aceites con disponibilidad y precio; «Poner el lote» añade a la cesta la combinación de envases más barata para esos litros, solo con lo que hay en la estantería.
2. **Añadir al carrito.** «Al carrito»; cantidad con los botones más y menos, lo que sobra con «Quitar».
3. **Cliente.** «Cliente (opcional)»: elija un cliente si la factura debe ir a su nombre o tiene precios propios.
4. **Cobrar.** Elija «Efectivo» o «Tarjeta» → «Cobrar y entregar». En el mensaje aparecen el número de venta y de factura. Si un particular pide factura completa en lugar de factura simplificada, marque «Factura completa»: hace falta el cliente con DNI/NIE en la ficha.

Precio sin impuestos o con impuestos. Encima del carrito está el selector «Precio sin impuestos / Precio con impuestos»: cómo ver e introducir los precios (se recuerda para usted). El cliente paga siempre el precio con IVA, como en la etiqueta: un precio introducido sin impuestos se convierte en precio con IVA al céntimo, y debajo del campo se ve el otro en pequeño. La «Base», el IVA por tipos y el «Total» los calcula el programa igual que al cobrar; mientras calcula, el botón de cobro espera.

No está en ningún sitio: «Buscar a mano». Si la referencia no está en el catálogo ni en los proveedores conectados, pulse «¿No la tienen los proveedores? Buscar a mano» bajo los resultados (o «Buscar a mano» en una línea sin stock). En el formulario: la pieza (ficha nueva con marca y referencia), dónde se compra (proveedor de la lista o uno nuevo, con su situación fiscal), la compra con portes y plazo, el precio al cliente según las reglas de margen, el cliente y el anticipo. La marca «Por encargo, sin devolución por desistimiento» viene activada y se imprime en el pedido para que la firme el cliente. «Tramitar» crea el pedido del cliente y el pedido al proveedor. Después, al buscar esa pieza,

aparece «La última vez se compró a…».

Reponer el mostrador. Si el centro tiene almacén principal y «Mostrador» asignados, el mostrador vende desde «Mostrador». Tras una venta aparece «Reponer el mostrador» encima de la búsqueda: lo vendido que hay en el almacén principal. «Pasar al mostrador» registra un traspaso (las reservas del almacén principal no se tocan). La misma lista está en Almacén, pestaña «Traspasos».

Mensajes frecuentes

- **«El centro no tiene caja.»**: sin caja no se puede cobrar; el administrador la crea en «Empresas».
- **Sin stock**: el artículo no está disponible; haga un pedido de cliente en «Pedidos».
- **Depósito por la pieza usada**: se suma al precio; se devuelve cuando el cliente entrega la pieza vieja y el proveedor la acepta.

Preguntas y respuestas

¿Se puede vender en mostrador con deuda? No: «Cobrar y entregar» registra de una vez el pedido, la entrega, la factura y el cobro, en efectivo o con tarjeta y por el importe total. Para entregar con deuda, use un pedido en «Pedidos», según las condiciones de pago del cliente.

¿Por qué no se registra una venta sin cliente de importe alto? En España la factura simplificada solo se emite hasta 400 € con impuestos; por encima, el programa responde «El importe de … supera el límite de la factura simplificada (…): indique un cliente con datos fiscales para la factura completa.». Elija en «Cliente (opcional)» un cliente con NIF en su ficha.

¿Por qué cambian los precios del carrito al elegir el cliente? Los precios se recalculan según su política de precios. El precio que usted haya cambiado a mano no se toca.

¿Cómo se devuelve un artículo vendido en mostrador? La venta en mostrador es un pedido de cliente normal: búsquelo en «Pedidos» (origen «Mostrador / manual»; el número aparece en el mensaje de la venta), abra «Acciones del pedido» → «Devolución». La devolución la registran el vendedor y el jefe de centro.

Siguientes pasos

- «Pedidos»: pedido de cliente a la espera de suministro, entregas y cobros parciales.
- «Almacén»: existencias y entradas.
- «Depósitos»: devolución de depósitos por piezas usadas.

Solicitudes: la consulta del cliente antes del pedido

Resumen

Una solicitud es el registro rápido de lo que pide un cliente: quién es, qué coche trae y qué necesita. Los artículos se escriben como texto (marca, referencia, nombre), sin buscar en el catálogo. En cada línea el precio se calcula en los dos sentidos: desde el coste y el margen o desde el precio que se dice al cliente. Se ve cuánto se gana con la solicitud.

Para qué sirve

- Contestar a un cliente que llama en un minuto y no perder la consulta.
- Ver qué está sin respuesta, qué se ha ofrecido al cliente y por qué se perdieron ventas.
- Dar un precio con la ganancia deseada sin calcular el margen a mano.

Quién puede

Ver y llevar solicitudes: recepción, vendedor y jefe de sucursal (de su sucursal). El coste, el margen y la ganancia solo los ve y cambia quien tiene permiso para ver costes; sin él, la línea muestra solo el precio al cliente.

Cómo se hace

1. **Nueva solicitud.** «Solicitudes» → «Nueva solicitud».
2. **Coche.** Con el cliente ya elegido, toque el campo «Matrícula»: se abre la lista de sus vehículos (matrícula, marca y modelo, año); elija el que corresponda. Al escribir, debajo aparecen otros vehículos de la base marcados «otro titular» (el nombre, solo con permiso para ver clientes). También puede escribir la matrícula (o el VIN) completa: un coche que ya está en la base se completa solo junto con su propietario, que pasa a ser el cliente. Si el vehículo está a nombre de otro, aparece un aviso amarillo; el titular del registro no cambia solo («Usar el propietario del coche» u «Otro coche»). Un coche nuevo se guarda en la base al guardar; la misma matrícula no se crea dos veces.
3. **Cliente.** Búsquelo por nombre, teléfono o NIF; si no está, «Nuevo cliente». El cliente es opcional.
4. **Líneas.** Marca, referencia, nombre (hace falta referencia o nombre) y cantidad. En «Nombre», desde la segunda letra se sugieren tipos de producto («filtro» → «Filtro de aceite», «Filtro de combustible»…), primero los más usados: al elegir uno se escribe el nombre y la línea recuerda el tipo; puede completarlo. También puede escribir su propio texto sin elegir. El precio, como prefiera:

- **coste y margen %** → precio sin impuesto y precio al cliente (según la política de precios, con su redondeo);
- **precio al cliente con impuesto** o **precio sin impuesto** → el margen se calcula al revés (el precio indicado no se redondea);
- al cambiar el impuesto % se mantiene el precio al cliente y se recalculan el precio sin impuesto y el margen;
- solo el coste → margen según la política de precios. Bajo el margen se ve de dónde sale: «por margen» o «desde el precio»; por debajo del precio mínimo de la política, en rojo. **Opciones (hasta tres).** En una línea, «+ opción»: la misma pieza (nombre y cantidad comunes) con otra marca, referencia y precio; etiqueta «Original», «Recomendado» o «Más económico» y el campo «Plazo / stock». «Elegida» — lo que se va a pedir; el total de la solicitud cuenta la opción elegida y, sin

elección, la primera. **Sugerir opciones.** En una línea con referencia (OE o del fabricante), «Sugerir opciones»: por la referencia y sus equivalentes del catálogo — «Original» (marca del fabricante del vehículo), «Recomendado» (la primera marca de la lista «Marcas recomendadas» de los datos de la organización que tenga oferta) y «Más económico» (la equivalente más barata, si cuesta menos que la recomendada). La oferta sale de un almacén propio o de la tarifa de un proveedor con cantidad suficiente; precio al cliente según su política, plazo en el idioma de los documentos. Las opciones marcadas sustituyen a las de la pieza y después todo se edita como siempre. **Elección del cliente.** En la oferta por enlace, el cliente marca en cada pieza una opción o «No lo necesito» y pulsa «Confirmar selección». La solicitud muestra «El cliente eligió por el enlace» con la fecha; en la lista aparece la marca «El cliente eligió» y en el menú un contador hasta abrir la solicitud. Si el cliente lo dice por teléfono, botón «Elección del cliente». Se puede cambiar hasta hacer el pedido; la pieza «no lo necesita» queda sin marcar en la ventana del pedido. **Qué eligen los clientes.** «Finanzas» → «Elección de clientes» (permiso de informes): en el periodo, por la última elección de cada solicitud — cuántas piezas se eligieron como «Original», «Recomendado», «Más económico», sin etiqueta y «no lo necesito», su proporción e importe (tal como el cliente lo vio), por enlace y según el cliente; debajo, las marcas elegidas. Útil para las compras. **Capturas y fotos.** Bajo las líneas, «Capturas y fotos»: pegue la captura de la conversación en la ficha (Ctrl+V o Cmd+V), arrastre el archivo o pulse «Cámara» / «Archivo». No se guardan la ubicación ni los datos del teléfono. Pulse la miniatura para verla a pantalla completa; «Pieza de la foto» la vincula a una línea. Las fotos no se envían al cliente. Hasta 20 fotos por solicitud. **Dictar.** Botón de micrófono junto al nombre de la línea y al comentario: el navegador (Chrome, Safari) reconoce la voz y en el programa solo se guarda el texto. El idioma está junto al botón (ES, RU, EN, PL). Si el navegador no reconoce voz, el botón no aparece. **Mensaje de voz.** Botón «Mensaje de voz» bajo las líneas: grabe lo que necesita el cliente (hasta 2 minutos) y pulse «Parar». La grabación se guarda en la solicitud (en «Capturas y fotos», no se envía al cliente) y el modelo de IA de «Conexiones» → «Reconocimiento de documentos» (ChatGPT con audio o Gemini; Claude no admite audio) devuelve la transcripción y líneas de borrador: marque las que quiera y «Añadir líneas». Nada se añade solo. El análisis solo funciona si la organización tiene activado «Analizar mensajes de voz con IA» («Ajustes → Empresas» → empresa): el audio se envía al proveedor de IA. El gasto entra en el límite mensual de IA. **Líneas desde archivo:** si el cliente envía la lista en una tabla (XLSX, CSV), «Líneas desde archivo» la añade a la solicitud (columnas como en la tabla de líneas, encabezados en español, ruso o inglés; «Plantilla» al lado). Una fila con error no se añade: el número y el motivo se ven sobre los botones. Las líneas se guardan con «Guardar». Sin permiso para ver el coste, la columna de coste no se carga.

1. **Guardar.** La solicitud nueva recibe el número ZAY-…; con las primeras líneas pasa a «En curso». Mientras no pulse «Guardar», el programa guarda solo un borrador de los cambios en el servidor. Si se cerró la pestaña, se perdió la conexión o la página falló, al volver a abrir la solicitud (la nueva, en la misma sucursal) aparece «¿Restaurar los cambios no guardados?»: «Restaurar» devuelve los cambios a la pantalla y «Eliminar borrador» los descarta. El borrador solo lo ve usted. Se elimina al «Guardar», al cerrar la solicitud (pedido hecho, rechazo), con «No guardar» al salir y a los 30 días sin cambios.
2. **Estado.** «Oferta enviada»: cuando se ha dado el precio al cliente. «Rechazo»: solo con motivo; la solicitud se cierra y «Volver a en curso» la abre de nuevo. «Pedido creado» se pone solo con «Crear pedido».
3. **Crear pedido.** Solicitud guardada → «Crear pedido». El artículo del catálogo se busca por marca y referencia de la línea (como al cargar archivos): encontrado — «encontrado»; varios — elija uno; no encontrado — motivo y búsqueda del artículo. El precio del pedido es el dicho al cliente; el

impuesto, el del artículo (si el tipo del artículo es otro o el cliente es una empresa de la UE exenta, se toma el precio sin impuesto de la solicitud). La fianza por la pieza usada, si la hay, va en una línea aparte. El pedido se abre solo; la solicitud pasa a «Pedido creado» con enlace al pedido y el pedido muestra «De la solicitud ZAY-…». En la ventana cada línea tiene la casilla del pedido: por defecto, la opción elegida y las piezas con una sola opción; una opción como máximo por pieza. Lo no marcado se queda en la solicitud («Pedida en parte») y se pide después en un segundo pedido. Si el pedido se anula, sus opciones vuelven a quedar libres. Hacen falta el cliente y permiso para crear pedidos de cliente. En la ventana, «Dirección de entrega»: se pone la dirección de entrega predeterminada del cliente; puede elegir otra de sus direcciones, «Dirección fiscal del cliente» (sin dirección aparte) o escribir una nueva; guardarla en su ficha requiere permiso para editar contrapartes. El pedido guarda una copia de la dirección.

4. **Hacer presupuesto.** Hacen falta el coche y el cliente. «Hacer presupuesto» abre la recepción del coche con la matrícula, el cliente y el motivo de la solicitud: el coche se recibe como siempre (con resguardo de depósito, es decir, el coche está en el taller; la recepción, en la sucursal de la solicitud). Si el coche ya está recibido sin presupuesto, «Hacer presupuesto en RO-…» lo pone en esa orden. Tras la recepción, las líneas de la solicitud pasan al presupuesto de la orden: el artículo encontrado por marca y referencia, como pieza del catálogo; el resto, como línea de texto; precio sin impuesto de la solicitud. La solicitud pasa a «Pedido creado» con enlace a la orden, y la orden muestra «De la solicitud ZAY-…». Si la orden se anula o el cliente rechaza el presupuesto, la solicitud vuelve a «En curso».
5. **Comentarios.** Abajo: quién llamó, qué respondió el proveedor. Se guardan al momento, en cualquier estado.

En el móvil las líneas son tarjetas: al tocar una se abre abajo, «Hecho» vuelve a la solicitud y «Guardar» está al pie de la pantalla.

Oferta al cliente

Sobre las líneas de una solicitud guardada aparece la barra «Oferta al cliente».

- **«Imprimir»** — documento «OFERTA» en el idioma de los documentos del país: descripción, cantidad, precio e importe con IVA, «Total a pagar» y fecha de validez. Cada línea: «Nombre — MARCA»; la referencia, solo con la casilla «Mostrar referencia» junto a «Imprimir» (se recuerda, desactivada por defecto; igual en presupuestos, pedidos, facturas y en las ventanas de envío por e-mail y WhatsApp). Sin coste, margen ni comentarios. Las líneas se imprimen tal como se escribieron: escríbalas en el idioma del cliente. A una empresa o un autónomo se le muestran la base y la cuota por tipo bajo el total.
- **«Vista cliente»** — lo mismo en pantalla, en letra grande, para girar la pantalla hacia el cliente. No se puede editar; «Vista interna» vuelve a la vista normal, y al recargar la página siempre se abre esta.
- Validez: 3 días naturales desde la fecha de la oferta; el administrador puede fijar otro plazo en los datos de la organización («Validez de la oferta de solicitudes, días»).
- Si hay cambios sin guardar, guarde primero: el documento y la vista cliente muestran la solicitud guardada.
- **«Por e-mail»** — correo al cliente con la oferta en PDF adjunta. La dirección viene de la ficha del cliente (se puede indicar otra, una sola); el texto del correo ya está escrito en el idioma de los documentos y se puede corregir (hasta 2000 caracteres). Hace falta «Correo (SMTP)» configurado en «Conexiones».

- **«Por WhatsApp»** — abre WhatsApp con el mensaje y un enlace a la oferta. Con el enlace el cliente, sin entrar en el programa, ve quién envía la oferta, el total y la validez, y descarga el PDF. El enlace sirve hasta el fin de la validez y 30 días más; un enlace nuevo sustituye al anterior, y se puede anular desde el historial.
- Se puede enviar si la solicitud tiene cliente, todas las líneas tienen precio y descripción y la solicitud no está cerrada («Pedido creado», «Rechazo»). Hacen falta permiso para llevar solicitudes y acceso a los datos de clientes. Al enviar, el estado pasa solo a «Oferta enviada».
- Bajo la barra, el historial de envíos: cuándo, cómo, a quién, importe y quién envió; «PDF» abre exactamente lo que recibió el cliente (precios del momento del envío). A un cliente que ha bloqueado sus datos no se le envía la oferta y sus enlaces no se abren; al suprimir los datos del cliente se borran los PDF y las direcciones.

Ganancia de la solicitud

A la derecha (con permiso para ver costes): coste y venta sin impuesto, «Ganamos», margen sobre coste, margen sobre venta (parte de la ganancia en el precio sin impuesto), impuesto y «El cliente paga con impuesto». Los porcentajes se calculan con las líneas que tienen coste; las líneas sin coste cuentan en el total del cliente pero no en la ganancia, y su número aparece bajo el recuadro.

Lista

Búsqueda por número de solicitud, cliente, teléfono, matrícula, VIN, marca, referencia y nombre de línea; filtro por estado y periodo. Por defecto, «Abiertas»: nuevas, en curso y con oferta enviada.

Mensajes frecuentes

- **«La solicitud está cerrada: la oferta ya no se envía.»**: la solicitud está rechazada o ya tiene pedido; póngala en curso si la oferta aún hace falta.
- **«Primero elija el cliente de la solicitud.»**: la oferta va a un cliente concreto: elíjalo en la solicitud y guarde.
- **«Indique una sola dirección de correo.»**: en «Para» va una sola dirección, sin comas ni «;».
- **«El número de WhatsApp no parece un teléfono: indíquelo con el prefijo del país.»**: escriba el número con el prefijo del país, por ejemplo 34600111222.
- **«Demasiados envíos de la oferta seguidos. Inténtelo más tarde.»**: más de 5 envíos por hora de una solicitud (o 20 de un empleado, 200 al día por organización); espere.
- **«Línea N: indique el nombre o la referencia.»**: la línea solo tiene marca o precio; escriba referencia o nombre.
- **«La solicitud está cerrada: vuelva a ponerla en curso.»**: está rechazada o ya tiene pedido.
- **«Indique el motivo del rechazo.»**: el rechazo no se marca sin motivo.
- **«El VIN tiene 17 caracteres: números y letras latinas, excepto I, O y Q»**: casi siempre se han escrito las letras O o I en lugar de los números 0 y 1: pulse «Sustituir» bajo el campo para usar el VIN corregido. O deje el campo vacío.

Preguntas y respuestas

¿Cómo calculo el precio desde el coste y el margen? Escriba el coste sin impuesto y el margen %: el precio sin impuesto y el precio al cliente se calculan solos. Si le dio otro precio al cliente, escríbalo y el margen se recalcula.

¿Por qué no veo el coste ni la ganancia? Solo los ve quien tiene permiso para ver costes. Guardar la solicitud sin ese permiso no borra el coste ni el margen.

¿Cómo cierro una solicitud si el cliente no la acepta? «Rechazo» → motivo → «Marcar rechazo». El motivo se ve en el historial y en el filtro «Rechazo».

Siguientes pasos

- «Búsqueda»: encontrar el artículo en el catálogo y en los proveedores.
- «Pedidos»: crear el pedido del cliente.

Tarifa del canal

Resumen

Exportaciones de tarifa para el cliente del canal: qué productos y precios entran en el archivo, qué columnas y con qué formato, cuándo y a dónde se envía: por correo, al servidor del cliente (FTP, FTPS, SFTP), por un enlace fijo o al «FTP propio» de la instalación. Abajo, el historial de envíos.

Para qué sirve

- Dar al cliente precios y stock al día con regularidad y sin trabajo manual.
- Adaptar el archivo al programa del cliente: columnas propias, separador y formato de números.
- Ver qué se envió y cuándo, y detectar a tiempo saltos bruscos de precio.

Quién puede

El responsable con permiso sobre los canales de venta y el administrador.

Cómo se hace

1. **Nueva exportación.** Nombre, formato de archivo, separador y si la primera fila lleva cabeceras.
2. **Qué entra en la tarifa.** Marcas y proveedores del perfil del cliente («Todas», «Solo estas», «Todas excepto estas»; las marcas se pueden cargar desde un archivo), stock de seguridad, «Mostrar como máximo, uds.», «No exportar si hay menos de, uds.» y artículos «bajo pedido» con cantidad 0.
3. **Columnas.** «Empezar con una plantilla» o «Añadir columna»: cabecera, qué contiene o un valor fijo, y formato (decimales, separador decimal, recorte, «Si está vacío», MAYÚSCULAS). «Cómo quedará el archivo» muestra las primeras filas.
4. **A dónde enviar.** Correo (ZIP adjunto; con más de 10 MB, enlace válido 7 días), FTP / FTPS, SFTP, enlace o «FTP propio». «Comprobar la conexión» antes de guardar.
5. **Cuándo.** Solo a mano, a una hora fija o cada N horas (hora de Madrid). Al servidor del cliente se pueden enviar solo los cambios entre archivos completos.
6. **Enviar ahora** o **Descargar archivo** para comprobarlo a mano.

Mensajes frecuentes

- **«Revisar precios»**: en muchas filas el precio ha cambiado más de un 20 %; la tarifa se envía igualmente.
- **«El correo no está configurado…»**: no se puede enviar por correo; contacte con el administrador

de la instalación.

- **«La conexión no ha pasado la comprobación»**: revise servidor, puerto, usuario y contraseña, o guarde sin comprobar.
- **«Clave del servidor…»**: se memoriza en el primer envío; si el servidor cambia de clave, el envío se detiene: «Restablecer» y vuelva a introducir la contraseña.
- **«Sin filas…»**: revise el stock, las reglas de cantidad y los precios del canal.

Preguntas y respuestas

¿Verá el cliente en la tarifa nuestro precio de compra o el proveedor? No. Las columnas solo se rellenan con nuestros datos: marca, referencia, nombre, EAN, precio con y sin impuesto, cantidad, plazo, disponibilidad, etc.; entre ellos no hay precio de compra ni proveedor. Los proveedores del perfil del cliente solo limitan qué productos bajo pedido entran en el archivo.

¿Por qué un producto no está en la tarifa si hay stock? Por ejemplo: el almacén no está entre los almacenes del canal, todo el stock está reservado, la marca no entra en el perfil del cliente, tras el stock de seguridad quedan menos unidades que «No exportar si hay menos de, uds.», el producto no tiene precio del canal o el precio queda por debajo del mínimo permitido por la regla de margen. Cuántas filas se omiten por cantidad y precio se ve en «Cómo quedará el archivo».

El cliente descarga la tarifa por el enlace, pero los precios son antiguos: ¿por qué? El archivo del enlace solo se actualiza al enviar la exportación, con «Enviar ahora» o según la programación; el enlace no genera el archivo por sí mismo. Debajo del enlace se ve cuándo se actualizó el archivo y cuántas veces se ha descargado.

¿Cómo se corta el acceso por un enlace antiguo? «Nuevo enlace»: el anterior deja de funcionar al instante; comunique el nuevo enlace al destinatario.

¿Qué pasa si el servidor del cliente no respondió en un envío programado? Si no se envió nada, el envío se repite automáticamente hasta dos veces más: a los 5 minutos y, después, a los 10. Si el archivo ya llegó al menos a un destinatario o la causa está en la configuración (por ejemplo, la contraseña, la carpeta o la clave del servidor), no se repite: la causa figura en el bloque «Envíos».

Siguientes pasos

- «Marketplaces y canales de venta»: ajustes del canal, sus precios y almacenes.
- «Pedidos del canal»: recepción de pedidos con esta tarifa.

Tienda online

Resumen

Las tiendas de la organización: un sitio web donde productos, precios, stock y pedidos salen de Engrana. Para cada tienda: ajustes (dirección, dominio, idiomas, marca del sitio, envío y recogida), categorías, colecciones, publicación de productos, enlaces de vista previa e informe de preparación para el lanzamiento.

Para qué sirve

- Vender recambios en su propia web sin otro programa de tienda.
- Decidir qué productos ven los compradores y no mostrar los que no están listos.
- Dejar que un abogado o el gestor revise la tienda cerrada antes de abrirla.

Quién puede

El jefe de centro con el permiso «Tienda online» y el administrador.

Cómo se hace

1. **Nueva tienda.** Canal de venta «marketplace intermediario», nombre, dirección (/shop/<dirección>), si quiere un dominio propio, idioma principal e idiomas de la tienda.
2. **Marca del sitio.** Nombre en la cabecera, tipo de letra, colores y logotipo (después de guardar la tienda). Indique el origen del logotipo: «Foto o dibujo sin IA», «Retocado con IA», «Creado con IA: parece una foto» o «Creado con IA: ilustración». Las imágenes de IA en la web solo sirven de decoración (banners, fondos, secciones, logotipo): sin logotipos ajenos ni personas reconocibles, hechas con un generador que permita el uso comercial. Las imágenes «Creado con IA: parece una foto» llevan debajo el aviso «Imagen generada con IA»; las «Creado con IA: ilustración» (dibujo, logotipo, icono) no llevan aviso debajo, pero sí la indicación en el texto alternativo y una frase al pie de la web («Algunas ilustraciones de esta web se han creado con IA.»). Ambas llevan la marca en el archivo, como recomienda el Reglamento europeo de IA. Elija «ilustración» solo si la imagen no puede confundirse con una foto real; si tiene dudas, «parece una foto». Las fotos de producto no las dibuja la IA: solo se permite retocar una foto real. Lo mismo para las fotos de las secciones de la tienda (ventana de la sección, «Origen de la foto»). **Portada.** Título y subtítulo de la portada en cada idioma de la tienda (hasta 80 y 160 caracteres); si se dejan vacíos, se muestran «Recambios para tu vehículo» y «Elige una sección para empezar» en el idioma de la tienda. Si la tienda tiene secciones, la portada muestra los mosaicos de secciones, la búsqueda de la sección elegida (marca → modelo → año, neumáticos por medida o aceites por especificación), sus categorías, las formas de entrega activadas, las novedades y «¿Te lo montamos?» si está activado el montaje en el taller.
3. **Venta y envío.** Stock de seguridad, plazo de preparación y hora de corte, venta bajo pedido al proveedor, envío directo del proveedor, recogida en tienda, montaje en el taller, correo, teléfono y WhatsApp para compradores, condiciones de venta y política de privacidad. En el pie de cada página aparece el «Aviso legal»: nombre, NIF, domicilio y datos registrales de la ficha de la organización, y el correo y el teléfono de la tienda. Revíselos en la ficha de la organización antes de abrir la venta.
4. **Categorías y colecciones.** En la tienda solo aparecen las categorías publicadas; las colecciones son el menú superior.

