

Manual de usuario

Para: Quien usa el sistema a diario Fecha: 16 de octubre de 2026

Origen: docs/manual-usuario.md

Guía para quien usa el sistema todos los días: cajero, encargado de inventario y administrador de la empresa.

Aquí se explica **solo lo que el sistema hace hoy**. Cuando algo todavía no está disponible en pantalla, se dice con esas palabras en vez de dejarlo suponer. Si buscas una función y no aparece en este manual, es que aún no existe.

Esa regla no es modestia: es la única forma de que un manual sirva de algo. Un documento que promete lo que no hay se descubre en el peor momento, que es delante de un cliente o delante de una fiscalización. Lo que falta está reunido en la **sección 24**, y lo que se puede añadir —con lo que cuesta cada cosa— en la **sección 25**.

Índice

1. [Antes de empezar](#)
2. [Entrar al sistema](#)
3. [El Panel y el menú](#)
4. [Imprimir un documento](#)
5. [Qué puede hacer cada persona](#)
6. [Categorías](#)
7. [Productos](#) · [Consulta de precios y existencias](#)
8. [Códigos de barras](#)
9. [Entradas y salidas de inventario](#)
10. [Clientes y proveedores](#)
11. [Emitir una factura](#)
12. [Presupuestos](#) · [Notas de entrega](#)
13. [Notas de crédito y de débito](#)
14. [Anular un documento](#)
15. [Cobros y cuentas por cobrar](#)

16. [Guías de despacho](#)
 17. [Compras y crédito fiscal](#)
 18. [Comprobantes de retención](#)
 19. [Cuando falla la imprenta: régimen de contingencia](#)
 20. [Reportes y libros](#)
 21. [Empleados y nómina](#)
 22. [Solo para el administrador](#)
 23. [Qué hacer si algo falla](#)
 24. [Lo que el sistema todavía no hace](#)
 25. [El sistema puede crecer: qué se le puede añadir](#)
-

1. Antes de empezar

Hay dos cosas que conviene que sepas desde el primer día, porque explican casi todo lo que verás después.

Tu empresa solo ve lo suyo. El sistema lo usan varias empresas a la vez, cada una con su RIF y su numeración. Tú nunca vas a ver un producto, un cliente ni una factura de otra empresa, ni ellos los tuyos. Si alguna vez escribes en la barra de direcciones el enlace de un documento que no es de tu empresa, el sistema responde "**no encontrado**": no te dice que existe en otro sitio.

Casi nada se borra. Los productos y los clientes se **desactivan**, las facturas se **anulan**, y todo queda guardado. Es a propósito: un documento fiscal que desaparece no se puede justificar después.

2. Entrar al sistema

1. Abre en el navegador la **dirección de tu panel**: te llega en el correo de bienvenida, junto con tu usuario. Guárdala en favoritos. Si no tienes la sesión abierta, te lleva directo a la pantalla **Entrada de socios**. (La dirección **cuadrally.com** es la página de presentación del producto y no tiene entrada: la de tu panel no se publica, se entrega a cada empresa.)
2. Escribe tu **Correo** y tu **Contraseña**.
3. Pulsa **Entrar**. El botón cambia a "*Entrando...*" mientras comprueba los datos.

Al entrar aparece el **Panel**.

La primera vez: cambia la contraseña provisional

Cuando te damos de alta, la contraseña con la que entras la pusimos nosotros. Por eso, la primera vez que entres el sistema te lleva a **Mi cuenta** con el aviso "*Antes de empezar, cambia tu contraseña*", y no se abre ninguna otra pantalla hasta que lo hagas:

1. En **Contraseña actual**, escribe la provisional que te dimos.
2. Escribe tu contraseña nueva dos veces (mínimo 8 caracteres, y distinta de la provisional).
3. Pulsa **Cambiar contraseña**. Te lleva al Panel y ya puedes trabajar con normalidad.

Desde ese momento solo tú conoces tu contraseña: nosotros no la vemos ni la podemos consultar.

Cosas que conviene saber

- **La sesión dura 8 horas.** Pasado ese tiempo, la próxima página que abras te devuelve a la entrada. No pierdes nada de lo ya guardado: solo tienes que volver a entrar.
- **Tras 5 intentos fallidos seguidos, la cuenta se bloquea 15 minutos.** Se desbloquea sola.
- **Tu cuenta te la crea el administrador de tu empresa.** En esta pantalla no hay registro ni "olvidé mi contraseña": si no puedes entrar, pídeselo a él.
- Para salir, usa **Cerrar sesión**, abajo del todo en el menú de la izquierda. Hazlo siempre en equipos compartidos.

Tanto la entrada como la salida quedan anotadas en el registro de auditoría, con tu nombre y la hora.

3. El Panel y el menú

La primera pantalla depende de tus permisos, porque no todos entran a hacer lo mismo.

Si vendes y no llevas los libros: el panel de **Ventas**

Contesta las preguntas de un turno en el mostrador, y lo primero que ves son los botones de **Nueva factura** y **Nuevo presupuesto**, que es lo que se hace cincuenta veces al día.

Facturado hoy (Bs)	Lo que llevas hoy , en hora de Venezuela
Pendiente de cobro (Bs)	Lo que falta por cobrar, descontando ya las retenciones
Productos por reponer	Los que tienen 5 unidades o menos

Debajo, tus últimas ocho facturas, para volver a una y cobrarla o imprimirla sin buscarla.

No verás el total facturado de la empresa, ni las compras, ni el IVA del período: eso es información de administración.

El aviso «Te faltan N pasos para facturar con valor fiscal»

Si puedes configurar la empresa (permiso **Configuración**), lo primero que verás al entrar mientras falte algo es un recuadro amarillo con la lista de lo pendiente, repartido en dos:

- **Lo que necesitas hacer tú.** Lo que solo puede hacer tu empresa: contratar tu imprenta digital autorizada por el SENIAT, obtener la providencia que te autoriza a facturar por medios digitales, o completar tu dirección fiscal o tu serie. Los que se cargan en **Configuración** llevan un enlace directo; los demás son trámites, y cuando tengas los datos nos los envías y los cargamos nosotros.
- **Lo que dejamos listo nosotros** (marcados *Cuadraly*): las alícuotas de IVA, el acceso de consulta del SENIAT y la activación final.

Mientras el aviso diga que tus documentos salen como **borrador**, puedes usar todo el sistema para practicar, pero lo que emitas **no tiene valor ante el SENIAT**. El aviso no se puede cerrar a propósito: **desaparece solo** cuando no queda nada pendiente. Quien solo vende no lo ve.

Si administras: el panel general

Es el **tablero de tu negocio**, y se **actualiza solo cada minuto** (arriba dice «En vivo · actualizado a las ...»): puedes dejarlo abierto en una pantalla y ver cómo va el día. Arriba tienes los atajos **Vender**, **Consulta** y **Presupuesto**.

Las cifras del día y del mes

Ventas de hoy	Lo vendido hoy en dólares y en bolívares , y si vas por encima o por debajo de ayer .
Cientes atendidos hoy	Cuántos clientes distintos compraron, cuántas ventas hubo y el ticket promedio .
Ventas del mes	Lo del mes en curso, comparado con el mes pasado hasta la misma fecha (comparar un mes a medias con uno entero engaña).
Por cobrar	Lo que te deben las facturas con saldo pendiente (lleva a Cuentas por cobrar).

Qué cuenta como venta: las facturas no anuladas (las notas de crédito restan) y las **notas de entrega pendientes**. Una nota que ya se facturó cuenta por su factura, no dos veces. Así, mientras vendes con notas de entrega porque no tienes imprenta digital, el tablero también lo refleja. Cada documento se convierte con **su propia tasa BCV**, la del día en que se hizo.

Tendencia e inventario

- **Ventas de los últimos 14 días**, en barras; la de hoy resaltada. Pasa el dedo o el ratón por una barra para ver ese día en dólares, en bolívares y cuántas ventas hubo.
- **Tu inventario:** lo que vale a **precio de venta** (y a **costo**, si tienes el permiso de ver costes, con la ganancia posible), cuántos productos y unidades tienes, cuántos están **agotados** y cuántos **no tienen precio**.

Lo que hay que atender

- **Stock bajo:** los productos con **5 unidades o menos**, del que menos tiene al que más, con enlace a su ficha.
- **Lo más vendido** en los últimos 30 días, por unidades y por importe.
- **Notas de entrega sin facturar** (y la fecha de la más antigua) y **presupuestos abiertos**.
- **Últimos documentos:** facturas y notas, con enlace a cada uno.

Descargar documentos de un día a otro. Al final del panel eliges **desde, hasta** y qué documentos (todos, facturas, notas de entrega o presupuestos) y pulsas **Descargar**. Baja un ZIP con:

- `documentos.csv` — un documento por fila, con cliente, estado, moneda, tasa, subtotal, IVA, total, y el total **en bolívares y en dólares**. Se abre con Excel.
- `productos.csv` — cada producto de cada documento.
- la carpeta `documentos/` — **cada documento listo para abrir e imprimir**.

Hasta un año por descarga y 2.000 documentos; si hay más, bájalos por partes. La descarga queda en la auditoría.

Estas cifras son para que estés al día, **no una cifra fiscal**: incluyen notas de entrega y documentos en borrador. Para declarar, usa los **Reportes fiscales** (apartado 20).

En el menú de la izquierda, arriba, están las secciones; abajo, tu nombre, cuántos permisos tienes y el botón de cerrar sesión. La sección en la que estás se ve marcada en azul.

La guía que llevas dentro

Abajo del menú, junto a tu nombre, hay un enlace: **Guía de uso**. No es este manual pegado en una pantalla, es otra cosa:

- **Te cuenta solo lo que TÚ puedes hacer.** Si no llevas la nómina, no te explica la nómina.
- **Dice cómo está montada TU empresa:** tu serie, tu tipo de contribuyente, tu imprenta, y si estás emitiendo en modo borrador.
- **Lleva las notas de tu casa.** Quien administra la configuración puede escribir ahí las cosas que solo pasan en tu negocio —a cuántos días se cobra, cómo se numeran los productos, a quién preguntar antes de tocar un precio—. Las lee todo el equipo y **ninguna otra empresa las ve**.

Desde ahí también se descarga este manual completo en PDF.

4. Imprimir un documento

Cada documento —factura, nota, guía de despacho, comprobante de retención, recibo de nómina— tiene su botón **Imprimir** arriba a la derecha.

Lo que sale por la impresora es **el documento y nada más**: desaparecen el menú de la izquierda, los botones y los formularios de cobro y anulación. Es a propósito y no es cosmético: en un documento fiscal la identidad que manda es la de **tu empresa** —tu razón social, tu RIF, tu imprenta—, y la marca del programa con el que lo hiciste no pinta nada ahí. Antes el menú salía impreso al lado de tu RIF; ya no.

También funciona con Ctrl+P (Cmd+P en Mac).

5. Qué puede hacer cada persona

Cada usuario tiene sus propios permisos. No hay tres moldes fijos: hay diecinueve casillas que se marcan una a una, así que dos personas del mismo negocio pueden hacer cosas distintas.

Los permisos deciden **qué opciones aparecen en el menú y qué botones funcionan.**

Los diecinueve permisos

GRUPO	PERMISO	DEJA HACER
Ventas	Vender y facturar	Abre Vender (el mostrador) y Facturación : emitir facturas y notas de entrega, y registrar cobros
	Presupuestos	Preparar presupuestos y convertirlos en factura
	Clientes y proveedores	Consultar y dar de alta fichas
	Cuentas por cobrar	Ver lo pendiente de cobro y perseguirlo
	Consulta (precios y existencias)	Abre Consulta : buscar un producto y ver su precio al público y lo que queda. Solo mira
	 ANULAR facturas y notas	Anular un documento ya emitido
Almacén	Ver inventario	Consultar catálogo y existencias. Hace falta para facturar
	Modificar productos	Crear productos y categorías, precios y existencias
	Guías de despacho	Emitir guías de traslado
	 Ver COSTES y márgenes	A qué precio compra la empresa y cuánto gana
Compras y fiscal	Registrar compras	Transcribir facturas de proveedores
	Comprobantes de retención	Emitir retenciones de IVA a proveedores
	Reportes fiscales	Libros, resumen de IVA y posición fiscal
	 CERRAR el período de IVA	Cerrar y reabrir un mes fiscal
Personal	Empleados	Fichas del personal y sus salarios
	Nómina	Calcular corridas y emitir recibos
Administración	 Usuarios y permisos	Dar de alta gente y decidir qué puede hacer

GRUPO	PERMISO	DEJA HACER
	Auditoría	Ver todo lo que ha hecho cada persona
	 Configuración de la empresa	Datos fiscales, series y datos de la imprenta

Los cuatro marcados en rojo

Los que llevan  salen en rojo en la pantalla, y no es decoración. Son los que **hacen daño o enseñan lo que no debe verse**, y son justo los que se conceden sin pensar cuando van en la misma lista gris que «Presupuestos»:

- **Anular** deshace un documento emitido, es irreversible y queda en la auditoría. Quien está en el mostrador emite cincuenta facturas al día: que pueda emitirlas no significa que deba poder deshacerlas.
- **Ver costes** enseña con qué margen trabaja el negocio. Una vez visto no se puede deshacer.
- **Cerrar el período** congela la cifra con la que se declara el IVA.
- **Usuarios y permisos** es la llave maestra: quien la tiene puede darse a sí mismo cualquier otra cosa.

Los puestos son un atajo, no una jaula

Al dar de alta a alguien eliges un **puesto** —Administrador, Cajero, Almacén o Administración— y eso **marca de golpe las casillas de siempre**. Desde ahí ajustas lo que ese negocio necesite.

Existen porque marcar diecinueve casillas una a una es la clase de tarea que se hace con prisa y se hace mal. Pero **lo que vale es lo que quede marcado**: el puesto solo queda como etiqueta en el listado, para saber de dónde se partió.

PUESTO	MARCA
Administrador	Todo
Cajero / vendedor	Facturar, presupuestos, clientes, cuentas por cobrar, consulta de precios y ver inventario
Almacén	Ver y modificar inventario, guías, ver costes y consulta de precios
Administración y contabilidad	Clientes, compras, retenciones, reportes, cerrar período, cobros y auditoría

Fíjate en que **el cajero no lleva «Anular» ni «Ver costes»**. Es a propósito. Si tu negocio necesita que su cajero anule, márcaselo tú a mano: la decisión es del dueño, no del programa.

Dos cosas que conviene saber

No es solo que el enlace no aparezca en el menú: si teclea la dirección, tampoco entra. El sistema lo devuelve a su panel. Esconder un enlace nunca ha protegido una dirección.

Al cambiar los permisos de alguien, se le cierra la sesión. Tendrá que volver a entrar, y entonces ya tiene lo nuevo. Es a propósito: si le quitas un permiso porque hizo algo que no debía, lo que quieres es que deje de tenerlo *ya*, no cuando le caduque la sesión ocho horas después.

Y una salvaguarda que no se puede saltar

El sistema no te deja quedarte sin nadie que administre los accesos. Si intentas quitarte «Usuarios y permisos» a ti mismo, o quitárselo al último que lo tenía, se niega y te lo dice.

No es una manía: esa pantalla exige ese mismo permiso para entrar. Si la empresa se quedara sin nadie que lo tuviera, **no habría forma de arreglarlo desde el programa** — habría que entrar a la base de datos por detrás.

6. Categorías

Las categorías sirven para agrupar productos ("Bebidas", "Limpieza"). Son opcionales: un producto puede quedarse sin categoría.

Entra en **Inventario** y pulsa **Categorías**.

A la izquierda tienes el formulario **Nueva categoría**:

1. Escribe el **Nombre**. Es lo único obligatorio.
2. Añade una **Descripción** si quieres.
3. Pulsa **Crear categoría**.

A la derecha aparece la lista con el nombre, la descripción y, en una etiqueta azul, cuántos productos tiene cada una. Puedes corregir nombre o descripción y pulsar **Guardar**. Una categoría vacía se puede **Eliminar**; si contiene productos, el botón queda bloqueado hasta que los muevas.

No repitas nombres. Dos categorías con el mismo nombre no se admiten en la misma empresa. Si lo intentas, el sistema muestra que ya existe y no duplica la categoría. (Que otra empresa tenga una categoría "Bebidas" no te afecta: puedes crear la tuya igual.)

7. Productos

Ver el catálogo

Inventario muestra inicialmente los productos **activos**, ordenados por nombre, con su código, nombre, categoría, alícuota, precio, stock y estado. El filtro **Estado** permite ver también los inactivos o todos. El stock aparece en **rojo** cuando queda en 5 o menos.

Pulsa sobre el **código** de un producto (en azul) para abrir su ficha.

Ayuda con IA en inventario

En **Inventario** pulsa **Ayuda con inventario** para preguntar cómo buscar productos, registrar movimientos o calcular precios. La guía usa las instrucciones del producto y el cálculo de margen; no lee ni modifica los datos de tu empresa. Lo que escribas puede enviarse a Google Gemini: no incluyas datos de clientes ni información confidencial. Si el proveedor de IA no responde, muestra una respuesta de la guía básica y lo indica. Para comprobar costos y existencias reales, abre la ficha del producto o **Consulta**.

