SISTEMAS CLAVE

Manual de referencia
Clave 4

4 CLAVE

CONTENIDO

1. INICIO DE SESIÓN Y CONFIGURACIÓN PERSONAL 19

1.1. Inicio de sesión 19
1.2. Configuración personal 20
Firma de correo electrónico 20
Mi contraseña 21
Actividades y eventos automáticos del sistema 21
Cuentas de correo 21
Impresión automática de documentos 22

2. ANTES DE COMENZAR 23

2.1. Ventana de selección 23
2.2. Ventana de selección de fecha 24
2.3. Listados de información 24
2.4. Búsqueda 24
Clientes y proveedores 25
Documentos de ventas, compras y atención a clientes 25
Productos, servicios, presupuestos y paquetes 25
Reportes 25
2.5. Barra de botones en listados de información 25
2.6. Funciones de filtrado 26
Fecha 26
Opciones de filtrado 27
Filtro 27
2.7. Elementos comunes en las ventanas de Clave 4 27
2.8. Campos requeridos 29

3. CORREO ELECTRÓNICO 31

3.2. Bandejas de entrada, salida y elementos enviados 31
Listado de información 32
Organización de correos 32
Enviar y recibir correos 32
3.3. Contactos 33
Listado de información 33
Captura 33
3.4. Enviar correo 34
Estructura del mensaje de correo enviado 36

4. PRODUCTOS Y SERVICIOS 37

Productos 37
Servicios 37
Presupuestos 37
Paquetes 37
4.1. Productos 38
Listado de información 38

Captura *38*
Datos generales *38*
Precios y tipos de unidad *39*
Método de costeo *40*
Impuestos *41*
Almacenes *41*
Configuración adicional *42*
Detalle de movimientos *42*
Documentación de ventas *45*
Condiciones especiales *45*
4.2. SERVICIOS 45
Listado de información *45*
Captura *45*
Datos generales *46*
Precios y tipos de unidad *47*
Impuestos *47*
Configuración adicional *47*
Detalle de movimientos *48*
Documentación de ventas *49*
4.3. PLANTILLAS DE PRESUPUESTO 49
Listado de información *50*
Captura *50*
Datos generales *50*
Análisis del presupuesto *51*
Condiciones especiales *52*
4.4. PAQUETES 52
Listado de información *52*
Captura *52*
Datos generales *53*
Componentes *53*
Descuentos *54*
Configuración adicional *55*
Detalle de movimientos *55*
4.5. IMPORTACIÓN DE CATÁLOGOS DE PRODUCTOS 55
Condiciones especiales *57*
4.6. ASIGNAR UBICACIÓN INICIAL 57
5. PRECIOS Y TIPOS DE CAMBIO 59
Lista de precios *59*
Tipos de cambio *59*
5.1. CONSULTA DE PRECIOS 59
Listado de información *59*
5.2. IMPORTACIÓN DE PRECIOS 59
Condiciones especiales *59*
Proceso de copiado y requisitos de información *60*
Proceso de importación *60*

5.3. TIPOS DE CAMBIO 61
Listado de información *61*
Captura *62*

6. INVENTARIOS 63

Entradas *63*
Salidas *63*
Traspasos de almacén *63*
6.1. TIPOS DE DOCUMENTO 63
Documentos que generan un movimiento de entrada *63*
Documentos que generan un movimiento de salida *64*
Condiciones especiales *64*
6.2. ENTRADA 64
Funciones de filtrado *64*
Listado de información *64*
Captura *65*
Consulta *66*
6.3. SALIDAS 67
Funciones de filtrado *67*
Listado de información *67*
Captura *67*
Consulta *69*
Condiciones especiales *70*
6.4. TRASPASOS DE ALMACÉN 70
Funciones de filtrado *70*
Listado de información *71*
Captura *71*
Consulta *73*
Condiciones especiales *73*

7. PROVEEDORES 75

Listado de información *75*
Funciones de filtrado *75*
7.1. CAPTURA 76
General *76*
Otros domicilios *77*
Contactos *78*
Clasificación *78*
Crédito y pagos *78*
7.2. CONSULTA 79
7.3. CLASIFICACIÓN 79
Productos más comprados *79*
7.4. CRÉDITO Y PAGOS 79
Resumen de crédito *79*
Estado de cuenta mensual *80*
Cargos y abonos *81*

7.5. Documentos 82
Orden de compra *82*
Compra *83*
Devolución *84*

8. COMPRAS 85

Requerimientos de compra *85*
Orden de compra *85*
Compra *85*
Devolución *85*
8.1. Orden de compra 86
Funciones de filtrado *86*
Listado de información *86*
Captura *87*
Consulta *88*
Código de colores en partidas *89*
8.2. Requerimientos de compra 89
Funciones de filtrado *89*
Listado de información *90*
Reporte de requerimientos de compra *90*
8.3. Crear una orden de compra a partir de un requerimiento 91
8.4. Compra 92
Funciones de filtrado *92*
Listado de información *92*
Captura *92*
Consulta *95*
Cargos y abonos *95*
Condiciones especiales *96*
8.5. Devolución 96
Funciones de filtrado *96*
Listado de información *96*
Captura *96*
Consulta *98*
Cargos y abonos *99*
Condiciones especiales *99*

9. CUENTAS POR PAGAR 101

Pagar documentos *101*
Condiciones especiales *101*
9.1. Documentos de cargo 101
Tipos de documento *102*
Cancelar documentos de cargo *102*
9.2. Documentos de abono 102
Tipos de documento *103*
Cancelación de documentos de abono *103*
9.3. Filtrar documentos de cargo 103

Funciones de filtrado *103*
Listado de información *103*
9.4. PAGOS DEL DÍA 104
Funciones de filtrado *104*
Reporte *105*
Reporte de cuentas por pagar *105*
9.5. PAGAR UN DOCUMENTO 105
Detalle *107*
Pagar *107*
Nota de crédito *108*
Saldo a favor *109*
Reprogramar *109*
9.6. DOCUMENTO DE ABONO 110
Captura *110*
Consulta *111*
Cargos y abonos *112*
9.7. NOTA DE CRÉDITO 112
Captura *112*
Consulta *113*
Cargos y abonos *113*
9.8. APLICAR UN ABONO A DOCUMENTOS DE CARGO 113
9.9. DIVISIÓN DE CARGOS 114

10. CLIENTES 117

Listado de información *117*
Funciones de filtrado *117*
10.1. INFORMACIÓN RÁPIDA DE CRÉDITO. 118
10.2. CAPTURA 118
General *118*
Otros domicilios *120*
Contactos *121*
Clasificación *121*
Crédito y Cobranza *122*
10.3. CONSULTA 123
10.4. CLASIFICACIÓN 124
Productos más vendidos *124*
Información de competencia *124*
10.5. CRÉDITO Y COBRANZA 125
Resumen de crédito *125*
Estado de cuenta mensual *126*
Cargos y abonos *127*
10.6. DOCUMENTOS 129
Presupuesto *129*
Cotización *129*
Conclusión *130*
Pedido *130*

Factura *131*
Orden de embarque *132*
Devolución *133*
10.7. LABOR DE VENTA 134
10.8. ATENCIÓN AL CLIENTE 134
Ticket *134*
Orden de trabajo *135*
10.9. SERVICIO 136
Modelos y series *136*
Coberturas *136*
Condiciones de contrato *137*
10.10. SEGUIMIENTOS 137
11. VENTAS 139
Presupuesto *139*
Cotización *139*
Pedido *139*
Factura *139*
Orden de embarque *139*
Entrega *140*
Devolución *140*
11.1. SELECCIÓN DEL ALMACÉN 140
11.2. PRESUPUESTO 140
Funciones de filtrado *141*
Listado de información *141*
Captura *141*
Consulta *143*
Condiciones especiales *144*
11.3. COTIZACIÓN 144
Funciones por listado *144*
Listado de información *144*
Captura *145*
Consulta *147*
Condiciones especiales *148*
11.4. PEDIDO 148
Funciones de filtrado *148*
Listado de información *148*
Captura *149*
Consulta *151*
Tipos de pedido *152*
Detalle de forma de pago *152*
Código de colores en partidas *152*
Condiciones especiales *152*
11.5. FACTURA 153
Funciones de filtrado *153*
Listado de información *153*

Captura *154*
Consulta *156*
Detalle de forma de pago *156*
Cargos y abonos *157*
Código de colores en partidas *157*
Condiciones especiales *157*
11.6. ORDEN DE EMBARQUE 157
Funciones de filtrado *157*
Listado de información *157*
Captura *158*
Consulta *159*
Condiciones especiales *160*
11.7. DESPACHO DE UNA ORDEN DE EMBARQUE 160
Condiciones especiales *161*
11.8. ENTREGA 161
Funciones de filtrado *161*
Listado de información *161*
Captura *161*
Consulta *162*
Condiciones especiales *162*
11.9. DEVOLUCIÓN 163
Funciones de filtrado *163*
Listado de información *163*
Captura *163*
Consulta *166*
Tipos de devolución *166*
Cargos y abonos *167*
Condiciones especiales *167*

12. CUENTAS POR COBRAR 169

Pagar documentos *169*
Condiciones especiales *169*
12.1. DOCUMENTOS DE CARGO 169
Tipos de documento *170*
Cancelar documentos de cargo *170*
12.2. DOCUMENTOS DE ABONO 170
Tipos de documento *171*
Cancelación de documentos de abono *171*
12.3. FILTRAR DOCUMENTOS DE CARGO 171
Funciones de filtrado *171*
Listado de información *171*
12.4. COBRANZA DEL DÍA 172
Funciones de filtrado *172*
Reporte *173*
Reporte de cuentas por cobrar *173*
12.5. PAGAR UN DOCUMENTO 173

Detalle ... *175*
Pagar ... *175*
Nota de crédito ... *176*
Saldo a favor ... *177*
Reprogramar ... *178*
12.6. DOCUMENTO DE ABONO ... 178
Captura ... *178*
Consulta ... *179*
Cargos y abonos ... *180*
Comprobantes fiscales de pago ... *180*
12.7. NOTA DE CRÉDITO ... 180
Captura ... *180*
Consulta ... *182*
Cargos y abonos ... *182*
12.8. APLICAR UN ABONO A DOCUMENTOS DE CARGO ... 182
12.9. DIVISIÓN DE CARGOS ... 183

13. COMPROBANTES FISCALES ... 185

13.1. FACTURA ... 185
Cuándo se genera el comprobante fiscal ... *185*
Selección de series de folios fiscales ... *185*
13.2. DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE ... 186
Cuando se genera el comprobante fiscal ... *186*
Selección de series de folios fiscales ... *186*
13.3. NOTA DE CRÉDITO ... 186
Cuando se genera el comprobante fiscal ... *186*
Selección de series de folios fiscales ... *186*
13.4. NOTA DE CARGO ... 186
Cuando se genera el comprobante fiscal ... *186*
Selección de series de folios fiscales ... *186*
13.5. COMPROBANTE FISCAL DE PAGO ... 186
Cuando se genera el comprobante fiscal ... *186*
Selección de series de folios fiscales ... *187*
Consulta de comprobantes fiscales ... *187*

14. SERVICIO TÉCNICO ... 189

Captura de servicios ... *189*
14.1. CONSULTA DE SERVICIO TÉCNICO ... 189
Modelos y números de serie ... *189*
Condiciones de contrato ... *190*
Categorías y modelos ... *190*
14.2. MODELOS Y NÚMEROS DE SERIE ... 192
Consulta ... *193*
Órdenes de trabajo ... *194*
Horario de atención ... *194*
Coberturas de servicio ... *196*

Rendimiento de partes ... *196*
Bitácora de clientes ... *197*
Pedidos ... *197*
14.3. CAMBIO DE CLIENTE O DOMICILIO DE UN NÚMERO DE SERIE ... 197
15. COBERTURAS DE SERVICIO ... 199
Coberturas de servicio ... *199*
15.1. COBERTURAS DE SERVICIO ... 199
Captura ... *200*
Datos generales ... *200*
Números de serie cubiertos y contadores iniciales ... *202*
Eventos programados ... *202*
Condiciones especiales ... *202*
15.2. EVENTOS PROGRAMADOS ... 203
Entrega de producto sin costo ... *203*
Evento de servicio programado ... *205*
Facturación de renta y excedentes ... *206*
Facturación excedentes ... *208*
Toma de lectura ... *209*
15.3. EJECUCIÓN MANUAL DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS ... 210
Entrega de productos sin costo ... *211*
Evento de servicio programado ... *212*
Facturación de renta y excedentes ... *212*
Facturación excedentes ... *212*
Tomar lectura ... *212*
15.4. ATENDER UNA TOMA DE LECTURA ... 213
Preparar el ticket para su proceso ... *213*
Iniciar proceso de las órdenes de trabajo ... *214*
Despachar órdenes de trabajo ... *216*
Capturar lecturas ... *216*
Concluir ticket ... *218*
15.5. CONSULTA DEL VOLUMEN PROCESADO. ... 218
15.6. CONDICIONES DE CONTRATO ... 219
Captura ... *219*
Consulta ... *220*
16. ATENCIÓN A CLIENTES ... 221
16.1. TICKET DE ATENCIÓN ... 221
Funciones de filtrado ... *221*
Listado de información ... *221*
Captura ... *222*
Consulta ... *223*
Despachar ticket de atención ... *223*
Concluir ticket ... *223*
17. ÓRDENES DE TRABAJO ... 225

17.1. TICKET DE ATENCIÓN Y ÓRDENES DE TRABAJO 225
Ticket de atención *225*
Funciones de filtrado *225*
Listado de información *225*
Orden de trabajo *226*
Funciones de filtrado *226*
Listado de información *226*
17.2. TICKET DE ATENCIÓN 227
Consulta *228*
Iniciar proceso de las órdenes de trabajo *230*
17.3. ORDEN DE TRABAJO 230
Captura *230*
Consultar y despachar orden de trabajo *231*
Concluir orden de trabajo *233*
Condiciones especiales *234*
17.4. CONCLUIR TICKET 234
Condiciones especiales *235*

18. PLANTILLAS DE CORREO 237

Mis plantillas *237*
Promociones *237*
Correo masivo *237*
18.1. PLANTILLAS DE CORREO 237
Listado de información *237*
Captura *237*
18.2. PROMOCIONES 238
Listado de información *239*
Captura *239*
18.3. CORREO MASIVO 240
Listado de información *240*
Captura *240*
Consulta *241*
Agregar clientes a la campaña *242*
Condiciones especiales *243*

19. LABOR DE VENTA 245

19.1. INICIAR LABOR DE VENTA 245
19.2. SEGUIMIENTO A LA LABOR DE VENTA. 247
Condiciones especiales *250*
19.3. CONCLUSIÓN POSITIVA 250
19.4. CONCLUSIÓN NEGATIVA 251
19.5. INICIO, REASIGNACIÓN Y CONCLUSIÓN MASIVA DE LABORES DE VENTA 251
Iniciar labor de venta *252*
Reasignar labor de venta *253*
Concluir labores de venta *254*

20. AGENDA Y ÁREA DE NOTIFICACIONES 255

20.1. ÁREA DE NOTIFICACIONES 256
20.2. AGENDA 257
Día *257*
Semana *258*
Atrasados *259*

21. ACTIVIDADES 261

Escalamiento de actividades que son ejecutadas por el flujo de trabajo *262*
21.2. ACTIVIDAD DE DOCUMENTO 263
Cuando se crea y quien lo atiende *263*
21.3. ACTIVIDAD DE DOCUMENTO SIGUIENTE 264
Cuando se crea y quién lo atiende *264*
Cómo se atiende la actividad *264*
21.4. ADQUIRIR DOCUMENTO 265
Cuando se crea y quien lo atiende *265*
Cómo se atiende la actividad *265*
21.5. ALERTA DE ACTUALIZACIÓN 267
Cuando se crea y quien la atiende *267*
Cómo se atiende la actividad *267*
21.6. ALERTA DE PRODUCTIVIDAD 268
Cuando se crea y quien lo atiende *268*
Cómo se atiende la actividad *268*
21.7. AUTORIZACIÓN 270
Cuando se crea y quien lo atiende *270*
Cómo se atiende la actividad *270*
21.8. AUTORIZACIÓN PRECIO 275
Cuando se crea y quien lo atiende *275*
Cómo se atiende la actividad *275*
21.9. AVISO 277
Cuando se crea y quien lo atiende *277*
Cómo se atiende la actividad *277*
21.10. CANCELACIÓN DE DOCUMENTO 279
Cuando se crea y quien lo atiende *279*
Cómo se atiende la actividad *279*
21.11. CORREO ELECTRÓNICO DEL SISTEMA 280
Cuando se crea y quien lo atiende *280*
Cómo se atiende la actividad *280*
21.12. CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL 281
Cuando se crea y quien lo atiende *281*
Cómo se atiende la actividad *281*
21.13. DESPACHO DE ORDEN DE TRABAJO Y DE TICKET 282
Cuando se crea y quien lo atiende *282*
Cómo se atiende la actividad *282*
21.14. DESPACHO DE ORDEN DE EMBARQUE 283

Cuando se crea y quien lo atiende *283*
Cómo se atiende la actividad *283*
21.15. ENVÍO DE COMPROBANTE FISCAL 284
Cuando se crea y quien lo atiende *284*
Cómo se atiende la actividad *284*
21.16. EVENTOS PROGRAMADOS DE SERVICIO 285
Cuando se crea y quien lo atiende *285*
Cómo se atiende la actividad *285*
21.17. IMPRESIÓN DE DOCUMENTO 286
Cuando se crea y quien lo atiende *286*
Cómo se atiende la actividad *286*
21.18. MENSAJE 288
Cuando se crea y quien lo atiende *288*
Cómo se atiende la actividad *288*
21.19. NOTA 290
Cuando se crea y quien lo atiende *290*
Cómo se atiende la actividad *290*
21.20. POSPONER PENDIENTE 292
Cuando se crea y quien lo atiende *292*
Cómo se atiende la actividad *292*
21.21. REPROGRAMACIÓN DE CARGO 293
Cuando se crea y quien lo atiende *293*
Cómo se atiende la actividad *293*
21.22. REQUERIMIENTO DE COMPRA 294
Cuando se crea y quien lo atiende *294*
Cómo se atiende la actividad *294*
21.23. SEGUIMIENTO 295
Cuando se crea y quien lo atiende *295*
Cómo se atiende la actividad *295*
21.24. SOLICITUD DE ELIMINACIÓN DE DATOS 297
Cuando se crea y quien la atiende *297*
Cómo se atiende la actividad *297*
21.25. TIP DE VENTAS 299
Cuando se crea y quien lo atiende *299*
Cómo se atiende la actividad *299*

22. FLUJO DE TRABAJO DEL DOCUMENTO 303

Escalamiento de usuarios *303*
Modelo general del proceso del documento *304*
22.1. VER EL FLUJO DE TRABAJO DE UN DOCUMENTO 305

23. FLUJOS DE TRABAJO 307

23.1. LABOR DE VENTAS CON CONCLUSIÓN NEGATIVA 307
23.2. LABOR DE VENTA CON CONCLUSIÓN POSITIVA 308
23.3. LABOR DE VENTA DE ARRENDAMIENTO Y PÓLIZA 309
23.4. LABOR DE VENTA CON TICKET DE ATENCIÓN 310

23.5. Ticket de atención 311
23.6. Orden de trabajo 312
23.7. Orden de trabajo con pedido de partes 313
23.8. Orden de trabajo con cotización y pedido de ventas 314
23.9. Cobertura de servicio y el pedido de producto incluido 315
23.10. Cobertura de servicio con toma de lectura 316
23.11. Cobertura de servicio con servicio programado 317
23.12. Cobertura de servicio con factura de renta y excedente 318
23.13. Cobertura de servicio con renta 319
23.14. Compras 320

24. REPORTES 321

Flujo de trabajo 321
Administración 321
Ventas 321
Compras 321
Atención a clientes 321
Inventarios 322
Flujo de trabajo 322
Administración 322
Ventas 322
Atención a clientes 322
24.1. Manejo de los reportes 322
24.2. Labores de venta 326
Funciones de filtrado 326
Columnas 327
24.3. Detallado de cotizaciones 328
Funciones de filtrado 328
Columnas 328
24.4. Proceso de documentos 330
Funciones de filtrado 330
Columnas 330
24.5. Actividades de seguimiento 332
Funciones de filtrado 332
Columnas 332
24.6. Actividades pendientes de agenda 334
Funciones de filtrado 334
Columnas 334
24.7. Embarques y entregas 335
Funciones de filtrado 335
Columnas 335
24.8. Informe mensual al SAT 336
24.9. Bitácora de usuarios 337
Funciones de filtrado 337
Columnas 337
24.10. Detallado de pedidos (Ventas) 338

Funciones de filtrado *338*
Columnas *338*
24.11. FACTURACIÓN 340
Funciones de filtrado *340*
Columnas *340*
24.12. DETALLADO DE VENTAS 342
Funciones de filtrado *342*
Columnas *342*
Cálculo de comisiones *343*
24.13. CARGOS Y ABONOS (VENTAS) 345
Funciones de filtrado *345*
Columnas *346*
24.14. CUENTAS POR COBRAR 347
Funciones de filtrado *347*
Columnas *347*
24.15. REQUERIMIENTOS DE COMPRA 348
24.16. DETALLADO DE ÓRDENES DE COMPRA 349
Funciones de filtrado *349*
Columnas *349*
24.17. COMPRAS 350
Funciones de filtrado *350*
Columnas *350*
24.18. DETALLADO DE COMPRAS 352
Funciones de filtrado *352*
Columnas *352*
24.19. CARGOS Y ABONOS (COMPRAS) 353
Funciones de filtrado *353*
Columnas *353*
24.20. CUENTAS POR PAGAR 355
Funciones de filtrado *355*
Columnas *355*
24.21. TICKETS DE ATENCIÓN 356
Funciones de filtrado *356*
Columnas *356*
24.22. ÓRDENES DE TRABAJO 358
Funciones de filtrado *358*
Columnas *360*
24.23. DETALLADO DE PEDIDOS (ATENCIÓN A CLIENTES) 362
Funciones de filtrado *362*
Columnas *362*
24.24. RENDIMIENTO DE PRODUCTO INCLUIDO Y PARTES 364
Funciones de filtrado *364*
Columnas *364*
24.25. POBLACIÓN DE NÚMEROS DE SERIE 366
Funciones de filtrado *366*
Columnas *366*

24.26. EXISTENCIA FÍSICA 368
Funciones de filtrado *368*
Columnas *368*
Impresión del inventario para ajustes *368*
24.27. RESUMEN DE INVENTARIOS 369
Funciones de filtrado *369*
Columnas *369*
24.28. MOVIMIENTOS AL INVENTARIO 370
Funciones de filtrado *370*
Columnas *370*

1.Inicio de sesión y configuración personal

Bienvenido a **Clave 4**.

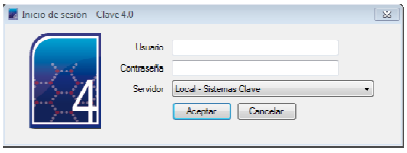
Esta aplicación se encuentra instalada en el menú Inicio de Windows – **Clave 4** – **Clave 4**. También podrá ver un acceso directo en su escritorio, siendo éste el icono de la aplicación.

1.1. Inicio de sesión

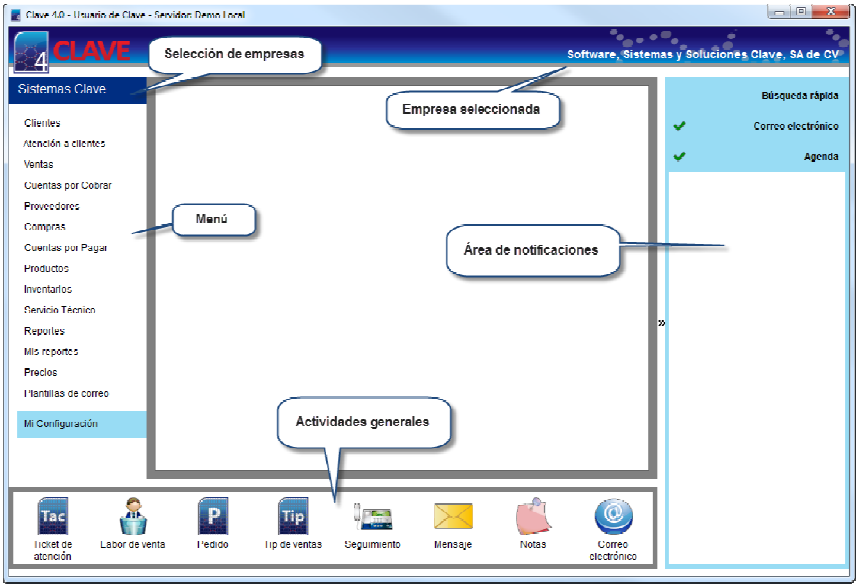
Para iniciar sesión en **Clave 4** deberá tener algún usuario ya creado y configurado en **Clave CFG**.

1. Capture se usuario y contraseña.
2. En el campo **Servidor** puede elegir el servidor o tipo de conexión que se utilizará. Básicamente pueden existir tres tipos disponibles dependiendo de la configuración que su administrador de **Clave** haya dispuesto y aparecen como prefijo en el nombre de le conexión y el nombre comercial de la empresa que activó el sistema.

    - **Local.** Se conectará a la red local.
    - **Remoto.** Se conectará remotamente a través de Internet.
    - **Servidor.** Sólo se muestra cuando se ejecuta el **Clave 4** en el servidor.



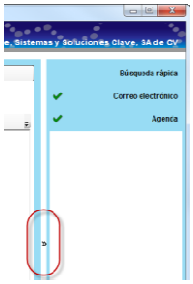
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. Se abrir la ventana principal de **Clave 4**. A ésta nos referiremos como **Mesa de trabajo**.



- **Selección de empresa.** Para la captura, búsqueda y tratamiento de la información, será necesario el asegurarse de tener seleccionada la empresa deseada. La información entre cada una es totalmente independiente y no puede complementarse o transferirse entre sí. En este menú se mostrará el nombre comercial de la empresa actualmente seleccionada.
- **Empresa seleccionada.** Se mostrará la Razón Social de la empresa con la que estamos trabajando actualmente.
- **Menú.** Aquí se mostrarán los menús a los que el usuario actual tenga acceso según la configuración de los grupos de trabajo a los que pertenezca.
- **Área de notificaciones.** Ésta área contiene cuatro elementos.

    - **Búsqueda rápida.** Permite buscar un cliente o número de serie de servicio en todas las empresas a las que tenga acceso actualmente.
    - **Correo electrónico.** Visible sólo cuando ya se ha configurado una cuenta de correo para el usuario actual. Además, también da acceso a la bandeja de entrada y salida de correo electrónico.
    - **Agenda.** Muestra el total de de actividades atrasadas y da acceso a la agenda de notificaciones pendientes, atrasadas y futuras del usuario en todas las empresas.
    - **Notificaciones del día.** Que es el resto del área disponible. Mostrará las todas las notificaciones de las actividades, documentos, alertas y avisos que el usuario deberá atender durante el día en todas las empresas. Sólo se verán las notificaciones del día de hoy.
    - **Actividades generales.** Dependiendo de la configuración de acceso del usuario, se mostrarán algunas actividades que pueden iniciarse al seleccionar un cliente en mostrado en la **Mesa de trabajo**.

Esta área puede contraerse o expandirse dando un clic en el lugar mostrado en la imagen.



En los siguientes capítulos se verá más a fondo cómo se utiliza cada uno de estos elementos.

1.2. Configuración personal

En la **Mesa de trabajo** haga clic en **Mi configuración**.



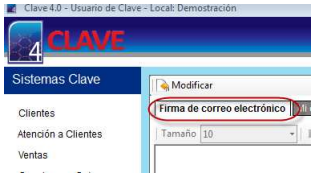
En ésta podrá configurar algunos parámetros personales que serán necesarios para la operación de **Clave 4**.

Para modificarlos, haga clic en **Modificar**.

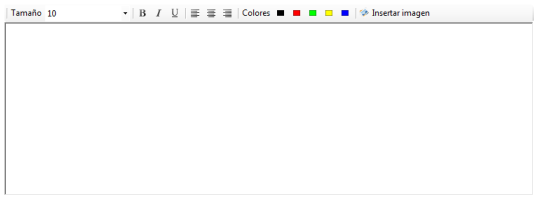
Revisemos cada uno.

Firma de correo electrónico

Seleccione la ficha **Firma de correo electrónico**.



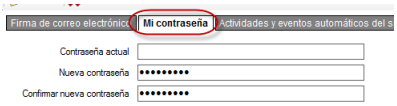
La firma de correo electrónico se agregará a todo correo electrónico que envíe. Puede capturar un texto, colores o insertar imágenes.



Mi contraseña

Seleccione la ficha **Mi contraseña**.

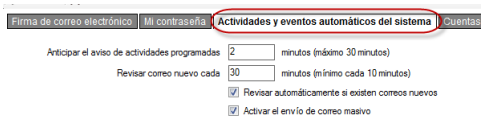
Puede cambiar su contraseña en cualquier momento. Sólo debe capturar su **Contraseña actual**, después su **Nueva contraseña** y después **Confirmar nueva contraseña**.



Si pierde su contraseña y no puede ingresar a **Clave 4**, contacte a su administrador para que cambie la contraseña desde **Clave CFG**.

Actividades y eventos automáticos del sistema

Seleccione la ficha Actividades y eventos automáticos del sistema.

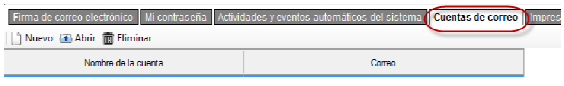


Permite cambiar los tiempos de revisión de correo y anticipación de avisos.

- **Anticipar el aviso de actividades programadas.** Configura con cuántos minutos de anticipación desea que se muestren en el **Área de notificaciones** las actividades pendientes.
- **Revisar correo nuevo cada.** Configura cada cuántos minutos desea que se revise el correo electrónico nuevo para que sea descargado en la bandeja de entrada.
- **Revisar automáticamente si existen correos nuevos.** Si desactiva, se dejará de buscar correo electrónico nuevo.
- **Activar el envío de correo masivo**. Si maneja campañas de correo masivo, esta casilla detiene el servicio, haciendo que se dejen de enviar las campañas. Para reanudarse, solo deberá activarla de nuevo. Esto tiene efecto hasta que guarde su configuración.

Cuentas de correo

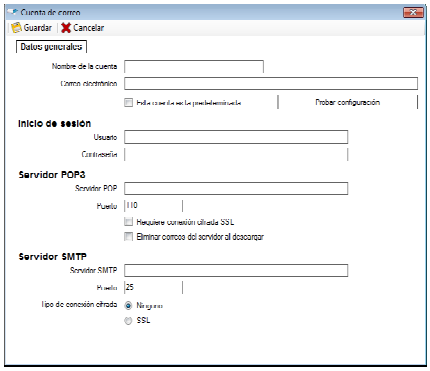
Seleccione la ficha **Cuentas de correo**.



Si desea enviar correo electrónico desde su sesión, deberá configurar por lo menos una cuenta de correo. Puede tener varias cuentas, que podrá seleccionar al enviar correo. Para campañas de correo masivo a **Mis clientes**, deberá tener alguna cuenta creada.

No es necesario modificar antes la configuración para agregar o modificar las cuentas de correo.

Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva cuenta. En la siguiente ventana se solicitan los siguientes datos.



- **Nombre de la cuenta.** Con este nombre identificará la cuenta en **Clave 4**.
- **Correo electrónico.** Cuenta de correo electrónico a configurar.
- **Esta cuenta es la predeterminada.** Indica que esta cuenta es la predeterminada en **Clave 4**. Si es la primera que está creando, estará seleccionada e inhabilitada.

Inicio de sesión

- **Usuario.** Capture el usuario que se utilizará para acceder al servidor de correo.
- **Contraseña.** Capture la contraseña de la cuenta de correo.

Servidor POP3

- **Servidor POP.** Indique el servidor SMTP para la descarga del correo.
- **Puerto.** Puerto del servidor POP.
- **Requiere conexión cifrada SSL.** Activa el cifrado SSL que requiere el servidor para descargar el correo.
- **Eliminar correos del servidor al descargar.** Si activa esta casilla, se descargarán y eliminarán los mensajes de su servidor de correos.

Servidor SMTP

- **Servidor SMTP.** Indique el servidor SMTP para el envío de correo.
- **Puerto.** Puerto del servidor SMTP.
- **Tipo de conexión cifrada.** Seleccione el tipo de cifrado que requiere el servidor para enviar el correo.

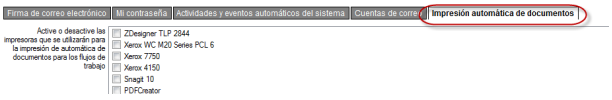
Con el botón **Probar configuración** podrá hacer una prueba para verificar que los datos estén correctos. Esto puede hacerlo antes o después de guardar los cambios.

Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si es la primera cuenta que crea, se agregará en la **Mesa de trabajo** el acceso a correo electrónico.

Para terminar, cierre la ventana.

Impresión automática de documentos

Seleccione la ficha Impresión automática de documentos.



Cuando se crean actividades de impresión automática en **Clave CFG**, se utilizan las impresoras que los usuarios han activado en sus estaciones de trabajo. Estas impresoras se activan en esta ficha.

Active las impresoras que desea permitir que se utilicen en las configuraciones de **Clave CFG**.

Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

2. Antes de comenzar

Al utilizar **Clave 4** utilizaremos algunas ventanas o elementos que son comunes en todo su entorno.

2.1. Ventana de selección

Algunos elementos se seleccionarán utilizando opciones de listados en otra ventana. Esta ventana se llama **Ventana de selección**. Observe las siguientes imágenes algunos ejemplos de objetos que al darles clic o presionar la tecla ENTER o F3 lanzarán en pantalla la **Ventana de selección**.

Utilizando un campo de selección



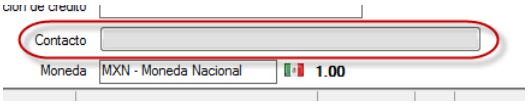
Al dar clic en el campo se mostrará el botón en donde podrá presionar ENTER o dar clic en él.

Utilizando una celda de selección



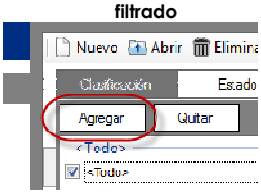
Al dar clic en la celda de selección se mostrará el botón en donde podrá presionar ENTER o dar clic en él.

Utilizando un botón de selección



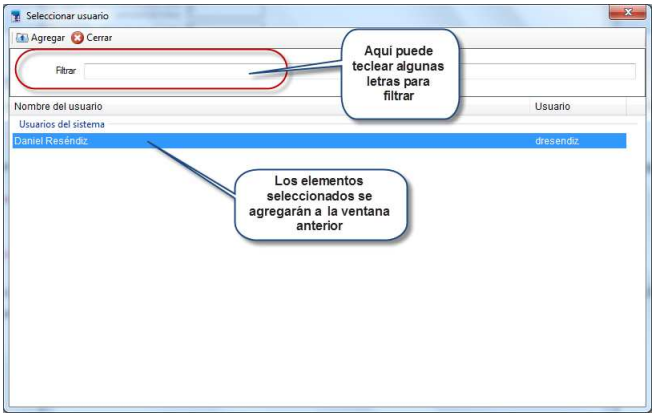
Sólo tendrá que dar clic el botón.

Utilizando una función de filtrado

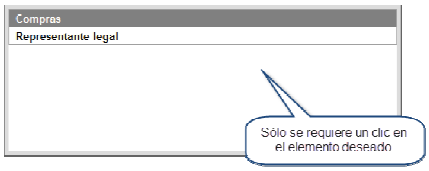


A las funciones de filtado se les agregar elementos con el botón **Agregar**.

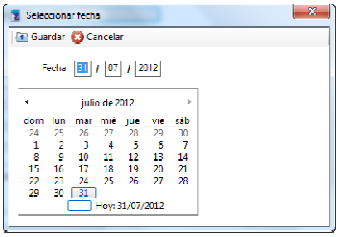
La ventana de selección mostrada es ésta, que permite filtrar información. En algunas ocasiones podrá seleccionar varios elementos a la vez.



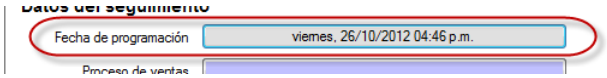
En algunas ocasiones se mostrará esta otra modalidad de ventana de selección, mostrando una ventana fija con todas las opciones existentes.



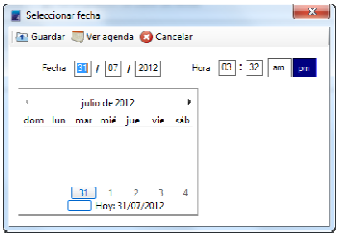
2.2. Ventana de selección de fecha



Algunas tareas o actividades de **Clave 4** requieren el indicar fechas. La ventana que nos permite hacer esto se llama **Ventana de selección de fecha.** Por ejemplo, indicaremos la fecha de programación de una siguiente llamada.



Al dar clic en este botón se abrirá la **Ventana de selección de fecha**.

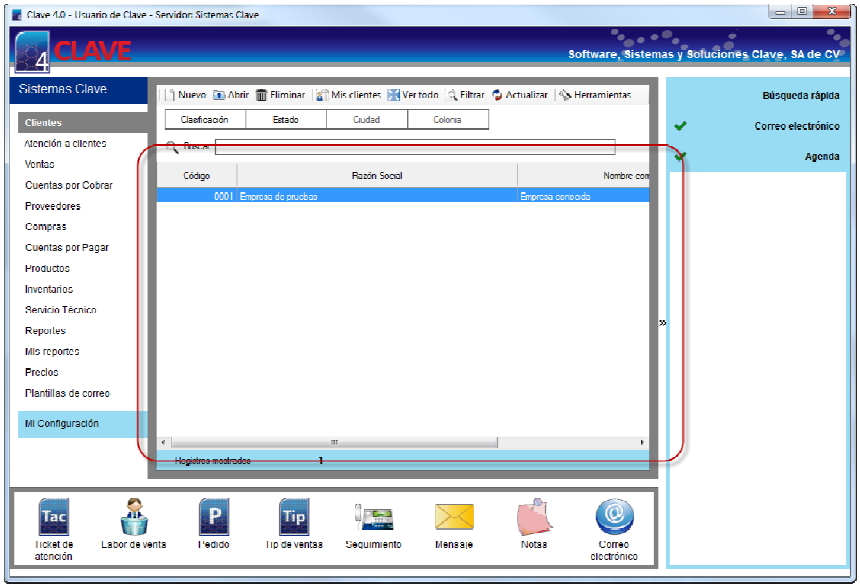


En ésta podremos seleccionar la fecha con el calendario o teclear la fecha en el orden de día, mes y año. Para aplicar podrá utilizar la tecla **ENTER** o dar clic en **Guardar**. La **Ventana de selección de fecha**, según el tipo de información requerida, llegará a mostrar fecha y hora.

También podremos utilizar el calendario o teclear el día, el mes y el año. Para la hora debemos teclear la hora y el minuto. Puede capturar horas con formato de 24hrs o utilizar la letra "*a*" o "*p*" de su teclado para cambiar entre am y pm. Para aplicar podrá utilizar la tecla **ENTER** o dar clic en **Guardar**.

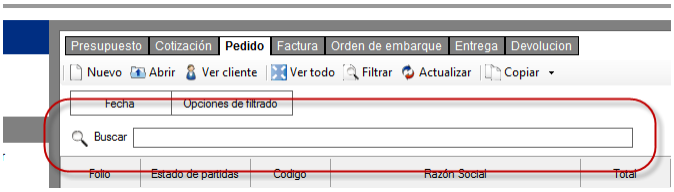
2.3. Listados de información

Un listado de información es que nos muestra la información almacenada en la **Mesa de trabajo**. Para que sea mostrada esta información, es necesario que sea buscada o filtrada. En la siguiente imagen se puede ver a qué listados nos referimos. También las ventanas de clientes, proveedores, productos y números de serie de servicio tienen estos listados de información.



2.4. Búsqueda

En diferentes ventanas que van desde la **Mesa de trabajo** hasta las **Fichas de información** en las ventanas, puede encontrarse la herramienta de búsqueda.



Ésta se utiliza simplemente capturando en este cuadro el elemento que deseamos encontrar. Mientras se captura, la búsqueda se realizará automáticamente mostrando los resultados en el listado.

La búsqueda se hace bajo estas condiciones.

Clientes y proveedores

- Por razón social, nombre comercial, teléfono y nombres de contactos.

Documentos de ventas, compras y atención a clientes

- Un documento sólo se podrá encontrar anotando su serie y folio completo. Por ejemplo, la factura "A6789" sólo se encontrará si se captura como "A6789". Esto aplica también para tickets de atención y órdenes de trabajo, salvo la diferencia de que éstos no cuentan con serie, sólo folio.
- También podrá buscar por razón social y nombre comercial.

Productos, servicios, presupuestos y paquetes

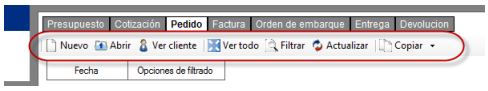
- Podrá buscar por código y nombre.

Reportes

- La búsqueda marca los resultados en color amarillo.

2.5. Barra de botones en listados de información

Dependiendo a qué grupo de trabajo pertenezca cada usuario y qué atributos tenga, además de si nos encontramos en clientes, ventas, servicio o cualquier módulo, cada listado mostrará diferentes botones y herramientas en la parte superior.

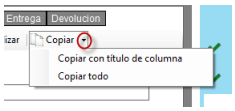


Los elementos más comunes son los siguientes.

- **Nuevo.** Crea un nuevo elemento.
- **Abrir.** Abre el elemento seleccionado.
- **Eliminar.** Elimina el elemento seleccionado, no sin antes solicitar una confirmación al usuario.
- **Ver cliente.** Solamente aparece en listados que relacionados con clientes. Abre el cliente que está relacionado al elemento seleccionado.
- **Ver proveedor.** Solamente aparece en listados que relacionados con proveedores. Abre el proveedor que está relacionado al elemento seleccionado.
- **Ver todo.** Muestra toda la información disponible.
- **Filtrar.** Aplica lo seleccionado en las **Funciones de filtrado**, que se revisa en el tema siguiente.
- **Actualizar.** Refresca los datos que actualmente se están mostrando. La información no se actualiza automáticamente. Si un usuario en otra estación de trabajo, por ejemplo despacha una orden de embarque, en nuestro equipo no se verá ese cambio, a menos que busquemos, filtremos o hagamos clic en **Actualizar**.
- **Copiar.** Este botón tiene está dividido en tres.

- Al dar clic en **Copiar** directamente, se copiará la información seleccionada en el listado. En dicho listado puede selecciona más de un elemento a la vez.

Al dar clic en la flecha que está a la derecha del botón se mostrarán el siguiente menú

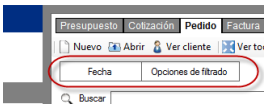


- Con el menú **Copiar con título de columna** se copiará lo seleccionado incluyendo el título de las columnas del listado.
- Con el menú **Copiar todo** se copiará todo el listado que actualmente se encuentra en pantalla y se incluirán el título de las columnas.

- **Imprimir**. Imprime el listado completo.

2.6. Funciones de filtrado

Clave 4 permite hacer filtros en reportes y listados de la **Mesa de trabajo** utilizando las **Funciones de filtrado**. En la siguiente imagen se muestra un ejemplo.

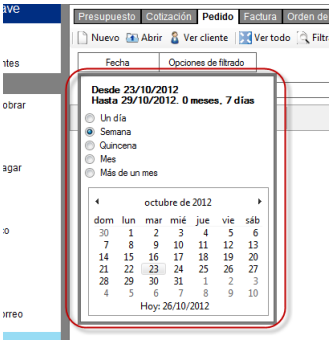


Al dar clic en alguna función, se mostrarán las opciones disponibles para filtrar los datos. Para ocultar dichas opciones, sólo haga clic en la función de nuevo o presione la tecla Escape. En el ejemplo, en la siguiente imagen hemos dado clic en **Fecha**.

Existen tres tipos de función de filtrado diferentes.

Fecha

Permite filtrar por fecha.

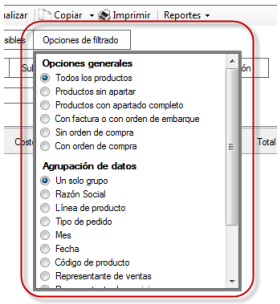


Tiene cinco opciones que filtran por rangos de fechas tomando como fecha base la que se seleccione en el calendario.

- **Un día.** Sólo filtrará el día seleccionado.
- **Semana.** Filtra una semana completa, de lunes a domingo basándose en la semana que corresponde al día seleccionado.
- **Quincena.** Filtra una quincena completa, del día 1 al 15 o 16 al último día del mes, basándose en la quincena que corresponde al día seleccionado.
- **Mes.** Filtra un mes de completo, tomando como fecha inicial el día seleccionado.
- **Más de un mes.** Añade un calendario a la derecha. Se selecciona en el primero el día de inicio y en el segundo el día final.

Opciones de filtrado

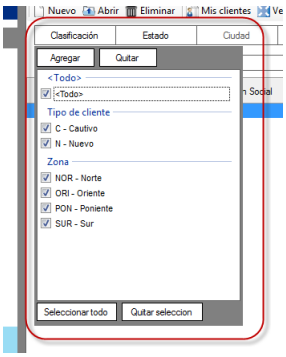
Ordena o filtra según las opciones seleccionadas.