5. **Productos de la tienda.** Marque productos → «Publicar», «A borrador» o «Retirar de la tienda». Los avisos rojos impiden publicar; los amarillos son consejos. «Importar publicación»: una lista desde archivo.
6. **Enlaces de vista previa**, para quien revisa sin entrar en Engrana: vale hasta una fecha y se revoca cuando quiera.
7. **Pago en la web (Stripe).** Conecte Stripe en «Conexiones»; el canal de la tienda necesita una cuenta de plataforma; después active «Pago en la web». El comprador paga en la página de Stripe y el pedido se da por pagado solo con la notificación de Stripe. Pedidos de prueba: con la clave de prueba (tarjeta de prueba, sin dinero).
8. **Informe de preparación**: lo que falta para vender de verdad. La venta real la activa el propietario después de conectar el pago.
9. **Neumáticos en la web.** El comprador escribe la medida como en el flanco («205/55 R16») o la elige en el formulario «Neumáticos por medida». Encima de los resultados hay filtros: temporada, marca, modelo, tipo de vehículo, precio por neumático, índices de velocidad y de carga, clases de la etiqueta UE, homologación de marca de coche (OE), XL, Run-flat, 3PMSF, M+S, clavos, protector de llanta, Seal, Silent, para eléctricos, stock y «4 o más en stock». Cada opción muestra cuántos neumáticos quedarán si se marca; el botón, cuántos se han encontrado, y cambia al instante con cada casilla. Los filtros usan las características de la categoría «Neumáticos»: rellénelas con «Marcaje de neumáticos» en el catálogo. Ficha del neumático: marcaje completo («235/65 R16 115/113R C»), temporada, distintivos 3PMSF, XL, Run-flat, etc., modelo; al carrito van 4 unidades por defecto; «Otras medidas de este modelo» enlaza el mismo modelo de la misma marca en otras medidas de la tienda. **Neumáticos «con montaje».** Con «Montaje en el taller» y el módulo «Neumáticos» activos, al elegir «Montaje en nuestro taller» el pedido muestra los trabajos por cada neumático: montaje y equilibrado, válvula y gestión del neumático usado, con los precios del catálogo de trabajos (NEU-MONTAJ, NEU-VALVUL, NEU-RECICLAJE; no están en el conjunto inicial: cárguelos con el archivo «Tipos de trabajo» o créelos con estos códigos) con IVA, a título orientativo: el trabajo se paga en el taller. El comprador puede marcar «guardar mis neumáticos usados»: sin gestión del usado, al precio de temporada de los ajustes del módulo «Neumáticos»; el depósito se registra y se factura en ese módulo cuando llega el coche, no entra en el presupuesto. La cita del taller lista los trabajos y el primer presupuesto de la orden de reparación empieza con ellos. En la ficha del neumático, el bloque «Montaje en nuestro taller» muestra el total por rueda.

Mensajes frecuentes

- **«El módulo «Tienda online» no está activado…»**: lo activa un administrador en la página «Módulos».
- **«No hay ningún canal «marketplace intermediario» libre»**: cree ese canal en «Marketplaces y canales de venta».
- **«borrador de Engrana»**: la tienda no tiene condiciones de venta ni política propias; los borradores solo sirven para pedidos de prueba.
- **«El enlace se muestra una sola vez»**: cópielo enseguida; después solo se puede revocar y crear otro.

Preguntas y respuestas

¿Por qué no se puede publicar un producto? Lo impide un aviso rojo del producto, por ejemplo: «sin categoría», «la categoría no está publicada en la tienda», «sin precio según la política del canal», «sin

peso ni medidas del embalaje: no se puede calcular el envío», «marca bloqueada». Los amarillos («sin foto», «sin descripción» y otros) no impiden publicar.

¿Por qué la web muestra menos stock que el almacén? La tienda muestra el stock libre de los almacenes del canal, sin lo reservado para otros pedidos, y además resta el «Stock de seguridad, uds.» de los ajustes de la tienda.

¿Se puede vender en la web un producto que no está en stock? Sí, si está activado «Vender bajo pedido al proveedor»: el producto se muestra con el precio según la política del canal a partir de la compra y con el plazo del proveedor; el comprador no ve el proveedor. Solo se toman piezas nuevas con stock y plazo de tarifas no más antiguas que «Tarifa del proveedor con antigüedad máxima, horas» (48 por defecto).

¿Por cuántos días se puede dar un enlace de vista previa? De 1 a 30 días; se puede revocar en cualquier momento. Una tienda tiene como máximo 50 enlaces activos. El enlace solo permite ver la tienda cerrada y no la abre a los buscadores.

Siguientes pasos

- «Marketplaces y canales de venta»: el canal de la tienda, sus precios y almacenes.
- «Pedidos»: pedidos de la web.
- «Catálogos»: colecciones de la tienda.

Compra

Compras

Resumen

Todo lo relacionado con los proveedores: qué hay que pedir, pedidos a proveedores, sus facturas, deudas con proveedores y gastos, y devoluciones a proveedores.

Para qué sirve

- No olvidar pedir las piezas que esperan las órdenes de reparación y los pedidos de clientes.
- Cotejar la factura del proveedor con lo pedido y lo recibido, y pagarla a tiempo.

Quién puede

Los pedidos y las facturas de proveedores los llevan compras y el jefe de centro; los pagos, finanzas. Si no ve una pestaña, no tiene permiso para ese tipo de documento.

Cómo se hace

1. **Qué pedir.** Pestaña «Qué pedir»: piezas que esperan las órdenes de reparación y los pedidos de clientes y que aún no se han pedido. Marque lo necesario → «Pedir lo marcado»: se crea un pedido al proveedor. La columna «Mejor con transporte» muestra hasta tres proveedores de las tarifas con el precio y el transporte por unidad: según la regla de transporte del proveedor o su parte de transporte de los últimos 90 días; «≈» es una estimación.
2. **Pedido a proveedor.** «Pedidos a proveedores»: estados de los pedidos; «Pendiente de recibir»: lo que aún no ha llegado. El pedido se imprime o se envía por correo al proveedor desde su ficha.
3. **Factura del proveedor.** «Facturas de proveedores» → «Registrar factura», o revise las facturas electrónicas y escaneadas recibidas en «Facturas por revisar». El programa señala las diferencias con la entrada.
4. **Pagar.** «Deudas y gastos» → botón «Pagar» en la línea del proveedor. En «Facturas de proveedores», los filtros «Por pagar» y «En disputa» muestran qué pagar y qué está en disputa; una factura con diferencias puede marcarse en disputa.
5. **Devolver al proveedor.** «Devoluciones a proveedores»: piezas defectuosas o enviadas por error.

Pendiente de proveedores externos. La pestaña «Pendiente de externos» muestra los pedidos tramitados con «Buscar a mano» (los proveedores sin tarifa ni conexión no avisan solos de un retraso): para qué pedido de cliente, cuándo se espera, si se ha enviado y cuánto se ha pagado. Los retrasados aparecen arriba: hay que llamarles primero.

Mensajes frecuentes

- **«Todo lo que esperan los pedidos ya está pedido o en stock.»**: no hay nada que pedir.
- **«con diferencia»** en una factura: el precio o la cantidad no coinciden con la entrada; revise las líneas.
- **«Vencido»**: ha pasado el plazo de pago de la factura.

Preguntas y respuestas

¿Cómo pido una pieza para stock, sin pedido de cliente? En la pestaña «Qué pedir», el botón «Pedido para stock» abre un pedido al proveedor vacío; añada las líneas con «Línea para stock». En el pedido, esas líneas figuran como «al almacén».

¿Por qué una pieza de la orden de reparación no aparece en «Qué pedir»? La lista recoge las piezas del presupuesto aprobado de las órdenes de reparación y de los pedidos de clientes contabilizados, descontando lo que ya está reservado para ese pedido y lo ya pedido al proveedor. Mientras el presupuesto no esté aprobado, la pieza esté reservada o la orden ya esté entregada, cerrada o anulada, no aparece.

¿Puedo pedir las piezas marcadas a proveedores distintos? Un pedido es de un solo proveedor. «Pedir lo marcado» pone el proveedor si las líneas marcadas tienen el mismo «Bajo pedido a …» (elegido en «Búsqueda»; precio del almacén de su tarifa) o, si no hay ninguno, el mismo «Último proveedor» (las que no tienen ninguno no cuentan); si no, elíjalo en la ventana del pedido. Las piezas para otro proveedor, márquelas y pídalas en otro pedido.

¿Dónde está un pedido que ya no sale en «Pedidos a proveedores»? El filtro «Pendiente de recibir» muestra solo lo que aún no ha llegado: los pedidos recibidos del todo, cerrados con faltas o anulados no aparecen. Cambie a «Todos».

¿Qué significa «mejor que el último» en la columna «Mejor con transporte»? La oferta más ventajosa con transporte es de otro proveedor, no del que se compró la última vez (columna «Último proveedor»). El último proveedor también está en la lista, más abajo, con su precio.

Siguientes pasos

- «Almacén» → «Entrada de mercancía»: recibir lo pedido.
- «Tarifas»: quién tiene la pieza y dónde es más barata.
- «Documentos y finanzas»: caja, banco y gastos.

Factura del proveedor

Resumen

Una factura recibida: líneas con enlace a la entrada de mercancía y su precio de entrada, el total de la factura en papel frente a la suma de las líneas, adónde fue la diferencia de precio, los pagos y lo que queda por pagar, y la disputa con el proveedor.

Para qué sirve

- Asegurarse de pagar lo recibido y al precio acordado.
- Ver el vencimiento y la deuda pendiente de la factura.

Quién puede

Llevar la factura y la disputa: compras, finanzas y el jefe de centro; pagar: finanzas y el jefe de centro.

Cómo se hace

1. **Comprobar.** Compare «Precio» y «Precio de entrada» en las líneas, y el «Total de la factura en papel» con la suma por líneas. Si el total no cuadra, la explicación de la diferencia figura en la factura.
2. **Diferencia de precio.** La línea «Diferencia de precio con la entrada» muestra cuánto fue al coste de las existencias y cuánto como «diferencia de precio de compra» (la mercancía ya se vendió).
3. **Pagar.** «Pagar» → importe y forma de pago. Los pagos están en «Pagos» y el importe «Pendiente de pago», en la cabecera.
4. **Disputa.** Si el precio, la cantidad o la mercancía no son correctos: «En disputa» → «Qué falla» → «Marcar en disputa». Mientras siga la disputa, la factura no se paga. Una vez resuelta: «Cerrar la disputa» y «Cómo se resolvió».
5. **Proveedor del extranjero.** La factura de otro país de la UE o de fuera de la UE llega sin IVA: el impuesto lo autoliquidamos y deducimos nosotros a la vez. La línea «Autoliquidación del IVA» muestra el importe y el tipo: adquisición intracomunitaria de bienes, servicio de una empresa de la UE o de fuera de la UE; la mercancía de fuera de la UE es importación y el IVA se paga en el DUA de aduanas. Al proveedor se le paga sin impuesto; la autoliquidación figura en el libro de facturas recibidas para la gestoría. Si el servicio se prestó antes de la factura (factura recapitulativa mensual), indique la «Fecha de operación», el último día del periodo: el impuesto va a ese periodo, mes o trimestre (art. 75.Uno.1º LIVA). Si pagó antes del servicio, la fecha del pago. Suscripciones y alquileres (devengo en cada vencimiento): déjelo vacío. Los servicios bancarios y de pago exentos de IVA (art. 20.Uno.18º, según confirme la gestoría): partida de la línea «Servicios bancarios y de pago (exentos de IVA)», sin autoliquidación.

Mercancía en camino, portes y anticipos. En el formulario de la factura, la sección «Mercancía en camino (por envíos)» trae las líneas de envíos sin recepción; la línea de portes permite elegir el pedido al proveedor, y entonces los portes van al coste de su mercancía. El anticipo pagado al proveedor antes de la factura se aplica al registrarla: en «Pagos» aparece como «Anticipo del pedido …» o «Anticipo del pago …».

Mensajes frecuentes

- **«vencida»**: ha pasado el vencimiento.
- **«en disputa»**: el pago está suspendido hasta cerrar la disputa. La deuda no cambia: se corrige con un abono del proveedor o una devolución.
- **«deuda inicial»**: deuda con el proveedor traída al empezar a usar el programa.

Preguntas y respuestas

¿Se puede pagar una factura en varias veces? Sí: en la ventana de pago indique en «Pagamos» menos de lo pendiente; lo pendiente en la cabecera de la factura bajará. Más de lo pendiente no se puede pagar: «La factura … tiene pendiente …: no se puede pagar más.»

¿Se pueden saldar varias facturas con un solo pago? Sí. En la ventana «Pago a proveedor» aparecen todas las facturas pendientes de este proveedor, salvo las que están en disputa: marque las que quiera y revise los importes en «Pagamos». La factura desde la que abrió la ventana ya viene marcada.

¿Por qué el botón «Contabilizar pago» está inactivo al pagar por transferencia? La cuenta bancaria del proveedor es nueva o se ha modificado y aún no está confirmada: «La cuenta es nueva o se ha modificado: el pago se puede registrar cuando la confirme un responsable o el departamento financiero (en la ficha del proveedor).» La confirma («Confirmar» en la cuenta, en la ficha del proveedor) el responsable financiero, el jefe de centro o el administrador, y no el empleado que la añadió o modificó.

¿Se puede pagar al proveedor en efectivo? Sí, con el método «Efectivo», y solo desde una caja. El programa no deja sacar más efectivo del que hay en la caja ni superar el límite de efectivo por operación (sumando lo ya pagado en efectivo por esa factura): en ese caso, pague por transferencia.

¿Cómo corrijo una factura ya contabilizada? Una factura contabilizada no se edita: anúlela («Finanzas» → «Documentos» → abra la factura → «Anular documento», con el motivo) y regístrela de nuevo. Si ya tiene pagos, anúlelos primero: «La factura tiene pagos: anúlelos primero.»

Siguientes pasos

- El número de la entrada, en la columna «Entrada de mercancía»; el pedido al proveedor, en «Compras».
- «Compras» → «Deudas y gastos»: todas las deudas con proveedores.

Márgenes

Resumen

Políticas de precio: de qué coste se calcula el precio de venta, reglas de margen (por proveedor, marca, tipo de producto y tramo de coste), redondeo y qué hacer cuando llega mercancía a un precio nuevo. Abajo, dónde se aplica cada política.

Para qué sirve

- Dar precio de venta a los productos sin precio propio, con un margen sobre el coste.
- Aplicar márgenes distintos a piezas baratas y caras, a marcas y a proveedores.
- Dar una política propia a un punto de venta o a un cliente.

Quién puede

El jefe de centro con el permiso «Márgenes» a nivel de organización y el administrador.

Cómo se hace

1. **Crear una política.** «Nueva política» → nombre (por ejemplo, «Venta al público») → «Coste de referencia»: del último coste de compra, del coste medio, del mayor de los dos o del precio en la tarifa del proveedor.
2. **Reglas.** «Regla»: condiciones (proveedor, marca, tipo de producto, coste desde/hasta sin IVA), margen en porcentaje y «Mínimo», el margen mínimo en importe. Las reglas se leen de arriba abajo y se aplica la primera que encaja; «Subir» y «Bajar» cambian el orden. Una condición vacía encaja con cualquier producto.
3. **Redondeo** del precio con IVA: a 0,05 €, a 0,10 €, a ,95, a ,99, a euro entero o sin redondeo.
4. **Nuevo coste de compra.** «Llega mercancía a un precio nuevo»: proponer el nuevo precio (usted decide en «Precios a revisar»), cambiar automáticamente o «si sube, cambiar al momento; si baja, proponer». El umbral «No avisar si el precio cambia menos de, %» evita avisos por variaciones pequeñas.
5. **Asignar.** «Dónde se aplica la política»: por defecto para la organización o para un punto de venta; a un cliente, en su ficha. Se aplica la más concreta: cliente → punto de venta → organización. La política del canal de venta se elige en los ajustes del canal.
6. **Envío para el comprador.** Marque la clase de envío («estándar», «exprés», «punto de recogida») y elija «Precio»: a coste (tarifa y recargos del transportista según el contrato), «coste + margen» (porcentaje y «+ importe sin impuestos») o «precio fijo» con impuestos; «Redondeo» del precio con impuesto, hacia arriba; «Gratis a partir de (importe de productos)», con impuesto. La regla de la clase se toma de la primera política que la tenga: cliente → canal de venta (si no la tiene, la del cliente del canal, por ejemplo un marketplace) → organización; si no la hay, a coste. La política del punto de venta no influye en el precio del envío. Para comprobar el precio: «Logística» → «Transporte» → «Envío para el comprador» → «Comprobar la elección».

Mensajes frecuentes

- **«Sin reglas: la política no calculará ningún precio.»**: añada al menos una regla.
- **«no está en el catálogo: la regla comparará la marca como texto»**: la marca no está en el catálogo de marcas y no se tienen en cuenta sus sinónimos.

- **«Solo el responsable de la organización o el administrador puede cambiar las políticas.»**: usted solo puede consultarlas.

Preguntas y respuestas

Un coste justo en el límite, ¿qué regla se aplica? «Coste desde» entra en la regla y «Coste hasta», no: la regla «de 10 a 50» vale para costes de 10 € a 49,99 €, y un coste de 50 € pasa a la siguiente regla que encaje.

¿La política de un cliente o de un punto de venta se aplica a un artículo con precio de venta propio? Sí: la política asignada al cliente o al punto de venta calcula el precio aunque el artículo tenga precio de venta; si no encaja ninguna de sus reglas, se queda el precio de venta. La política de la organización solo calcula el precio de los artículos sin precio de venta.

¿Qué pasa si no encaja ninguna regla? La política no calcula precio para ese artículo: si tiene precio de venta, se queda ese; si no, no tendrá precio por margen. Para evitarlo, deje al final una regla sin condiciones: vale para cualquier artículo.

¿Puede el redondeo bajar el precio? No: el precio con IVA solo se redondea hacia arriba, a 0,05 € o 0,10 €, a la terminación ,95 o ,99 más próxima no inferior al precio calculado o a euro entero. Sin redondeo, el precio solo se ajusta a céntimos.

¿Dónde se fija el precio del envío para el comprador? Aquí, en la regla «Envío» de la política que corresponda: la de la organización, para todos los compradores; la del canal de venta, para sus compradores; la del cliente, para ese cliente. Lo que ve el comprador (clases, nombres, transportista) está en «Logística» → «Transporte» → «Envío para el comprador».

¿Qué pasa si desactivo una política? Las asignaciones con una política desactivada se saltan: se aplica la siguiente en el orden cliente → punto de venta → organización. En la lista de políticas de la parte superior de la página, esa política aparece como «desactivada».

Siguientes pasos

- «Precios a revisar»: precios nuevos tras la entrada de mercancía.
- La ficha del producto: su precio de venta.
- La ficha del cliente: su política propia.

Pedido al proveedor

Resumen

Un pedido al proveedor: qué se pidió, qué se ha recibido y qué no, línea por línea; las entradas y facturas del pedido; y si el pedido se ha enviado al proveedor.

Para qué sirve

- Ver qué está en camino y qué ha dejado de servir el proveedor.
- Recibir la mercancía del pedido de forma que las piezas queden reservadas al momento para los pedidos de clientes.

Quién puede

Llevar y enviar el pedido: compras y el jefe de centro; recibir mercancía: almacén y el jefe de centro; registrar la factura: compras, finanzas y el jefe de centro. Si no ve un botón, no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Enviar al proveedor.** «Imprimir»: PDF del pedido; «Enviar al proveedor»: correo con el PDF adjunto (la respuesta llega al correo de la organización). Si lo envió de otra forma, márquelo como «Enviado al proveedor». Con un proveedor con API de pedidos (E-MOTO): «Enviar por API» — las líneas se envían una a una y se ve cuánto se aceptó; lo no aceptado vuelve a «Qué pedir». «Desconocido»: se cortó la conexión; compruébelo con el proveedor antes de «Reenviar las líneas „desconocido“» (repetir crea un segundo pedido).
2. **Recibir mercancía.** «Recibir mercancía» → número de albarán del proveedor, cantidad y precio por línea → «A recepción»: la entrada espera la recepción con lector en «Almacén» → «Recepción»; en el pedido esa cantidad figura «en recepción». Tras «Terminar recepción» lo aceptado entra en stock y, si la línea es para un pedido, queda reservado para él; lo no aceptado, con su motivo. Sin lector (si la organización lo permite): «Recibir ya a mano».
3. **Factura.** «Registrar factura» (tras la primera recepción): la factura del proveedor de este pedido.
4. **Cerrar faltas.** Si ya no espera el resto, «Cerrar faltas» con el motivo. Las piezas para pedidos de clientes volverán a aparecer en «Qué pedir».

Envíos, portes y pago antes de la factura. «Registrar envío»: fecha y número de envío; de la fecha de envío depende la fecha del impuesto en las compras intracomunitarias, y con el envío se puede registrar la factura mientras la mercancía está en camino. El bloque «Transporte hasta nosotros» muestra los portes del pedido, los facturados y los incluidos en el coste. «Pagado al proveedor»: pago antes de la factura (tarjeta en internet, transferencia, caja); primero paga las facturas ya contabilizadas del pedido, luego queda como anticipo del pedido y lo que exceda de lo previsto, como anticipo al proveedor; la factura del pedido lo aplica sola.

Transporte según la regla del proveedor. Si en la ficha del proveedor («Como proveedor» → «Transporte hasta nosotros») hay una regla —incluido en el precio, importe por envío, por kilo o por tramos de peso—, la ventana del pedido nuevo calcula el transporte sola e indica cuánto falta para el envío gratis. El transporte entra en el coste al recibir; por kilo y por tramos de peso se reparte entre los artículos según el peso, si no, según el importe. La factura del proveedor ajusta la estimación sin explicaciones si la diferencia no supera una cuarta parte de la estimación (y al menos 5 €); si es mayor, con explicación. Hasta la primera recepción el transporte se cambia con «Cambiar transporte». Si el

proveedor no cobra transporte en la factura, añada una línea de transporte 0 al pedido (en la ventana de la factura, el botón «Sin transporte en …»); si no, la estimación se queda en el coste. Si la factura ajusta la estimación, la ventana de la factura lo indica: «estimado …, en factura …».

Oferta de la tarifa. Si el proveedor del pedido tiene tarifa, en la ventana del pedido cada línea tiene la columna «De la tarifa del proveedor»: sus almacenes con stock, precio, plazo y transporte por unidad. Al elegir una, se pone el precio, y el almacén de la tarifa elige la regla de transporte de ese almacén (en la ficha del proveedor la regla se puede definir por tarifa y almacén); el peso por unidad sale de la tarifa. Una línea sin precio toma sola la oferta más ventajosa con transporte; un precio ya escrito no cambia.

Envío directo por la API de Auto Partner

Un pedido de la tienda con una línea de «envío directo» (el proveedor envía al comprador) se pide al proveedor una vez pagado: en la ficha del pedido del cliente, bloque «Envío directo» → **«Pedir al proveedor (envío directo)»**; el programa crea el pedido al proveedor en el almacén «Envío directo» de la sucursal. Sin pago no es posible: un paquete enviado no se puede recuperar.

En la ficha de ese pedido al proveedor aparece el bloque «Envío directo por la API de Auto Partner» y el botón **«Enviar por la API de Auto Partner»**. En la ventana: el transportista (por defecto, el primero de las condiciones del proveedor) y, si el comprador eligió un punto de recogida o taquilla, su código. Primero el programa comprueba que todas las líneas están disponibles en Auto Partner; si falta algo, el pedido no se envía. El destinatario es la dirección de envío del pedido del cliente (sin ella, la dirección del cliente); el código postal se comprueba antes de enviar (Polonia: 00-000). El número de pedido en el proveedor es el número de nuestro pedido al proveedor, y el comentario, también solo ese número.

No hay botón y el bloque indica el motivo si: el proveedor no tiene la fecha «Encargo de tratamiento firmado» (RGPD art. 28), el pedido del cliente no está pagado, el país del comprador no está en «Países de envío», el código postal no tiene el formato del país, falta el código de Auto Partner en su tarifa o el pedido ya se envió.

Después el programa pregunta el estado a Auto Partner, como mucho cada 15 minutos: «registrado», «en preparación», «espera al transportista», «cargado»; se ve en el pedido del cliente. **«Enviado» con número de paquete**: el programa registra solo «Enviado por el proveedor» (entrada en el almacén «Envío directo» y salida al comprador con transportista y número); el número aparece en la página del pedido del comprador y se envía a Allegro (si hay varios paquetes, todos). **«Cancelado»**: el pedido al proveedor se cierra con entrega incompleta y el pedido del cliente pasa a «Pedidos» → «Pendientes de decisión».

Comprobaciones detenidas. Si «Enviado por el proveedor» no se registró (el paquete ya está con el comprador), el proveedor lleva más de 30 días sin informar del envío o con nuestro número tiene otras líneas, el programa deja de preguntar el estado, el pedido del cliente pasa a «Pendientes de decisión» con su propio texto y ni el pedido al proveedor ni el del cliente se pueden cerrar o cancelar. En el pedido al proveedor: «Comprobar de nuevo» (se reanudan las comprobaciones) y, si el registro falló, «Registrar de nuevo», una vez corregido el motivo. Si con nuestro número el proveedor tiene un pedido ajeno y no el nuestro, el pedido al proveedor se puede cerrar (entrega incompleta) y volver a pedir la línea.

El correo del comprador solo se envía al proveedor si lo necesita el transportista: InPost o punto de recogida (aviso de la taquilla); si no, sin correo.

Si el proveedor no responde, el programa busca primero el pedido por el número y, si no está, repite una vez (el mismo número no crea un segundo pedido; el pedido encontrado se compara con las líneas); si tampoco responde, queda «sin respuesta» y el programa encuentra el pedido por el número. Si el proveedor lo rechaza, se ve el motivo con su código (por ejemplo, «07/07: no todo está

disponible») y el pedido se puede enviar de nuevo. La dirección y el teléfono del comprador solo van al proveedor: no figuran en el registro de acciones ni en los errores. Si el envío directo está activado en la cuenta lo muestra «Comprobar la conexión» en la fuente de tarifa de Auto Partner.

Mensajes frecuentes

- **«La ficha del proveedor no tiene email: indique la dirección.»**: escríbala en la ventana del correo o en la ficha del proveedor.
- **«Recibido de más»**: llegó más de lo pedido; revise el albarán.
- **«incidencias: N»** en una entrada: algo no se aceptó o el precio es distinto.

Preguntas y respuestas

¿Se puede recibir la mercancía por partes? Sí. «Recibir mercancía» está disponible mientras quede algo pendiente en alguna línea; cada recepción es una entrada aparte en el bloque «Entradas» y la columna «Pendiente» baja. Lo no aceptado con su motivo sigue en «Pendiente» hasta que llegue o se cierren las faltas.

¿Por qué no veo el botón «Recibir mercancía»? La recepción la contabilizan el almacenero y el jefe de centro: el comprador no tiene ese permiso. Tampoco aparece cuando ya se ha recibido todo o el pedido se cerró con faltas.

¿Cómo se anula un pedido al proveedor? «Finanzas» → «Documentos» → abra el pedido → «Anular documento» e indique el motivo. Si el pedido ya tiene entradas, el programa responde «El pedido ya tiene entradas: anúlelas o cierre lo no servido.»; si tiene un anticipo, anule primero el pago o aplique el anticipo a una factura.

¿Cómo se quita un envío marcado por error? En el bloque «Envíos del proveedor», cada línea tiene el botón «Anular envío» (papelera). Aparece mientras no haya llegado nada de ese envío ni exista factura; si no, anule antes la recepción o la factura.

¿Qué significa «La deuda con el proveedor se acerca a su límite de crédito»? Nuestra deuda con este proveedor, junto con el importe del pedido, ha llegado al 90 % del límite de su ficha («Límite de crédito del proveedor»); «La deuda con el proveedor supera su límite de crédito»: el límite se ha superado. Es solo un aviso: el pedido se envía y se recibe como siempre.

Siguientes pasos

- «Compras» → «Qué pedir»: piezas que esperan los clientes.
- Factura del proveedor: comprobar precios y pagar.