Consulta de precios y existencias

Es la pantalla del mostrador: el cliente pregunta «¿cuánto vale?» y «¿hay?», y la contestas sin tocar nada. Está en el menú como **Consulta**.

1. **Dispara la pistola** sobre el producto. La búsqueda sale sola: no hace falta pinchar en el campo ni pulsar «Buscar».
2. O escribe el **código interno** o **parte del nombre** y pulsa Enter.

De cada producto ves:

- el **precio al público con IVA**, en grande, **en dólares y en bolívares** (convertido a la tasa BCV del día, sin enseñarla para no confundir);
- el precio sin IVA y el IVA de su alícuota;
- lo **disponible para vender** (ya descuenta lo apartado en presupuestos), lo que hay en existencia, lo que viene en camino, el mínimo y el máximo, y si está agotado o por reponer;
- **cuánto hay en cada depósito** y el último movimiento;

- sus **códigos de barras** (los generados por Cuadrally llevan la marca «Cuadrally»).

Si buscas por nombre y salen varios, el que coincide exacto con lo escaneado o tecleado sale primero. Un producto que diga «**Sin precio cargado**» no se vende hasta que alguien le ponga precio.

Quién la ve. Tiene su propio permiso, **Consulta de precios y existencias** (apartado 5), para poder dársela a un vendedor sin darle el inventario ni la facturación. Los administradores la tienen desde el primer día; a los cajeros se la habilita su administrador en **Usuarios**. El **costo y el margen** solo aparecen a quien tiene el permiso de ver costes.

Crear un producto

Pulsa **Nuevo producto**. Rellena:

- **Nombre** — obligatorio. Es lo que se copia como descripción en la factura.
- **Código** — opcional. Es el **código interno** de tu empresa. Si lo dejas vacío, el sistema le pone uno (P-0001, P-0002...). Dos productos de tu empresa no pueden tener el mismo código.
- **Código de barras** — opcional. El de la etiqueta del fabricante, **aparte** del código interno: manejas los dos. Pincha en el campo y dispara la pistola, o tecléalo. Si el dígito de control no cuadra, o ese código ya es de otro producto, te lo dice y no crea nada. Más códigos (el de la caja, el del proveedor) se añaden después desde la ficha (apartado 8).
- **¿No trae código? Genera uno con Cuadrally** — casilla opcional, para productos sin etiqueta. Solo actúa si dejaste vacío el código de barras. Al crear el producto te lleva directo a su etiqueta (código de barras y QR) para imprimirla o guardarla como imagen.
- **Descripción y Categoría** — opcionales.

Después viene el precio, y **lo primero que te pregunta es cómo pagaste la mercancía**, porque de eso depende lo que de verdad te costó:

SI PAGASTE...	ESCRIBES	EL SISTEMA CALCULA TU COSTO EN DÓLARES OFICIALES
En dólares (divisas) — efectivo, Zelle, USDT	Lo que pagaste por unidad (\$) y la tasa a la que valen esos dólares (por ejemplo, la de Binance)	$\$ \times \text{tasa de compra} = \text{Bs}$, y $\text{esos Bs} \div \text{tasa BCV}$
En bolívares — pago móvil, transferencia	Lo que pagaste por unidad (Bs)	$\text{Bs} \div \text{tasa BCV}$
Ya sé mi costo	Tu costo en dólares a tasa BCV	Tal cual

La **tasa BCV del día** ya viene puesta. Con ese costo, el sistema te propone el precio:

- calcula tu **margen de ganancia sobre el precio sin IVA** (30 % de salida; lo cambias en cada producto o, para todos, en **Configuración → Margen de ganancia por defecto**): divide el costo entre **1 – margen/100**;
- le suma el **IVA** de la alícuota que elijas (General 16 %, Reducida 8 %, Adicional 31 % o Exento), tomado de las tasas vigentes;
- y te enseña el desglose completo: lo pagado, tu costo real en dólares BCV, tu ganancia, **el IVA que debes apartar para el SENIAT** y el **precio al público** en dólares y en bolívares.

Ejemplo sencillo: con costo **1.000** y margen del **30 %**, el precio sin IVA es **1.000 ÷ 0,70 = 1.428,57**. Al restar el 30 % de ese precio, quedan 1.000 para recuperar el costo. El IVA de la alícuota elegida se suma después.

Puedes escribir por cualquier lado —el margen, el **precio sin IVA** o el **precio al público**— y se recalcula el resto. Lo que se guarda es el **precio sin IVA**, que es el que usa la factura para sumarle el impuesto.

Por último, la **existencia inicial** (lo que tienes al darlo de alta) y, si quieres, la mínima y la máxima. Pulsa **Crear producto**. Cómo lo pagaste queda anotado en el historial de movimientos del producto.

Sobre los porcentajes de IVA: los que ves (16 %, 8 %, 31 %) están cargados en el sistema, pero todavía **no están confirmados contra la norma publicada**. Antes de emitir facturas de verdad, confírmalos con tu contador. Lo mismo vale para el 3 % del IGTF.

Editar un producto

Abre la ficha del producto desde el listado. A la izquierda tienes **Datos del producto** con los mismos campos rellenos, y la misma calculadora de precio con su costo y su margen actuales. Cambia lo que necesites y pulsa **Guardar cambios**.

Las **existencias no se cambian aquí**: solo con movimientos (apartado 9), con compras (apartado 17) o vendiendo, que dejan rastro de qué entró o salió y quién lo hizo.

Los productos **no se borran**. Si dejas de vender uno, pulsa **Desactivar** en su ficha: deja de ofrecerse en documentos nuevos, pero conserva facturas, compras, códigos y movimientos. Para recuperarlo, filtra **Inactivos**, abre su ficha y pulsa **Reactivar**.

8. Códigos de barras

Léelo entero antes de comprar una pistola lectora.

Cada producto tiene **dos códigos distintos**: su **código interno** (el de tu empresa, el que eliges tú) y uno o varios **códigos de barras** (los de la etiqueta del fabricante). Los dos sirven para encontrarlo.

- **Al crear el producto** pones el código de barras principal en su campo (apartado 7).
- **En la ficha del producto**, abajo, está **Códigos de barras**: ahí añades más (el de la caja, el del proveedor) y quitas uno. La columna **Origen** dice si es de la etiqueta del producto o lo generó **Cuadrally**.
- **Los productos sin código** (por ejemplo, los que cargaste de tu hoja de cálculo) muestran arriba de su ficha el aviso «*Este producto no tiene código de barras*» con el botón **Generar código con Cuadrally**. Es **opcional**: solo se genera si lo pulsas.
- **El buscador de Inventario** y el desplegable de la factura encuentran el producto por su código interno, por su código de barras o por el nombre. En el listado, el código de barras principal aparece en gris debajo del código interno.

El código que genera Cuadrally: imprimirlo o guardarlo como imagen

Cuando Cuadrally le genera el código a un producto:

1. **Se guarda solo** en el producto, como su código principal.
2. Te lleva a su **etiqueta**: nombre del producto, **código de barras** y, al lado, un **QR con el mismo número**, y el precio si ya lo tiene. La pistola láser de siempre lee las barras; la de imagen (o un teléfono) lee también el QR. Cualquiera de los dos encuentra el producto.
3. Pulsa **Imprimir** o **Descargar imagen (PNG)**. La imagen sale a 300 puntos por pulgada, lista para mandarla a una impresora de etiquetas o pegarla donde la necesites.
4. **Cuando quieras volver a sacarla**, abre la ficha del producto y, en su código, pulsa **Imprimir o descargar**.

Los códigos **de fabricante** (los que tecleas o escaneas de la etiqueta) siguen como siempre: no se les añade QR ni se descargan como imagen, porque ya vienen impresos en el producto.

Lo que todavía no existe es **escanear en la caja** para ir metiendo renglones en la factura (apartado 24); la pistola sí funciona en **Consulta** y en la ficha del producto. Esto es lo que ya hace el sistema con los códigos:

- **Escanear con pistola**. La pistola se comporta como un teclado muy rápido: teclea los dígitos y termina con Enter. El sistema la reconoce por la velocidad, así que podrás escanear sin tener que pinchar antes en ningún campo, y tu tecleo normal no se confundirá con una lectura.
- **Varios códigos por producto**. El de la unidad y el de la caja son códigos distintos del mismo artículo. Cada código guarda cuántas unidades entrega (1 la unidad, 12 la caja de doce), de modo que al escanear una caja en una entrada el stock sube de doce en doce.

- **Generar un código cuando el producto no trae ninguno.** Para mercancía a granel, elaboración propia o etiquetas ilegibles. El código que genera empieza por **2**, que es el rango reservado para uso interno del comercio: se lee e imprime como cualquier otro, pero no puede chocar nunca con el código de un fabricante.
- **Aviso de código mal leído.** Los códigos EAN y UPC llevan un dígito de comprobación. Al dar de alta un código, si ese dígito no cuadra el sistema lo rechaza con el motivo ("*El dígito de control no cuadra. Suele ser una lectura mala o un dígito mal tecleado: vuelve a escanearlo.*"), porque un código guardado mal no falla al guardarlo: falla meses después, en la caja y con el cliente delante.
- **Un código no puede señalar a dos productos.** Si intentas asignar uno que ya está en uso, el aviso te dice a cuál: "*Ese código ya está asignado a «...». Quítaselo antes de asignarlo a otro producto.*"

9. Entradas y salidas de inventario

Abre la ficha del producto (**Inventario** → pulsa su código). A la derecha está **Registrar movimiento**.

1. Tipo:

- **Entrada** — *suma* a lo que hay. Compras, devoluciones de un cliente.
- **Salida** — *resta* de lo que hay. Mermas, roturas, consumo interno.
- **Ajuste (fija el stock)** — no suma ni resta: **deja el stock exactamente en la cantidad que escribas**. Es para cuadrar después de un conteo físico. Si cuentas 37 unidades, escribe 37, no la diferencia.

2. **Cantidad** — obligatoria y mayor que 0. Admite decimales (hasta tres), para productos que se venden por peso.

3. **Costo unitario** — opcional y visible solo con el permiso **Ver costes**. Ponlo en las entradas de compra cuando corresponda; una persona sin ese permiso tampoco recibe el costo oculto en la respuesta del navegador.

4. **Motivo** — opcional, texto libre: "Compra", "Rotura", "Conteo del 30".

5. Pulsa **Registrar movimiento**.

Debajo, en **Movimientos de inventario**, ves los **últimos 20** movimientos del producto, del más reciente al más antiguo, con su fecha y hora, tipo (etiqueta verde para entrada, roja para salida, ámbar para ajuste), cantidad, costo y motivo.

Los movimientos confirmados **no se editan ni se borran**. Si uno fue incorrecto, registra otro movimiento que lo compense y explica el motivo; así el kardex conserva qué ocurrió

realmente.

Depósitos y traslados internos

En **Inventario** → **Depósitos** puedes crear y editar almacenes, tiendas o vehículos, indicar su responsable y elegir cuál es el principal. El depósito principal se usa cuando una operación no elige otro.

- No puedes desactivar el principal hasta elegir otro.
- Tampoco puedes desactivar uno con existencias o unidades comprometidas.
- Una baja es lógica: el depósito y su historia siguen visibles y puede reactivarse.
- Si existen depósitos activos, siempre debe quedar **exactamente uno** como principal. Dos operadores no pueden crear dos principales a la vez: la base decide de forma atómica.

Para mover un producto sin cambiar su existencia total, abre su ficha y usa **Trasladar entre depósitos**. Elige origen, destino, cantidad y motivo. El sistema no deja trasladar más de lo que está libre —las unidades comprometidas no se tocan— y confirma salida, entrada y auditoría como una sola operación. Si falla una parte, no se aplica ninguna.

El traslado interno actualiza el kardex. Cuando la mercancía viaja con receptor, firmas o soporte impreso, emite además la **Guía de despacho** correspondiente.

Las salidas por venta se registran solas

No descuentos a mano lo que vendes. Cuando emites una factura, el sistema resta el stock de cada renglón que tenga un producto asociado y crea la salida con la referencia **FACT-<número de factura>**. Si además la descuentas tú, el inventario queda con el doble descontado.

Igual al revés: cuando anulas una factura, el sistema **devuelve** el stock con una entrada marcada **ANUL-<número>** y motivo "*Anulación de factura*". Esa entrada se ve en la ficha del producto, pero **no cuenta como compra** y por eso no sale en el Libro de Compras (apartado 20). La devolución vuelve al depósito del que salió la venta; no se manda al principal si la factura usó otro. Si la venta venía de un presupuesto aceptado, se consume su propia reserva sin tocar las unidades comprometidas por otros pedidos.

La casilla **Referencia** (**FACT-...** , **ANUL-...**) la escribe solo el sistema: en el formulario de movimientos no existe ese campo, así que una entrada tuya nunca se confunde con una de estas.

10. Clientes y proveedores

La sección **Clientes y proveedores** (llamada "terceros" en algunas pantallas) guarda a quien le facturas y a quien le compras.

Dar de alta

Pulsa **Nuevo cliente o proveedor** y lo primero es elegir **a quién le vendes**:

Particular — una persona que compra para ella, **sin RIF**, con su cédula. Se le puede facturar así. Pide solo lo esencial:

- **Cédula de identidad** — la letra (**V** venezolano, **E** extranjero) y el número, como está en el carnet del SAIME, **sin dígito verificador**. Se guarda como **V-12345678**.
- **Nombres y Apellidos** — obligatorios. En la factura sale «nombres apellidos».
- **Teléfono, Correo electrónico y Dirección** — opcionales, pero el correo sirve para mandarle su factura.

Un particular **no es contribuyente de IVA ni agente de retención**: el sistema lo fija así y no te pregunta nada de eso. En la factura y en la nota de entrega su documento sale rotulado **C.I.** en vez de RIF.

Empresa o comercio — con RIF: compañías, comercios y también las **firmas personales** (personas con RIF). Es lo de siempre:

- **RIF** — obligatorio, con el formato **J-12345678-9**: una letra (**V, E, J, P o G**), ocho dígitos y el dígito verificador. El sistema **comprueba ese formato** y rechaza el alta si no cuadra; con lo que escribas se queda en esa forma, así que puedes teclearlo sin guiones (**j123456789**) o con puntos (**J.12345678.9**) y se guarda igual. Si el número tiene menos de ocho dígitos —cédulas antiguas— se completa con ceros a la izquierda (**V-1234567-8** se guarda como **V-01234567-8**), que es como lo expresa el propio SENIAT. Si solo te dan la cédula, escríbela y el campo te propone el RIF completo.

Lo que el sistema **no** comprueba: que el RIF exista de verdad en el SENIAT. Si el último dígito no cuadra te avisa mientras escribes, pero no lo impide. Copia el RIF del documento del cliente, no de memoria.

- **Razón social** — obligatoria. Es el nombre que saldrá en la factura.
- **Tipo de contribuyente** — Ordinario, Especial, Formal o No contribuyente.
- **Es agente de retención de IVA** — marca la casilla si lo es, y al marcarla eliges el porcentaje (75 % el general, 100 % en los casos del art. 5 de la PA 2025/000054). **No es un dato informativo: cambia el total de sus facturas**. Cuando le factures, el sistema retiene

esa parte del IVA y el cliente paga menos; la retención queda registrada junto al documento.

En el documento verás dos líneas más bajo el total: **Retención de IVA** con el importe retenido, y **A pagar**, que es lo que el cliente abona de verdad.

- **Teléfono, Correo electrónico y Dirección fiscal** — opcionales. La dirección sale impresa en el documento, conviene ponerla.

Para los dos:

- **Es** — Cliente, Proveedor o Cliente/Proveedor. **Importante:** en el desplegable de la factura solo aparecen los que son **Cliente** o **Cliente/Proveedor**.
- **La misma persona no entra dos veces.** Si ya está con su RIF (V-12345678-9) y la intentas dar de alta como particular con su cédula (V-12345678), o al revés, el sistema te avisa de que ya existe: dos fichas de la misma persona parten su historial en dos.

Pulsa **Guardar**. El listado marca a los particulares con la palabra *particular* junto al nombre, y el buscador los encuentra por cédula, por RIF o por nombre.

Consultar y modificar

El listado muestra los terceros **activos** ordenados por razón social. Pulsa **Editar** en su fila para abrir la ficha, donde además de los datos verás:

- **Últimas facturas** — los 10 documentos más recientes de ese cliente, con número, tipo, fecha, total y estado.
 - **Desactivar tercero** — al final, en rojo. El tercero desaparece del listado y del desplegable de facturación, pero **sus facturas se conservan**. No hay forma de volver a activarlo desde la pantalla, así que piénsalo antes de pulsar.
-
-

11. Emitir una factura

Para vender en el mostrador, usa «Vender» (el primer botón del menú): es la forma rápida. Eliges al cliente (o lo das de alta ahí mismo con **+ Cliente nuevo**), disparas la pistola sobre cada producto —entra solo, y si lo lees otra vez suma uno—, ves el **total en dólares y en bolívares** y pulsas **Cobrar**. Si tu empresa tiene imprenta digital se emite la **factura**; si todavía no, la **nota de entrega** (recibo no fiscal). Al cobrar pasas directo a **Entregar al cliente**: impreso, por WhatsApp o por correo. Un producto sin precio no se puede vender. Lo que sigue en este apartado es la factura completa, con todas sus opciones (moneda de pago, IGTF, descuentos, observaciones).