Las opciones disponibles variarán según el listado o reporte en el que se encuentre. Sólo tiene que seleccionar alguna de las opciones que a lo largo de este manual se explican a detalle.

Filtro

Filtra según lo seleccionado.



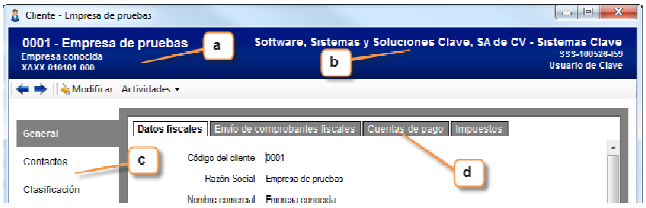
Los filtros disponibles variarán según el listado o reporte en el que se encuentre. Puede usar el botón **Quitar** para retirar algún filtro seleccionado y usar el botón **Agregar** para agregar otro filtro por medio de una ventana de selección. Si desactiva alguna de las casillas del listado, le indicará a **Clave 4** que esa opción no debe tomarla en cuenta.

Cuando el elemento **<Todos>** esté seleccionado, se omitirán todos los demás elementos sin importar si están agregados o seleccionados.

2.7. Elementos comunes en las ventanas de Clave 4

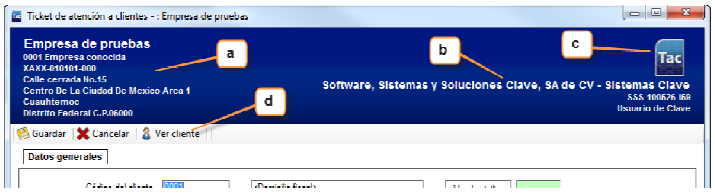
La mayoría de las ventanas en **Clave 4** comparten la misma estructura e información rápida que nos permiten saber con qué cliente y empresa estamos trabajando.

Tenemos dos ejemplos de ventanas, que finalmente muestran características similares.

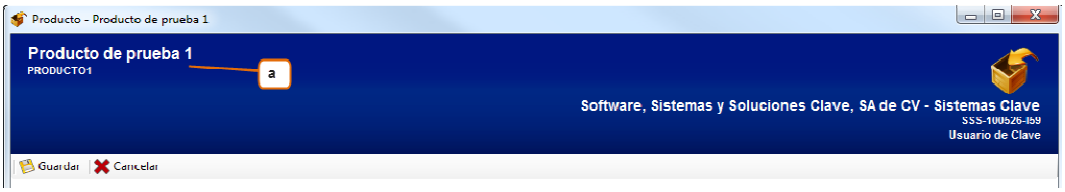


- **a)** Nombre del cliente con el que estamos trabajando.

- **b)** Razón Social, Nombre comercial y RFC de la empresa con la que estamos trabajando. También se podrá ver el nombre del usuario.
- **c)** Menú de la ventana.
- **d)** Fichas de información.



- **a)** Nombre del cliente con el que estamos trabajando o está relacionado el documento abierto.
- **b)** Razón Social, Nombre comercial y RFC de la empresa con la que estamos trabajando. También se podrá ver el nombre del usuario.
- **c)** Icono del tipo de documento abierto.
- **d)** Barra de botones, que siempre mostrarán el botón **Ver cliente** o **Ver proveedor**, según sea el caso.



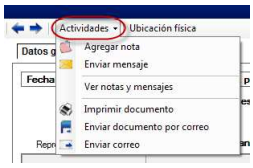
- **a)** En esta imagen se puede apreciar la captura de un producto, en donde se mostrará su código y nombre.

Además todas las ventanas comparten las siguientes características.

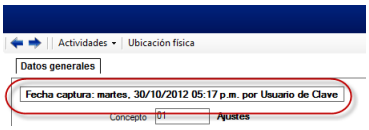
- Se mostrarán como icono de ventana y nombre el tipo de documento, actividad u objeto con el que estamos trabajando.
- Se minimizan, maximizan o cierran con la caja de controles de Windows.



- Puede minimizar la ventana o regresar a la **Mesa de trabajo** sin necesidad de cancelar el trabajo en la ventana abierta actualmente.
- Puede abrir múltiples ventanas.
- La mayoría de ventanas también contienen un botón llamado **Actividades**, en donde encontrará funciones tales como Imprimir, Cancelar, Notas, o Seguimiento.



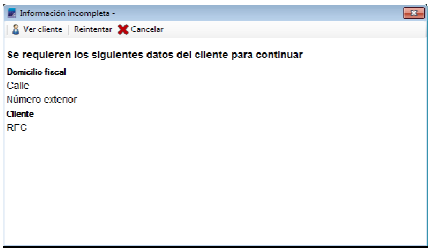
- Se mostrará quién y a qué hora se creó el documento.



2.8. Campos requeridos

Durante el proceso de captura de datos en pantalla, cuando un campo es requerido o es incorrecto, será con el color cuando éste se omita.

Existe también un mensaje que puede llegar a mostrarse cuando se guarda un documento que requiere por configuración algunos campos adicionales.



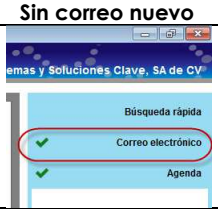
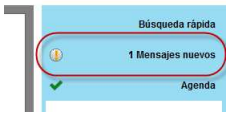
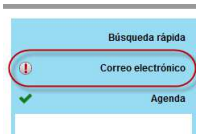
En esta ventana se indicará qué información hace falta, en donde con el botón **Ver Cliente** podrá abrir los datos del cliente para modificar o completar los datos solicitados. Después, al regresar a esta ventana solo tendrá que dar clic en **Reintentar**.

El propósito de esto es que no tenga que cancelar su trabajo, o cerrar ventanas para continuar con su proceso en **Clave 4**.

3.Correo electrónico

En la **Mesa de trabajo** haga clic en **Correo electrónico** en el área de notificaciones.

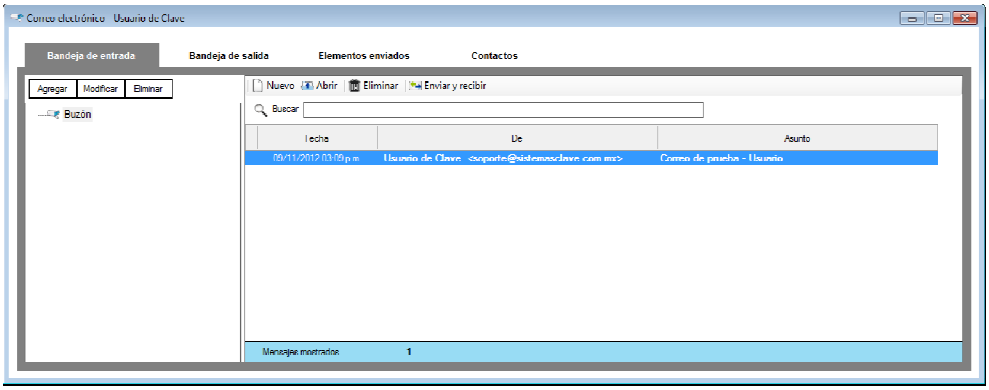
Este menú aparecerá solamente si tiene al menos una cuenta de correo configurada. Dependiendo del estado actual de correos puede tener estas vistas.

Sin correo nuevo	Correo nuevo	Error al enviar o recibir
		

Si ocurre un error, podrá ver cuál es al abrir la ventana de correo, mostrándose el mensaje en la parte inferior. Las causas de error más comunes son las siguientes.

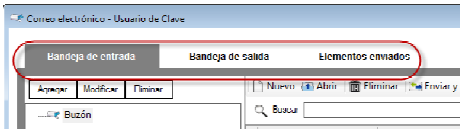
- No tiene internet.
- La dirección del servidor correo para enviar o recibir son incorrectos.
- El usuario y/o contraseña para la cuenta de correo son incorrectos.
- El servidor de correos que le ofrece el servicio no está disponible.

Al dar clic se abrirá la siguiente ventana



3.2. Bandejas de entrada, salida y elementos enviados

Se tienen disponibles tres bandejas.

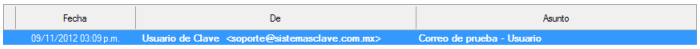


- **Bandeja de entrada.** Es todo el correo recibido.
- **Bandeja de salida.** Correo que está en proceso de envío. Si tiene problemas para enviar un correo, desde aquí podrá abrirlo, modificarlo e intentar enviar de nuevo.

- **Elementos enviados.** Correo que ha sido enviado. Cuando un correo de la bandeja de salida se envía, aparecerá en los elementos enviados.

Listado de información

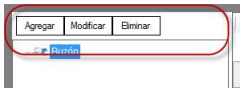
Cada bandeja tiene un listado que contiene estas columnas.



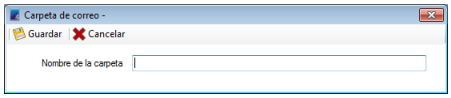
- La primera columna mostrará el icono si tiene archivos adjuntos.
- Cuando se tiene más de una cuenta de correo para enviar y recibir, se agrega una columna con el nombre de la cuenta.
- **Fecha.** Fecha de creación o de recibido del correo.
- **De.** Cuenta de correo del remitente para el caso de la bandeja de entrada.
- **Para.** Cuenta de correo de destino para el caso de la bandeja de salida y elementos enviados.
- **Asunto.** Asunto del mensaje

Organización de correos

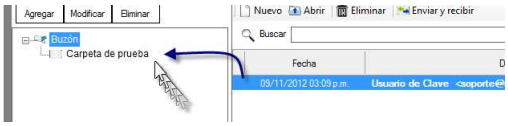
En las bandejas de entrada y elementos enviados, podrá organizar sus correos por medio de carpetas. Use el botón **Agregar** para crear carpetas o **Eliminar** para quitarlas.



- Seleccione el elemento raíz **Buzón** o una carpeta existente dentro de la cual desea crear una carpeta y haga clic en **Agregar**. En la siguiente ventana capture el nombre de la carpeta.



- Haga clic en **Guardar**.
- Para mover un correo dentro de alguna carpeta seleccione el correo deseado y arrástrelo a la carpeta.



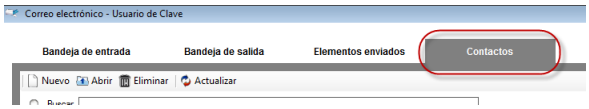
Enviar y recibir correos

Para actualizar las bandejas de salida y entrada, use el botón **Enviar y recibir**. Esta operación se realiza automáticamente si en **Mi configuración** lo tiene configurado así.



3.3. Contactos

En la ventana de correo seleccione el menú **Contactos**.



Puede crear contactos personales o generales. Estos contactos NO SON CLIENTES. Más tarde se explicará como enviar correo electrónico a sus clientes.

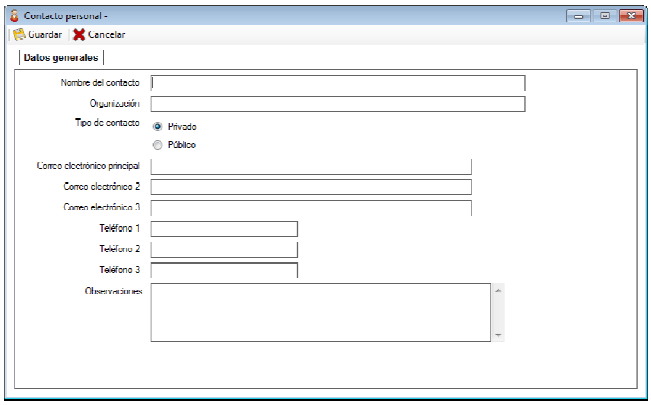
Listado de información

Tiene las siguientes columnas

- **Nombre.** Nombre del contacto.
- **Organización.** Empresa, organización del contacto.
- **Correo electrónico.** Correo electrónico principal.
- **Tipo de contacto**
  - **Privado.** Contacto personal que solo usted puede ver.
  - **Público.** Contacto público que todos pueden ver y que puede ser suyo o que han compartido otros usuarios.

Captura

1. Haga clic en **Nuevo**. Para modificar un contacto existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
2. Se abrirá la siguiente ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre del contacto.** Nombre personal del contacto.
- **Organización.** Empresa, organización del contacto.
- **Tipo de contacto**
  - **Privado.** Es contacto personal que sólo usted podrá ver.
  - **Público.** Es un contacto que todos podrán ver. Un contacto creado por usted no podrá ser modificado por otros usuarios
- **Correo electrónico principal.** Cuneta de correo electrónico de su contacto.
- **Correo electrónico 2** y **Correo electrónico 3.** Cuentas de correo adicionales de su contacto.
- **Teléfono 1**, **Teléfono 2** y **Teléfono 3.** Teléfonos del contacto.
- **Observaciones.** Observaciones adicionales.

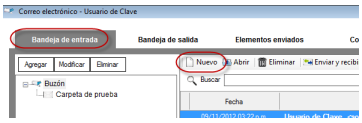
3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Para terminar cierre la ventana.

3.4. Enviar correo

1. El envío de un correo puede hacerse desde diferentes ventanas en **Clave 4**.

Desde la ventana de correo electrónico

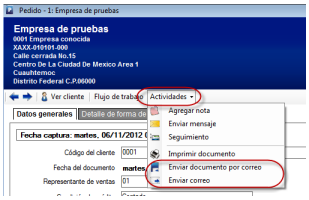
- Seleccione la bandeja de entrada, bandeja de salida o elementos enviados y haga clic en **Nuevo**.



Desde un documento de ventas o atención a clientes

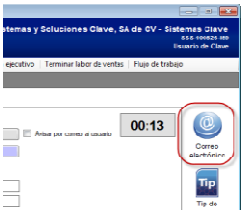
- Abra un documento existente en **Clave 4** y haga clic en **Actividades** y puede elegir generalmente entre dos opciones.

  - **Enviar documento por correo.** Que adjunta una representación de la impresión del documento en formato PNG.
  - **Enviar correo.** Crea una ventana vacía para enviar correo electrónico.



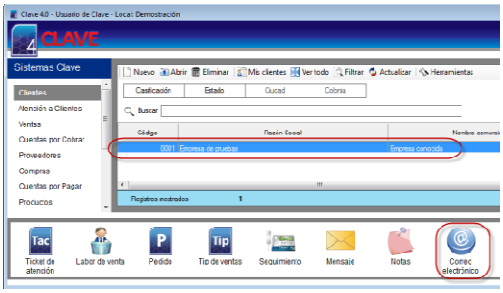
Desde una ventana de labor de ventas

- La ventana de labor de ventas contiene la actividad **Correo electrónico**.

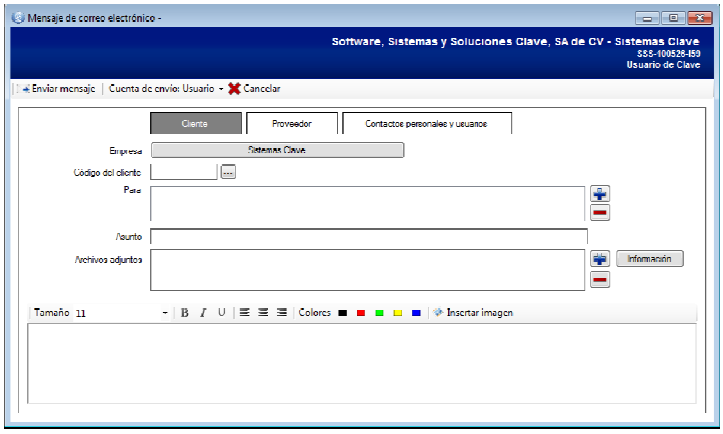


Desde la Mesa de trabajo

- En cualquier listado de información de la **Mesa de trabajo** donde aparezca un cliente o un proveedor, puede usar la actividad **Correo electrónico**.



2. Se abre la siguiente ventana.



La información inicial puede variar dependiendo de qué operación llevó a cabo para crear esta ventana.

Los botones disponibles son los siguientes.

- **Anterior.** Abre el mensaje anterior disponible del listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el mensaje siguiente disponible del listado de donde se abrió.
- **Enviar mensaje.** Ya terminado de configura el mensaje, lo envía.
- **Cuenta de envío**. Con este botón podrá cambiar la cuenta de envía cuando tiene más de una cuenta de correo configurada en **Clave 4**.
- **Reenviar.** Reenvía el correo a otros destinatarios.
- **Responder.** Responde el correo actual.
- **Responder a todos.** Responde a todos el correo actual.
- **Imprimir.** Imprime el mensaje.

Los datos solicitados son los siguientes

- Seleccione si el correo será enviado a un cliente, un proveedor o a un contacto personal y usuarios.

Los siguientes datos aparecen cuando se creó desde la ventana de correo electrónico.

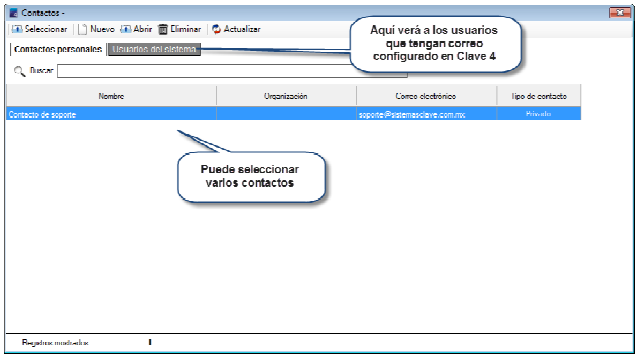
- **Empresa.** Seleccione una empresa para poder seleccionar el cliente al que le enviará el correo. Es necesario para poder elegir a un cliente o a un proveedor. En el caso de contactos y personal, servirá para poder enviar documentación almacenada en la base de datos.

    - Si eligió **Cliente**, podrá buscar un cliente con el campo **Código del cliente**.
    - Si eligió **Proveedor**, podrá buscar un proveedor con el campo **Código del proveedor.**

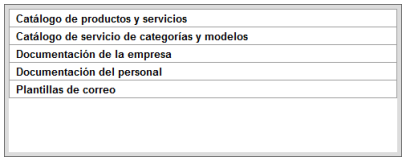
Los siguientes campos siempre se solicitan.

- **Para.** Utilice el botón para agregar un contacto o el botón para quitarlo.

    - Si eligió **Cliente**, los contactos mostrados serán los del cliente.
    - Si eligió **Proveedor**, los contactos mostrados serán los del proveedor.
    - Si eligió **Contactos personales y usuarios.** Se abrirá la ventana de contactos personales para que seleccione contactos personales, públicos o usuarios del sistema. Seleccione a los contactos y haga clic en **Seleccionar** dentro de esa ventana.



- **Otra dirección.** Este campo será visible cuando seleccionó **Contactos personales y usuarios** y servirá para capturar una dirección de correo nueva. Esta dirección no será almacenada, salvo en este correo. Puede capturar varias direcciones separando con ";" (punto y coma).
- **Asunto.** Indique el asunto del mensaje.
- **Archivos adjuntos.** Podrá agregar adjuntar archivos. Utilice el botón para agregar un contacto o el botón para quitarlo. Más tarde, cuando consulte un correo podrá usar el botón para abrir el adjunto o el botón para guardar archivo en su equipo.
- **Información.** Cuando ha seleccionado una empresa o ha creado esta ventana desde un cliente, documento o labor de venta, se mostrará este botón. Con él podrá agregar información previamente capturada en **Clave 4**.



  - **Catálogo de productos y servicios.** Le permite buscar un producto o servicio y al seleccionarlo se agregará la documentación que esté disponible como archivos adjuntos.
  - **Catálogo de servicios de categorías y modelos.** Le permite seleccionar en el árbol de categorías y modelos un modelo. Al seleccionarlo se agregará la documentación de servicio que esté disponible como archivos adjuntos.
  - **Documentación de la empresa.** Le permite seleccionar documentación de la empresa como archivos adjuntos.
  - **Documentación del personal.** Le permite seleccionar documentación del personal de la empresa como archivos adjuntos.
  - **Plantillas de correo.** Le permite seleccionar una plantilla de correo que será agregada al mensaje como parte de su contenido.

- Con toda la información capturada, podrá llenar el mensaje en el que podrá cambiar el tamaño de la fuente, modificar sus colores y agregar imágenes. Cuando se crea un nuevo mensaje, se agrega la firma de correo que ha configurado previamente.

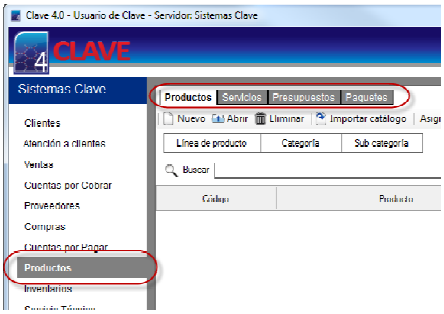
3. Para terminar, haga clic en **Enviar mensaje**.
4. La ventana se cerrará.

Estructura del mensaje de correo enviado

Cuando se tienen configuradas las firmas de correo, firma personal y promociones, el correo enviado al cliente quedará así.

Mensaje capturado por el usuario, incluye anotaciones y plantillas insertadas
Promoción insertada
Firma de correo personal
Firma de correo de la empresa

4.Productos y servicios



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Productos**.

Productos está dividido en cuatro fichas de información.

Productos

Todo producto que su empresa puede comprar o vender y que físicamente puede inventariarse.

Requisitos previos

- Líneas de producto. Opcionalmente, categoría y sub categoría. Manual **Clave CFG – Capítulo 10 Configuración – Tema 10.1 Clasificación**.
- Tipos de unidad. Manual **Clave CFG – Capítulo 10 Configuración Tema 10.2**
- Almacenes. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacén – Tema 13.2 Mis almacenes**.

Servicios

Todo servicio que su empresa puede comprar o vender y que al no ser tangible, no puede inventariarse. En **Clave 4** no se le asigna ningún tipo de almacén.

Requisitos previos

- Líneas de producto. Opcionalmente, categoría y sub categoría. Manual **Clave CFG – Capítulo 10 Configuración – Tema 10.1 Clasificación**.

Presupuestos

Un presupuesto permite construir y analizar todo un paquete de productos y servicios que servirá para ventas de contado, crédito y arrendamientos.

Requisitos previos

- Líneas de producto. Opcionalmente, categoría y sub categoría. Manual **Clave CFG – Capítulo 10 Configuración – Tema 10.1 Clasificación**.
- Condiciones de crédito habilitadas para su uso en presupuestos y arrendamientos. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condiciones de crédito**.
- Otros productos y servicios ya capturados.

Paquetes

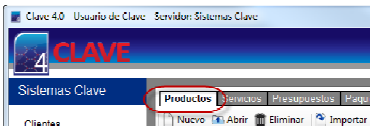
Un paquete puede estar conformado de productos y servicios y será útil para ventas de contado y crédito. Una característica que tiene es que puede agregarse un descuento directo que se desglosará en ventas con valores negativos. Su utilidad principal es la facilidad de crear promociones especiales, ya que también tienen fecha de vencimiento.

Requisitos previos

- Líneas de producto. Opcionalmente, categoría y sub categoría. Manual **Clave CFG – Capítulo 10 Configuración – Tema 10.1 Clasificación**.
- Otros productos y servicios ya capturados.

4.1. Productos

Seleccione la ficha **Productos**.



Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.

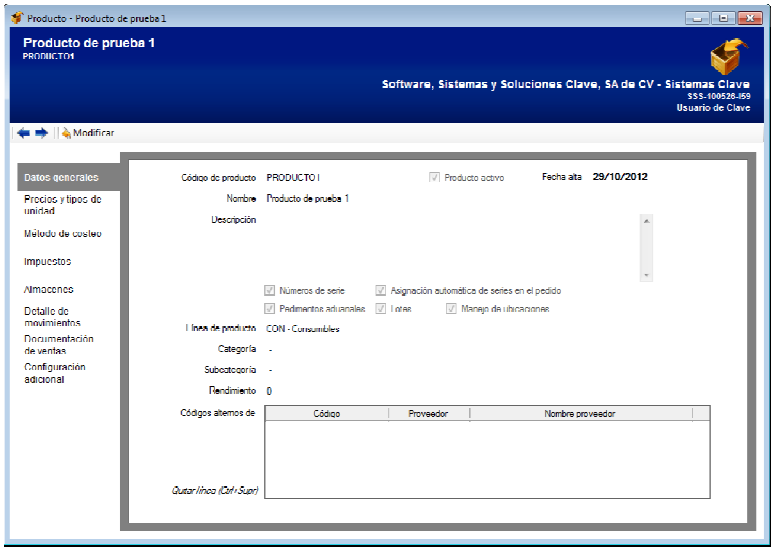
- **Código.** Código del producto.
- **Producto.** Nombre descriptivo del producto.
- Por cada almacén se verá una columna con el nombre **Existencia -** y el código de almacén. Por cada una se mostrará la existencia actual y en su caso, la existencia apartada. Por ejemplo, un valor **15** indica que existen 15 piezas, pero **15 – 3**, indica que existen 15 y 3 están apartados.
- **Total existencia.** El total de existencia en todos los almacenes.
- **Total apartados.** El total de productos apartados.

Captura

Para configurar cada producto.

1. Haga clic en **Nuevo** para agregar un producto, o para modificarlo busque y seleccione un producto del listado y haga clic en **Abrir**.

   La ventana del producto tiene el siguiente aspecto. Cuando se está capturando un producto nuevo, los menús *Detalle de movimientos* y *Documentación de ventas* estarán ocultos.

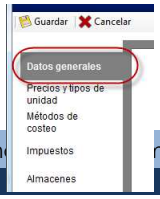


2. Si está modificando un producto existente, haga clic en **Modificar**.

Datos generales

3. Asegúrese de tener seleccionado el menú **Datos generales**.

   Los datos solicitados son los siguientes.

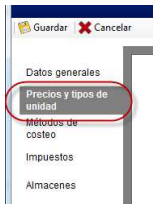


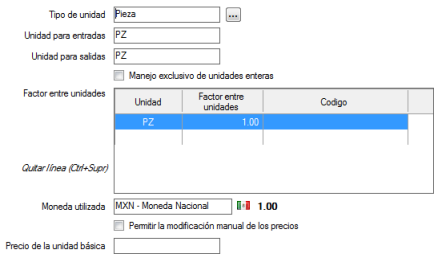
- **Código de producto.** Indique un código de producto que deberá ser único incluso entre servicios, presupuestos y paquetes.
- **Producto activo.** Si no desea que este producto sea utilizado por algún tiempo o no desea que eliminarlo, puede desactivar esta casilla y quedará oculto para todos los usuarios.
- **Nombre.** Nombre descriptivo del producto.
- **Descripción.** Esta descripción siempre se mostrará en los documentos de venta y compras adicional al nombre y a los comentarios por partida del documento.
- **Número de serie.** Esta casilla activa indica que al producto se asignarán números de serie por cada producto inventariado.
- **Asignación automática de series en el pedido.** Esto aplica en el **Flujo de trabajo**. Cuando un **Pedido (P)** se intenta convertir en **Factura (F)** en un proceso automático se verifica esta opción por cada producto. Cuando está desactivada, se detiene el proceso en espera de que sea el usuario responsable de facturación el que indique el número de serie a utilizar, en cambio, si está activada, se proceso la **Factura (F)** tomando el número de serie de acuerdo al orden establecido en **Métodos de costeo** que se verá más adelante.
- **Pedimentos aduanales.** Se utiliza cuando su empresa venderá este producto importado de primera mano.
- **Lotes.** Se utiliza cuando este producto necesitará el control por lotes, fecha de fabricación y fecha de caducidad.
- **Manejo de ubicaciones.** Se utiliza cuando a este producto se le distribuirá en diferentes ubicaciones dentro de su almacén, permitiendo el control de la ubicación por cada unidad en el inventario y controlando su orden de salidas según lo establecido en **Método de costeo**.
- **Línea de producto.** Indique la línea de producto a la que pertenece este producto.
- **Categoría y sub categoría.** Opcionalmente puede indicar una categoría y sub categoría.
- **Rendimiento estándar.** Agiliza la captura y configuración de los tipos de cobertura del módulo de servicio cuando se controla la entrega de productos al cliente por volumen procesado. Opcional.
- **Códigos alternos de proveedores.** Permite indicar con qué códigos alternos se compra a los diferentes proveedores. Cuando se crea una orden de compra, por ejemplo, podrá buscar un producto utilizando estos códigos alternos. Cuando se imprima dicha orden siempre mostrará el código alterno. Opcional. Para se configurado se requiere tener capturados a los proveedores.

    - Seleccione la celda **Código,** capture el código alterno del proveedor y presione ENTER.
    - En la celda de selección **Proveedor** indique el proveedor relacionado, que al ser seleccionado se mostrará en la celda **Nombre proveedor**.
    - Para quitar un proveedor, selecciónelo y presione las teclas Ctrl+Supr.

Precios y tipos de unidad

4. Seleccione el menú **Precios y tipos de unidad**.





Los datos solicitados son los siguientes.

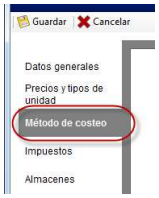
- **Tipo de unidad.** Indique el tipo de unidad en este campo de selección.
- **Unidad para entradas.** Aquí se indica la unidad predeterminada para el ingreso de este producto al inventario.
- **Unidad para salidas.** Indique aquí la unidad predeterminada para la salida de este producto del inventario.
- **Manejo exclusivo de unidades enteras.** Esta casilla se activará automáticamente si activa la anteriormente explicada **Manejo de ubicaciones**. Esta opción activa indicará a **Clave 4** que este producto sólo podrá administrarse en el inventario como unidades enteras, nunca decimales.
- **Factor entre unidades.** Si se requiere que este producto utilice factores de unidad diferentes a 1, o lo que llamamos **Unidad Básica**, para comprar o vender, por ejemplo por cajas o paquetes, deberá agregarlos aquí. Por lo menos la unidad básica siempre será mostrada y no podrá ser modificable. Para configurar haga lo siguiente.

    - Seleccione en la segunda línea la celda de selección **Unidad** y busque una unidad previamente configurada.

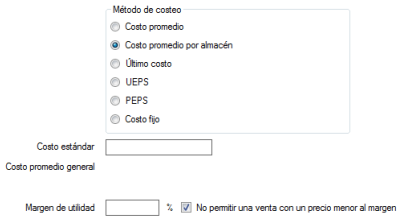
- Si el tipo de unidad no se configuró en **Clave CFG** como fija, podrá indicar en la celda **Factor entre unidades** una cantidad por la cual se multiplicará la unidad básica. Aquí podría indicar incluso valores decimales para vender para fraccionar la unidad básica, siempre y cuando la casilla **Manejo exclusivo de unidades enteras** esté desactivada.
- La celda **Código** puede quedar vacía o indicar un código diferente al código de producto principal que permita agregar este producto con este factor de unidad específico. Presione ENTER sea que quede vacío o no.
- Puede capturar más factores de unidad. Para quitar alguno, debe seleccionarlo y presionar las teclas Ctrl+Supr.

- **Moneda utilizada.** Este campo determina la moneda en la que se encuentra el precio de este producto. Al ser agregado a un documento, el precio será convertido al tipo de moneda seleccionado en el documento. La configuración de tipos de cambio se verá más adelante.
- **Permitir la modificación manual de los precios.** Si activa esta casilla se permitirá que el usuario indique un precio superior al valor al indicado abajo.
- **Precio de la unidad básica.** Indique aquí el precio de la unidad básica, es decir, el precio del producto cuando es **1**. Este precio será multiplicado por la cantidad del factor de unidad seleccionado en un documento.

Método de costeo



5. Seleccione el menú **Método de costeo**.

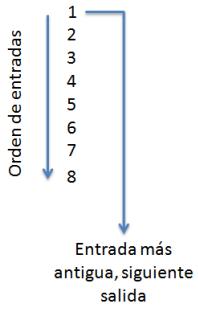


Los datos solicitados son los siguientes.

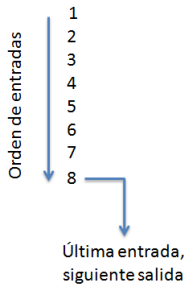
- **Método de costeo.** Indique el método de costeo que se utilizará para este producto. Este costo será mostrado en los reportes de existencia física y resumen de movimientos, pero en reportes de ventas y compras, siempre se mostrará el costo real que el tenía el producto en inventario.

  - **Costo promedio.** Este método no es recomendado para ser utilizado en **Clave 4**. El costo del inventario se promediará de forma general.
  - **Costo promedio por almacén.** El promedio se lleva a cabo por almacén, teniendo como resultado un costo promedio diferente por almacén. Sobre todo es útil cuando tiene almacenes separados físicamente.
  - **Último Costo.** El costo será siempre el último capturado en un movimiento de entrada, compra o devolución del cliente.
  - **UEPS.** Últimas entradas primeras salidas.
  - **PEPS.** Primeras entradas, primeras salidas.
  - **Costo fijo.** El costo siempre será fijo y el indicado en el siguiente campo.

El flujo de entradas y salidas para Costo promedio, Costo promedio por almacén, Último costo, PEPS y Costo fijo es el siguiente.



El flujo de entradas y salidas para UEPS es el siguiente.



- **Costo estándar.** Este costo determina ayuda a determinar el costo estándar o general que tiene este producto, sobre todo cuando aún no se ha comprado o ingresado alguna existencia al inventario. También ayuda como soporte en el control del margen de utilidad.
- **Margen de utilidad.** Capture el porcentaje mínimo de utilidad que puede existir en la venta de este producto, y para que quede activo seleccione la casilla **No permitir una venta con un precio menor al margen**.

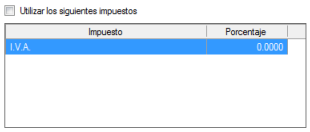
Para proteger el margen se crea internamente en los cálculos de **Clave 4** lo que sería el precio mínimo. Si se activa la protección del margen de utilidad, aún con descuentos no podrá venderse un producto por debajo del precio mínimo.

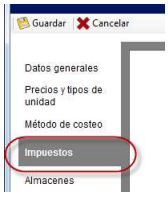
$$PM = \frac{C}{1 - U}$$

PM = Precio mínimo
C = Costo del producto. Puede ser el costo estándar o el último costo, lo que tenga mayor valor.
U= Porcentaje de utilidad en su valor decimal, por ejemplo, 20% es igual a .20

Impuestos

6. Seleccione el menú **Impuestos**.

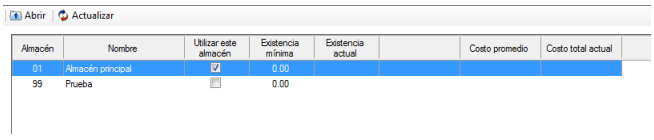


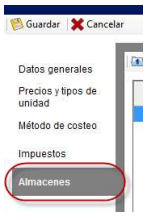


- **Utilizar los siguientes impuestos.** Active esta casilla y configure las celdas de la columna **Porcentaje** para indicar un porcentaje de impuestos diferente para este producto. Si no lo requiere, deje desactivado para que se utilice el porcentaje general configurado desde **Clave CFG**.

Almacenes

7. Seleccione el menú **Almacenes**.





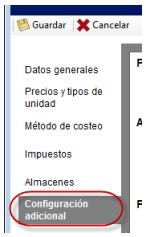
Por cada almacén puede configurar lo siguiente.

- **Almacén** y **Nombre.** Indican el código y el nombre de los almacenes existentes y que pueden ser configurados.
- **Utilizar este almacén.** Active la casilla de lo que será el almacén predeterminado para ventas de este producto.
- **Existencia mínima.** Cuando un producto llegue a la existencia mínima, se intentará enviar un aviso al responsable del almacén notificando este suceso.
- **Existencia actual.** Muestra la existencia actual en el almacén.

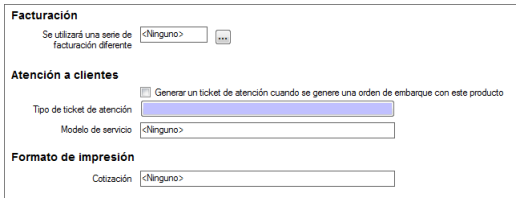
- Dependiendo el método de costeo seleccionado, se mostrará un título diferente para columna que está después de la existencia actual y con el valor que corresponde. Por ejemplo, si la columna se llama **Último costo** el valor mostrado será ese costo.
- **Costo promedio.** Es el costo promedio de esta de este producto en este almacén.
- **Costo total actual.** Es la suma del costo real, no promediado, de la existencia en el almacén.

Como herramienta adicional, puede seleccionar un almacén de este listado y utilizar el botón **Abrir** para revisar el detalle de movimientos de dicho almacén.

Configuración adicional



8. Seleccione el menú **Configuración adicional**.



Los datos solicitados son los siguientes.

Facturación

- **Se utilizará una serie de facturación diferente.** Si desea que este producto sea facturado con una serie de facturación específica, indique en el campo de selección la serie deseada. Cuando un **Pedido (P)** sea convertido en **Factura (F)** se identificará que productos tienen series diferentes y cuáles no, dividiendo automáticamente la venta en diferentes facturas con las series correspondientes.

Atención a clientes

- **Tipo de ticket de atención.** Si desea que al crear una **Orden de embarque (Oe)** se genere un **Ticket de atención (Tac)**, active esta casilla y utilice el botón de selección **Tipo de ticket de atención** para seleccionar un tipo de ticket.
- **Modelo de servicio.** Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, este campo será visible. Utilice este campo de selección para indicar a qué modelo del módulo de servicio está relacionado. Se requiere que tenga configurado el catálogo de categorías y modelos en servicio.

Formato de impresión

- **Cotización.** Puede especificar también un formato diferente al predeterminado. Utilice este campo de selección para indicar un formato.

9. Si está creando un producto nuevo, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Así, podrá ver los siguientes menús.

Detalle de movimientos

10. Seleccione el menú **Detalle de movimientos**.

Aquí encontraremos hasta tres fichas de información.

Movimientos

Detalla el movimiento de entradas y salidas del inventario. Con el botón **Abrir** podrá abrir cualquier documento seleccionado para obtener más información.



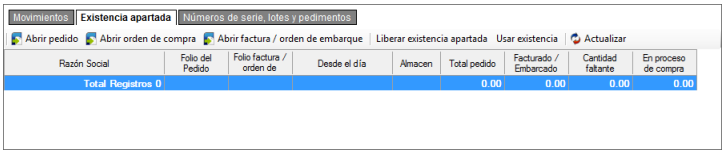
Tiene una función de filtrado llamada **Almacén** con la cual podrá filtrar los movimientos de un solo almacén o ver el de todos.

Como columnas en el listado de información están las siguientes.

- **Tipo de documento.** El tipo de documento que generó el movimiento.
- **Folio.** El número de serie y folio del documento que generó el movimiento.
- **Concepto.** Bajo que concepto se realizó el movimiento. Éste se selecciona cuando se crea el documento.
- **Razón Social.** Para el caso de ventas y compras, mostrará la razón del cliente o proveedor relacionados al documento.
- **Almacén.** Indica el almacén afectado.
- **Cantidad.** La cantidad de productos en su unidad básica. Para el caso de productos con número de serie, se mostrará a detalle cada movimiento.
- **Existencia.** La existencia con la que se cuenta después de haber aplicado el movimiento.
- **Costo.** El costo real del producto por unidad en este movimiento.
- **Fecha de captura.** Fecha y hora del movimiento.

Existencia apartada

La existencia apartada es un tema muy importante en el manejo de productos e inventarios. Cuando un pedido es autorizado y/o ha cumplido con todas sus actividades del **Flujo de trabajo**, intenta apartar la existencia necesaria. Durante el proceso de facturación y despacho de la orden de embarque, se mantendrá un registro que podrá ser visible en esta ficha del producto y que será administrable.



Los botones disponibles para operar esta información son.

- **Abrir pedido.** Abre el pedido del elemento seleccionado.
- **Abrir orden de compra.** Si ya existe una **Orden de compra (Oc)** en proceso para surtir este pedido, se podrá consultar desde este listado.
- **Abrir factura / Orden de embarque.** Si el pedido ya se convirtió en factura o en orden de embarque, se podrá abrir con este botón.
- **Liberar existencia apartada.** Sólo podrá utilizarse mientras no exista una **Factura (F)** u **Orden de embarque (Oe)** elaborados, y lo que sucederá es que la existencia apartada por el pedido seleccionado en el listado será liberada y podrá utilizarse en otro pedido.
- **Usar existencia.** Si hay existencia disponible para surtir un pedido, seleccione el pedido en el listado y haga clic en este botón, apartándose así la existencia. Para el caso de productos con número de serie, lotes y/o pedimentos activados, el orden de apartado será en función de lo configurado en el **Método de costeo**.

Las columnas mostradas en este listado son.

- **Razón Social.** La Razón Social del cliente que está relacionado al **Pedido (P)** mostrado.
- **Folio del pedido.** Número de pedido.
- **Folio factura / orden de embarque.** Folio de la **Factura (F)** u **Orden de embarque (Oe)** cuando el pedido ya ha sido convertido en alguno de estos dos.
- **Desde el día.** Fecha y hora de cuando se intentó apartar la existencia. Un **Pedido (P)** puedo haber sido creado en determinada fecha, pero por el proceso de autorizaciones y actividades, el intento de apartado puedo haberse creado después.
- **Almacén.** Almacén del cual se requiere existencia.
- **Total pedido.** Total de producto requerido por el pedido. Cuando un **Pedido (P)** es convertido parcialmente en **Factura (F)** u **Orden de embarque (Oe)**, esta cantidad disminuirá para mostrar exclusivamente lo requerido.

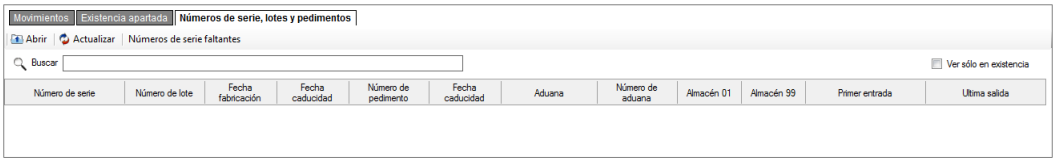
- **Facturado / Embarcado.** La cantidad que ya está en proceso de facturación o de orden de embarque.
- **Cantidad faltante.** Cantidad que no está apartada y que por lo tanto hace falta para completar el pedido.
- **En proceso de compra.** Cantidad que está en proceso de compra por medio de una **Orden de compra (Oc)** creada para surtir este pedido.

Números de serie, lotes y pedimentos

Esta ficha sólo será mostrada cuando en el producto esté activada alguna de las opciones para el manejo de números de serie, lotes o pedimentos.

Un número de serie, lote o pedimento puede entrar y salir varias veces del inventario. Esto genera un historial que puede revisarse por cada uno de manera independiente.

Aquí podremos obtener el detalle de todos los números de serie, lotes y pedimentos que han estado relacionados a este producto.



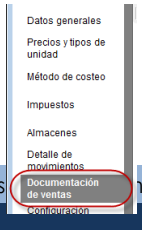
El botón **Números de serie faltantes** sólo es útil cuando la base de datos actual es el resultado de una importación. Consulte con Soporte Clave para obtener más información.

El botón **Modificar número de serie** permite cambiar una serie capturada erróneamente. Sin embargo, deberá tomar en cuenta que se alterará el historial completo referente al número de serie que modifique.

Con la casilla **Ver sólo en existencia** podrá filtrar y ver sólo los números de serie, lotes y pedimentos que aún tienen existencia. Y con el botón **Abrir** podrá ver detalle de movimientos del elemento seleccionado. Esta ventana es similar a la que se observa en la ficha **Movimientos**.

Las columnas mostradas en este listado pueden variar según la configuración del producto. Los agruparemos por configuración activada para explicar las columnas.

- Si activa **Números de serie**
  - **Número de serie**
- Si activa **Lotea**
  - **Número de lote**
  - **Fecha fabricación**
  - **Fecha caducidad**
- Si activa **Pedimentos aduanales**
  - **Número de pedimento**
  - **Fecha pedimento**
  - **Número de aduana**
- Para todos.
  - Se crea una columna por cada almacén con prefijo **Almacén** y el código de almacén para indicar la existencia disponible sin apartados.
  - **Primer entrada.** Fecha de la primera entrada al inventario.
  - **Última Salida.** Fecha de la última salida del inventario.



Documentación de ventas

11. Seleccione el menú **Documentación de ventas.**

    Por medio esta herramienta podrá añadir documentación de ventas al producto que después podrá ser buscada y enviada por correo mediante los usuarios.

    Los cambios aquí realizados son guardados inmediatamente en la base de datos, así que no requiere dar clic en modificar o guardar.

    Para añadir un documento, se siguen estos pasos.

    - Haga clic en **Agregar**.
    - En la siguiente ventana indique en el campo **Nombre del documento** un nombre para identificar este documento.
    - Haga clic en **Agregar documento PDF**, **Agregar imagen** o **Agregar página desde escáner** para integrar un documento existente en su equipo o desde el escáner. La compatibilidad de formatos de imagen es amplia.
    - Haga clic en **Guardar**.
    - Para modificarlo, seleccione el elemento y haga clic en **Abrir**, en la siguiente ventana se da clic en **Eliminar** y así podrá integrar un documento diferente.

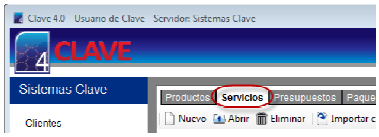
12. Para terminar, cierre la ventana.