Precios a revisar

Resumen

Qué ha cambiado en los precios tras la entrada de mercancía. Tres bloques: «Pendientes de decisión», precios nuevos según las reglas de margen; «Cambiado automáticamente», precios que el programa ya ha cambiado; y «Entrada más cara que el pedido al proveedor», diferencias con el pedido.

Para qué sirve

- No vender con pérdida cuando el proveedor sube el precio.
- Ver qué precios ha cambiado el programa por su cuenta y restaurar el anterior si hace falta.
- Detectar que el proveedor ha facturado más caro de lo pedido.

Quién puede

Decidir sobre el precio de venta: quien tiene el permiso «Márgenes» a nivel de organización (responsable, administrador). El comprador también ve la pantalla: le interesa el bloque «Entrada más cara que el pedido al proveedor».

Cómo se hace

1. **Pendientes de decisión.** En la fila: coste antes → ahora y precio actual → según la regla. «Aceptar» pone el precio nuevo y «Dejar como está» mantiene el actual; «Aceptar todos», para toda la lista.
2. **Cambiado automáticamente.** «Entendido» marca que lo ha visto; «Restaurar el precio anterior» deshace el cambio.
3. **Entrada más cara que el pedido.** Pregunte al proveedor por qué el precio es mayor y pulse «Revisado».
4. **Recalcular según las reglas**: revisa todos los productos con las reglas de margen actuales (por ejemplo, tras editar una política).

Mensajes frecuentes

- **«Ahora se vende con pérdida»**: el precio de venta está por debajo del coste; acepte el precio nuevo.
- **«Mínimo permitido: …»**: la regla no permite un precio inferior.
- **«El precio ya se cambió después de este cambio…»**: no se restaura para no pisar un precio más reciente.
- El precio solo cambia al reponer el almacén propio: una entrada para un pedido de cliente no cambia precios.

Preguntas y respuestas

¿Por qué un artículo nuevo tiene precio sin que yo lo decidiera? A un artículo sin precio de venta, la primera entrada en su propio almacén le pone al momento el precio según la regla: se ve en «Cambiado automáticamente» como «Primer precio». No tiene botón «Restaurar el precio anterior», porque no había precio anterior; puede cambiarlo en la ficha del artículo.

¿«Recalcular según las reglas» cambia los precios al momento? No: con cualquier modo de la

política, el recálculo solo lleva a «Pendientes de decisión» los artículos con precio de venta cuyo precio según la regla difiere en más del umbral. Si la organización no tiene una política activa: «La organización no tiene una política de precios activa: asígnela en la página «Márgenes».»

¿Por qué un nuevo coste de compra no aparece en «Pendientes de decisión»? Ocurre si la mercancía entró para un pedido de cliente, si es existencia inicial, si el coste es el mismo que en la entrada anterior, si el precio según la regla difiere del actual en menos del umbral «No avisar si el precio cambia menos de, %», si no encaja ninguna regla o si la organización no tiene una política activa. Si la política cambia el precio al momento, el nuevo precio ya está en «Cambiado automáticamente».

¿Por qué no tengo los botones «Aceptar» y «Restaurar el precio anterior»? El precio de venta es el de toda la organización: solo decide un empleado con el permiso «Márgenes» a nivel de organización. Con el permiso en un solo centro se ven los registros de las entradas de ese centro, pero sin botones para decidir.

¿Qué cambia «Revisado» en el bloque «Entrada más cara que el pedido al proveedor»? Solo quita la línea de la lista: no cambian ni el precio de venta ni el precio del pedido del cliente. Lo pulsan el comprador o el jefe de centro, quienes llevan los pedidos a proveedores.

Siguientes pasos

- «Márgenes»: reglas y qué hacer con un precio nuevo.
- El pedido al proveedor: el precio pedido.

Revisión de la factura del proveedor

Resumen

Una factura de proveedor recibida o escaneada: a la izquierda, el escaneo o el archivo; a la derecha, los campos y las líneas leídos. A partir de ella el programa crea la entrada de mercancía (lo que aún no está en almacén) y la factura del proveedor, después de que usted la revise.

Para qué sirve

- No teclear la factura: los campos se leen de la factura electrónica o se reconocen en el escaneo.
- Detectar errores antes de contabilizar: el programa comprueba importes, impuestos y duplicados.

Quién puede

Recibir mercancía: almacén y el jefe de centro; crear la factura: compras, finanzas y el jefe; entrada y factura a la vez: el jefe de centro (hacen falta los dos permisos). El reconocimiento del escaneo es de pago (el coste se ve sobre los campos); el botón «Reconocer» no aparece hasta que el administrador activa el módulo «Reconocimiento de facturas (IA)» y conecta un modelo de IA en «Conexiones» (bloque «Reconocimiento de documentos»). Las fuentes de facturas de proveedores las configura y lanza quien lleva las facturas de proveedores: compras, finanzas y el jefe de centro.

Cómo se hace

1. **Reconocer.** Las fotos y PDF se reconocen solos nada más subirlos, de uno en uno (también en lote); a mano — «Reconocer», y uno ya reconocido — «Reconocer de nuevo» (no más de una vez por minuto: la repetición no se cobra). El programa comprueba el comprador (factura no a nombre de su organización, factura propia), NIF-IVA sin código de país, tipo 0 %, descuento no impreso e

importe de línea 0; envíos y alquileres pasan a gasto con su partida. Un borrador ya rellenado a mano no se sobrescribe solo. Si tiene varias páginas, «Otra página». La factura electrónica (Facturae, UBL) se lee del archivo exactamente, sin reconocimiento. Con varios modelos conectados, «Comparar con el modelo» → «Comparar»: el mismo escaneo con otro modelo, sin cambiar el borrador; se ve qué campos se leyeron de otra forma y cuánto costó. Si es mejor, «Reconocer con este modelo» (el borrador se sustituye por su respuesta). El gasto del escaneo se acumula: repetir y comparar cuentan en el límite mensual.

2. **Revisar la cabecera.** Proveedor (si no está en el sistema, «Crear proveedor»), «Número de factura del proveedor», «Fecha de factura», «Vencimiento», «Total de la factura en papel», «Almacén de recepción».
3. **Revisar las líneas.** En cada línea, el «Tipo»: artículo (busque la ficha; el programa recuerda la elección para este proveedor), transporte o gasto con su categoría, o «no contabilizar». Si falta una línea, «Añadir línea». **Concesionario de marca.** En la ficha del proveedor («Condiciones del proveedor para nosotros») indique «Marca en sus facturas» (por ejemplo, Mercedes-Benz): las líneas de sus facturas sin marca se buscan entre las piezas de esa marca. El número de un concesionario Mercedes-Benz con letra de servicio («MA211 832 85 94») se lee como A2118328594, y el código del sistema del concesionario antes de la descripción («036689/FILTRO ACEITE») se quita.
4. **Corregir los avisos.** Los bloques «Qué falta rellenar» y «Qué revisar» muestran lo que no cuadra.
5. **Crear los documentos.** «Crear entrada y factura» (o «Recibir mercancía» / «Crear factura»). La mercancía ya recibida sin factura se vincula sola con esa entrada. Si no es la factura correcta, «Rechazar» → motivo.

Abono: devolución a proveedor

La factura rectificativa del proveedor por mercancía devuelta (abono, importes en negativo) no es una entrada sino una devolución a proveedor. El reconocimiento marca solo «Es un abono: devolución a proveedor» (se puede cambiar a mano); en el borrador los importes van sin signo menos.

- **La mercancía ya se devolvió en el programa** («Compras» → «Devoluciones a proveedores»): elíjala en «¿Devolución ya registrada?»; el abono le asigna su número y el almacén no cambia.
- **Aún no hay devolución**: elija el artículo en las líneas y el «Almacén de devolución», después «Crear devolución a proveedor»; la mercancía sale del almacén, la deuda con el proveedor baja y el número del abono queda en la devolución y en la exportación para la gestoría.
- Un abono por descuento, portes o servicio (sin mercancía), por ahora a mano.

Las facturas llegan solas

No hace falta subir a mano las facturas del proveedor: el programa puede recogerlas solo del servidor del proveedor o de su API y dejarlas en «Facturas por revisar».

1. «Compras» → «Facturas por revisar» → bloque «Fuentes de facturas de proveedores» → «Añadir fuente».
2. Elija el proveedor y de dónde llegan las facturas:

- **«Archivos del servidor del proveedor»**: FTP (con «FTPS (TLS)», protegido), SFTP o «Enlace (HTTP)». Indique «Servidor», «Puerto», «Carpeta», «Usuario», «Contraseña» y «Patrones de nombre de archivo» (por ejemplo, *.xml, *.pdf; los archivos zip y gz se descomprimen). «Comprobar la conexión» muestra los archivos de la carpeta.

- **«API del proveedor»**: facturas por API (por ahora, Auto Partner). Los accesos se toman de la fuente de la tarifa de este proveedor en «Tarifas»; no hay que introducirlos aparte.

1. «Horario»: «A una hora fija» o «Cada N minutos»; «Solo a mano»: solo con el botón «Obtener ahora».
2. «Guardar». Las facturas nuevas aparecerán solas en la cola.

Después, igual que una factura subida: la factura electrónica (Facturae, UBL, CII) se lee al momento; los PDF y fotos se reconocen si está activado «Reconocimiento de facturas (IA)» y, si no, los campos se rellenan a mano junto al escaneo; la factura de la API llega con sus líneas y, si el proveedor lo facilita, con el PDF. Los documentos los crea usted, como siempre.

- **Sin repeticiones.** Un archivo o una factura ya recogidos no vuelven a la cola, aunque la haya rechazado. Tampoco entra una factura con un número que ya está registrado para ese proveedor.
- **Archivos antiguos.** Nada más guardar, el programa recoge la carpeta por primera vez: los archivos que ya estaban antes de crear la fuente solo se marcan como recogidos y a la cola llegan solo los nuevos. Si también quiere los antiguos, antes de guardar marque «Recoger también los archivos antiguos». Lo mismo al cambiar el servidor, el puerto, la carpeta o los patrones; cambiar la protección (FTPS), la clave del servidor o la contraseña no influye. Un archivo que el proveedor acaba de dejar (de menos de 3 minutos) se recoge en la siguiente pasada; un archivo sobrescrito con el mismo nombre y otro tamaño, como nuevo. Un archivo demasiado grande o un archivo comprimido dañado se omite («no son facturas»); uno lento se reintenta hasta cinco veces; el resto se recoge. «Obtener ahora», como mucho una vez por minuto.
- **Los errores se ven.** En la fila de la fuente aparecen la última descarga y el error, por ejemplo «El servidor no aceptó el usuario o la contraseña». Tras una contraseña o dirección incorrectas o tres fallos seguidos la fuente se detiene («Ya no descarga por sí sola…»): corrija la configuración y «Guardar» o pulse «Obtener ahora».
- La contraseña se guarda cifrada y no se vuelve a mostrar. Si cambia el servidor, hay que volver a introducirla.
- El programa nunca envía por sí solo a Auto Partner la confirmación de recepción de facturas.

Mensajes frecuentes

- **«El modelo no está seguro de: …»**: compare esos campos con el escaneo con especial cuidado.
- **«Motivo de la diferencia del total»**: la suma de las líneas no coincide con el total en papel; corrija las líneas o indique el motivo.
- **«Por qué no es un duplicado»**: ya existe esa factura de este proveedor; compruebe que no se registre dos veces.
- **«Se ha agotado el límite de gasto de reconocimiento de este mes…»**: rellene los campos a mano o pida al administrador que suba el límite.
- **«El servicio de reconocimiento no respondió…»**: inténtelo de nuevo o rellene los campos según el escaneo.

Preguntas y respuestas

¿Puedo subir otra vez el mismo archivo? No: el programa reconoce el mismo archivo y responde «Este archivo ya está subido: «…».» Solo se puede volver a subir si la factura anterior de ese archivo se rechazó.

Una factura de varias hojas, ¿cómo se sube? Suba la foto de la primera hoja y añada las demás con «Otra página», hasta 10 páginas en total. Solo se añaden páginas a una factura fotografiada, y solo fotos; el PDF y la factura electrónica se suben en un único archivo.

¿Se acepta una factura en otra moneda? La factura tiene que estar en la moneda de la organización; si no, en «Qué falta rellenar» aparece «Factura en …: por ahora solo se aceptan facturas en la moneda de la organización (…).» En una organización polaca sí se acepta la factura normal (no la rectificativa): los importes se convierten a zlotys al tipo NBP al crear los documentos.

¿Por qué no aparece el botón «Rechazar»? Si ya se recibió la mercancía de esa factura, no se puede rechazar: termínela con «Crear factura». Una factura ya procesada tampoco se puede rechazar.

¿Cómo enseño al programa los códigos de artículo del proveedor? El programa recuerda automáticamente el artículo que elige en cada línea para ese proveedor al crear los documentos. Para no asociar las líneas una a una, en la pestaña «Facturas por revisar» está «Códigos de proveedor»: una tabla «código del proveedor (o texto de la línea) → nuestro artículo por EAN o marca y referencia, o una partida de gasto»; las líneas de las próximas facturas de ese proveedor se asociarán solas.

¿Pueden llegar solas las facturas del proveedor? Sí: añada una fuente en el bloque «Fuentes de facturas de proveedores»: el servidor del proveedor (FTP, SFTP, enlace) o su API. Las facturas nuevas llegarán solas a la cola, según el horario y sin repeticiones (apartado «Las facturas llegan solas»).

Siguientes pasos

- «Compras» → «Facturas por revisar»: la cola de facturas recibidas.
- La entrada y la factura creadas: desde los enlaces tras crearlas.

Tarifas de proveedores

Resumen

Aquí se reúnen las tarifas de los mayoristas: precios, stock en sus almacenes y plazos de entrega. El programa lee los archivos de los proveedores, reconoce la marca y la referencia y muestra juntas todas las ofertas de un mismo artículo, de la más barata a la más cara.

Para qué sirve

- Encontrar rápido quién tiene la pieza y a qué precio, sin abrir las webs de los proveedores.
- Ver el precio de compra en euros aunque la tarifa venga en zlotys o coronas.
- Enviar sus precios y stock a los canales de venta y a la tienda online.

Quién puede

Ven las ofertas recepción, ventas, finanzas, compras y el jefe de centro. Fuentes, cargas, tipos de cambio y marcas: compras y el jefe de centro. Si no ve un botón, no tiene el permiso: hable con el administrador.

Cómo se hace

1. **Buscar una pieza.** Pestaña «Buscar ofertas» → escriba la referencia como sea (0986494294, 0 986 494 294), el EAN o el código del proveedor → ofertas de los proveedores con precio por unidad y plazo.

2. **Conectar un proveedor.** Pestaña «Fuentes» → «Nueva fuente» → código y nombre → formato de la tarifa (uno ya hecho o «propio», que abre el constructor a partir de un archivo de muestra) → forma de recepción (manual, FTP, SFTP, enlace) y horario. «Comprobar la conexión» entra en el servidor y muestra qué archivos ve (sin descargar nada); al guardar un servidor o una contraseña nuevos, la comprobación se hace sola; si falla, se indica el motivo y «Guardar sin comprobar». Lo mismo en la API del proveedor (Auto Partner).
3. **Cargar una tarifa a mano.** Abra la fuente → «Subir archivos» → elija los archivos → «Enviar a procesar».
4. **Revisar la carga.** Pestaña «Cargas»: cuántas ofertas hay, nuevas, cambiadas, desaparecidas y errores de lectura.
5. **Fijar un tipo de cambio.** En la pestaña «Fuentes», bloque «Tipos de cambio a euros»: elija la moneda, indique cuántos euros vale una unidad y guarde: los precios se recalculan.
6. **Asociar marcas.** Pestaña «Marcas»: las formas de escribir una marca que el programa no reconoció; elija una marca existente o cree una nueva. La decisión vale para todas las tarifas. La marca nueva aparece también en el maestro de marcas («Catálogo de productos → Catálogos → Marcas») si puede gestionar el catálogo de artículos. Las marcas de tarifas con número TecDoc pasan allí solas, con sus otras formas de escribirse; la tarifa no cambia el nombre de la marca en el almacén.
7. **Resolver discrepancias de fichas.** Pestaña «Cargas» → columna «Fichas» → en la ventana, la lista «la ficha dice una cosa y la tarifa otra» (peso, medidas, EAN que ya tiene otra ficha). En cada fila: «Usar el de la tarifa», «Traer el EAN aquí» o «Dejar como está». La decisión se recuerda; «Buscar en internet» sirve para comprobar por marca y referencia o por EAN.
8. **Fotos de la tarifa.** En el constructor del formato, la columna con enlaces a fotos («Foto», «Image», «Zdjęcie»…) va sola al campo «Foto (enlace)»; hasta tres columnas: «Foto 2», «Foto 3»; una celda puede tener varios enlaces separados por «;». Las fotos se descargan en segundo plano en los productos vinculados a la oferta; una nueva carga solo añade enlaces nuevos. Avance y errores: «Catálogo de productos → Calidad de datos → Foto».
9. **Tipo de producto.** La columna del tipo («Tipo pieza», «Familia», «Rodzaj towaru»…) va al campo «Tipo de producto». Rellena el tipo vacío de la ficha con la lista de tipos (el mismo nombre sin mayúsculas es el mismo tipo), y la regla de margen «por tipo» se aplica también al producto bajo pedido.
10. **Nombrar responsables de la tarifa.** Abra la fuente → «General» → «Responsables de la tarifa». Si una carga falla, espera revisión (cuarentena), el stock lleva tiempo sin actualizarse o aparecen marcas nuevas en la cola, verán un aviso en el menú «Tarifas» y, arriba en la pantalla, la lista «Requiere atención». «Visto» quita el aviso; si la situación empeora (por ejemplo, hay más marcas nuevas), el aviso vuelve. Si no elige a nadie, el aviso lo ven todos los que gestionan tarifas. «Stock desactualizado tras, días»: tras cuántos días sin stock nuevo se avisa; desde ese momento las ofertas de la fuente no se venden (no entran en la búsqueda, «Qué pedir» ni las exportaciones a canales) y la lista de fuentes muestra «Stock desactualizado». Cuando llega un archivo con stock, vuelven a venderse.
11. **Descargar el stock y los precios en horarios distintos.** Abra la fuente → «Obtención y horario» → «Horario propio para los archivos del conjunto». Por ejemplo, el stock cada 60 minutos y los precios a las 06:00 y 14:00. Cada archivo se descarga con su horario; los demás archivos del conjunto se toman de la última carga. «Como el principal»: con el horario general.
12. **Vincular un artículo con una ficha a mano.** Abra la fuente → «Vinculación manual»: aquí están los artículos que el programa no reconoció por marca y referencia. «Vincular a ficha» → busque el

producto → «Vincular». El vínculo funciona al momento y en cada carga siguiente. Si son muchos, «Cargar archivo»: descargue la plantilla, rellene el código del proveedor y el EAN (o la marca y la referencia), compruebe y aplique.

13. **No pedir lo que el proveedor no tiene.** Abra la fuente → «General» → «No pedir artículos sin stock». Así, las líneas sin stock en el proveedor no se envían en el pedido por API (el programa indica cuáles no se enviaron) y, en «Qué pedir», la marca «Bajo pedido a» de ese proveedor pasa a «sin stock» y no se usa en el pedido.
14. **No cargar lo que sobra.** Abra la fuente → «Reglas de carga» → «No cargar»: marcas; «sin originales» o «solo originales»; descatalogados (un campo propio de la tarifa y sus valores, por ejemplo «EOL»); precio mínimo; referencias que ya están en otra fuente del mismo proveedor; referencias concretas «marca + referencia», una a una o desde archivo. Las reglas se aplican desde la próxima carga, completa o parcial: la referencia descartada por una regla deja de estar disponible. En «Cargas», bajo el número de ofertas aparece «no cargadas: N»; al pasar el ratón se ve por qué regla. «Está en otra fuente»: la referencia está allí con stock o «bajo consulta». Los campos «descatalogado» y «grupo de descuento» son campos propios de la tarifa: asígnelos a columnas en el «Perfil de lectura».
15. **Ajustar cantidad y precio.** En la misma pestaña, «Ajustes de cantidad y precio». «Coeficiente de stock» 0,5: se toma la mitad del stock (redondeo hacia abajo); en las ofertas la cantidad aparece con «≈» y en la valoración del proveedor, «Stock no exacto». «Coeficiente de precio»: para toda la tarifa. «Grupo de descuento»: elija el campo propio de la tarifa con el grupo y rellene la tabla de grupos (código → coeficiente, por ejemplo A1 → 0,62) a mano o desde archivo; un grupo que no está en la tabla usa el «Coeficiente para grupos no encontrados». El precio de tarifa antes de los ajustes se ve en la oferta. Tras cambiar el coeficiente de precio o los grupos, la siguiente carga puede quedar en revisión (salto de precios): compruébela y pulse «Aplicar de todos modos».
16. **Plazos por día de la semana y hora del pedido.** Fuente → «Almacenes del proveedor» → «Plazos por día de la semana y hora del pedido»: hora de corte (por ejemplo, 14:00) y, para cada día, cuántos días sumar al plazo del almacén, en días laborables, si se pide antes y después de esa hora. Por defecto, después de la hora +1 día laborable: viernes después de las 14:00, se prepara el lunes; los fines de semana y festivos del país se saltan solos. La hora es la de la zona horaria de la sucursal de la organización. El plazo ajustado se ve en «Búsqueda», «Qué pedir» y el pedido al proveedor («pida antes de las 14:00 y llegará el jue, 19/11»), en las exportaciones a canales y en la web. En el archivo de exportación, el plazo es el del momento en que se generó.

Mensajes frecuentes

- **«Cuarentena»** en una carga: el archivo parece erróneo (muchas menos filas, saltos de precio, muchos errores). Los precios anteriores no se tocan. Revise el archivo; si está bien, pulse «Aplicar de todos modos».
- **Error de recepción** bajo la fuente (p. ej. «carpeta no encontrada» o «usuario incorrecto»): revise la dirección, la carpeta y los accesos del proveedor y pulse «Obtener ahora».
- **Errores de lectura**: pulse el número de la columna «Errores» para ver la línea del archivo y el motivo.
- **«Requiere atención»** arriba en la pantalla: avisos de las fuentes (carga fallida, cuarentena, stock desactualizado, marcas nuevas). El fallo y la cuarentena se quitan cuando una carga se aplica: el siguiente archivo correcto o «Aplicar de todos modos» en la pestaña «Cargas» (si ha revisado el archivo). Las marcas nuevas, cuando se vinculan en la pestaña «Marcas»; el stock desactualizado, con un archivo de stock nuevo.

Preguntas y respuestas

¿En qué formato se acepta la tarifa? Una hoja de Excel (XLSX) o un archivo de texto con separadores (CSV, TXT); los archivos comprimidos ZIP y GZ el programa los descomprime automáticamente. Las columnas las asigna el formato de la tarifa, ya hecho o propio, configurado con un archivo de muestra.

¿Qué pasa con los artículos que faltan en la nueva tarifa? Depende del ajuste de la fuente «La tarifa llega»: «Completa: lo que falte deja de estar disponible», con su stock a cero; «Solo cambios»: lo que no viene en el archivo se queda como estaba.

¿Se puede cambiar cuándo una tarifa queda en cuarentena? Sí: pestaña «Fuentes» → pulse la fuente → bloque «Protección contra tarifas erróneas (cuarentena)»: «Filas de menos, %» (por defecto 30), «Errores de lectura, %» (5) y la pareja «Salto de precio, %» (50) y «…en esta parte de artículos, %» (20).

¿Por qué un artículo de la tarifa no tiene ficha? Lo decide el ajuste de la fuente «Las fichas de artículo se crean»: «Cuando se necesita el artículo», «Nunca: solo a mano», «Para las marcas seleccionadas» o «De inmediato para todos los identificados». Las dos últimas opciones solo puede elegirlas quien tiene permiso para llevar el catálogo de artículos.

¿Quién se entera de que una tarifa no se ha cargado? Los responsables de la tarifa indicados en la fuente: ven un aviso en «Tarifas». Si no hay responsables, todos los que gestionan tarifas. Un mismo fallo no se repite en avisos: es uno solo hasta que se resuelve.

¿Cómo vinculo un artículo de la tarifa con una ficha si el programa no lo reconoció? Fuente → «Vinculación manual» → «Vincular a ficha». El vínculo se recuerda: en las próximas cargas el artículo va directamente a esa ficha.

Siguientes pasos

- Ficha del artículo → pestaña «Proveedores»: ofertas de ese artículo.
- «Márgenes»: cómo se obtiene el precio de venta a partir del de compra.
- Ficha del cliente → «Canales de venta»: envío de precios y stock al cliente.

Valoración de proveedores

Resumen

La valoración de cada proveedor de 0 a 100 en el periodo elegido, para su empresa o para todo el grupo. Al lado, «por qué baja» y los indicadores principales: compras, coste real, a tiempo, servicio completo, defectos, reclamaciones y actualidad de la tarifa. Primero aparecen los proveedores con problemas.

Para qué sirve

- Ver quién sale más caro de lo que parece por el precio de la tarifa: transporte, defectos y diferencias en las facturas.
- Detectar quién llega tarde, no trae todo lo que figuraba «en stock» o tiene la tarifa desactualizada.
- Decidir a quién comprar con datos, no por impresiones.

Quién puede

Comprador, financiero, jefe de centro y administrador. Quien tiene un rol en un solo centro ve solo los documentos de su centro. Los importes solo se ven con permiso para ver costes.

Cómo se hace

1. **Periodo y ámbito.** Arriba: 30, 90, 180 o 365 días y «Esta empresa / Todo el grupo» (si tiene varias empresas).
2. **Valoración.** Verde desde 80, amarilla 60–79, roja por debajo de 60. «Pocos datos»: menos de 20 líneas recibidas en el periodo.
3. **Por qué baja.** Debajo de la valoración, los 2–3 grupos que más la bajan, con cifras.
4. **En detalle.** Pulse el proveedor: se abre la pestaña «Valoración» de su ficha con los seis grupos (dinero, precio, a tiempo, servicio completo, calidad, tarifa), el aviso sobre el plazo del almacén y la valoración por meses.
5. **Plazo del almacén.** Si la mercancía de un almacén del proveedor tarda más de lo que indica la tarifa, aparece «Corregir el plazo», que lleva a la configuración de la tarifa.

Pestaña «Transporte»

La ve quien ve el coste. Por proveedor y periodo: cuántos pedidos tuvieron transporte según la regla, a mano o sin transporte; cuánto transporte había en los pedidos y cuánto se facturó (solo pedidos que ya tienen factura con transporte); la diferencia y la proporción del transporte sobre la mercancía. «La regla falló» son los pedidos con transporte según la regla cuya factura difiere de la estimación en más de una cuarta parte (y al menos 5) o en los que el proveedor no cobró transporte; el número del pedido lo abre. Si falla a menudo, corrija la regla en la ficha del proveedor («Como proveedor» → «Transporte hasta nosotros»).