Ve a **Facturación** y pulsa **Nueva factura**.

La cabecera

- **Cliente** — obligatorio, y es lo primero. Búscalo por su cédula, su RIF o su nombre. **Si no está, dale de alta sin salir de la venta** con **+ Cliente nuevo**: se abre una ventana con el mismo formulario del apartado 10 (particular con cédula o empresa con RIF), trae ya puesta la cédula o el nombre que buscaste, y al guardar el cliente queda **elegido** en la venta. Lo que ya habías rellenado no se pierde. (Aparece a quien tiene el permiso de clientes; lo mismo en la nota de entrega y en el presupuesto.)
- **Moneda** — VES (Bs) o USD (\$).
- **Tasa BCV** — la del día. Se pide **en cada factura**, no en la configuración, porque cambia a diario y una factura antigua tiene que conservar la tasa del día en que se emitió.
- **Pago en divisas** — marca "*Aplica IGTF (3%)*" solo si el cliente paga en moneda extranjera. Al marcarlo verás el IGTF aparecer en los totales al instante.
- **Observaciones** — opcional.

Los renglones

La tabla empieza con una línea vacía. En cada línea:

1. **Producto** — elige uno del desplegable (aparece como `código · nombre`). Al elegirlo se rellenan solos la descripción, el precio y la alícuota, y **esa cantidad se descontará del stock**. Si dejas — **Manual** —, escribes tú la descripción y el precio, y no se toca el inventario: úsalo para servicios o cosas que no llevas en catálogo.
2. **Descripción** — puedes cambiarla aunque hayas elegido un producto.
3. **Cantidad** — admite decimales.
4. **Precio** — sin IVA.
5. **Alícuota** — la del producto, pero la puedes cambiar en esa línea.

Las columnas **Base** e **IVA** se calculan solas mientras escribes.

- **+ Agregar renglón** añade una línea.
- La **X** del final quita esa línea. Con una sola línea está desactivada: la factura no puede quedarse sin renglones.

Abajo a la derecha van **Subtotal, IVA, IGTF y Total**, actualizados al momento.

Emitir

Pulsa **Emitir factura**. El botón cambia a "*Emitiendo...*". En ese momento el sistema:

1. Reserva el siguiente número de factura de tu empresa. La numeración no admite huecos, así que si algo falla el número se libera y no se pierde.
2. Guarda el documento y sus renglones.
3. Descuenta el stock de cada producto y crea sus salidas.
4. Anota el evento en la auditoría.
5. **Pide el número de control a la imprenta digital** de tu empresa.

Y te lleva a la pantalla del documento.

Los pasos **1 a 4 son un solo bloque**: ocurren enteros o no ocurre ninguno, así que nunca vas a tener una factura guardada sin su stock descontado ni un número gastado sin factura. El paso 5 es distinto, porque la imprenta es un servicio de fuera: puede fallar por su cuenta, y entonces la factura **queda guardada en BORRADOR**, con su número y su stock ya descontado, a la espera de la respuesta.

La pantalla del documento

Arriba, el número y el número de control; al lado, una etiqueta con el estado. Debajo, los datos del **Emisor** (tu empresa) y del **Receptor** (el cliente), la fecha, moneda, tasa BCV y si lleva IGTF; luego los renglones y los totales.

Los tres estados posibles:

ETIQUETA	QUÉ SIGNIFICA
EMITIDA (verde)	La imprenta digital le asignó su número de control. Es un documento fiscal válido.
BORRADOR (gris)	Todavía no tiene valor legal . Ver más abajo.
ANULADA (roja)	Se anuló. Se conserva, pero no cuenta.

Si te queda en BORRADOR puede ser por dos motivos, y los dos hay que resolverlos con quien administra el sistema, no desde aquí:

- Tu empresa está configurada en **modo borrador** (sin imprenta digital conectada). Se reconoce porque el número de control empieza por **BR-**, por ejemplo **BR-00000012**. Un número de control de verdad **nunca** tiene ese prefijo. Estos documentos no salen en el libro de ventas ni valen ante el SENIAT.
- La imprenta digital **no respondió** o rechazó el documento. Entonces verás "*Sin número de control*". La factura existe y está guardada, con su número y su stock ya descontado: lo que falta es la respuesta de la imprenta.

En los dos casos: **avisa al administrador antes de seguir facturando**. Si el problema es de configuración, todas las facturas del día saldrán igual.

Entregarle el documento al cliente

Cuando termina la venta, en la pantalla del documento tienes **Entregar al cliente**, con tres formas de dárselo:

- **Impreso** — el botón **Imprimir**: sale solo el documento, sin el menú.
- **Por WhatsApp** — viene puesto el teléfono del cliente (lo puedes cambiar). **Enviar por WhatsApp** abre WhatsApp con el mensaje ya escrito: qué documento es, el total y un **enlace** para que el cliente lo vea e imprima desde su teléfono, sin usuario ni contraseña.
- **Por correo** — viene puesto el correo del cliente. **Enviar por correo** se lo manda desde la dirección de tu empresa (apartado 22, *Correo para enviar documentos*), con tus datos, el documento y el mismo enlace. El correo le dice al cliente que esa dirección **no es monitoreada** y le deja tu teléfono y tu correo para que te escriba a ti. Cada envío queda en la auditoría.

El enlace va **firmado**: solo abre ESE documento, caduca al año y, si alguien le cambia una letra, deja de abrir. No da acceso a nada más de tu empresa.

Una factura en **borrador** o sin número de control **no** ofrece entregarse: no vale ante el SENIAT. Mientras no tengas imprenta digital, lo que se le entrega al cliente es la **nota de entrega** (siguiente apartado), que sí tiene «Entregar al cliente».

El listado de Facturación

Muestra los **últimos 100 documentos** de tu empresa —facturas y notas juntas—, del más reciente al más antiguo, con número, tipo, cliente, fecha, número de control, total y estado. Pulsa el número (en azul) para abrir el documento.

Ten en cuenta que **las facturas y las notas se numeran por separado**: puedes tener una factura N° 1 y una nota de crédito N° 1. Míralo siempre junto a la columna Tipo.

12. Presupuestos

Un presupuesto es una oferta de precio: lo que le pasas al cliente **antes** de que haya venta. La regla que lo gobierna todo es que **no es un documento fiscal**. No consume numeración de facturas, no lleva número de control, no entra en el libro de ventas y no mueve inventario.

Tiene su **propia numeración**, aparte de la de las facturas, y es a propósito: la mayoría de los presupuestos no se venden, y si gastaran números de la serie fiscal cada uno que se cae dejaría un hueco en la serie que ve el SENIAT, y esos huecos hay que justificarlos uno por uno.

Lo hacen el administrador y el cajero (apartado 5).

Hacer uno

Ve a **Presupuestos** → **Nuevo presupuesto**.

- **Cliente** — obligatorio. Los mismos que puedes facturar.
- **Moneda** — viene en **USD (\$)**. Si eliges USD el precio ofrecido queda en dólares; en VES queda en bolívares y ya no se recalcula nunca.
- **Validez (días)** — viene en **15**, mínimo 1 y máximo 365. Es el plazo que sostienes el precio. No se puede dejar vacío: un presupuesto sin caducidad es una promesa indefinida, y quien lo acepte dos meses después va a esperar el mismo precio.
- **Condiciones y Observaciones** — texto libre. Las condiciones (forma de pago, entrega, garantía) salen en la pantalla del presupuesto.

Los renglones funcionan igual que en una factura (apartado 11): eliges producto del catálogo o lo dejas — **Manual** — y escribes tú la descripción. Hay una columna más, **Dcto. %**, para la rebaja que le ofreces en esa línea. Abajo verás **Subtotal bruto** y **Descuentos** solo cuando hay alguna rebaja.

Si el producto tiene el precio en otra moneda que el presupuesto, se convierte con la tasa de hoy al elegirlo; luego puedes cambiarlo a mano.

Pulsa **Guardar presupuesto**. Nace en **borrador**.

No se puede editar ni borrar. No hay botón para ninguna de las dos cosas. Si te equivocaste en un precio, haz otro presupuesto y rechaza el anterior.

Los estados

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA
borrador	Recién guardado. Todavía no se lo mandaste a nadie.
enviado	Se lo pasaste al cliente.
aceptado	El cliente dijo que sí. Aparta la mercancía (ver abajo).
rechazado	No hubo venta. Libera lo apartado.
facturado	Ya generó su factura. No se le cambia el estado nunca más.
vencido (ámbar)	Se pasó el plazo. No es un estado de verdad: es un aviso.

El presupuesto vencido **no se esconde ni se cancela**: lo que caduca es el precio, no el documento. Puedes facturarlo igual —solo que ese precio ya no te obliga— o rehacerlo con precios de hoy.

Mandárselo al cliente

En la pantalla del presupuesto tienes **Entregar al cliente**, igual que en la factura:

Imprimir, por WhatsApp (con el enlace para verlo sin usuario) o **por correo** desde la dirección de tu empresa. Lo que recibe el cliente lleva tus datos, los suyos, los productos y el total.

Si el presupuesto es en dólares, abajo del total se lee, bien a la vista:

- el **equivalente en bolívares y la tasa BCV con la que se calculó**, con su fecha (por ejemplo: *Bs 5.464,63, a la tasa BCV de Bs 848,55 por dólar del 19/9/26*);
- que **el precio en dólares se mantiene, pero el monto en bolívares es referencial y varía según la tasa BCV del día** en que se pague o se facture.

Así el cliente no se lleva la sorpresa de que el mismo presupuesto cueste otros bolívares otro día.

Aceptar aparta la mercancía

El botón se llama **"Aceptado: apartar mercancía"** porque eso es lo que hace: esa cantidad pasa a contar como **comprometida** y deja de estar disponible para venderla a otro. Sin eso, "disponible" sería un número decorativo y venderías dos veces lo mismo.

- El **stock físico no baja**. Lo que baja es el disponible que ves en Inventario.
- Solo aparta lo que tiene producto del catálogo. Un renglón manual no aparta nada.
- **Rechazar y liberar** la suelta. Convertirlo en factura también.

- Aceptar **no comprueba existencias**: puedes apartar más de lo que tienes. Si eso pasa, el disponible queda en cero, no en negativo.

La trampa: que un presupuesto aceptado se venza **no libera nada**. Sigue apartando esa mercancía hasta que alguien entre y lo rechace a mano. Repasa los aceptados viejos cada tanto.

Convertirlo en factura

Abre el presupuesto y pulsa **Convertir en factura**. Pide confirmación, y con razón: a partir de ahí es una factura de verdad —consume número fiscal, descuenta stock y pide número de control a la imprenta digital—, con todo lo del apartado 11. Si te equivocas, ya no se borra: hay que anularla (apartado 14).

Lo que viaja del presupuesto a la factura y lo que no:

QUÉ PASA

Precio en divisas	Se respeta tal cual. Es lo que ofreciste.
Bolívares	Se recalculan con la tasa de hoy , no con la del día de la oferta. Si se congelaran, cobrarías menos de lo ofrecido cada vez que el cliente tarda en decidirse.
Descuentos	Viajan tal cual, como porcentaje. La factura sale con la rebaja ofrecida.
Mercancía apartada	Se libera, porque la factura ya descontó el stock de verdad. Contarla en los dos sitios la restaría dos veces.
IGTF	No se aplica nunca por esta vía.
Retención de IVA	La factura la aplica sola si el cliente es agente de retención, aunque el presupuesto no la muestre. El A pagar será menor que el total ofrecido.

Antes de pulsar, en un presupuesto en dólares tienes el recuadro **"Al facturar hoy"** con el precio ofrecido, la tasa de aquel día, la de hoy y **por cuánto se va a facturar** en bolívares. Míralo: esa diferencia puede ser grande y es mejor verla ahí que en el documento ya emitido.

Tres cosas que conviene tener claras:

- Si en **Tasa de hoy** dice *"sin tasa"*, un presupuesto en dólares **no se puede convertir**. Que un administrador cargue la tasa primero.

- Un presupuesto **rechazado no se factura** aunque el botón esté visible. Márcalo como enviado o aceptado antes.
- **Si la conversión falla, vuelves a la misma pantalla sin ningún mensaje.** Guíate por el estado: si no dice *facturado* y no aparece el enlace a la factura, no se emitió nada.

Cuando sale bien te lleva a la factura. Al volver al presupuesto verás "*Ya se facturó*" con el enlace, y desaparecen los botones: **un presupuesto genera una factura y solo una.**

El listado

Muestra los **últimos 100**, del número más alto al más bajo, con fecha, cliente, hasta cuándo vale, total y estado. Pulsa el número (en azul) para abrirlo.

No hay botón **Imprimir** en el presupuesto, a diferencia de la factura. Si necesitas entregarlo en papel, usa Ctrl+P del navegador.

Notas de entrega: entregar primero, facturar después

Es lo que se hace en tantos mostradores: el cliente se lleva la mercancía con una **nota de entrega** y la factura se hace después. Está en **Notas de entrega** (menú, junto a Facturación).

- **Nueva nota de entrega:** se rellena como una factura (cliente, productos, cantidades, precios). Al emitirla, **la mercancía sale del inventario**, porque ya se la llevó el cliente.
- **Es el recibo del cliente mientras no tengas imprenta digital.** Impresa lleva tus datos, la leyenda «**DOCUMENTO NO FISCAL · NO ES UNA FACTURA · SIN DERECHO A CRÉDITO FISCAL**» y líneas de firma de entregado y recibido. Se entrega impresa, por WhatsApp o por correo (apartado 11, *Entregarle el documento al cliente*).
- La nota **no es un documento fiscal:** tiene su propia numeración, no lleva número de control y no entra en el libro de ventas. El IVA que enseña es el que **llevará** la factura.
- **Convertir en factura:** un botón en la nota. La factura sale con los mismos productos y precios, con la tasa del día, y **no vuelve a sacar la mercancía** (ya salió con la nota).
- **Anular:** solo una nota pendiente; la mercancía **vuelve al inventario**. Una nota ya facturada no se anula: se anula la factura o se le hace una nota de crédito.

Importante: la nota aplaza el papel, **no el impuesto**. En la venta de bienes el IVA nace al entregar la mercancía o al facturar, lo que ocurra primero (art. 13 de la Ley de IVA). Por eso el listado te avisa de las notas pendientes y marca en rojo las que llevan varios días o son de un mes anterior: **factúralas pronto, dentro del mismo mes.**

13. Notas de crédito y de débito

Una factura emitida **no se edita nunca**. Cualquier corrección se hace con una nota.

- **Nota de crédito** — cuando hay que *restar*: devolución, descuento posterior, cobraste de más.
- **Nota de débito** — cuando hay que *sumar*: cobraste de menos, intereses, un ajuste a tu favor.

Cómo se hace

1. Abre la factura que quieres corregir.
2. En el recuadro **Notas asociadas**, pulsa **Nota de crédito** o **Nota de débito**.
3. El formulario es igual al de la factura, con una diferencia: **el cliente viene fijado** y no se puede cambiar; es el de la factura de origen. Arriba te recuerda a qué factura afecta.
4. Escribe **solo los renglones del ajuste**, no la factura entera. Si devuelven 2 de las 10 unidades, la nota de crédito lleva 2, no 10. Pon los importes en positivo: el sistema ya sabe que una nota de crédito resta.
5. Indica **Moneda, Tasa BCV, IGTF** si corresponde y las observaciones.
6. Pulsa **Emitir nota de crédito / Emitir nota de débito**.

La nota queda enlazada a la factura: al abrirla verás "*Afecta a la factura N° ...*".

Dos cosas importantes

- Las notas **no mueven el inventario**. Si te devuelven mercancía y vuelve a la estantería, registra tú la entrada en la ficha del producto (apartado 9).
- Los botones de nota **solo aparecen en las facturas que no están anuladas**. Sobre una nota no se puede crear otra nota.

14. Anular un documento

Anular es para una factura que no debió emitirse. Si lo que hay que hacer es corregir un importe, casi siempre lo correcto es una nota (apartado 13); consúltalo con tu contador.

1. Abre la factura.
2. En el recuadro rojo **Anular documento**, escribe el **Motivo**. Es obligatorio, y queda guardado para siempre en las observaciones del documento, con la palabra **ANULADA:** delante.
3. Pulsa **Anular**.