Condiciones especiales

- Cuando un producto es agregado, se tomarán algunas opciones del último configurado para facilitar la captura consecutiva de varios productos. Éstas son Línea de producto, tipo de unidad, unidad de entradas y salidas, método de costeo y almacén predeterminado.
- Las opciones de número de serie, lotes, pedimentos, método de costeo y almacén predeterminado sólo podrán modificarse cuando la existencia del producto está en cero.
- Un pedido no generará un registro de existencia apartada, pendiente o requerimiento de compra si éste no ha completado sus actividades y/o ha sido autorizado.

4.2. Servicios

Seleccione la ficha **Servicios**.



Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.

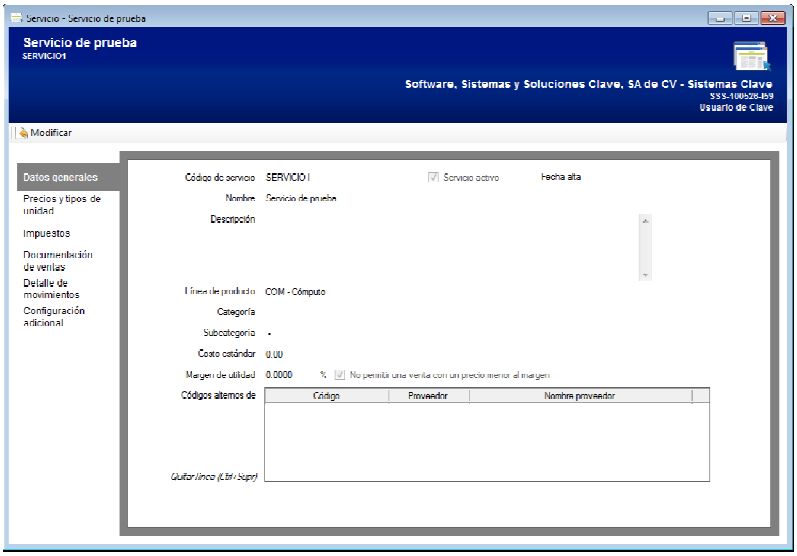
- **Código.** Código del servicio.
- **Servicio.** Nombre descriptivo del servicio.

Captura

Para configurar cada servicio.

1. Haga clic en **Nuevo** para agregar un servicio, o para modificarlo busque y seleccione un servicio del listado y haga clic en **Abrir**.

   La ventana del servicio tiene el siguiente aspecto. Cuando se está capturando un servicio nuevo, los menús *Detalle de movimientos y Documentación de ventas* estarán ocultos.



2. Si está modificando un servicio existente, haga clic en **Modificar**.

Datos generales

3. Asegúrese de tener seleccionado el menú **Datos generales**.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código de servicio.** Indique un código de servicio que deberá ser único incluso entre productos, presupuestos y paquetes.
- **Servicio activo.** Si no desea que este servicio sea utilizado por algún tiempo o no desea que eliminarlo, puede desactivar esta casilla y quedará oculto para todos los usuarios.
- **Nombre.** Nombre descriptivo del servicio.
- **Descripción.** Esta descripción siempre se mostrará en los documentos de venta y compras adicional al nombre y a los comentarios por partida del documento.
- **Línea de producto.** Indique la línea de producto a la que pertenece este servicio.
- **Categoría y sub categoría.** Opcionalmente puede indicar una categoría y sub categoría.
- **Costo estándar.** Este costo determina ayuda a determinar el costo estándar o general que tiene este servicio. También ayuda como soporte en el control del margen de utilidad.
- **Margen de utilidad.** Capture el porcentaje mínimo de utilidad que puede existir en la venta de este servicio, y para que quede activo seleccione la casilla **No permitir una venta con un precio menor al margen**.

Para proteger el margen se crea internamente en los cálculos de **Clave 4** lo que sería el precio mínimo. Si se activa la protección del margen de utilidad, aún con descuentos no podrá venderse un servicio por debajo del precio mínimo.

$$PM = \frac{C}{1 - U}$$

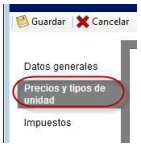
PM = Precio mínimo
C = Costo estándar del servicio.
U= Porcentaje de utilidad en su valor decimal, por ejemplo, 20% es igual a .20

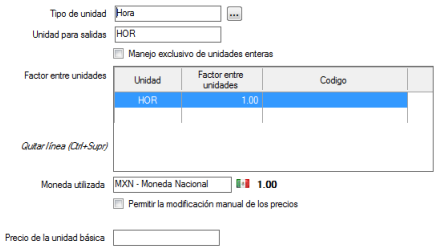
- **Códigos alternos de proveedores.** Permite indicar con qué códigos alternos se compra a los diferentes proveedores. Cuando se crea una orden de compra, por ejemplo, podrá buscar un producto utilizando estos códigos alternos. Cuando se imprima dicha orden siempre mostrará el código alterno. Opcional. Para se configurado se requiere tener capturados a los proveedores.

  - Seleccione la celda **Código,** capture el código alterno del proveedor y presione ENTER.
  - En la celda de selección **Proveedor** indique el proveedor relacionado, que al ser seleccionado se mostrará en la celda **Nombre proveedor**.
  - Para quitar un proveedor, selecciónelo y presione las teclas Ctrl+Supr.

Precios y tipos de unidad

4. Seleccione el menú **Precios y tipos de unidad**.





Los datos solicitados son los siguientes.

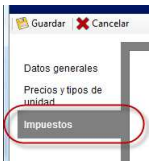
- **Tipo de unidad.** Indique el tipo de unidad en este campo de selección.
- **Unidad para salidas.** Indique aquí la unidad predeterminada para la venta de este servicio.
- **Factor entre unidades.** Si se requiere que este servicio utilice factores de unidad diferentes a 1, o lo que llamamos **Unidad Básica**, para comprar o vender, deberá agregarlos aquí. Por lo menos la unidad básica siempre será mostrada y no podrá ser modificable. Para configurar haga lo siguiente.

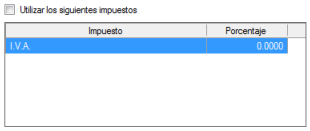
    - Seleccione en la segunda línea la celda de selección **Unidad** y busque una unidad previamente configurada.
    - Si el tipo de unidad no se configuró en **Clave CFG** como fija, podrá indicar en la celda **Factor entre unidades** una cantidad por la cual se multiplicará la unidad básica. Aquí podría indicar incluso valores decimales para vender para fraccionar la unidad básica.
    - La celda **Código** puede quedar vacía o indicar un código diferente al código de producto principal que permita agregar este servicio con este factor de unidad específico. Presione ENTER sea que quede vacío o no.
    - Puede capturar más factores de unidad. Para quitar alguno, debe seleccionarlo y presionar las teclas Ctrl+Supr.

- **Moneda utilizada.** Este campo determina la moneda en la que se encuentra el precio de este servicio. Al ser agregado a un documento, el precio será convertido al tipo de moneda seleccionado en el documento. La configuración de tipos de cambio se verá más adelante.
- **Permitir la modificación manual de los precios.** Si activa esta casilla se permitirá que el usuario indique un precio superior al valor al indicado abajo
- **Precio de la unidad básica.** Indique aquí el precio de la unidad básica, es decir, el precio del servicio cuando su cantidad es **1**. Este precio será multiplicado por la cantidad del factor de unidad seleccionado en un documento.

Impuestos

5. Seleccione el menú **Impuestos**.

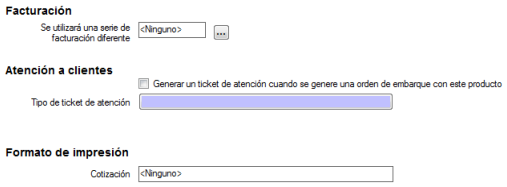




- **Utilizar los siguientes impuestos.** Active esta casilla y configure las celdas de la columna **Porcentaje** para indicar un porcentaje de impuestos diferente para este servicio. Si no lo requiere, deje desactivado para que se utilice el porcentaje general configurado desde **Clave CFG**.

Configuración adicional

6. Seleccione el menú **Configuración adicional**.



Los datos solicitados son los siguientes.

Facturación

- **Se utilizará una serie de facturación diferente.** Si desea que este servicio sea facturado con una serie de facturación específica, indique en el campo de selección la serie deseada. Cuando un **Pedido (P)** sea convertido en **Factura (F)** se identificará que servicio tienen series diferentes y cuáles no, dividiendo automáticamente la venta en diferentes facturas con las series correspondientes.

IMPORTANTE: Para el caso de la facturación de arrendamiento, algunos optan por manejar series diferentes de facturación a lo que es la venta general. Esta configuración no es la recomendada para aplicar dicho criterio. Esto sería mas bien en la configuración de la condición de crédito que se liga al tipo de cobertura de servicio que se encarga del trabajo de facturación de arrendamientos.

Atención a clientes

- **Tipo de ticket de atención.** Si desea que al crear una **Factura (F)** se genere un **Ticket de atención (Tac)**, active esta casilla y utilice el botón de selección **Tipo de ticket de atención** para seleccionar un tipo de ticket.

Formato de impresión

- **Cotización.** Puede especificar también un formato diferente al predeterminado. Utilice este campo de selección para indicar un formato.

7. Si está creando un servicio nuevo, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Así, podrá ver los siguientes menús.

Detalle de movimientos

8. Seleccione el menú **Detalle de movimientos**.

Aquí encontraremos una ficha de información.

Movimientos

Detalla el movimiento de compras y ventas. Con el botón **Abrir** podrá abrir cualquier documento seleccionado para obtener más información.



Como columnas en el listado de información están las siguientes.

- **Tipo de documento.** El tipo de documento que generó el movimiento.
- **Folio.** El número de serie y folio del documento que generó el movimiento.
- **Concepto.** Bajo que concepto se realizó el movimiento. Éste se selecciona cuando se crea el documento.
- **Razón Social.** Para el caso de ventas y compras, mostrará la razón del cliente o proveedor relacionados al documento.
- **Cantidad.** La cantidad de servicios en su unidad básica.
- **Costo.** El costo del servicio por unidad a la fecha de este movimiento.
- **Fecha de captura.** Fecha y hora del movimiento.

Documentación de ventas



9. Seleccione el menú **Documentación de ventas.**

   Por medio esta herramienta podrá añadir documentación de ventas al servicio que después podrá ser buscada y enviada por correo mediante los usuarios.

   Los cambios aquí realizados son guardados inmediatamente en la base de datos, así que no requiere dar clic en modificar o guardar.

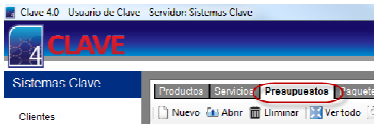
   Para añadir un documento, se siguen estos pasos.

   - Haga clic en **Agregar**.
   - En la siguiente ventana indique en el campo **Nombre del documento** un nombre para identificar este documento.
   - Haga clic en **Agregar documento PDF**, **Agregar imagen** o **Agregar página desde escáner** para integrar un documento existente en su equipo o desde el escáner. La compatibilidad de formatos de imagen es amplia.
   - Haga clic en **Guardar**.
   - Para modificarlo, seleccione el elemento y haga clic en **Abrir**, en la siguiente ventana se da clic en **Eliminar** y así podrá integrar un documento diferente.

10. Para terminar, cierre la ventana.

4.3. Plantillas de presupuesto

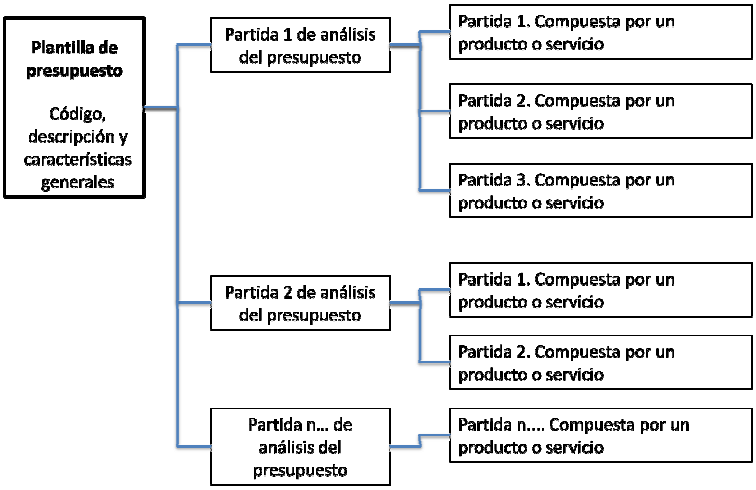
Seleccione la ficha **Presupuestos**.



Los presupuestos que se tratarán en este tema se refieren a las **Plantillas de presupuesto** que son diferentes a los Documentos de presupuesto utilizados en ventas. La diferencia radica en que una plantilla de presupuesto puede ser añadida directamente a las cotizaciones, en cambio un documento de presupuesto se crea sólo para ser utilizado una sola vez.

La utilidad de estas plantillas es que si en su empresa se vende un paquete estándar de pólizas, arrendamientos o servicios, con precios bien definidos y condiciones de crédito establecidas, los puede crear como plantillas para que sean utilizados por cualquier usuario.

Un presupuesto está estructurado de la siguiente manera.



La plantilla está compuesta de partidas de análisis, las cuales a su vez, tienen partidas compuestas de productos y servicios. Cada partida de análisis devolverá un precio de venta, que es resultado de la suma de los costos de sus partidas más un margen de utilidad. La utilidad de esto es que en una partida de análisis podría agrupar por ejemplo productos y en otra servicios.

Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.

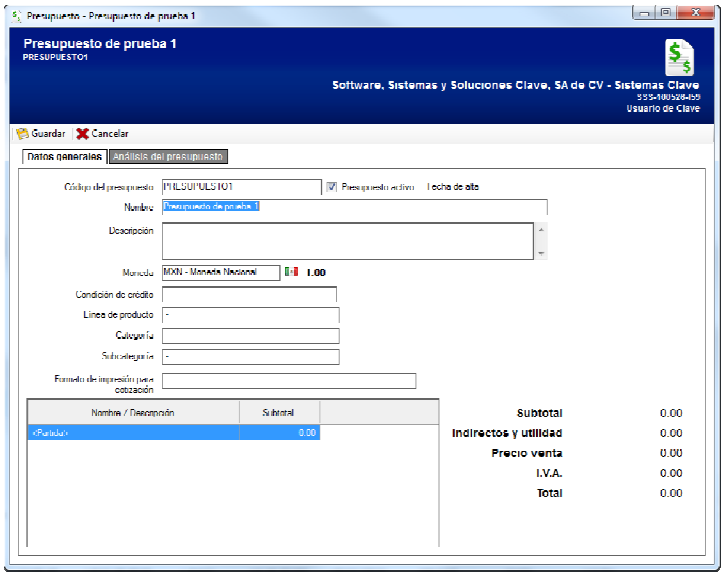
- **Código.** Código del servicio.
- **Plantilla de presupuesto.** Nombre descriptivo del servicio.

Captura

Para configurar cada presupuesto.

1. Haga clic en **Nuevo** para agregar una nueva plantilla, o para modificar busque y seleccione una existente en el listado y haga clic en **Abrir**.

   La ventana de la plantilla tiene el siguiente aspecto.



2. Si está modificando un presupuesto existente, haga clic en **Modificar**.

Datos generales



3. Asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales**.

   Los datos solicitados son los siguientes.

   - **Código del presupuesto.** Indique un código del presupuesto que deberá ser único incluso entre productos, servicios y paquetes.
   - **Presupuesto activo.** Si no desea que este presupuesto sea utilizado por algún tiempo o no desea que eliminarlo, puede desactivar esta casilla y quedará oculto para todos los usuarios.
   - **Nombre.** Nombre descriptivo del servicio.
   - **Descripción.** Esta descripción se mostrará en los documentos de venta como parte del nombre del presupuesto.
   - **Moneda.** Indique la moneda en la que estará configurado esta plantilla.
   - **Condición de crédito.** Cuando un presupuesto es agregado a una **Cotización (Cot)** o a un **Pedido (P)**, se definirá como condición de crédito la que se seleccione aquí. Una plantilla de presupuesto puede tener condiciones de crédito para arrendamiento, crédito y contado.

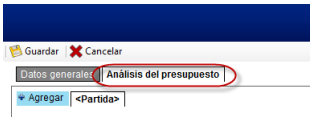
- **Línea de producto.** Indique la línea de producto a la que pertenece esta plantilla de presupuesto.
- **Categoría y sub categoría.** Opcionalmente puede indicar una categoría y sub categoría.
- **Formato de impresión para cotización.** Opcionalmente puede seleccionar un formato de cotización que será utilizado cuando se imprima una **Cotización (Cot)** que contenga este presupuesto.

En la parte inferior de la ventana se podrá observar todas las partidas de análisis que se han agregado y del lado derecho los siguientes totales.

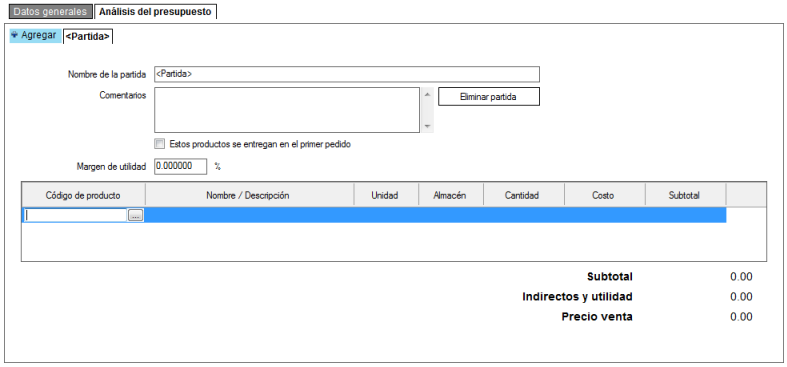
- **Subtotal.** Subtotal de costos.
- **Indirectos y utilidad.** Total de utilidad.
- **Precio venta.** Suma del subtotal e Indirectos y utilidad.
- **Impuestos.** Impuestos que podrían generarse. Finalmente, dependiendo el cliente, los impuestos pueden ser diferentes.
- **Total.** Suma del precio de venta e Impuestos.
- **Valor financiamiento.** Suma de los intereses generados por el financiamiento.
- **Total Final.** El valor total de la operación.

Análisis del presupuesto

Ahora tenemos que agregar partidas de análisis.



4. Seleccione la ficha **Análisis del presupuesto**.
5. Puede agregar más partidas dando clic en **Agregar**.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre de la partida.** Indique el nombre de esta partida de análisis.
- **Comentarios.** Puede capturar comentarios para esta partida. Éstos no se imprimen o se incluyen en las cotizaciones ni otros documentos.
- **Eliminar partida.** Puede quitar esta partida completa con este botón.
- **Estos productos se entregan en el primer pedido.** Si desea que los productos agregados a esta partida de análisis sean detallados en una orden de embarque para que sean entregados al cliente, active esta casilla. Si no, solamente se utilizará esta información para calcular el total del presupuesto.
- **Margen de utilidad.** Indique un margen de utilidad que se calculará sobre el costo de los productos y servicios agregados a continuación. La fórmula utilizada es la siguiente.

$$PM = \frac{C}{1 - U}$$

PM = Precio de venta
C = Suma del costo de los productos y servicios agregados
U= Porcentaje de utilidad en su valor decimal, por ejemplo, 20% es igual a .20

En el siguiente listado, debe agregar los productos y servicios que integrarán esta partida de análisis.

- En la celda de selección **Código** busque un producto o servicio. Al seleccionar un producto, se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto o servicio.

- En la celda de selección **Unidad**, si está habilitada puede indicar una unidad diferente. Si está bloqueada es porque el producto o servicio sólo tiene un solo factor de unidad.
- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén del cual se tomará el producto. Para servicios, no aplica y quedará vacío.
- En la celda **Cantidad** indique la cantidad de productos o servicios y presione ENTER.
- En la celda **Costo** indique el costo del producto sobre el cual se calculará el margen de utilidad y presione ENTER. La celda **Subtotal** será calculada y se agregará una nueva línea al listado.
- Puede agregar cuantos productos o servicios necesite.
- Para quitar una partida selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

En la esquina inferior derecha se podrán ver los siguientes totales

- **Subtotal.** El total del costo de todos los productos y servicios agregados.
- **Indirectos y utilidad.** El margen calculado de utilidad.
- **Precio venta.** El precio de venta con el que quedará esta partida.

6. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
7. Para terminar, cierre la ventana.

Condiciones especiales

- Si una plantilla de presupuesto es modificada, no afectará a los documentos ya procesados.

4.4. Paquetes

Seleccione la ficha **Paquetes**.



Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.

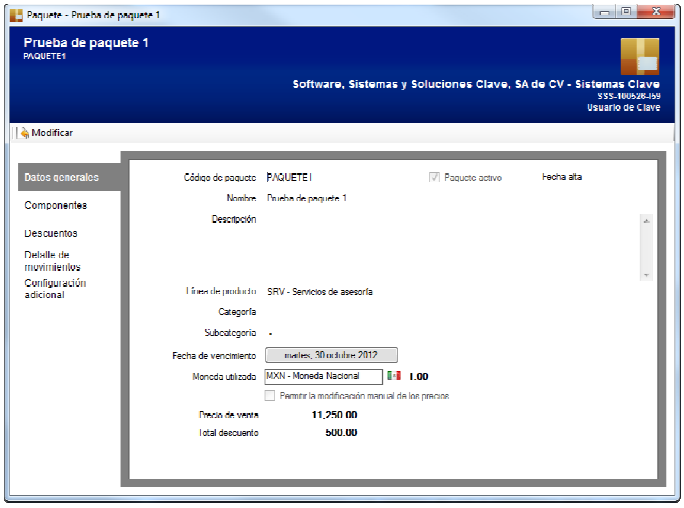
- **Código.** Código del servicio.
- **Paquete.** Nombre descriptivo del paquete.

Captura

Para configurar cada paquete.

1. Haga clic en **Nuevo** para agregar un paquete, o para modificarlo busque y seleccione un paquete del listado y haga clic en **Abrir**.

   La ventana del paquete tiene el siguiente aspecto. Cuando se está capturando un servicio nuevo, el menú *Detalle de movimientos* estará oculto.



2. Si está modificando un paquete existente, haga clic en **Modificar**.

Datos generales



3. Asegúrese de tener seleccionado el menú **Datos generales**.

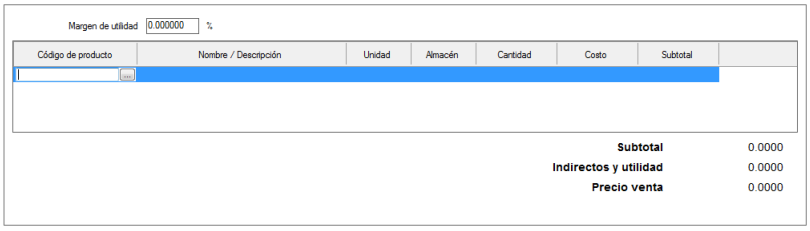
   Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código de paquete.** Indique un código de paquete que deberá ser único incluso entre productos, servicios y presupuestos.
- **Paquete activo.** Si no desea que este servicio sea utilizado por algún tiempo o no desea que eliminarlo, puede desactivar esta casilla y quedará oculto para todos los usuarios.
- **Nombre.** Nombre descriptivo del paquete.
- **Descripción.** Esta descripción siempre se mostrará en los documentos de venta y compras adicional al nombre y a los comentarios por partida del documento.
- **Línea de producto.** Indique la línea de producto a la que pertenece este paquete.
- **Categoría y sub categoría.** Opcionalmente puede indicar una categoría y sub categoría.
- **Fecha de vencimiento.** Con este botón de selección indique en qué fecha debería vencerse este paquete. Después de esta fecha no podrá ser utilizado.
- **Moneda utilizada.** Este campo determina la moneda en la que se encuentra el precio final de este paquete. Al ser agregado a un documento, el precio será convertido al tipo de moneda seleccionado en el documento. La configuración de tipos de cambio se verá más adelante.
- **Permitir la modificación manual de los precios.** Si activa esta casilla se permitirá que el usuario indique un precio superior al valor de precio de venta calculado.

Componentes



4. Seleccione el menú **Componentes**.



   Los componentes son los productos y servicios que integrarán el paquete.

- **Margen de utilidad.** Indique el margen de utilidad que se aplicará sobre el total del costo de los productos y servicios agregados. La fórmula utilizada es la siguiente.

$$PM = \frac{C}{1 - U}$$

PM = Precio de venta
C = Costo estándar del servicio.
U= Porcentaje de utilidad en su valor decimal, por ejemplo, 20% es igual a .20

En el siguiente listado debe agregar los productos y servicios que conformarán el paquete.

- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto o servicio. Al seleccionar un producto, se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto o servicio.
- En la celda de selección **Unidad**, si está habilitada puede indicar una unidad diferente. Si está bloqueada es porque el producto o servicio sólo tiene un solo factor de unidad.
- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén del cual se tomará el producto. Para servicios, no aplica y quedará vacío.
- En la celda **Cantidad** indique la cantidad de productos o servicios y presione ENTER.
- En la celda **Costo** indique el costo del producto sobre el cual se calculará el margen de utilidad y presione ENTER. La celda **Subtotal** será calculada y se agregará una nueva línea al listado.
- Puede agregar cuantos productos o servicios necesite.
- Para quitar una partida selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

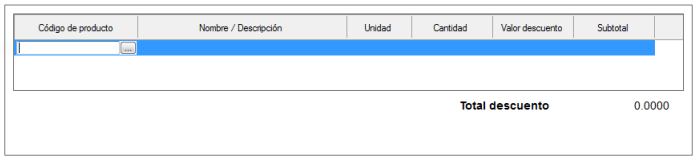
En la esquina inferior derecha se podrán ver los siguientes totales

- **Subtotal.** El total del costo de todos los productos y servicios agregados.
- **Indirectos y utilidad.** El margen calculado de utilidad.
- **Precio venta.** El precio de venta con el que quedará esta partida.

Descuentos



5. Seleccione el menú **Descuentos**.



Los descuentos se desglosarán en los documentos con valores negativos para expresarse como descuento directo, así será por cada servicio agregado. Nunca podrá un paquete quedar con un precio con valor negativo.

Esta configuración es opcional y sólo pueden agregarse servicios.

- En la celda de selección **Código de producto** busque un servicio. Al seleccionar un servicio, se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del servicio.
- En la celda de selección **Unidad**, si está habilitada puede indicar una unidad diferente. Si está bloqueada es porque el servicio sólo tiene un solo factor de unidad.
- En la celda **Cantidad** indique la cantidad de servicios y presione ENTER.
- En la celda **Valor descuento** indique el valor de descuento que tiene el servicio y presione ENTER. La celda **Subtotal** será calculada y se agregará una nueva línea al listado.
- Puede agregar cuantos servicios necesite.
- Para quitar una partida selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

En la esquina inferior derecha se podrán ver el siguiente total

- **Total descuento.** La suma total de descuentos agregados.

Configuración adicional

6. Seleccione el menú **Configuración adicional**.



Los datos solicitados son los siguientes.

Facturación

- **Se utilizará una serie de facturación diferente.** Si desea que este paquete sea facturado con una serie de facturación específica, indique en el campo de selección la serie deseada. Cuando un **Pedido (P)** sea convertido en **Factura (F)** se identificará que paquetes tienen series diferentes y cuáles no, dividiendo automáticamente la venta en diferentes facturas con las series correspondientes.

Formato de impresión

- **Cotización.** Puede especificar también un formato diferente al predeterminado. Utilice este campo de selección para indicar un formato.

7. Si está creando un paquete nuevo, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Así, podrá ver los siguientes menús.

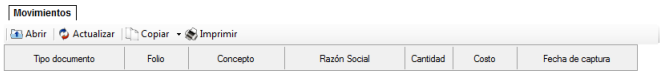
Detalle de movimientos

8. Seleccione el menú **Detalle de movimientos**.

Aquí encontraremos una ficha de información.

Movimientos

Detalla el movimiento de compras y ventas. Con el botón **Abrir** podrá abrir cualquier documento seleccionado para obtener más información.



Como columnas en el listado de información están las siguientes.

- **Tipo de documento.** El tipo de documento que generó el movimiento.
- **Folio.** El número de serie y folio del documento que generó el movimiento.
- **Concepto.** Bajo que concepto se realizó el movimiento. Éste se selecciona cuando se crea el documento.
- **Razón Social.** Para el caso de ventas y compras, mostrará la razón del cliente o proveedor relacionados al documento.
- **Cantidad.** La cantidad de servicios en su unidad básica.
- **Costo.** El costo del servicio por unidad a la fecha de este movimiento.
- **Fecha de captura.** Fecha y hora del movimiento.

9. Para terminar, cierre la ventana.

4.5. Importación de catálogos de productos

La importación de catálogos de productos permite el almacenamiento y/o actualización masiva del catálogo de productos y servicios. Esto no aplica para presupuestos y paquetes.

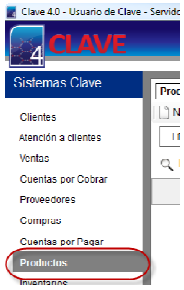
Este proceso de importación está basado en el copiar y pegar. Desde un listado de celdas de casi cualquier aplicación podrá seleccionar su contenido y copiarlo, para pegarlo den **Clave 4**. NO ES NECESARIO HACER UNA SOLA IMPORTACIÓN, puede realizarlo en partes.

Los requisitos de la información a copiar son los siguientes.

- Las columnas deben tener nombres diferentes. Las columnas son las siguientes, sin orden específico.
  - **Código de producto o servicio**.
  - **Nombre descriptivo**.
  - **Descripción larga.** Opcional
- Una línea por cada producto o servicio.
- No deben existir espacios entre líneas o el título.

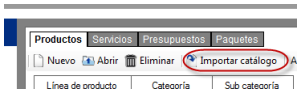
Si durante el proceso de guardado **Clave 4** detecta que un código de producto o servicio ya existe, actualizará los datos de nombre, descripción, categoría y sub categoría. En cambio, los datos de tipo de unidad, almacén predeterminado y método de costeo no serán actualizados.

1. Asegúrese de tener seleccionado el menú **Productos** en la **Mesa de trabajo**.

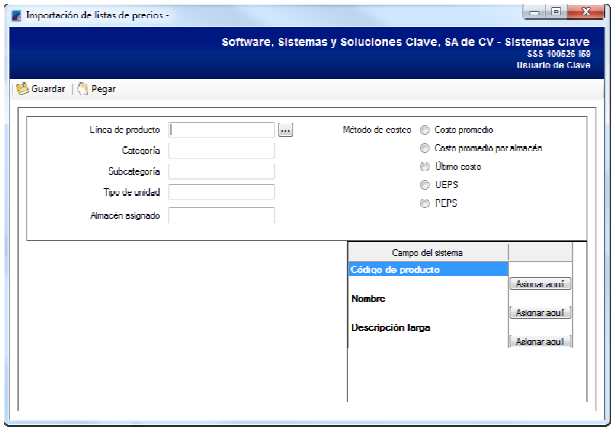


   - Para importar productos, seleccione la ficha **Productos**.
   - Para importar servicios, seleccione la ficha **Servicios**.

2. Haga clic en **Importar catálogo**.



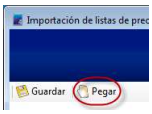
3. Se abrirá la siguiente ventana.



   Indique la siguiente información.

   - **Línea de producto.**
   - **Categoría y sub categoría.** Son opcionales.
   - **Tipo de unidad.**
   - **Almacén predeterminado.** Si está importando servicios, este campo de selección no se mostrará.
   - **Método de costeo.**

4. Ya copiados los datos, haga clic en **Pegar**.



5. Ahora se debe asignar qué columna de los datos recién copiados deben guardarse en qué campos de **Clave 4**. Para esto seleccione una columna de los datos y en la lista de la derecha haga clic en el botón **Asignar aquí** que corresponda.



Así debe hacerlo con cada columna requerida al menos.

6. Haga clic en **Guardar**.

IMPORTANTE: Este proceso puede tarder bastante cuando el catálogo a importar es grande. Si la aplicación se "no responde" por momentos, no intente finalizarla.

7. Para terminar, cierre la ventana.

Condiciones especiales

- La información de Tipo de unidad, Almacén predeterminado y Método de costeo no puede actualizarse cuando se vuelve a procesar la importación del catálogo.
- Para activar funciones especiales en los productos como número de serie, lotes, pedimentos y ubicación física deberá hacerlo por producto.
- La importación de precios se ve en el siguiente capítulo.
- La ubicación física también se puede activar cuando los productos ya están en inventario y se sigue el proceso del siguiente tema.

4.6. Asignar ubicación inicial

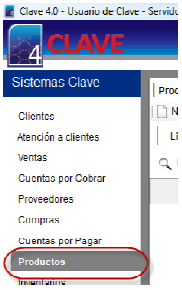
Clave 4 tiene la capacidad de controlar diferentes ubicaciones para en inventario en almacén. Esta herramienta se activa por producto o por medio de esta herramienta.

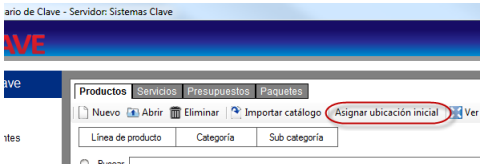
Cuando implemente su sistema y desea utilizar ubicaciones, le recomendamos primero, importar su catálogo de productos, segundo, realizar documentos de entrada para ingresar el inventario al sistema, y tercero, hacer uso de esta herramienta para distribuir la existencia.

Esta herramienta también le permitirá actualizar la redistribución de productos dentro de su almacén cuando haga cambios de ubicación. No puede ubicar parcialmente un producto, siempre que se agregue deberá ubicar toda su existencia.

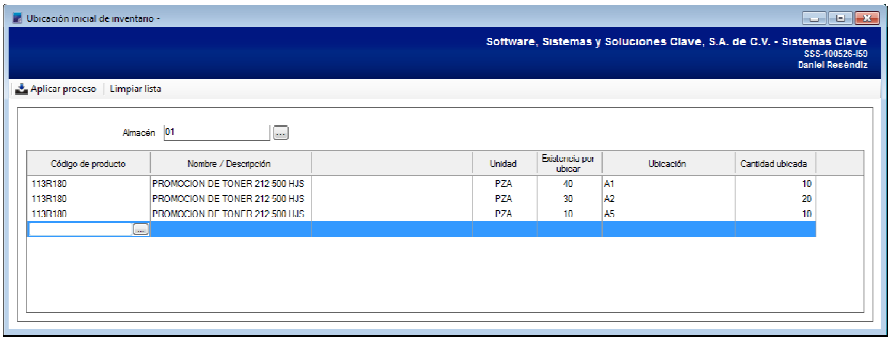
Como requisito previo, las ubicaciones ya deben estar configuradas en cada almacén según el manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes Tema 13.2 Mis almacenes**.

1. Asegúrese de tener seleccionado el menú **Productos** en la **Mesa de trabajo**.
2. Seleccione la ficha **Productos**.
3. Haga clic en el botón **Asignar ubicación inicial**.





4. En la siguiente ventana, indique en el campo de selección **Almacén** el almacén que ubicará.
5. Ahora agregue productos al listado.

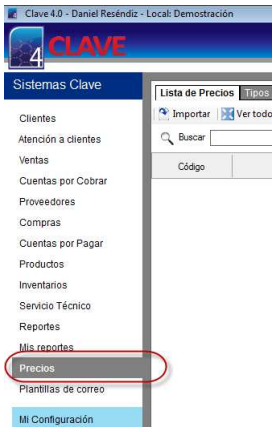


Siga este proceso.

- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al hace resto, se mostrará el nombre del producto en la celda **Nombre / Descripción** dejando un solo renglón de captura cuando es un producto normal, pero si maneja series o lotes, se agregará una línea por cada uno. Se seleccionará la celda **Ubicación.**
- La celda **Unidad** no será modificable y mostrará la unidad básica.
- En la celda **Existencia por ubicar**, en su primer renglón mostrará la existencia que se puede ubicar.
- En la celda de selección **Ubicación** indique una ubicación del producto.
- En la celda **Cantidad a ubicar** indique qué cantidad está guardando en la ubicación seleccionada y presione ENTER. Si la cantidad indicada es menor a la existencia, se agregará automáticamente una línea adicional con los mismos datos. Sólo que la celda **Existencia por ubicar** ahora será por el restante.
- Indique de nuevo la **Ubicación** y la **Cantidad ubicada**. Si de nuevo, la cantidad es menor, se agregará otra línea.
- Si ha ubicado todo el producto, la ventana le permitirá agregar otro producto diferente para que repita el proceso.

6. Cuando haya terminado, haga clic en **Aplicar proceso**.
7. La lista se limpiará y podrá continuar con otros productos.
8. Para terminar, cierre la ventana.

5.Precios y tipos de cambio



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Precios**.

Precios está dividido en dos fichas de información.

Lista de precios

En esta listado podrá consultar un precio mostrándose las siguientes columnas.

Requisitos previos

- Catálogo de productos y servicios ya creado o importado.

Tipos de cambio

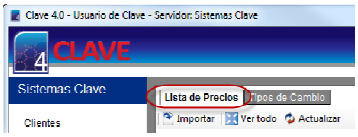
Aquí podrá actualizar los tipos de cambio de cualquier moneda.

Requisitos previos

- Monedas ya creadas. Manual **Clave CFG – Capítulo 5 General – Tema 5.4 Monedas**.

5.1. Consulta de precios

Seleccione la ficha **Lista de precios**, en donde podrá buscar un código de producto, servicio, presupuesto o paquete.



Listado de información

Se muestran las siguientes columnas en el listado de información.

- **Código.** Código del producto, servicio, presupuesto o paquete.
- **Nombre.** Nombre descriptivo.
- **Moneda.** Código de la moneda en la que se encuentra el producto.
- **Precio.** Precio al día de hoy.
- **Descuento máximo.** Descuento máximo permitido por la tabla de **Criterios de descuento**. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.2 Criterios de descuento**.

5.2. Importación de precios

Condiciones especiales

Los precios pueden ser importados de manera masiva tanto para productos como para servicios. Los paquetes y presupuestos quedan excluidos de esta importación.

En **Clave 4** los precios son la base para documentos de **Cotización (Cot)** y **Pedido (P)**. En documentos de **Factura (F)** no se tienen limitaciones de precios y descuentos. Sobre estos precios se aplicarán los criterios de descuento configurados en el manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.2 Criterios de descuento**.

Tome en cuenta que un precio con descuento no puede ser menor a '0' y tampoco puede ser menor al precio mínimo que se calcula sobre el costo estándar más el margen mínimo de utilidad configurado en cada producto por separado.

Si activa en algunos productos la modificación manual de precios, dicha modificación sólo podrá ser para colocar un precio superior, más no inferior al precio aquí importado o configurado en el producto.

Para que un precio sea guardado, el código de producto o servicio ya debe existir en la base de datos.

Proceso de copiado y requisitos de información

Este proceso de importación está basado en el copiar y pegar. Desde un listado de celdas de casi cualquier aplicación podrá seleccionar su contenido y copiarlo, para pegarlo den **Clave 4**. NO ES NECESARIO IMPORTAR EN UN SOLO MOVIMIENTO TODA LA LISTA. Puede hacerlo en partes.

Los requisitos de la información a copiar son los siguientes.

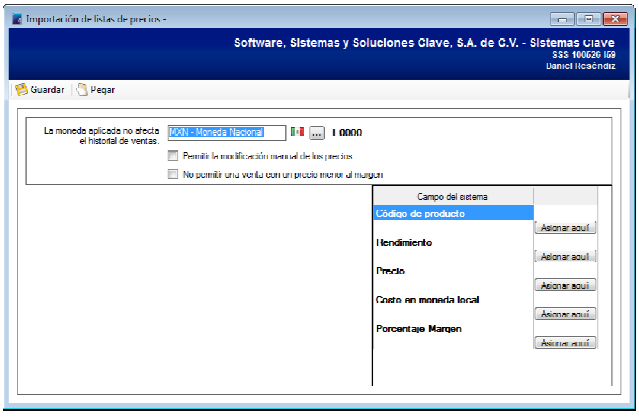
- Las columnas deben tener nombres diferentes. Las columnas son las siguientes, sin orden específico.
    - **Código de producto o servicio**.
    - **Rendimiento del producto**. Opcional. Es útil para importar el rendimiento de productos cuando hablamos del módulo de servicio.
    - **Precio.** El precio puede estar en su moneda origen, sin embargo, no debe tener caracteres especiales como el signo '$' ni comas (solo puntos decimales).
    - **Costo en moneda local.** Opcional. Puede importar el costo estándar, pero debe estar en moneda local. Sobre costos no hay conversión de tipos de cambio. Si no asigna esta columna se asumirá el costo '0'. No debe tener caracteres especiales como el signo '$' ni comas (solo puntos decimales).
    - **Porcentaje margen.** Opcional. Actualiza en los productos y servicios el valor del porcentaje mínimo de utilidad. Si no asigna esta columna se asumirá el valor '0'. No debe tener caracteres especiales como el signo '%' ni comas (solo puntos decimales).
- Una línea por cada producto o servicio.
- No deben existir espacios entre líneas o el título.

Proceso de importación

1. Seleccione la ficha **Lista de precios**.
2. Haga clic en **Importar**.



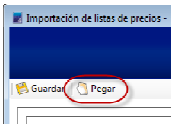
3. Se abrirá la siguiente ventana.



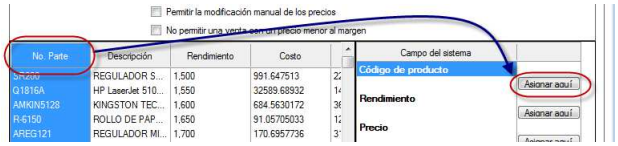
Indique la siguiente información.

- **La moneda aplicada no afecta el historial de ventas.** En este campo de selección se indica la moneda que corresponde a los precios que se están importando. El nombre de este campo nos dice por sí solo que no se verá afectado el historial de ventas si cambia el precio o la moneda, pero sí cambia la configuración de los productos y servicios que son actualizados.
- **Permitir la modificación manual de precios.** Actualiza en los productos y servicios la opción que permite la modificación manual de precios.
- **No permitir una venta con un precio menor al margen.** Actualiza en productos y servicios la protección del margen mínimo de utilidad.

4. Ya copiados los datos, haga clic en **Pegar**.



5. Ahora se debe asignar qué columna de los datos recién copiados deben guardarse en qué campos de **Clave 4**. Para esto seleccione una columna de los datos y en la lista de la derecha haga clic en el botón **Asignar aquí** que corresponda.



Así debe hacerlo con cada columna requerida al menos.

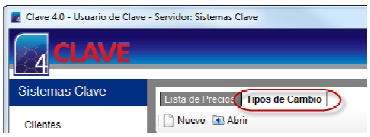
6. Haga clic en **Guardar**.

IMPORTANTE: Este proceso puede tarder bastante cuando la lista importada es grande. Si la aplicación se "no responde" por momentos, no intente finalizarla.

7. Para terminar, cierre la ventana.

5.3. Tipos de cambio

Seleccione la ficha **Tipos de cambio**.



Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.

- **Fecha.** Fecha y hora de actualización.
- **Moneda.** Moneda actualizada.
- **Tipo de cambio.** Valor del tipo de cambio aplicado.

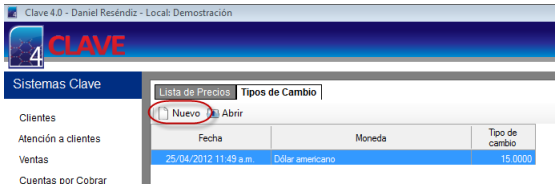
Esta configuración afectará solamente a los documentos creados a partir de la hora en que se modificó el tipo de cambio.

Se conserva un historial con fecha y hora de cada modificación de cada moneda. La frecuencia con que debe realizarse esta actualización dependerá de las políticas establecidas en su empresa.

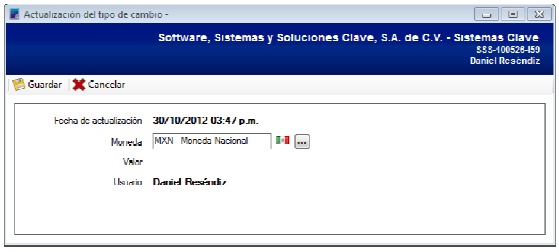
Una actualización ya guardad no puede modificarse. En ese caso, tiene que crear una nueva actualización.

Captura

1. Haga clic en **Nuevo**. Puede consultar los datos de un tipo de cambio actualizado seleccionándolo y dando clic en **Abrir**.



2. Se abrirá la siguiente ventana.

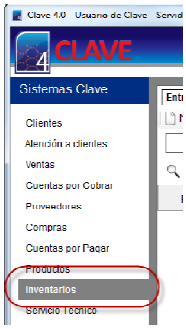


Los datos solicitados son los siguientes.

- **Fecha de actualización.** Informativo y muestra la fecha en que se está realizando el cambio.
- **Moneda.** Inicialmente se selecciona la moneda local. Deberá seleccionar en este campo una moneda diferente.
- **Valor.** Indique el tipo de cambio actual de la moneda seleccionada con respecto a la moneda local.
- **Usuario.** Muestra el nombre del usuario que actualiza el tipo de cambio.

3. Haga clic en **Guardar**.
4. La ventana se cerrará.

6.Inventarios



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Inventarios**.

Inventarios está dividido en tres fichas de información.

Entradas

Consulta y crea documentos de entrada al almacén.