Avisos «requieren atención»

Una vez al día el programa revisa a los proveedores y muestra arriba de la pantalla y en la pestaña «Valoración» de la ficha quién ha empeorado: retrasos en 30 días, tarifa desactualizada, reclamación sin respuesta o con el plazo vencido, caída de la valoración, exactitud del stock, defectos. El número de avisos abiertos aparece junto a «Proveedores» en el menú. «Marcar como visto» quita el aviso del

contador; vuelve si empeora o pasan 14 días. Cuando el indicador mejora, el aviso se cierra solo y no vuelve a abrirse antes de 7 días. Los umbrales los cambia el jefe de centro o el administrador con el botón «Umbrales de avisos». Ahí mismo se configura el resumen semanal por correo: los lunes a las 08:40, un correo con los avisos y las cinco peores valoraciones; destinatarios (por defecto, el correo de la organización) e idioma.

Mensajes frecuentes

- **«pocos datos»**: llegaron menos de 20 líneas del proveedor en el periodo; elija un periodo más largo.
- **«Datos de plazo y stock desde …»**: el sobreprecio y el «en stock» solo se conocen para pedidos registrados después de la actualización.
- **«Sin tipo de cambio en la fecha — líneas no incluidas»**: falta el tipo del BCE en la fecha de un documento en otra moneda.

Preguntas y respuestas

¿Por qué un proveedor tiene «pocos datos» si hay más de 20 líneas? La valoración solo se muestra si hay datos en al menos tres grupos y su peso conjunto es de 50 sobre 100 o más. Un grupo sin datos no cuenta: por ejemplo, «A tiempo» y «Servicio completo» necesitan al menos 10 líneas, y precio, al menos 5.

¿Cómo se forma la valoración a partir de los grupos? Cada grupo da de 0 a 100 puntos y el total es una media ponderada: precio, a tiempo y servicio completo pesan 20 cada uno; dinero y calidad, 15; tarifa, 10. Los grupos sin datos no cuentan y el peso de los demás se recalcula.

¿Qué se considera un retraso? Que una línea llegue más de 1 día después de lo prometido. Lo prometido es el plazo del almacén en la tarifa, contado desde el envío del pedido al proveedor, o, si no lo hay, la fecha prevista del pedido; las líneas sin ninguno de los dos no entran en el grupo «A tiempo».

¿Por qué baja la puntuación del grupo «Tarifa»? Si la tarifa lleva más de 3 días sin actualizarse, resta 10 puntos por cada día de más; cada carga en cuarentena del periodo resta 10; un error en la última obtención, 20. Si el proveedor no tiene tarifa conectada, el grupo no se calcula.

¿Por qué la valoración de meses anteriores puede diferir de la de hoy? En la valoración por meses, los meses pasados no tienen el grupo «Tarifa» ni las reclamaciones vencidas, porque su estado solo se conoce a día de hoy. El mes pasado se calcula con el resto de indicadores.

Siguientes pasos

- Ficha del proveedor → «Valoración»: detalle, evolución y artículos que solo se compran a este proveedor.
- «Reclamaciones»: reclamaciones a proveedores abiertas y vencidas.
- «Tarifas»: plazos de los almacenes del proveedor.

Almacén

Almacén

Resumen

Todo sobre los artículos del almacén de su puesto: existencias, catálogo de artículos (directorio de referencias), entradas de proveedor, traspasos entre almacenes, bajas, inventario y kits.

Para qué sirve

- Saber qué hay, cuánto está reservado para pedidos y reparaciones y cuánto está libre.
- Registrar cada movimiento con un documento: todo stock se explica por una entrada, venta, montaje o baja.

Quién puede

Las existencias las ve quien tenga permiso de ver el almacén; el valor y el «Total a coste», solo con el permiso de coste en la sucursal del almacén (sin él, la celda muestra «—» y no se muestra el total). Entradas y traspasos los registran el almacenero y el jefe de centro. Las bajas y los inventarios los prepara el almacenero como borrador y los contabiliza («Dar de baja», «Contabilizar inventario») el jefe de centro. Si no ve una pestaña o un botón, no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Ver existencias.** Pestaña «Existencias»: stock, reserva, disponible y valor a coste. Búsqueda por referencia, EAN o nombre.
2. **Dar de alta un artículo.** Sección «Catálogo de productos» → «Artículos» → «Nuevo artículo». Muchos a la vez: «Importar» desde archivo (artículos, precios de venta, características, fotos en un ZIP). En «Catálogos», «Servicios»: trabajos y servicios para la orden de reparación y la factura de servicios (nombre para los documentos, precio por hora o fijo, impuesto); es el mismo catálogo que «Tipos de trabajo». **Columnas propias.** El catálogo de productos es un directorio de referencias: solo datos de la ficha, sin precio ni cantidad (precios y existencias están en «Existencias» y en la ficha del artículo). Botón «Columnas» sobre la lista: marque los campos de la ficha que necesite —códigos por tipo, peso y medidas, estado, características de la categoría elegida a la izquierda (o busque cualquiera)— y ordénelos arrastrando o con las flechas; hasta 20 columnas. Por defecto: foto, marca, referencia, nombre («Restablecer» las devuelve). La elección se guarda para usted en todos sus dispositivos. Pulse el título de una columna para ordenar todo el catálogo. «Exportar a Excel»: las columnas elegidas y todos los artículos de la búsqueda y el filtro actuales. En el móvil, tarjetas con los campos elegidos. Los códigos del proveedor solo los ve el administrador. **Páginas, filtros y preparación.** La lista va de 50 en 50 artículos: «1–50 de N», «‹ Anterior» y «Siguiente ›»; al cambiar la búsqueda, el filtro o el orden, se vuelve a la primera página. Encima de la lista, los filtros rápidos «En stock», «No listo para vender» (falta algo obligatorio para el anuncio en un marketplace, como en la pestaña «Preparación para la venta») y «Sin foto»; «Seleccionar todo lo filtrado» y «Exportar a Excel» usan el mismo filtro. La columna «Listo para vender» aparece si la organización tiene marketplaces conectados (un canal de venta conectado a un marketplace, como Allegro; las tarifas para talleres y los orígenes manuales de pedidos no cuentan): la barra indica cuántos requisitos se cumplen; en los que cumplen todo, los nombres de los marketplaces; en el

resto, «7/12 · lo que falta» (primero lo obligatorio; la lista completa, al pasar el ratón). Barra roja: falta algo obligatorio; naranja: solo algo recomendable. **Acciones masivas.** Marque artículos (o la casilla de la cabecera — todo en la página, luego «Seleccionar todo el filtro») → «Archivar», «Editar» (categoría, marca, categoría fiscal) o «Eliminar». Al eliminar, primero verá el análisis: los artículos sin historial se borran por completo (con códigos, textos y fotos), los que tienen historial van al archivo; más de 1 000 — confirme escribiendo el número. Se ejecuta en segundo plano con el avance en la ventana. El archivo — interruptor «Archivo», desde ahí «Recuperar del archivo». Eliminar: administrador y gerente. **Marcaje de neumáticos** — a partir del nombre «235/65 R16 115/113R C 3PMSF XL RFT» rellena las características vacías de neumáticos de la categoría: medida, índices de carga y velocidad, temporada (por palabras como winter / all season del nombre), tipo de vehículo, XL, Run-flat, 3PMSF, M+S, homologación (* BMW, MO, AO, N0…); lo introducido a mano no cambia. El administrador crea las características con el botón «Características de neumáticos» de la categoría en «Categorías». **Deshacer carga** — en el historial de importación de productos (también «con su propio archivo»), en una carga cuyos productos creados siguen en el catálogo: elimina las fichas creadas por ella con las mismas reglas (con historial — al archivo); los cambios en productos que ya existían no se deshacen. Las cargas anteriores a la versión con este botón no marcaban los productos: no tienen el botón. A la izquierda, el árbol del catálogo: sección → categoría → subcategoría, con el número de artículos de la rama («Todos los artículos» — todo el catálogo; «Sin categoría» — artículos aún sin categoría); elija un nodo y a la derecha verá sus artículos, con filtros por marca, características y stock. El artículo se coloca en el último nivel de la rama, el tipo de pieza («Pastillas de freno», no «Sistema de frenos»). Los que están más arriba aparecen en «Mover a subcategorías». Encima de la lista, las colecciones («Mantenimiento», «Neumáticos y llantas», «Aceites y líquidos», «Accesorios»): pulse una y quedan solo sus artículos; junto con un nodo del árbol se aplican ambos filtros. **El artículo no está en la lista** (pedido de cliente, presupuesto, entrada, pedido a proveedor, lectura de factura, inventario, reclamación): en el campo del artículo — «Buscar «…» en proveedores» (referencia o EAN en las tarifas: «Llevar a la línea» y, sin ficha, «Crear ficha y llevar»; el precio de venta, según el margen; en compras, el de compra) o «+ Nuevo artículo «…»», un formulario corto encima de la ventana: marca, referencia, nombre, EAN, impuesto. Si ya existe la misma marca y referencia o el mismo EAN — «Elegirlo». El resto se completa después en la ficha.

3. **Recibir mercancía del proveedor.** Pestaña «Entrada de mercancía» → proveedor, número de su albarán → líneas con precio de compra sin impuestos → «A recepción». La entrada queda «pendiente de recepción»: el almacén cambia solo después. También quedan pendientes las entradas creadas desde la factura del proveedor (también la leída) y desde «Recibir» en el pedido al proveedor. **Recepción** (pestaña «Recepción», móvil, tableta u ordenador con lector): abra la entrada y escanee cada unidad — el lector USB o Bluetooth escribe el código en el campo. Código desconocido: elija el artículo y el código se guarda para la organización; si el código es de varios artículos de la entrada, el programa pregunta cuál es. En el móvil, «Ocultar teclado» deja el campo listo para el lector sin el teclado de pantalla. Cantidad a mano («−», «+» o número) y «Recibir todo a mano» solo si en «Ajustes de escaneo» está «escaneando o a mano (con marca)» (por defecto: «solo escaneando»; lo cambia el administrador para cada tipo de operación); un escaneo de más se quita siempre con «−»; en cada línea se ve cómo se confirmó. Dañado o artículo equivocado: «Discrepancia». «Terminar recepción» pone lo recibido en el almacén al precio de la línea (al de la factura si ya está registrada) y lo pedido para un cliente en su reserva; la fecha de la entrada es el día de la recepción. Lo que no llegó y no se marcó queda como «falta»; en un pedido al proveedor sin factura lo que falta sigue pendiente en el pedido — se espera la próxima entrega. Una entrada

sin factura que no va a llegar: «Anular entrada» con el motivo. Si la entrada ya tiene factura y se recibió menos, la factura pasa a «en disputa» (pago suspendido, lo revisa compras). «Registro de escaneos»: cada escaneo con la hora al segundo, empleado y puesto; la hora «según cámara» con el ajuste del reloj de la cámara del puesto. La videovigilancia de los trabajadores debe comunicarse (LOPDGDD, art. 89): el programa solo guarda la hora de los escaneos. **Lista de entradas**: debajo del formulario en la pestaña «Entrada de mercancía»: número, fecha, proveedor, número de su documento, importe, estado de la recepción (pendiente, recibido en parte, recibido por completo, anulado) y la marca «sin escanear» si alguna línea se confirmó a mano. Filtros: proveedor, periodo y estado. La fila abre la **ficha de la entrada**: lo esperado y lo recibido, discrepancias con su motivo, precio e importe, cómo se confirmó cada línea (escaneando o a mano, quién y cuándo), quién recibió, el «Registro de escaneos» y los documentos relacionados (pedido al proveedor, factura y su escaneo, pedidos de clientes y órdenes de reparación en cuya reserva entró la mercancía). Botones: «Seguir con la recepción» (mientras está pendiente), «Imprimir» y «Anular». El número de un documento en las listas y fichas del programa es un enlace: abre su ficha.

4. **Traspasar entre almacenes.** «Traspasos» → «Nuevo traspaso» → origen, destino y artículos → «A preparar». El traspaso espera la preparación en la pestaña «Recepción»: escanee cada unidad en el almacén de origen → «Enviar»; sale lo preparado, lo no preparado no se envía. Almacenes del mismo centro: la mercancía queda en el destino al momento. Otro centro: la mercancía queda «en tránsito»; en el almacén de destino, «Recibir escaneando» (o el traspaso en la lista de «Recepción») → escanee → «Terminar recepción»; lo no recibido queda «En tránsito» marcado «falta»: si aparece, se recibe después. Sin lector (si la organización lo permite): «Enviar ya a mano» y «Recibir a mano». Los traspasos para pedidos y «Reponer el mostrador» también esperan la preparación. Pieza para un pedido: elija «Para el pedido …» en la línea; la reserva del pedido viaja con la pieza (a otro centro, al recibirla).
5. **Dar de baja.** «Bajas» → «Nueva baja» → artículos, motivo y partida de gasto → «Dar de baja» (o «Guardar borrador»).
6. **Inventario.** «Inventario» → «Empezar inventario»: el documento se llena con todos los artículos con stock. Anote lo contado (por partes o con «Recuento desde archivo») → «Guardar recuento» → «Contabilizar inventario». Faltas y sobrantes se registran solos.
7. **Secciones del catálogo.** «Catálogo de productos» es una sección propia del menú (antes, una pestaña de «Almacén»; los enlaces y marcadores antiguos llevan aquí): «Artículos», la lista de artículos; «Calidad de datos», lo que les falta a los artículos; «Catálogos» y «Herramientas», menús. «Catálogos» → «Servicios» son los tipos de trabajo; el administrador los modifica en «Ajustes → Catálogos → Tipos de trabajo» (la opción lleva allí) y el resto del personal ve la lista aquí. El tipo de IVA de cada trabajo también se ve en la línea del presupuesto y de la factura. «Catálogos» (Categorías — para el administrador, Marcas, Tipos de producto: «Pastillas de freno», «Filtro de aceite»; el tipo de la ficha se elige de la lista, las grafías sin distinguir mayúsculas, con «ë» y «e» o con letras latinas en lugar de cirílicas se unifican (los tipos que ya coincidían aparecen en «Tipos duplicados» con «Unificar») y al renombrar o unificar cambia en todas las fichas y reglas de margen; cada tipo tiene código, código aduanero y «mostrar en la web»; «Importar» carga el catálogo de tipos con un archivo —la exportación del catálogo de tipos del programa contable—: el tipo se busca por código y luego por nombre, volver a cargar el mismo archivo no cambia nada y un nombre repetido en el archivo con otro código es un error de esa fila; la carga no cambia el código de un tipo: uno sin código recibe el del archivo, otro código se cambia en la ventana del tipo; se busca por nombre o código; el código del tipo es el número TecDoc (1–9999): la carga no crea un tipo nuevo sin código, y «Tipos sin número TecDoc» (para el administrador de la instalación) muestra un resumen —cuántos tipos no lo tienen, cuántos tienen fichas, cuántas reglas de

margen— y «Archivar»: los tipos no se borran y ya no se asignan a fichas; a las fichas se les quita el tipo; la lista de tipos funciona como el catálogo: a la izquierda, el árbol de categorías con el número de tipos de cada rama («Sin categoría»: tipos sin regla); filtros por categoría, activos o archivados, con fichas, número TecDoc, en la web y búsqueda; «Columnas» para elegir las suyas; «Exportar a Excel» con los tipos filtrados, su código y el código de categoría (el archivo se puede corregir y volver a cargar en «Asignación desde archivo»); marque tipos y pulse «Mover» a una categoría del último nivel: la regla queda como manual, los artículos del tipo sin categoría la reciben y, con la casilla «y los artículos del tipo en la categoría anterior», también esos), «Calidad de datos» (una sola pantalla: arriba, mosaicos con contadores —cuántos productos no tienen foto, textos, características, EAN y OE, vehículos compatibles, peso o la decisión de si es peligroso, cuántos no están listos para la venta y cuántos grupos de duplicados hay; la barra muestra el porcentaje completado—; pulse un mosaico y debajo aparece su lista; lo que falta se puede escribir en la misma fila: EAN o número OE («Números y códigos»), peso en kilos mayor que cero («Peso y medidas») — campo e Intro, la fila sale de la lista; un EAN con el dígito de control incorrecto no se guarda, el segundo EAN queda como adicional y el fabricante del vehículo del número OE puede indicarse después en la ficha; en «Textos» seleccione filas y «Traducir los seleccionados» — traducción automática bajo demanda; Foto: cuántos productos no tienen foto, primero los que se venden, subida en ZIP y por enlace; Peso y medidas, para el envío; Textos, Características, Números y códigos, Vehículos compatibles, Seguridad: cuántos productos no tienen datos, la lista «qué falta» con lo que más se vende primero, «Completar con archivo»; Preparación para la venta, en todo el catálogo: cuántos productos no cumplen cada requisito de los marketplaces —EAN o marca con referencia, nombre, foto, calidad, peso, características—; Duplicados: fichas con el mismo EAN o marca y referencia, una al lado de otra, «Conservar esta»: los códigos, fotos, textos, características y campos vacíos pasan a ella, el duplicado sin historial se elimina y con historial va al archivo) y «Herramientas» (Vínculo con proveedores: referencias de tarifas sin ficha por marcas, «Crear fichas»; Registro de cargas: todas las importaciones del catálogo en una lista, «Deshacer carga»; Categorías por tipo, Tipo por referencia OE y Traducción automática, más abajo). En las pestañas que dependen de la categoría (Características, Números y códigos, Seguridad, Vehículos compatibles), los artículos sin categoría no cuentan como completos: su número aparece aparte, «Sin categoría: N — sin determinar». «Herramientas» → «Categorías por tipo»: los artículos sin categoría, agrupados por tipo de pieza (tipo de producto o, si no lo hay, el nombre corto del proveedor: «Glühkerze», «Einlassventil»), los grupos más grandes primero. Sugerencia: la categoría con el mismo nombre en cualquier idioma, o «Sugerir con IA» para los grupos marcados (el modelo conectado del bloque «Reconocimiento de documentos», solo al pulsar el botón y dentro del límite mensual de gasto). Revise la categoría y pulse «Asignar a los marcados»: la categoría se asigna a los artículos del grupo y la regla «tipo → categoría» se guarda; en las próximas cargas (archivo propio, tarifas de proveedores) los artículos nuevos de ese tipo la reciben solos. Puede olvidar una regla: los artículos conservan su categoría. «Asignación desde archivo» carga «tipo → categoría» en lista: código del tipo (número TecDoc), código de una categoría del último nivel y confianza h / m / l. La alta (h) se aplica en el acto como regla y los artículos del tipo reciben la categoría; la media y la baja aparecen aquí como sugerencia «del archivo · media / baja»: revísela y asígnela. Una regla confirmada por una persona (a mano o aceptando una sugerencia) no la cambia el archivo: solo cambian las reglas puestas por un archivo; cargar de nuevo el mismo archivo no cambia nada. «Herramientas» → «Tipo por referencia OE»: el tipo de una pieza original según la estructura de la referencia de la marca (máscaras: en BMW los 4 primeros dígitos son el grupo, en Toyota los 5 primeros, en VAG los caracteres 4–6). «Reconocer» revisa los artículos de marcas originales sin tipo, hasta 5000 cada vez; púlselo hasta que no quede

ninguno. El tipo se asigna solo a artículos sin tipo, solo si la marca tiene activado «Asignar solo» y con una confianza no inferior al umbral (0,85 por defecto: máscara «exacta» 0,85, «por peso» 0,70, «grupo» 0,50); la categoría sigue la regla «tipo → categoría». El administrador de la instalación activa «Asignar solo» cuando las máscaras de la marca han superado la comprobación con fichas cuyo tipo puso una persona: al menos 25 referencias y límite inferior de precisión desde el 85 %; la comprobación se repite en cada reconocimiento. Un tipo puesto por el propio programa, o confirmado en la cola igual al que propuso la máscara, no cuenta como etiqueta. El resto va a la «Cola «revisar»»: elija el tipo (un nombre nuevo crea el tipo) y pulse «Usar» o «Rechazar» en el grupo. El programa nunca cambia por sí solo un tipo ya puesto. El umbral y las máscaras (descargar, subir archivo propio, restaurar el del programa) son del administrador y los cambios quedan en el registro. «Revisión de tipos asignados» (en la misma pantalla, debajo de la cola): «Entrenar» construye los diccionarios de la marca a partir de los tipos puestos por una persona —«palabras del nombre → tipo» e «inicio de la referencia → tipo»—; «Revisar tipos» compara el tipo de la ficha con tres testigos: el nombre, el inicio de la referencia y la máscara. El tipo no cambia solo: lista «antes → después» con el motivo, «Corregir» o «Dejar» por grupo. «Corregir» se propone cuando el nombre y la referencia coinciden en otro tipo; «no coinciden»: los testigos discrepan y decide usted. Lo que se deja no se vuelve a proponer mientras el tipo de la ficha no cambie; los cambios quedan en el registro. «Herramientas» → «Traducción automática»: nombre y descripción del producto en español, inglés, polaco y alemán con el modelo de IA de «Conexiones» (excepto el idioma del texto original). Los nombres de los tipos de artículo los traduce el proceso en segundo plano con el mismo modelo y dentro del mismo límite —hasta 60 nombres por solicitud, antes que los artículos, primero los tipos con más fichas—: la traducción solo se escribe en idiomas vacíos y sobre la automática, con la marca «Traducción automática — revisar» en la ventana del tipo («Revisado» la quita, y también una corrección manual); un nombre nuevo del tipo vuelve a la cola. El administrador de la instalación activa la traducción, elige la organización cuyo modelo traduce y fija el límite mensual en € (100 € por defecto, o «sin límite»); se ve lo gastado y lo que queda. Cola: en stock, publicados en marketplaces, con ventas, el resto. Se traducen solos los grupos del ajuste «Traducir automáticamente» (por defecto, en stock, en marketplaces y con ventas); los demás productos, por ejemplo las fichas de tarifas, se traducen bajo demanda: con el botón «Traducir» en la pestaña «Textos» de la ficha o con la acción masiva «Traducir» en la lista de productos; su número aparece como «bajo demanda: N»; el proceso en segundo plano traduce por lotes y «Traducir ahora» hace una petición corta (unos pocos productos). La traducción solo rellena campos vacíos, con la marca «traducción automática: revisar» (ficha, pestaña «Textos»): corrija el texto o pulse «Revisado», y entonces aparece la dirección de la página en ese idioma; el texto manual no se toca. No se traduce al idioma del texto original: en su campo se escribe el propio texto original. Una descripción de más de 3000 caracteres no se traduce (solo el nombre). El mismo texto original no se traduce dos veces. Si el modelo no traduce dos veces el texto de un producto (respuesta cortada, omisión, traducción con enlaces o mucho más larga que el original), el producto sale de la cola: «sin traducir: N», y «Reintentar» lo devuelve. Si el modelo no responde (clave, saldo, red), el motivo se ve en pantalla y la traducción en segundo plano vuelve a intentarlo a los 30 minutos y luego con menos frecuencia. Agotado el límite, la cola espera al mes siguiente o a un nuevo límite y se envía un correo a la organización. El límite se calcula con los precios por token del modelo: con un modelo sin precios (ChatGPT, Gemini — precios en «Conexiones») no se traduce con límite, solo «sin límite». «Traducir ahora» no toma productos con descripción larga: los traduce el proceso en segundo plano. El gasto y el límite los ven el administrador de la instalación y el personal de la organización cuyo modelo traduce; traducir con el botón pueden quienes editan el catálogo en esa organización. Un EAN cuenta («Números y códigos», «Marketplaces») solo si es

un código de barras —8, 12, 13 o 14 dígitos— y no coincide con la referencia: algunos proveedores ponen la referencia en la columna de códigos de barras; ese valor no se guarda como EAN al cargar, y en los ya cargados la ficha muestra un aviso. En «Registro de cargas», una carga con errores tiene «Errores CSV»: un archivo con la fila y el motivo. La ayuda de marcas y categorías está en el artículo «Catálogos». **Peso y medidas** («Calidad de datos» → «Peso y medidas»). En el peso y en las medidas se ve de dónde vienen: «medido» (ficha, archivo, tarifa del proveedor) o «estimación» (por análogo, bruto por neto, mediana). Arriba: cuántos productos están medidos, estimados, por análogo y sin datos, y aparte cuántos pesos están medidos y estimados. «Estimar por medianas» rellena el peso y las medidas vacíos con productos del mismo tipo (luego de la misma máscara de referencia OE, luego del grupo) con al menos tres productos medidos; si se conoce el peso, las medidas se ajustan a él. Una estimación nunca pasa a «medido» ni sustituye lo medido; si introduce el peso en la ficha o lo carga con un archivo, queda «medido». Al cargar un archivo o una tarifa, los valores se corrigen: gramos en vez de kg se corrigen; el peso de un palé o lote, los valores de relleno 999 y las medidas de más de 3 m no se toman; el peso para N piezas se pasa al envase; si solo hay neto (o bruto = neto), bruto = neto × 1,15, y es una estimación. Lo corregido se ve en el resultado de la carga y en el producto. «Reglas de logística»: coeficiente de bruto, divisor volumétrico, tramos de peso (2 / 5 / 10 / 20 / 31,5 kg), voluminoso (más de 31 kg o un lado de más de 1,2 m), «Pares por tipo de producto» (discos, amortiguadores, muelles — peso ×2; pastillas, no; desactivado por defecto) y muestra de la mediana. Cada producto tiene tramo y estado: listo, tramo: peso exacto, tramo: estimación, a revisar (voluminoso, valor corregido o solo algunos lados introducidos a mano), sin datos. Las reglas de logística las cambia el administrador de la instalación, y los tipos por pares quien edita el catálogo; los cambios quedan en el registro. Si otro administrador ha cambiado las reglas mientras tanto, «Guardar» no sobrescribe sus cambios: la ventana muestra las reglas actuales; repita sus cambios. Si introdujo o corrigió solo algunos lados del embalaje (no había medidas propias o eran estimadas), el producto muestra «lados introducidos a mano: a revisar»: la estimación por medianas y el completado por analogía no tocan esas medidas, y una tarifa del proveedor con otras medidas genera una discrepancia, hasta que se introduzcan o carguen los tres lados. En un catálogo grande, «Estimar por medianas» y «Completar por analogía» avanzan en varias pulsaciones: cada una sigue donde se quedó la anterior; lo que falta se indica en el mensaje.