Qué hace el sistema al pulsar Anular

Esto es lo que ocurre, **en este orden**, y conviene conocerlo porque no todos los pasos pueden deshacerse igual:

1. El sistema comprueba que los productos de la factura sigan existiendo en tu empresa. Si alguno no está, **se para aquí**: no avisa a la imprenta y no cambia nada.
2. Anota en la auditoría que se va a anular (evento `ANULACION_SOLICITADA`, con el motivo y el número de control).
3. **Avisa a la imprenta digital**, si el documento tenía número de control.
4. En un solo paso que se hace entero o no se hace: **devuelve el stock** de cada producto con una entrada marcada `ANUL-<número>`, pasa el estado a **ANULADA**, guarda el motivo en las observaciones y lo anota en la auditoría.

No pide confirmación: en cuanto pulsas, se anula. Y no se puede deshacer.

Por qué el orden importa

La imprenta digital es un servicio de fuera, al otro lado de internet, y el sistema no puede hacer que las dos anulaciones —la de allí y la de aquí— ocurran a la vez. Se avisa primero a la imprenta a propósito: así el documento nunca queda anulado en tus libros y **vigente** ante el SENIAT, que es el descuadre peligroso.

Si la imprenta acepta la anulación y el paso 4 falla (por ejemplo, se corta la conexión con la base de datos justo entonces), el resultado es este: **el documento queda anulado ante la imprenta y todavía activo en el sistema**. Lo verás como un error del navegador (apartado 22) y la factura seguirá apareciendo con su estado anterior. El motivo del corte queda escrito con esas palabras en el registro del servidor, y en tu auditoría quedan los dos eventos — `ANULACION_SOLICITADA` y `ANULACION_DESCUADRADA` — que permiten cuadrarlo después.

Avisa a soporte y no vuelvas a pulsar Anular: la imprenta ya lo anuló una vez y el segundo aviso puede rechazarse. Reconocerlo es fácil: en **Auditoría** (apartado 22) verás la solicitud y el descuadre, pero no el evento `ANULAR_FACTURA` que sí acompaña a una anulación completa.

Una vez anulada, desaparecen de la pantalla los recuadros de notas y de anulación: no se anula dos veces ni se le cuelgan notas. El documento **no se borra**: sigue en el listado y en el libro de ventas, en gris y sin sumar, porque el número tiene que poder justificarse.

15. Cobros y cuentas por cobrar

Emitir no es cobrar. Cuando abres una factura emitida, al pie verás el recuadro **Cobros**: ahí se apunta cada pago que entra y ahí se ve lo que falta.

El recuadro **solo aparece en facturas** —no en notas de crédito ni de débito—, y solo si el documento llegó a emitirse y no está anulado. Sobre un documento sin número de control no se cobra: sería apuntar dinero a una venta que la Administración no ve. Sobre una anulada tampoco: si ya habías cobrado algo, lo que corresponde es devolverlo o emitir otro documento.

Quién puede

QUIÉN	QUÉ PUEDE
Administrador y cajero	Registrar cobros, quitarlos y ver Cuentas por cobrar
Los demás roles	Ver el saldo y la lista de cobros de la factura, sin formulario

Cobrar es la continuación de vender, así que el cajero **sí** entra a Cuentas por cobrar: la tiene en su menú y en su panel de Ventas, en el recuadro *Pendiente de cobro*. Lo que no ve son el resto de los reportes fiscales.

Registrar un cobro

Rellena **Importe**, **Moneda**, **Tasa**, **Medio** y **Referencia** (el número de operación) y pulsa **Registrar el cobro**.

- **No hay casilla de fecha.** El cobro queda con la fecha del momento en que lo apuntas. Si cobraste el lunes y lo registras el jueves, figura del jueves. Registra el día que cobras.
- La **Referencia** es opcional pero es lo único que te va a permitir cuadrar un pago móvil o una transferencia contra el banco. Ponla.
- El importe tiene que ser mayor que cero.

Los medios y lo que significan para el IGTF:

MEDIO	¿SUMA COMO COBRO EN DIVISAS?
Efectivo divisas, Zelle, Cripto	Sí , si el cobro va en dólares
Transferencia, Pago móvil, Punto de venta, Cheque, Efectivo Bs, Otro	No , aunque el importe sea en dólares

No es un capricho: el IGTF grava el pago en moneda distinta al bolívar **sin intermediación bancaria nacional**. Un punto de venta en bolívares no lo causa aunque la factura vaya en

dólares.

Trampa de la lista: todo cobro en dólares se marca con una etiqueta azul *divisas*, incluidas las transferencias. Esa etiqueta dice la moneda, no dice que cause IGTF. Para el impuesto manda la tabla de arriba.

Por qué cada cobro guarda su propia tasa

La **Tasa** viene rellena con la tasa vigente registrada en el sistema —la de hoy, no la de la factura—: compruébala antes de guardar. Ese valor se congela con el cobro y no se vuelve a tocar.

Una factura en dólares se puede cobrar en bolívares tres semanas después, y la conversión de ese día no es la del día de la emisión. Por eso el saldo no se calcula con una tasa única: se suma cada cobro convertido con **la suya**. Un cobro en dólares de hoy no vale lo mismo que uno de la semana pasada, y taparlo con la tasa de hoy sería inventar que no pasó.

La consecuencia es real y **no es un error**: si la tasa se movió, un pago que en la calle fue "completo" puede dejar unos céntimos de saldo pendiente. Es lo que ocurrió de verdad.

Dos cosas del formulario:

- Si el cobro va en **dólares**, la tasa es obligatoria y tiene que ser mayor que 1. Con tasa 1 el sistema contaría los dólares como si fueran bolívares y el saldo saldría descuadrado.
- Si el cobro va en **bolívares**, la tasa se guarda como 1 aunque escribas otra cosa. Ahí no convierte nada.

Lo pendiente no es el total de la factura

Arriba del recuadro hay tres cifras: **A cobrar**, **Cobrado** y **Pendiente** (que se convierte en *Cobrada*, en verde, cuando no falta nada).

A cobrar es el total menos la retención de IVA que practicó tu cliente. Ese dinero no te lo paga: se lo queda y te entrega el comprobante para que lo descuentes de tu cuota del período. Reclamarle el total del documento sería cobrarle dos veces ese IVA. Si el cliente es agente de retención (apartado 9), no lo busques cuadrando contra el total: cuadra contra *A cobrar*.

El **primer cobro** que registres marca además esa retención como practicada, porque la retención se practica al pagar, no al emitir. No cambia ningún importe y no tienes que hacer nada.

Si entra más de lo que faltaba, el sistema **no lo bloquea**: lo admite y te avisa de que se cobró de más. Un anticipo, un redondeo al alza o un pago doble pasan de verdad, y

bloquearlos te obligaría a falsear el importe para poder apuntarlo. Revisalo y devuélvelo, o déjalo anotado como anticipo.

El aviso de que el IGTF no cuadra

Al emitir la factura declaraste un importe en la casilla **Cobrado en divisas**: esa es la base sobre la que se calculó el IGTF. Pero el impuesto se causa al **pagar** en divisas, y eso se sabe aquí, no allí. Si lo que de verdad entró en divisas no coincide con lo declarado, aparece un aviso:

- **Entró más en divisas de lo declarado** → falta IGTF, y se corrige con una **nota de débito**.
- **Entró menos** → se percibió IGTF de más, y se corrige con una **nota de crédito**.

El sistema no emite esa nota solo. Es una decisión con un documento fiscal detrás: te la señala y la emites tú (apartado 13).

Si al emitir dejaste la casilla *Cobrado en divisas* vacía, el sistema no tiene con qué contrastar y **no te avisará nunca**, aunque después cobres todo en efectivo en dólares. El aviso tampoco aparece mientras la factura no tenga ningún cobro apuntado.

Quitar un cobro

La X al final de cada fila lo borra. Un cobro es un apunte interno, no un documento fiscal: si apuntaste el que no era, lo correcto es quitarlo y no dejar dos apuntes que se anulan.

No pide confirmación: en cuanto pulsas, desaparece. Queda constancia en Auditoría, con el importe, la moneda y el medio.

La pantalla de Cuentas por cobrar

Lista **todas** las facturas emitidas, no anuladas, a las que todavía les falta algo por cobrar. No tiene filtro de mes: es la cartera entera, de la más antigua a la más reciente. Las notas de crédito y de débito no salen aquí.

Por cada una: fecha, número (pulsas el número para abrir el documento), cliente con su RIF, **A cobrar, Cobrado, Pendiente** y la **Antigüedad** en días desde la fecha de la factura.

COLOR DE LA ANTIGÜEDAD	TRAMO
Gris	Hasta 30 días
Ámbar	Más de 30 días
Rojo	Más de 90 días

Está ordenada **por antigüedad y no por importe**, a propósito. Una deuda de hace noventa días vale menos que la misma cifra de hace tres, y con el bolívar moviéndose todas las semanas la diferencia no es teórica. Ordenar por importe pondría arriba la factura grande de ayer y dejaría abajo la pequeña que lleva medio año sin cobrarse, que es justo la que hay que perseguir.

Al pie, el **total pendiente en bolívares**, convertido con la tasa registrada en cada documento. Va en bolívares porque sumar dólares y bolívares en una sola cifra produce un número que no significa nada.

16. Guías de despacho

Una guía de despacho ampara **el traslado de mercancía que no es una venta**: lo que se manda al taller a reparar, lo que pasa de un depósito a otro, lo que sale en consignación o a una demostración. No es una factura barata, y usarla como tal es justo lo que la norma persigue.

De ahí salen cuatro cosas que sorprenden si vienes de facturar:

- **No lleva IVA.** No hay alícuota que elegir en ningún renglón. No hay venta, no hay impuesto.
- **No lleva totales.** No verás subtotal, ni IVA, ni IGTF, ni total. Un pie de impuestos convertiría el documento en lo que no es.
- **No entra en el libro de ventas** ni suma nada en los reportes fiscales (apartado 17), porque no hay operación gravada que declarar.
- **Tiene numeración propia.** Empieza en su propio N° 1 y **no gasta números de la serie de facturas**: una guía que nunca termina en venta no deja un hueco en la numeración fiscal que después haya que justificarle a alguien.

Abajo del documento, siempre, va impresa la frase **"Sin derecho a crédito fiscal"**. No es una advertencia del programa: es un requisito del documento, y es lo que le dice a quien recibe la mercancía que ese papel no le sirve para deducir nada.

Quién puede entrar

En el menú, **Guías de despacho** aparece al **administrador** y al **encargado de inventario**. El cajero no la ve. Pero la pantalla sí lo admite: si un cajero llega a la dirección, puede emitirla. Si en tu empresa el despacho no es tarea del cajero, eso es una regla de la casa, no una barrera del sistema.

Emitir una guía

Pulsa **Nueva guía**. Arriba:

- **Receptor de la cartera** — opcional. Salen tus terceros activos, **clientes y proveedores por igual**, porque una guía puede ir a un cliente, al proveedor que repara algo o a tu propio depósito. Al elegir uno se te copian su RIF y su nombre abajo, y los puedes corregir. Si va a un depósito tuyo, déjalo vacío.
- **RIF del receptor y Nombre del receptor** — **obligatorios siempre**, incluso cuando la mercancía va a un depósito propio: alguien recibe el camión y tiene que constar quién.

Ojo con esto: aquí el RIF **no se comprueba ni se corrige**. A diferencia de la ficha de un cliente (apartado 10), este campo se guarda tal cual lo escribas. Escríbelo bien a la primera, porque después no hay dónde arreglarlo.

- **Dirección de entrega** — opcional. Si la dejas vacía y elegiste una ficha de la cartera, se usa la dirección de esa ficha.
- **Motivo del traslado** — obligatorio. Viene puesto *Traslado entre depósitos*.
- **Sale del depósito** — de cuál sale la mercancía de verdad. Trae los depósitos activos, el principal primero. Los administras desde **Inventario** → **Depósitos**; tu empresa nace con uno llamado *Principal*.

Los motivos son estos seis, y no hay más:

MOTIVO	CUÁNDO SE USA
Traslado entre depósitos	Mercancía tuya que cambia de almacén
Reparación	Va al taller y vuelve
Distribución	Sale a repartir
Consignación	Se deja en manos de un tercero para que la venda
Demostración	Muestra, exhibición, prueba
Otro	Cuando ninguno de los anteriores describe el traslado

Los renglones

1. **Producto** — el desplegable muestra **nombre (existencia)**, porque quien prepara un traslado necesita saber qué hay **antes** de escribir la cantidad. Si dejas — **libre** —, describes tú la línea y **no se toca el inventario**: úsalo para un envase, una herramienta prestada, algo que no llevas en catálogo.
2. **Descripción** — obligatoria en cada renglón.

3. **Cantidad** — mayor que cero, hasta tres decimales.
4. **Características** — peso, volumen, embalaje. Es un dato del documento, no un adorno.
5. **Precio** — **opcional, y déjalo vacío si el traslado no es venta.**

Por qué el precio se puede omitir y por qué el motivo es obligatorio. La norma permite no poner precio precisamente porque el traslado no representa una venta, siempre que el documento diga **por qué** se mueve la mercancía. El motivo es lo que sostiene esa omisión: sin él, un documento sin precios no se justifica. Y vacío significa *ausencia de precio*, no cero: un cero diría que la mercancía no vale nada. Si ningún renglón lleva precio, el documento explica la omisión en una línea. Si al menos uno lo lleva, aparece la columna **Precio** y los demás salen con un guion.

El botón es **Emitir la guía**. Si algo está mal —falta una descripción, una cantidad no es mayor que cero, o pides más unidades de las que hay— el sistema te lo lista en rojo y **el botón no funciona hasta que lo corrijas**.

Saca mercancía de verdad

Esto no es un papel simbólico: **la guía descuenta el stock**. Si no lo hiciera, el inventario diría que tienes en el estante algo que va en un camión.

- Cada renglón con producto genera una **salida** con la referencia **GUIA-<número>** y el motivo *Traslado* (...). La ves en la ficha del producto (apartado 9). **No la descuentas tú también.**
- **No deja el almacén en negativo.** Si no hay existencias suficientes, la guía **no se emite** y no se consume número.
- Y va más allá: si el total del producto alcanza pero **ese depósito** no lo tiene, tampoco sale. Muévela antes o elige el depósito que la tiene. Ese caso te devuelve un aviso genérico, así que si emites y el mensaje no habla de existencias, revisa el depósito.
- Cuando algo falla vuelves al formulario **vacío**, con el aviso arriba: ten a mano lo que ibas a trasladar.

Después de emitirla

Se abre el documento: emisor, receptor, fecha, motivo, depósito del que sale, los renglones, la frase *Sin derecho a crédito fiscal* y dos líneas de firma, **Entregado por** y **Recibido por · fecha**. Se imprime con el botón de arriba (apartado 4) y sale solo el documento.

La trampa grande: la guía no lleva número de control. Verás un aviso que lo dice con esas palabras. La imprenta digital debería asignárselo, pero el conector de este sistema solo sabe emitir facturas y notas, y mandarle un tipo de documento inventado produciría guías rechazadas o, peor, aceptadas mal. **Habla con tu imprenta** —qué código de tipo

espera y qué campos exige— antes de usar estas guías como documento fiscal ante terceros.

Y la segunda: una guía no se anula, no se edita y no se borra. No hay botón para nada de eso. Si el traslado no llega a ocurrir, la mercancía sigue descontada y la única forma de devolverla es registrar tú la **entrada** en la ficha del producto (apartado 9), poniendo en el motivo a qué guía corresponde. Revisa bien antes de pulsar.

El listado

Muestra **50 guías por página**, de la más reciente a la más antigua, con fecha, N°, receptor con su RIF, motivo, número de control —hoy siempre *sin control*, en ámbar— y **Facturada**. Pulsa el N° para abrir la guía.

La columna **Facturada** existe para el caso en que un traslado se termina amparando después con una factura, pero **hoy no hay pantalla para enlazar una guía con su factura**: te va a salir siempre un guion. No la busques.

17. Compras y crédito fiscal

En **Compras** se registran los documentos que recibes de tus proveedores. Son la otra mitad de la declaración de IVA: el débito sale de lo que facturas y el crédito, de lo que compras. Sin esta sección la declaración sale solo con la mitad.

Solo el administrador entra aquí. Un cajero no ve el enlace y, si teclea la dirección, tampoco pasa. Con un usuario de Inventario ocurre algo que despista: el enlace **sí** aparece en el menú, pero al pulsarlo te devuelve al Panel. Lo que hay detrás es lo que la empresa compra y a qué precio —su margen— y su posición ante el SENIAT.

Por qué aquí el sistema no calcula el IVA

Es la diferencia con el formulario de facturación, y conviene entenderla antes de teclear nada. Cuando emites una factura, el IVA lo calcula el sistema y tú no puedes tocarlo. Aquí el documento es **de otro**: se transcribe tal como viene, con el redondeo que haya usado el proveedor. Si su factura dice 16,01 donde nosotros calcularíamos 16,00, lo que se declara es 16,01, porque es lo que él declaró como débito y es lo que sostiene tu crédito. Una discrepancia se le reclama al proveedor; no se corrige por tu cuenta.