Requisitos previos

- Por lo menos un almacén creado y con acceso a el. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Conceptos de entrada. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.3 Conceptos de entrada**.
- Al menos un empleado con atributo de representante de embarques. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.
- Catálogo de productos.

Salidas

Consulta y crea documentos de salida del almacén.

Requisitos previos

- Por lo menos un almacén creado y con acceso a el. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Conceptos de salida. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.4 Conceptos de salida**
- Al menos un empleado con atributo de representante de embarques. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.
- Catálogo de productos.

Traspasos de almacén

Consulta y crea documentos de traspasos entre almacenes.

Requisitos previos

- Por lo menos dos almacenes creados y con acceso a ellos. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Conceptos de entrada. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.3 Conceptos de traspaso de almacén.**
- Al menos empleado con atributo de representante de embarques. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.
- Catálogo de productos.

6.1. Tipos de documento

Aunque en este capítulo sólo veremos tres tipos de documentos, es una buena oportunidad para explicar qué documentos afectan al inventario y de qué manera.

Documentos que generan un movimiento de entrada

Cuando se crean

Entrada	Compra	Devolución del cliente	Traspaso de almacén

Cuando se cancelan



Orden de embarque si ya estaba despachada



Devolución al proveedor

Documentos que generan un movimiento de salida

Cuando se crean



Salida



Orden de embarque cuando se despacha



Devolución al proveedor



Traspaso de almacén

Cuando se cancelan



Compra



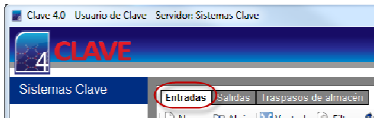
Devolución del cliente

Condiciones especiales

- Los costos siempre serán controlados en moneda local.

6.2. Entrada

Seleccione la ficha **Entradas**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Puede filtrar por fecha.

Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.



- **Folio.** Número de folio del documento de entrada al almacén.
- **Referencia.** Referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto aplicado en el documento que nos da razón del porqué se creó.
- **Total.** Total del costo ingresado.

- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Estado actual del documento, que pueden ser los siguientes.
    - **Activo.** El documento está activo.

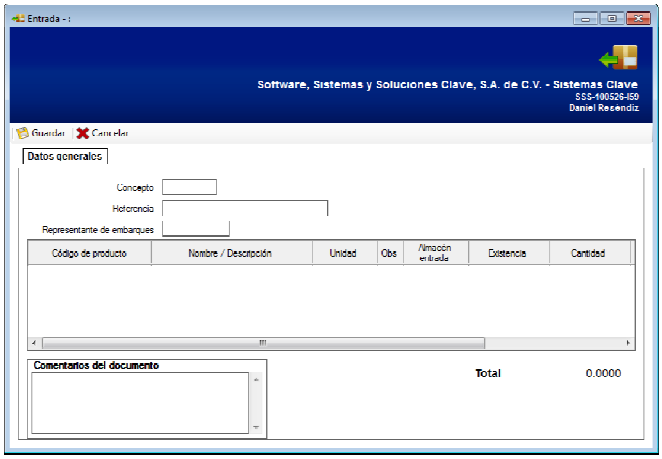
Estos documentos de entrada sólo servirán para el manejo de productos.

Captura

Para crear una entrada al inventario haga lo siguiente.

1. Haga clic en **Nuevo**.

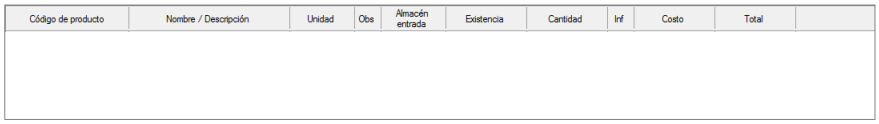
   La ventana tiene el siguiente aspecto.



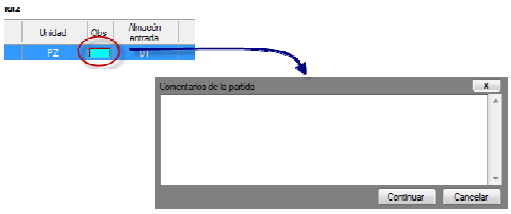
   Los datos solicitados son los siguientes.

- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Entrada**.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Representante de embarques.** Seleccione a un representante de embarques que es el responsable de este movimiento.

Ahora se deben capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el concepto y el representante de embarques.

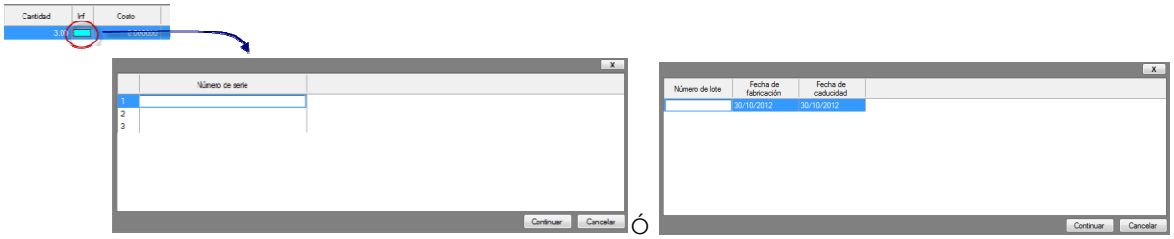


- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén entrada** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Existencia** mostrará la existencia actual.

- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Capture los números de serie, lotes y/o pedimentos y presione ENTER o haga clic en **Continuar**.

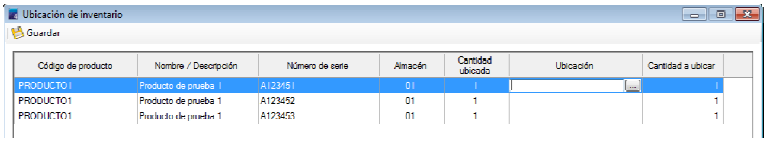


- En la celda **Costo** indique el costo del producto que ingresará al inventario y presione ENTER. PROCURE SIEMPRE INDICAR UN COSTO para no afectar los promedios de costeo. Cuando haga esto, la celda **Total** mostrará la multiplicación del costo por la cantidad.
- Se agregará una partida en blanco al documento para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales del documento.
- **Total.** Valor total del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas y detalles de documento, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Si se activó en algún producto el manejo de ubicaciones y el usuario actual pertenece a un grupo de trabajo que tiene acceso a indicar ubicaciones, se mostrará la siguiente ventana donde deberá detallar la ubicación física de cada producto. Ya ubicados haga clic en **Guardar**. Puede omitir este paso y más adelante vernos como terminarlo.



4. Para terminar cierre la ventana.

Consulta

Para consultar un documento busque el folio de un documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Estos documentos no pueden ser modificados.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



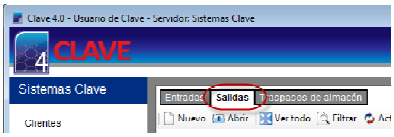
- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Ver notas y mensajes.** Muestra el historial de notas y mensajes agregados a este documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.

- **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
- **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.

- **Ubicación física.** Si no actualizó las ubicaciones al guardar el documento, permite hacerlo al dar clic en este botón. De lo contrario sólo permite la consulta.

6.3. Salidas

Seleccione la ficha **Salidas**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Puede filtrar por fecha.

Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.



- **Folio.** Número de folio del documento de salida de almacén.
- **Referencia.** Referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto aplicado en el documento que nos da razón del porqué se creó.
- **Total.** Total del costo ingresado.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Estado actual del documento, que pueden ser los siguientes.
  - **Activo.** El documento está activo.

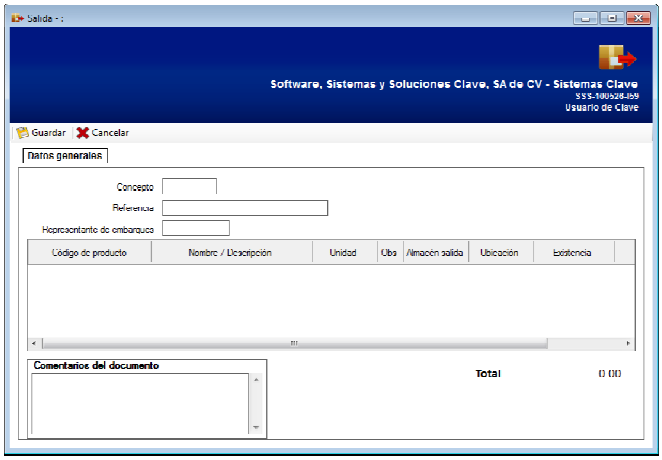
Captura

Estos documentos de salida sólo servirán para el manejo de productos.

Para crear una salida del inventario haga lo siguiente.

1. Haga clic en **Nuevo**.

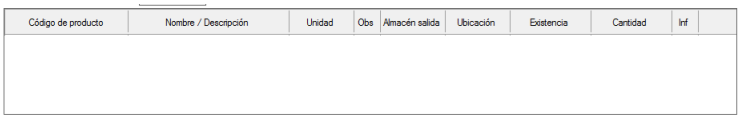
   La ventana tiene el siguiente aspecto.



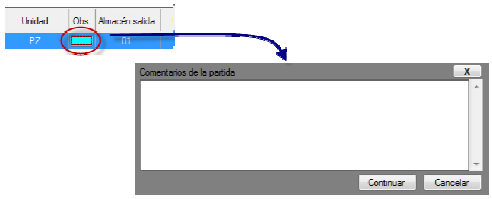
Los datos solicitados son los siguientes.

- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Salida**.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Representante de embarques.** Seleccione a un representante de embarques que es el responsable de este movimiento.

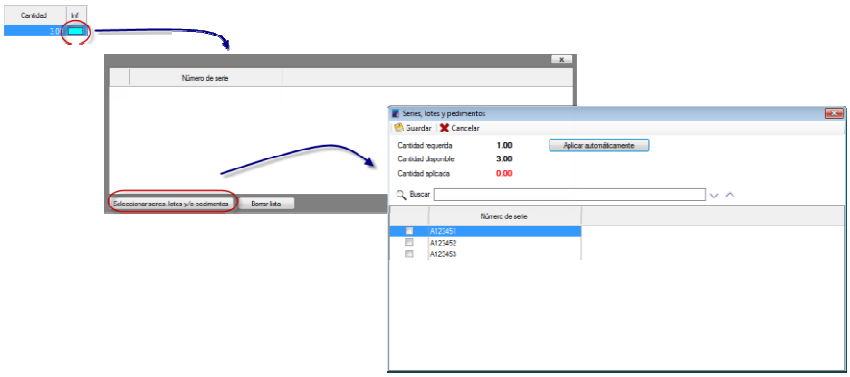
Ahora se deben capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el concepto y el representante de embarques.



- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén salida** indique el almacén de salida del cual se tomará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Existencia** mostrará la existencia actual.
- Si el producto no maneja número de serie y sí maneja ubicación, se deberá indicar en la celda de selección **Ubicación** el lugar de donde queremos tomar el producto. La celda **Existencia** se actualizará mostrando el disponible de esta ubicación.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Utilice el botón **Seleccionar series, lotes y/o pedimentos** para que en otra ventana pueda seleccionar alguno de los elementos disponibles en el inventario. Hecho esto presione ENTER o haga clic en **Continuar**.

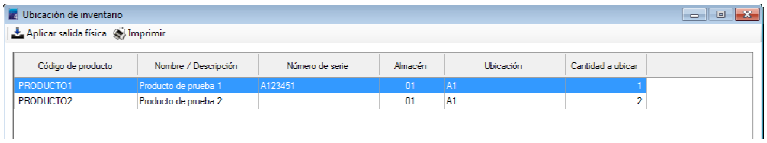


- Se agregará una partida en blanco al documento para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales del documento.
- **Total.** Valor total del documento. Este valor está definido por el costo de cada producto al momento de extraerse del inventario.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas y detalles de documento, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Si se activó en algún producto el manejo de ubicaciones y el usuario actual pertenece a un grupo de trabajo que tiene acceso a indicar ubicaciones, se mostrará la siguiente ventana donde obtendrá información de la ubicación física de cada producto. Esto debe confirmarse con el botón **Aplicar salida física**.



4. Para terminar, cierre la ventana.

Consulta

Para consultar un documento busque el folio de un documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Estos documentos no pueden ser modificados.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



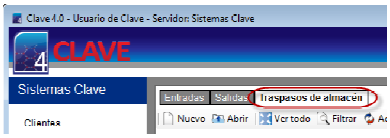
- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Ver notas y mensajes.** Muestra el historial de notas y mensajes agregados a este documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
- **Ubicación física.** Si no confirmó la salida física al guardar el documento, permite hacerlo al dar clic en este botón. De lo contrario sólo permite la consulta.

Condiciones especiales

- Un producto no puede retirarse del inventario si está apartado por un **Pedido (P)**.

6.4. Traspasos de almacén

Seleccione la ficha **Traspasos de almacén**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Puede filtrar por fecha.

Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.



- **Folio.** Número de folio del documento de traspaso.
- **Referencia.** Referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto aplicado en el documento que nos da razón del porqué se creó.
- **Total.** Total del costo ingresado.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Estado actual del documento, que pueden ser los siguientes.
    - **Activo.** El documento está activo.

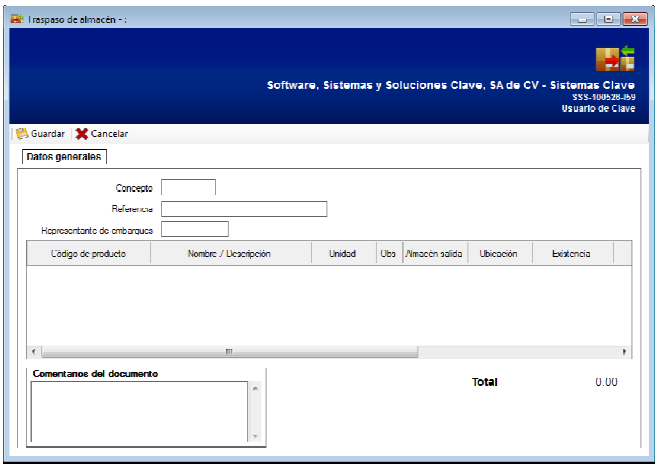
Captura

Estos documentos de traspaso sólo servirán para el manejo de productos.

Para crear un traspaso de almacén haga lo siguiente.

1. Haga clic en **Nuevo**.

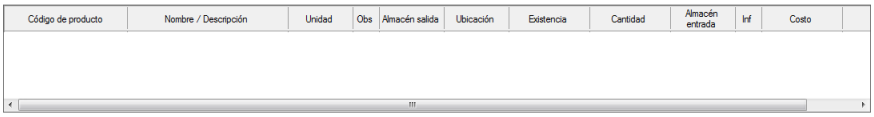
    La ventana tiene el siguiente aspecto.



    Los datos solicitados son los siguientes.

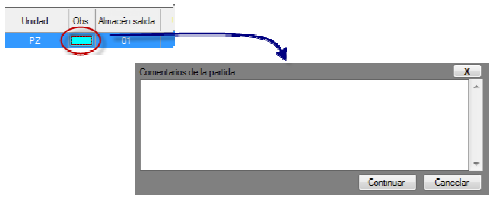
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de este **Traspaso de almacén**.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Representante de embarques.** Seleccione a un representante de embarques que es el responsable de este movimiento.

Ahora se deben capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el concepto y el representante de embarques.

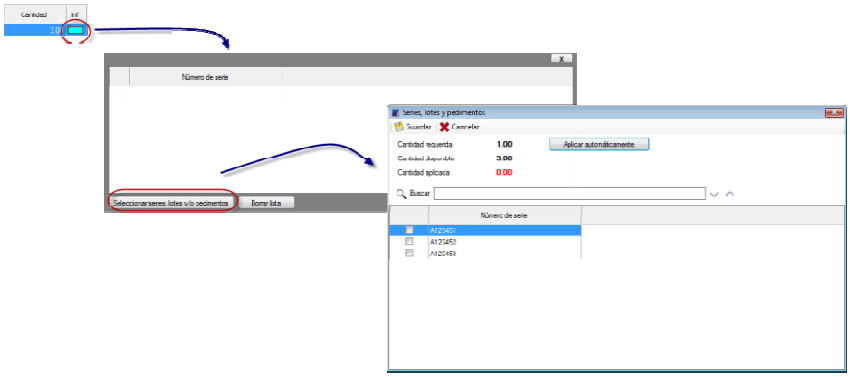


- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.

- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén salida** indique el almacén de salida del cual se tomará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Existencia** mostrará la existencia actual.
- Si el producto no maneja número de serie y sí maneja ubicación, se deberá indicar en la celda de selección **Ubicación** el lugar de donde queremos tomar el producto. La celda **Existencia** se actualizará mostrando el disponible de esta ubicación.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- En la celda de selección **Almacén entrada** indique el almacén de entrada al cuál se traspasará el producto. Debe ser diferente al de salida.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Utilice el botón **Seleccionar series, lotes y/o pedimentos** para que en otra ventana pueda seleccionar alguno de los elementos disponibles en el inventario. Hecho esto presione ENTER o haga clic en **Continuar**.

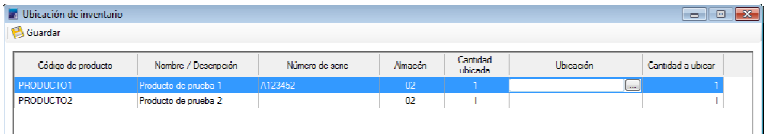


- En la celda **Costo** indique el costo del producto que ingresará al inventario y presione ENTER. PROCURE SIEMPRE INDICAR UN COSTO para no afectar los promedios de costeo. Cuando haga esto, la celda **Total** mostrará la multiplicación del costo por la cantidad.
- Se agregará una partida en blanco al documento para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales del documento.
- **Total.** Valor total del documento. Este valor está definido por el costo de cada producto al momento de extraerse del inventario.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas y detalles de documento, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Si se activó en algún producto el manejo de ubicaciones y el usuario actual pertenece a un grupo de trabajo que tiene acceso a indicar ubicaciones, se mostrará la siguiente ventana donde deberá detallar la ubicación física de cada producto. Ya ubicados haga clic en **Guardar**. Puede omitir este paso y más adelante vernos como terminarlo.



4. Para terminar, cierre la ventana.

Consulta

Para consultar un documento busque el folio de un documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Estos documentos no pueden ser modificados.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.

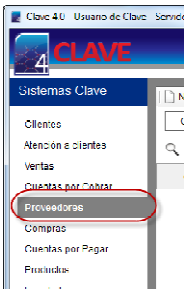


- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Ver notas y mensajes.** Muestra el historial de notas y mensajes agregados a este documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
- **Ubicación física.** Si no confirmó la salida física al guardar el documento, permite hacerlo al dar clic en este botón. De lo contrario sólo permite la consulta.

Condiciones especiales

- Un producto no puede traspasarse si está apartado por un **Pedido (P)**.

7.**Proveedores**



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Proveedores**.

Es necesario dar de alta proveedores para crear documentos de compra.

Requisitos previos

- Tipos de contacto para proveedores. Manual **Clave CFG – Capítulo 9 Proveedores – Tema 9.2 Tipos de contacto**.

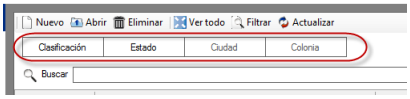
Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.



- **Código.** Código del proveedor.
- **Razón Social.** Razón Social o nombre del proveedor.
- **Nombre comercial.** Nombre comercial o conocido del proveedor.
- **RFC.** RFC del proveedor.

Funciones de filtrado



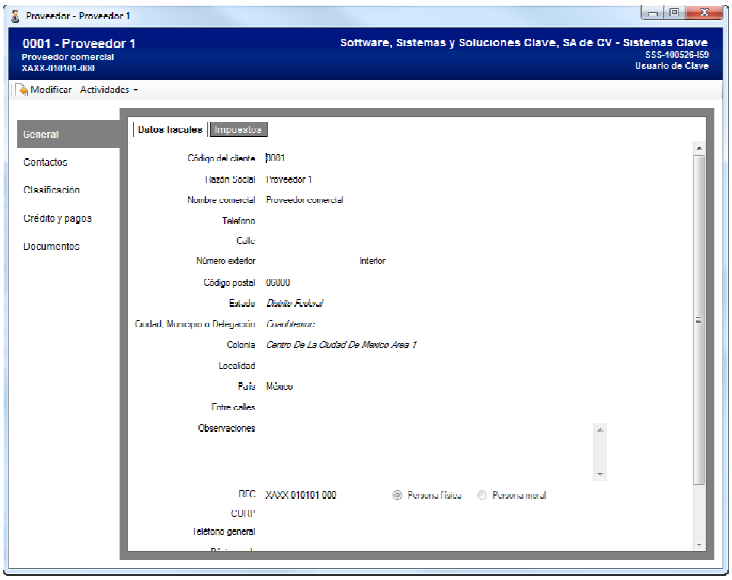
- **Clasificación.** Permite filtrar por clasificación del proveedor.
- **Estado, Ciudad y Colonia.** Permiten el filtro de proveedores por zonas, sin embargo, esto sólo es posible cuando el proveedor ha sido capturado correctamente al seleccionar su estado, ciudad y colonia. En el siguiente tema de captura se explica cómo debe hacerse esto.

7.1. Captura

Para crear un nuevo proveedor haga lo siguiente.

1. Haga clic en **Nuevo**.

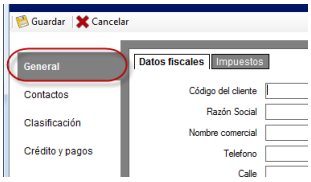
   La ventana tiene el siguiente aspecto. Cuando se está capturando un proveedor nuevo, el menú *Documentos* estará oculto.



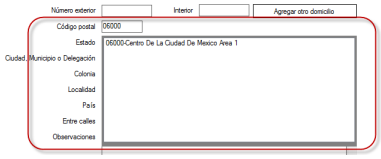
General

2. Asegúrese de tener seleccionado el menú **General**. Este menú tiene dos fichas.
3. Seleccione la ficha **Datos fiscales**. Estos datos son los que serán considerados como fiscales.

   Los datos solicitados son los siguientes.

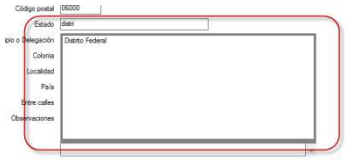


- **Código del proveedor.** Si tiene activada la asignación de códigos de proveedores en automático, podrá dejar este campo en blanco para que **Clave 4** le asigne un número automáticamente.
- **Razón Social.** Razón Social o nombre del proveedor.
- **Nombre comercial.** Nombre comercial o conocido.
- **Teléfono.** Teléfono del domicilio fiscal.
- **Calle, Número exterior e Interior.** Domicilio fiscal del proveedor.
- **Código postal.** Se tiene disponible una base de datos disponible de gran parte del país, al capturar un código postal en este campo, se buscará y mostrará un listado con los resultados. Al localizar la colonia deseada, puede seleccionarla y presiona ENTER o dar doble clic.



- **Estado, Ciudad y Colonia.** Si ha seleccionado un resultado de la búsqueda de código postal, estos campos quedarán marcados con letra cursiva indicando que están relacionados con la base de datos de colonias. Esta es la forma más adecuada porque los filtros de zonas funcionarán correctamente con este proveedor.

Si desconoce el código postal, también tiene opción a buscar por Estado, ciudad y colonia. Para esto sólo tiene que capturar parte del nombre de cada uno, y automáticamente se mostrarán los resultados en la misma ventana. Si alguno de estos coincide con lo que está buscando, selecciónelo y presione ENTER o haga doble clic.



- **Localidad, País y Entre calles.** Estos datos son parte del domicilio.
- **Observaciones.** Estas son observaciones del domicilio fiscal.
- **RFC.** Según la longitud del RFC, se cambiará la selección entre **Persona física** o **Persona moral**.
- **CURP.** Este campo sólo se muestra cuando es persona física.
- **Teléfono general.** Este teléfono es general.
- **Página web.** Puede capturar la página web como información complementaria.
- **Tipo de proveedor.** El tipo de proveedor servirá para que éste pueda ser utilizado en algunas ventanas de **Clave 4**.

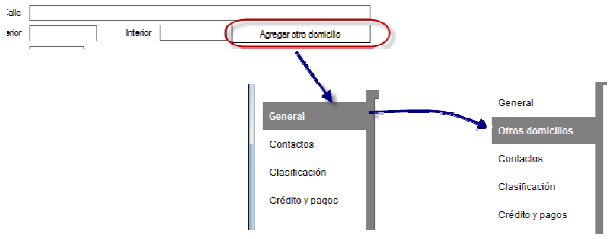
    - **Servicios.** Podrán crearse compras de servicios.
    - **Productos.** Podrán crearse compras de productos.
    - **Embarques.** Puede utilizarse para seleccionar en los documentos de **Entrega (E)** y **Ordenes de embarque (Oe)** como proveedor de embarques.

4. Seleccione la ficha **Impuestos**. En esta ficha podrá activar con la casilla **Utilizar los siguientes impuestos**, porcentajes diferentes a los configurados para los impuestos. Generalmente queda desactivado.

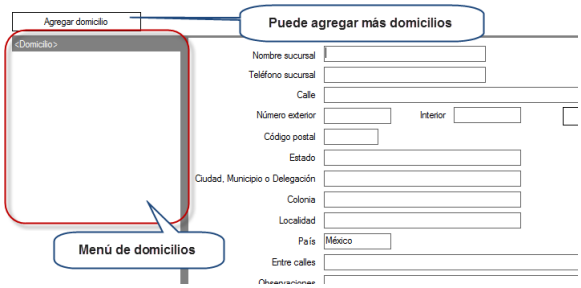
Otros domicilios

5. Si el proveedor tiene más de un domicilio, podrá añadirlo de la siguiente manera.

    - Seleccione la ficha **Datos fiscales**.
    - Haga clic en el botón **Agregar otro domicilio**, que solamente se muestra cuando el proveedor no tiene otros domicilios. Con esta acción, en el menú se agregará **Otros domicilios.**



    - Seleccione el nuevo menú **Otros domicilios**,

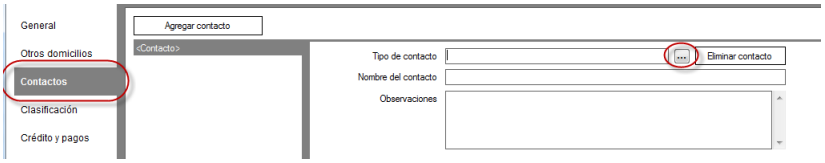


La forma de captura y datos solicitados es similar la del domicilio fiscal, con la diferencia del primer campo llamado **Nombre sucursal**.

- **Nombre sucursal.** Por medio de éste nombre identificaremos a cada domicilio del proveedor en ventanas de documentos, filtros y reportes.
- Capture los datos solicitados, el proceso de captura es similar al del domicilio fiscal.
- Podrá agregar más domicilios con el botón **Agregar domicilio**. No tiene límite de domicilios.
- Si desea quitar un domicilio use el botón **Eliminar domicilio**.

Contactos

6. Seleccione el menú **Contactos**.



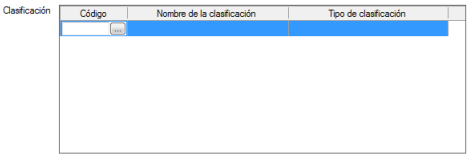
Los campos que se mostrarán por cada contacto, dependerá del **Tipo de contacto** seleccionado y que ha sido configurado en **Clave CFG**. Inicialmente se mostrarán los campos **Nombre del contacto** y **Observaciones**, pero aunque se capture información en éstos, no se tomarán como válidos hasta que seleccione un tipo de contacto.

- En el campo de selección **Tipo de contacto** indique el tipo de contacto que corresponda. Por medio de éste se identificará al contacto en ventanas de documentos.
- Capture los datos solicitados en pantalla
- Podrá agregar más contactos con el botón **Agregar contacto**. No tiene límite de contactos.
- Para quitar un contacto no deseado, use el botón **Eliminar contacto**.

Clasificación

7. Seleccione la ficha **Clasificación.** Este menú tiene una ficha llamada **General**.

   La clasificación de proveedores servirá para filtros y reportes.



- En la celda de selección **Código** busque y seleccione una clasificación de proveedor. Cuando haga esto, se mostrará en la celda **Nombre de la clasificación** el nombre de la clasificación seleccionada y en la celda **Tipo de clasificación** el tipo al que pertenece.
- Se agregará una línea nueva para que agregue más clasificaciones.
- Si desea quitar alguna, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

Crédito y pagos

8. Seleccione el menú **Crédito y pagos**. Este menú tiene una ficha llamada **Condiciones de crédito permitidas**.

   Cuando esta configuración está vacía, se permitirá aplicar cualquier condición de crédito para crear documentos de compras. De lo contrario, se limitará solamente a las condiciones aquí seleccionadas. Para agregar use el botón y para quitar use el botón .



9. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
10. Para terminar, cierre la ventana.

7.2. Consulta

Para consultar un proveedor, lo tiene que buscar o filtrar con las funciones de filtrado. Ya encontrado selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

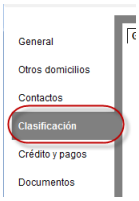
Los botones disponibles en la ventana del proveedor son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el proveedor anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el proveedor siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Actividades.**
    - **Ver notas y mensajes.** Muestra el historial de notas y mensajes agregados a este proveedor.

Cuando el proveedor es consultado, se agregan los siguientes menús.

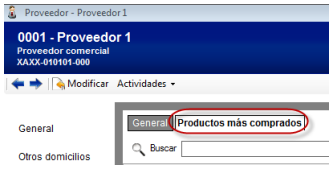
7.3. Clasificación



1. Seleccione el menú **Clasificación**. Este menú contiene una ficha más de información.

Productos más comprados

2. Seleccione la ficha **Productos más comprados**.



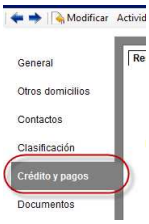
Éste es un resumen de los productos más comprados a este proveedor.

Los productos se agrupan por código de producto y domicilio. Contiene las siguientes columnas.



- **Domicilio.** Domicilio del proveedor en donde se compró.
- **Código de producto.** Código del producto comprado.
- **Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Total pedidos.** El total pedido por medio de órdenes de compra.
- **Total entregados.** El total comprado por medio de las compras.
- **Último costo.** Último precio al que se compró el producto.
- **Última compra.** Fecha de la última compra realizada.
- **Último descuento.** Último porcentaje de descuento aplicado.

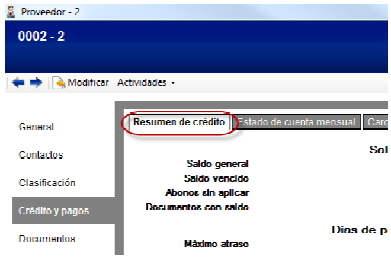
7.4. Crédito y pagos



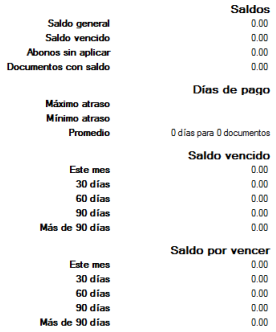
1. Seleccione el menú **Crédito y pagos**. Este menú contiene tres fichas más de información.

Resumen de crédito

2. Seleccione la ficha **Resumen de crédito**.



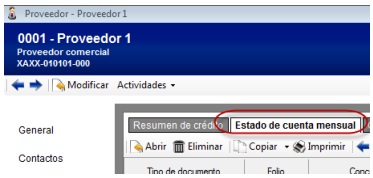
Se muestra la siguiente información.



- **Saldos**
  - **Saldo general.** Saldo total que se debe al proveedor.
  - **Saldo vencido.** Saldo vencido del día de ayer hacia atrás.
  - **Abonos sin aplicar.** Saldo total documentos de pago que no han sido aplicados a documentos de cargo.
  - **Documentos con saldo.** Saldo total de documentos de cargo que no han sido pagados.
- **Días de pago**
  - **Máximo atraso.** Máximo tiempo en días que se ha atrasado el pago al proveedor.
  - **Mínimo atraso.** Mínimo tiempo en días que se ha atrasado el pago al proveedor.
  - **Promedio.** Promedio en días de atraso que fue tomado de 'n' cantidad de documentos que se atrasaron.
- **Saldo vencido**
  - **Este mes.** Saldo vencido de este mes desde el día de ayer hacia atrás.
  - **30, 60 y 90 días.** Saldo vencido a 30, 60 y 90 días
  - **Más de 90 días.** Saldo vencido a más de 90 días.
  - Cuando alguno de estos muestra saldo, se activará un botón llamado **Ver documentos** que al darle clic, cambiará a la ficha **Cargos y abonos** para mostrarlos.
- **Saldo por vencer**
  - **Este mes.** Saldo que vencerá desde hoy hacia adelante.
  - **30, 60 y 90 días.** Saldo que vencerá en 30, 60 y 90 días.
  - **Más de 90 días.** Saldo que vencerá a más de 90 días.
  - Cuando alguno de estos muestra saldo, se activará un botón llamado **Ver documentos** que al darle clic, cambiará a la ficha **Cargos y abonos** para mostrarlos.

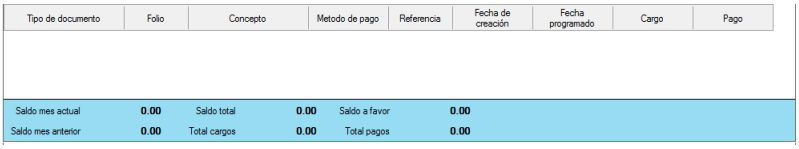
Estado de cuenta mensual

3. Seleccione la ficha **Estado de cuenta mensual**.



En esta ficha se verá un listado de información que mostrará un estado de cuenta de cargos y abonos por mes. Siempre se abrirá el mes actual. Para cambiar de mes utilice los botones **Mes anterior** y **Mes siguiente**. Del lado derecho se visualizará el mes seleccionado.

Las columnas que componen este listado son las siguientes.



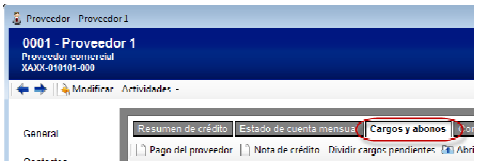
- **Tipo de documento.** Tipo de documento que indicará si es un cargo o un abono.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto aplicado en el documento que describe el porqué de la operación.
- **Método de pago.** Cuando se trata de documentos de abono, se indicará el método de pago.
- **Referencia.** Cuando se trata de documentos de abono, se mostrará la referencia capturada con el documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha de programación.** Cuando se trata de documentos de cargo se indicará la fecha de programación del mismo.
- **Cargo.** Si es un documento de cargo, se mostrará su valor con impuestos.
- **Abono.** Si es un documento de abono, se mostrará su valor con impuestos.

En la parte inferior se verá el total de saldos del proveedor.

- **Saldo mes actual.** Saldo con el que cierra el mes seleccionado.
- **Saldo mes anterior.** Saldo con el que cerró el mes anterior.
- **Saldo total.** Saldo total del proveedor
- **Total cargos.** Total de cargos del mes.
- **Total pagos.** Total de pagos del mes.
- **Saldo a favor.** Saldo total de documentos de abono sin aplicar.

Cargos y abonos

4. Seleccione la ficha **Cargos y abonos**.



En ésta se verá el historial completo de todos los cargos y abonos del proveedor.

Entre otros, tiene como herramientas los siguientes botones, que serán revisarán a detalle más adelante.

- **Pago al proveedor.** Agrega un nuevo pago al proveedor.
- **Nota de crédito.** Agrega un documento de **Nota de crédito (Ncr)** del proveedor.
- **Dividir cargos pendientes.** Agrupa y divide los documentos de cargo que tienen saldo pendiente.

También tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Filtra los documentos por fecha.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

- **Todo.** Todos los documentos.
- **Documentos con saldo.** Documentos que tengan saldo pendiente o sin aplicar de cargos y abonos.
- **Documentos sin saldo.** Documentos que no tengan saldo pendiente o sin aplicar de cargos y abonos.
- **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.

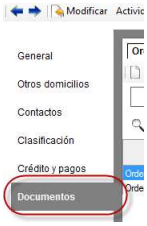


- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado, que puede ser **Compra (C)**, **Documento de cargo (Dc)**, **Documento de abono (Da)**, **Nota de crédito (Ncr)**, **Nota de cargo (Ncg)** y **Devolución al proveedor (D)**.
- **Folio.** Número de folio del documento. Cuando se trate de documentos de división de cargos que se aplicaron a una **Compra (C)**, se mostrará el folio de la **Compra (C)** / Número de pago, por ejemplo: "A567/1","A567/2". Cuando se incluye la letra "(C)", quiere decir que es un documento cancelado.
- **Referencia.** En el caso de documentos de abono se mostrará lo capturado como referencia.
- **Concepto.** Concepto del documento que describe el porqué de la operación.
- **Cargo.** Si es un documento de cargo, se mostrará su valor con impuestos. Para el caso de compras que se dividieron en cargos por cuestiones de crédito en días o meses, se mostrará su valor entre paréntesis y no se sumará en los totales.
- **Abono.** Si es un documento de abono, se mostrará su valor con impuestos.
- **Saldo del documento.** Cuando se trate de un documento de cargo es el saldo que debe y en el caso de documento de abono el saldo que no se ha aplicado.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha programado.** Para documentos de cargo, es la fecha de programación del pago.
- **Fecha pagado.** Para documentos de cargo, es la fecha en que se cubrió por completo su saldo.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

  - **Activo.** El documento está activo
  - **Cancelado.** El documento está cancelado.

En la parte inferior se verá el total de los cargos y abonos, incluyendo el saldo actual del proveedor.

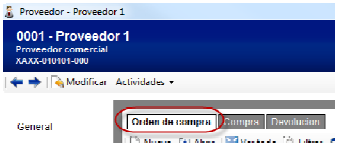
7.5. Documentos



1. Seleccione el menú **Documentos**. Este menú contiene tres fichas de información.

Orden de compra

2. Seleccione la ficha **Orden de compra**.



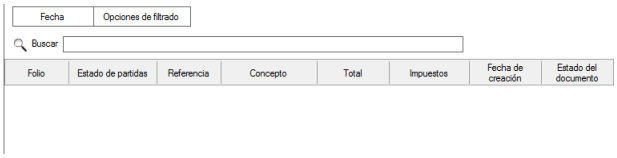
En ésta se verá todas las órdenes de compra creadas al proveedor.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

- **Todo.** Todos los documentos
- **Documentos procesados.** Documentos que en su totalidad han sido convertidos en **Compra (C)**.
- **Partidas pendientes.** Documentos que aún no han sido convertidos en su totalidad en **Compra (C)**.
- **Cancelado.** Documentos cancelados.

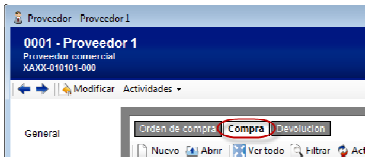
Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Estado de partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.
  - **Documento procesado.** Todas las partidas del documento han sido convertidas en **Compra (C)**.
  - **Partidas pendientes.** Faltan partidas por convertir en **Compra (C)**.
  - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado, y por lo tanto, sus partidas.
- **Referencia.** La referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de los impuestos del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
  - **Activo.** El documento está activo
  - **Cancelado.** El documento está cancelado.

Compra

3. Seleccione la ficha **Compra**.

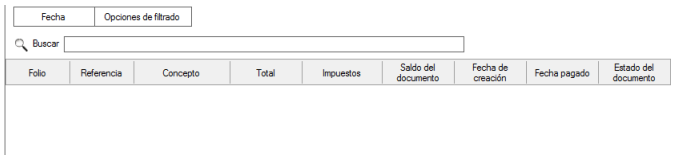


En ésta se verán las compras realizadas al proveedor.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
  - **Todo.** Todos los documentos.
  - **Partidas pendientes.** Documentos que no han sido convertidos en su totalidad en **Devolución al proveedor (D)**.
  - **Documentos procesados.** Documentos que han sido convertidos en su totalidad en **Devolución al proveedor (D)**.
  - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por pagar.
  - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por pagar.
  - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.

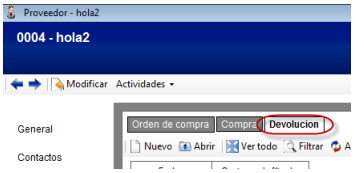


- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Referencia.** La referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de los impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo sin pagar del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo el documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

Devolución

4. Seleccione la ficha **Devolución**.



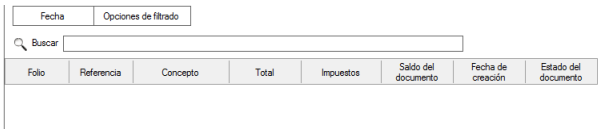
En ésta se verán los documentos de devolución al proveedor.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por aplicar.
    - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por aplicar.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

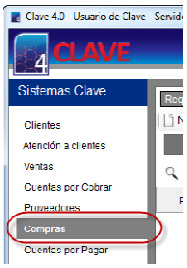
Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Referencia.** La referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de los impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo por aplicar del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

8.Compras



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Compras**.

Compras está dividido en cuatro fichas de información.

Requerimientos de compra

Cuando un **Pedido (P)** es creado y **Clave 4** no tenga disponible suficiente inventario para surtirlo, se creará un requerimiento de compra que podrá filtrarse y administrarse en esta ficha.

Requisitos previos

- Pedidos creados y falta de inventario para surtirlos. Siguiendo el curso de este manual, probablemente aún no existan pedidos pendientes, pero podrá repasar este capítulo para administrar sus requerimientos de compra cuando llegue ese momento.

Orden de compra

Consulta y crea órdenes de compra.

Requisitos previos

- Para el surtido de pedidos pendientes, la **Orden de compra (Oc)** deberá crearse a partir de los requerimientos de compra.
- Por lo menos un almacén creado y con acceso a el. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Al menos un proveedor creado. Manual **Clave 4 – Capítulo 6 Proveedores – Tema 6.1 Captura**.
- Conceptos de cargo. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.3 Conceptos de cargo**.
- Al menos una condición de crédito para proveedores. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.5 Condiciones de crédito**.

Compra

Consulta y crea compras.

Requisitos previos

- Preferentemente la compra debe crearse a partir de una **Orden de compra (Oc)** existente.
- Por lo menos un almacén creado y con acceso a el. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Al menos un proveedor creado. Manual **Clave 4 – Capítulo 6 Proveedores – Tema 6.1 Captura**.
- Conceptos de cargo. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.3 Conceptos de cargo**.
- Al menos una condición de crédito para proveedores. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.5 Condiciones de crédito**.
- Para poder cancelar el documento, se requieren conceptos de abono para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.2 Conceptos de abono**.

Devolución

Consulta las devoluciones al proveedor.

Requisitos previos.

- Por lo menos un almacén creado y con acceso a el. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Al menos un proveedor creado. Manual **Clave 4 – Capítulo 6 Proveedores – Tema 6.1 Captura**.
- Conceptos de abono para devolución. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.2 Conceptos de abono**.
- Para poder cancelar el documento, se requieren conceptos de cargo para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.3 Conceptos de cargo**.

8.1. Orden de compra

Seleccione la ficha **Orden de compra**.



Primero veremos cómo se captura una **Orden de compra (Oc)**, aunque recomendamos que también revise el siguiente tema sobre los requerimientos de compra para que tenga en cuenta cuál es el proceso más adecuado para surtir pedidos pendientes.

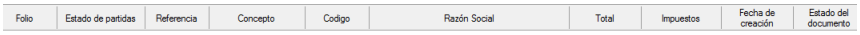
Sin embargo, podrá crear órdenes de compra en cualquier momento sin necesidad de esperar a que **Clave 4** genere requerimientos de compra y así tener inventario de los productos que más se venden.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Documentos procesados.** Documentos que en su totalidad han sido convertidos en **Compra (C)**.
    - **Partidas pendientes.** Documentos que aún no han sido convertidos en su totalidad en **Compra (C)**.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Estado de partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.
    - **Documento procesado.** Todas las partidas del documento han sido convertidas en **Compra (C)**.
    - **Partidas pendientes.** Faltan partidas por convertir en **Compra (C)**.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado, y por lo tanto, sus partidas.
- **Referencia.** La referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Código.** Código del proveedor relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del proveedor.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

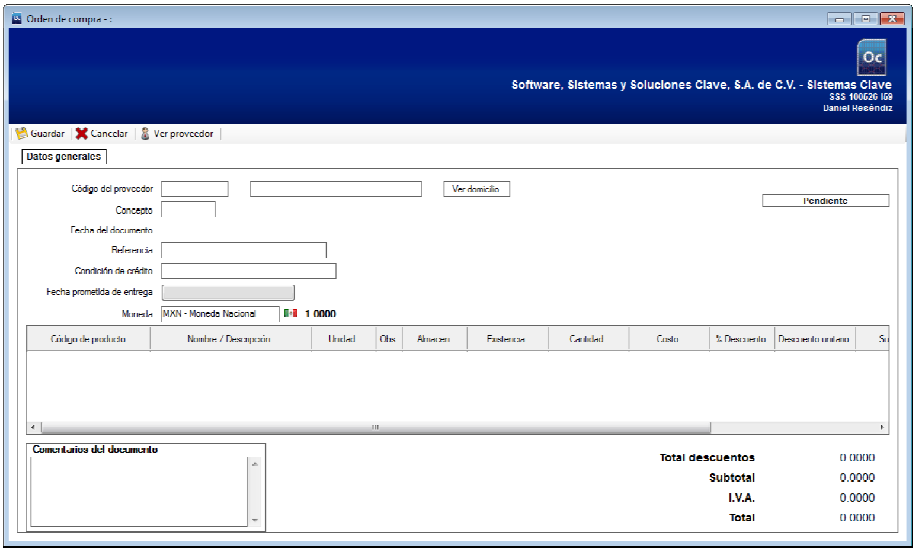
Captura

Para crear una orden de compra haga lo siguiente.