8. **Importar con archivo propio.** «Importar» → «Importar con archivo propio»: el archivo del proveedor en su formato (CSV, TXT, XLSX, ZIP) de hasta 2 GB. Configure el formato una vez: «Formatos» → «Nuevo formato» → muestra del archivo, ajustes de lectura, qué columna es la referencia, el EAN, la marca, el nombre, la categoría y los atributos (la marca y la categoría pueden ser un valor para todo el archivo) → «Comprobar las primeras filas» (no se guarda nada) → «Guardar formato». Después, «Subir archivo» → formato y archivo → «Subir»: se guarda en segundo plano y puede cerrar la ventana; se ve el avance, se puede detener y las filas con error salen en «Errores CSV». Cada empleado, hasta tres cargas en cola. **Archivo de surtido del proveedor** (por ejemplo, Inter Cars ProductInformation, sin precios ni cantidades): además de los campos básicos admite peso y medidas del embalaje, número de marca TecDoc (la marca del directorio si la del archivo no está en él, por ejemplo un código corto), códigos del proveedor (TOW_KOD, IC_INDEX; los gestiona el administrador), descripción, código aduanero, «sin devolución», números OE, equivalencias y sustituciones. Para todo el archivo se eligen el proveedor de los códigos, la unidad de medidas (mm, cm, m) y el idioma de la descripción (con un idioma elegido, la descripción va a la pestaña «Textos» en ese idioma y la principal no cambia; si no hay principal, la ficha y «Marketplaces» muestran ese texto con la marca del idioma, por ejemplo «(DE)»). El producto se busca por EAN, por marca y referencia y por el código de ese proveedor:

volver a cargar no crea duplicados. Puede haber varios EAN separados por comas: el primero es el principal y los demás quedan como referencia (para reconocer y emparejar el producto). «Sin devolución» se ve en la ficha, al elegir el producto y en el mostrador. **Columnas propias.** «Referencia TecDoc» (TEC_DOC): otro número de la misma pieza tal como lo escribe TecDoc; si no hay columna de referencia, el producto se busca y se crea por él. **«+ campo propio»**: cualquier columna del archivo se convierte en una característica del producto con el nombre que elija (y unidad, si hace falta); si la categoría del producto tiene una característica con ese nombre, el valor va a ella. **«+ otro código»**: columna con código interno, números OE (fabricante en la celda «BMW: …» o uno para toda la columna), equivalencias, sustituciones o códigos de otro proveedor (los gestiona el administrador). Celda vacía: sin cambios; «-»: quitar; volver a cargar no crea duplicados.

9. **Fotos por enlace.** Columna photo_url en la importación de productos (en el formato propio, «Foto (enlace)», hasta cinco columnas): uno o varios enlaces separados por «;». Los enlaces entran en cola y el proceso en segundo plano descarga y trata las fotos: primero los productos en stock y los que se venden, después los publicados en la web y marketplaces, luego el resto. Una nueva carga solo añade los enlaces nuevos; la misma foto con otro enlace no se sube dos veces. Su propia foto sigue siendo la principal; las del proveedor van detrás. Avance y errores: «Importar» → «Fotos por enlace» («Reintentar errores»); en la ficha del producto, pestaña «Fotos y documentos», los enlaces del producto y «Añadir por enlace». Si el servidor no responde, se reintenta a las 1, 6 y 24 horas; si el enlace no abre (404) o no es una foto, el error es inmediato.

Mensajes frecuentes

- **«Sugerencia de IA: conecte un modelo de IA…»**: «Categorías por tipo» sugiere por nombre también sin IA; para «Sugerir con IA» el administrador conecta un modelo en «Conexiones» (bloque «Reconocimiento de documentos»).
- **«Se ha agotado el límite de gasto en IA de este mes»**: el límite es común con el reconocimiento de facturas; se sube en los ajustes del módulo «Reconocimiento de facturas (IA)». La categoría se puede elegir a mano.
- **«El producto va al último nivel de la rama…»**: elija una categoría sin subcategorías o créela («+ Crear categoría» en la lista).
- **«El almacén está vacío»**: registre una entrada o el stock inicial (sección «Arranque»).
- **La deuda con el proveedor nace de su factura, no de la entrada**: el pago al proveedor se lleva por factura en «Compras».
- **No hay suficiente disponible** al dar de baja o traspasar: parte del stock está reservada para pedidos.
- **«Ya existe una marca parecida»**: elija la marca de la lista o confirme que es otra marca.
- **«Marca bloqueada»**: los artículos de la marca no se venden, no se piden ni se exportan; bloquea y desbloquea el administrador.

Preguntas y respuestas

¿Cómo relleno los aceites desde el catálogo de los fabricantes? «Importar» → «Catálogo de aceites de fabricantes» → el libro del catálogo de aceites (hoja de productos y hoja del diccionario de homologaciones) → «Comprobar». El resumen muestra por marca cuántas filas hay, cuántas coinciden con sus fichas (marca y referencia del fabricante o EAN; Elf y Total equivalen a TotalEnergies) y qué campos se rellenarán. «Aplicar» solo completa lo vacío: viscosidad, especificación ACEA / API,

homologaciones con un código único («VW 504.00» y «VW 50400» son la misma «VW 504 00»), «cumple los requisitos» aparte de las homologaciones, volumen, descripción en los idiomas de venta y la categoría si no la tiene. No crea fichas nuevas, no cambia lo ya rellenado y volver a cargar el mismo archivo no cambia nada. Repsol no se aplica. Después, la búsqueda de aceite por homologación encuentra el aceite aunque en la ficha esté escrita de otra forma. Las filas sin referencia ni EAN (en el catálogo, TotalEnergies, Elf y Mobil) no se pueden emparejar: el resumen indica cuántas son. Si una misma referencia corresponde a aceites distintos, la ficha no se rellena: error de fila, revise la referencia. La descripción principal de la ficha no se sustituye.

¿Se puede vender durante el inventario? Sí. «Según sistema» se guarda en el momento en que se indica «Contado» en la fila, y al contabilizar la diferencia se calcula sobre ese valor: las ventas y entradas posteriores al recuento de la fila no afectan a faltantes ni sobrantes. Por eso, anote la cantidad en cuanto cuente el producto.

¿Qué pasa con los productos que no se han contado? Nada: las filas sin «Contado» y los productos que no están en el documento no cambian al contabilizar, así que el almacén se puede contar por partes. Si aparece un producto que no está en la lista, use «Producto que no está en la lista»: la cantidad y, si el producto aún no tiene coste, «Coste unit.».

¿Por qué no se contabiliza el inventario? El almacenero no tiene el botón «Contabilizar inventario»: lo contabiliza el jefe de centro (o el administrador). Por ejemplo: «…: faltan …, pero solo hay … libres; el resto está reservado para pedidos. Primero anule la reserva o entregue el pedido.»; «…: sobrante, pero el producto aún no tiene coste; indíquelo en la fila.»

¿Cómo se corrige un inventario o una baja ya contabilizados? No se vuelven a contabilizar («Un inventario contabilizado no se vuelve a contabilizar: anúlelo y contabilice uno nuevo.»): en «Documentos», abra el documento → «Anular documento» con el motivo y haga uno nuevo. Lo anula el jefe de centro o el administrador; los movimientos se retiran y el documento anulado ya no se puede contabilizar. No se puede anular si después del documento hubo otros movimientos de esos productos en el almacén, por ejemplo una venta: «Hay otros movimientos de almacén de estos artículos posteriores al documento. Anule antes los documentos posteriores (cadena de correcciones).»

¿A qué coste se da de baja la mercancía? Bajas y faltantes, al coste medio del stock del almacén. Los sobrantes, también al coste medio del stock; si no hay stock, al precio de la última entrada, y si el producto nunca ha entrado, al «Coste unit.» de la fila.

Siguientes pasos

- Ficha del artículo: precios, códigos, equivalencias, fotos y ofertas de proveedores.
- «Compras»: pedidos a proveedores y sus facturas.
- «Arranque»: stock inicial desde el programa anterior.

Fianzas de piezas usadas

Resumen

Lista de fianzas: motor de arranque, alternador, pinza de freno y otras piezas que se venden con fianza por la pieza usada. Las pestañas «En curso», «Pendiente», «En el taller», «En el proveedor» y «Todos» muestran dónde está ahora la pieza usada y quién debe a quién.

Para qué sirve

- Recibir a tiempo la pieza usada del cliente y devolverle la fianza.
- Enviar las piezas usadas al proveedor y no olvidar cobrarle su fianza.

Quién puede

Ver: recepcionista, vendedor, comprador, almacenero, financiero y jefe de centro. Marcar la recepción y el envío: todos ellos menos el financiero. Registrar la decisión del proveedor: comprador y jefe de centro. Devolver la fianza de una pieza rechazada: solo el jefe de centro.

Cómo se hace

1. **La fianza aparece sola** al vender una pieza con fianza por la usada. El plazo en que el cliente debe traer la pieza usada se ve en la fila («hasta …»).
2. **El cliente trae la pieza usada.** Botón «Pieza usada recibida del cliente».
3. **Enviar al proveedor.** Marque las filas con «Elegir» → «Enviar al proveedor (N)»: proveedor, número de devolución del proveedor y fianza del proveedor por unidad (la sugerencia es el precio de su tarifa).
4. **Respuesta del proveedor.** «El proveedor aceptó la pieza usada»: indique cuánto devolvió por unidad; o «El proveedor la rechazó»: el motivo es obligatorio.
5. **Devolver la fianza al cliente.** «Devolver la fianza al cliente» y la forma: en efectivo, a la tarjeta, por transferencia o reduciendo la deuda. El dinero se devuelve con una devolución de cliente por la línea de la fianza.
6. **El cliente no trajo la pieza.** «Plazo del cliente vencido»: la fianza se queda en la empresa.

Mensajes frecuentes

- **«vencidas: N»**: a tantos clientes ya se les pasó el plazo para devolver la pieza usada.
- **«sin fianza del cliente (taller)»**: la pieza se montó en una reparación y el cliente no pagó fianza; la pieza usada se envía igualmente al proveedor.
- **«No hay depósitos»**: todavía no se ha vendido ninguna pieza con fianza.

Preguntas y respuestas

¿Por qué no aparece el botón «Fianza al cliente»? La fianza se devuelve al cliente solo tras la respuesta del proveedor: el botón aparece en un registro «aceptada por el proveedor» (en uno rechazado, solo para el jefe de centro). No aparece si el cliente no pagó fianza («sin fianza del cliente (taller)») ni para quien no registra devoluciones de cliente: lo tienen el vendedor, el jefe de centro y el administrador.

El proveedor rechazó la pieza usada, ¿el cliente recupera la fianza? Por norma, no: la fianza se

queda en la empresa. Aun así, el jefe de centro (o el administrador) puede devolverla con «Fianza al cliente» indicando el motivo, que es obligatorio; el dinero vuelve al cliente con una devolución de cliente por la línea de la fianza.

El cliente devuelve la pieza nueva, ¿qué pasa con la fianza? Registre la devolución de cliente en el pedido junto con la línea de la fianza mientras la pieza usada no se haya entregado: la fianza se devuelve con la pieza y el registro pasa a «pieza devuelta por el cliente». La línea de la fianza sola no se puede devolver así: el programa responde «La fianza se devuelve en la página «Fianzas» cuando el proveedor acepta la pieza usada, o junto con la devolución de la propia pieza.»

¿Qué hago si el cliente no trae la pieza usada? El plazo es de 30 días desde la entrega de la pieza (en la fila, «hasta …»). Cuando vence, el registro muestra la marca «plazo vencido», pero no se cierra por sí mismo: lo cierra el botón «Plazo vencido», que tienen quienes marcan la recepción y el envío de piezas usadas. Después, la fianza se queda en la empresa y el registro ya no cambia. Antes de tiempo no se puede cerrar: «El plazo del cliente aún no ha vencido (hasta …).»

¿Se puede cobrar al cliente una fianza menor? El pedido añade automáticamente la línea de la fianza al precio de venta del artículo de fianza en la empresa. Solo el jefe de centro o el administrador pueden bajar ese precio o aplicarle un descuento; para los demás, el programa vuelve a poner el precio completo de la fianza. Si el artículo de fianza no tiene precio de venta en la empresa, en el pedido no se cobra fianza.

Siguientes pasos

- «Documentos»: la devolución de cliente con la que se devuelve la fianza.
- «Compras»: proveedores y sus tarifas con el precio de la fianza.

Ficha del artículo

Resumen

Todo sobre el artículo, como en el catálogo TecDoc: marca y referencia, fotos, características, números OE y equivalentes, vehículos compatibles, textos para la tienda y los marketplaces; además precio, existencias, ofertas de proveedores, compras, pedidos y movimientos.

Para qué sirve

- Comprobar que la pieza vale para el coche del cliente y encontrar un equivalente si no hay.
- Ver en un solo sitio el precio, el stock propio y de los proveedores y todo el historial del artículo.

Quién puede

Ver: quien tenga permiso de ver el catálogo; modificar: permiso de modificar el catálogo. El precio de compra y el coste solo se ven con el permiso de coste; el proveedor y el número de su documento en «Compras», solo quien trabaja con entradas, reclamaciones o devoluciones al proveedor. Los permisos se comprueban en la sucursal del almacén o de la entrada; sin permiso, en lugar del precio y del proveedor aparece «—» y no se muestra el número del documento del proveedor. Si no ve «Editar», no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Cambiar datos.** «Editar» → nombre, marca, referencia, códigos, unidad, peso y medidas del embalaje → guardar. La referencia, los números OE, los equivalentes, las sustituciones y el EAN se guardan con una sola grafía: solo letras latinas y cifras, en mayúsculas: «W 712/95» se guarda como **W71295** (aviso bajo el campo). La grafía del fabricante se conserva como referencia, en letra pequeña bajo la referencia («según el fabricante: W 712/95»); la búsqueda encuentra cualquiera de las dos. Los códigos de proveedor e internos quedan como se escribieron; el pedido al proveedor imprime su código o, si no lo hay, la grafía del fabricante.
2. **Equivalentes y números OE.** Pestaña «Números OE y equivalentes»: códigos de otras marcas y números originales; «Equivalentes en el catálogo»: qué se puede ofrecer en su lugar y si hay stock.
3. **Vehículos compatibles.** Pestaña «Vehículos compatibles»: marcas y modelos a los que vale la pieza.
4. **Fotos y textos.** «Fotos y documentos»: fotos (la primera es la principal) e instrucciones; «Textos»: descripción en los idiomas de la tienda. La foto del producto debe ser real: el comprador ve lo que va a recibir. La IA solo puede retocar una foto real (quitar o cambiar el fondo, corregir la luz) si el producto (color, forma, rótulos) no cambia: marque «Foto retocada con IA (fondo, luz)» antes de subirla o pulse el icono de destellos de la foto; aparecerá la marca «retocada con IA» (no se muestra en la web; en Allegro la foto se envía con la marca de IA, como exige Allegro según el Reglamento europeo de IA). No se puede colocar el producto en una escena creada con IA (un coche, un taller). Una imagen creada con IA, o un archivo cuyos metadatos indiquen que contiene partes creadas con IA, no se acepta como foto de producto: ni en la ficha, ni en un archivo ZIP, ni desde un enlace del proveedor. Allegro solo pone la marca de IA al subir la foto: si cambia la marca de una foto de un producto ya publicado, el programa le avisará; corrija la foto del anuncio en el propio Allegro (bórrela y súbala de nuevo). De dónde sacar fotos: proveedores, catálogo TecDoc, fabricantes o fotos propias. En un artículo usado o reacondicionado, la foto muestra esta unidad y su desgaste real: la IA no puede «limpiar» la propia pieza.
5. **Precio y stock.** «Precio»: precio de venta y cómo se ha calculado; «Existencias»: por almacén; «Proveedores»: ofertas de las tarifas de los proveedores.
6. **Historial.** «Compras», «Pedidos en espera» y «Movimientos»: de dónde vino, quién lo espera y a dónde fue.
7. **Seguridad.** Para aceites, líquidos, química y baterías: pestaña «Seguridad»: si la mezcla es peligrosa según CLP, pictogramas, palabra de advertencia, frases H y P de la ficha de datos de seguridad (sección 2.2), UFI y número ONU para el transporte. Solo H412, H413 o H362: sin palabra de advertencia ni pictograma; EUH380–EUH451 (nuevas clases de peligro): con palabra de advertencia, sin pictograma. Añada la ficha de datos de seguridad y la ficha técnica en PDF en «Fotos y documentos» e indique tipo, idioma y fecha de revisión. En las secciones que lo exigen, un artículo sin decidir si es peligroso no se publica en la web; en la web el comprador ve los pictogramas, las frases y el enlace a la ficha, y en las listas, la señal de mezcla peligrosa. La misma ficha para otro envase (1 l, 4 l, 5 l): botón «A otros productos» del documento.
8. **Para marketplaces.** «Editar» → «Para marketplaces»: título corto del anuncio, calidad de la pieza, garantía y «Categoría en el marketplace»: por defecto, la del nodo del catálogo («Catálogos → Marketplaces»); «Categoría propia», solo para este producto (por ejemplo, un kit); «Como el nodo», volver. En Allegro, la información de seguridad sigue el ajuste del canal («Conexión con Allegro» → «Publicar un artículo del almacén»): por defecto, archivos (etiqueta CLP en PDF en polaco con imágenes de los pictogramas y la ficha de datos de seguridad en polaco o, si no hay, en inglés); o solo el texto de la etiqueta. Un producto sin etiqueta ni ficha envía el «Texto general» del canal (se

puede cambiar en el mismo sitio). Si el producto no está en el catálogo de Allegro, «Producto nuevo desde la ficha» (por ahora solo en el entorno de pruebas de Allegro): nombre polaco de los textos del producto, categoría en el marketplace, parámetros del producto de «Catálogos → Marketplaces» → «Parámetros» y fotos del producto (al menos una). Descripción del anuncio: el texto propio del producto para Allegro en polaco o, si no hay, la descripción en polaco del producto (línea vacía: nuevo párrafo; líneas «- …»: lista); el título propio para Allegro se usa como título. «Pasuje do»: los vehículos de la aplicabilidad del producto (por tipo TecDoc, vehículos de la base de Allegro), si la categoría de Allegro admite la lista. La condición de la línea de aplicabilidad se publica tal cual: escríbala en polaco. Todos los anuncios del canal: canal Allegro → «Anuncios de Allegro»: activos, finalizados e inactivos; «Finalizar», «Reanudar» (solo con stock) y «Actualizar desde la ficha»: título, descripción, «Pasuje do» e IVA. El IVA (tipo polaco) se indica solo si las ventas a Polonia tributan con IVA polaco por OSS.

9. **Aplicabilidad en la tienda online.** En la página de un producto publicado aparece «Compatible con»: marca y modelo, versión, años, potencia, código de motor y la condición de la línea (tal cual). El comprador busca piezas en la página de búsqueda: marca → modelo y año → productos compatibles (solo los publicados).

Mensajes frecuentes

- **«Una foto de producto no puede estar creada con IA…»**: la imagen está creada con IA (lo ha indicado usted o lo indica el propio archivo). Suba una foto real del producto; las imágenes de IA solo sirven para decorar la web.
- **«Los metadatos del archivo indican que la imagen contiene partes creadas con IA…»**: el programa de edición ha anotado en el archivo que contiene partes creadas con IA; por esa anotación no se puede distinguir un cambio de fondo de un producto colocado en una escena creada con IA. Suba la foto original del producto.
- **No aparece la pestaña «Proveedores»**: no tiene permiso sobre tarifas. «Proveedores (0)»: el artículo aún no está asociado a las tarifas o ningún proveedor lo tiene.

Preguntas y respuestas

¿Por qué no veo «Editar» ni «Nuevo precio»? Los tienen el comprador, el jefe de centro y el administrador cuando su rol se aplica a toda la empresa (o a toda la instalación). Con un rol de un solo centro no se pueden cambiar la ficha ni el precio y los botones no aparecen; los roles los asigna el administrador en «Usuarios».

¿Se puede cambiar el precio con fecha anterior? No: en «Nuevo precio», «Vigente desde» es hoy o una fecha futura; si no, «El precio no puede cambiarse con fecha anterior: indique hoy o una fecha futura.» Cada empresa tiene su propio precio, y los documentos ya emitidos conservan el precio de su fecha: no cambian.

¿Cómo se vende una pieza con fianza por la pieza usada? Pestaña «Precio» → «Depósito por la pieza usada (casco)» → «Indicar fianza»: «Nueva fianza» (nombre y «Fianza al cliente, € con IVA») o «Elegir existente» → «Guardar». Al venderla, el pedido añade automáticamente la línea de la fianza y, tras la entrega, aparece el registro en «Depósitos»; para quitar el vínculo, «Quitar».

¿Qué significa «Por debajo del mínimo: …» bajo el precio de venta? El precio de venta está por debajo del mínimo admitido por la política de márgenes de la empresa: el coste más el margen mínimo de la regla, con impuestos. Revise el precio («Nuevo precio») o las reglas en «Márgenes».

¿Por qué el artículo no tiene la pestaña «Vehículos compatibles»? En su categoría (o más arriba en

el árbol) está desactivada «Aplicación a vehículos» y el artículo no tiene vehículos. Lo cambia el administrador en «Catálogo de productos» → «Catálogos» → «Categorías».

Siguientes pasos

- «Almacén»: existencias y documentos de movimiento.
- «Tarifas»: ofertas de proveedores para esta referencia.
- «Tienda online»: publicar el artículo en el escaparate.

Finanzas

Documentos y finanzas

Resumen

Todos los documentos contabilizados de la empresa (entradas, ventas, pedidos, cobros, facturas) y las finanzas: caja, facturación por días, ingresos y gastos, banco, informes P&L y Cash Flow, liquidaciones de marketplaces y tipos de cambio.

Para qué sirve

- Encontrar cualquier documento y ver qué movimientos de stock, dinero y saldos ha generado.
- Cerrar el turno de caja, cuadrar facturación y banco, y ver el beneficio y el flujo de caja.

Quién puede

Ver documentos: según el permiso de cada tipo de documento. Movimientos, anulación, banco e informes: administrador, finanzas y jefe de centro. El paquete para la gestoría: finanzas, gestoría y administrador. La caja la cierran recepción, ventas, finanzas y el jefe de centro. Si no ve una pestaña, no tiene el permiso.

Cómo se hace

1. **Buscar un documento.** Pestaña «Documentos»: búsqueda por número o contraparte, filtro por tipo y fechas. Pulse una línea: se abren los movimientos del documento (qué ha cambiado); «Abrir ficha» muestra el documento.
2. **Anular un documento erróneo.** En los documentos sin ficha propia, en sus movimientos, «Anular documento» → confirme; los demás se anulan desde su ficha. Los movimientos se retiran y el documento queda en la lista como anulado. Si tiene cobros o entregas, anúlelos antes.
3. **Factura de servicios.** «Guardar borrador» — sin número de serie, se puede editar y eliminar; «Vista previa» — el mismo PDF que recibirá el cliente; «Emitir» — número de serie y fecha de hoy. En la ventana: fecha o mes de prestación del servicio (no cambia al emitir), plazo de pago en días, idioma del documento — español, inglés, alemán o bilingüe «español + alemán» (con importe en letras). Idioma por defecto — el de la ficha del cliente («Idioma de los documentos»); a una empresa extranjera, español con inglés. Si falta el NIF de la organización, la ventana lo avisa al abrirse. Pestaña «Documentos» → «Factura de servicios»: cliente, fecha, líneas — tipo de trabajo del catálogo o texto libre, cantidad (horas o unidades), precio → «Emitir factura». La factura recibe al momento el número de la serie. El impuesto depende del cliente: empresa de otro Estado de la UE con NIF-IVA válido en VIES — sin IVA y con la mención «Inversión del sujeto pasivo»; empresa fuera de la UE — no sujeta; empresa española, particular y empresa cuyo NIF-IVA no es válido en VIES — con el tipo de IVA. Casilla «Asesoramiento, servicios financieros, jurídicos y similares»: a un particular con domicilio fuera de la UE — no sujeta (art. 69.Dos); las reparaciones y demás trabajos realizados aquí — con IVA. Autónomo profesional con «Retención IRPF» en los datos de la empresa (15 % o 7 %): a un cliente empresa o profesional en España, factura con retención sobre la base sin IVA; en la factura figuran «Retención IRPF» y «TOTAL A PAGAR», y la deuda del cliente es el importe a pagar. En la ventana de la factura: PDF, «Cobrar» (la deuda del cliente es la de esta factura) y «Enviar por correo» (correo de la ficha del cliente u otro).

4. **Caja.** Pestaña «Caja»: entradas y salidas de efectivo y cierre del turno con arqueo.
5. **Facturación.** «Facturación»: ventas y cobros por día y forma de pago.
6. **Ingresos y gastos.** «Ingresos y gastos»: pagos sin factura (alquiler, teléfono, etc.) por partidas.
7. **Banco.** «Banco»: cargue el extracto (Norma 43 o CSV) y el programa asocia los movimientos con los documentos según sus reglas.
8. **Informes.** «P&L y Cash Flow»: beneficio por devengo y movimiento de dinero del periodo.
9. **Impuestos: OSS.** «Impuestos»: ventas a particulares de otros países de la UE de este año y del anterior frente al umbral de 10.000 €. Por encima del umbral, los pedidos de marketplaces, tienda, web y de empleados con envío a un particular de otro país de la UE llevan el IVA del país del comprador (el precio para el comprador no cambia) y factura completa con nombre y dirección del comprador. La casilla hace lo mismo por debajo del umbral (con el alta). Aviso en rojo: umbral superado sin alta en OSS; presente el modelo 035 antes del día 10 del mes siguiente e indique la fecha. Los tipos de los países de la UE están en la misma pantalla; un tipo nuevo, desde su fecha. En la misma pantalla, «Modelo 369 del trimestre»: año y trimestre → cuota por país y tipo, correcciones de trimestres anteriores, plazo de presentación → «XLSX» para el gestor. En la misma pantalla, «Modelo 349: operaciones con empresas de la UE»: mes o trimestre → base sin impuesto por NIF-IVA del operador y clave (E, S, A, I), rectificaciones de periodos anteriores, plazo → «XLSX». Y «Modelo 347: operaciones con terceros del año»: año → operadores de España con más de 3.005,06 € con IVA, por trimestre, cobros en metálico de más de 6.000 € → «XLSX». Seguros, arrendamientos y servicios profesionales se incluyen; si el proveedor tiene marcado «Retenemos IRPF» (ficha; lo marca contabilidad), el arrendamiento y, si es persona física, todos los servicios van en los modelos 180/190, no en el 347. «Modelo 303: IVA del periodo»: mes o trimestre → casillas del IVA devengado (por tipos, autoliquidación, modificaciones), del deducible (compras interiores e intracomunitarias, bienes de inversión aparte, devoluciones a proveedores) y el resultado → «XLSX» con el desglose por documentos. Los gastos de turismo, con la partida «Turismo»: IVA deducible al 50 % (furgonetas y camiones: «Furgoneta, transporte de mercancías», 100 %); regalos y atenciones a clientes, con «Atenciones a clientes y regalos»: IVA no deducible; comidas de trabajo y viajes, con su partida habitual. Importaciones de fuera de la UE: bloque «DUA» bajo las casillas: fecha, número de DUA, base y cuota de aduana (casillas 32–35). Tras presentar, indique la «Fecha de presentación en la AEAT» y pulse «Marcar como presentada»: un resultado negativo pasa a la casilla 110 del periodo siguiente (en el último periodo del año, elija devolver o compensar). Las cuotas se compensan durante 4 años desde la presentación de la declaración en que se generaron, y solo se pueden devolver en la última declaración del año: el programa avisa en la última de ellas dentro del plazo. Las cuotas a compensar de declaraciones anteriores al programa, en «Cuotas a compensar anteriores al programa» del primer periodo, con la fecha del periodo en que se generó la más antigua. Una factura de un proveedor de otro país de la UE con IVA español genera un aviso: si el proveedor vendió por OSS, como a un particular, esa cuota no es deducible; pida una factura sin IVA a su NIF-IVA. Arriba — «Cobrado a empresas, sin entregar»: la empresa pagó el mes pasado y la mercancía no se ha entregado → «Emitir facturas de anticipo» (antes del día 15; el IVA va al periodo del cobro). Desde el día 10, aviso; el 15 el programa emite las que falten. Al entregar, la factura final descuenta el anticipo.
10. **Paquete para la gestoría.** «Para la gestoría»: elija el periodo → el programa muestra qué entra en el paquete y qué lo impide (excepciones con enlace a los documentos) → «Descargar paquete» (ZIP: libros de IVA, cobros y pagos, originales de facturas y lista de ficheros). Si hay excepciones y no se pueden corregir ahora, «Descargar como «incompleto»».