Lo único que el sistema comprueba es que el documento **cuadre consigo mismo**: que sus partes sumen su propio total. Eso no es recalcular el impuesto, es detectar que alguien tecleó mal.

Registrar una compra

Pulsa **Registrar compra**. Si no tienes proveedores dados de alta no hay formulario: da de alta al proveedor primero (apartado 10) con tipo **Proveedor** o **Cliente/Proveedor**; los que solo son Cliente no aparecen en el buscador.

CASILLA	QUÉ VA
Proveedor	Obligatorio. Escribe en el buscador para traer más fichas del servidor.
Tipo de documento	Factura, Nota de crédito (resta en el libro) o Nota de débito (suma).
N° del documento	El que le puso el proveedor, no un correlativo tuyo. Obligatorio.
N° de control	Se admite vacío —hay documentos legítimos que no lo llevan—, pero sin él la compra no sostiene crédito fiscal ante una fiscalización . En el listado esos documentos salen marcados en ámbar como <i>sin control</i> .
Fecha de emisión	La del documento del proveedor.
Período en que se declara	AAAA-MM, por defecto el mes en curso.
Moneda y Tasa BCV del día	Viene puesta la del día. Si el documento viene en dólares, el libro la usa para declararlo en bolívares; si viene en bolívares, el libro no la usa, pero sirve para pasar a dólares oficiales lo que pague por la mercancía.

El período va aparte de la fecha a propósito. Una factura de fin de mes que llega tarde se declara en el período en que la recibes, no en el de su fecha. El libro de compras y el resumen de IVA se arman con **este** campo, así que si lo dejas en el mes en curso sin pensarlo, una factura de julio recibida en agosto se declara en agosto, que suele ser lo correcto.

Las casillas de importes

Se copian del pie de la factura del proveedor, tal como vienen: **base general** e **IVA general**, **base reducida** e **IVA reducida**, **base adicional** e **IVA adicional**, **exenta / exonerada**, **no sujeta**, **IGTF soportado**, **total del documento** e **IVA retenido al proveedor**.

- Exenta y no sujeta **no son lo mismo** y van en columnas distintas: la exenta está dentro del ámbito del IVA y dispensada; la no sujeta nunca entró.

- El **crédito fiscal** es la suma de los tres IVA, y el sistema te lo enseña abajo mientras tecleas.
- El **IGTF soportado no es crédito fiscal**: es un costo, no se descuenta del IVA a pagar y va en su propia columna del libro. El formulario te lo recuerda en cuanto pones una cifra ahí.
- El **IVA retenido** no puede superar el IVA del documento. Si lo supera, no se registra.
- Si no quieres teclear el IVA y el total, escribe las bases y pulsa **Calcular el IVA y el total desde las bases**: los rellena con las tasas vigentes. **Revísalos contra el papel**: si el proveedor redondeó distinto, corrígelos a mano; manda lo que dice su factura.

La mercancía que entra con la compra

Si la compra trae mercancía para vender, marca **Esta compra trae mercancía para el inventario** (solo aparece con el tipo **Factura**; una nota de crédito del proveedor es una devolución). Así no tienes que cargar las existencias aparte:

1. Responde **¿Cómo pagaste esta mercancía?** —en dólares (divisas), en bolívares o «ya sé mi costo»— igual que al crear un producto. Si pagaste en dólares, escribe la tasa a la que valen esos dólares (por ejemplo, la de Binance).
2. Busca cada producto, pon la **cantidad** y **lo que pagaste por unidad, sin IVA** (el IVA de la compra es crédito fiscal y va arriba, en el documento). Si el producto aún no existe, el enlace **¿Producto nuevo? Créalo aquí** lo abre en otra pestaña; al volver, búscalo.
3. El sistema te enseña el **costo real en dólares BCV** de cada uno y te **propone su nuevo precio de venta** ($\text{costo} \div (1 - \text{margen}/100)$), con el precio al público ya con IVA. La casilla **Actualizar el precio de venta** viene marcada: desmárcala si quieres dejar el precio que tenía, o escribe otro.

Al pulsar **Registrar la compra**, en un solo paso: el documento entra al libro, cada producto **suma sus existencias** (en el depósito principal), su **costo pasa a ser el de esta compra** —el último costo, que es lo que cuesta reponerlo hoy— y, si lo dejaste marcado, cambia su precio. Cómo la pagaste queda anotado en el historial de cada producto.

Déjalo sin marcar para lo que no es mercancía: un servicio, la luz, el alquiler.

El aviso de diferencia y el botón apagado

Bajo las casillas verás tres líneas: **Suma de las partes**, **Total declarado** y **Crédito fiscal**. Si las dos primeras no coinciden, aparece un aviso con el importe exacto de la diferencia y el botón **Registrar la compra** se queda **apagado** hasta que cuadre.

No es una manía del sistema: sumar nueve casillas a ojo es exactamente como se cuelan los errores de tecleo, y un asiento que no cuadra con su propio papel no lo descubre nadie hasta que llega una fiscalización. Revisa las cifras contra la factura; **no cambies el total para que cuadre**, porque el total es la cifra que manda. La misma comprobación se repite en el servidor, así que rodear el botón no sirve de nada.

El destino del crédito

Es lo que decide cuánto de ese crédito se puede deducir de verdad (artículo 34 de la Ley de IVA):

DESTINO	QUÉ HACE
Operaciones gravadas — crédito íntegro	Se deduce entero. Es el valor por defecto.
Operaciones exentas o no sujetas — sin crédito	No deduce nada; queda como costo.
Uso común — se prorratea	Se deduce en la misma proporción que tus ventas gravadas del período.

Si tu empresa solo hace ventas gravadas, no toques esto nunca: todas tus compras quedan como gravadas y la prorrata sale del 100 %. Solo importa cuando conviven ventas gravadas y exentas. El sistema prorratea **únicamente** lo que marques como uso común; prorratar todo el crédito —el atajo de las hojas de cálculo— te haría deducir de menos.

A dónde va lo que registras

El crédito entra en el **Libro de Compras** del período que indicaste, con las columnas que pide el reglamento, y en **Resumen de IVA** se **resta del débito fiscal** para determinar la cuota del mes. Ahí verás el crédito soportado, cuánto es deducible y, si hubo prorrato, cuánto queda como costo no deducible.

Un mismo documento del mismo proveedor **no se puede registrar dos veces**. Si lo intentas, el sistema lo rechaza: duplicarlo duplicaría el crédito del período, que es la forma más directa de declarar de menos sin enterarse.

Retenciones y comprobantes

Si en la casilla de retención pusiste un importe, el listado te ofrece **Emitir comprobante** en esa fila. Hazlo: retener sin entregarle el comprobante al proveedor lo deja sin poder descontarse la retención. Una vez emitido, en su lugar aparece el número del comprobante.

Quitar un documento

La X al final de la fila retira el documento del libro. A diferencia de una factura tuya —que consume un número fiscal y solo se anula—, un asiento de compra es la transcripción de un papel ajeno: si tecleaste el que no era, lo correcto es quitarlo, no dejar un crédito falso acompañado de otro que lo corrija.

No pide confirmación y no se puede deshacer. Queda constancia en Auditoría. Lo bloquea tener un comprobante de retención emitido: anula antes el comprobante.

Si la compra trajo mercancía, quitarla **la saca del inventario** y devuelve a cada producto el costo y el precio que tenía antes (salvo que una compra posterior ya los haya cambiado: esa manda). Si parte de esa mercancía **ya se vendió**, no se puede quitar —no hay de dónde sacarla—: lo que corresponde entonces es registrar la **nota de crédito** del proveedor.

18. Comprobantes de retención

El comprobante de retención de IVA va en dos direcciones, y conviene no confundirlas:

- El que **emites tú** cuando le retienes IVA a un proveedor. Vive en **Compras**.
- El que **recibes** cuando es tu cliente quien te retiene a ti. Vive dentro de la factura.

Los dos son el mismo papel visto desde los dos lados, y en los dos casos el que se queda sin comprobante pierde dinero: sin él, la retención no se descuenta de la cuota del período.

El que emites tú, como agente de retención

Compras es solo para el administrador. En el listado, la columna **Retención** muestra el importe que retuviste al registrar el documento (el campo *IVA retenido al proveedor*). Si ese importe es mayor que cero y todavía no hay comprobante, ahí mismo tienes el botón **Emitir comprobante**.

No pide confirmación: en cuanto pulsas, el comprobante existe. Y esto es lo importante: **no hay forma de anularlo ni de borrarlo desde ninguna pantalla.** Además, mientras el documento de compra tenga comprobante, tampoco puedes retirarlo del libro —el sistema te dirá que anules antes el comprobante, que es justo lo que no se puede hacer—. Revisa las cifras del documento **antes** de pulsar.

El sistema se niega en dos casos: si al documento no se le retuvo nada (no hay comprobante que emitir) y si ya tiene uno (emitir otro le daría al proveedor dos papeles por la misma retención).

Qué se congela al emitirlo

SE TOMA DE	QUÉ
Configuración de tu empresa	RIF, razón social y domicilio del agente
La ficha del proveedor	RIF, razón social y dirección del sujeto retenido
El documento de compra	número, número de control, fecha, base, IVA y total

Todo eso queda **fijado en el comprobante**. Si mañana corriges la dirección de tu empresa o la del proveedor, el comprobante ya emitido sigue diciendo lo de aquel día, porque el papel ya está en manos de otro. Ten la Configuración completa antes de emitir el primero.

El porcentaje que se imprime **no es un 75 % de oficio**: se deduce de lo que de verdad retuviste sobre el IVA del documento. Si retuviste otra cosa, el comprobante declara esa otra cosa.

El número: catorce caracteres, ni uno menos

El número se forma así: **año (4) + mes (2) + secuencial (8)**. Por ejemplo, el primer comprobante de agosto de 2026 es **20260800000001**.

- El **secuencial se reinicia cada período**. Tu comprobante N° 1 de agosto y tu N° 1 de septiembre existen los dos y no se pisan, porque el número completo es distinto.
- El **año y el mes salen del período del documento de compra** —el campo *Período en que se declara* que tecleaste al registrarlo—, **no del día en que pulsas el botón**. Si cargas hoy una factura de un mes anterior y le emites el comprobante, el número lleva aquel período y se coloca a continuación de la serie de aquel mes.
- El sistema **no acorta el número nunca**. Si el secuencial no cupiera en ocho dígitos, se niega a emitir en vez de recortar: dos comprobantes con el mismo número dentro de un período hacen imposible cuadrar lo retenido con lo enterado en la declaración informativa. El tope de un período es **99999999**; llegar ahí es de empresas muy grandes, pero si ocurre, el sistema avisa en vez de generar basura.

Ese mismo número es el que aparece luego en la columna **Comprob. ret.** del **Libro de Compras** y el que viaja en el **TXT de retenciones**. Un documento al que retuviste y al que no le emitiste comprobante entra igual en ese archivo, pero **con esa casilla vacía**.

Entregárselo al proveedor

Mientras no lo hayas entregado, la pantalla del comprobante muestra un aviso: **este comprobante todavía no figura entregado**. El plazo son los **dos primeros días hábiles del período de imposición siguiente**.

Pulsa **Anotar que se entregó** cuando se lo hayas dado. Se anota **una sola vez y con la fecha de hoy**: no se puede rehacer ni retrasar, porque rehacerla borraría la constancia de un retraso. En la hoja verás "*Entregado al proveedor*" con esa fecha, y hasta entonces "*pendiente de entrega*".

Por qué importa tanto: **sin ese papel, tu proveedor no puede descontarse de su cuota el IVA que le retuviste**. Ya le cobraste de menos y ya vas a enterar ese dinero al SENIAT; si no le entregas el comprobante, él lo pierde dos veces.

Usa **Imprimir** para sacarlo. La hoja trae las dos líneas de firma: la tuya como agente y la del proveedor con la fecha de recibido.

Cuándo hay que enterar lo retenido —por quincenas— no se ve aquí, sino en el Libro de Compras.

El que recibes de tu cliente

Cuando le facturas a un cliente marcado como agente de retención, la factura sale con retención y el cliente te paga menos. Al abrir esa factura verás un aviso amarillo: **falta el comprobante de retención**, con un campo para el número y el botón **Registrar**. Lo pueden hacer el administrador y el cajero.

Escribe el número **tal como venga en el papel**. El sistema **no comprueba** que tenga catorce caracteres, y a propósito: ese número lo generó tu cliente, no tú, y rechazar un comprobante real por no encajar en el patrón te dejaría sin poder registrar algo que tienes en la mano. Cópialo del documento, dígito a dígito.

Trampa: una vez registrado, el aviso pasa a verde con el número y la fecha, y **el campo desaparece de la pantalla**. Si lo tecleaste mal no tienes desde dónde corregirlo. Revísalo antes de pulsar Registrar.

Ese número es lo que decide si la retención se deduce o no. En **Resumen de IVA**:

- Las retenciones **con comprobante registrado** se restan de la cuota tributaria y aparecen como "*Retenciones con comprobante recibido*".
- Las que **no lo tienen** salen aparte, en ámbar, como "*Retenciones SIN comprobante (no deducibles todavía)*", y **no rebajan nada**. Abajo, un aviso te dice cuánto dinero tuyo está esperando por un papel que otro te debe. Reclámalo: tu cliente tiene el mismo plazo de dos días hábiles que tú.

Si además la factura no tiene ningún cobro registrado, el aviso te lo dirá: esa retención está **anticipada**, porque figura en el documento pero se practica de verdad al cobrar.

19. Cuando falla la imprenta: régimen de contingencia

Se va la luz, se cae internet, se daña el equipo o la imprenta digital deja de responder, y hay un cliente esperando su factura. Para eso está el **régimen de contingencia** (Providencia SNAT/2024/000102, artículo 16): facturas en papel, sobre un talonario preimpreso que tu imprenta autorizó de antemano, y cuando vuelve el servicio cargas ese papel aquí.

El orden es ese y no al revés. **El documento fiscal es el papel**: ya se emitió, ya se entregó y el cliente lo tiene en la mano. Esta pantalla no emite nada, transcribe.

Cómo se entra

En **Facturación**, al lado de *Nueva factura*, está el botón **Contingencia**. Está a la vista y no escondido en un submenú a propósito: el día que hace falta, hace falta ya. Lo ven el administrador y el cajero, los mismos que pueden facturar.

Los datos del papel

El formulario es el de una factura normal (apartado 11) con un recuadro más arriba del todo. Cuatro campos, los cuatro obligatorios:

CAMPO	QUÉ SE PONE	POR QUÉ
Talonario	La identificación del talonario que autorizó la imprenta, tal como la trae.	Es el papel con el que se emitió. Sin él no hay forma de decir de dónde salió ese documento.
N° de control preimpreso	Cópialo de la hoja tal cual .	El sistema no lo genera: el talonario ya trae los suyos, asignados por la imprenta antes de la caída.
Causa	Sin internet, Sin electricidad, Falla del equipo o La imprenta no responde.	Son esas cuatro y no hay texto libre. Sin causa, la regularización no se puede justificar.
Fecha de emisión del papel	El día de la caída , no el de hoy.	Decide con qué alícuotas se calcula el documento y en qué mes del Libro de Ventas cae.

Debajo va lo de siempre: cliente, moneda, tasa BCV, lo cobrado en divisas, los renglones y las observaciones. Se calcula con el mismo motor que cualquier factura, porque es la misma venta.

Pulsa **Registrar el documento en papel**.

Qué hace el sistema al registrarlo

En un solo bloque, que ocurre entero o no ocurre:

1. Reserva el siguiente número de factura de tu empresa.
2. Guarda el documento **ya EMITIDA**, con el número de control que copiaste.
3. Descuenta el stock de cada producto y crea sus salidas.
4. Asienta la retención de IVA si el cliente es agente de retención.
5. Anota en **Auditoría** el evento `REGISTRAR_CONTINGENCIA` con el talonario, la causa, la fecha del papel y la de la carga. Ese desfase entre las dos fechas es justo lo que hay que poder explicar después, y por eso se guardan las dos.

En ningún momento se llama a la imprenta digital, y eso no es un descuido: es el punto del régimen. El papel ya trae su número de control, así que pedirle otro a la imprenta crearía un **segundo documento fiscal por la misma venta**. Y nace EMITIDA y no BORRADOR porque legalmente ya está emitida: existe, se entregó y el cliente la tiene.

Cómo se ve después

- En la **ficha del documento**, la etiqueta verde EMITIDA y el número de control del papel. Lo único que lo distingue ahí es la línea del pie: "*Documento emitido en régimen de contingencia conforme a ... artículo 16*". El talonario y la causa **no se pintan en la ficha**; quedan guardados y visibles en Auditoría. No los busques en la pantalla del documento.
- En el **Libro de Ventas** (apartado 17), junto al número aparece una etiqueta ámbar **contingencia**. El Reglamento de la Ley de IVA obliga a distinguir en el libro las operaciones emitidas por vías distintas: en papel no es lo mismo que por la imprenta digital. En el CSV que descargas es la columna **Origen**, con `Contingencia` o `Digital`.
- El documento cae en el mes de la **fecha del papel**, no en el de la carga. Una factura del 3 de julio cargada el 8 de agosto está en el libro de **julio**.