1. Tiene tres opciones para crear una **Orden de compra (Oe)**.

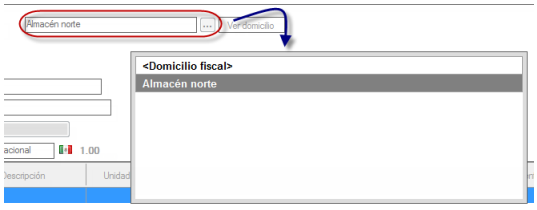
   - Desde esta ventana utilizando el botón **Nuevo**.
   - Desde la ventana del proveedor en el menú **Documentos**, ficha **Orden de compra** y botón **Nuevo**.
   - Desde los requerimientos de compra, que se revisa en el tema siguiente.

   Se abrirá la siguiente ventana.



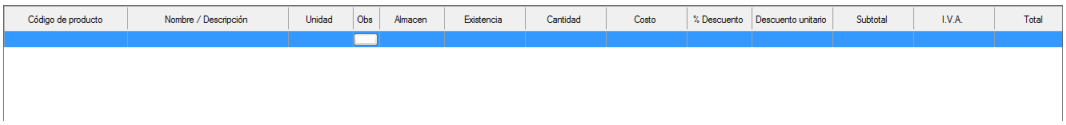
   Los datos solicitados son los siguientes.

   - **Código del proveedor.** Si creó la ventana desde el proveedor, este campo ya tendrá seleccionado al proveedor, si no es así, utilice este campo de selección para buscar un proveedor.
   - Seleccione el domicilio del proveedor. Esto es opcional y le servirá como herramienta cuando es su empresa quien tiene que recoger el producto solicitado en los almacenes de su proveedor. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.

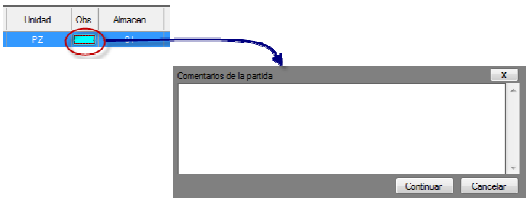


   - **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Orden de compra (Oc)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo y será aplicado tal cual a la **Compra (C)**.
   - **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
   - **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado. Ésta será aplicada a la **Compra (C)**.
   - **Fecha prometida de entrega.** Este campo servirá para que se indique la fecha en que su proveedor promete la entrega del producto, además, ésta aparecerá en reportes de pedidos y órdenes de trabajo que tengan pedidos de partes pendientes.
   - **Moneda.** Podrá indicar la moneda en la que se comprarán los productos. Si agrega partidas ya no podrá modificar la moneda.

   Ahora podrá capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el proveedor.



- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Existencia** mostrará la existencia actual.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- En la celda **Costo** indique el costo del producto y presione ENTER. Cuando haga esto, las celdas de impuestos, **Subtotal** y **Total** mostrará los valores correspondientes.
- En la celda **% Descuento** podrá indicar un porcentaje de descuento o en **Descuento** un descuento directo. Presione ENTER.
- Se agregará una partida en blanco para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales de este documento. Además, cuando se trata de una **Orden de compra (Oc)** creada a partir de un requerimiento de compra, se compartirán con la orden de embarque del pedido relacionado.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Para terminar, cierre la ventana

Consulta

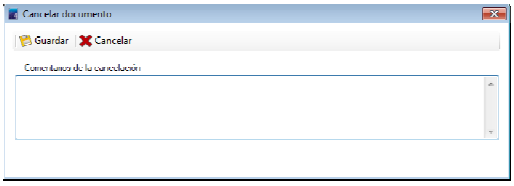
Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Modifica el documento. Sólo visible mientras no se haya cancelado o convertido en **Compra (C)**.
- **Ver proveedor.** Abre el proveedor relacionado.
- **Compra.** Convierte este documento en **Compra (C)**. Sólo visible cuando mientras no se haya cancelado y mientras aún queden partidas pendientes por convertir.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.

- **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
- **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
- **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela.



Una **Orden de compra (Oc)** que ha sido convertida parcialmente en **Compra (C)** podrá cancelarse, pero teniendo efecto solamente en las partidas pendientes.

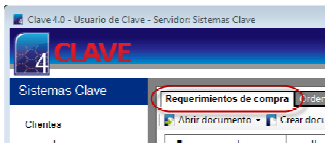
Código de colores en partidas

Las celdas de la columna **Código de producto** de cada partida se marcan con colores que representan su estado actual.

- **Blanco.** Partida convertida por completo en **Compra (C)**.
- **Amarillo.** Partida con pendientes por convertir en **Compra (C)**.
- **Gris.** Partida cancelada por efecto de la cancelación del documento.

8.2. Requerimientos de compra

Seleccione la ficha **Requerimientos de compra**.



Para esta ventana los botones disponibles, entre otros, son los siguientes.

- **Abrir documento**
  - **Abrir pedido.** Abre el pedido del producto seleccionado.
  - **Abrir orden de compra.** Abre la **Orden de compra (Oc)** relacionada que se creó para surtir el pedido seleccionado.
  - **Quitar relación con orden de compra.** Elimina la relación que existe entre el requerimiento del producto seleccionado y la **Orden de compra (Oc)** creada. Si hace esto, cuando la **Orden de compra (Oc)** sea convertida en **Compra (C),** no se surtirá este pedido.
- **Crear documento.** El procedimiento para crear documentos a partir del requerimiento de compra, lo veremos un poco más adelante.
  - **Orden de compra.** Crea una **Orden de compra (Oc)** a partir de los productos seleccionados en el listado.
  - **Entrada al almacén.** Crea un documento de entrada al almacén a partir de los productos seleccionados en el listado.
  - **Traspaso de almacén.** Crea un documento de traspaso de almacén a partir de los productos seleccionados en el listado.
- **Abrir producto.** Abre el producto seleccionado.
- **Actualizar.** Actualiza el listado.

Funciones de filtrado

Para que se apliquen los cambios realizados en las funciones de filtrado deberá dar clic en el botón **Actualizar**.

- **Representante de ventas.** Filtra por representante de ventas relacionado a los pedidos. El elemento *<Ninguno>* aparece porque llegan a existir pedidos que no tienen representante de ventas porque o son de producto incluido en una cobertura de servicio o son partes solicitadas en un pedido de una **Orden de trabajo (Ot)**.
- **Almacén.** Filtra por almacén.
- **Línea de producto.** Filtra por la línea de producto a la que pertenecen los productos.

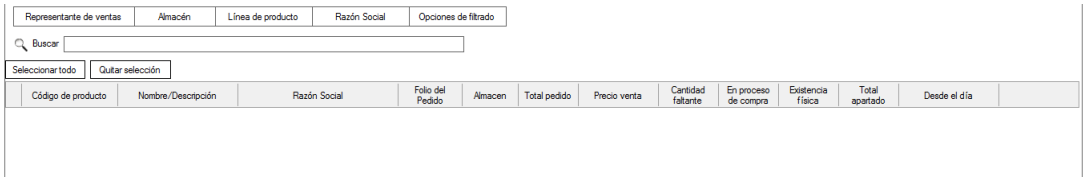
- **Razón Social.** Tiene dos opciones.
    - **Todo.** Mostrará todos los clientes.
    - **Razón social específica.** Filtrará sólo por el cliente indicado con el campo de selección de abajo.

Opciones de filtrado de filtrado está dividido en dos partes.

- **Opciones generales**
    - **Ver todo.** Todos los requerimientos.
    - **Sin orden de compra.** Requerimientos que no tienen **Orden de compra (Oc)** relacionada.
    - **Con orden de compra.** Requerimientos que ya tienen una **Orden de compra (Oc)** en proceso.
- **Agrupación de datos.** Agrupa los datos según las siguientes opciones.
    - **Código de producto.** Agrupa por código de producto.
    - **Pedido.** Agrupa por pedido.
    - **Razón social.** Agrupa por cliente.
    - **Fecha.** Agrupa por día.

Listado de información

El listado de información contiene las siguientes columnas.



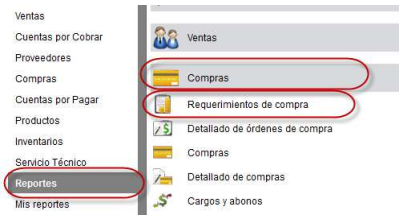
- Cuando la primera columna muestra una casilla activable, significa que el pedido no tiene **Orden de compra (Oe)** relacionada. Si aparece en blanco, quiere decir que ya está en proceso una **Orden de compra (Oe)**.
- **Código de producto.** Código del producto requerido.
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto requerido.
- **Razón Social.** Razón social del cliente que corresponde al pedido que está pendiente.
- **Folio de pedido.** Folio del **Pedido (P)** que genera el requerimiento de compra.
- **Almacén.** Almacén en el que se requiere el producto.
- **Cantidad faltante.** Cantidad que hace falta para completar el **Pedido (P)**.
- **En proceso de compra.** Cantidad que se encuentra en proceso de compra por medio de una **Orden de compra (Oe)** creada a partir de este listado.
- **Existencia física.** Existencia física disponible en inventario. Aunque exista inventario, puede ser que parte de éste ya se encuentra apartado por otros pedidos, cantidad que se indica en la siguiente columna.
- **Total apartado.** Cantidad del producto ya apartado.
- **Desde el día.** Fecha y hora de cuándo se generó el requerimiento de compra.
- Cuando la función de filtrado **Opciones de filtrado** se encuentra en **Agrupación de datos** por **Código de producto** y la existencia sea mayor que la cantidad apartada, aparecerá un botón por cada producto con la etiqueta **Usar existencia** con el al darle clic, se indicará a **Clave 4** que utilice el disponible para surtir el pedido pendiente.

También cuenta con dos botones.

- **Seleccionar todo.** Selecciona todos los productos.
- **Quitar selección.** Quita toda la selección de productos.

Reporte de requerimientos de compra

También podrá abrir los requerimientos de compra desde el menú **Reportes** en la **Mesa de trabajo**, en la sección **Compras** menú **Requerimientos de compra**. Tiene las mismas funciones, con la diferencia de que se abre en una ventana extra con más espacio para el listado.



8.3. Crear una orden de compra a partir de un requerimiento

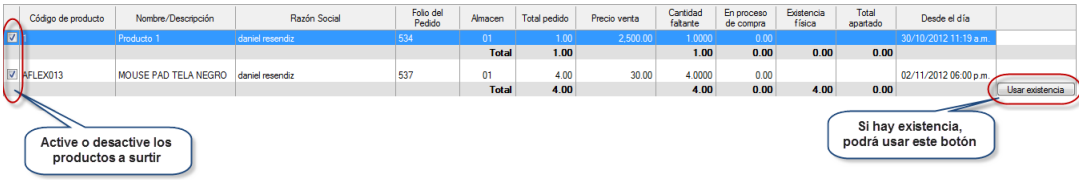
El propósito de los requerimientos de compra es el facilitar el surtido de pedidos. Una **Orden de compra (Oc)**, una **Compra (C)**, un documento de entrada al almacén o un traspaso de almacén que sean creados fuera de este proceso no surtirán pedidos pendientes. Esto no quiere decir que dichos pedidos quedarán incompletos, porque puede utilizar otras herramientas para surtirlos, pero como decíamos al principio, el objetivo de este proceso es facilitar el surtido.

Para crear una orden de compra a partir de requerimientos de compra haga lo siguiente.

1. Probablemente siendo la primera vez que utiliza este proceso le recomendamos revisar cada una las opciones de filtrado, que más tarde podrá ajustar a su gusto los filtros, estén ajustadas de la siguiente manera.

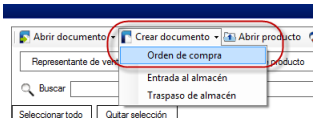
   - En **Representante de ventas**, **Almacén**, **Línea de producto** y **Razón Social**, revise que esté seleccionado el cada uno el filtro *<Todos>*.
   - En **Opciones de filtrado** seleccione **Ver todo** y **Código de producto**.

2. Ya ajustado el filtro, haga clic en **Actualizar**. Aquí tenemos un ejemplo.



   Sólo serán agregadas al documento los requerimientos seleccionados en esta lista. Si seleccione varios requerimientos de un mismo código de producto, se agregarán como una sola partida en la siguiente ventana, pero con la cantidad mayor a 1.

3. Active o desactive en la primera columna los productos que desea surtir por medio de una **Orden de compra**.
4. Haga clic en el botón **Crear documento – Orden de compra**. También podrá usar **Entrada al almacén** o **Traspaso de almacén**.

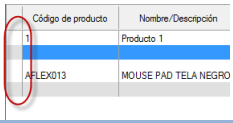


5. Dependiendo del tipo de documento seleccionado, complete su información. Podrá además agregar más partidas, quitarlas o modificar sus cantidades y costos. Para el caso específico de la **Orden de compra (Oc)**, deberá seleccionar al proveedor para poder modificar los productos.

   Al quitar productos en la siguiente ventana, se omitirán y no se quitarán del requerimiento de compra.

6. Guarde la ventana del documento seleccionado y ciérrelo. Notará que el filtro de requerimientos de compra se actualiza sucediendo cualquiera de los siguientes casos.

   - Si creó una **Orden de compra**, se quitan las casillas de la primera columna sin quitar los resultados del requerimiento de compra. Esto porque siguen pendientes en razón de que el producto no ha ingresado al almacén.



- Si creó un documento de entrada al almacén o un traspaso de almacén, se quitarán los requerimientos de compra porque cuando se guardó dicho documento, se surtieron los pedidos.

8.4. Compra

Seleccione la ficha **Compra**.

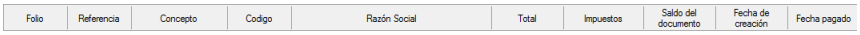


Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Partidas pendientes.** Documentos que no han sido convertidos en su totalidad en **Devolución al proveedor (D)**.
    - **Documentos procesados.** Documentos que han sido convertidos en su totalidad en **Devolución al proveedor (D)**.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por pagar.
    - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por pagar.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Referencia.** La referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Código.** Código del proveedor relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del proveedor.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento sin pagar.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo el documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

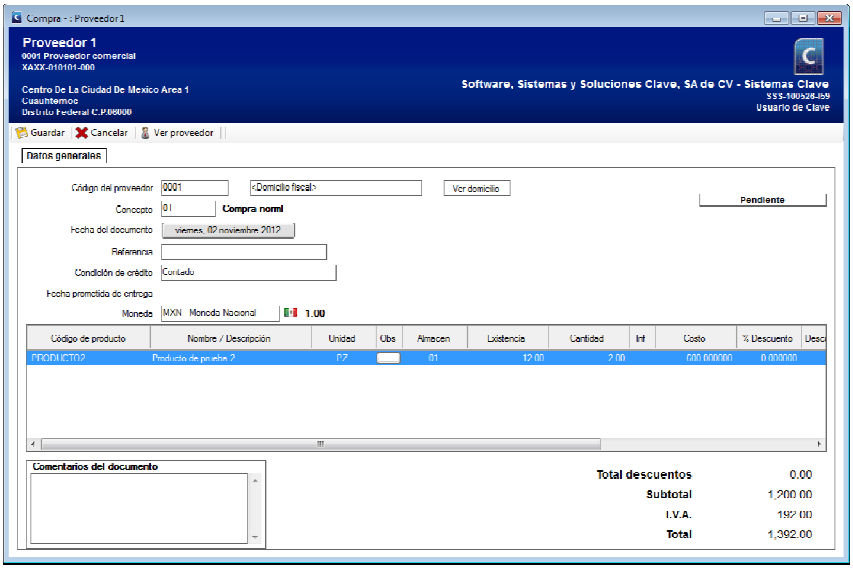
Captura

Para crear una compra haga lo siguiente.

1. Tiene tres opciones para crear una **Compra (C)**.

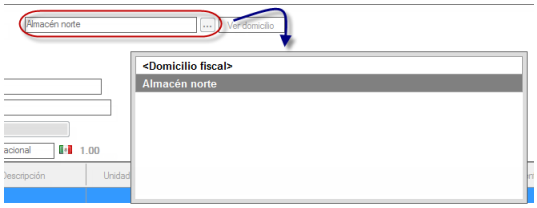
    - Desde una **Orden de compra (Oc)** existente, usando el botón **Compra**, que sería el método más correcto ya que así no dejará órdenes de compra pendientes.
    - Desde esta ventana utilizando el botón **Nuevo**.
    - Desde la ventana del proveedor en el menú **Documentos**, ficha **Compra** y botón **Nuevo**.

    Se abrirá la siguiente ventana, que al crearla desde una **Orden de compra (Oc)** existente, se tomarán todas las partidas.



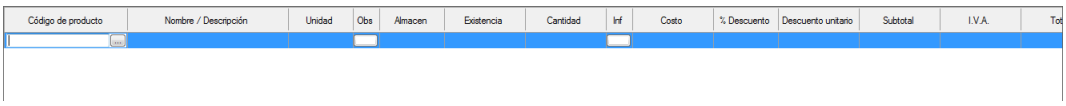
Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del proveedor.** Si creó la ventana desde el proveedor o desde una **Orden de compra (Oc)**, este campo ya tendrá seleccionado al proveedor, si no es así, utilice este campo de selección para buscar un proveedor.
- Seleccione el domicilio del proveedor. Esto es opcional y le servirá como herramienta cuando es su empresa quien tiene que recoger el producto solicitado en los almacenes de su proveedor. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.

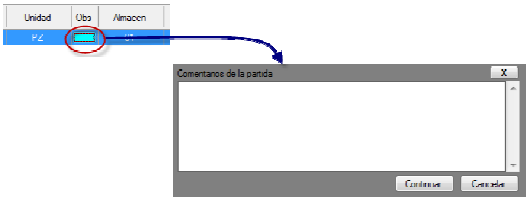


- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Orden de compra (Oc)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo.
- **Fecha del documento.** Puede indicar una fecha de creación del documento.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado. Cuando se crea a partir de una **Orden de compra (Oc)**, no podrá modificar este campo.
- **Moneda.** Podrá indicar la moneda en la que se comprarán los productos. Si agrega partidas ya no podrá modificar la moneda. Cuando se crea a partir de una **Orden de compra (Oc)**, no podrá modificar este campo.

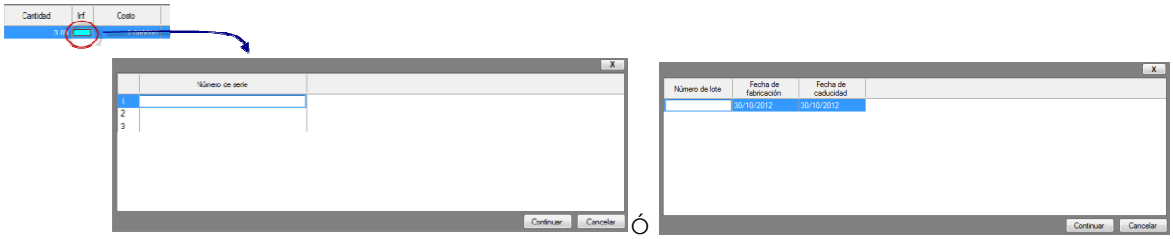
Ahora podrá capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el proveedor. Algunas columnas estarán inhabilitadas dependiendo del tipo de producto o servicio, y también de si el documento anterior es una **Orden de compra (Oc)**.



- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Existencia** mostrará la existencia actual.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Capture los números de serie, lotes y/o pedimentos y presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



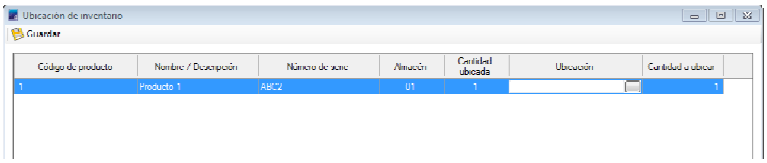
ó

- En la celda **Costo** indique el costo del producto y presione ENTER. Cuando haga esto, las celdas de impuestos, **Subtotal** y **Total** mostrará los valores correspondientes.
- En la celda **% Descuento** podrá indicar un porcentaje de descuento o en **Descuento** un descuento directo. Presione ENTER.
- Si no se ha creado a partir de una **Orden de compra (Oc),** se agregará una partida en blanco para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.
- Cuando se crea a partir de una **Orden de compra (Oc)**, si quita una partida o quita productos modificando la cantidad, entonces quedarán como pendientes.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales de este documento.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si se crea el documento a partir de una **Orden de compra (Oc)**, y esta a su vez fue creada a partir de un requerimiento de compra, entonces se surtirán los pedidos relacionados.
3. Si se activó en algún producto el manejo de ubicaciones y el usuario actual pertenece a un grupo de trabajo que tiene acceso a indicar ubicaciones, se mostrará la siguiente ventana donde deberá detallar la ubicación física de cada producto. Ya ubicados haga clic en **Guardar**. Puede omitir este paso y más adelante vernos como terminarlo.



4. Para terminar, cierre la ventana

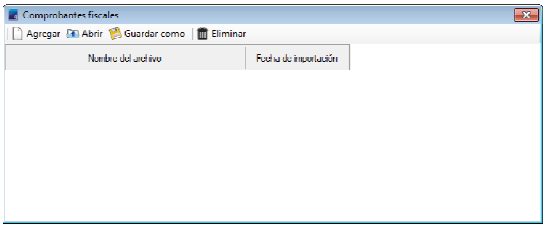
Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

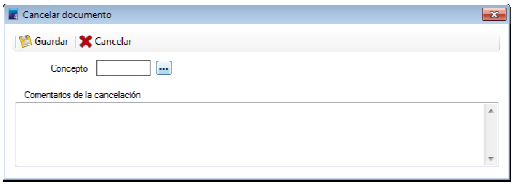
Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver proveedor.** Abre el proveedor relacionado.
- **Pagar.** Abre la ventana de pagos del documento.
- **Ver documento anterior.** Si existe, abre la **Orden de compra (Oc)** que le antecede.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
    - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
    - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
    - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
    - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
    - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
    - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
    - **Comprobantes fiscales.** Permite integrar y almacenar documentos fiscales que están relacionados con esta **Compra (C)**.



    - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono para cancelación.

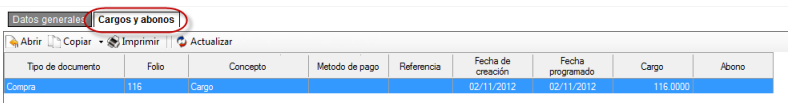


Una **Compra (Oc)** que ha sido convertida parcialmente en **Devolución al proveedor (D)** podrá cancelarse, pero teniendo efecto solamente en las partidas pendientes.

- **Devolución.** Crea un documento de **Devolución al proveedor (D)** a partir de este documento.
- **Ubicación física.** Si no actualizó las ubicaciones al guardar el documento, permite hacerlo al dar clic en este botón. De lo contrario sólo permite la consulta.

Cargos y abonos

Cuando un documento de **Compra (C)** es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue pagado el documento.

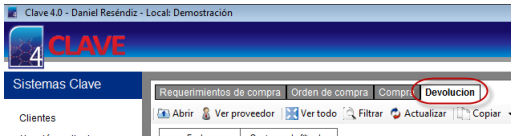


Condiciones especiales

- Cuando se cancela una **Compra (C)** se libera la **Orden de compra (Oc)**, la cual podrá convertirse de nuevo en una **Compra (C)** nueva.

8.5. Devolución

Seleccione la ficha **Devolución**.

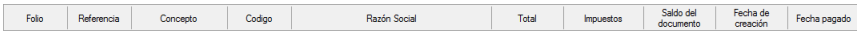


Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por aplicar.
    - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por aplicar.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Referencia.** La referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Código.** Código del proveedor relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del proveedor.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento sin aplicar.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

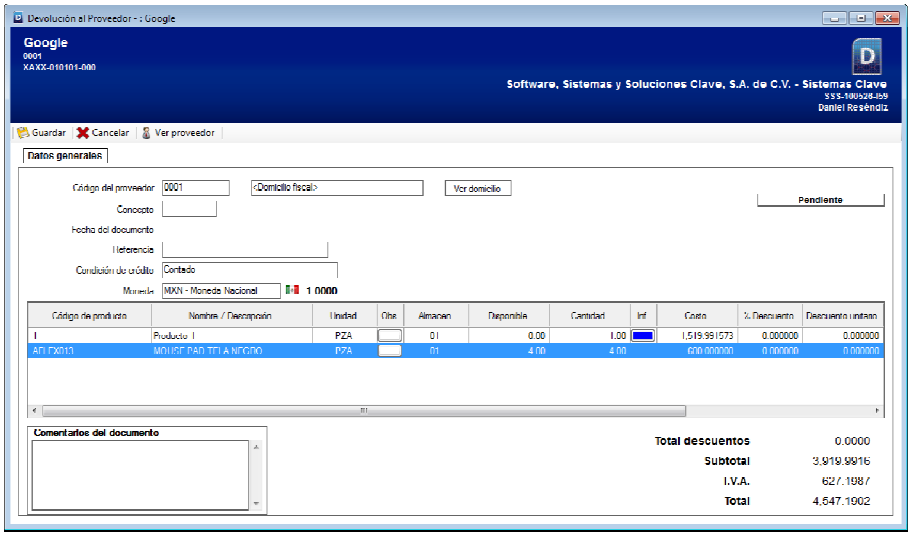
Captura

Para crear una devolución al proveedor haga lo siguiente.

1. Tiene dos opciones para crear una **Devolución al proveedor (D)**.

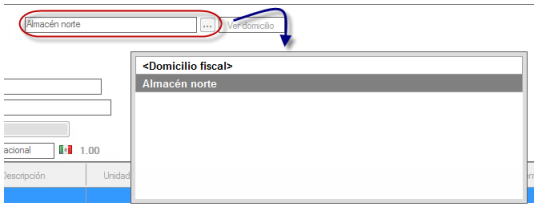
    - Desde una **Compra (C)** existente, usando el botón **Devolución** que devolverá los productos de la compra, además de quedar directamente relacionada en el **Flujo de trabajo**.
    - Desde la ventana del proveedor en el menú **Documentos**, ficha **Devolución** y botón **Nuevo**.

    Se abrirá la siguiente ventana, que al crearla desde una **Orden de compra (Oc)** existente, se tomarán todas las partidas.



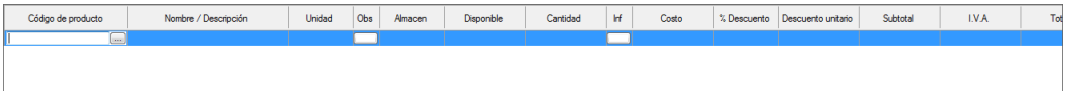
Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del proveedor.** Ya tendrá seleccionado al proveedor.
- Seleccione el domicilio del proveedor. Esto es opcional. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.

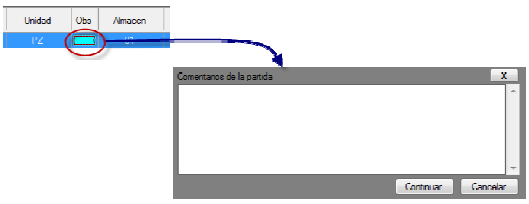


- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Devolución al proveedor (D)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono para devolución.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Moneda.** Podrá indicar la moneda en la que se comprarán los productos. Si agrega partidas ya no podrá modificar la moneda. Cuando se crea a partir de una **Compra (C)**, no podrá modificar este campo.

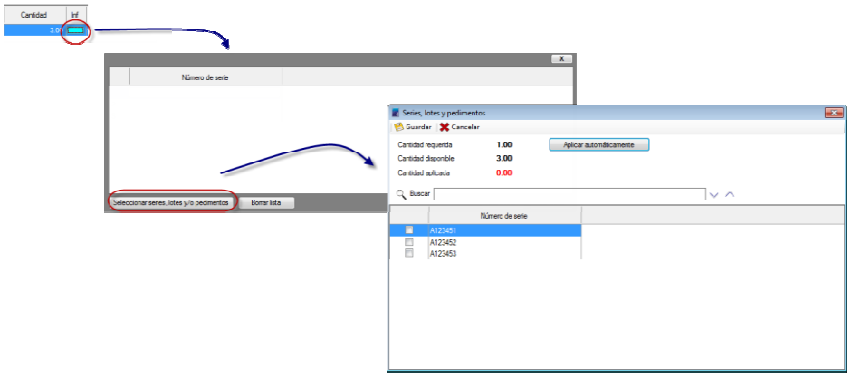
Ahora podrá capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el proveedor. Algunas columnas estarán inhabilitadas dependiendo del tipo de producto o servicio, y también de si el documento anterior es una **Compra (C)**.



- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Disponible** mostrará la existencia actual menos la cantidad apartada.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Utilice el botón **Seleccionar series, lotes y/o pedimentos** para que en otra ventana pueda seleccionar alguno de los elementos disponibles en el inventario. Hecho esto presione ENTER o haga clic en **Continuar**.

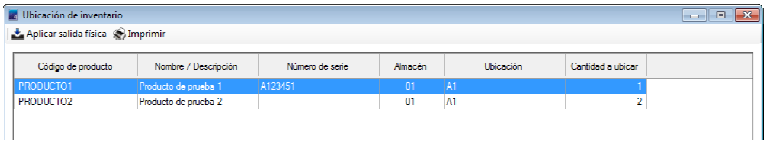


- En la celda **Costo** indique el costo del producto y presione ENTER. Cuando haga esto, las celdas de impuestos, **Subtotal** y **Total** mostrará los valores correspondientes. Cuando se crea a partir de una **Compra (C)**, no se podrá modificar.
- En la celda **% Descuento** podrá indicar un porcentaje de descuento o en **Descuento** un descuento directo. Presione ENTER. Cuando se crea a partir de una **Compra (C)**, no se podrá modificar.
- Si no se ha creado a partir de una **Compra (C),** se agregará una partida en blanco para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales de este documento.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Si se activó en algún producto el manejo de ubicaciones y el usuario actual pertenece a un grupo de trabajo que tiene acceso a indicar ubicaciones, se mostrará la siguiente ventana donde obtendrá información de la ubicación física de cada producto. Esto debe confirmarse con el botón **Aplicar salida física**.

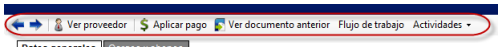


4. Para terminar, cierre la ventana

Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.

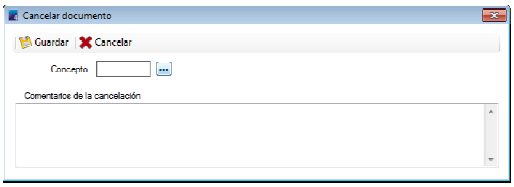


- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver proveedor.** Abre el proveedor relacionado.

- **Aplicar pago.** Abre la ventana de aplicación de pagos. Una devolución no paga en automático a la compra, deberá hacer esto manualmente. En el siguiente capítulo se trata este tema.
- **Ver documento anterior.** Si existe, abre la **Compra (C)** que le antecede.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Comprobantes fiscales.** Permite integrar y almacenar documentos fiscales que están relacionados con esta **Devolucion al proveedor (D)**.



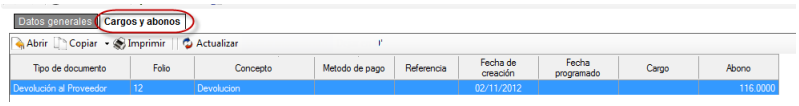
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo para cancelación.



- **Ubicación física.** Si no actualizó las ubicaciones al guardar el documento, permite hacerlo al dar clic en este botón. De lo contrario sólo permite la consulta.

Cargos y abonos

Cuando un documento de **Devolución al proveedor (D)** es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue aplicado este documento.



Condiciones especiales

- Un producto no puede retirarse del inventario si está apartado por un **Pedido (P)**.
- Una devolución creada no paga ningún cargo pendiente. Esta operación es manual y se detalla en el siguiente capítulo.

9.Cuentas por pagar

Veremos en este capítulo como se administran las cuentas por pagar.

Pagar documentos

Requisitos previos

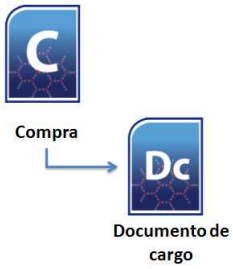
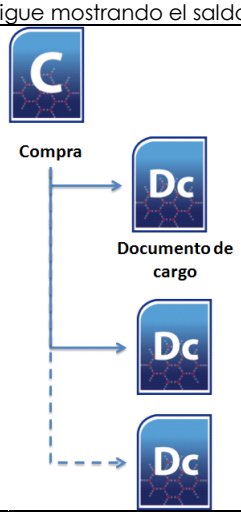
- Conceptos de abono. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.2 Conceptos de abono**.
- Métodos de pago. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.4 Métodos de pago**.
- Para poder cancelar un documento de abono, se requieren conceptos de cargo para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.3 Conceptos de cargo**.
- Para poder crear una división de cargos pendientes, se requieren conceptos de cargo para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 12 Compras – Tema 12.3 Conceptos de cargo**.

Condiciones especiales

- Los valores mostrados en listados, estados de cuenta y reportes siempre serán en moneda local.
- Los documentos abiertos en pantalla mostrarán sus valores en la moneda seleccionada.
- Los pagos podrán hacerse en moneda extranjera, pero como se ha mencionado, en reportes aparecerá su valor en moneda local.

9.1. Documentos de cargo

Los documentos de cargo representan la deuda que se tiene con un proveedor. Dependiendo de la condición de crédito se crean los cargos de la siguiente manera.

Contado	Crédito un pago en días	Crédito en parcialidades
Se crea un sólo cargo, que es la misma compra.	Se crea un documento de cargo programado adicional a la compra. La compra queda saldada, aunque sigue mostrando el saldo.	Se crea un documento de cargo por cada parcialidad, incluyendo el enganche. La compra queda saldada, aunque sigue mostrando el saldo total.
		
El pago se aplicará a la compra.	El pago se aplicará al documento de cargo.	El pago se aplica a cada cargo creado.

Al efecto de dividir una **Compra (C)** en diferentes **Documentos de cargo (Dc)** le llamaremos división de cargos.

Según lo que hemos visto, el **Documento de cargo (Dc)** se crea cuando se guarda se guarda una **Compra (C)** que tiene como condición el crédito, sin embargo, para fines prácticos, cuando mencionamos a los documentos de cargo en este tema, también nos referimos a las compras de contado.

Tipos de documento



Compra



Documento de cargo

Cancelar documentos de cargo

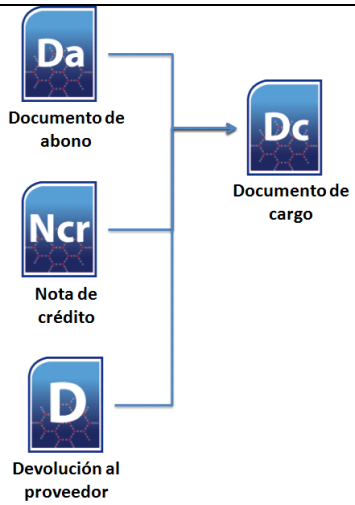
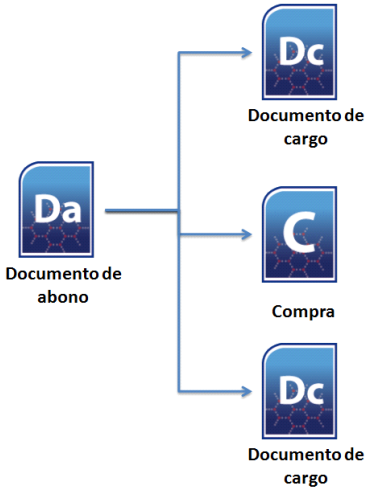
Cuando se cancela una **Compra (C)**, todos los documentos de cargo creados por la división de cargos serán cancelados también. Un documento de cargo no puede ser cancelado de manera independiente.

Al ser cancelado se crea un documento de abono claramente identificado para saldar los cargos de la **Compra (C)**. Si algún cargo ya estaba pagado el saldo del documento de abono se libera para que pueda ser utilizado posteriormente en otro cargo distinto.

La compra se cancela abriendo el documento y usando el botón **Actividades – Cancelar documento**.

9.2. Documentos de abono

Los documentos de abono representan los pagos realizados al proveedor. El pago se crea o aplica por cada cargo pendiente. El comportamiento de un **Documento de abono (Da)** es el mismo que el de una **Nota de crédito (Ncr)** y la **Devolución (D)** cuando hablamos de cargos y abonos.

Un cargo pagado con un documento de abono	Un cargo pagado con diferentes abonos	Un abono que paga diferentes cargos
Un documento de cargo puede ser saldado por un documento de abono o por una nota de crédito.	Puede tener diferentes abonos que paguen un solo cargo.	Puede crear un sólo documento de abono que pague a diferentes cargos.
		

Para fines prácticos, cuando mencionamos a los documentos de abono en este tema, también nos referimos al abono generado por las notas de crédito y devoluciones.

Tipos de documento

Documento de abono	Devolución al proveedor	Nota de crédito

Cancelación de documentos de abono

Puede cancelar un documento de abono. Cuando esto sucede se crear un documento de cargo claramente identificado para saldar el abono. Si este documento ya se había utilizado para pagar un cargo, entonces el cargo quedará de nuevo con saldo por pagar

Un documento de abono se cancela abriendo el documento en pantalla y usando el botón **Actividades – Cancelar documento**.

9.3. Filtrar documentos de cargo

En la ventana del proveedor, en su menú **Crédito y pagos**, puede ver los cargos generados en las fichas de **Estado de cuenta mensual** y **Cargos y abonos**.

Para filtrar los cargos de todos los proveedores, en la **Mesa de trabajo** haga clic en el menú **Cuentas por pagar** y seleccione la ficha **Cargos**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.

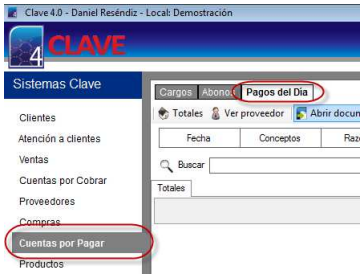


- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Código.** Código del proveedor relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del proveedor.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento por pagar.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha pagado.** Fecha en que pagó por completo.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

9.4. Pagos del día

Se dispone de un filtro más avanzado para supervisar los pagos del día, que por su naturaleza es un reporte, no un listado de información.

En la **Mesa de trabajo** haga clic en el menú **Cuentas por pagar** y seleccione la ficha **Pagos del día**.



Para esta ventana los botones disponibles son los siguientes.



- **Totales.** Selecciona la ficha inicial llamada *Totales*.
- **Ver proveedor.** Abre el proveedor relacionado al documento seleccionado.
- **Abrir documento.** Abre el documento seleccionado.
- **Actualizar.** Actualiza el listado.

Funciones de filtrado

Para que se apliquen los cambios realizados en las funciones de filtrado deberá dar clic en el botón **Actualizar**.

- **Fecha**. Fecha de programación o reprogramación del documento, dependiendo de lo seleccionado en **Opciones de filtrado** dentro de **Tipo de fecha filtrada.**
- **Conceptos.** Filtra por concepto del documento.
- **Razón Social.** Tiene dos opciones.
    - **Todo.** Mostrará todos los proveedores.
    - **Razón social específica.** Filtrará sólo por el proveedor indicado con el campo de selección de abajo.
- **Clasificación.** Filtra por clasificación del proveedor.
- **Columnas visibles.** Activa o desactiva qué columnas queremos ver en listado.

Opciones de filtrado está dividido en tres partes.

- **Opciones generales**
    - **Sólo lo seleccionado en la fecha.** Filtrará según el rango seleccionado en la función de filtrado **Fecha**.
    - **Mostrar sólo vencidos.** Sin importar el rango de fechas seleccionado, mostrará todo lo que esté vencido del día de ayer hacia atrás.
    - **Todos los documentos con saldo.** Sin importar el rango de fechas seleccionado, mostrará todos los documentos de cargo que tengan algún saldo sin pagar.
    - **Saldos de clientes.** Mostrará sólo los totales de los saldos de todos los proveedores.
- **Agrupación de datos**. Agrupa los datos en fichas diferentes según las siguientes opciones.
    - **Un solo grupo.** Todo el resultado en una sola ficha.
    - **Concepto.** Agrupa por concepto aplicado a cada documento.
    - **Fecha programado.** Agrupa por el día de programación o reprogramación, según lo seleccionado en **Tipo de fecha filtrada**.
    - **Tipo de documento.** Agrupa por tipo de documento.
    - **Razón Social.** Agrupa por nombre del proveedor.
    - **Mes programación.** Agrupa por mes de programación o reprogramación, según lo seleccionado en **Tipo de fecha filtrada**.
- **Tipo de fecha filtrada**

- **Fecha de programación.** Aplica los filtros de fechas a la fecha de programación.
- **Fecha de reprogramación.** Aplica los filtros de fechas a la fecha de reprogramación. Un cargo puede reprogramarse sin perder su fecha original de pago.

Reporte

El reporte se divide en fichas, una llamada *Totales* y otras más con el resultado de la opción seleccionada en **Agrupación de datos**.

En la ficha *Totales* se crea una línea con el resultado total de cada ficha creada por la agrupación de datos, de donde la primera columna contiene el nombre de cada ficha.

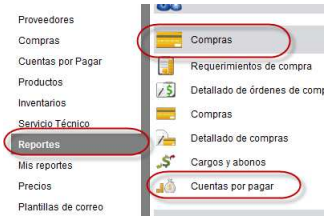
Cada ficha contiene las siguientes columnas.



- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Código del proveedor.** Código del proveedor relacionado al documento.
- **Razón Social.** Nombre del proveedor relacionado al documento.
- **Fecha aplicación.** Fecha de aplicación del documento como documento de cargo.
- **Fecha programado.** Fecha original de programación de pago.
- **Fecha reprogramado.** Fecha de reprogramación del pago.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Valor documento.** Total del documento con impuestos incluidos.
- **Impuestos.** Total de impuestos del documento.
- **Saldo.** Saldo del documento por pagar.

Reporte de cuentas por pagar

También podrá abrir el reporte de cuentas por pagar desde el menú **Reportes** en la **Mesa de trabajo**, en la sección **Compras** menú **Cuentas por pagar**. Tiene las mismas funciones, con la diferencia de que se abre en una ventana extra con más espacio para el listado.



9.5. Pagar un documento

Ya teniendo conocimiento del documento o del proveedor al que se desea agregar el pago, haga lo siguiente.

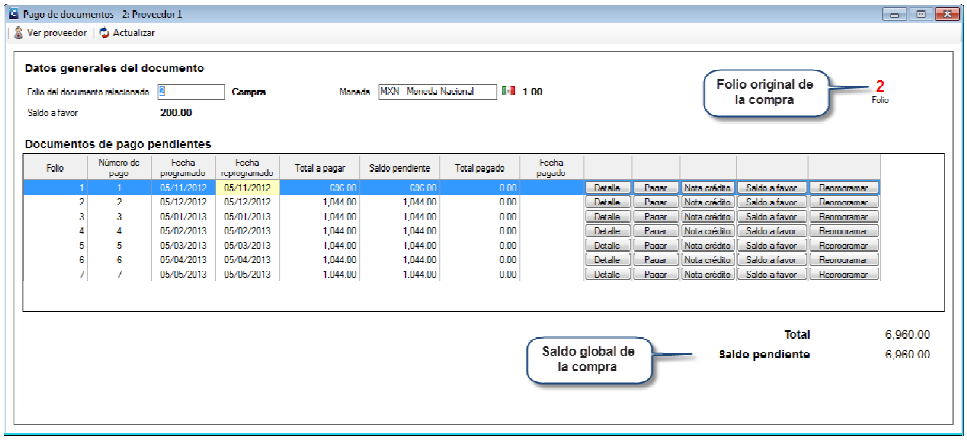
1. Busque el documento que desea pagar, que puede ser un documento de compra o un documento de cargo.

   - En la **Mesa de trabajo** puede buscar por proveedor o número de documento en el menú **Compras**, dentro de la ficha **Compra**.
   - Puede buscar a un proveedor, y con sus datos ya en pantalla, entrar al menú **Crédito y pagos**, y después en la ficha **Estado de cuenta mensual** o a **Cargos y Abonos**
   - En la misma ventana del proveedor, en el menú **Documentos**, y después en la ficha **Compra**.
   - En la **Mesa de trabajo** puede abrirlo desde el reporte del menú **Compras**, dentro de la ficha **Pagos del día**.

2. Ya con el documento de **Compra (C)** abierto en pantalla, haga clic en el botón **Pagos**.



3. Se abrirá la siguiente ventana.



En el ejemplo tenemos una **Compra (C)** que fue dividida en 7 pagos, el primero corresponde a un enganche y los demás a las 6 parcialidades configuradas en la condición de crédito.

Cuando se trata de una **Compra (C)** de contado o a crédito en días, sólo aparecerá una solo línea, que sería un solo cargo.

Esta ventana podrá abrirla incluso como consulta cuando la **Compra (C)** esté totalmente saldada.

Los campos mostrados son los siguientes.