Mensajes frecuentes

- **«…la factura ya se entregó; volver a imprimirla o enviarla solo puede el administrador»**: el cliente bloqueó sus datos (RGPD): la factura se entrega una vez; reimprimirla o reenviarla lo hace el administrador de toda la instalación y queda en el registro.
- **«…la factura solo se envía al correo de la ficha»**: con un cliente bloqueado no se escribe la dirección: el correo va a la dirección de su ficha.
- **«Se muestran los últimos 100; afine la búsqueda o las fechas.»**: acote el periodo o busque por número.
- **El documento no ha generado movimientos**: es un borrador, está anulado o es un documento base sin movimientos.
- **Los movimientos los ven el administrador, finanzas y el jefe de centro**: el resto no los ve.

Preguntas y respuestas

¿Por qué no aparece «Anular documento»? Está en los movimientos de un documento contabilizado. En un pedido de cliente y en una orden de reparación aparece en su lugar «Abrir ficha»: se anulan desde su ficha. Solo puede anular quien tiene permiso para contabilizar ese tipo de documento; si no, el programa responde «Sin permiso «…» en esta empresa o centro.»

¿Por qué no se puede anular un documento? Por ejemplo: «Periodo cerrado hasta el … No se puede modificar un documento del …»; «Hay otros movimientos de almacén de estos artículos posteriores al documento. Anule antes los documentos posteriores (cadena de correcciones).», cuando después del documento hubo, por ejemplo, ventas de esos productos en el almacén; «La anulación dejaría stock negativo: la mercancía ya se ha consumido en otros documentos.»

¿Cómo se anula una factura de cliente emitida? Una factura con número de serie no se anula de forma ordinaria: «Una factura emitida no se cancela de forma ordinaria: anúlala (Verifactu) o emite una factura rectificativa.» Los botones «Anular» y «Factura rectificativa» están junto a la factura en la ficha del pedido de cliente o de la orden de reparación y en la ventana de la factura en la pantalla «Documentos» (también la factura de servicios), para quien contabiliza facturas; «Anular documento» no aparece en una factura fiscal. Una factura de servicios que ya tiene un cobro no se anula: «La factura tiene cobros: anúlelos primero.» Tampoco una factura con rectificativas: «La factura … tiene facturas rectificativas: anúlelas primero.» En España la anulación se registra en Verifactu y no se puede deshacer; en Polonia (KSeF) «Anular» solo aparece en una factura rechazada por KSeF y «Factura rectificativa», solo en una aceptada; mientras la factura se envía, no aparece ninguno de los dos.

¿Se puede volver a contabilizar un documento anulado? No: «Un documento anulado no se puede contabilizar. Cree uno nuevo.» La anulación es definitiva: el documento queda en la lista como «Anulado» y el documento correcto se hace de nuevo.

Siguientes pasos

- «Compras»: facturas y deudas con proveedores.
- Ficha del cliente: deuda y anticipo del cliente.

Liquidaciones de Stripe

Resumen

Stripe reúne los cobros de los clientes en su saldo y cada pocos días los transfiere al banco, descontando su comisión. Aquí se registra cada liquidación: cuánto llegó al banco y cuánto retuvo Stripe. Arriba, el saldo de la cuenta «Stripe»: los cobros de la web y por enlace para el cliente, menos las devoluciones, que aún tiene Stripe.

Para qué sirve

- Pasar el dinero de la cuenta «Stripe» al banco, como en el extracto.
- Registrar la comisión de Stripe según el gestor: cancela la deuda con el proveedor «Stripe Payments Europe Ltd» de su factura mensual, y el gasto y el impuesto los registra la propia factura.

Quién puede

La registran el responsable financiero, el administrador y el responsable con permiso de liquidaciones de plataformas en toda la empresa.

Cómo se hace

1. **Cuenta «Stripe».** En «Empresas», en la caja de tipo «Banco / TPV», «Servicio de pago: Stripe» y «Pagos a la cuenta» (el banco al que transfiere Stripe).
2. **Borrador automático.** Si en el panel de Stripe la dirección de avisos tiene el evento payout.paid, la liquidación llega como borrador: importes de Stripe y, abajo, «Desglose de la liquidación en Stripe» (pagos, devoluciones, comisiones, otros). «Cuadra»: todo está en el programa; «discrepancia»: falta un pago o una devolución, el total no coincide o hay disputas (también aparece en «Pedidos» → «Pagos de Stripe sin registrar»). «Revisar y contabilizar» → proveedor, factura → «Contabilizar»; si no hace falta (se registró a mano), «Anular el borrador». Añada también el evento payout.reconciliation_completed: mientras Stripe concilia la liquidación, no hay borrador. Las liquidaciones de prueba y las manuales (desde el panel de Stripe) no crean borrador.
3. **Registrar la liquidación a mano.** «Liquidación de Stripe»: número de la liquidación en Stripe (po_…), fecha de abono, importe llegado al banco, cuenta bancaria (por defecto, «Pagos a la cuenta») y comisión de Stripe.
4. **Comisión.** Elija el proveedor «Stripe Payments Europe Ltd» (cree su ficha de proveedor una vez; después el programa exige el mismo proveedor) y, si ya registró la factura mensual, esa factura. Sin factura, la comisión queda como anticipo al proveedor.
5. «Contabilizar»: de la cuenta «Stripe» salen el importe al banco y la comisión.

Mensajes frecuentes

- **«No hay cuenta con servicio de pago Stripe (caja de tipo «banco»): no hay de dónde cargar la liquidación.»**: marque la cuenta «Stripe» en «Empresas» (punto 1).
- **«La comisión del servicio es deuda con el proveedor «Stripe Payments Europe Ltd»: elija su ficha de proveedor.»**: sin proveedor no se registra la comisión.
- **«La comisión de Stripe es deuda con el proveedor «…», como en las liquidaciones anteriores.»**: el proveedor de Stripe es uno; elija el mismo que antes.
- **«La liquidación de Stripe … ya está registrada.»**: esa liquidación ya está contabilizada; el dinero

no se pasa dos veces.

- **«La factura del proveedor … tiene pendiente …: la retención es mayor.»**: la comisión supera lo pendiente de la factura; elija otra o ninguna (anticipo).
- **«La liquidación ya está contabilizada o anulada.»**: el borrador ya se contabilizó (otra pulsación): actualice la página.

Preguntas y respuestas

¿Por qué la comisión de Stripe no va a gastos en el acto? Así lo recomienda el gestor: el gasto y el impuesto los registra la factura mensual de Stripe (proveedor de Irlanda), y la retención de la liquidación solo cancela la deuda: el gasto no se duplica. El tipo de impuesto de cada línea, según la factura: en España los demás servicios de Stripe llevan inversión del sujeto pasivo (303, casillas 10–11 y 36–37; 349, clave I); el procesamiento de pagos puede ser un servicio financiero exento: consúltelo con el gestor; si lo confirma, ponga en la línea la partida «Servicios bancarios y de pago (exentos de IVA)». Registre la factura con la «Fecha de operación», el último día del mes de las comisiones: el impuesto va a ese mes aunque la factura se emita después. La autoliquidación es para el régimen general; con recargo de equivalencia, módulos o sin alta en el ROI, consulte al gestor.

¿Qué hacer si aún no hay factura mensual de Stripe? Registre la liquidación sin factura: la comisión queda como anticipo al proveedor (solo contable: para el IVA no es un pago anticipado). Al registrar la factura de Stripe en «Pedidos y facturas», esta toma esos anticipos sola. Al cierre del año, las comisiones sin factura deben ir a gastos de ese año: avise al gestor.

¿Y los cobros de la web? Con la cuenta «Stripe» marcada, los cobros de la web van a ella, igual que los cobros por enlace, y la devolución al comprador «a través de la plataforma» sale de ella: toda la liquidación de Stripe se registra aquí en un solo documento. Los cobros de la web anteriores siguen en la cuenta de plataforma del canal de la tienda: se liquidan como antes, con «Liquidación del marketplace» en la pantalla de liquidaciones del canal, hasta que el saldo sea cero.

¿Cómo se anula una liquidación? En «Documentos» → «Anular documento». Si su comisión ya está aplicada en la factura de Stripe, el programa responde «El anticipo de este pago ya se aplicó a una factura del proveedor: anule primero la factura.»

Siguientes pasos

- «Empresas»: la cuenta «Stripe» y el banco de las liquidaciones.
- «Pedidos y facturas»: la factura mensual de Stripe.
- «Documentos»: las liquidaciones contabilizadas.

Tickets de caja (Polonia)

Resumen

Puesto de la kasa fiskalna: un ordenador con impresora fiscal POSNET por USB y la página abierta en Chrome o Edge. Aquí se imprimen los tickets (paragony) de las ventas a particulares, se lleva la ewidencja zwrotów i reklamacji (registro de devoluciones) y se hacen los informes del dispositivo. Solo existe en una organización polaca.

Para qué sirve

- En Polonia la venta a un particular se registra en caja como tarde el día del pago: el programa pone el ticket en cola solo.
- Las devoluciones y los tickets erróneos reducen la venta con un asiento en el registro, no anulándola: los asientos los hace el programa.
- En el JPK cada caja tiene filas RO (ventas), ZW (devoluciones) y PB (tickets erróneos).

Quién puede

Imprimir tickets, hacer informes y marcar firmas: quien contabiliza ventas del centro. Añadir cajas: el administrador.

Cómo se hace

1. **Conectar la caja.** El administrador: «Nueva caja del centro» → nombre. Luego elija la caja → «Conectar» → en la ventana del navegador elija el puerto del dispositivo. Verá el modo (fiscal o formación) y los tipos PTU.
2. **Imprimir tickets.** «Imprimir todos» — la cola por orden; «Imprimir» — uno. Antes del primer ticket de un día nuevo el puesto hace solo el raport dobowy del día anterior si falta. Una empresa pide su NIP en el ticket: «NIP» en el ticket de la cola, antes de imprimir.
3. **Envío.** El ticket de un pedido pagado se imprime antes de enviar y va en el paquete: sin él no se contabiliza la entrega.
4. **Devolución.** Registre la devolución del cliente en el pedido (o «Anular con devolución»). El asiento aparece en «Ewidencja zwrotów i reklamacji». En el mostrador: «Protocolo», firma del cliente, «Firmado». En un envío no hace falta firma.
5. **Ticket erróneo.** Active «Impresos» → «Erróneo» → qué pasó; guarde el original. El ticket correcto vuelve a cola.
6. **Cierre de día y de mes.** «Raport dobowy (cierre del día)». Tras el fin de mes: raport miesięczny en el dispositivo y luego «Hecho».
7. **Factura del ticket (FP).** El cliente pide factura: «Impresos» → «Factura» → cliente → «Emitir factura». Es una factura KSeF marcada FP con el número del ticket. A una empresa, solo si su NIP figura en el ticket; a un particular, con nombre y dirección en su ficha; como tarde 3 meses desde el fin del mes de la venta.

Mensajes frecuentes

- **«por verificar»** — se perdió la conexión tras cerrar el ticket: mire la impresión y pulse «Resolver»: «Impreso» con su número o «No impreso: a la cola». El ticket no se reimprime solo.
- **«La caja no tiene el tipo PTU …»** — falta el tipo en el dispositivo; lo configura el serwisant.

- **«Está conectado otro dispositivo»** — la caja tiene otro número único: elija su caja.
- **«El ticket … aún no está impreso»** — imprímalo antes de la devolución o la entrega.

Preguntas y respuestas

Una empresa pide factura, pero el ticket no lleva NIP, ¿se puede? No: «El ticket no lleva el NIP del cliente: no se puede facturar a una empresa (art. 106b ust. 5, sanción del 100 % del IVA). A una empresa, factura KSeF en la venta.» El NIP solo se añade antes de imprimir («NIP» en el ticket de la cola) y debe coincidir con el NIP de la ficha del cliente. Si en la venta el cliente es una empresa con NIP en su ficha, el programa lo pone automáticamente en el ticket.

¿Por qué no aparece el botón «Factura» en el ticket? Solo está en un ticket impreso en modo fiscal y no marcado como erróneo (active «Impresos»). Tampoco se emite en otros casos, por ejemplo: «Este ticket ya tiene la factura …»; «El ticket tiene un asiento en la ewidencja (devolución o error): el programa no emite factura; hágala a mano con la księgowa.»; o si se pide pasados 3 meses desde el fin del mes de la venta.

¿Un ticket con NIP ya es una factura? Hasta 450 zł, sí: es una faktura uproszczona, y más tarde también se le puede emitir factura (FP). Un ticket de más de 450 zł con NIP no es factura: el cliente necesitará la factura del ticket (FP).

¿Cuándo se marca «Erróneo» y cuándo se hace una devolución? «Erróneo» es solo para un error evidente detectado enseguida (ticket impreso dos veces, otra venta u otro precio) y con el original en su poder: sin marcar «Tengo el original del ticket erróneo: lo adjunto a la ewidencja», «Registrar error» no se activa. La casilla «Volver a imprimir el ticket correcto» viene marcada: pone en cola un ticket nuevo del mismo documento, con las mismas líneas, importe y NIP, y la venta no cambia. Si el ticket correcto ya existe (impreso dos veces) o el error está en la propia venta (otro precio, otra venta), desmárquela y corrija la venta aparte. Si el ticket ya lo tiene el cliente o va en el envío, registre una devolución de cliente en el pedido. La marca no se puede deshacer: el ticket queda con un asiento en la ewidencja.

¿Por qué se ha parado la impresión de la cola? «Imprimir todos» se detiene en el primer rechazo del dispositivo o corte de conexión, para no imprimir de más. Un ticket rechazado se puede volver a imprimir con «Imprimir»; uno «por verificar» no se reimprime automáticamente: pulse «Resolver» y, según la impresión, elija «Impreso» con su número o «No impreso: a la cola». La impresión también se para si el ticket se imprimió pero el número no llegó al servidor: «El ticket nº … se imprimió, pero el servidor no recibió el número: márquelo con «Resolver».»; ese ticket se queda en impresión y también se resuelve con «Resolver».

Siguientes pasos

- Pedido del cliente: devolución y «Anular con devolución».
- «Impuestos» → JPK_V7M: filas de caja del mes.

Logística

Transporte

Resumen

Transportistas y contratos de la organización: condiciones, almacenes de salida, zonas con los códigos postales de las islas, servicios de envío con tramos de medidas, tarifas y recargos: de ellos sale el coste del envío. Desde aquí también se comparan transportistas y se configura el envío para el comprador (clases de envío de los canales, reglas para elegir transportista y calculadora: coste de los transportistas y precio para el comprador). El precio para el comprador lo fija la regla «Envío» en «Márgenes».

Para qué sirve

- Conocer el precio exacto de un paquete según el contrato, con los recargos de la fecha de envío.
- Comparar transportistas con los mismos paquetes.
- Mostrar al comprador una clase de envío clara, con precio y plazo.

Quién puede

Ver: vendedor, comprador, almacenero y jefe de centro. Cambiar transportistas, contratos y tarifas: comprador, jefe de centro y administrador.

Cómo se hace

1. **Transportista.** «Transportista»: código (GLS, DPD, DHL), nombre y «Contraparte»: un proveedor del directorio de contrapartes (para las facturas del transportista y los saldos). Si no está, «+ Nueva contraparte»: el formulario se abre encima de la ventana y la contraparte queda como proveedor con el rol «Transporte». Un transportista sin contraparte aparece como «sin contraparte».
2. **Contrato.** «Nuevo contrato»: número con el transportista, empresa remitente, país del contrato, almacenes de salida, moneda, peso volumétrico y divisor (GLS 6000; DPD y DHL Express 5000), escalón de peso, hora de recogida y responsabilidad.
3. **Conexión InPost (Polonia).** En «Condiciones del contrato» elija «Conexión del transportista» — «InPost (ShipX)» y guarde; en la pestaña «Conexión», el «Número de organización ShipX» y el «Token de la API» del panel de InPost (Manager Paczek → API), «Entorno de pruebas (sandbox)» y «Cómo llega el paquete a InPost». El token se guarda cifrado y no se vuelve a mostrar. Por defecto el paquete se deja en un Paczkomat; si «lo recoge un mensajero de InPost», el mensajero se pide en el panel de InPost: el programa no lo llama. «Comprobar la conexión» consulta a InPost: «La conexión funciona…» o un motivo claro. Después los envíos a Paczkomat y por mensajero se crean desde el pedido del cliente («Acciones del pedido» → «Envío InPost»), y en la web la clase «punto de recogida» de ese contrato pide al comprador elegir un Paczkomat (búsqueda por código postal o ciudad).
4. **Zonas.** País entero o rango de códigos postales; «Excluir» quita a dónde no se envía. «Cargar archivo»: la plantilla ya incluye las islas de España y Portugal y Córcega.
5. **Servicios de envío.** Tipo (paquete o carga), clase para el comprador, sábado, mercancía peligrosa (ADR, LQ), tramos de medidas y zonas prohibidas.
6. **Tarifas y recargos**, en las pestañas del contrato (combustible, ecológico, temporada, Maut…).

7. **Comprobar paquete.** Código postal, medidas, peso, forma del embalaje y fecha: el programa muestra la zona, el tramo, el peso facturable, el precio desglosado y el plazo, o el motivo del rechazo.
8. **Envío para el comprador.** Marque las clases que el canal ofrece al comprador («estándar», «exprés», «punto de recogida»), sus nombres y «Mostrar transportista». El precio para el comprador es la regla «Envío» de la política de precios: «Precio del envío, en «Márgenes»». En cada clase se ve de dónde sale el precio: política del cliente, del canal de venta, del cliente del canal (el marketplace, si el canal no tiene política propia), de la organización o «ajuste anterior del canal» (el precio fijado aquí antes de pasarlo a «Márgenes»); «Calcular por la política de precios» quita ese ajuste anterior y solo la ve quien tiene el permiso «Márgenes». «Comprobar la elección» es la calculadora: qué contrato se elige, el coste, el precio para el comprador y el margen; el campo «Cliente» muestra el precio para un cliente con su propia política.

Mensajes frecuentes

- **«La contraparte «…» no está marcada como proveedor: active «Proveedor» en su ficha.»**: el transportista solo se vincula a un proveedor; abra la ficha de la contraparte, active «Proveedor» y vuelva a elegirla.
- **«no encontrada: no se envía allí»**: la dirección no está en ninguna zona del contrato.
- **«modo manual»**: no hay módulo de conexión; la etiqueta se hace a mano, el número de envío se introduce y la factura se carga desde archivo.
- **Peso facturable mayor que el real**: se aplica el peso volumétrico.

Preguntas y respuestas

¿Por qué «Comprobar paquete» no da precio? Cada servicio muestra el motivo, por ejemplo: «no se envía allí: la dirección no cae en ninguna zona del contrato»; «no cabe en ningún tramo de medidas (…)», donde el paréntesis indica qué límite se supera; «más pesado de lo que admite la tarifa de la zona (peso facturable … kg)»; «no hay tarifa para la zona «…»: no se calcula el precio». Además, un servicio puede estar prohibido para la zona o no admitir mercancía peligrosa (ADR, LQ).

¿Por qué el precio del envío no coincide con la factura del transportista? Por ejemplo, los recargos «por factura» y «puntuales» no entran en el precio del paquete: en la factura del transportista van aparte. El precio se calcula con los recargos vigentes en la fecha del envío y cada recargo porcentual se redondea al céntimo por separado; compruebe que la tarifa del mes está en el contrato.

¿Cómo se introduce el nuevo recargo de combustible del mes? Pestaña «Recargos» del contrato → abra el recargo → «Tarifas por periodos» → «Tarifa»: «Vigente desde» y «Según contrato» → «Guardar»; para muchas a la vez, «Tarifas desde archivo». No borre las anteriores: si los periodos se solapan, rige la de fecha de inicio más reciente, y los envíos de fechas pasadas se calculan con la suya. Eliminar el recargo lo borra con todas sus tarifas.

¿Se puede imprimir la etiqueta del transportista desde el programa? Para InPost, sí: con un contrato conectado a «InPost (ShipX)», el pedido del cliente tiene «Crear envío InPost» y «Etiqueta A6» / «Etiqueta A4» (el PDF se guarda en el pedido). Los demás contratos funcionan en modo manual: la etiqueta se hace fuera del programa, el número de envío se introduce en el programa y la factura del transportista se carga desde archivo.

¿Por qué no puedo cambiar el contrato de transporte? Pueden cambiar transportistas, contratos y tarifas el comprador, el jefe de centro o el administrador con un rol para toda la empresa: los contratos son comunes a todos sus almacenes. Con un rol de un solo centro los contratos solo se ven y no hay

botones para cambiarlos.

Siguientes pasos

- «Catálogo de productos» → «Calidad de datos» → «Peso y medidas»: peso y medidas del embalaje.
- «Pedidos»: envío y número de seguimiento.

Personal

Usuarios

Resumen

Quién trabaja en el programa y qué puede hacer. Tres pestañas: «Usuarios» (accesos, roles, bloqueo), «Empleados y tarifas» (todos los trabajadores con puesto y coste hora, también sin acceso) y «Qué permite cada rol».

Para qué sirve

- Dar acceso a un empleado con los permisos necesarios, y solo donde trabaja.
- Cerrar el acceso a quien se va y conocer el coste hora de los mecánicos.

Quién puede

Accesos y roles: solo el administrador. «Empleados y tarifas»: también el jefe de centro, para los empleados de su centro, su coste por hora y el vínculo con un acceso (solo accesos de su centro). Los roles de administrador y de finanzas exigen acceso con segundo factor (MFA).

Cómo se hace

1. **Invitar.** «Invitar a un empleado» → nombre y apellidos, usuario, idioma de la interfaz, rol y «Dónde se aplica» (toda la instalación, la empresa entera o un centro) → «Crear y generar contraseña». Entregue la contraseña temporal en persona: el empleado la cambiará al entrar por primera vez.
2. **Roles.** En la ficha del usuario, «Asignar rol» (puede tener varios roles en distintos centros) o «Retirar rol». Qué da cada rol, en «Qué permite cada rol».
3. **Acceso.** «Restablecer contraseña», «Restablecer MFA» (teléfono nuevo), «Quitar pausa de acceso» tras contraseñas erróneas, «Bloquear» / «Desbloquear».

- **«Enlace por correo»**: en lugar de una contraseña temporal, el usuario recibe por correo un enlace para elegir él mismo la contraseña nueva. El enlace vale 30 minutos y una sola vez; la contraseña actual sigue funcionando hasta que se cree la nueva, y el segundo factor no cambia. Como máximo una vez por hora y usuario. Hace falta el correo en la ficha («Correo para el enlace de nueva contraseña»: lo cambia el administrador de toda la instalación; el propio, el usuario con su contraseña actual). El enlace quita la pausa de acceso tras contraseñas erróneas; bloquear o cambiar el correo, la contraseña o el segundo factor anula el enlace ya enviado.
- **«Usuario principal de la instalación»**: el proveedor del programa puede enviarle ese correo si usted lo pide (por ejemplo, si todos los administradores han olvidado la contraseña). Lo marca el administrador de toda la instalación.

1. **Empleados y tarifas.** «Añadir empleado» → puesto, coste hora, centros. «Acceso al programa» es opcional: el empleado puede trabajar sin acceso (por ejemplo, un mecánico en las órdenes de reparación).

Mensajes frecuentes

- **«acceso en pausa hasta …»**: muchas contraseñas erróneas seguidas; espere o pulse «Quitar pausa de acceso».

- **«pendiente de cambiar contraseña»**: el empleado aún no ha entrado con la contraseña temporal.
- **«MFA no configurada»** en un rol con segundo factor obligatorio: al entrar, el programa pedirá configurarla.

Preguntas y respuestas

¿Se puede eliminar un usuario? No, solo «Bloquear»: se cierran el acceso y todas las sesiones abiertas, y sus documentos y su rastro en el registro se conservan. «Desbloquear» devuelve el acceso con los mismos roles. Al último administrador general no se le puede bloquear: «No es posible: la instalación se quedaría sin administrador general. Asigne otro antes.»

¿Cuántas veces se puede fallar la contraseña? Tras 5 intentos fallidos en 15 minutos, el acceso con ese usuario queda en pausa hasta 15 minutos: «Demasiados intentos fallidos. Vuelva a intentarlo dentro de … min.» El código del segundo factor se cuenta igual, por separado; desde una misma dirección IP, hasta 30 fallos en 15 minutos. Para quitar la pausa antes, el administrador pulsa «Quitar pausa de acceso».

¿Cómo cambio mi contraseña? El programa no tiene una pantalla para ello: la contraseña se cambia al entrar después de «Restablecer contraseña». El administrador genera una contraseña temporal y, al entrar, el programa pide crear una propia, de al menos 10 caracteres y sin el nombre de usuario. Un administrador tampoco cambia su propia contraseña, su segundo factor ni su bloqueo: lo hace otro administrador.

¿Por qué se cerró la sesión del empleado al asignarle un rol? Los roles de administrador y de responsable financiero exigen segundo factor: si el empleado aún no tiene la MFA configurada, sus sesiones abiertas se cierran y, al volver a entrar, el programa le pide configurar la aplicación de autenticación. También cierran sus sesiones «Restablecer contraseña», «Restablecer MFA» y «Bloquear».

¿Por qué el administrador no ve a un empleado en la lista? El administrador de una empresa o de un centro solo ve y gestiona a los usuarios que tienen todos sus roles dentro de su ámbito. Si un usuario tiene roles en otras empresas, lo gestiona el administrador general: «El usuario tiene roles fuera de su ámbito: lo gestiona el administrador general.» Un usuario sin roles solo lo ve el administrador general.

Siguientes pasos

- «Registro»: quién hizo qué en el programa.
- «Empresas»: los centros donde se aplican los roles.

Ajustes

Arranque: datos iniciales

Resumen

El traspaso de datos desde el programa anterior, una sola vez al empezar con Engrana. Los pasos van en orden: clientes y proveedores → vehículos de clientes → artículos → precios de venta → existencias iniciales del almacén → deudas iniciales. Abajo, la conciliación del almacén y la lista de deudas iniciales.

Para qué sirve

- Empezar a trabajar con sus clientes, vehículos, artículos, existencias y deudas, no con un programa vacío.
- Comprobar que el almacén y las deudas cuadran con el programa anterior.

Quién puede

Ven la pantalla el administrador y el empleado con un rol para toda la empresa (no de un solo centro), si tiene permiso para al menos un paso: clientes, vehículos, artículos, entradas o deudas iniciales; por ejemplo, el responsable financiero ve «Arranque» por las deudas iniciales. Cada paso pide su propio permiso (clientes, vehículos, artículos, entradas, deudas iniciales).