Trampas

- **Esto no es un atajo para saltarse la imprenta**. Si la vía digital funciona, se factura por *Nueva factura*. Aquí no se crea una factura: se copia una que ya existe en papel, con su talonario autorizado y su número de control impreso. Sin ese papel delante no hay nada que registrar.
- **El N° de documento del sistema no es el del papel**. Del papel solo se transcribe el número de control; el número de factura lo pone el sistema, el siguiente de tu serie. Anótalo en el talonario si quieres poder cruzarlos dentro de un año.
- **La tasa BCV que sale sugerida es la de hoy**, no la del día del apagón. Si el papel es de otro día, escribe la tasa de ese día: es la que usaste para convertir en el papel, y es la que tiene que quedar en el libro.

- **Los totales que ves mientras escribes se calculan con las alícuotas de hoy; el documento se guarda con las del día del papel.** Si una alícuota cambió entre medias, manda lo guardado, que es lo que coincide con lo que el cliente tiene en la mano.
 - **Un número de control no se puede repetir** dentro de tu empresa. Si cargas dos veces la misma hoja, el segundo intento no se completa.
 - **La fecha no puede ser futura.** Un documento no se emite mañana, y el sistema lo rechaza.
 - **Si no hay alícuotas cargadas para el día del papel,** no se registra nada y te lo dice. Eso lo resuelve el administrador en el panel de tasas: calcular con las de hoy sería inventarle un IVA a un documento ya entregado.
 - **Si algo falla vuelves a un formulario en blanco,** con el aviso arriba pero sin los renglones escritos. Ten el papel a mano y no lo archives hasta ver la ficha del documento en pantalla.
 - **Para anular** se hace como con cualquier factura (apartado 14), pero ten en cuenta que el sistema **sí avisa a la imprenta digital**, porque el documento tiene número de control. Si la imprenta no reconoce ese número, la anulación se detiene ahí y en el sistema no cambia nada.
-

20. Reportes y libros

En **Reportes fiscales** hay cuatro: **Libro de Ventas, Libro de Compras, Resumen de IVA y Cuentas por cobrar.** Los tres primeros van **por mes.**

Arriba a la derecha de cada uno tienes el selector **Mes** y el botón **Filtrar**; por defecto sale el mes en curso. El corte del mes es a **medianoche de Venezuela**, así que una venta de las 11 de la noche del día 31 cuenta en su mes y no en el siguiente. Todas las pantallas muestran los importes **en bolívares**: los documentos en dólares se convierten con la tasa BCV que quedó congelada en cada uno, nunca con la de hoy. Sumar dólares y bolívares en una sola cifra da un número que no significa nada.

Todo este apartado es del administrador, con una sola excepción: Cuentas por cobrar, que también es del cajero. Y ojo con esto, porque sorprende: el **encargado de inventario sí ve "Compras" y "Reportes fiscales" en el menú**, pero al entrar el sistema lo devuelve al Panel. Aquí está lo que la empresa compra, con qué margen trabaja y lo que le debe al SENIAT.

Libro de Ventas

Cada factura y cada nota del mes, **en orden cronológico**. No van ordenadas por número a propósito: cada tipo de documento lleva su propio correlativo, así que ordenar por número entrelazaría tres series y la nota de crédito n.º 1 del día 28 saldría antes que la factura n.º 5 del día 2. Un libro se revisa por fecha o por correlativo, y así no quedaba en ninguno de los dos.

Columnas: fecha, tipo y número, número de control, cliente con su RIF, **base gravada**, **base exenta**, **IVA**, **IGTF**, **IVA retenido** y **total**.

- **La base gravada y la exenta van en columnas distintas**, no sumadas. Es como las pide la declaración: lo exento no genera débito fiscal y no puede mezclarse con lo gravado.
- **El nombre y el RIF que ves son los que llevaba el documento el día que se emitió**, no los de la ficha de hoy. Si corriges la razón social de un cliente, el libro sigue diciendo lo que decía su factura, que es lo que el cliente tiene en la mano.
- **Las notas de crédito restan**. Aparecen en negativo.
- Las **anuladas** salen en gris con una etiqueta roja "*Anulada*" y **no suman**. Están ahí para justificar el número, no para contarlo.
- Los documentos en **borrador no aparecen**. Si echas de menos una factura, mira su estado: casi siempre es eso.
- Junto al número puede salir una etiqueta ámbar "**contingencia**": ese documento se emitió en papel, sobre un talonario preimpreso, porque la vía digital no estaba disponible. El Reglamento obliga a distinguir en el libro lo emitido por vías distintas, y por eso se marca. Lo que no lleva etiqueta salió por la imprenta digital.

Al pie, los totales del período. **El IGTF y el IVA retenido no se totalizan**, y es deliberado: el total que se declara es el de la venta, y una suma de esas dos columnas invita a copiarla donde no va. Se miran documento a documento.

Libro de Compras

Este es el libro de compras de verdad: se arma con los **documentos que registras de tus proveedores** (menú **Compras**), no con las entradas de inventario. Desde la cabecera tienes el botón **Registrar compra** para ir a cargar uno.

El mes que manda es el "período en que se declara", no la fecha de emisión. Cuando registras una compra rellenas los dos, y son campos distintos apostando: una factura del 30 de julio que te llega el 8 de agosto se declara en agosto, y el libro tiene que poder decir en qué período se declaró sin depender de cuándo la tecleaste. Si buscas una compra en el mes de su fecha y no está, mírala en el período en que la declaraste.

Columnas: fecha de emisión, tipo y número del documento *del proveedor*, número de control, proveedor con su RIF, número del comprobante de retención, y luego **base e IVA desglosados por alícuota** (general, reducida y adicional), **compras exentas, no sujetas, IGTF** y total. Al pie, la base gravada, el **crédito fiscal** del período y los demás totales.

COSA QUE CONFUNDE	CÓMO LA TRATA EL SISTEMA
IGTF soportado	Va en columna aparte y no es crédito fiscal : es un costo y no se descuenta del IVA a pagar.
Compra exenta vs. no sujeta	Columnas distintas. La exenta está dentro del ámbito del IVA y dispensada; la no sujeta nunca entró.
Nota de crédito del proveedor	Resta. Devuelve parte de una compra, así que reduce el crédito del período.

Si algún documento del mes **no tiene número de control**, la pantalla te lo avisa arriba con el recuento. No te impide nada, pero complétalo si el proveedor lo trae: el número de control es lo que identifica el documento ante la Administración, y sin él ese crédito fiscal es difícil de sostener en una fiscalización.

Las retenciones que le practicaste a tus proveedores, por quincena

Si en el mes retuviste IVA a alguien, debajo del libro aparece un recuadro que parte lo retenido en **días 1 al 15** y **del 16 al fin de mes**, con el número de documentos de cada tramo. El corte se hace por la **fecha de emisión** del documento, que es la que consta en él.

Está partido así porque cada quincena **se entera por separado**, y partir a mano un listado de cien documentos es exactamente como se traspapela uno.

La fecha en que hay que enterar cada quincena no la calcula el sistema. Sale del calendario de sujetos pasivos especiales según el último dígito de tu RIF, que es una tabla publicada en Gaceta y no una fórmula. Inventarla sería peor que no tenerla: una fecha de enteramiento equivocada es una multa.

Resumen de IVA

Arriba, el **débito fiscal del mes repartido por alícuota** (General, Reducida, Adicional y Exento), con la base imponible y el IVA de cada una.

El porcentaje que ves junto a cada nombre —"General (16,00 %)"— **no está escrito en el sistema: se deduce de las propias cifras del mes**. Si un mes cruza un cambio de alícuota,

ahí verás una cifra intermedia, y eso es justo lo que hay que ver. Un rótulo fijo con la tasa de hoy pondría un porcentaje nuevo encima de importes de un mes ya declarado.

Aquí solo entran los documentos **emitidos**: las anuladas y los borradores quedan fuera, y las notas de crédito restan.

Determinación de la cuota del período

Debajo está la cuenta completa, en este orden:

LÍNEA	
Débito fiscal (IVA de tus ventas)	
Crédito fiscal deducible	se resta
Excedente de crédito del mes anterior	se resta
Cuota tributaria	
Retenciones con comprobante recibido	se resta
A pagar o Excedente para el período siguiente	

El orden no es adorno. Las retenciones que te practicaron se descuentan **de la cuota**, no del débito. Restarlas antes daría muchas veces el mismo importe a pagar, pero un **excedente distinto** para el mes que viene, y ese error se arrastra.

Si la cuota sale negativa no pagas nada y todo el saldo pasa al mes siguiente. **Las retenciones no se pierden en ese caso**: se suman al excedente que se arrastra.

El crédito fiscal sale del Libro de Compras del mismo período; junto a la línea tienes un enlace **ver el libro** para comprobarlo.

Retenciones sin comprobante

Si algún cliente te retuvo pero **todavía no te entregó el comprobante**, ese importe aparece en ámbar y **no se descuenta**. No es un olvido del sistema: la deducción está condicionada a tener el papel, así que una retención sin comprobante está practicada pero no es deducible todavía.

Reclámalo. El agente está obligado a entregártelo dentro de los dos primeros días hábiles del período siguiente, y mientras tanto es dinero tuyo que no puedes deducir.

Prorratio del crédito (actividad mixta)

Si todas tus operaciones son gravadas, no verás nada de esto y no te hace falta: tus compras deducen el crédito entero.

Cuando hay compras marcadas como de **uso común** o **destinadas a operaciones exentas**, la pantalla abre el desglose: lo comprado solo para operaciones gravadas deduce **íntegro**, lo comprado para exentas **no deduce**, y solo lo de uso común se **prorratea** con la proporción de las ventas de ese mismo mes. Lo que no se deduce se muestra aparte, en ámbar, rotulado como costo: un crédito que se esfuma sin dejar rastro es un descuadre esperando a que alguien lo busque.

Una advertencia que la propia pantalla te da: si tienes operaciones **no sujetas** que deban entrar en el denominador de esa proporción, **la cifra hay que ajustarla con tu contador**. El sistema no registra las ventas no sujetas por separado.

Cerrar el período

Al pie del resumen, cuando presentes la declaración, pulsa **Cerrar el período**.

Cerrar no es "marcarlo como hecho": **congela estas cifras exactamente como las estás viendo**, que son las que llevaste a la planilla. Y es lo único que hace que el mes siguiente sepa de dónde parte, porque **el excedente arrastrado no se recalcula: se hereda del cierre anterior**.

Piensa en el caso que lo explica todo: llega tarde una factura de compra de julio y la registras en agosto. Si el excedente de julio se recalculara, agosto arrancaría de una cifra que no coincide con ningún papel presentado. Con julio cerrado, julio conserva lo que se declaró y la factura tardía se declara en agosto, que además es lo que corresponde.

- **Si el mes anterior no está cerrado, el arrastre es cero.** La pantalla te lo advierte cuando el período sale a pagar. El sistema no inventa un excedente que nadie declaró: si aquel mes dejó saldo a favor, ciérralo primero.
- Un período **se cierra una sola vez**. Cerrarlo dos daría dos excedentes distintos para el mes siguiente y el segundo taparía al primero sin que nadie lo notara.
- Al pulsar cerrar, el sistema **vuelve a calcular** ventas, compras, retenciones, prorrateo y arrastre dentro de la misma operación. Si algo cambió desde que abriste la pantalla, no cierra: te pide recargar para que declares la fotografía actual.
- No se cierra mientras haya facturas en borrador ni una emisión/anulación cuya respuesta de la imprenta sea incierta. Primero hay que cotejarla con la imprenta; volver a enviarla a ciegas podría duplicar el documento.
- Una vez cerrado, arriba te dice la fecha del cierre y aparece **Reabrir el período**. Reabrir se puede —el error humano existe—, pero **no es silencioso**: lo que decía el cierre queda escrito en Auditoría. Cerrar y reabrir se registran los dos.
- **No se puede reabrir un mes si el siguiente ya está cerrado.** Aquel partió del excedente de este, y arreglar dos declaraciones apoyadas en cifras distintas es peor que no dejarlo hacer. Reabre primero el posterior.

Descargar los libros

Tanto el Libro de Ventas como el de Compras tienen **Descargar CSV**. El archivo sale de la **misma consulta y el mismo cálculo** que la pantalla, para que no puedan discrepar: si discreparan, una de las dos estaría mintiendo. Un libro que solo existe en pantalla no se puede cuadrar contra la contabilidad ni archivar.

El CSV trae además columnas que en pantalla no caben: moneda, tasa BCV, estado, la **vía de emisión** (Digital o Contingencia) y a qué documento afecta cada nota. La última línea son los totales del período, y **no incluye las anuladas**, igual que la pantalla.

TXT de retenciones (DIRIVA)

En el Libro de Compras, **solo si en el período le retuviste IVA a alguien**, aparece el botón **TXT de retenciones**. Arma la declaración informativa con esos documentos; una compra sin retención no entra, porque meterla declararía una retención que no se practicó.

Pásalo por la carga de prueba del portal antes de presentarlo. El formato de este archivo no lo fija la Gaceta: la providencia remite a las especificaciones técnicas del SENIAT. El portal ofrece una validación gratuita ("Retención IVA (prueba carga archivo)") que confirma que lo acepta, y es gratis y ocurre antes de declarar. Los importes y los números de comprobante sí salen de tus documentos.

Si tu empresa es contribuyente formal

Cuando en Configuración tu empresa figura como **contribuyente formal** o **no sujeta al IVA**, el Libro de Ventas te muestra un aviso y dos enlaces: **Descargar la relación de ventas** y **Descargar la relación de compras**.

Y hazles caso, porque esta es la trampa cara del apartado: **a un contribuyente formal no le corresponde el libro, le corresponde una relación**, que es otro documento —fecha, número y número de control, RIF y nombre de la otra parte, e importe— con otra periodicidad. La pantalla te enseña tus datos en formato de libro porque te sirven para armar la relación, pero **presentar el libro tal cual sería presentar el que no es**, y eso no se descubre hasta que lo revisa un fiscal.

Si tu empresa ya es ordinaria y el aviso sigue saliendo, lo que hay que corregir es su condición en Configuración. Y al revés: si es ordinaria, esos enlaces no aparecen, y la dirección se niega a generar la relación con un mensaje explicándolo.

Cuentas por cobrar

Es el único informe del apartado que **no va por mes** y el único que **también ve el cajero** —perseguir un cobro es trabajo de quien vendió—. Lo que no ve un cajero es el IVA del período ni el libro de compras.

Lista las facturas con saldo pendiente **de la más antigua a la más reciente**, con lo que hay a cobrar, lo cobrado, lo pendiente y la antigüedad en días, en gris hasta 30 días, ámbar por encima y **roja pasados los 90**. Se ordena por antigüedad y no por importe a propósito: una deuda de hace noventa días vale menos que la misma cifra de hace tres, y ordenar por importe pondría arriba la factura grande de ayer y dejaría abajo la pequeña que lleva medio año sin cobrarse, que es justo la que hay que mirar.

Cada importe va en la moneda de su factura; el total del pie va en bolívares. **No salen las anuladas ni las que quedaron sin número de control**: no hay venta que cobrar en ninguna de las dos.

21. Empleados y nómina

Este módulo está en el menú, en **Empleados y Nómina**. Solo lo ve el administrador de tu empresa: ahí se decide lo que cobra la plantilla.

Dar de alta un trabajador

Empleados → Nuevo.

- **Cédula** — con su letra: **V-12345678** o **E-12345678**. No puede repetirse dentro de tu empresa. Se comprueba la forma, no que la persona exista: el sistema no consulta ningún registro oficial.
- **Nombres, apellidos y cargo** — el cargo sale impreso en cada recibo.
- **Fecha de ingreso** — determina desde cuándo entra en las nóminas.
- **Salario base y periodicidad** — mensual, quincenal, semanal o diario.
- **Banco y cuenta** — opcionales, para preparar el pago.

Dar de baja

En la ficha del trabajador, **Registrar baja**, con la fecha y el motivo. El motivo queda en la auditoría, que nadie puede reescribir.

No se borra, se da de baja, y la diferencia importa: un trabajador borrado se llevaría por delante sus recibos anteriores, que son el respaldo de pagos ya hechos. Con la baja deja de entrar en las nóminas nuevas y su historial sigue completo.

Si vuelve, **Reactivar**.

Preparar una corrida

Nómina → **Nueva**. Le pones una descripción, el tipo (ordinaria, utilidades, vacaciones, liquidación) y el período.

Al abrirla verás **quién entra**: todos los que estuvieron de alta algún día del período. Quien se fue a mitad de mes cobra sus días, no el mes entero.

Escribir los importes del período

Antes de calcular, la pantalla te pide los **importes de este período**: horas extra, bonos, préstamos, adelantos, comisiones. Una fila por trabajador y una columna por concepto.