- **Folio del documento relacionado.** Número de folio de la **Compra (C)**.
- **Moneda.** Moneda de la compra. Los valores mostrados en esta ventana corresponden al tipo de cambio con el que se creó originalmente la **Compra (C)**.
- **Saldo a favor.** Si el proveedor tiene documentos de abono con saldo sin aplicar, se mostrará dicho saldo en este campo.

Las columnas que tenemos son.

- **Folio.** Número de folio del documento de cargo generado. En compras de contado, será el mismo número de compra.
- **Número de pago.** Número de pago.
- **Fecha programado.** Fecha original de programación de pago.
- **Fecha reprogramado.** Fecha de reprogramación de pago. Cuando se desea reprogramar un pago, es esta fecha la que cambia y se hace así para no perder la referencia de la fecha original de programación.
- **Total a pagar.** Valor original del cargo con impuestos.
- **Saldo pendiente.** Saldo sin pagar del cargo. Cuando está pagado su valor será '0'.
- **Total pagado.** El total pagado a este cargo. Cuando está pagado su valor será igual al del total a pagar.
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo. Un documento de cargo puede pagarse parcialmente, pero hasta que esté totalmente pagado se activará el valor de esta fecha.

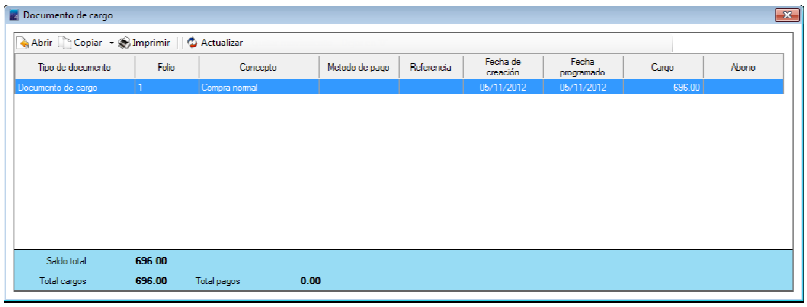
Por cada cargo, tenemos una serie de botones que nos permitirán pagarlos o administrarlos. Primero los describiremos y a continuación se explicará cómo se utiliza cada uno.

- **Detalle.** Abre el detalle de cargos y abonos del cargo seleccionado. Los cargos que ya están pagados solamente mostrarán este botón.
- **Pagar.** Permite pagar el documento. En breve veremos cómo se hace.
- **Nota de crédito** Crea una nota de crédito para saldar el documento de cargo.
- **Saldo a favor.** Sólo visible cuando existen documentos de abono con saldo sin aplicar. Con este botón podrá utilizar el saldo sin aplicar para saldar este cargo.
- **Reprogramar.** Reprograma el cargo.

No cierre la ventana.

Detalle

4. Haga clic en el botón **Detalle** para ver los cargos y abonos aplicados al cargo seleccionado.

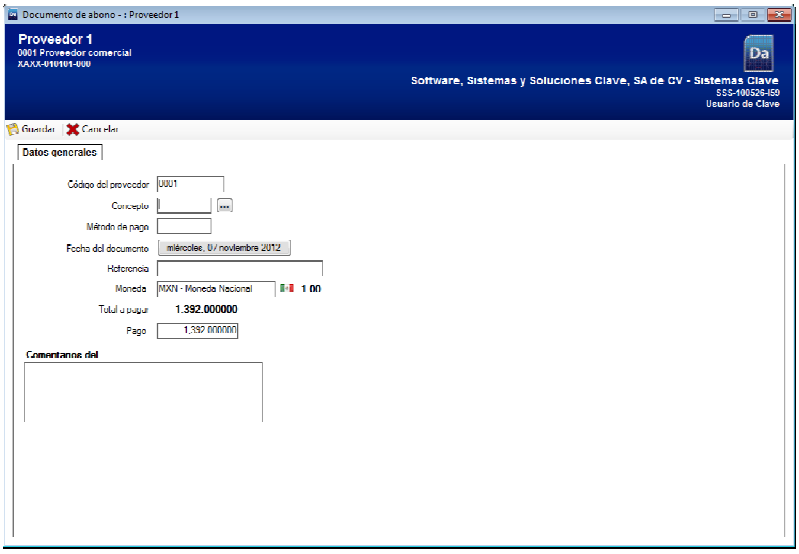


Desde esta ventana podrá ver los cargos y abonos que corresponden solamente al cargo seleccionado en la ventana anterior. Con el botón **Abrir** podrá ver cada documento por separado, excepto por el primero, que corresponde al cargo que se está revisando en la ventana anterior.

Cierre esta ventana.

Pagar

5. Haga clic en el botón **Pagar** y se abrirá una ventana para crear un **Documento de abono (Da)** nuevo.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del proveedor.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de proveedor seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de este **Documento de abono (Da)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.
- **Método de pago.** Seleccione el método de pago que se utiliza para este pago.
- **Fecha del documento.** Indique en qué fecha se realizó el pago. Esta fecha no podrá ser menor a la fecha de creación del documento de cargo. Si desea agregar un abono con una fecha anterior, deberá capturarlo fuera de este proceso y luego aplicar su saldo. Esto se verá más adelante.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Moneda.** Se mostrará la moneda seleccionada originalmente en la **Compra (C)**, pero podrá cambiar la moneda. Tome en cuenta que si la cambia, los valores ahora capturados corresponderán a la moneda seleccionada.
- **Total a pagar.** Muestra el valor del documento de cargo que se debe.

- **Pago.** Capture el pago realizado al proveedor. Éste valor podrá ser superior o menor al saldo del documento.

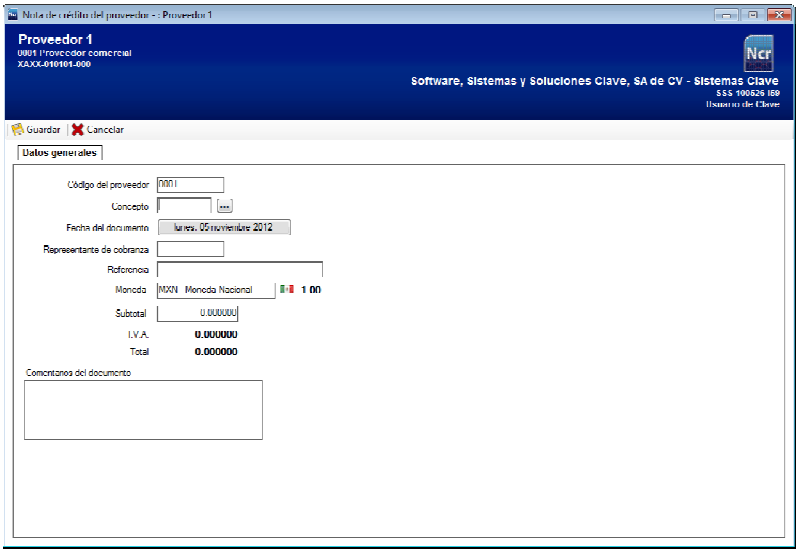
    - Si realiza un pago exacto, el documento de cargo se salda y deja de estar en deuda.
    - Si realiza un pago menor, el documento de cargo queda con un saldo menor y permanece como deuda.
    - Si realiza un pago mayor, el documento de cargo se saldo, deja de estar en deuda y el remanente del pago quedará como saldo sin aplicar que podrá utilizar para pagar otro documento posteriormente.

- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

Para almacenar los cambios del **Documento de abono (Da)** haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Compra (C)**.

Nota de crédito

6. Si lo desea, puede saldar el cargo con una **Nota de crédito (Ncr)**. Para esto haga clic en **Nota de crédito** y se abrirá una ventana para crear una nota de crédito nueva.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del proveedor.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de proveedor seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Nota de crédito (Ncr)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.
- **Fecha del documento.** Indique en qué fecha creó el documento su proveedor. Esta fecha no podrá ser menor a la fecha de creación del documento de cargo. Si desea agregar un abono con una fecha anterior, deberá capturarlo fuera de este proceso y luego aplicar su saldo. Esto se verá más adelante.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Moneda.** Se mostrará la moneda seleccionada originalmente en la **Compra (C)**, pero podrá cambiar la moneda. Tome en cuenta que si la cambia, los valores ahora capturados corresponderán a la moneda seleccionada.
- **Sub total.** Capture el valor de la nota de crédito SIN IMPUESTOS.
- Se desglosará el valor cada uno de los impuestos.
- **Total.** Se muestra el valor total de la nota de crédito.

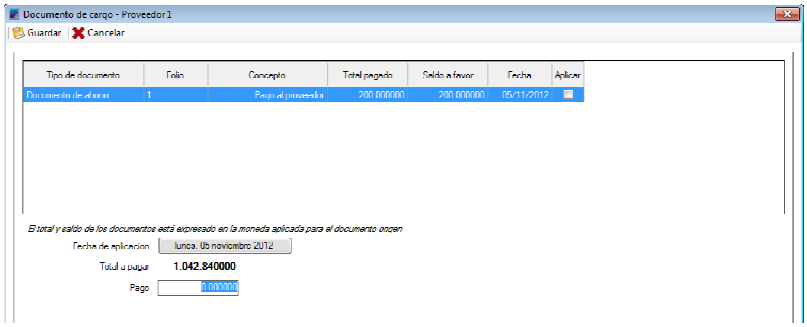
    - Si crea una nota de crédito con el valor exacto del cargo, el documento de cargo se salda y deja de estar en deuda.
    - Si crea una nota de crédito con un valor menor al cargo, el documento de cargo queda con un saldo menor y permanece como deuda.
    - Si crea una nota de crédito con el valor mayor al cargo, el documento de cargo se saldo, deja de estar en deuda y el remanente quedará como saldo sin aplicar que podrá utilizar para saldar otro documento posteriormente.

- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

Para almacenar los cambios la **Nora de crédito (Ncr)** haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Compra (C)**.

Saldo a favor

7. Si tiene **Documentos de abono (Da)**, o **Notas de crédito (Ncr)** o **Devoluciones al proveedor (D)** con saldo sin aplicar, podrá usar esta función. Para esto haga clic en **Saldo a favor** y se abrirá la ventana siguiente.



Contiene un listado con los documentos de abono que tienen saldo sin aplicar, mostrando las siguientes columnas.

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto con el que se capturó el documento.
- **Total pagado.** Valor del pago realizado. En el caso de notas de crédito y devoluciones aunque se indique con esta etiqueta, corresponde su valor con impuestos.
- **Saldo a favor.** Saldo que se tiene disponible para ser aplicado.
- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Aplicar.** De los documentos enlistados, si desea utilizar alguno, deberá activar esta casilla por cada uno de ellos.

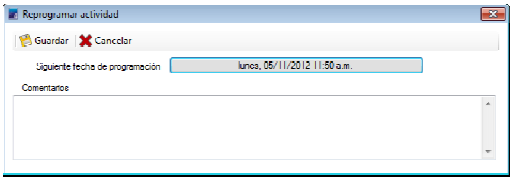
En la parte inferior se solicitan los siguientes datos.

- Existe una etiqueta que nos indica que los valores mostrados están expresados en la moneda con que se creó el documento de cargo, aunque los pagos hayan sido efectuados en monedas diferentes.
- **Fecha de aplicación.** Indique con qué fecha desea que se aplique el pago. Esta fecha no puede ser menor al cargo o menor al abono más antiguo. Según esta fecha aparecerá en reportes y listados como fecha pagado.
- **Total a pagar.** Saldo del documento de cargo anterior.
- **Pago.** Se mostrará la suma de todos los pagos seleccionados, pero podrá modificarlo para indicar una cantidad menor.
    - Si selecciona varios abonos, se aplicarán de arriba hacia abajo.
    - Si la suma de los abonos seleccionados es mayor al valor del documento de cargo, el cargo queda como saldado y el remanente permanece como saldo sin aplicar.
    - Si la suma de los abonos seleccionados es menor al valor del documento de cargo, el cargo queda con un saldo menor y permanece como deuda.

Para almacenar los cambios haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Compra (C)**.

Reprogramar

8. Puede reprogramar un cargo. Para esto haga clic en **Reprogramar** y se abrirá la siguiente ventana.



- **Siguiente fecha de programación.** Indique para que día se está reprogramando el pago.
- **Comentarios.** Anote la razón de porqué está reprogramando. Estos comentarios serán añadidos al documento de cargo.

Para almacenar los cambios, haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Compra (C)**.

Para terminar, cierre la ventana.

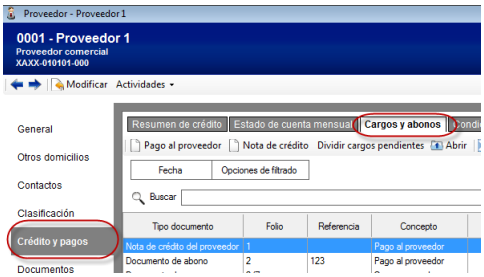
9.6. Documento de abono

Puede crear documentos de abono sin necesidad de utilizar un documento de cargo existente. Ya creado el documento de abono, deberá aplicarlo manualmente a los documentos de cargo.

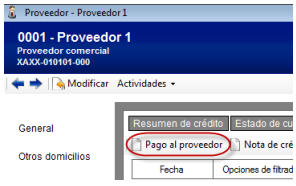
1. Busque y abra el proveedor al que desea agregar el **Documento de abono (Da)**.

Captura

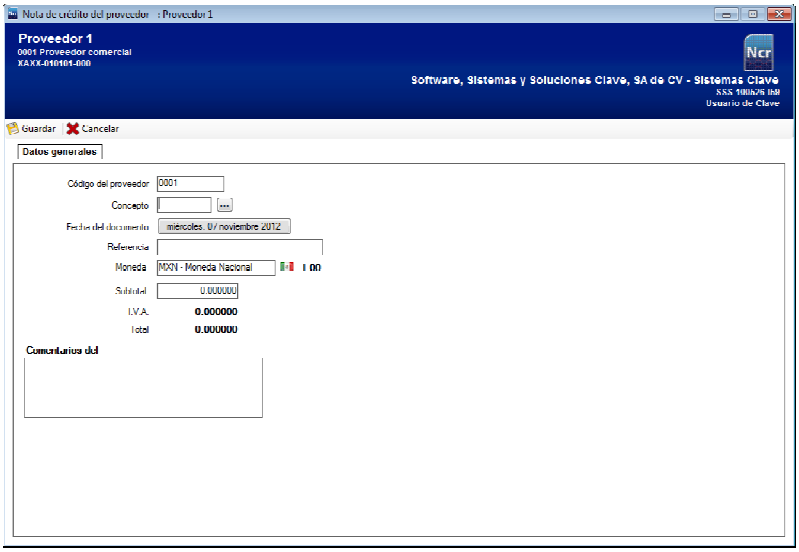
2. En la ventana del proveedor, seleccione el menú **Crédito y pagos**.
3. Seleccione la ficha **Cargos y abonos**.



4. Haga clic en **Pago al proveedor**.



Se abrirá una ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del proveedor.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de proveedor seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de este **Documento de abono (Da)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.
- **Método de pago.** Seleccione el método de pago que se utiliza para este pago.
- **Fecha del documento.** Indique en qué fecha se realizó el pago.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Moneda.** Seleccione la moneda a la que corresponde el pago.
- **Total a pagar.** Muestra el valor del documento de cargo que se debe.
- **Pago.** Capture el pago realizado al proveedor.
- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
6. Para terminar cierre la ventana.

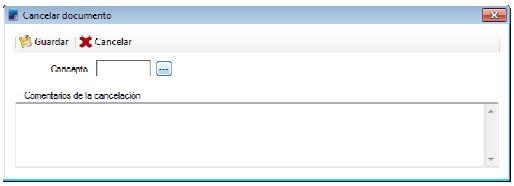
Consulta

Para consultar un documento puede hacerlos desde la ventana del proveedor en el menú **Crédito y pagos** en la ficha **Estado de cuenta mensual** o en **Cargos y abonos**.

Los botones disponibles para esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Aplicar pago.** Abre la ventana de aplicación de pagos.
- **Actividades**
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo para cancelación.



- **Cancelar abono sin cancelar documento.** Cancela el abono realizado y su la relación que tenía con documentos de cargo, pero no cancela el documento en sí. Así el documento seguirá apareciendo como activo pero sin poder aplicarse de nuevo.

Cargos y abonos

Cuando el documento es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue pagado el documento.

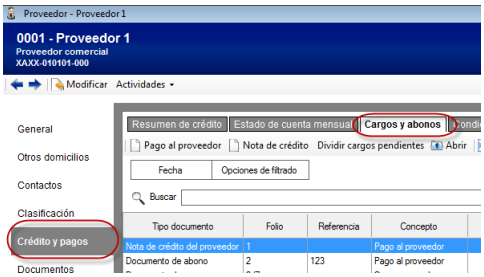


9.7. Nota de crédito

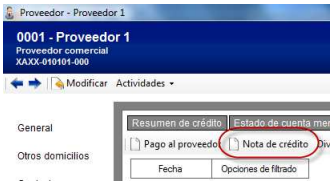
1. Busque y abra el proveedor al que desea agregar la **Nota de crédito (Ncr)**

Captura

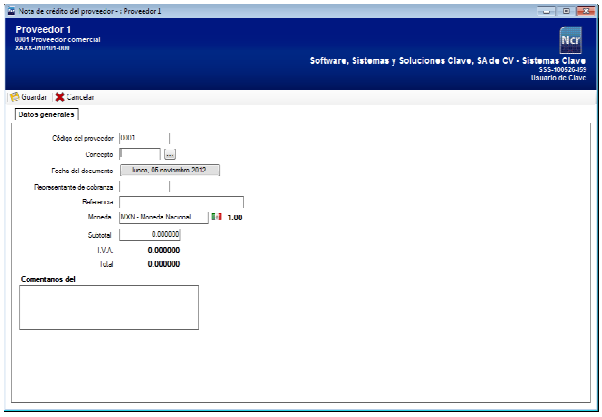
2. En la ventana del proveedor, seleccione el menú **Crédito y pagos**.
3. Seleccione la ficha **Cargos y abonos**.



4. Haga clic en **Nota de crédito**.



Se abrirá una ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del proveedor.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de proveedor seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Nota de crédito (Ncr)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.
- **Fecha del documento.** Indique en qué fecha se realizó el pago. Esta fecha no podrá ser menor a la fecha de creación del documento de cargo. Si desea agregar un abono con una fecha anterior, deberá capturarlo fuera de este proceso y luego aplicar su saldo. Esto se verá más adelante.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Moneda.** Seleccione la moneda que corresponde a esta **Nota de crédito (Ncr)**.
- **Sub total.** Capture el valor de la nota de crédito SIN IMPUESTOS.
- Se desglosará el valor cada uno de los impuestos.
- **Total.** Se muestra el valor total de la nota de crédito.
- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
6. Para terminar cierre la ventana.

Consulta

Para consultar un documento puede hacerlos desde la ventana del proveedor en el menú **Crédito y pagos** en la ficha **Estado de cuenta mensual** o en **Cargos y abonos**.

Los botones disponibles para esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Aplicar pago.** Abre la ventana de aplicación de pagos.
- **Actividades**
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo para cancelación.



Cargos y abonos

Cuando el documento es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue pagado el documento.



9.8. Aplicar un abono a documentos de cargo

La aplicación de abonos es necesaria en estos casos.

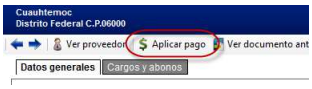
- Se crea una **Devolución al proveedor (D)**, aún cuando se haga desde una compra existente este abono no se aplica.
- Se crea un **Documento de abono (Da)** desde la ventana del proveedor en su menú **Crédito y pagos** ficha **Cargos y abonos**.
- Se crea una **Nota de crédito (Ncr)** desde la ventana del proveedor en su menú **Crédito y pagos** ficha **Cargos y abonos**.

Para aplicar este abono haga lo siguiente.

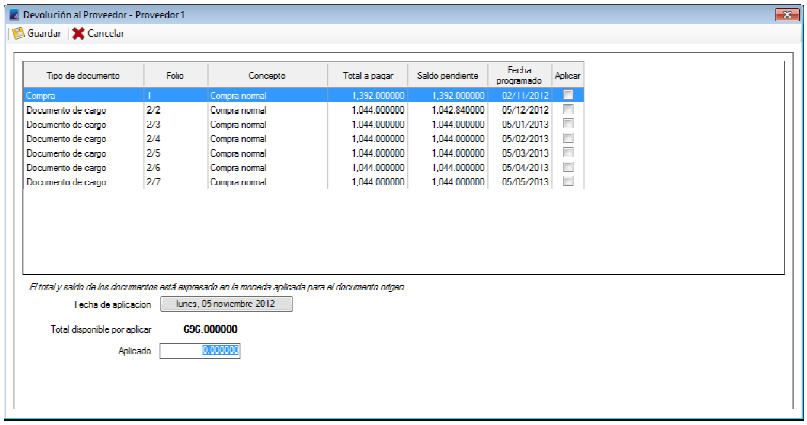
1. Busque y abra el documento de abono que desea aplicar. Puede hacerlo desde la ventana del proveedor en el menú **Crédito y pagos** en la ficha **Estado de cuenta mensual** o en **Cargos y abonos**.

   Puede abrir una **Devolución al proveedor (D)**, un **Documento de abono (Da)** o una **Nota de crédito (Ncr)**.

2. Ya con el documento en pantalla, haga clic en el botón **Aplicar pago**.



   Se abrirá la siguiente ventana.



   Se mostrarán los documentos de cargo que tienen saldo pendiente por pagar. Las columnas del listado son las siguientes.

   - **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
   - **Folio.** Folio del documento.
   - **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
   - **Total a pagar.** Valor original del documento de cargo con impuestos.
   - **Saldo pendiente.** Saldo del documento pendiente.
   - **Fecha programado.** Fecha original de programación del pago.
   - **Aplicar.** De los documentos enlistados, si desea pagar alguno, deberá activar esta casilla por cada uno de ellos.

   En la parte inferior se solicita lo siguiente.

   - Existe una etiqueta que nos indica que los valores mostrados están expresados en la moneda del documento que estamos aplicando.
   - **Fecha de aplicación.** Indique con qué fecha desea que se aplique el pago. Esta fecha no puede ser menor al cargo o menor al abono más antiguo. Según esta fecha aparecerá en reportes y listados como fecha pagado.
   - **Total disponible por aplicar.** Saldo disponible del documento de abono que podrá aplicarse a los documentos de cargo que se seleccionen.
   - **Aplicado.** Se mostrará la suma de todos los cargos seleccionados, pero podrá modificarlo para indicar una cantidad menor.

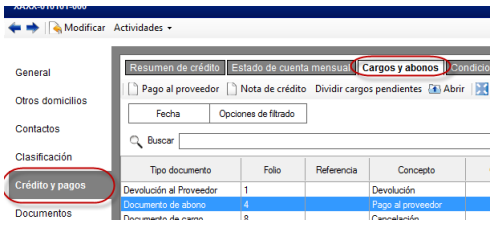
     - Si selecciona varios cargos, se pagaran de arriba hacia abajo.

3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Se cerrará la ventana actualizando el saldo del documento de abono abierto.
5. Para terminar, cierre el documento en pantalla.

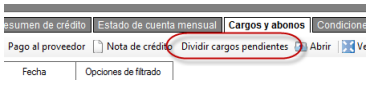
9.9. División de cargos

Convierte todos los documentos de cargo pendientes en uno solo, generando una única deuda y con opción a dividirla en cargos diferentes. Es lo que podría llamarse como reestructuración de crédito.

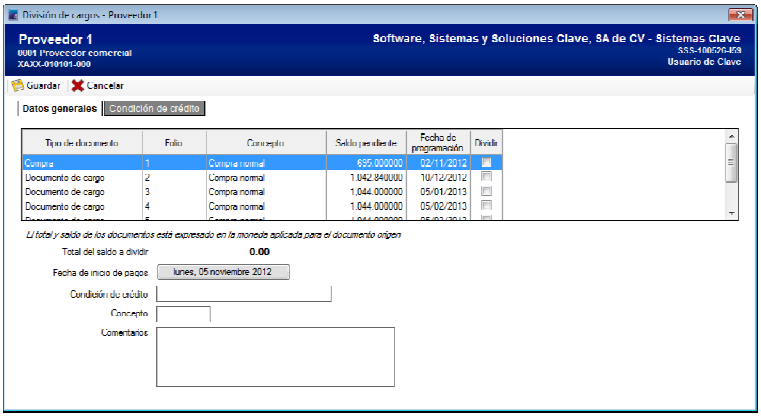
1. Busque y abra el proveedor.
2. Seleccione el menú **Crédito y pagos**, en la ficha **Cargos y abonos**.



3. Haga clic en **Dividir cargos pendientes**.



Se abrirá la siguiente ventana.



Se mostrarán los documentos de cargo que tienen saldo pendiente por pagar. Las columnas del listado son las siguientes.

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Saldo pendiente.** Saldo sin pagar del documento.
- **Fecha de programación.** Fecha original de programación del pago.
- **Dividir.** Active con esta casilla a que documentos se aplicará la operación.

En la parte inferior se solicita lo siguiente.

- Existe una etiqueta que nos indica que los valores mostrados están expresados en la moneda del documento que estamos aplicando.
- **Total del saldo a dividir.** Muestra la suma de los documentos de cargo seleccionados.
- **Fecha inicio de pagos.** Fecha a partir de la cual comenzará la programación de los pagos según la condición de crédito seleccionada.
- **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado.
- **Concepto.** Indique un concepto que definirá el motivo de esta división de cargos. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo para cancelación.
- **Comentarios.** Capture unos comentarios sobre esta división de cargos.

En la ficha **Condición de crédito** puede verificar el desglose de los pagos que se crearán en base a la configuración de la condición de crédito seleccionada.

4. Si todo es correcto, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Al terminar, se cerrará la ventana.

10. **Clientes**



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Clientes**.

Requisitos previos

- Tipos de contacto para clientes. Manual **Clave CFG – Capítulo 8 Clientes – Tema 8.2 Tipos de contacto**.
- Métodos de pago para configurar los números de cuenta con los que paga del cliente. **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.5 Métodos de pago**.

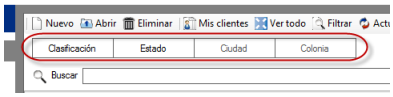
Listado de información

En esta ficha se mostrará en el listado de información las siguientes columnas.



- **Código.** Código del cliente.
- **Razón Social.** Razón Social o nombre del cliente.
- **Nombre comercial.** Nombre comercial o conocido del cliente.
- **RFC.** RFC del cliente.

Funciones de filtrado



- **Clasificación.** Permite filtrar por clasificación del cliente.
- **Estado, Ciudad y Colonia.** Permiten el filtro de cliente por zonas, sin embargo, esto sólo es posible cuando el cliente ha sido capturado correctamente al seleccionar su estado, ciudad y colonia. En el siguiente tema de captura se explica cómo debe hacerse esto.
- En la barra de botones existe un botón llamado **Mis clientes**, que al dar clic en él, se mostrarán todos los clientes con los que el usuario actual tiene una labor de ventas abierta.

10.1. Información rápida de crédito.

La mayoría de los documentos que están relacionados al cliente, tienen el siguiente campo. Que además de mostrar el código del cliente y el domicilio de entrega o servicio, se incluye al final el estado de crédito actual del cliente. Así, cuando un usuario realice alguna operación, podrá ver de manera inmediata cuál es la situación de crédito del cliente.



Los estados posibles son los siguientes.

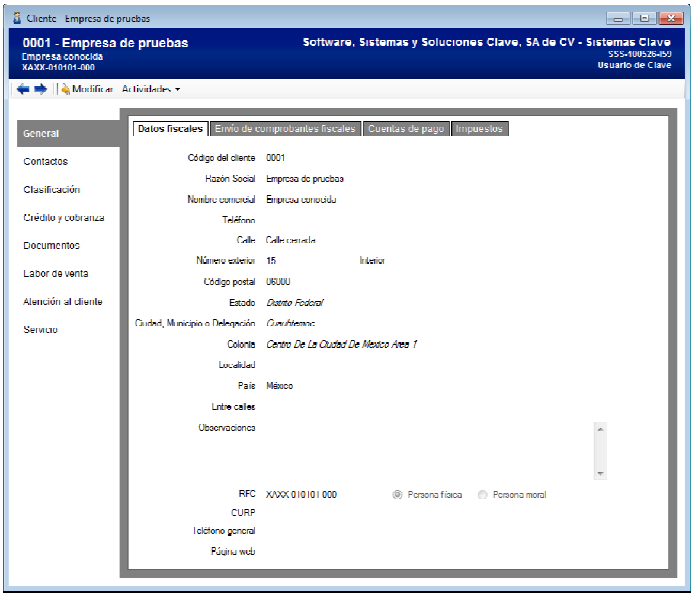
- **Cliente activo.** No tiene problemas de crédito.
- **Cliente suspendido.** Tiene suspendido el crédito.
- **Solo contado.** Sólo podrán realizarse operaciones de contado.
- **Excede límite vencidos.** Tiene documentos vencidos y la suma de estos exceden el límite para saldo vencido.
- **Excede crédito.** Se ha excedido el límite de crédito configurado.
- **Excede días de atraso.** Tiene uno o más documentos sin pagar que tienen en días de atraso más del límite establecido.

10.2. Captura

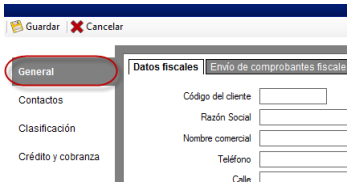
Para crear un nuevo cliente haga lo siguiente.

1. Haga clic en **Nuevo**.

   La ventana tiene el siguiente aspecto. Cuando se está capturando un cliente nuevo, los menús *Documentos*, *Labor de venta*, *Atención al cliente*, *Servicio* y *Seguimientos* estará oculto.



General



2. Asegúrese de tener seleccionado el menú **General**. Este menú tiene cuatro fichas.
3. Seleccione la ficha **Datos fiscales**. Estos datos son los que serán considerados como fiscales.

   Los datos solicitados son los siguientes.

   - **Código del cliente.** Si tiene activada la asignación de códigos de clientes en automático, podrá dejar este campo en blanco para que **Clave 4** le asigne un número automáticamente.
   - **Razón Social.** Razón Social o nombre del cliente.

- **Nombre comercial.** Nombre comercial o conocido.
- **Teléfono.** Teléfono del domicilio fiscal.
- **Calle, Número exterior e Interior.** Domicilio fiscal del cliente.
- **Código postal.** Se tiene disponible una base de datos disponible de gran parte del país, al capturar un código postal en este campo, se buscará y mostrará un listado con los resultados. Al localizar la colonia deseada, puede seleccionarla y presiona ENTER o dar doble clic.



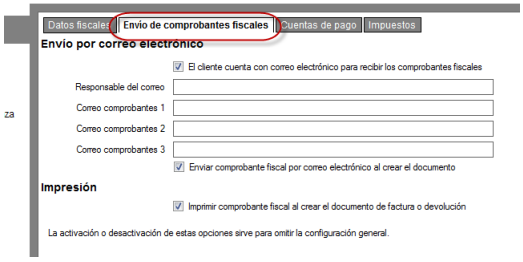
- **Estado, Ciudad y Colonia.** Si ha seleccionado un resultado de la búsqueda de código postal, estos campos quedarán marcados con letra cursiva indicando que están relacionados con la base de datos de colonias. Esta es la forma más adecuada porque los filtros de zonas funcionarán correctamente con este cliente.

Si desconoce el código postal, también tiene opción a buscar por Estado, ciudad y colonia. Para esto sólo tiene que capturar parte del nombre de cada uno, y automáticamente se mostrarán los resultados en la misma ventana. Si alguno de estos coincide con lo que está buscando, selecciónelo y presione ENTER o haga doble clic.



- **Localidad, País y Entre calles.** Estos datos son parte del domicilio.
- **Observaciones.** Estas son observaciones del domicilio fiscal.
- **RFC.** Según la longitud del RFC, se cambiará la selección entre **Persona física** o **Persona moral**.
- **CURP.** Este campo sólo se muestra cuando es persona física.
- **Teléfono general.** Este teléfono es general.
- **Página web.** Puede capturar la página web como información complementaria.

4. Seleccione la ficha **Envío de comprobantes fiscales**.



Los datos solicitados son los siguientes.

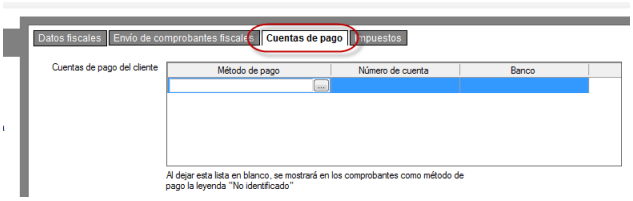
Envío de correo electrónico

- **El cliente cuenta con correo electrónico para recibir los comprobantes fiscales.** Por defecto esta casilla estará activada. Si la desactiva, no se intentará enviar ningún comprobante fiscal por correo y aunque se configuren como requeridos los campos siguientes, se omitirán en la revisión de requisitos.
- **Responsable del correo.** Capture el nombre del contacto que es responsable de revisar y asegurarse de recibir los comprobantes fiscales.
- **Correo comprobante 1, Correo comprobante 2, Correo comprobante 3.** Tiene disponibles estos tres campos para capturar una cuenta de correo válida a la que se enviarán los comprobantes fiscales.
- **Enviar comprobante fiscal por correo electrónico al crear el documento.** Si en la configuración del folio fiscal se activó el envío automático del comprobante fiscal por correo, podrá indicar lo contrario para este cliente con esta casilla desactivada.

Impresión

- **Imprimir comprobante fiscal al crear el documento de factura o devolución.** Si en la configuración del flujo de trabajo se activó la impresión automática de documentos, podrá indicar lo contrario para este cliente con esta casilla desactivada.

5. Seleccione la ficha **Cuentas de pago**.



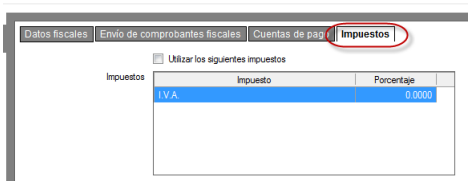
Los datos solicitados son los siguientes.

- **Cuentas de pago para el cliente.** En esta lista agregue las diferentes cuentas con las que puede llegar a pagar su cliente. Esta configuración está de acuerdo con las últimas reformas fiscales para la emisión de comprobantes fiscales.

  - En la celda selección **Método de pago** indique un método de pago.
  - En la celda **Número de cuenta** capture al menos los últimos 4 dígitos de la cuenta y presione ENTER.
  -
  - En la celda **Banco** podrá capturar el nombre del banco, que aunque no es un dato fiscalmente requerido, le servirá como referencia.

Puede dejar vacía esta lista y en automático se utilizará como método de pago la leyenda "No identificado".

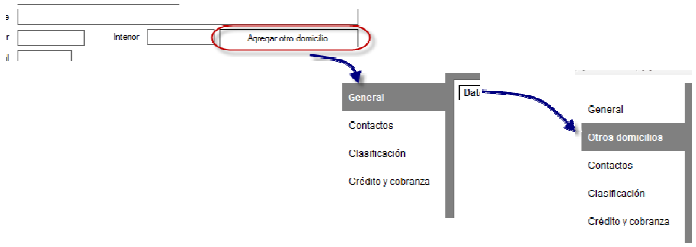
6. Seleccione la ficha **Impuestos**. En esta ficha podrá activar con la casilla **Utilizar los siguientes impuestos**, porcentajes diferentes a los configurados para los impuestos. Generalmente queda desactivado.



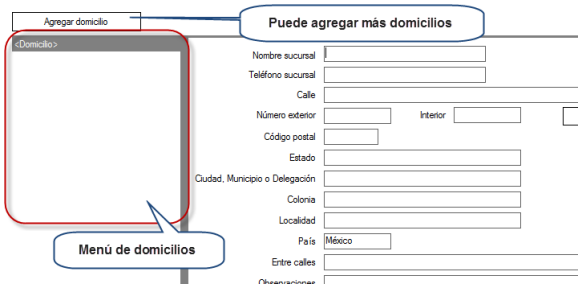
Otros domicilios

7. Si el cliente tiene más de un domicilio, podrá añadirlo de la siguiente manera.

- Seleccione la ficha **Datos fiscales**.
- Haga clic en el botón **Agregar otro domicilio**, que solamente se muestra cuando el cliente no tiene otros domicilios. Con esta acción, en el menú se agregará **Otros domicilios.**



- Seleccione el nuevo menú **Otros domicilios**,

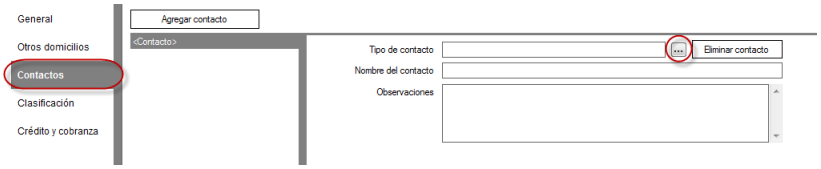


La forma de captura y datos solicitados es similar la del domicilio fiscal, con la diferencia del primer campo llamado **Nombre sucursal**.

- **Nombre sucursal.** Por medio de éste nombre identificaremos a cada domicilio del cliente en ventanas de documentos, filtros y reportes.
- Capture los datos solicitados, el proceso de captura es similar al del domicilio fiscal.
- Podrá agregar más domicilios con el botón **Agregar domicilio**. No tiene límite de domicilios.
- Si desea quitar un domicilio use el botón **Eliminar domicilio**.

Contactos

8. Seleccione el menú **Contactos**.



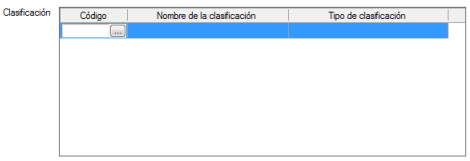
Los campos que se mostrarán por cada contacto, dependerá del **Tipo de contacto** seleccionado y que ha sido configurado en **Clave CFG**. Inicialmente se mostrarán los campos **Nombre del contacto** y **Observaciones**, pero aunque se capture información en éstos, no se tomarán como válidos hasta que seleccione un tipo de contacto.

- En el campo de selección **Tipo de contacto** indique el tipo de contacto que corresponda. Por medio de éste se identificará al contacto en ventanas de documentos.
- Capture los datos solicitados en pantalla
- Podrá agregar más contactos con el botón **Agregar contacto**. No tiene límite de contactos.
- Para quitar un contacto no deseado, use el botón **Eliminar contacto**.

Clasificación

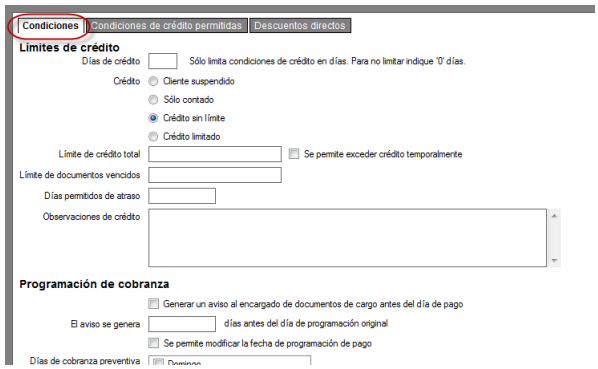
9. Seleccione la ficha **Clasificación.** Este menú tiene una ficha llamada **General**.

   La clasificación de clientes servirá para filtros y reportes.



- En la celda de selección **Código** busque y seleccione una clasificación de cliente. Cuando haga esto, se mostrará en la celda **Nombre de la clasificación** el nombre de la clasificación seleccionada y en la celda **Tipo de clasificación** el tipo al que pertenece.
- Se agregará una línea nueva para que agregue más clasificaciones.
- Si desea quitar alguna, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

10. Seleccione el menú **Crédito y pagos**. Este menú tiene tres fichas.
11. Seleccione la ficha **Condiciones**.



Los datos solicitados son los siguientes.

Límites de crédito

Estos límites se configurarán en moneda local.

- **Días de crédito.** Indique el límite de crédito en días. Este campo es una forma rápida de limitar qué condiciones de crédito en días podrán ser utilizadas. Si no desea limitar, deje en blanco o marque con un '0'. Esta configuración no afecta a las condiciones de crédito en meses o contados.
- **Crédito.** Limite la condición general del cliente sobre el crédito.
    - **Cliente suspendido.** No podrá crearse ningún documento de ventas, salvo la **Cotización (Cot)**.
    - **Sólo contado.** Sólo podrán aplicarse condiciones de contado.
    - **Crédito sin límite.** No tiene limitaciones de crédito.
    - **Crédito limitado.** Se activan los límites de crédito de los campos siguientes.
- **Límite de crédito total.** Establece el límite de documentos con saldo sin pagar que puede tener cliente.
- **Se permite exceder el crédito temporalmente.** Si activa esta casilla, se permitirá crear documentos de venta sin importar la situación de crédito del cliente y sin tener que modificar algún parámetro de esta ventana.
- **Límite documentos vencidos.** Establece el límite de documentos con saldo sin pagar que están atrasados con respecto a la fecha de programación de pago al día de hoy. Si un documento de cargo es reprogramado, será esa nueva fecha la que se tome en cuenta.
- **Días permitidos de atraso.** Establece cuántos días de atraso se permitirán para los documentos de cargo vencidos.
- **Observaciones de crédito.** Puede capturar algunos comentarios referentes al crédito del cliente.

Programación de cobranza

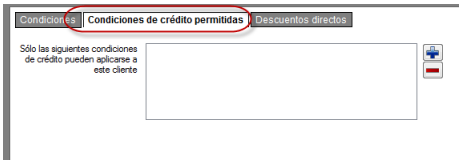
- **Generar un aviso al encargado de documentos de cargo antes del día de pago.** Se genera un aviso al responsable de cobranza configurado en la condición de crédito. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condiciones de crédito**. La utilidad práctica de esta función es cuando el cliente requiere que se envíe documentación a revisión para que nos pueda programar el pago. Para el seguimiento de la cobranza en general, se usarán las configuraciones del **Flujo de trabajo**.
- **El aviso se genera 'n' días antes del día de programación original.** Ya activada la casilla anterior, aquí podrá indicar con cuántos días de anticipación desea que se genere el aviso.
- **Se permite modificar la fecha de programación de pago.** Con esta casilla activada se permitirá reprogramar las fechas de pago de los documentos de cargo de este cliente.
- **Días de cobranza preventiva.** Le indica al **Flujo de trabajo** en que días de la semana debería iniciar sus actividades de cobranza preventiva.
- **Días de cobranza activa.** Le indica al **Flujo de trabajo** en que días de la semana debería iniciar sus actividades de cobranza activa.

Decimales en documentos impresos

- **Utilizar los siguientes decimales.** En la configuración general de la empresa se establece cuántas decimales se utilizarán en la impresión de documentos, sin embargo, si activa esta casilla podrá especificar unos valores diferentes.
- **Precios y totales.** Establece el número de decimales para los precios y totales en los documentos impresos.
- **Cantidades.** Establece el número de decimales para las cantidades en los documentos impresos.

12. Seleccione la ficha **Condiciones de crédito permitidas**.

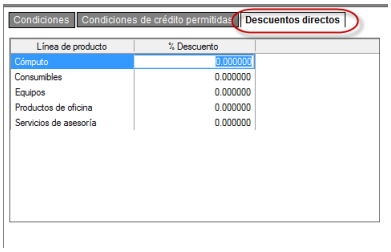
    Cuando esta configuración está vacía, se permitirá aplicar cualquier condición de crédito para crear documentos de ventas. De lo contrario, se limitará solamente a las condiciones aquí seleccionadas. Para agregar use el botón ⊞ y para quitar el botón ⊟.



13. Seleccione la ficha **Descuentos directos**.

    Si este cliente no requiere descuentos directos, sólo deje los porcentajes en '0'.

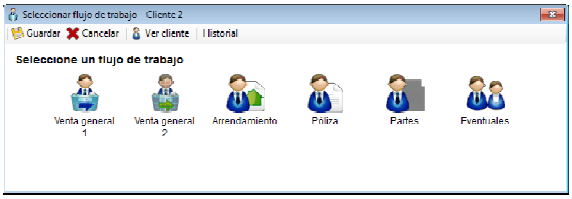
    En los documentos de ventas que sean creados para este cliente, se aplicarán de manera inmediata los descuentos aquí especificados. Estos descuentos no son desglosados en los documentos. Estos descuentos se aplican por línea de producto.



- Por cada línea de producto configure la celda **% Descuento**.

14. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

    Cuando se guarda un cliente nuevo, podría mostrarse una ventana para seleccionar un **Flujo de trabajo**, sin embargo, por ahora la cerraremos para continuar con este manual. Más tarde se explicará cómo se utilizar.



15. Para terminar, cierre la ventana.

10.3. Consulta

Para consultar un cliente, lo tiene que buscar o filtrar con las funciones de filtrado. Ya encontrado selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en la ventana del cliente son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el cliente anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el cliente siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Actividades.**
    - **Ver notas y mensajes.** Muestra el historial de notas y mensajes agregados a este cliente.

Cuando el cliente es consultado, se agregan los siguientes menús.

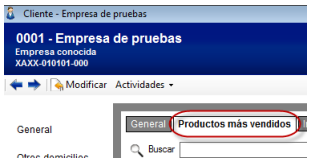
10.4. Clasificación



1. Seleccione el menú **Clasificación**. Este menú contiene dos fichas más información.

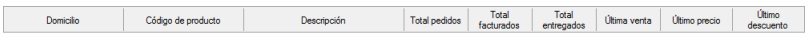
Productos más vendidos

2. Seleccione la ficha **Productos más vendidos**.



Éste es un resumen de los productos más vendidos a este cliente.