Cómo se hace

1. **Todas las cargas son iguales.** «Cargar archivo» → «Descargar plantilla» → rellénela → «Elegir archivo (CSV, TXT o XLSX)». Primero el programa solo comprueba el archivo: «Comprobación: todavía no se ha guardado nada» y la lista de errores por línea. Después, «Aplicar: guardar N»: las líneas con error se omiten y el resto se guarda.
2. **El orden importa.** Primero clientes y proveedores, después sus vehículos (el propietario se busca por el código del cliente). Primero los artículos, después precios y existencias. Las deudas, después de clientes y proveedores.
3. **Existencias:** cantidad y coste en la noche del recuento, al almacén del puesto.
4. **Conciliación.** En «Conciliación con el programa anterior», el valor del almacén a coste debe coincidir con el del programa anterior.
5. **Deudas iniciales.** La deuda de un cliente del centro del puesto se cobra aquí mismo con «Cobrar» (hace falta permiso de cobro); la deuda con un proveedor, con «Abrir factura» y pagándola en «Compras».

Mensajes frecuentes

- **«Columnas no reconocidas, no se cargan: …»**: los nombres de columna no son los de la plantilla; corrija los encabezados.
- **Errores por línea**: corrija esas líneas en el archivo y vuelva a cargarlo. Volver a cargar no crea duplicados.
- **«sin almacén»**: el puesto no tiene almacén; elija arriba un centro con almacén.
- **«sin permiso»**: su rol no permite este paso.

Preguntas y respuestas

¿Cómo se corrigen unas existencias iniciales mal cargadas? No volviendo a cargar el archivo: si un artículo ya introducido trae otra cantidad u otro coste, la línea da error: «Las existencias iniciales de este artículo ya se introdujeron (… a …): corríjalas con una entrada o una baja.» Corríjalas con una entrada o una baja normal en «Almacén».

¿Las existencias iniciales cambian los precios de venta? A un artículo sin precio de venta el programa le pone uno según la política de precios de la empresa (si la hay), a partir del coste del archivo, como en una primera entrada. En un artículo con precio, las existencias iniciales no lo cambian; por eso, cargue los precios de venta antes que las existencias.

¿Se pueden cargar anticipos de clientes? No: el importe de la deuda tiene que ser mayor que cero; si no, «El importe de la deuda debe ser mayor que cero: los anticipos no se cargan.» Liquide los anticipos en el programa anterior.

¿Con qué fecha quedan las existencias y las deudas? Las existencias, con la fecha del día de la carga; las deudas, con la fecha de la factura del archivo (vacía: hoy; una fecha futura da error en la línea). En un periodo cerrado no se registran documentos, así que cargue antes de cerrar el periodo.

¿Quién puede introducir deudas con proveedores? Quien tiene permiso tanto sobre las facturas de proveedor como sobre los pagos a proveedores: el administrador, el responsable financiero o un jefe de centro con rol para toda la empresa. El comprador no tiene permiso de pagos a proveedores: en el paso de deudas ve «sin permiso», y una línea de proveedor en el archivo da «Sin permiso para introducir deudas con proveedores.»

Siguientes pasos

- «Clientes», «Almacén», «Compras»: trabajo con los datos traspasados.
- docs/GO_LIVE.md: plan detallado del arranque.

Catálogos

Resumen

Las listas comunes del programa: «Tipos de trabajo», «Tipos de IVA», «Unidades de medida», «Colecciones» y «Marketplaces», para el administrador. «Categorías de productos» y «Marcas» están en «Catálogo de productos → Catálogos»; abajo se explica cómo usarlas. Los documentos guardan los valores del momento en que se crean, así que cambiar un catálogo no modifica presupuestos ni facturas ya emitidos.

Para qué sirve

- Los trabajos del presupuesto se eligen de una lista con precio o tiempo ya definidos: menos tecleo y menos errores.
- Un nuevo tipo de impuesto se introduce con antelación y entra en vigor solo en la fecha indicada.

Quién puede

Solo el administrador de toda la instalación.

Cómo se hace

1. **Tipos de trabajo.** Si está vacío, «Conjunto estándar» carga una lista lista para usar. Uno propio: «+ Tipo de trabajo»: código, nombre, categoría y «Cómo se calcula el precio»: «Tiempo × precio hora del centro» (tiempo estimado) o «Precio fijo». El nombre va en español: se imprime en el presupuesto y la factura; «Traducción del nombre para el personal» (ruso, inglés, polaco): así se ve el trabajo en las listas y en las citas. Muchos trabajos a la vez: «Importar», archivo con columnas code, name, name_ru, name_en, name_pl, category, pricing, standard_hours, fixed_price. «Descargar plantilla» en la ventana de importación da un conjunto listo de 223 trabajos de taller con traducciones: se puede cargar tal cual o corregirlo.
2. **Tipos de IVA.** «Nueva versión del tipo» → porcentaje y «Vigente desde». La versión anterior se mantiene para los documentos pasados.
3. **Unidades de medida.** Nombres de las unidades en los idiomas de la interfaz.
4. **Categorías de productos.** Árbol de categorías y características para las fichas de producto. «Sustituir el árbol» (para el administrador de la instalación): primero cargue el árbol nuevo con «Importar categorías» y marque solo sus secciones; todo lo demás se considera árbol antiguo (si se marcan todas las secciones, no queda árbol antiguo y la sustitución no se acepta) y, para cada categoría antigua con artículos o vínculos, el programa propone una nueva del último nivel: por los tipos de sus artículos (regla «tipo → categoría») o por el nombre. Revise y cambie si hace falta (o «Sin categoría») y pulse «Aplicar la sustitución»: las reglas «tipo → categoría», los vínculos con marketplaces, la publicación en la tienda y las colecciones pasan a las categorías nuevas al momento, los artículos se mueven en segundo plano (el avance se ve en la ventana cada vez que se abre; «Detener» y, si una parte no se trasladó, «Continuar el traslado») y las categorías antiguas se archivan. Las características de las categorías antiguas no se copian: los valores de los artículos quedan libres y se vinculan a la característica de la categoría nueva con el mismo nombre.
5. **Marcas.** El catálogo de marcas: nombre, nombre completo, número TecDoc, «original» (fabricante del vehículo) y todas las grafías de la marca («Bosch», «BOSCH PL», «Robert Bosch» son una marca). En la ficha del artículo la marca se elige de la lista; al lado se ve «del catálogo» o «no está en el catálogo». Marca nueva: «Nueva marca» o «Dar de alta la marca» desde la ficha; si ya hay

una parecida, el programa propone elegirla. Duplicado: abra la marca → «Fusionar con otra marca»: los artículos y las grafías pasan a la marca principal. El catálogo completo se carga con «Importar» desde un archivo del programa anterior.

6. **Marcas fuera del catálogo.** «Marcas» → «Fuera del catálogo»: grafías de artículos que no están en el catálogo. Pulse «Es BOSCH» (marca parecida), «Otra marca…» o «Dar de alta la marca»: los artículos se vinculan solos. Bajo cada grafía, hasta cinco fichas (referencia y nombre) y «Todas las fichas». Las grafías de proveedor «OE VW», «OE BMW» son piezas del fabricante del vehículo: «Corregir: VW, original» pone la marca del vehículo y la calidad «O — original» (si no está indicada); «BOS - BOSCH», «S - SASIC» llevan el código del proveedor delante: «Corregir: BOSCH». Las nuevas cargas de productos y tarifas reconocen estas grafías solas.

6a. **Logotipos.** En la ficha de la marca, «Subir logotipo» (PNG, JPEG o WebP; SVG no); «Marcas» → «Sin logotipo»: marcas de recambios sin logotipo, primero las de más fichas, y «Logotipos en ZIP» (el nombre del archivo es la marca). Las marcas de fabricantes de vehículos no muestran logotipo. El logotipo aparece en la ficha del producto y en la página del producto en la web.

1. **Fabricante (GPSR).** La ficha de la marca tiene el apartado «Fabricante (GPSR)»: la dirección y los contactos del fabricante y, si el fabricante está fuera de la UE, la persona responsable en la UE. Por ley estos datos se muestran en la oferta del producto en los marketplaces y en la web. El nombre del fabricante es el «Nombre completo». El «Estado de verificación» ayuda a llevar el trabajo: «por verificar», «confirmado», «sin datos». El catálogo completo con estas columnas se carga con el mismo «Importar»; una celda vacía no cambia nada, «-» borra el campo.
2. **Colecciones.** «Mantenimiento», «Neumáticos y llantas» y otras entradas del menú superior de la web y filtros rápidos del «Catálogo de artículos». Se arman con nodos del árbol: el nodo entra con su rama; «excepto» deja fuera la rama del nodo. Los artículos no se copian. Las colecciones iniciales se cargan con «Importar colecciones» desde docs/catalog/collections-start.csv. Qué colecciones muestra la web: «Tienda» → «Colecciones».
3. **Marketplaces.** Asigne el último nivel de nuestro árbol a una categoría del marketplace (Allegro publica solo en el último nivel de su árbol): «Elegir» → sugerencias por el nombre polaco del nodo y por los nodos vecinos, o búsqueda. La asignación vale para todos los artículos del nodo. **Paráme tros** del nodo asignado: de dónde tomar los valores de los parámetros de Allegro al publicar — atributo de la categoría, marca, referencia, EAN, nombre o un valor para todos los artículos («Stan» — «Nowy»); en las listas, qué valor de Allegro corresponde al nuestro. El parámetro es común a todas las categorías: se configura una vez. «Publicar en Allegro» muestra los parámetros obligatorios sin valor. El árbol del marketplace se carga solo una vez al día; «Importar ahora», en unos minutos. Si la categoría desaparece del marketplace, el nodo queda en «Revisar»: elija otra. **Con archivo**, todos los nodos a la vez: «Descargar plantilla» exporta cada último nivel de nuestro árbol con la categoría actual del marketplace y tres sugerencias «número — ruta». Escriba el número en la columna allegro_id (o copie la sugerencia completa); «-» quita la asignación, vacío no cambia nada; las demás columnas son solo de lectura. Después, elija el archivo y pulse «Aplicar».
4. **Formas jurídicas.** S.L., GmbH, sp. z o.o. y otras formas de cinco países (ES, PL, DE, FR, IT) para las fichas de clientes y proveedores: país, abreviatura, nombre completo en el idioma del país, tipo (particular, empresario individual, sociedad) y si requiere número de registro. «Añadir forma» o «Importar» con un archivo. Una forma que ya está en fichas no se puede eliminar: «Archivar»; sale de la selección y se queda en las fichas.
5. **Códigos postales.** Lista «código postal → localidad y provincia»: al escribir el código postal en una dirección, la localidad y la provincia se rellenan solas si están vacías; si el código tiene varias localidades, solo se rellena la que ya figura en las fichas; si no, escríbala usted. Se carga con

«Importar» a partir de datos abiertos: España — CartoCiudad (IGN/CNIG), Polonia — direcciones del PRG (GUGiK); indique la fuente en la columna source: se ve en la tabla. «Vaciar» quita todo lo cargado de un país. La provincia española se rellena por las dos primeras cifras del código postal incluso sin cargar nada. El archivo de España lo prepara el administrador de la instalación con el script cartociudad_postal.py del código fuente de Engrana (carpeta backend/scripts, requiere Python 3.10+): descarga del Centro de Descargas del CNIG (centrodedescargas.cnig.es) los archivos de provincias de CartoCiudad en formato GeoPackage y ejecuta python cartociudad_postal.py CARPETA -o codigos_postales_es.csv; sale un archivo listo para importar, con una fila por cada par «código — municipio» y la fuente «CartoCiudad © IGN/CNIG (CC BY 4.0)»; la provincia la pone el programa por el código postal.

6. **Archivo.** Los tipos de trabajo y las categorías no se borran: desmarque «Vigente» y el registro pasa al archivo («Mostrar archivados»; en categorías, «Mostrar archivadas»).

Mensajes frecuentes

- **«El conjunto estándar ya está cargado»**: no se añadirá nada más.
- **«precio sin definir»**: el trabajo no tiene precio; se introduce en el presupuesto.
- **«Solo con el módulo «Neumáticos»»**: el trabajo solo se ve si el módulo de neumáticos está activado.

Preguntas y respuestas

¿Por qué el administrador de una empresa no puede cambiar los catálogos? Los tipos de trabajo, los tipos de IVA y las unidades de medida son comunes a toda la instalación, es decir, a todas sus empresas; por eso solo los cambia el administrador de toda la instalación.

¿Se puede corregir o eliminar un tipo de IVA erróneo? Sí, mientras no esté vigente: en la versión futura, «Eliminar», y después cree la correcta. El tipo nuevo se crea con antelación, desde mañana o después: con el vigente se calculan ahora los precios de etiqueta, de la web y de los marketplaces, y un error cambiaría al momento el precio para el cliente. Una versión vigente o pasada no se puede eliminar; una futura tampoco si ya hay documentos con fecha desde su inicio (se calcularon con ella). Los precios introducidos con antelación desde la fecha del tipo eliminado se recalculan con el anterior. Tampoco se puede introducir un tipo con fecha retroactiva: «No se admite un tipo con fecha retroactiva: los documentos emitidos ya se calcularon con el tipo anterior.» Introduzca los tipos por indicación del gestor.

¿Qué pasa al volver a importar tipos de trabajo? El trabajo se busca por código: si existe, se actualiza (celda vacía: sin cambios; «-»: borra el campo); si no, se crea. Los presupuestos y facturas ya emitidos no cambian.

¿Se puede deshacer la fusión de marcas? No: «¿Fusionar «…» en «…»? No se puede deshacer.» Los artículos, números y grafías pasan a la marca principal y el duplicado se archiva. Las marcas con distinto número TecDoc no se fusionan: «Las marcas tienen distinto … (… y …): son marcas diferentes.»

Siguientes pasos

- «Empresas»: el precio hora del centro.
- El presupuesto de la orden de reparación, donde se usan los tipos de trabajo.

Conexiones

Resumen

Arriba, «Conexiones de la empresa»: Hacienda (emisión de facturas fiscales, certificado, envío a la AEAT) y los marketplaces (qué se intercambia: stock, precios, pedidos, pagos). Debajo, «Proveedores de datos y servicios»: cada bloque se conecta por separado; sin proveedor, el programa funciona en manual.

Para qué sirve

- Ver si la empresa está lista para emitir facturas fiscales y qué falta por configurar.
- Conectar un servicio externo con su clave y, si falla, un proveedor de reserva.

Quién puede

El administrador; el jefe con acceso a toda la empresa, si tiene permiso sobre los canales de venta o sobre la configuración fiscal. El bloque «Proveedores de datos y servicios»: solo el administrador.

Cómo se hace

1. **Hacienda.** El bloque muestra el NIF, el certificado de la empresa y la lista «Qué falta»; con el envío a la AEAT activado, también «Pendientes de envío a la AEAT». Complete lo que falta y el estado pasará a «listo». El certificado (.p12, .pfx) se sube aquí mismo y se comprueba al momento: contraseña, clave de este certificado, si sirve para acceder a la AEAT y validez. Si está autofirmado, se avisa: la AEAT solo acepta certificados de una autoridad reconocida (FNMT y otras). «Comprobar el certificado» repite la comprobación sin enviar nada a la AEAT. Se puede subir antes de que empiece el envío.
2. **Marketplace.** «Conectar Allegro» → inicie sesión en allegro.pl con la cuenta del vendedor → el programa vuelve aquí ya conectado: el canal «marketplace intermediario» y el cliente-marketplace «Allegro» se crean solos (la misma cuenta otra vez: la misma conexión). El botón aparece cuando el administrador de la instalación ha conectado la «Aplicación de Allegro» (más abajo). La línea del canal muestra el estado y el «Intercambio»; «Volver a conectar», si se ha perdido el acceso. El nombre del canal lleva a la ficha del cliente-marketplace, con la configuración del canal (y el acceso con código de reserva). **Web propia y enlaces a la tarifa.** La web propia es un canal «marketplace intermediario» sin conexión a un marketplace: «Crear clave» activa la recepción de pedidos de la web por API y muestra la clave una sola vez (la dirección y el ejemplo de petición están en la pantalla de pedidos del canal); con «Nueva clave», la anterior deja de funcionar al instante. Los enlaces a la tarifa son las exportaciones con el método de envío «Enlace»: cuándo se actualizó el archivo y cuántas veces se ha descargado; «Copiar el enlace» da la dirección para el cliente.
3. **Proveedor.** En el bloque vacío pulse el proveedor, pegue la clave → «Conectar». El programa comprueba la clave con el proveedor en el acto y rellena el resto (por ejemplo, el modelo); si la clave no se acepta, indica el motivo y no guarda nada. «Para quién», el orden y el resto, en «Opciones avanzadas». «Comprobar» hace una consulta de prueba.
4. **Proveedor de reserva.** «+ Proveedor de reserva»: se coloca después de los conectados (para los mismos: toda la instalación o la organización) y actúa si el principal no responde. La conexión de una organización siempre va antes que las de toda la instalación. **El modelo y los precios** se ven en la fila de la conexión. «Editar» cambia el modelo, los precios y «Opciones avanzadas» sin volver a introducir la clave: con el campo de la clave vacío se mantiene la guardada; el programa

comprueba la conexión y guarda. ChatGPT tiene en «Opciones avanzadas» un «Modelo para notas de voz»: los modelos con audio no leen fotos ni PDF, así que las notas de voz de las solicitudes van con un modelo aparte y las facturas, con el principal. El audio cuesta más que el texto: indique al lado los precios para notas de voz de la página de precios de OpenAI; si no, su gasto no entra en el límite mensual de IA. Si las notas de voz están activadas y el modelo no puede procesarlas, aparece un aviso bajo la conexión.

5. **La clave no se puede descifrar:** «Volver a introducir»; el proveedor y la configuración se mantienen.
6. **Reconocimiento de documentos (IA).** El modelo que lee fotos y PDF de facturas: Claude, ChatGPT, Gemini u «Otro, compatible con OpenAI» (Mistral, OpenRouter, un modelo propio). La clave, desde la cuenta del proveedor; el modelo lo elige el programa entre los disponibles con la clave (en un servicio compatible, si solo hay uno; si no, indíquelo; si cambia la dirección, vuelva a introducir la clave). Los precios por millón de tokens de Claude se rellenan solos; los de ChatGPT y Gemini, desde la página de precios del proveedor en «Opciones avanzadas» (sin ellos no se calcula el límite mensual de ese proveedor). «Comprobar» verifica la clave y el modelo sin coste. El modelo de reserva actúa si el principal no responde o responde fuera del esquema. Las facturas contienen datos personales: hace falta un contrato de encargo del tratamiento (DPA) con el proveedor; en Gemini, solo clave de pago. La activación y el límite de gasto están en el módulo «Reconocimiento de facturas (IA)» de «Módulos».
7. **Correo (SMTP).** El buzón desde el que salen los correos a clientes y proveedores (enlace al presupuesto, pedido al proveedor, tarifa al cliente, correos de la tienda). Servidor SMTP, dirección del remitente y contraseña (en Gmail y Outlook, contraseña de aplicación de la configuración de seguridad de la cuenta) → «Conectar»: el programa entra en el servidor y envía un correo de prueba a la dirección del remitente; si no funciona, dice por qué y no guarda nada. Puerto 587 (STARTTLS) o 465 (SSL) en «Opciones avanzadas»; sin conexión segura la contraseña no se envía. El correo de la empresa va antes que el de toda la instalación; sin conexión, los correos salen por el correo de la configuración del servidor, si existe. Si cambia el servidor, vuelva a introducir la contraseña.

Mensajes frecuentes

- **«no listo»** en Hacienda: vea la lista «Qué falta».
- **«la clave no se puede descifrar»**: cambió la clave de cifrado del servidor; «Volver a introducir».
- **«manual»**: el proveedor no está conectado y el programa funciona sin él.
- **«El servidor de correo no aceptó el usuario o la contraseña»**: en Gmail y Outlook hace falta una contraseña de aplicación, no la contraseña de acceso al correo.

Preguntas y respuestas

¿Qué diferencia hay entre desactivar una conexión y eliminarla? Una conexión desactivada con el interruptor no se usa (el bloque pasa al siguiente proveedor o funciona en manual), pero la clave y la configuración se conservan y se puede volver a activar. «Eliminar conexión» la borra junto con la clave: para recuperarla hay que volver a introducir la clave. Ambas cosas quedan en el «Registro».

¿Se puede ver la clave guardada de un proveedor? No: la clave se guarda cifrada y el programa solo muestra «clave guardada». Para cambiarla: «+ Proveedor de reserva» → el mismo proveedor y el mismo «Para quién» → la clave nueva → «Conectar»; la conexión se actualiza en su sitio y conserva su orden, pero vuelva a introducir los valores de «Opciones avanzadas». La clave es secreta: no la envíe a

nadie.

¿Qué hago si una clave ha llegado a manos ajenas? Si es la clave de su web, pulse «Nueva clave»: la anterior deja de funcionar al instante; introduzca la nueva en la web. Si es la de un proveedor, revóquela en la cuenta del proveedor, cree otra e introdúzcala como se explica en la respuesta anterior.

¿Por qué el administrador no ve las conexiones de toda la instalación? Las conexiones de toda la instalación solo las ve y cambia el administrador de toda la instalación; las de una empresa, el administrador de toda esa empresa. El administrador de un solo centro no ve ni cambia los proveedores conectados.

¿Por qué las facturas no se envían a la AEAT si el certificado ya está subido? El envío a la AEAT se activa en el servidor para la fecha obligatoria de Verifactu. Mientras está desactivado, el bloque muestra «sin envío a la AEAT» y «El envío a la AEAT empezará en la fecha obligatoria de Verifactu; el certificado de la empresa se puede cargar y comprobar antes.» En el bloque Verifactu de la pantalla «Empresas» están las series de facturas y, con el envío activado, también el certificado y la cola de envío.

Siguientes pasos

- «Módulos»: activar partes del programa.
- Ficha del cliente → «Canales de venta»: configuración del marketplace.

Copias de seguridad

Resumen

Cuándo se hizo la última copia correcta de la base de datos, el historial de copias y dónde se guardan las fotos y los adjuntos. Aquí también se hace una copia en el momento y se comprueba que todos los adjuntos están presentes.

Para qué sirve

- Asegurarse de que los datos se pueden recuperar tras una avería del servidor.
- Detectar a tiempo que la copia nocturna ha dejado de hacerse.

Quién puede

Solo el administrador de toda la instalación: la copia es única para toda la instalación, por eso al administrador de una empresa no se le muestra en el menú.

Cómo se hace

1. **Ver el estado.** Arriba, «Última copia correcta: …». La copia se hace cada noche según la programación del servidor.
2. **Copia ahora.** «Hacer copia ahora», antes de una actualización o de cambios importantes.
3. **Comprobar adjuntos.** «Comprobar adjuntos»: el programa verifica que todos los archivos existen y compara sumas de control por muestreo.
4. **Dónde se guardan las fotos.** «En el servidor de la instalación» (entran en la copia) o «Almacenamiento en la UE (DPA)» (copias mediante versiones del bucket).

Mensajes frecuentes

- **«Todavía no hay copias correctas»** o un aviso de copia antigua: revise la programación del servidor o haga una copia ahora.
- **«Faltan archivos: …; suma de control distinta: …»**: restaure esos archivos desde la copia del almacenamiento.
- **«error»** en el historial: la copia no se hizo; avise al administrador del servidor.

Preguntas y respuestas

¿Por qué el administrador de una empresa no ve las copias de seguridad? Las copias, la comprobación de adjuntos y «Hacer copia ahora» son solo del administrador de toda la instalación: la copia es común a todas las empresas, así que el programa no la muestra al administrador de una empresa o de un centro.

¿Se hace una copia por cada empresa? No: cada copia contiene toda la base de datos de la instalación, con todas las empresas, y los archivos adjuntos si las fotos se guardan «En el servidor de la instalación». Con «Almacenamiento en la UE (DPA)» los archivos no entran en la copia: se conservan mediante versiones del bucket.

¿Cuándo aparece el aviso de copia antigua? Cuando pasan más de 26 horas sin una copia correcta (la copia nocturna más un margen) o si todavía no ha habido ninguna. Si «Hacer copia ahora» falla, el programa muestra «No se ha hecho la copia: …».

¿Cómo se restauran los datos desde una copia? En esta pantalla no se restaura: lo hace el administrador del servidor, y solo en una base de datos nueva y vacía, así que los datos actuales no se sobrescriben. Del mismo modo se comprueba que una copia se puede restaurar (deploy/README.md).

Siguientes pasos

- deploy/README.md: cómo funcionan las copias en el servidor y cómo probar la restauración.

Empresas

Resumen

Las empresas (personas jurídicas), sus centros, almacenes y cajas con sus datos fiscales. Los datos y el logotipo se imprimen en el encabezado del presupuesto, del resguardo de depósito y de la factura, así que la pantalla muestra qué falta para los documentos.

Para qué sirve

- Datos y país correctos de la empresa: impuestos, textos y documentos correctos.
- El precio hora del centro se aplica a los trabajos del presupuesto.

Quién puede

Solo el administrador.

Cómo se hace

1. **Datos fiscales.** Abra la empresa → razón social y nombre comercial, número fiscal (se comprueba el dígito de control), domicilio, teléfono, IBAN → «Guardar datos fiscales». El país se elige solo al crearla («Nueva empresa») y después no cambia. Logotipo: «Subir logotipo» (PNG o JPEG de hasta 1 MB). En la ventana se ve cómo queda el encabezado en el documento.
2. **Centro.** «Añadir centro» → nombre, dirección, «Precio hora sin IVA» → «Guardar».
3. **Almacén y caja.** En la tarjeta del centro, «+ almacén» o «+ caja» (efectivo o banco / TPV). Para los cobros por el enlace con Stripe, en una caja «Banco / TPV» elija «Servicio de pago: Stripe» (una por empresa) y «Pagos a la cuenta»: el banco al que Stripe transfiere el dinero (el registro de esos pagos llegará en una próxima versión).
4. **Cerrar.** En la ventana del almacén o la caja, desactive «Almacén activo» / «Caja activa». Solo se puede cerrar un almacén vacío y una caja con saldo cero.
5. **Taller de otra organización.** En la tarjeta del taller, «Taller: suministrado por la organización» → la organización que lo suministra. El taller deja de ver nuestras tarifas de proveedores y precios de compra; solo ve sus propias tarifas. Solo lo cambia el administrador de toda la instalación.
6. **Almacén de taller y rutas de suministro.** En la ventana del almacén, «Almacén de taller: cómo recibe la mercancía de nosotros». Al final de la pantalla, «Rutas de suministro» → «Nueva ruta»: de, a, plazo en días hábiles y hora de corte (los pedidos antes de ella salen hoy; después, un día más tarde). En la búsqueda de equivalentes, otro almacén aparece como «N días» según su ruta; los almacenes de un mismo centro o en la misma dirección, «en el sitio». El almacén de un taller solo ve otros almacenes a través de una ruta.
7. **Destino del almacén.** En la ventana del almacén, «Destino del almacén en el centro»: principal (recepción y stock), «Taller», «Mostrador», «Tienda online». Una orden de reparación nueva va a «Taller». Tras una entrada para pedidos, «Traspasos a destino» → «Mover»: la pieza va al almacén del pedido con su reserva (también tras recibir un pedido a proveedor). En un pedido, «Mover al almacén del pedido» si la pieza está reservada en otro almacén.