Se escriben siempre en positivo. Que una deducción reste y una asignación sume lo decide el tipo del concepto, no el signo que pongas. Un préstamo con signo negativo se convertiría en un pago extra.

Lo que no aplique, se deja en blanco. Pulsa **Guardar importes** antes de calcular: se guardan todos de una vez, así que no te quedas con la mitad escrita si algo falla.

Esta tabla aparece **antes** del botón de calcular a propósito. Si escribieras las horas extra después, tendrías que recalcular, y quien no se diera cuenta pagaría de menos.

Calcular

Calcular los recibos. Se genera uno por trabajador, con los conceptos que regían al final del período.

Recalcular borra los recibos actuales y los rehace. Es deliberado: si se conservaran, un trabajador tendría dos recibos de la misma corrida y nadie sabría cuál se le pagó. Los importes que escribiste a mano **sobreviven** al recálculo.

Revisar un recibo

Cada línea muestra **sobre qué base y con qué porcentaje** se calculó. No es un adorno: es para que el trabajador pueda coger una calculadora y comprobar su propio recibo, y para que tú puedas rehacer un recibo antiguo aunque el porcentaje haya cambiado desde entonces.

El recibo también distingue lo que **aporta la empresa** de lo que se le **descuenta al trabajador**. El aporte patronal no sale de su sueldo.

Imprimir

Desde el recibo, **Imprimir**. Y desde la corrida, **Imprimir todos**, que saca uno por página.

Cerrar la corrida

Cerrar. A partir de ahí la nómina **no se puede recalcular ni modificar por ninguna vía**, ni siquiera por error: es el respaldo de un pago hecho, y el recibo que firmó el trabajador tiene que seguir coincidiendo con lo que dice el sistema. La pantalla deja de mostrar cualquier botón que la cambie.

Si te equivocaste, se **anula** y se hace otra.

Historial de un trabajador

En su ficha, abajo, están todos sus recibos con período, corrida, estado y neto, del más reciente al más antiguo. Es lo primero que se pide cuando alguien reclama: ver qué se le pagó y cuándo, sin ir corrida por corrida.

22. Solo para el administrador

Correo para enviar documentos

En **Configuración** → **Correo para enviar documentos** activas, con un botón, una dirección de correo **solo para tu empresa**: `tu-empresa@envios.cuadrally.com`. Es la que usa **Entregar al cliente** para mandar facturas y notas de entrega.

- **Solo envía, no recibe.** Si un cliente responde, no le llega a nadie; por eso cada correo le dice que la dirección no es monitoreada y le deja tu teléfono y tu correo.
- El cliente ve el **nombre de tu empresa** como remitente.
- Pon el **teléfono y el correo** de tu empresa en *Datos del emisor*: son los que verá el cliente para contactarte.
- Hay un tope de **300 correos al día** por empresa. La puedes apagar cuando quieras.

Usuarios

Nuevo usuario: nombre, correo (será su usuario para entrar), rol y contraseña de al menos 8 caracteres. El correo no puede repetirse **en toda la plataforma**, no solo en tu empresa.

Cuántos usuarios puedes tener depende de tu plan: **Emprende**, hasta 2 activos; **Negocio**, hasta 5; **Empresa** y la licencia en servidor propio, sin límite. Encima de la lista de Usuarios ves cuántos llevas (por ejemplo "*Plan Negocio: 4 de 5 usuarios activos*"). Si tienes **Inventario y CRM**, cada uno con su plan, los usuarios son los mismos para los dos y manda el plan más amplio: con Inventario Emprende y CRM Negocio puedes tener 5. Cuando llegas al tope, el botón **Nuevo usuario** se apaga y un aviso te dice qué hacer:

- **Desactivar** a alguien que ya no use el sistema libera su puesto. Sus documentos y su rastro en la Auditoría se conservan.
- O pasarte a un plan mayor: escríbenos y lo cambiamos.

Solo cuentan los usuarios **activos**. Reactivar a uno desactivado también ocupa un puesto, así que con el plan lleno tampoco se puede.

En la ficha de cada usuario puedes:

- **Cambiar su rol** y guardar.
- **Desactivarlo o activarlo**. Un usuario desactivado no puede entrar; verá el mismo mensaje que si se equivocara de contraseña.

No puedes desactivar tu propia cuenta: el sistema lo impide para que no te quedes fuera.

Las contraseñas se guardan cifradas y **no se pueden ver ni recuperar**. Si alguien la olvida, ábrele su ficha y usa **Restablecer contraseña**: le pones una nueva y se la entregas. Si quien la olvidó eres tú y eres el único administrador, escríbenos: te enviamos una provisional.

Auditoría

La bitácora de todo lo que pasa en tu empresa: entradas y salidas al sistema, altas de productos y clientes, movimientos de inventario, facturas creadas, emitidas y anuladas — incluido el intento de anulación antes de avisar a la imprenta y el descuadre si algo falla después (apartado 14)—, cambios de configuración y de usuarios. Con fecha y hora, quién lo hizo, la acción y el detalle.

Es de **solo lectura**: no se puede modificar ni borrar, ni siquiera por ti. Está protegida en la propia base de datos, y es la prueba de trazabilidad que exige la normativa de homologación.

Se ven 50 eventos por página, del más reciente al más antiguo, con **Anterior** y **Siguiente** al pie.

Configuración

Los datos de tu empresa tal como salen impresos en cada documento: **RIF** y **Razón social** (obligatorios), dirección fiscal, teléfono, correo y **serie**.

Al guardar aparece arriba, en verde: "*Configuración guardada correctamente.*"

Revisa estos datos **antes de emitir la primera factura**. Salen tal cual en todos los documentos.

Debajo hay un recuadro **Proveedor fiscal**, que es solo informativo:

- **Borrador (numeración local)**, en ámbar — no hay imprenta digital conectada y los documentos **no tienen valor legal**.
- **The Factory HKA**, en verde — se emite a través de una imprenta digital autorizada.

Este valor **no se cambia desde aquí**: lo configura quien administra el servidor. Si dice "Borrador" y tu empresa ya debería estar facturando de verdad, avisa a quien te da soporte.

Descargar todos tus datos

Al final de **Configuración** está el recuadro **Tus datos, en tu PC**. El botón **Descargar todos mis datos** baja un archivo **.zip** con una copia completa de lo que tienes en el sistema: productos, existencias, clientes y proveedores, facturas y notas, notas de entrega, compras, cobros, nómina y la bitácora.

Dentro vienen dos carpetas:

- **hojas**: una hoja por tabla que se abre con Excel con doble clic (importes con coma decimal, acentos bien puestos).
- **copia**: la misma información con los valores exactos, que es la que sirve para restaurar o llevar los datos a otro sistema.

No incluye contraseñas, ni las credenciales de tu imprenta digital, ni la clave de consulta del SENIAT. Solo lo puede usar quien tiene el permiso de **Configuración**, se puede pedir una vez por minuto y cada descarga queda en la **Auditoría**. Guárdala en un lugar seguro: lleva los datos de tus clientes.

23. Qué hacer si algo falla

Mensajes que verás al entrar

MENSAJE	QUÉ PASÓ	QUÉ HACER
"Correo o contraseña incorrectos."	Puede ser eso, o que tu cuenta esté desactivada, o que tu empresa esté suspendida. El sistema no lo distingue a propósito.	Comprueba el correo y la contraseña. Si estás seguro de que son correctos, es una de las otras dos causas: habla con el administrador de tu empresa.
"Hacen falta un correo con formato válido y la contraseña."	El correo está mal escrito o falta la contraseña.	Escribe el correo completo, con la @ y el dominio.
"La cuenta está bloqueada 15 minutos por acumular 5 intentos fallidos seguidos..."	Cinco fallos seguidos.	Espera 15 minutos: se desbloquea sola. Si no fuiste tú quien falló, avísale al administrador.
"No se pudo iniciar la sesión."	Algo inesperado.	Vuelve a intentarlo; si sigue, avisa a soporte.

Mensajes del administrador

MENSAJE	QUÉ PASÓ
"Ya existe un usuario con ese correo."	Ese correo ya está usado en la plataforma (aunque sea en otra empresa). Usa otro.
"Revisa los datos ingresados."	Falta el nombre, el correo está mal escrito o la contraseña tiene menos de 6 caracteres.
"No puedes desactivar tu propia cuenta."	Protección para que no te quedes fuera. Pídeselo a otro administrador.
"El RIF y la razón social son obligatorios."	En Configuración esos dos campos no pueden quedar vacíos.

Se recarga el formulario y no me dice nada

Es el caso más confuso, y conviene reconocerlo: en **productos, movimientos de inventario, clientes, facturas y notas**, cuando el guardado falla el sistema te devuelve al

mismo formulario **sin mensaje de error**. Los datos que escribiste se pierden.

Si te pasa, la causa está casi siempre en esta lista:

DÓNDE	CAUSA MÁS PROBABLE
Nuevo producto	El código (SKU) ya lo tiene otro producto tuyo, o falta el nombre, o el precio está vacío.
Editar producto	Lo mismo: código repetido con otro producto.
Registrar movimiento	La cantidad está vacía, es 0 o es negativa. Tiene que ser mayor que 0.
Nuevo cliente / editar cliente	El RIF no tiene el formato J-12345678-9 (letra V/E/J/P/G, ocho dígitos y verificador), o ya está dado de alta en tu empresa, o falta la razón social.
Nueva factura	No elegiste cliente ; o algún renglón tiene la descripción vacía , cantidad 0 o negativa; o la tasa BCV está en 0. La factura necesita al menos un renglón completo.
Nota de crédito o débito	Lo mismo que la factura.

Antes de reintentar, revisa esos puntos. Y si vas a escribir una factura larga, **elige primero el cliente**: así, si algo falla, pierdes menos trabajo.

La pantalla se pone en blanco o sale un error del navegador

Ocurre cuando el fallo salta en un sitio donde no está previsto mostrarlo. Lo verás sobre todo en tres casos:

- **Crear una categoría con un nombre que ya existe.**
- **Anular una factura** cuyo inventario no cuadra: alguno de sus productos ya no está en tu empresa. El sistema prefiere no anular a dejar el stock descuadrado, y esto lo comprueba **antes de avisar a la imprenta**, así que el documento sigue vigente en los dos sitios. El aviso interno dice *"La anulación se cancela para no dejar el stock descuadrado. No se ha avisado a la imprenta digital."* Avisa a soporte: no lo fuerces.
- **Anular una factura y que falle a mitad**, cuando la imprenta ya la aceptó. Es el caso raro del apartado 14: el aviso interno empieza por *"La imprenta digital anuló el documento N° ..., pero la anulación NO pudo completarse en el sistema"*. **No repitas la anulación**; avisa a soporte, que tiene los dos eventos en la auditoría para cuadrarlo.
- **Cambiar el rol o el estado de un usuario** cuando esa cuenta ya no existe.

Vuelve atrás en el navegador y comprueba si la operación se hizo o no antes de repetirla.

"No encontrado" (404)

Estás abriendo el enlace de un documento, producto, cliente o usuario que **no es de tu empresa**, o que ya no existe. También sale si el enlace te lo pasó alguien de otra empresa. Vuelve al listado y entra desde ahí.

Me devuelve al Panel sin decir nada

Intentaste una tarea que **no corresponde a tu rol** (apartado 5). Por ejemplo, un cajero creando una categoría, o el encargado de inventario emitiendo una factura. Pídeselo a quien tenga el rol adecuado.

Me manda a la pantalla de entrada de golpe

Tu sesión de 8 horas caducó, o el administrador desactivó tu cuenta, o suspendieron a tu empresa. Vuelve a entrar; si no te deja, habla con el administrador.

La factura salió en BORRADOR

Está explicado en el apartado 11. Resumen: o tu empresa no tiene imprenta digital conectada (número de control con **BR-**), o la imprenta no respondió ("*Sin número de control*"). En los dos casos, **el documento no vale ante el SENIAT** y no aparecerá en el libro de ventas. Deja de emitir y avisa al administrador.

Falta una factura en el Libro de Ventas

Comprueba, por este orden:

1. Que el **mes** del filtro sea el correcto.
2. Que el documento esté en **EMITIDA**. Los borradores no salen.
3. Si está **ANULADA**, sí aparece, pero en gris y sin sumar.

El stock no cuadra

Abre la ficha del producto y mira sus últimos 20 movimientos. Las referencias te dicen de dónde viene cada uno: **FACT-...** es una venta, **ANUL-...** es la devolución por una anulación. Las causas habituales son haber descontado a mano una venta que el sistema ya descontó, o haber usado el campo **Stock** del formulario de edición en vez del formulario de movimientos. Para cuadrarlo, haz un conteo físico y registra un **Ajuste** con la cantidad real y el motivo.

24. Lo que el sistema todavía no hace

Para que no lo busques. Está aquí entero y sin adornos, porque enterarse de una ausencia en una fiscalización sale mucho más caro que leerla ahora.

En las pantallas del día a día

- **Escanear en la caja.** La pistola sí funciona en **Consulta** (para ver precio y existencia) y en la **ficha del producto** (para asignarle su código de barras), pero no para ir metiendo renglones en una factura. Al facturar, el producto se elige del desplegable, que busca por código, por código de barras y por nombre.
- **Desactivar un producto** desde la pantalla. Los clientes sí se desactivan; los productos se quedan en el catálogo.
- **Editar o borrar una categoría.** Solo se crean. Piensa el nombre antes de guardarlo.
- **Reactivar un cliente** que desactivaste. Sus facturas se conservan, pero él no vuelve ni al listado ni al desplegable de facturación.
- **Buscar dentro de Facturación, Compras y Guías.** Esos tres listados van por páginas, del más reciente al más antiguo, y hay que pasarlas. Inventario, Clientes y Empleados sí tienen buscador; los reportes se filtran por mes y nada más.
- **Recuperar por tu cuenta una contraseña olvidada.** No hay correo de recuperación. Cambiar la tuya sí puedes, en **Mi cuenta**, pero te pide la actual: si no la recuerdas, te la restablece el administrador de tu empresa desde tu ficha de usuario.
- **El PDF y el XML de un borrador.** Los dos los entrega la imprenta digital, así que un documento que no llegó a emitirse no los tiene. Si pulsas el botón te sale ese aviso, no un archivo vacío.

En lo fiscal

- **Calcular la retención de IVA contra lo cobrado.** El importe se calcula al **emitir**, no al cobrar. El sistema sí distingue las dos cosas —mientras no entre ningún cobro, la ficha marca la retención como *anticipada*—, pero la cifra no la cambia por su cuenta: cambiarla movería lo que le cobras al cliente, y eso lo decide tu contador, no el programa.
- **Decirte qué día toca enterar** lo retenido. Las quincenas (del 1 al 15 y del 16 a fin de mes) sí se calculan y salen en el libro de compras. La **fecha** de enteramiento sale del calendario de sujetos pasivos especiales, por el último dígito de tu RIF, publicado en Gaceta: el sistema no se la inventa, porque una fecha equivocada es una multa.
- **Número de control en las guías de despacho.** La guía se emite con su correlativo propio y **sin** número de control, y la pantalla de la guía lo dice. El conector de la imprenta solo sabe emitir facturas y notas; mandarle una guía con un código inventado produce documentos rechazados o, peor, aceptados mal.

- **Retener ISLR.** El sistema retiene IVA y emite su comprobante. El ISLR a proveedores queda fuera por completo.
- **Enviarle el documento al cliente por correo.** El sistema no envía correos. El PDF y el XML se descargan desde la ficha del documento y se los haces llegar tú.
- **Las operaciones no sujetas en la prorrata del crédito fiscal.** Las ventas se clasifican en gravadas y exentas. Si además tienes no sujetas, esa proporción hay que ajustarla con tu contador; la pantalla de IVA te lo advierte ahí mismo.
- **Emitir por máquina fiscal.** Se emite por la imprenta digital y, si falla, en contingencia. Esas dos vías el libro de ventas sí las distingue; la máquina fiscal no se contempla.
- **Comprobar el dígito verificador del RIF,** ni consultar si ese RIF existe en el SENIAT. Se valida la **forma** —la del cliente y también la de tu propia empresa en Configuración—, no que sea real. Copia el RIF del documento del cliente, no de memoria.
- **Anular a la vez en la imprenta y en el sistema.** Son dos servicios distintos y no hay forma de que confirmen juntos. Se avisa primero a la imprenta y quedan los dos eventos en la auditoría; si el segundo paso falla, el descuadre queda registrado y hay que cuadrarlo a mano. No hay pantalla de reconciliación: eso lo hace soporte.
- **Reintentar la anulación** de un documento que quedó descuadrado, ni marcar como anulado en el sistema uno que ya lo está en la imprenta. También pasa por soporte.

En nómina

- **Comprobar que la cédula existe.** Se valida su forma, no su titular: no se consulta ningún registro oficial.
- **Prorratear por mes comercial de 30 días.** Hoy el reparto usa los días naturales del mes de referencia. La práctica venezolana habitual es el mes comercial, y esa regla **no está cotejada contra ninguna norma**: confírmalo con tu contador antes de usar la nómina en serio.
- **Calcular prestaciones sociales, vacaciones y utilidades** con sus reglas propias. Se pueden pagar como corridas de su tipo, pero el cálculo de cada una lo traes tú hecho.

Hecho, pero sin cotejar contra el formato oficial

Esto sí está y funciona. Lo que no se ha podido verificar es que el formato sea exactamente el que espera quien lo recibe, y el sitio para descubrirlo no es la ventanilla.

- **El archivo TXT de la declaración informativa de retenciones.** La providencia no publica el formato: remite a un instructivo del Portal Fiscal. Las columnas salen de dos fuentes que coinciden entre sí. El portal ofrece una **carga de prueba** que valida el archivo sin declarar nada: **pásalo por ahí antes de presentarlo la primera vez**. La pantalla te lo recuerda.
- **Las columnas de la relación** del contribuyente formal. Se generan como las describe la providencia, sin cotejar contra el formato oficial.

- **Algunos campos que viajan a la imprenta** —los de facturar en divisas, los descuentos, la retención de IVA y el monto de la factura que corrige una nota— salen de la documentación pública de la imprenta y no de una emisión real. Si alguno no fuera el correcto, la imprenta rechaza el documento y la factura te queda en **BORRADOR**, con su número reservado y el motivo en pantalla: un error visible y que se reintenta, no un documento fiscal inválido.
-

25. El sistema puede crecer: qué se le puede añadir

La sección anterior es la lista de lo que **hoy** no hace. Esta explica qué se puede hacer con esa lista, porque no todo lo que falta cuesta lo mismo ni depende de las mismas personas.

Conviene entender primero por qué está construido así.

Lo difícil ya está hecho

Un sistema de facturación se puede dividir en dos mitades muy distintas:

- **La mitad fiscal**, que es la que no admite errores. Numeración sin huecos, alícuotas con su fuente en Gaceta, aritmética en céntimos enteros para que no se pierda un bolívar por el camino, retenciones, libros de ventas y compras, régimen de contingencia, una auditoría que ni el propio programa puede alterar, y el aislamiento entre empresas. Eso es lo que se tarda meses en hacer bien y lo que sale caro si está mal: una factura mal numerada es un defecto formal, y un libro que no cuadra es un problema en una fiscalización.
- **La mitad cómoda**, que es todo lo demás: pantallas, buscadores, atajos, informes nuevos, formas más rápidas de hacer lo mismo.

La primera mitad está hecha y probada. La segunda se añade encima, y añadir encima de una base correcta es mucho más rápido y mucho menos arriesgado que construirla.

Lo que ya puedes cambiar tú, sin programar nada

Antes de pedir un desarrollo, comprueba si lo que quieres ya se configura:

QUIERES	DÓNDE
Que cada persona pueda hacer cosas distintas	Usuarios → 18 permisos, marcables uno a uno
Cambiar precios, productos y categorías	Inventario
Cambiar los datos fiscales, la serie o la imprenta	Configuración
Cambiar las alícuotas de IVA o del IGTF	Panel del operador (te lo hacemos nosotros)
Cambiar los conceptos de nómina y sus porcentajes	Panel del operador (te lo hacemos nosotros)
Dar de alta a otra empresa tuya, con sus datos aparte	Panel del operador (te lo hacemos nosotros)

El sistema ya es **multiempresa**: si mañana abres otra compañía con otro RIF, no hace falta otra instalación ni otra licencia de programa — se da de alta y sus datos quedan completamente separados de los de la primera.

Lo que se puede añadir, por tamaño

Está agrupado por lo que cuesta de verdad, no por lo que suena difícil.

Ajustes pequeños — la base ya está, es cuestión de pantalla

- Buscador en Facturación, Compras y Guías (hoy van por páginas; Inventario y Clientes ya lo tienen).
- Desactivar un producto del catálogo, como ya se hace con los clientes.
- Editar y borrar categorías.
- Reactivar un cliente desactivado.
- Escanear con la pistola **en la caja**, para ir metiendo renglones en la factura. Hoy la pistola funciona en la ficha del producto; llevarla al mostrador es trabajo de pantalla, no de motor.
- Más columnas y más filtros en los reportes que ya existen.

Cosas de tamaño medio — módulo nuevo sobre lo que ya hay

- Enviar la factura al cliente por **correo o WhatsApp** desde la ficha del documento.
- **Recuperar la contraseña** por tu cuenta, con correo de recuperación.
- **Retención de ISLR** a proveedores, con su comprobante, igual que ya se hace con el IVA.
- **Calendario de enteramiento**: que el sistema te diga qué día te toca declarar según el último dígito de tu RIF.
- **Cuentas por pagar**: el reverso de lo que ya existe para cobrar.
- **Órdenes de compra** antes de la factura del proveedor.

- **Comisiones de vendedores**, calculadas sobre lo facturado o sobre lo cobrado.
- **Prestaciones sociales, vacaciones y utilidades** calculadas por el sistema, no traídas ya hechas.

Módulos grandes — proyectos por su cuenta

- **Punto de venta táctil**, pensado para una pantalla de caja y no para un escritorio.
- **Varias sucursales o almacenes**, con existencias por depósito y traslados entre ellos.
- **Caja y bancos**, con conciliación.
- **Facturación recurrente** para negocios de suscripción o de servicios mensuales.
- **Aplicación móvil** para consultar y facturar desde el teléfono.
- **Integración con tu tienda en línea o con un servicio de delivery.**

Lo que NO depende de nosotros, y conviene saberlo

Hay cosas que no se resuelven programando, y prometerlas sería engañarte:

- **El número de control lo asigna tu imprenta digital**, no este programa. Es la ley (PA SNAT/2024/000102). Sin contrato de imprenta a tu nombre no hay documento con valor fiscal, por bien que funcione todo lo demás.
- **El número de control en las guías de despacho** depende de que la imprenta sepa emitirlas. Hoy su conector solo emite facturas y notas.
- **Consultar si un RIF existe** de verdad requiere un servicio del SENIAT al que no se tiene acceso. Se valida la forma, no la existencia.
- **Los cambios de normativa** los marca la Administración Tributaria. Cuando cambian, se actualiza el sistema — pero el calendario no lo ponemos nosotros.

Cómo se pide un cambio

Escríbenos por WhatsApp contando **qué necesitas hacer**, no cómo crees que debería programarse. La diferencia importa más de lo que parece: muchas veces lo que hace falta ya se configura, o se resuelve de una forma más simple que la primera que se le ocurre a uno.

Te decimos si es un ajuste, un módulo o un proyecto, y qué implica en tiempo. **Si algo no se puede, te lo decimos igual de claro** — como está escrito en la sección anterior. Preferimos perder una venta a prometer una cosa que después no aparece.

Recordatorios para el día a día

- Comprueba la **tasa BCV** en cada factura. Es de las cosas que más se pasan por alto.

- Antes de emitir, mira que el **cliente** sea el correcto: después ya no se cambia.
- Marca "**Aplica IGTF**" solo cuando el cobro sea de verdad en divisas.
- Después de emitir, mira el **estado**: si dice BORRADOR, para y avisa.
- No descuentas a mano lo que ya descontó una factura.
- Al final de la jornada, mira el aviso de **stock bajo** del Panel.
- **Cierra sesión** cuando termines.

Presupuestos del CRM y la factura fiscal

En el CRM, el módulo **Presupuestos** sirve para cotizar a tus clientes. Un presupuesto del CRM es un **documento no fiscal**: lo dice al imprimirlo y no sustituye a la factura, porque la factura lleva el número de control de la imprenta y el IVA por alícuota, y eso lo hace la facturación de Cuadrally.

- **Si tu empresa tiene solo el CRM**, el presupuesto se queda siempre como presupuesto. Puedes marcarlo como **enviado**, **aceptado** o **anulado**.
- **Si tiene también la facturación**, cada presupuesto trae el botón **Facturar en Cuadrally**. Se abre **Nueva factura** con los renglones, las cantidades, los precios y la moneda del presupuesto ya puestos. Antes de emitir revisa tres cosas:
 1. **El cliente**. Búscalo por su RIF o su nombre (Cuadrally ya lo busca por el nombre que tenía en el CRM, pero no lo elige por ti: dos clientes pueden llamarse igual). Si no está, regístralo.
 2. **La alícuota de IVA** de cada renglón. Sale la general; cámbiala si lo vendido es exento o lleva otra.
 3. **La tasa de cambio**, si la factura va en dólares.

Al emitir, el presupuesto queda en el CRM como **Facturado**, con el número de la factura. Un presupuesto anulado o ya facturado no se puede volver a facturar desde el CRM.

Si al pulsar **Facturar en Cuadrally** te pide entrar, entra con tu usuario: después se abre la factura de ese presupuesto, no el panel.

WhatsApp: lo que cobra Meta

Revisado el 9 de octubre de 2026. La facturación de Meta y las condiciones comerciales de Cuadrally se revisan por separado. El contador no determina por sí solo un importe por pagar.

Mensajes de servicio y ventana de atención

Desde el 1 de octubre de 2026, Meta incluye 1.000 mensajes de servicio entregados por cada número de WhatsApp y por mes, contando respuestas manuales y automáticas; cobra desde el servicio 1.001, salvo sus excepciones. Los puntos de entrada gratuitos se excluyen. El nivel se restablece a las 00:00 del mes según la zona horaria de la cuenta de mensajes, sin acumular saldo. Las plantillas pueden tener costo antes del límite; la ventana de 24 horas no garantiza gratuidad. Cuadrally no cobra excedentes. Su contador por número estima entregas observadas: puede faltar actividad de otras plataformas o confirmaciones. El total automático de todos los canales de la empresa es una referencia distinta. Sin método de pago, Meta puede dejar de entregar servicios después del nivel gratuito. Confirma consumo, tarifas y facturas en Meta:

<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/>.

Este chat no recibe tarjetas ni CVV, no confirma un medio de pago activo ni calcula un importe por pagar.

Contador y umbral de Cuadrally

El CRM separa los envíos automáticos de IA y de reglas o campañas. Ese total de la empresa es informativo y no genera cargos de Cuadrally. El informe de WhatsApp cuenta mensajes de servicio entregados por número y mes, incluyendo manuales y automáticos y excluyendo puntos de entrada gratuitos. Estima los restantes hasta los **1.000 gratuitos de Meta** y los servicios sobre ese nivel. Por ejemplo, 1.200 servicios elegibles entregados por un mismo número en un mes dejan 200 sobre el nivel gratuito. El importe depende de las tarifas y de la facturación definitiva de Meta.

Las confirmaciones de entrega y los indicadores de cobro recibidos del proveedor se muestran por separado. Un envío registrado sin confirmación no demuestra entrega. Los envíos de otras plataformas pueden faltar. Selecciona la zona horaria correspondiente al informe y contrasta con tu cuenta. No se cambia ni se cobra automáticamente la oferta comercial desde este contador.

Consultar facturación y medio de pago

1. Abre el [centro de facturación de Meta](#) con el acceso de tu empresa.
2. Selecciona el portfolio y la cuenta de WhatsApp Business correctos; distingue sus cargos de los anuncios.
3. Revisa actividad, facturas y medio de pago. Si necesitas agregarlo, utiliza la opción disponible en Meta y comprueba titular, país, divisa y condiciones antes de guardar.
4. El titular introduce tarjeta, vencimiento, CVV y verificación bancaria directamente en Meta. No envía esos datos a Cuadrally, al CRM ni a soporte.
5. Comprueba en Meta el resultado. Un enlace o un aviso de Cuadrally no acredita una tarjeta activa ni un canal conectado.

Guía de consumo y facturación revisada. Las tarifas y los límites de envío del proveedor son distintos del umbral de control y de los límites comerciales del plan.

26. Facturación elegida por la empresa y asistencia fiscal

Elegir imprenta digital o continuar el correlativo

En **Configuración** → **Datos del emisor** → **Mi modalidad de facturación predeterminada**, elige **Imprenta digital** o **Mi correlativo · forma libre autorizada** y guarda. La elección se recuerda para facturas y notas; también puedes cambiarla al emitir cuando la operación lo permita. Ambas modalidades conservan el correlativo de la empresa. Para continuar desde una numeración externa, usa **Continuar una numeración existente**: indica el último número realmente utilizado y su soporte. No se permite retroceder.

Con forma libre debes disponer de hojas de una imprenta autorizada. Completa el control de la hoja, lote y datos de imprenta, y confirma su uso. Una hoja común o una copia digital no sustituye el original autorizado. Los pedidos online mantienen la emisión digital que les corresponde. La elección de modalidad no crea controles fiscales ficticios.

Asistente SENIAT: datos e instrucciones

El plan normal permite descargar los datos registrados para entregarlos al contador. El adicional mensual de US\$20 incluye la preparación disponible, instrucciones y formatos de retenciones cuando se completan y revisan los datos. La licencia del adicional y su pago se gestionan por separado. Un reporte o un capture no activa el servicio hasta verificar el abono.

En **Asistente SENIAT** → **ISLR anual** → **Preparar y calcular**, selecciona el mes de cierre. El ejercicio propuesto abarca doce meses y admite un cierre distinto de diciembre. Se muestran los ingresos y bases de compras registrados con sus tasas históricas, y se sugieren los ingresos para iniciar la conciliación. Incluye operaciones externas y corrige cualquier diferencia.

Completa todos los importes en bolívares: inventarios, compras incorporables al costo, producción, gastos, depreciación contable y diferencias fiscales, reajuste por inflación cuando corresponda, pérdidas no utilizadas y créditos documentados. Usa cero cuando un concepto no aplique. No repitas una compra como costo, gasto y activo. Cuadrally calcula costo de ventas, resultado contable, renta fiscal, compensación de pérdidas con su límite, tarifa por tramos, impuesto y saldo por pagar o a favor. Las pérdidas conservan su vencimiento y no se reutilizan automáticamente.

El cálculo admite los regímenes de persona jurídica domiciliada indicados en pantalla. Personas naturales, hidrocarburos, minería, dividendos, rentas extranjeras, exoneraciones y

otros casos especiales necesitan tratamiento específico. No se presenta ni paga al SENIAT: descarga el cálculo y sigue las instrucciones para trasladar sus conceptos al formulario vigente, revisar y conservar el certificado y pago. Los CSV no son una planilla oficial ni un archivo de carga homologado.

En **Asistente SENIAT** → **Expediente de cumplimiento empresarial**, indica el municipio y actividad reales. Las instrucciones particulares de Cristóbal Rojas/Charallave no se aplican a otros municipios. Registra referencias y vencimientos; el expediente no certifica por sí mismo que la empresa esté legal.

Identidad y asistencia con cámara

En **Asistencia** → **Perfiles faciales** → **Cómo verificar identidad**, consulta el procedimiento de inscripción y revisión. Comprueba presencialmente la identidad del empleado, documenta su consentimiento y toma las muestras en un equipo controlado. Cada coincidencia queda pendiente de revisión de identidad y hora por un operador. La comparación facial no acredita vivacidad ni impide por sí sola fotos, vídeos o cámara virtual. Puedes revocar el perfil y utilizar manual o QR.

Google Calendar

Desde el CRM, abre **Configuración** → **Calendarios**. La conexión es opcional e independiente del inicio de sesión con Google. Revisa los permisos de eventos y disponibilidad, autoriza tu cuenta y consulta el estado. Cuadrally renueva el acceso mediante la credencial concedida por Google. **Desconectar** elimina las credenciales activas y detiene la sincronización; no borra citas ni eventos ya creados. La información pública de permisos está en <https://cuadrally.com/integraciones/google-calendar>. La verificación de la aplicación depende de la aprobación de Google.

Panel del operador: mensualidades y clientes

Los indicadores de conexiones de **Administrativo** y **CRM** reciben una señal de las pantallas visibles. Se considera conexión reciente una señal de los últimos dos minutos. Una cuenta abierta en varias pestañas o dispositivos cuenta una vez en cada módulo. El total de empresas entre ambos módulos evita repetir la misma empresa; los usuarios se muestran por separado. Actualiza la página para consultar el estado. Al cerrar u ocultar la pantalla, el indicador caduca sin registrar historial de navegación. Si el CRM no responde, se indica **No disponible**; no se confunde con cero conexiones.

En el panel de administración, abre **Mensualidades y clientes**. Consulta empresas registradas y separa **Pago vigente**, **Prueba vigente**, **Vencida**, **Suspendida o dada de baja** y **Sin mensualidad web · revisar contrato**. Una cuenta activa no implica una mensualidad pagada. La actividad de los últimos quince minutos se basa en operaciones auditadas; no equivale a conexiones simultáneas.

Filtra por empresa, RIF y estado. **Verificar pagos y renovar mensualidades** lleva a los pagos reportados; aprueba únicamente un abono contrastado. La aprobación amplía el período comprado y conserva la suspensión administrativa. El adicional SENIAT muestra su propia vigencia y revisión de pagos.