Mensajes frecuentes

- **«Falta para los documentos: …»**: complete lo indicado en los datos fiscales; si no, el presupuesto y la factura saldrán con huecos.

- **«Número fiscal no indicado»** / **«datos incompletos»**: lo mismo.
- **«listo para imprimir»**: todos los datos están completos.

Preguntas y respuestas

¿Se puede cambiar el país de una empresa? No: el país se elige solo al crear la empresa («País (leyes, impuestos, documentos)», si la licencia incluye más de un país) y después no cambia, porque sus leyes determinan todos los documentos. Para otro país se crea una empresa nueva.

¿Se puede eliminar una empresa? Solo si se creó por error: «Eliminar organización» la borra junto con sus centros, almacenes, cajas y roles del personal en ella, y no se puede deshacer. Si ya tiene documentos, el programa lo rechaza: «La organización «…» ya tiene documentos: no se puede eliminar, los documentos se conservan por ley. Cierre sus centros si ya no opera.» El botón lo tiene el administrador de toda la instalación cuando hay más de una empresa.

¿Cómo se cierra un centro y se puede volver a abrir? Primero cierre sus almacenes y cajas («Cierre antes los almacenes y cajas del centro.») y después desactive «Centro activo»; el último centro activo de la instalación no se puede cerrar. Un almacén se cierra sin stock, reservas ni mercancía en tránsito, y una caja, con saldo cero; un centro cerrado se puede volver a abrir con el mismo interruptor.

¿Puede el administrador de una empresa crear otra empresa? No: una empresa nueva solo la crea el administrador de toda la instalación, y solo en un país de la licencia. El administrador de una empresa cambia los datos fiscales, centros, almacenes y cajas de su empresa.

Siguientes pasos

- «Usuarios»: quién trabaja en cada centro.
- «Catálogos»: tipos de trabajo y tipos de IVA.

Idiomas y países

Resumen

Los idiomas de la interfaz y de los mensajes del servidor, y los países cuyas reglas están instaladas (leyes, impuestos, documentos). Un idioma se puede añadir o corregir sin programador, con un archivo de traducción.

Para qué sirve

- Cada empleado trabaja en su idioma; los documentos para el cliente, en el idioma del país.
- Corregir una traducción poco acertada en el momento, sin esperar a una versión nueva.

Quién puede

Solo el administrador de toda la instalación.

Cómo se hace

1. **Corregir una traducción.** En la línea del idioma, el botón «CSV» (descargar plantilla con la traducción actual) → corrija las líneas necesarias → «Subir». El origen pasará a «integrado + cambios».
2. **Idioma nuevo.** «Nuevo idioma» → código, «Nombre en ruso», «Nombre propio del idioma» → «Descargar plantilla» → traduzca → «Subir traducción». En la plantilla, cada texto tiene la columna context: dónde aparece (pantalla, botón, etiqueta de campo, mensaje) y quién lo lee (empleado o cliente), para traducir sin buscar en el programa. Solo se traduce la columna translation.
3. **Activar y desactivar.** Interruptor «Activado», en los idiomas cargados. Un idioma desactivado no se puede elegir para un empleado.
4. **Eliminar.** La papelera de la línea: en un idioma cargado, «Eliminar idioma»; en uno integrado con cambios, «Quitar los cambios: quedará la traducción integrada». El idioma integrado en sí no se elimina.
5. **Países.** La lista de países con su módulo fiscal. Un país nuevo lo instala el proveedor de Engrana con el paquete del país.

Mensajes frecuentes

- **«Líneas con claves obsoletas omitidas: N»**: el archivo tiene líneas que ya no existen en el programa; no es un error.
- **«No se pudo descargar la plantilla.»**: inténtelo de nuevo; si no funciona, «Informar de un error».

Preguntas y respuestas

¿Qué idiomas tiene el programa? Vienen integrados el ruso (idioma original del programa), el español y el inglés. Cualquier otro idioma se añade con un archivo de traducción en «Nuevo idioma»; un idioma integrado no se puede desactivar ni eliminar.

¿Qué ve un empleado si la traducción está incompleta? Las líneas que faltan en la traducción aparecen en inglés. Cuánto está traducido se ve en las columnas «Interfaz» y «Mensajes del servidor».

¿Por qué no se cargaron algunas líneas del archivo de traducción? Se omiten, por ejemplo, las líneas con claves que ya no existen en el programa, las que tienen la traducción vacía y aquellas cuyos

marcadores entre llaves no coinciden con el texto original (el programa indica la línea). El resto se carga; si no hay ninguna línea válida, «El archivo no contiene ninguna traducción válida.»

¿Qué pasa con los empleados si se elimina un idioma? En un idioma cargado se borra la traducción y los empleados que lo usaban pasan al ruso. En un idioma integrado solo se quitan los cambios: queda la traducción integrada y los empleados siguen trabajando con ella.

¿En qué idioma se imprimen los documentos y se muestra el manual? Los documentos para el cliente se imprimen en el idioma del país de la empresa, no en el de la interfaz; en España la factura al cliente también puede emitirse en inglés o alemán, incluso bilingüe, y a una empresa extranjera se le propone por defecto español con inglés. Los artículos del manual están en ruso, español e inglés; con otro idioma de interfaz se muestra el artículo en inglés.

Siguientes pasos

- «Usuarios»: el idioma de la interfaz de cada empleado.
- «Empresas»: el país de la empresa.

Manual

Resumen

Todo el manual del programa: artículos por capítulos (Para empezar, Taller, Ventas, Compras, Almacén, Finanzas, Logística, Personal, Ajustes) y búsqueda por títulos, preguntas frecuentes y texto de los artículos.

Para qué sirve

Encontrar cómo hacer algo sin saber en qué pantalla se hace. El artículo de cada pantalla también se abre con el botón «Ayuda» de la cabecera; ahí están los enlaces «Abrir a pantalla completa» y «Todo el manual».

Quién puede

Todo el personal: los artículos no contienen datos de la empresa.

Cómo se hace

1. **Buscar.** Escriba lo que quiere hacer, por ejemplo «pedir al proveedor» o «devolver dinero».
2. **Abrir por capítulo.** Elija el capítulo y el artículo en el índice.
3. **Seguir.** Al final del artículo están los artículos relacionados.

Mensajes frecuentes

- «No se ha encontrado nada: pruebe con otras palabras.» — reformule con otras palabras o más corto.
- «Artículo no encontrado.» — el enlace está anticuado: abra el índice.
- «No se pudo cargar la ayuda. Actualice la página.» — el programa se ha actualizado: actualice la página.

Preguntas y respuestas

¿Por qué la búsqueda no encuentra nada? Un artículo aparece solo si su título, sus preguntas o su texto contienen todas las palabras buscadas (las de una sola letra no cuentan; mayúsculas y tildes dan igual). Basta con el principio de la palabra: «factur» encuentra «factura» y «facturar». Reduzca la búsqueda a una o dos palabras clave o cambie una palabra por otra.

¿Por qué el artículo se abrió en otro idioma? Los artículos están en ruso, español e inglés. Si no hay artículo en el idioma de la interfaz, se muestra el de inglés y, si tampoco existe, el de ruso, con el aviso «Aún no hay artículo en su idioma: se muestra en otro idioma.»

¿Por qué el artículo describe un botón que yo no tengo? Los artículos son iguales para todo el personal, pero los botones dependen del rol y los permisos, y a menudo también del estado del documento. Quién tiene ese botón se indica en «Quién puede»; si necesita el permiso, consulte al administrador.

Siguientes pasos

Si no encuentra la respuesta, pregunte al administrador del programa.

Módulos

Resumen

Partes del programa que se activan por separado, por ejemplo la tienda online, el hotel de neumáticos o el reconocimiento de facturas. El estado corresponde a la empresa seleccionada arriba.

Para qué sirve

- Activar solo lo que el taller necesita y no recargar el menú.
- Ajustar el módulo (claves, límites) en un solo sitio.

Quién puede

Solo el administrador.

Cómo se hace

1. **Activar.** En el bloque del módulo, elija «Para quién» (toda la instalación o la empresa) → «Activado para toda la instalación» o «Activado para la empresa».
2. **Configuración.** Rellene los campos del módulo → «Guardar configuración». Los campos secretos no se muestran tras guardarlos: «guardado: deje el campo vacío».
3. **Desactivar.** Al desactivar se impiden nuevas operaciones del módulo, pero se conservan el historial y la configuración.
4. **Faltan conexiones.** La línea «Para el funcionamiento completo, conecte los bloques» lleva a «Conexiones».

Licencia

Arriba está la tarjeta «Licencia»: número de instalación (botón «Copiar»: el proveedor de Engrana lo necesita para emitir la licencia), plazos, usuarios y pedidos de este mes frente a los límites, y archivos aceptados. El archivo del proveedor se sube con «Subir licencia»; el programa comprueba la firma, el

número de instalación y que no sea anterior al ya aceptado. Pedidos al mes: pedidos de clientes de canales de venta y tienda online; no cuentan las ventas de mostrador, los pedidos introducidos a mano ni los pedidos entre dos Engrana.

Si en el servidor está configurada la dirección del panel de administración del proveedor de Engrana, al final de la tarjeta aparece «Conexión con el panel de administración». Allí están la clave del servidor y su huella: el proveedor vincula la clave a su ficha; compare la huella con él por teléfono o en persona. Una vez por hora el servidor envía al panel la versión del programa, la hora de la última copia, el espacio libre en disco y el número de usuarios y de pedidos al mes —sin datos de clientes ni documentos— y recibe la nueva licencia si el proveedor la ha emitido. Si el panel no responde, la licencia y los bloques no cambian; el motivo se ve en la línea «Último intento».

Mensajes frecuentes

- **«Licencia no aceptada. …»** — el archivo está modificado, firmado con otra clave o dañado: pida uno nuevo al proveedor.
- **«La licencia se emitió para otra instalación.»** — indique al proveedor el número de instalación de la tarjeta.
- **«La licencia es anterior a la ya aceptada.»** — suba el archivo más reciente.
- **«Esta versión del programa no incluye la clave de verificación de licencias.»** — podrá subirlo tras actualizar.
- **«no incluido en la licencia»**: el módulo se activa por licencia; contacte con su proveedor de Engrana.
- **«No se puede descifrar el secreto. Vuelva a introducirlo.»**: cambió la clave de cifrado del servidor; vuelva a introducir la clave del módulo.
- **«La empresa no tiene configuración propia: se aplica la de toda la instalación.»**: no es un error.

Preguntas y respuestas

¿Cómo subo el archivo de licencia y qué significan los avisos «Periodo de prueba» y «Pago no renovado»? «Módulos» → «Subir licencia». El aviso «Periodo de prueba del bloque … hasta …» lo ve el administrador y se puede ocultar hasta el final de la sesión. «Pago no renovado»: venció el pago del bloque y funciona hasta la fecha indicada (prórroga); el aviso no se oculta hasta subir la licencia renovada. Después, el bloque con datos queda solo de consulta.

¿Por qué un módulo activado para toda la instalación no funciona en una empresa? La configuración propia de la empresa prevalece sobre la de toda la instalación: si el módulo está desactivado para la empresa, lo está en ella aunque esté activado para toda la instalación. Elija esa empresa en «Para quién» y active el módulo para ella.

¿Qué ve un empleado si el módulo está desactivado? El historial del módulo se puede seguir consultando, pero no se crean documentos nuevos del módulo: «El módulo «…» no está activado para esta empresa. Lo activa el administrador en la página «Módulos».»

¿Por qué no se activa un módulo? El módulo tiene campos obligatorios: «Para activar el módulo «…», rellene el campo «…».» Rellénelos y vuelva a activarlo. Un módulo marcado «no incluido en la licencia» no lo activa el administrador: la licencia la fija el proveedor de Engrana.

¿Puede el administrador de una empresa activar un módulo para toda la instalación? No: la configuración de toda la instalación solo la cambia el administrador de toda la instalación; el

administrador de una empresa, solo la de su empresa. El administrador de un solo centro no cambia los módulos.

Siguientes pasos

- «Conexiones»: proveedores de datos y servicios.

Plazos de conservación

Resumen

Cuánto tiempo se conservan los datos personales según la ley del país de cada empresa y qué afectaría ahora la limpieza: clientes y compradores de la tienda por anonimizar, bloqueados a petición y registros de acceso antiguos. Los registros sin empresa (inicios de sesión) se conservan el plazo más largo de los países de las empresas de la instalación, y el resto sin empresa (clientes sin documentos, intentos de acceso), el más corto.

Para qué sirve

- Conservar los datos mientras lo exige la ley, y no más (RGPD).
- Ver qué hará la limpieza nocturna antes de que lo haga.

Quién puede

Solo el administrador de toda la instalación. Al administrador de una empresa no se le muestra en el menú: la pantalla es única para toda la instalación. Si en la instalación hay empresas de distintos países y los plazos difieren, la fila de la tabla los da por país, por ejemplo «ES: 3 años · PL: 5 años».

Cómo se hace

1. **Reglas.** La tabla: qué se conserva, plazo de conservación, concepto (ley) y qué ocurre después.
2. **Limpieza.** Se ejecuta cada noche en el servidor. A mano: «Ejecutar limpieza ahora» → confirme. No se puede deshacer.
3. **Supresión a petición del cliente**: con «Suprimir datos (RGPD)» en su ficha. Si sus documentos aún se conservan, los datos se bloquean hasta el final del plazo y después se anonimizan solos.

Mensajes frecuentes

- **«Ahora no hay nada que limpiar.»**: todavía no ha vencido ningún plazo.
- **«¿Anonimizar los clientes con plazo vencido…? No se puede deshacer.»**: la confirmación antes de la limpieza manual.

Preguntas y respuestas

¿Qué se borra al anonimizar a un cliente? El nombre se sustituye por «Cliente anonimizado …»; se borran, entre otros, el número fiscal, los contactos, la dirección, las cuentas bancarias, el código del programa anterior y los datos de la comprobación VIES; se quita el vínculo con los vehículos y se eliminan las fotos de la inspección, la firma y el resguardo firmado, los enlaces para el cliente, la IP y la prueba de las decisiones sobre el presupuesto, los detalles de sus registros, el usuario del marketplace en los pedidos y el nombre y el teléfono en las citas. Se mantienen los documentos, los importes y los

movimientos; la matrícula y el historial de reparaciones quedan con el vehículo, sin la persona. Los datos no se pueden recuperar.

¿Qué diferencia hay entre bloquear los datos y suprimirlos? Si no hay documentos del cliente en conservación, «Suprimir datos (RGPD)» lo anonimiza en el acto. Si los hay, los datos se bloquean hasta el final del plazo de conservación: solo el administrador de toda la instalación ve la ficha, no se emiten nuevos documentos y, al final del plazo, la limpieza nocturna anonimiza al cliente. Solo el administrador de toda la instalación puede pulsar el botón, indicando cómo y cuándo pidió el cliente la supresión.

¿Se anonimizan por plazo las empresas y los proveedores? Al vencer el plazo, la limpieza anonimiza solo a los clientes particulares; a una empresa, solo si sus datos se bloquearon a petición suya, al acabar el bloqueo. A los proveedores la limpieza no los anonimiza por sí sola (el contrato sigue mientras sean proveedores), y los contactos «de baja» de cualquier ficha se borran tras 2 años sin cambios.

¿Qué hacer si un proveedor pide suprimir sus datos? «Suprimir datos (RGPD)» en su ficha. Si el proveedor es una empresa, sus datos (nombre, NIF, dirección, cuentas) no son personales y se conservan para los documentos; marque los contactos de los empleados que piden suprimir sus datos: se borran al momento junto con sus correos y teléfonos en la ficha («Contactos del proveedor eliminados: …»). Si es un particular (autónomo, también si se dio de alta como «empresa» con DNI o NIE), como un cliente: se anonimiza en el acto o se bloquea hasta el final del plazo de conservación de sus documentos y después la limpieza nocturna lo anonimiza; mientras sus datos estén bloqueados no se emiten documentos nuevos a su nombre.

¿Se puede cobrar o entregar un pedido a un cliente bloqueado? Sí, si la operación empezó antes del bloqueo: los datos se conservan para cumplir el contrato y las obligaciones legales (arts. 17.3.b y 18.2 RGPD). El cobro de la deuda de un pedido u orden de reparación, su entrega y su factura, la devolución, la garantía, la entrega de neumáticos en depósito y, con un proveedor, la factura de la mercancía recibida, su pago, la devolución y la reclamación de mercancía recibida de él antes del bloqueo se registran; cada uno queda en el registro («Liquidación con un interesado bloqueado por una operación anterior al bloqueo»). Un pedido nuevo, una orden de reparación, un anticipo sin documento de origen, una factura de proveedor sin entrada (gasto) y, en una orden ya abierta, un presupuesto nuevo o su aprobación, no. Con datos suprimidos (anonimizados), nada. La factura de esa operación: el NIF-IVA de una empresa de la UE se comprueba en VIES de nuevo en cada factura (si VIES no responde, la factura no se emite: inténtelo más tarde); en la factura solo constan nombre, número y dirección, sin teléfono ni correo, y la factura simplificada no lleva datos del comprador. Se imprime o envía una vez (el correo, a la dirección de la ficha); las siguientes, solo el administrador de toda la instalación (también al correo de la ficha), y cada una queda en el registro. La factura que sale sola (al comprador de la web, a Allegro, en el paquete para el gestor) se entrega como siempre (obligación legal) y solo queda en el registro.

¿Se puede descargar el resguardo firmado de un cliente bloqueado? El resguardo firmado con nombre y firma y la imagen de la firma solo los obtiene el administrador de toda la instalación, y cada descarga queda en el registro como «Consulta de datos personales». El resto del personal y el cliente por enlace reciben el resguardo sin nombre ni firma.

¿Desaparecen los datos anonimizados de las copias de seguridad? No en el acto: las copias antiguas se borran por rotación (el plazo figura en la línea «Copias de seguridad» de la tabla de reglas, normalmente 35 días), y con ellas desaparecen los datos anonimizados. Si las fotos se guardan en un almacenamiento externo en la UE, una foto borrada puede quedar en sus copias hasta 70 días.

Siguientes pasos

- Ficha del cliente: «Suprimir datos (RGPD)» y la exportación de sus datos.
- «Registro»: las anotaciones de la limpieza.

Registro

Resumen

El registro de auditoría: quién hizo qué y cuándo: inicios y cierres de sesión de los empleados, segundo factor, pausas de acceso tras intentos fallidos, consulta y cambios de datos personales, documentos, configuración y dinero. Los registros no se corrigen ni se borran a mano; al anonimizar a un cliente, se borran los detalles de sus registros.

Para qué sirve

- Averiguar quién cambió un documento o un ajuste.
- Responder a un cliente o a una inspección RGPD sobre quién consultó sus datos.

Quién puede

Solo el administrador.

Cómo se hace

1. **Filtrar.** Indique el periodo «Desde» y «Hasta», la «Acción», el «Empleado» o el «Objeto (id)»: el identificador interno completo (se ve en «ver»).
2. **Detalles.** En la línea, «ver»: qué cambió exactamente.
3. **Más registros.** Si hay muchos, «Mostrar más».

Mensajes frecuentes

- **«No hay registros.»**: afloje el filtro o amplíe el periodo.
- **«cliente o sistema»**: la acción no la hizo un empleado, sino un cliente por enlace o una tarea programada.
- **«Inicio de sesión», «Verificación del segundo factor», «Cierre de sesión»**: accesos de los empleados; en «mostrar», la dirección (IP). Un código del segundo factor incorrecto aparece en rojo. No se guardan contraseñas ni códigos; las contraseñas incorrectas quedan en «Acceso en pausa tras intentos fallidos» tras 5 fallos en 15 minutos.
- **«El registro de auditoría es para el administrador.»**: abre el registro alguien que no es administrador (por ejemplo, el administrador de un solo centro).

Preguntas y respuestas

¿Por qué el administrador de una empresa no ve todos los registros? El administrador de toda la instalación ve todos los registros; el de una empresa, solo los de su empresa. Los inicios y cierres de sesión, el segundo factor, la consulta de fichas y contactos de clientes y la exportación de sus datos se registran con la empresa del empleado si todos sus roles son de una sola empresa: los ve también su administrador. Si el empleado tiene un rol en toda la instalación o en varias empresas, esos registros quedan sin empresa y, como los demás registros sin empresa, solo los ve el administrador de toda la

instalación. El administrador de un solo centro no tiene acceso al registro: la pantalla responde «El registro de auditoría es para el administrador.»

¿Cómo se sabe quién consultó los datos de un cliente? Abrir la ficha de un particular o la lista de contactos de una ficha queda registrado como «Consulta de datos personales». Elija esa «Acción» y, en «Objeto (id)», pegue el identificador completo del cliente: aparece en la dirección de su ficha. El administrador de una empresa ve las consultas de los empleados de su empresa; el de toda la instalación, todas.

¿Qué significa una acción marcada en rojo? Que la acción se denegó o falló, por ejemplo: registrar un documento en un periodo cerrado, una copia de seguridad fallida o un acceso en pausa tras intentos fallidos.

¿Por qué en los cambios de un cliente aparecen asteriscos en lugar del correo y el teléfono? El registro no repite los datos personales: del correo, la primera letra y el dominio («m*@**dominio.es»); del teléfono y del NIF, los tres últimos caracteres; el nombre, la razón social y la dirección, «***» (solo se ve si el campo se rellenó, cambió o se vació). Las condiciones de pago, el límite de deuda, las marcas y el país se muestran completos. Si el teléfono nuevo termina en las mismas tres cifras, el cambio se ve como «***678** → *678», pero el teléfono sí cambió. Los datos completos están en la ficha del cliente.

¿Se borran alguna vez los registros? A mano, no. La limpieza nocturna por plazos de conservación borra solo los registros de acceso antiguos (inicios y cierres de sesión, segundo factor, consulta y exportación de datos personales y pausas de acceso) según el país de la empresa del registro: España, más de 3 años; Polonia, más de 5. Los registros sin empresa (empleado con rol en toda la instalación o en varias empresas; pausa de acceso tras una contraseña errónea, porque el usuario no se asocia a un empleado) se conservan el plazo más largo de los países de las empresas de la instalación (con empresas españolas y polacas, 5 años). Al anonimizar a un cliente, sus registros se mantienen, pero sin detalles: se borran los valores anteriores y nuevos de los campos.

¿Cómo se informa al personal del registro? El registro anota los inicios de sesión del personal con su dirección IP y sus acciones en el programa: es un control del que hay que informar de antemano a las personas trabajadoras (art. 13 RGPD, art. 87 LOPDGDD, art. 20.3 ET). El programa no informa a nadie por sí solo: entregue al personal el texto siguiente, listo para imprimir, una vez completados los datos entre corchetes, y guarde los ejemplares firmados. En el punto 2 deje una de las dos frases: si el registro sirve también para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales; si no lo indica, no lo utilice con ese fin. El plazo del punto 5 está en la pantalla «Plazos de conservación»: en una instalación con empresas polacas, los registros del personal con roles en varias empresas o en toda la instalación se conservan 5 años. Antes de entregarlo, revíselo con su asesoría laboral.

> **Información a las personas trabajadoras sobre el registro de actividad del programa de gestión** > > [Empresa], con NIF [NIF] y domicilio en [dirección] (contacto: [correo]; delegado de protección de datos, si lo hay: > [contacto]), le informa, conforme a los artículos 13 del RGPD, 87 de la LOPDGDD y 20.3 del Estatuto de los > Trabajadores: > > 1. **Qué se registra.** El programa de gestión guarda un registro de actividad de cada usuario: los inicios y > cierres de sesión (el cierre, solo cuando el usuario sale del programa), con la fecha, la hora y la dirección IP; > la verificación en dos pasos, incluidos los códigos erróneos; los bloqueos temporales de acceso tras varios > intentos fallidos; la consulta y la exportación de datos personales de clientes y otros contactos, y las > operaciones con documentos, configuración, usuarios y dinero (quién, cuándo y qué se cambió). Además, se > conservan durante 90 días los intentos de acceso (usuario, fecha, dirección IP y resultado), y el servidor anota > en su registro técnico cada petición al programa (usuario, empresa, fecha y hora, dirección IP, función utilizada > y resultado). No se registran contraseñas ni códigos, ni el contenido de la pantalla, ni la

ubicación, ni la > actividad fuera del programa. Este registro no es el registro de jornada (art. 34.9 ET). > 2. **Para qué.** Seguridad de la información y control del acceso a datos personales (arts. 5.1.f y 32 RGPD), > trazabilidad de las operaciones contables y fiscales y atención de reclamaciones y requerimientos de clientes y > autoridades. [Elija una frase y borre la otra: «El registro no se utiliza para verificar el cumplimiento de las > obligaciones laborales.» / «El registro se utiliza también para verificar el cumplimiento de las obligaciones > laborales (art. 20.3 ET), con respeto a la dignidad y la intimidad de la persona trabajadora.»] > 3. **Base jurídica.** Seguridad, control del acceso a datos personales y trazabilidad contable y fiscal: cumplimiento > de obligaciones legales (art. 6.1.c RGPD, en relación con el art. 32 RGPD y la normativa mercantil y tributaria) > e interés legítimo en la seguridad de los sistemas (art. 6.1.f RGPD). Atención de reclamaciones: interés legítimo > (art. 6.1.f RGPD). [Si se usa para el control laboral: ejecución del contrato de trabajo (art. 6.1.b RGPD) y > art. 20.3 ET.] > 4. **Quién accede.** Solo las personas con el rol de administrador en el programa: el administrador de la empresa > ve los registros de su empresa, y el administrador de toda la instalación, todos [indique quién tiene cada rol]. > [Encargado del tratamiento: [proveedor que aloja y mantiene el programa].] [Transferencias internacionales: > [ninguna / país y garantía aplicada].] El programa no permite modificar ni borrar los registros: solo se suprimen > al cumplirse los plazos del punto 5 y, si se anonimiza a un cliente, se eliminan de ellos sus datos. > 5. **Plazo.** Los registros de acceso (inicios y cierres de sesión, verificación en dos pasos, bloqueos temporales, > consultas y exportaciones de datos personales) se suprimen a los [3] años, y las copias de seguridad que los > contienen, a los [35] días. Los demás registros (operaciones con documentos, configuración, usuarios y dinero) se > conservan junto con la documentación contable y fiscal a la que se refieren; el programa no los suprime > automáticamente. El registro técnico del servidor se conserva [plazo del proveedor de alojamiento]. > 6. **Derechos.** Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición en [contacto]; > puede oponerse al tratamiento basado en el interés legítimo por motivos relacionados con su situación particular > (art. 21 RGPD), y presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es). > > [Si hay representación legal de las personas trabajadoras: se le informó de este sistema antes de implantarlo para > que pudiera emitir su informe (art. 64.5.f ET).] > > Recibí el original: [nombre y apellidos], [fecha], [firma]

Siguientes pasos

- «Usuarios»: bloquear un acceso si encuentra algo indebido.
- «Plazos de conservación»: cuánto tiempo se guardan los registros.