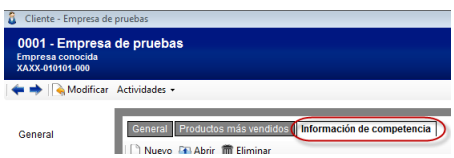
Los productos se agrupan por código de producto y domicilio. Contiene las siguientes columnas.



- **Domicilio.** Domicilio del cliente en el cuál se solicitó el producto.
- **Código de producto.** Código del producto comprado.
- **Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Total pedidos.** El total pedido por medio de pedidos.
- **Total facturados.** El total facturado.
- **Total entregados.** El total entregado por medio de órdenes de embarque.
- **Última venta.** Fecha de la última factura realizada
- **Último precio.** Último precio en el que se vendió el producto
- **Último descuento.** Último porcentaje de descuento aplicado.

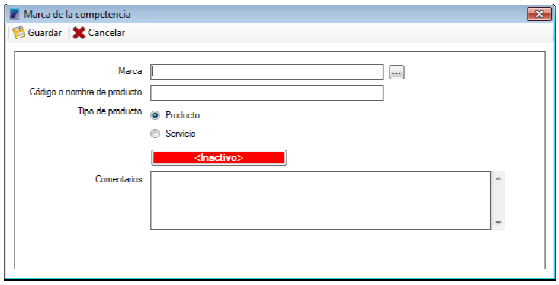
Información de competencia

3. Seleccione la ficha **Información de competencia**.



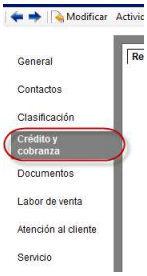
Ésta es una clasificación para capturar qué productos o servicios compra el cliente con la competencia. Para agregar información haga lo siguiente.

- Haga clic en el botón **Nuevo**, y se abrirá la siguiente ventana.



- **Marca.** Seleccione la marca de la competencia.
- **Código o nombre de producto.** Capture el modelo, código o nombre del producto de competencia.
- **Tipo de producto.** Seleccione si es un producto o servicio.
- Si seleccionó **Producto** podrá dar clic en el botón *<Inactivo>* para que cambie a *<Activo>* o viceversa. Esto con la intención de decir si el cliente aún utiliza el producto o no.
- **Comentarios.** Anote algún comentario referente al producto o servicio de la competencia.
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- La ventana se cerrará y podrá agregar más productos.

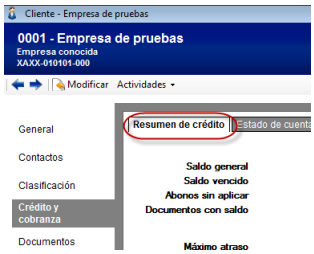
10.5. Crédito y cobranza



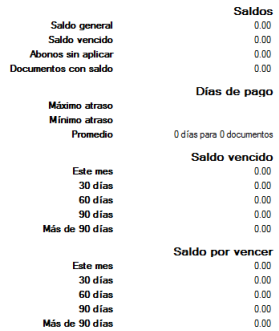
1. Seleccione el menú **Crédito y cobranza**. Este menú contiene tres fichas de información.

Resumen de crédito

2. Seleccione la ficha **Resumen de crédito**.



Se muestra la siguiente información.



- **Saldos**
  - **Saldo general.** Saldo total que debe el cliente.
  - **Saldo vencido.** Saldo vencido del día de ayer hacia atrás.
  - **Abonos sin aplicar.** Saldo total documentos de pago que no han sido aplicados a documentos de cargo.
  - **Documentos con saldo.** Saldo total de documentos de cargo que no han sido pagados.
- **Días de pago**

- **Máximo atraso.** Máximo tiempo en días que se ha atrasado el pago del cliente.
- **Mínimo atraso.** Mínimo tiempo en días que se ha atrasado el pago del cliente.
- **Promedio.** Promedio en días de atraso que fue tomado de 'n' cantidad de documentos que se atrasaron.

- **Saldo vencido**

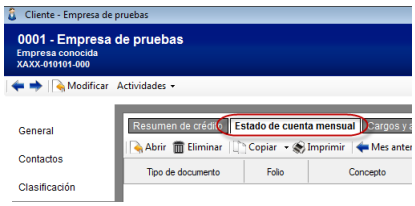
  - **Este mes.** Saldo vencido de este mes desde el día de ayer hacia atrás.
  - **30, 60 y 90 días.** Saldo vencido a 30, 60 y 90 días
  - **Más de 90 días.** Saldo vencido a más de 90 días.
  - Cuando alguno de estos muestra saldo, se activará un botón llamado **Ver documentos** que al darle clic, cambiará a la ficha **Cargos y abonos** para mostrarlos.

- **Saldo por vencer**

  - **Este mes.** Saldo que vencerá desde hoy hacia adelante.
  - **30, 60 y 90 días.** Saldo que vencerá en 30, 60 y 90 días.
  - **Más de 90 días.** Saldo que vencerá a más de 90 días.
  - Cuando alguno de estos muestra saldo, se activará un botón llamado **Ver documentos** que al darle clic, cambiará a la ficha **Cargos y abonos** para mostrarlos.

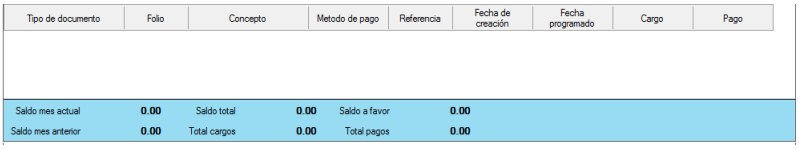
Estado de cuenta mensual

3. Seleccione la ficha **Estado de cuenta mensual**.



En esta ficha se verá un listado de información que mostrará un estado de cuenta de cargos y abonos por mes. Siempre se abrirá el mes actual. Para cambiar de mes utilice los botones **Mes anterior** y **Mes siguiente**. Del lado derecho se visualizará el mes seleccionado.

Las columnas que componen este listado son las siguientes.



- **Tipo de documento.** Tipo de documento que indicará si es un cargo o un abono.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto aplicado en el documento que describe el porqué de la operación.
- **Método de pago.** Cuando se trata de documentos de abono, se indicará el método de pago.
- **Referencia.** Cuando se trata de documentos de abono, se mostrará la referencia capturada con el documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha de programación.** Cuando se trata de documentos de cargo se indicará la fecha de programación del mismo.
- **Cargo.** Si es un documento de cargo, se mostrará su valor con impuestos.
- **Abono.** Si es un documento de abono, se mostrará su valor con impuestos.

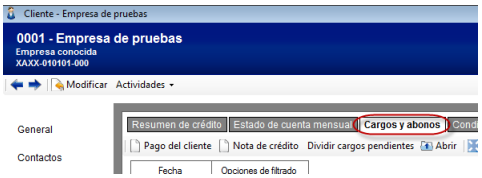
En la parte inferior se verá el total de saldos del cliente.

- **Saldo mes actual.** Saldo con el que cierra el mes seleccionado.
- **Saldo mes anterior.** Saldo con el que cerró el mes anterior.
- **Saldo total.** Saldo total del cliente
- **Total cargos.** Total de cargos del mes.

- **Total pagos.** Total de pagos del mes.
- **Saldo a favor.** Saldo total de documentos de abono sin aplicar.

Cargos y abonos

4. Seleccione la ficha **Cargos y abonos**.



En ésta se verá el historial completo de todos los cargos y abonos del cliente.

Entre otros, tiene como herramientas los siguientes botones, que serán revisarán a detalle más adelante.

- **Pago del cliente.** Agrega un nuevo pago del cliente.
- **Nota de crédito.** Agrega un documento de **Nota de crédito (Ncr)** para el cliente.
- **Dividir cargos pendientes.** Agrupa y divide los documentos de cargo que tienen saldo pendiente.

También tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Filtra los documentos por fecha.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Documentos con saldo.** Documentos que tengan saldo pendiente o sin aplicar de cargos y abonos.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tengan saldo pendiente o sin aplicar de cargos y abonos.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.

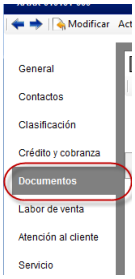


- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado, que puede ser **Factura (F)**, **Documento de cargo (Dc)**, **Documento de abono (Da)**, **Nota de crédito (Ncr)**, **Nota de cargo (Ncg)** y **Devolución del cliente (D)**.
- **Folio.** Número de folio del documento. Cuando se trate de documentos de división de cargos que se aplicaron a una **Factura (F)**, se mostrará el folio de la **Factura (F)** / Número de pago, por ejemplo: "A567/1","A567/2". Cuando se incluye la letra "(C)", quiere decir que es un documento cancelado.
- **Referencia.** En el caso de documentos de abono se mostrará lo capturado como referencia.
- **Concepto.** Concepto del documento que describe el porqué de la operación.
- **Cargo.** Si es un documento de cargo, se mostrará su valor con impuestos. Para el caso de compras que se dividieron en cargos por cuestiones de crédito en días o meses, se mostrará su valor entre paréntesis y no se sumará en los totales.
- **Abono.** Si es un documento de abono, se mostrará su valor con impuestos.
- **Saldo del documento.** Cuando se trate de un documento de cargo es el saldo que debe y en el caso de documento de abono el saldo que no se ha aplicado.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha programado.** Para documentos de cargo, es la fecha de programación del pago.
- **Fecha pagado.** Para documentos de cargo, es la fecha en que se cubrió por completo su saldo.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo

- **Cancelado.** El documento está cancelado.

En la parte inferior se verá el total de los cargos y abonos, incluyendo el saldo actual del cliente.

10.6. Documentos



1. Seleccione el menú **Documentos**. Este menú contiene ocho fichas de información.

Presupuesto

2. Seleccione la ficha **Presupuesto**.

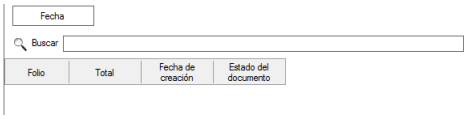


En ésta se verán los presupuestos creados para este cliente. Los presupuestos pueden crearse solamente desde una labor de ventas.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Total.** El valor total del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

Cotización

3. Seleccione la ficha **Cotización**.

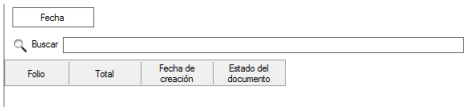


En ésta se verán las cotizaciones creadas para este cliente. Las cotizaciones pueden crearse solamente desde una labor de ventas.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



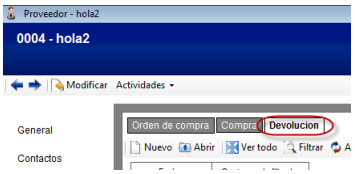
- **Folio.** Número de folio del documento.

- **Total.** Valor total de la cotización con impuestos.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

Conclusión

4. Seleccione la ficha **Conclusión**.



En ésta se verán los documentos de conclusión de ventas. Las conclusiones pueden crearse solamente desde una labor de ventas.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.

Pedido

5. Seleccione la ficha **Pedido**.



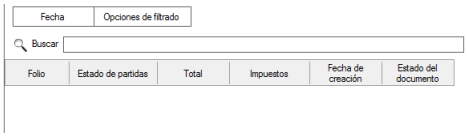
En ésta se verán los pedidos creados para este cliente.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Partidas pendientes.** Documentos que no han sido convertidos en su totalidad en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Documentos procesados.** Documentos que han sido convertidos en su totalidad en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Estado de partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.

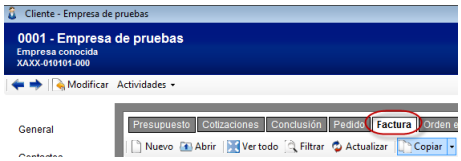
    - **Documento procesado.** Todas las partidas del documento han sido convertidas en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Partidas pendientes.** Faltan partidas por convertir en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado, y por lo tanto, sus partidas.

- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de los impuestos del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

Factura

6. Seleccione la ficha **Factura**.



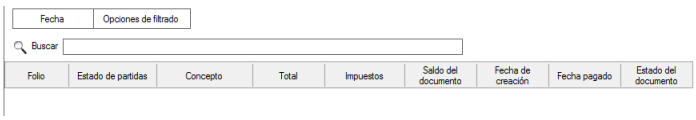
En ésta se verán las facturas creadas para este cliente.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Partidas pendientes.** Documentos que no han sido convertidos en su totalidad en **Orden de embarque (Oe)**.
    - **Documentos procesados.** Documentos que han sido convertidos en su totalidad en **Orden de embarque (Oe)**.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por pagar.
    - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por pagar.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Estado partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.

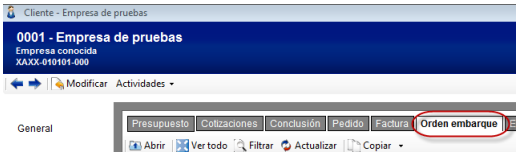
    - **Documento procesado.** Todas las partidas del documento han sido convertidas en **Orden de embarque (Oe)**.
    - **Partidas pendientes.** Faltan partidas por convertir en **Orden de embarque (Oe)**.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado, y por lo tanto, sus partidas.

- **Referencia.** La referencia capturada en el documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de los impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo sin pagar del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo el documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

Orden de embarque

7. Seleccione la ficha **Orden de embarque**.



En ésta se verán las órdenes de embarque creadas para este cliente.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Sin despachar.** Órdenes de embarque sin despachar.
    - **Despachado.** Órdenes de embarque despachadas.
    - **Entregado.** Documentos que ya han sido convertidos **Entrega (E)**.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



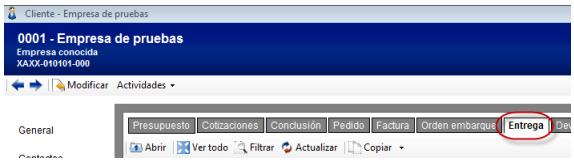
- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Estado de partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.

    - **Sin despachar.** Orden de embarque sin despachar.
    - **Despachado.** Orden de embarque despachada.
    - **Entregado.** Orden de embarque entregada. Existe un documento de entrega relacionado.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado.

- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

8. Seleccione la ficha **Entrega**.

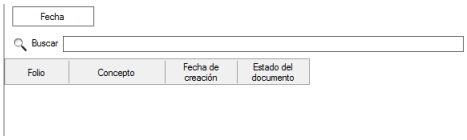


En ésta se verán las entregas de producto creadas para este cliente.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el resultado de la entrega.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

Devolución

9. Seleccione la ficha **Devolución**.

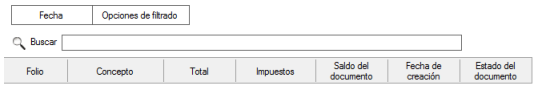


En ésta se verán las facturas creadas para este cliente.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por aplicar.
    - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por aplicar.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.

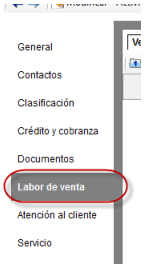


- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.

- **Impuestos.** El valor total de los impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento sin aplicar.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.

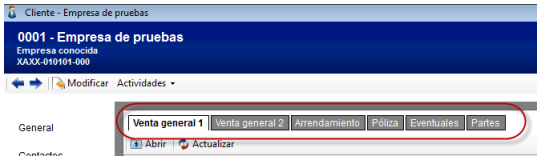
    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

10.7. Labor de venta



1. Seleccione el menú **Documentos**.

    En este menú podrá consultar las labores de ventas abiertas y cerradas que se han creado para este cliente. Existe una ficha por cada labor de ventas. Sólo tiene que seleccionar la que desea consultar.



El listado de información contiene las siguientes columnas.

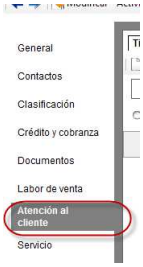


- **Usuario asignado.** Usuario asignado y por lo tanto responsable de la labor de venta.
- **Usuario asistente.** Usuario de apoyo elegido por el usuario responsable para dar seguimiento a la labor de venta.
- **Usuario Tip.** Cuando un usuario ha generado un Tip que inició esta labor de venta, se muestra su nombre.
- **Estado actual.** Estado actual de la labor de venta.

    - **Abierto.** Esta labor de venta aún está abierta y en proceso de seguimiento.
    - **Cerrado.** Esta labor de venta está cerrada o concluida.

- **Origen.** Muestra el origen de esta labor de venta.
- **Fecha origen.** Fecha en que inició el proceso.
- **Último Proceso.** Último proceso de labor de ventas aplicado.
- **Fecha proceso.** Fecha en que se aplicó el último proceso.
- **Conclusión.** Muestra la conclusión. No importa si está cerrado o abierto, ya que la conclusión puede ser positiva, que permite continuar el seguimiento o negativa, que lo cierra.
- **Fecha conclusión.** Fecha de conclusión del proceso.

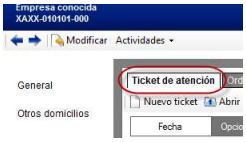
10.8. Atención al cliente



1. Seleccione el menú **Atención al cliente**. Este menú tiene dos fichas de información.

Ticket

2. Seleccione la ficha **Ticket de atención**.



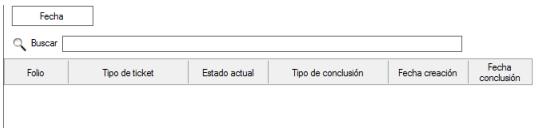
En ésta podrá ver los tickets creados para este cliente.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Pendiente.** Tickets de atención que no han iniciado su proceso de atención.
    - **Abierto.** Tickets de atención que están en proceso.
    - **Concluido.** Tickets concluidos.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



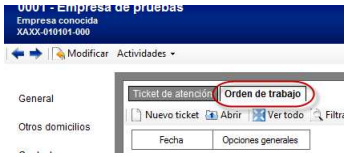
- **Folio.** Folio del ticket.
- **Tipo de ticket.** Tipo de ticket creado.
- **Estado actual.** Estado actual del documento.

    - **Pendiente.** Requiere atención del responsable del ticket para que éste se iniciado y comience sus seguimiento.
    - **Abierto.** El **Ticket de atención (Tac)** está en proceso.
    - **Concluido.** El **Ticket de atención (Tac)** está concluido.
    - **Cancelado.** Se ha cancelado el ticket.

- **Tipo de conclusión.** Cuando está concluido se indica el tipo de conclusión.
- **Fecha creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha conclusión.** Fecha de conclusión del documento.

Orden de trabajo

3. Seleccione la ficha **Orden de trabajo**.



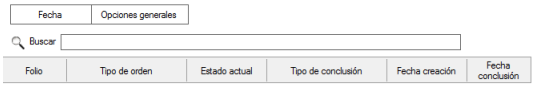
En ésta podrá ver las órdenes de trabajo creadas para este cliente.

Tiene las siguientes funciones de filtrado.

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.

    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Sin despachar.** Órdenes de trabajo que no han sido despachadas.
    - **Despachado.** Órdenes de trabajo que ya fueron despachadas.
    - **Concluido.** Órdenes concluidas.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



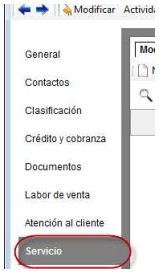
- **Folio.** Folio de la orden de trabajo.
- **Tipo de orden.** El tipo de orden de creado.
- **Estado actual.** Estado actual del documento.

    - **Sin despachar.** La **Orden de trabajo** (**Ot)** no ha sido despachada.
    - **Despachado.** La **Orden de trabajo (Ot)** está despachada.
    - **Concluido.** La **Orden de trabajo (Ot)** está concluida.
    - **Cancelado.** Se ha cancelado la orden.

- **Tipo de conclusión.** Cuando está concluido se indica el tipo de conclusión.
- **Fecha creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha conclusión.** Fecha de conclusión del documento.
- Se agregarán columnas adicionales para mostrar el contador tomado al concluir cada orden de trabajo.

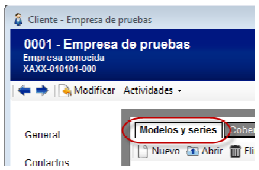
10.9. Servicio

1. Seleccione el menú **Servicio**. Este menú contiene tres fichas de información.



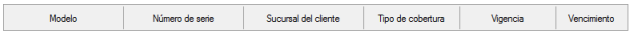
Modelos y series

2. Seleccione la ficha **Modelos y series**.



En ésta podrá ver los modelos y números de serie que se atienden en el módulo de servicio.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



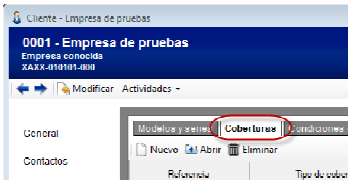
- **Modelo.** Modelo de servicio.
- **Número de serie.** Número de serie único.
- **Sucursal del cliente.** Domicilio en el que se encuentra el número de serie.
- **Tipo de cobertura.** Tipo de cobertura relacionada al número de serie.
- **Vigencia.** Estado actual de la cobertura de servicio.

    - Si está vacío es porque no tiene ninguna cobertura relacionada.
    - **Vigente.** La cobertura está vigente.
    - **Vencido.** La cobertura está vencida.
    - **Excedido.** Cobertura excedida por que se rebasó el volumen configurado como límite.

- **Vencimiento.** Fecha de vencimiento de la cobertura. Adicionalmente se mostrará en color verde si está vigente y en rojo si está vencida.

Coberturas

3. Seleccione la ficha **Coberturas.**



En ésta se muestran las coberturas de servicio configuradas para este cliente.

Las coberturas de servicio son con las cuales se conocerá que tipo de servicio, vigencia y condiciones tenemos contratados con este cliente.

Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Referencia.** Referencia configurada en la cobertura.
- **Tipo de cobertura.** Tipo de cobertura configurada.
- **Inicio.** Fecha de inicio de la cobertura.
- **Vencimiento.** Vencimiento de la cobertura.
- **Estado.** Estado de la cobertura.
    - **Vigente.** Cobertura vigente.
    - **Vencido.** Cobertura vencida.
    - **Excedido.** Cobertura excedida por que se rebasó el volumen configurado como límite.

Condiciones de contrato

4. Seleccione la ficha **Condiciones de contrato**.



Las condiciones de contrato agrupan una serie de coberturas. Estas condiciones sólo pueden crearse bajo un **Flujo de trabajo** que inició como una **Labor de ventas** de arrendamiento o póliza.

Las columnas del listado de información son las siguientes.

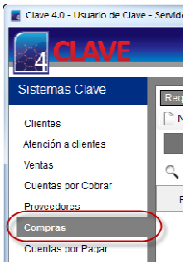


- **Folio.** Folio del condición de contrato.
- **Fecha inicio.** Fecha de inicio de vigencia.
- **Fecha vencimiento.** Fecha de vencimiento.

10.10. Seguimientos

1. Seleccione el menú **Seguimientos**.
2. Se mostrará todo el historial de seguimientos que se hayan efectuado al cliente por medio de actividades de seguimiento agregadas manualmente o por la configuración de los flujos de trabajo.

11. **Ventas**



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Ventas**.

Compras está dividido en seis fichas de información.

Presupuesto

Consulta los presupuestos creados en la labor de ventas.

Requisitos previos

- Al menos una condición de crédito creada para su uso en presupuestos y arrendamientos. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condiciones de crédito**.
- Al menos un empleado con atributo de representante de ventas. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

Cotización

Consulta las cotizaciones creadas en la labor de ventas.

Requisitos previos

- Si desea permitir que se apliquen descuentos, deberá configurar la tabla de criterios de descuento. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.2 Criterios de descuento**.
- Al menos un empleado con atributo de representante de ventas. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

Pedido

Consulta y crea pedidos.

Requisitos previos

- Por lo menos un almacén creado y con acceso a él. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Al menos un cliente creado. Manual **Clave 4 – Capítulo 9 Clientes – Tema 9.2 Captura**.
- Al menos una condición de crédito para clientes. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condiciones de crédito**.
- Al menos un empleado con atributo de representante de ventas. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

Factura

Consulta y crea facturas.

Requisitos previos

- Preferentemente la factura debe crearse a partir de un **Pedido (P)** existente.
- Por lo menos un almacén creado y con acceso a él. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Al menos un cliente creado. Manual **Clave 4 – Capítulo 9 Clientes – Tema 9.2 Captura**.
- Al menos una condición de crédito para clientes. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Compras – Tema 11.7 Condiciones de crédito**.
- Para poder cancelar el documento, se requieren conceptos de abono para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.3 Conceptos de abono**.
- Al menos un empleado con atributo de representante de ventas. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

Orden de embarque

Consulta las órdenes de embarque creadas a partida de una **Factura (F)** o un **Pedido (P)**.

Requisitos previos

- Al menos un empleado con atributo de representante de embarques. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

Entrega

Consulta los documentos de entrega creados a partir de una **Orden de embarque (Oe)**.

Requisitos previos

- Conclusiones de entrega. **Manual Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.6 Conclusiones de entrega**.
- Al menos un empleado con atributo de representante de embarques. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

Devolución

Consulta las devoluciones del cliente.

Requisitos previos.

- Por lo menos un almacén creado y con acceso a el. Manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.
- Al menos un cliente creado. Manual **Clave 4 – Capítulo 9 Clientes – Tema 6.2 Captura**.
- Conceptos de abono para devolución. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.3 Conceptos de abono**.
- Para poder cancelar el documento, se requieren conceptos de cargo para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.4 Conceptos de cargo**.

11.1. Selección del almacén

El almacén se seleccionará manualmente en algunos casos y en otros será automático. El punto crítico es la selección del almacén entre el paso de la **Cotización (Cot)** y el **Pedido (P)** cuando la cotización no tiene seleccionado un almacén. Si se crean pedidos sin cotización, la selección del almacén se hará en ese momento.

En los siguientes documentos que se crean manualmente, sin utilizar un documento anterior, podrá seleccionar el almacén.

- **Presupuesto**
- **Cotización.** Solamente cuando el usuario pertenece a un grupo de trabajo que tiene habilitada la selección de almacén.
- **Pedido**
- **Factura**
- **Devolución del cliente**
- **Devolución de producto incluido**

Los siguientes documentos dependen totalmente del almacén seleccionado en el paso anterior o cuando han sido creados a partir de un documento existente.

- **Pedido de partes y producto incluido.** Creado desde una cobertura de servicio.
- **Pedido de primer evento de arrendamiento.** Depende de lo configurado en el presupuesto que da inicio a este proceso.
- **Factura.** Creado desde un pedido.
- **Orden de embarque.** Creado desde una factura o un pedido.

Para los pedidos que son creados a partir de una cotización que no tiene almacenes seleccionados, se seguirá este proceso de selección que lleva a cabo **Clave 4**.

1. Se analiza producto por producto, y si el vendedor está relacionado a una línea de producto en alguno de los almacenes y el producto tiene la misma línea, se utilizará el almacén al que pertenece dicha configuración. Si no es así, continúa en el siguiente paso.

   Vea el manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes** en la ficha **Representantes de ventas asignados**.

2. Se utiliza el almacén configurado en el producto. Esta configuración siempre existe.

   Vea el manual **Clave 4 – Capítulo 3 Productos y servicios – Tema 3.1 Productos** en donde se puede configurar el Menú **Almacenes**.

11.2. Presupuesto

Seleccione la ficha **Presupuesto**.



Los presupuestos solamente pueden capturarse desde una labor de ventas. En esta ficha podrá consultarlas.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Código.** Código del cliente
- **Razón Social.** Razón Social o nombre del cliente.
- **Total.** El valor total del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

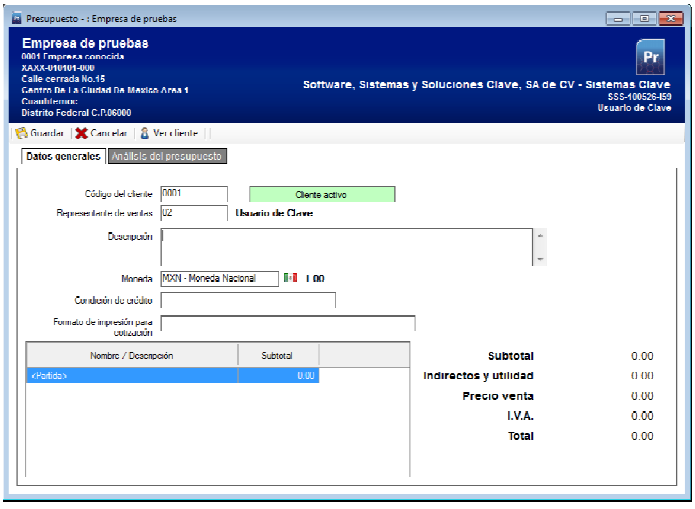
Captura

Aunque no se ha revisado hasta este momento el cómo crear una labor de ventas o una **Orden de trabajo (Ot)**, explicaremos cómo se hace la cotización a partir de esa ventana.

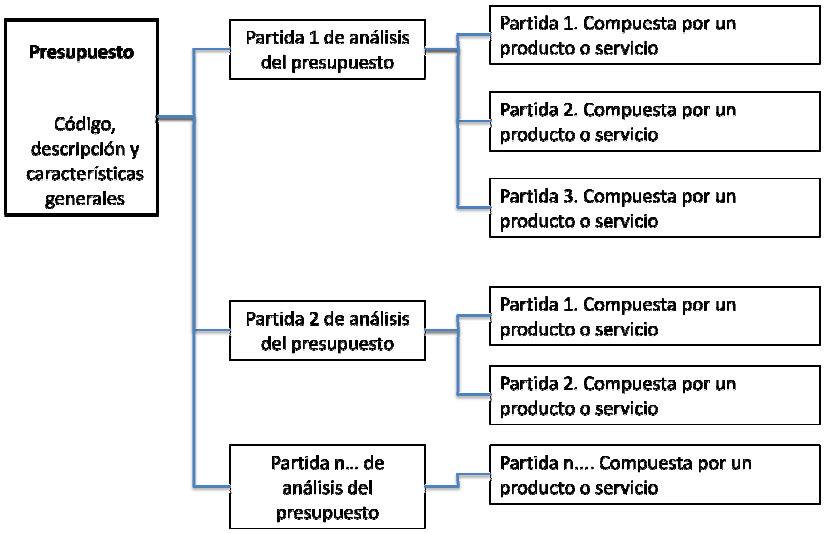
1. Puede crear un presupuesto de dos maneras.

    - En la ventana de la labor de ventas de arrendamiento seleccione la ficha **Presupuestos** y haga clic en **Nuevo**.
    - En la ventana de una **Orden de trabajo** seleccione la ficha **Presupuesto** y haga clic en **Nuevo**.

    Se abrirá la siguiente ventana.



Un presupuesto está estructurado de la siguiente manera.



El presupuesto está compuesto de partidas de análisis, las cuales a su vez, tienen partidas compuestas de productos y servicios. Cada partida de análisis devolverá un precio de venta, que es resultado de la suma de los costos de sus partidas más un margen de utilidad. La utilidad de esto es que en una partida de análisis podría agrupar por ejemplo productos y en otra servicios.

2. Asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales**.

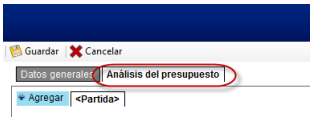
   Los datos solicitados son los siguientes.

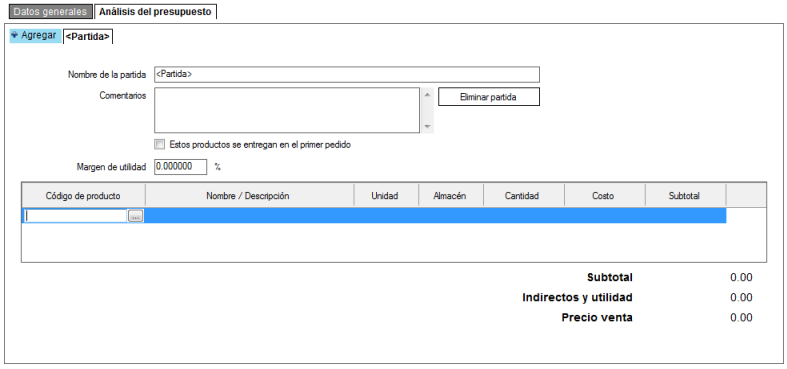
   - **Código del cliente.** No podrá cambiar este campo.
   - **Representante de ventas.** Indique el representante de ventas.
   - **Descripción.** Descripción del presupuesto. Ésta se utilizará como nombre del presupuesto en la cotización.
   - **Moneda.** Seleccione la moneda que se utilizará para los precios de este presupuesto.
   - **Condición de crédito.** Indique la condición de crédito.
   - **Formato de impresión para cotización.** Opcionalmente puede seleccionar un formato de cotización que será utilizado cuando se imprima una **Cotización (Cot)** que se derive de este presupuesto.

   En la parte inferior de la ventana se podrá observar todas las partidas de análisis que se han agregado y del lado derecho los siguientes totales.

   - **Subtotal.** Subtotal de costos.
   - **Indirectos y utilidad.** Total de utilidad.
   - **Precio venta.** Suma del subtotal e Indirectos y utilidad.
   - **Impuestos.** Impuestos que podrían generarse. Finalmente, dependiendo el cliente, los impuestos pueden ser diferentes.
   - **Total.** Suma del precio de venta e Impuestos.
   - **Valor financiamiento.** Suma de los intereses generados por el financiamiento.
   - **Total Final.** El valor total de la operación.

3. Seleccione la ficha **Análisis del presupuesto.**
4. Puede agregar más partidas dando clic en **Agregar**.





Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre de la partida.** Indique el nombre de esta partida de análisis.
- **Comentarios.** Puede capturar comentarios para esta partida. Éstos no se imprimen o se incluyen en las cotizaciones ni otros documentos.
- **Eliminar partida.** Puede quitar esta partida completa con este botón.
- **Estos productos se entregan en el primer pedido.** Si desea que los productos agregados a esta partida de análisis sean detallados en una orden de embarque para que sean entregados al cliente, active esta casilla. Si no, solamente se utilizará esta información para calcular el total del presupuesto.
- **Margen de utilidad.** Indique un margen de utilidad que se calculará sobre el costo de los productos y servicios agregados a continuación. La fórmula utilizada es la siguiente.

$$PM = \frac{C}{1 - U}$$

PM = Precio de venta
C = Suma del costo de los productos y servicios agregados
U= Porcentaje de utilidad en su valor decimal, por ejemplo, 20% es igual a .20

En el siguiente listado, debe agregar los productos y servicios que integrarán esta partida de análisis.

- En la celda de selección **Código** busque un producto o servicio. Al seleccionar un producto, se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto o servicio.
- En la celda de selección **Unidad**, si está habilitada puede indicar una unidad diferente. Si está bloqueada es porque el producto o servicio sólo tiene un solo factor de unidad.
- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén del cual se tomará el producto. Para servicios, no aplica y quedará vacío.
- En la celda **Cantidad** indique la cantidad de productos o servicios y presione ENTER.
- En la celda **Costo** indique el costo del producto sobre el cual se calculará el margen de utilidad y presione ENTER. La celda **Subtotal** será calculada y se agregará una nueva línea al listado.
- Puede agregar cuantos productos o servicios necesite.
- Para quitar una partida selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

En la esquina inferior derecha se podrán ver los siguientes totales

- **Subtotal.** El total del costo de todos los productos y servicios agregados.
- **Indirectos y utilidad.** El margen calculado de utilidad.
- **Precio venta.** El precio de venta con el que quedará esta partida.

5. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
6. Para terminar, cierre la ventana.

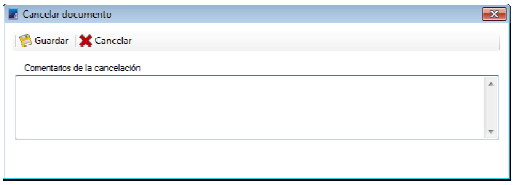
Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**. Esto desde la **Mesa de trabajo**, la ventana del cliente o desde la labor de venta.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Permite modificar todo el documento. Estará visible mientras no exista una **Cotización (Cot)** derivada y activa. Si la cotización no es correcta, podrá cancelarla y regresar a este documento para modificarlo de nuevo.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Cotizar.** Convierte el documento en una cotización. Será agregado como una única partida. Si este proceso prospera y llega al pedido, factura y orden de embarque, se desglosarán en esos documentos las partidas que fueron marcadas con la opción **Estos productos se entregan en el primer pedido** que se menciona en el proceso de captura anterior.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela.



Condiciones especiales

- Las partidas marcadas para entrega en el primer pedido, se desglosarán a detalla en los documentos de pedido, factura y orden de embarque. Así se garantiza que estos productos son retirados del inventario uno por uno.
- Las partidas desglosadas no son visibles en la impresión del documento de factura.

11.3. Cotización

Seleccione la ficha **Cotización**.



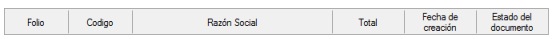
Las cotizaciones solamente pueden capturarse desde una labor de ventas. En esta ficha podrá consultarlas.

Funciones por listado

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Código.** Código del cliente.

- **Razón Social.** Razón Social o nombre del cliente
- **Total.** Valor total de la cotización con impuestos.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

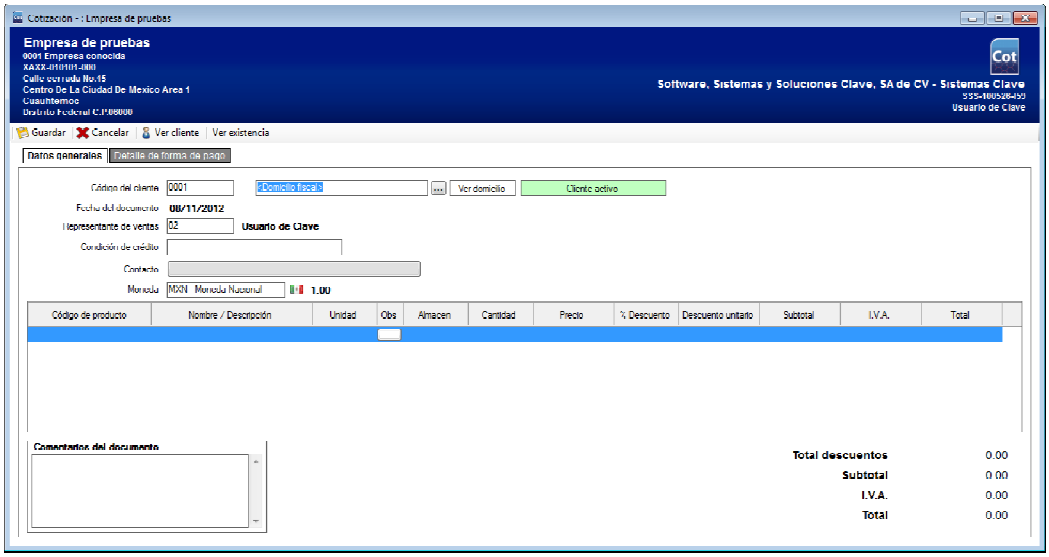
Captura

Aunque no se ha revisado hasta este momento el cómo crear una labor de ventas o una **Orden de trabajo (Ot)**, explicaremos cómo se hace la cotización a partir de esa ventana.

1. Puede crear una cotización de tres maneras.

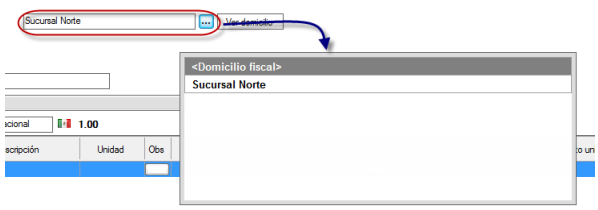
    - En la ventana de la labor de venta seleccione la ficha **Cotización** y haga clic en **Nuevo**.
    - En la ventana de una **Orden de trabajo** seleccione la ficha **Cotización** y haga clic en **Nuevo**.
    - Desde un presupuesto creado en una labor de ventas con el botón **Cotización**.

    Se abrirá la siguiente ventana.

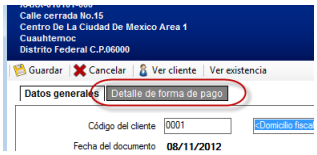


Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del cliente.** Este campo no puede modificarse.
- Seleccione el domicilio del cliente. Esto es opcional y le servirá como herramienta para indicar el domicilio de entrega de los productos. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.

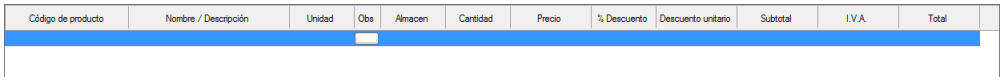


- **Fecha del documento.** Fecha de creación del documento, no puede modificarse.
- **Representante de ventas.** Seleccione un representante de ventas. Si el usuario actual está configurado como empleado con el atributo de representante de ventas, este campo se seleccionará automáticamente.
- **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado. Ésta será aplicada al **Pedido (P)**. Puede ver su detalle en la ficha **Detalle de forma de pago**.

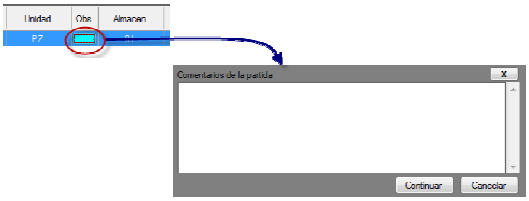


- **Contacto.** Seleccione un contacto que debe estar capturado previamente en el cliente. Si no lo ha hecho, puede usar el botón **Ver cliente** para agregarlo sin cerrar esta ventana. Este campo es requerido.
- **Moneda.** Podrá indicar la moneda en la que se venderán los productos. Si agrega partidas ya no podrá modificar la moneda.

Ahora podrá capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el cliente. Algunas columnas estarán inhabilitadas dependiendo del tipo de producto o servicio, y del tipo de acceso que tiene el grupo de trabajo al que pertenece el usuario.



- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Esta columna sólo aparece si el grupo de trabajo al que pertenece el usuario tiene acceso a indicar el almacén desde la cotización.
- Si ya ha agregado productos puede ver la existencia disponible usando el botón **Ver existencia**. Tome en consideración que ésta no se aparta con la cotización, más bien, será apartada hasta que el pedido cumpla con sus actividades y/o sea autorizado.



- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- En la celda **Precio** indique el precio del producto y presione ENTER. Cuando haga esto, las celdas de impuestos, **Subtotal** y **Total** mostrará los valores correspondientes. Si no puede modificar el precio, es porque el producto tiene desactivada la opción que permite cambiar el precio. Puede capturar un precio mayor al establecido, pero no menor. Si desea un precio menor, utilice las columnas de descuento. Si el producto tiene activada la protección de margen, el precio no podrá ser menor al costo más el margen de utilidad.
- En la celda **% Descuento** podrá indicar un porcentaje de descuento o en **Descuento** un descuento directo. Presione ENTER.
    - Según lo configurado en los criterios de descuento, podrá aplicar o no un descuento.
    - Se marcará en rojo cuando un descuento no está autorizado.
    - Se marcará en amarillo cuando el descuento requiere autorización de otro usuario. Se le permitirá guardar la cotización y se enviará la notificación a los usuarios responsables.
    - Se marcaré en color verde o se dejará sin color cuando el descuento sea autorizado.
    - Si maneja un sobre precio, y aplica un descuento, se aplicará la tabla de criterios no sobre el descuento aquí capturado, sino sobre el porcentaje real de descuento que pueda ocurrir en la operación.
- Se agregará una partida en blanco para que capture más productos.

- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales de este documento.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Para terminar, cierre la ventana

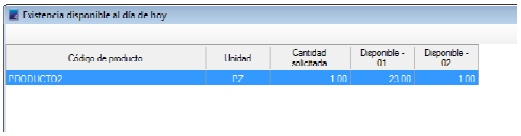
Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**. Esto desde la **Mesa de trabajo**, la ventana del cliente o desde la labor de venta.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



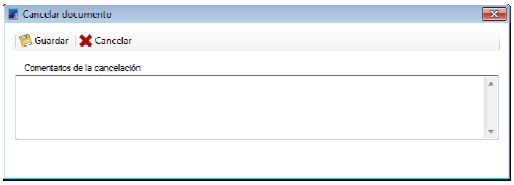
- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Permite modificar solamente los comentarios del documento, comentarios por partida, contacto, representante de ventas y sucursal. Esto siempre y cuando no se haya convertido en **Conclusión de ventas (Cv)** o en **Pedido (P)**. Las cantidades, precios y descuentos no podrán ser modificados.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Cotizar de nuevo.** La cotización no se puede modificar, pero puede crear una cotización nueva basándose en los productos agregados en la actual. Al dar clic aquí se creará una nueva cotización. Lo único que se restauran son los precios y los descuentos.
- **Conclusión de ventas.** Convierte este documento en **Conclusión de ventas (Cv)**, que después será convertida en **Pedido (P)**.
- **Pedido.** Si esta cotización fue crea a partir de una **Orden de trabajo (Ot)** se mostrará este botón en lugar del de conclusión de ventas. Convierte esta cotización en **Pedido (P)**.
- **Ver existencia.** Abre una ventana para ver la existencia actual



Tiene estas columnas.

- **Código de producto.** Código del producto solicitado en el pedido.
- **Unidad.** Tipo de unidad solicitada.
- **Cantidad solicitada.** Cantidad total indicada en el pedido.
- Se agrega una columna por cada almacén a los que se tiene acceso con el prefijo "Disponible – " y el código de almacén.

- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela.



Condiciones especiales

- Una **Cotización (Cot)** no podrá ser convertida en **Conclusión de ventas (Cv)** o en **Pedido (P)**, ser impresa o enviada por correo si no ha ejecutado las actividades configuradas en el **Flujo de trabajo**, no ha sido autorizada o no han sido autorizados sus descuentos.
- Cuando una labor de venta es cerrada negativamente, sus cotizaciones no podrán ser convertidas en otros documentos ni se podrá cotizar de nuevo.
- Cuando una orden de trabajo es concluida, sus cotizaciones no podrán ser convertidas en otros documentos ni se podrá cotizar de nuevo.
- Una cotización creada a partir de un presupuesto, no tiene el botón **Cotizar de nuevo**. Deberá más bien cancelarla, modificar el presupuesto anterior y crear otra cotización desde el presupuesto.

11.4. Pedido

Seleccione la ficha **Pedido**.



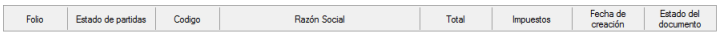
Crea y consulta pedidos.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Documentos procesados.** Documentos que no han sido convertidos en su totalidad en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Partidas pendientes.** Documentos que han sido convertidos en su totalidad en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Estado de partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.
    - **Documento procesado.** Todas las partidas del documento han sido convertidas en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Partidas pendientes.** Faltan partidas por convertir en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado, y por lo tanto, sus partidas.
- **Código.** Código del cliente relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.

- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - o **Activo.** El documento está activo.
    - o **Cancelado.** El documento está cancelado.

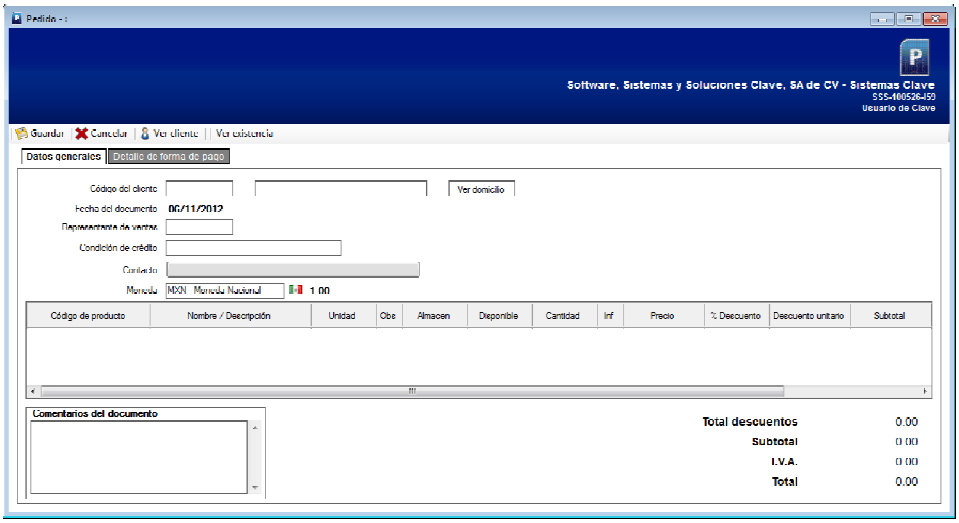
Captura

Para crear un pedido haga lo siguiente.

1. Tiene dos opciones para crear un **Pedido (P)**.

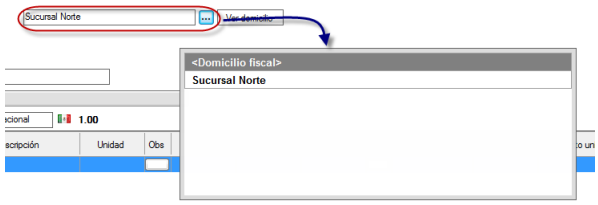
    - Desde esta ventana utilizando el botón **Nuevo**.
    - Desde la ventana del cliente en el menú **Documentos**, ficha **Pedido** y botón **Nuevo**.

    Se abrirá la siguiente ventana.



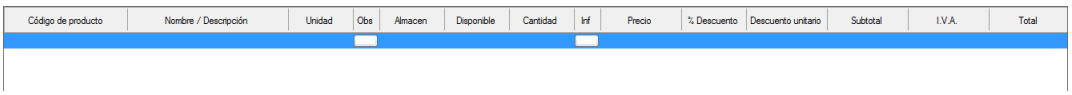
    Los datos solicitados son los siguientes.

    - **Código del cliente.** Si creó la ventana desde el cliente, este campo ya tendrá seleccionado al cliente, si no es así, utilice este campo de selección para buscar un cliente.
    - Seleccione el domicilio del cliente. Esto es opcional y le servirá como herramienta para indicar el domicilio de entrega de los productos. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.

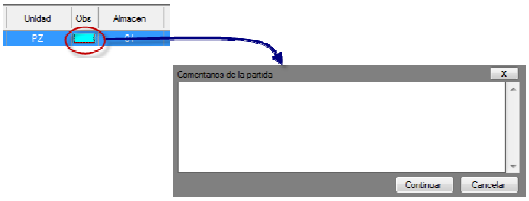


    - **Fecha del documento.** Fecha de creación del documento, no puede modificarse.
    - **Representante de ventas.** Seleccione un representante de ventas. Si el usuario actual está configurado como empleado con el atributo de representante de ventas, este campo se seleccionará automáticamente.
    - **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado. Ésta será aplicada a la **Factura (F)**.
    - **Contacto.** Seleccione un contacto que debe estar capturado previamente en el cliente. Si no lo ha hecho, puede usar el botón **Ver cliente** para agregarlo sin cerrar esta ventana. Este campo es requerido.
    - **Moneda.** Podrá indicar la moneda en la que se venderán los productos. Si agrega partidas ya no podrá modificar la moneda.

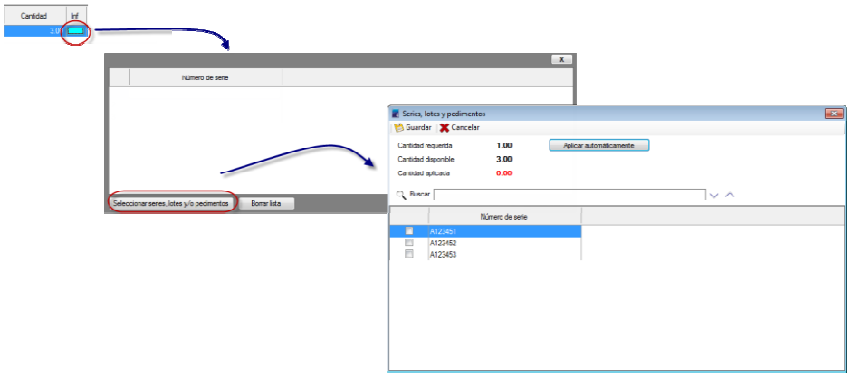
Ahora podrá capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el cliente. Algunas columnas estarán inhabilitadas dependiendo del tipo de producto o servicio, y también de si el documento anterior es una **Cotización (Cot)**.



- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Disponible** mostrará la existencia actual.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Utilice el botón **Seleccionar series, lotes y/o pedimentos** para que en otra ventana pueda seleccionar alguno de los elementos disponibles en el inventario. Hecho esto presione ENTER o haga clic en **Continuar**. Si no tiene existencia o no desea agregar series, puede dejarlo vacío o hacer una selección parcial. Cuando se surta el pedido por medio del proceso de requerimientos de compra o se convierta manualmente en **Factura (F)** se completará el faltante.



- En la celda **Precio** indique el precio del producto y presione ENTER. Cuando haga esto, las celdas de impuestos, **Subtotal** y **Total** mostrará los valores correspondientes. Si no puede modificar el precio, es porque el producto tiene desactivada la opción que permite cambiar el precio.
- En la celda **% Descuento** podrá indicar un porcentaje de descuento o en **Descuento** un descuento directo. Presione ENTER.
- Se agregará una partida en blanco para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales de este documento.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

3. Para terminar, cierre la ventana

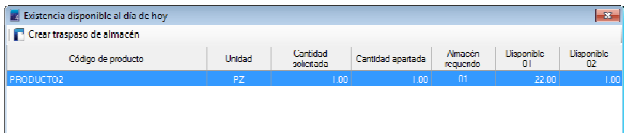
Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



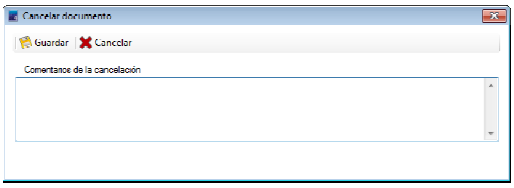
- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Permite modificar solamente los comentarios del documento, comentarios por partida, almacenes, contacto, representante de ventas y sucursal. Esto siempre y cuando no se haya convertido en **Factura (F)**. Los números de serie, cantidades, precios y descuentos no podrán ser modificados.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Factura.** Convierte este documento en **Factura (F)**. Sólo visible cuando mientras no se haya cancelado y mientras aún queden partidas pendientes por convertir.
- **Orden de embarque.** Si este pedido es de partes o de producto incluido, se mostrará este botón para convertir el pedido en una **Orden de embarque (Oe)** mientras no se haya cancelado y aún queden partidas pendientes por convertir.
- **Ver documento anterior.** Abre el documento anterior, puede ser una **Cotización (Cot)**, **Contrato (Ctr)**, **Conclusión de ventas (Cv)** o una **Orden de trabajo (Ot)**.
- **Ver existencia.** Abre una ventana para ver de qué forma se ha surtido el pedido. Cabe recordar que un pedido intenta apartar la existencia y aquí podrá ver si ha logrado apartarla o no.



Tiene estas columnas.

  - **Código de producto.** Código del producto solicitado en el pedido.
  - **Unidad.** Tipo de unidad solicitada.
  - **Cantidad solicitada.** Cantidad total indicada en el pedido.
  - **Cantidad apartada.** Cantidad que logró apartarse.
  - **Almacén Requerido.** Almacén que se indica en el pedido.
  - Se agrega una columna por cada almacén a los que se tiene acceso con el prefijo "Disponible – " y el código de almacén.
  - Si tiene acceso a crear traspasos de almacén, tiene un botón llamado **Crear traspaso de almacén** como atajo para surtir este pedido usando existencia de otro almacén.

- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela.

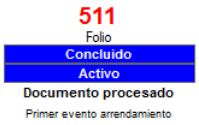


- **Cancelar pedido y crear nuevo.** Un pedido no puede ser modificado, pero podrá crear uno nuevo a partir de éste usando esta función. Cuando haga clic en él se abrirá una nueva ventana de **Pedido (P)** que podrá modificar, agregar o quitar, y cuando sea guardada, se cancelará el pedido anterior.

Un **Pedido (P)** que ha sido convertido parcialmente en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** podrá cancelarse, pero teniendo efecto solamente en las partidas pendientes.

Tipos de pedido

Existen diferentes tipos de pedido y de acuerdo a esto, podrán convertirse en factura u orden de embarque. El tipo de pedido se indica en la parte derecha de la ventana, debajo del número de folio. Esta leyenda se incluirá en los documentos siguientes o anteriores.



Se convierten en Factura

- **Pedido normal de ventas.** Se crea desde esta ventana o a partir de cualquier **Cotización (Cot)**.
- **Venta servicio.** Cuando se crea una **Cotización (Cot)** desde una **Orden de trabajo (Ot)**, se creará un pedido de venta de servicio.
- **Renta mensual y excedente.** Es un pedido generado a partir de un evento de servicio para el cálculo de rentas y excedentes. En las observaciones de las partidas se incluye el detalle de los números de serie, y si aplica, el detalle del volumen procesado.
- **Excedente.** Es un pedido generado a partir de un evento de servicio para el cálculo de excedentes solamente. En las observaciones de las partidas se incluye el detalle de los números de serie y el volumen procesado.

Se convierten en Orden de embarque (No utilizan comprobante fiscal, porque no existe facturación)

- **Partes.** Es un pedido de partes creado a partir de una **Orden de trabajo (Ot)**.
- **Producto incluido.** Es un pedido generado a partir de un evento de servicio para la entrega periódica de productos sin costo al cliente. También se utiliza

Se convierte en Factura cuando tiene rentas anticipadas o en Orden de embarque cuando sólo tiene productos

- **Primer evento arrendamiento.** Es un pedido que proviene de un flujo de trabajo de arrendamiento o póliza, siendo el primero generado. También se utiliza para entregar los productos que van incluidos en el contrato nuevo de un arrendamiento o póliza.

Detalle de forma de pago

Cuando se consulta el **Pedido (P)** se agrega una ficha llamada **Detalle de forma de pago** donde podrá ver cómo se aplicará lo configurado en la condición de crédito seleccionada.

Código de colores en partidas

Las celdas de la columna **Código de producto** de cada partida se marcan con colores que representan su estado actual.

- **Blanco.** Partida convertida por completo en **Compra (C)**.
- **Amarillo.** Partida con pendientes por convertir en **Compra (C)**.
- **Gris.** Partida cancelada por efecto de la cancelación del documento.
- **Rojo.** No existe suficiente existencia apartada para poder continuar con el proceso.

Condiciones especiales

- Un pedido debe terminar sus actividades y autorizaciones del **Flujo de trabajo** para intentar apartar la existencia.
- Un pedido SIEMPRE genera un registro para requerir el producto. Si no logra apartar la existencia requerida, se envía el requerimiento de compra. Este registro podrá verse en el detalle de movimientos de cada producto.

- Un pedido no podrá convertirse en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** si no tiene suficiente existencia apartada.
- El producto permanece apartado hasta que suceda lo siguiente.
    - Se despache la **Orden de embarque (Oe)** y descontando del inventario los productos.
    - Se cancele el la **Factura (F)** y el **Pedido (P)**, en ese orden.
- Cuando se consulta un pedido, se muestra la columna llamada **Disponible** dentro del listado de partidas entre **Almacén** y **Cantidad**. Este valor representa la cantidad que el pedido ha logrado apartar, no la existencia física de productos. Cuando ésta es menor, no necesariamente significa que no hay existencia, más bien, quiere decir que el pedido no ha terminado sus actividades o que en el momento que intentó apartar el producto no había existencia disponible. Si está seguro de que hay suficiente existencia, use las herramientas de requerimientos de compra (**Mesa de trabajo – Compras – Requerimiento de compras)** o existencia apartada por cada producto (Ventana del producto –**Detalle de movimientos – Existencia apartada**).

11.5. Factura

Seleccione la ficha **Factura**.

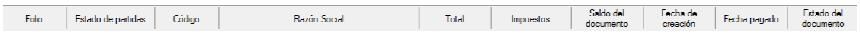


Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por pagar.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por pagar.
    - **Partidas pendientes.** Documentos que no han sido convertidos en su totalidad en **Orden de embarque (Oe)**.
    - **Documentos procesados.** Documentos que han sido convertidos en su totalidad en **Orden de embarque (Oe)**.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Estado partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.
    - **Partidas pendientes.** Faltan partidas por convertir en **Orden de embarque (Oe)**.
    - **Documento procesado.** Todas las partidas han sido convertidas en **Orden de embarque (Oe)** o la **Factura (F)** sólo tiene servicios.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado.
- **Código.** Código del cliente relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento sin pagar.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo el documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

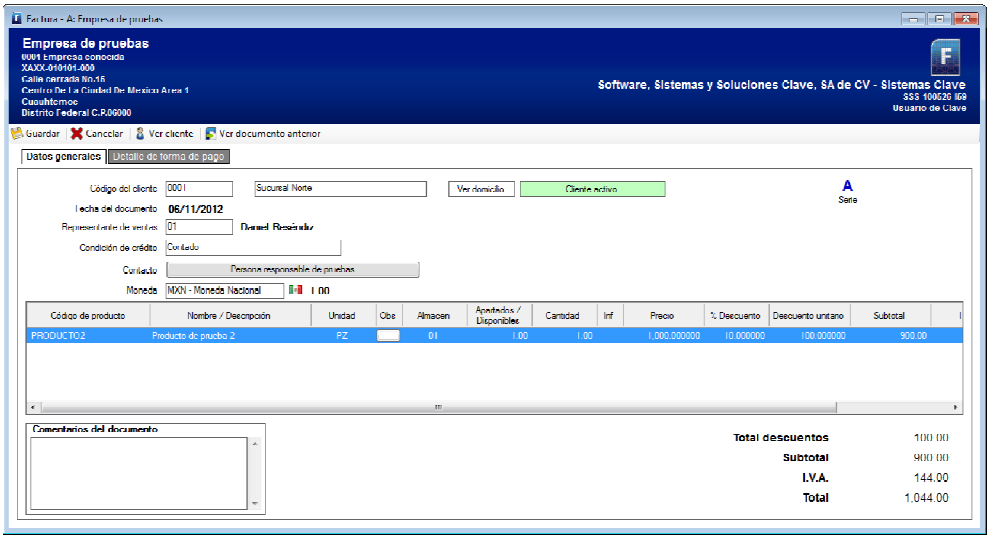
Captura

Para crear una factura haga lo siguiente.

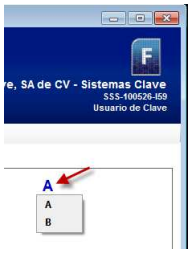
1. Tiene tres opciones para crear una **Factura (F)**.

   - Desde un **Pedido (P)** existente usando el botón **Factura** cuando se tiene disponible.
   - Desde esta ventana utilizando el botón **Nuevo**.
   - Desde la ventana del cliente en el menú **Documentos**, ficha **Factura** y botón **Nuevo**.

   Se abrirá la siguiente ventana, que al crearla desde un **Pedido (P)** existente, se tomarán todas las partidas.

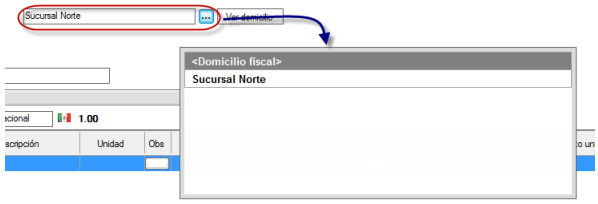


Podrá cambiar la serie de facturación dando clic en la serie que se encuentra del lado derecho. Sin embargo, debe tomar en cuenta que de los productos agregados que tengan configurada una serie diferente o que por el almacén sea diferente, no se utilizará la serie seleccionada.



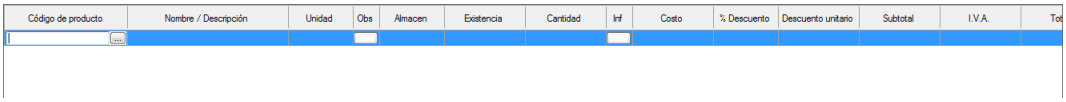
Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del cliente.** Si creó la ventana desde el cliente o desde un **Pedido (P)**, este campo ya tendrá seleccionado al cliente, si no es así, utilice este campo de selección para buscar un cliente.
- Seleccione el domicilio del cliente. Esto es opcional y le servirá como herramienta para indicar el domicilio de entrega de los productos. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.

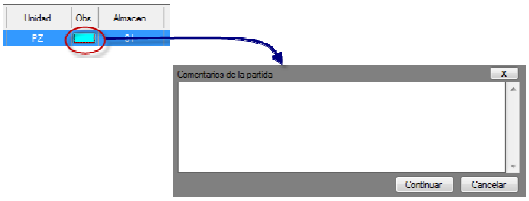


- **Fecha del documento.** Fecha en que se crea el documento. No se puede modificar.
- **Representante de ventas.** Seleccione un representante de ventas. Si se crea esta ventana a partir de un **Pedido (P)** existente, el representante ya estará seleccionado.
- **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado. Cuando se crea a partir de un **Pedido (P)** no podrá modificar este campo.
- **Contacto.** Seleccione un contacto que debe estar capturado previamente en el cliente. Si no lo ha hecho, puede usar el botón **Ver cliente** para agregarlo sin cerrar esta ventana. Este campo es requerido.
- **Moneda.** Podrá indicar la moneda en la que se venderán los productos. Si agrega partidas ya no podrá modificar la moneda. Cuando se crea a partir de un **Pedido (P)**, no podrá modificar este campo.

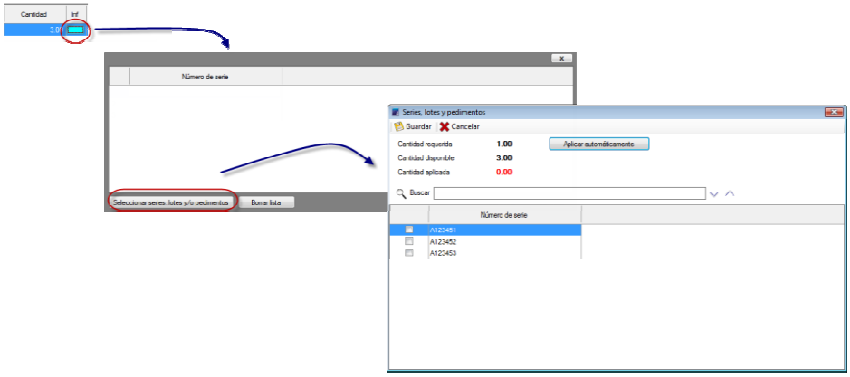
Ahora podrá capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el cliente. Algunas columnas estarán inhabilitadas dependiendo del tipo de producto o servicio, y también de si el documento anterior es un **Pedido (P)**.



- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.
- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Existencia** mostrará la existencia actual.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Utilice el botón **Seleccionar series, lotes y/o pedimentos** para que en otra ventana pueda seleccionar alguno de los elementos disponibles en el inventario. Hecho esto presione ENTER o haga clic en **Continuar**. Si está convirtiendo un pedido en factura, podrá cambiar la cantidad y quitar las series no deseadas con las teclas Ctrl+Supr.



- En la celda **Precio** indique el precio del producto y presione ENTER. Cuando haga esto, las celdas de impuestos, **Subtotal** y **Total** mostrará los valores correspondientes.
- En la celda **% Descuento** podrá indicar un porcentaje de descuento o en **Descuento** un descuento directo. Presione ENTER.

- Si no se ha creado a partir de un **Pedido (P),** se agregará una partida en blanco para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.
- Cuando se crea a partir de una **Pedido (P)**, si quita una partida o quita productos modificando la cantidad, entonces quedarán como pendientes.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales de este documento.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Para terminar, cierre la ventana

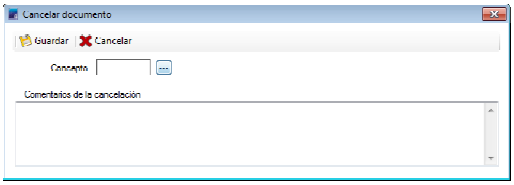
Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



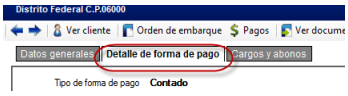
- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Orden de embarque.** Convierte este documento en **Factura (F)**. Sólo visible cuando mientras no se haya cancelado y mientras aún queden partidas pendientes por convertir. Si el documento sólo contiene servicios, este botón no se mostrará.
- **Pagar.** Abre la ventana de pagos del documento.
- **Ver documento anterior.** Si existe, abre el **Pedido (P)** que le antecede.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Enviar comprobante fiscal al cliente.** Envía el comprobante fiscal al cliente utilizando las cuentas de correo que se configuraron en el cliente, en el menú **General** – ficha **Envío de comprobantes fiscales**.
  - **Guardar comprobante fiscal como.** Guarda el comprobante fiscal en su equipo. Si en un comprobante CFD o CFDi, guarda el archivo XML y su representación en PDF. Para comprobantes CBB se guarda solamente el PDF.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono para cancelación.



Si cancela una **Factura (F)**, se cancelarán también las órdenes de embarque que le preceden.

Detalle de forma de pago

Cuando se consulta el **Factura (F)** se agrega una ficha llamada **Detalle de forma de pago** donde podrá ver cómo se aplica lo configurado en la condición de crédito seleccionada.



Cargos y abonos

Cuando un documento de **Factura (C)** es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue pagado el documento.



Código de colores en partidas

Las celdas de la columna **Código de producto** de cada partida se marcan con colores que representan su estado actual.

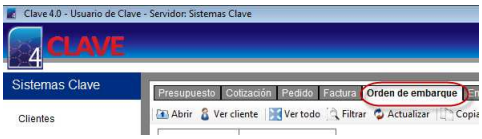
- **Blanco.** Partida convertida por completo en **Compra (C)**.
- **Amarillo.** Partida con pendientes por convertir en **Compra (C)**.
- **Gris.** Partida cancelada por efecto de la cancelación del documento.

Condiciones especiales

- Si no ha existencia disponible no podrá facturar.
- Cuando crea una **Factura (F)** sin basarse en un **Pedido (P)** existente, también se creará un registro para requerir el producto y apartar la existencia. Éste solo se liberará cuando.
    - La **Factura (F)** sea cancelada.
    - La **Orden de embarque (Oe)** sea despachada, descontando los productos del inventario.
- Cuando se cancela una **Factura (F)** se libera el **Pedido (P)**, el cual podrá convertirse de nuevo en una **Factura (F)** nueva.
- El botón **Cancelar pedido y crear nuevo** no será visible cuando un pedido tiene como predecesor un presupuesto.

11.6. Orden de embarque

1. Seleccione la ficha **Orden de embarque**.

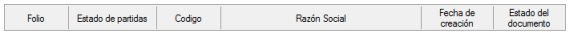


Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Despachado.** Documentos que ya fueron despachados.
    - **Sin despachar.** Documentos que no han sido despachados.
    - **Entregado.** Documentos que ya se convirtieron en **Entrega (E)**.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Estado partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.
    - **Sin despachar.** Órdenes de embarque sin despachar.
    - **Despachado.** Órdenes de embarque despachadas.
    - **Entregado.** Orden de embarque entregada. Existe un documento de entrega relacionado.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado.
- **Código.** Código del cliente relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

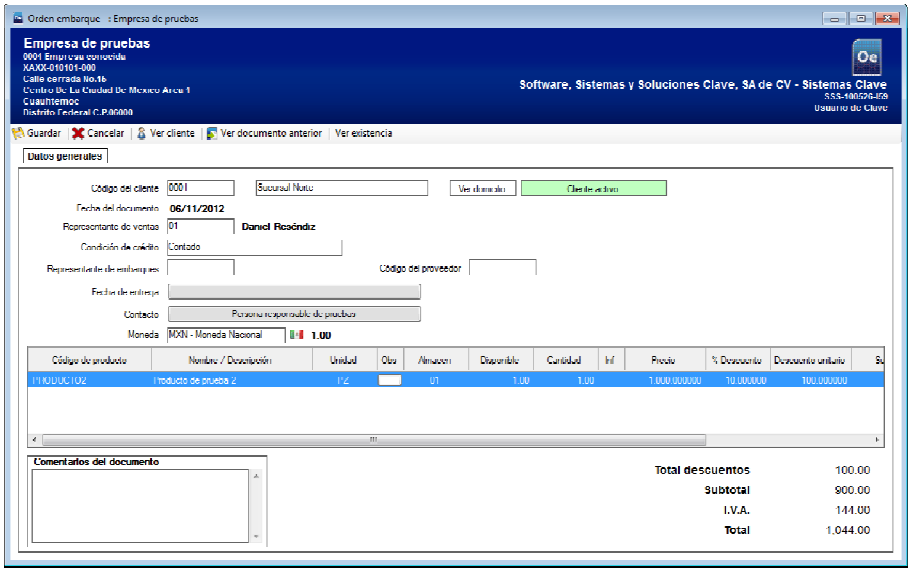
Captura

Las órdenes de embarque sólo pueden crearse desde una **Factura (F)** o desde un **Pedido (P)** de partes. Para crear una orden de embarque haga lo siguiente.

2. Tiene dos opciones para crear una **Orden de embarque (Oe)**.

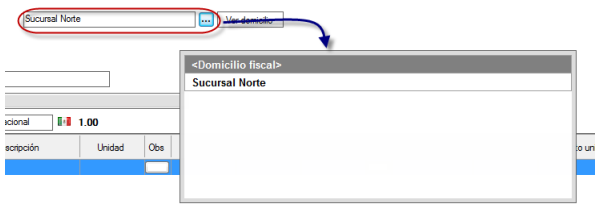
    - Desde una **Factura (F)** existente usando el botón **Orden de embarque (Oe)**.
    - Desde un **Pedido (P)** existente usando el botón **Orden de embarque (Oe)** cuando se tiene disponible.

    Se abrirá la siguiente ventana.



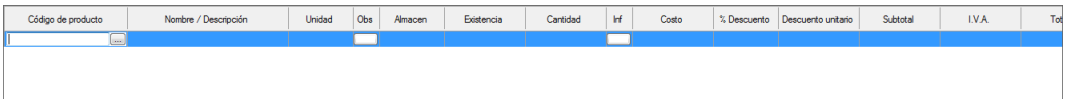
    Los datos solicitados son los siguientes.

    - **Código del cliente.** Ya estará seleccionado el cliente.
    - Seleccione el domicilio del cliente. Esto es opcional y le servirá como herramienta para indicar el domicilio de entrega de los productos. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.



- **Fecha del documento.** Fecha en que se crea el documento. No se puede modificar.
- **Representante de ventas.** Seleccione un representante de ventas.
- **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado. Cuando se crea a partir de un **Pedido (P)** no podrá modificar este campo.
- **Representante de embarques.** Opcionalmente puede indicar un representante de embarques. Lo puede hacer después cuando se despache la orden de embarque.
- **Código del cliente.** Se puede seleccionar un cliente que fue configurado como cliente de embarques. Es opcional y lo puede hacer después.
- **Contacto.** Seleccione un contacto que debe estar capturado previamente en el cliente. Si no lo ha hecho, puede usar el botón **Ver cliente** para agregarlo sin cerrar esta ventana. Este campo es requerido.
- **Fecha de entrega.** Puede indicar una fecha de entrega, si no lo hace, lo podrá configurar al despachar la orden de embarque.
- **Moneda.** No podrá modificar este campo.

Puede modificar las partidas solamente en su cantidad, observaciones y cantidad. Las columnas son idénticas a la de la **Factura (F)**.



- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.
- Si quita una partida o quita productos modificando la cantidad, entonces quedarán como pendientes.
- Cuando se trata de un producto con números de serie, lotes o pedimentos y modifica la cantidad, deberá quitar las series que no necesite. Esto es dando clic en el botón **Inf** y usando las teclas Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento** o **Comentarios orden de embarque.** Comentarios generales de este documento.
- **Comentarios compra.** Si el pedido que le antecede a este documento es un **Pedido (P)** que fue surtido desde un requerimiento de compra, se mostrarán los comentarios de la **Orden de compra (Oc)**.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

3. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Para terminar, cierre la ventana

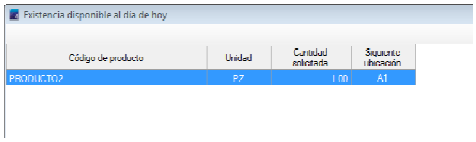
Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.

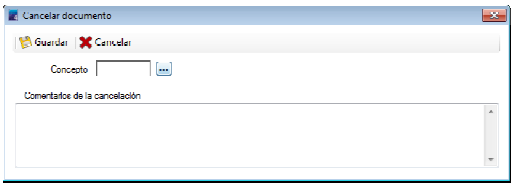


- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Entrega.** Convierte este documento en **Entrega (E)**. Sólo visible cuando mientras no se haya cancelado. Aunque se muestre, si no ha sido despachada la orden de embarque, no se podrá utilizar.
- **Ver documento anterior.** Abre el documento que le antecede.
- **Ver existencia.** Abre una ventana para mostrar la existencia que ha sido apartada junto con sus ubicaciones físicas.



- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**

- **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
- **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
- **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
- **Imprimir documento.** Imprime el documento.
- **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
- **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
- **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de entrada al inventario.



- **Despachar.** Despacha la orden de embarque. En el tema siguiente explicamos cómo se utiliza.
- **Devolución.** Crea un documento de **Devolución del cliente (D)** a partir de este documento.
- **Ubicación física.** Si no actualizó las ubicaciones al guardar el documento, permite hacerlo al dar clic en este botón. De lo contrario sólo permite la consulta.

El cancelar una **Orden de embarque (Oe)** no cancela el documento de **Entrega (E)** si es que existe.

Condiciones especiales

- La existencia apartada por el **Pedido (P)** y la **Factura (F)** seguirá así hasta que la **Orden de embarque (Oe)** sea despachada. Cuando esto sucede, se descuentan del inventario los productos.
- Si cancela una **Orden de embarque (Oe)** que no ha sido despachada
- Cuando se cancela una **Orden de embarque (Oe)** se libera el documento que le antecede, el cual podrá convertirse de nuevo en una **Orden de embarque (Oe)** nueva.
- Las devoluciones sólo se podrán aplicar en una **Orden de embarque (Oe)** ya despachada.
- Se creará una **Orden de embarque (Oe)** por cada domicilio físico, esto basándose en la configuración de cada almacén de los productos.

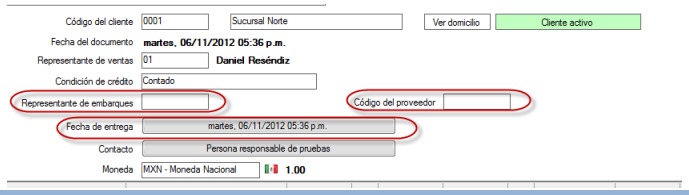
11.7. Despacho de una orden de embarque

Hasta que la **Orden de embarque (Oe)** es despachada se descuentan del inventario los productos.

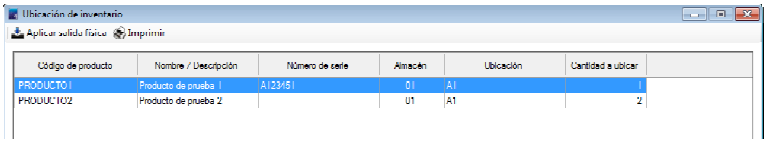
Para esto se hace lo siguiente.

1. Busque y abra en pantalla la orden de embarque a despachar desde la **Mesa de trabajo** o desde la ventana del cliente.
2. Al abrir el documento, antes de despachar puede configurar lo siguiente.

- **Representante de embarques.** Puede indicar el representante responsable de embarques. Este campo es requerido, si no lo selecciona de cualquier forma al despachar se solicitará.
- **Código de cliente.** Opcional. Puede indicar un cliente que ha sido habilitado como cliente de embarques.
- **Fecha de entrega.** Puede cambiar la fecha tentativa de entrega del producto.
- **Comentarios del documento.** Puede actualizar este campo.



3. Haga clic en **Despachar**. Con esto se guardarán los cambios que se acaban de realizar y se descargará el inventario de los productos que contiene.
4. Si se activó en algún producto el manejo de ubicaciones y el usuario actual pertenece a un grupo de trabajo que tiene acceso a indicar ubicaciones, se mostrará la siguiente ventana donde obtendrá información de la ubicación física de cada producto. Esto debe confirmarse con el botón **Aplicar salida física**.



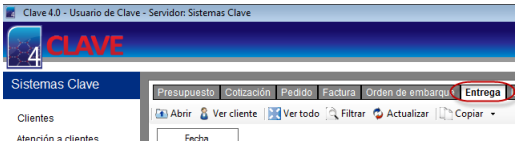
5. La ventana se cerrará.

Condiciones especiales

- Una orden de embarque podrá ser despachada por un usuario que pertenezca a un grupo de trabajo con este acceso o cualquiera de los usuarios que pertenezca a los asignados en el flujo de trabajo como responsables de este documento.

11.8. Entrega

Seleccione la ficha **Entrega**.

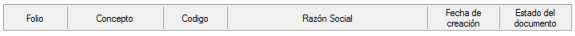


Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



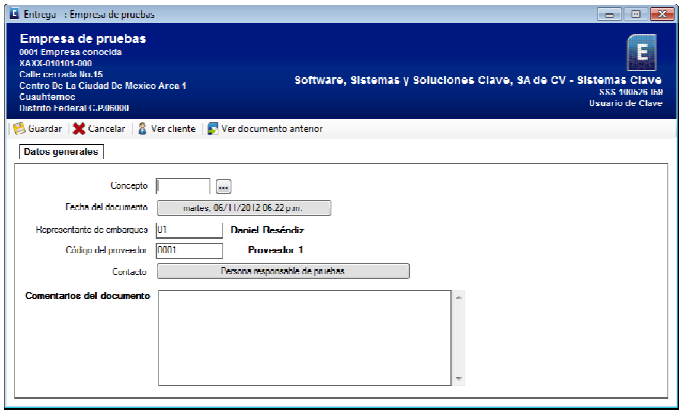
- **Folio.** Folio del documento.
- **Conclusión.** Conclusión de la entrega.
- **Código.** Código del cliente relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.

Captura

Las entregas sólo pueden crearse desde una **Orden de embarque (Oe).** Para crear una entrega haga lo siguiente.

1. Busque y abra una **Orden de embarque (Oe)**. Ésta ya tiene que estar despachada.

Se abrirá la siguiente ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Conclusión.** Indique un la conclusión de la entrega.
- **Fecha del documento.** Indique la fecha y hora en la que se concretó la entrega. Este valor no puede ser menor a la fecha de despacho de la **Orden de embarque (Oe)**.
- **Representante de embarques.** Aunque esté seleccionado por causa de la **Orden de embarque (Oe)**, puede modificar para indicar quién entregó finalmente el producto.
- **Código de cliente.** Aunque esté seleccionado por causa de la **Orden de embarque (Oe)**, puede modificar para indicar qué cliente se utilizó finalmente.
- **Contacto.** Puede modificar el contacto responsable de recibir la entrega.
- **Comentarios del documento.** Opcional. Anote comentarios adicionales sobre la entrega.

2. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. La ventana se cerrará.

Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



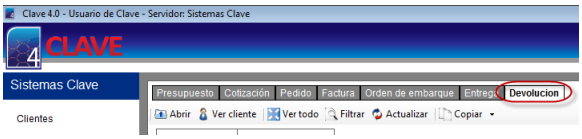
- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Ver documento anterior.** Abre la **Orden de embarque (Oe)** anterior.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.

Condiciones especiales

- Con el documento de entrega se concluye el proceso de entrega de productos. Si no crea los documentos de entrega después de las órdenes de embarque, las alertas de productividad y supervisión seguirán activas.

11.9. Devolución

Seleccione la ficha **Devolución**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos.
    - **Documentos sin saldo.** Documentos que no tienen saldo por aplicar.
    - **Documentos con saldo.** Documentos con saldo por aplicar.

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Código.** Código del cliente relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento sin aplicar.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

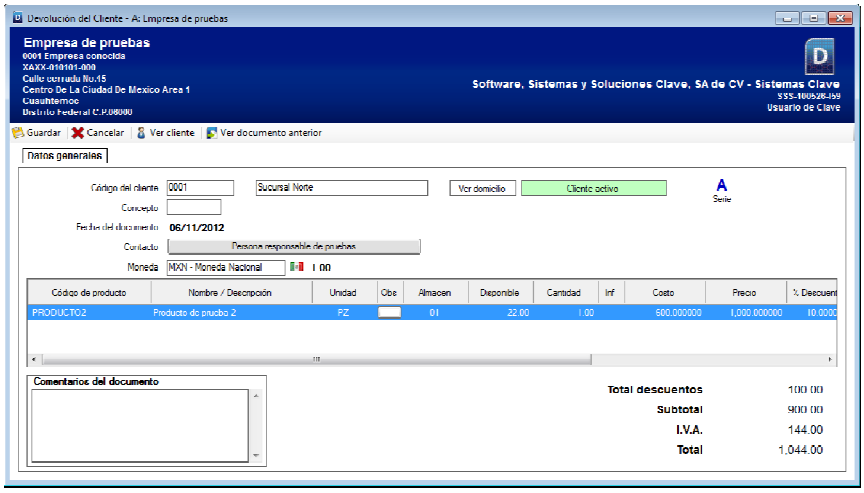
Captura

Para crear una devolución del cliente haga lo siguiente.

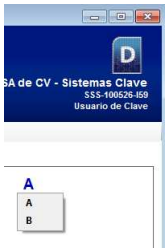
1. Tiene dos opciones para crear una **Devolución del cliente (D)**.

    - Desde una **Orden de embarque** existente que ya ha sido despachada, con el botón **Devolución** que devolverá los productos de la orden de embarque, además de quedar directamente relacionada en el **Flujo de trabajo**.
    - Desde la ventana del cliente en el menú **Documentos**, ficha **Devolución** y botón **Nuevo**.

    Se abrirá la siguiente ventana, que al crearla desde una **Orden de compra (Oc)** existente, se tomarán todas las partidas.

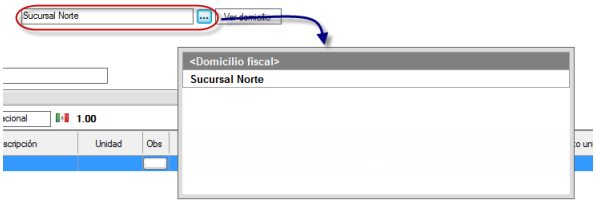


Podrá cambiar la serie de la devolución dando clic en la serie que se encuentra del lado derecho.



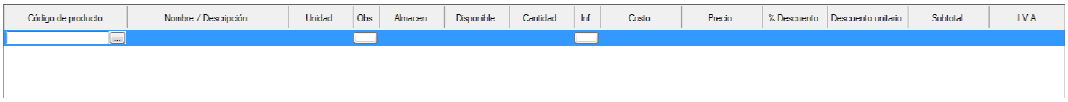
Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del cliente.** Ya tendrá seleccionado el cliente.
- Seleccione el domicilio del cliente. Esto es opcional. Ya seleccionado el domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.



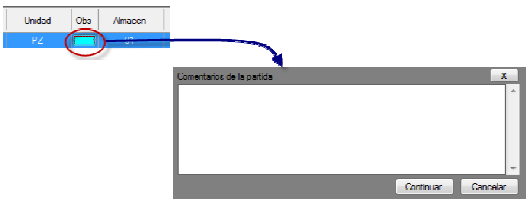
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Devolución del cliente (D)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono para devolución.
- **Fecha del documento.** Fecha de creación del documento. No podrá cancelarlo.
- **Contacto.** Seleccione un contacto del cliente.
- **Moneda.** Podrá indicar la moneda en la que se comprarán los productos. Si agrega partidas ya no podrá modificar la moneda. Cuando se crea a partir de una **Orden de embarque (Oe)**, no podrá modificar este campo.

Ahora podrá capturar las partidas. Sólo se activarán si ha seleccionado por lo menos el cliente. Algunas columnas estarán inhabilitadas dependiendo del tipo de producto o servicio, y también de si el documento anterior es una **Orden de embarque (Oe)**.

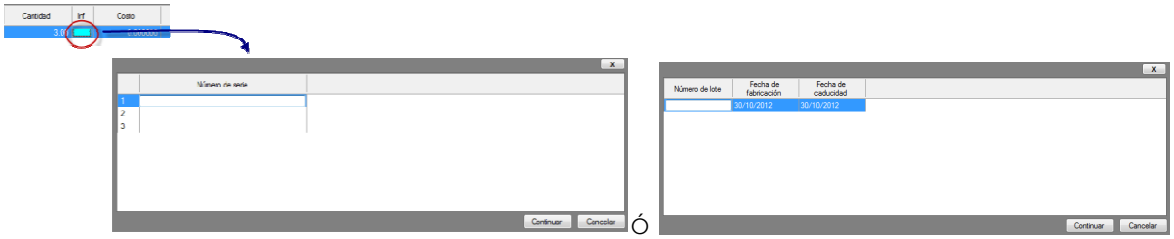


- En la celda de selección **Código de producto** busque un producto. Al seleccionarlo se mostrará en la celda **Nombre / Descripción** el nombre descriptivo del producto.
- En la celda de selección **Unidad** indique la unidad. Si está bloqueada es porque el producto sólo tiene un factor de unidad.

- En la celda **Obs** (Observaciones), puede presionar ENTER o dar clic para mostrar el cuadro de observaciones de la partida. Este cuadro es opcional y generalmente queda vacío. Presione ENTER o haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Almacén** indique el almacén de entrada en el que se ubicará el producto. Al seleccionarlo, la celda **Disponible** mostrará la existencia actual menos la cantidad apartada.
- En la celda **Cantidad** capture el número de productos a ingresar. Pueden ser fraccionados si la configuración del producto lo permite.
- Si el producto tiene activado el manejo de número de serie, lotes o pedimentos se activará el botón de la celda **Inf** (Información), en el cual puede presionar ENTER y dar clic para ver el listado de números de serie. Si no se activa, el producto no maneja series, lotes o pedimentos. Capture los números de serie, lotes y/o pedimentos y presione ENTER o haga clic en **Continuar**. Cuando se crea a partir de una **Orden de embarque (Oe)** no podrá modificar los valores, pero sí podrá cambiar la cantidad y usar las teclas Ctrl+Supr para quitar las series no deseadas.

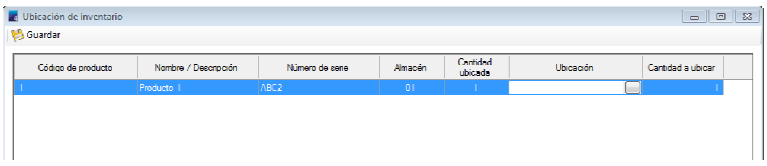


- En la celda **Costo** indique el costo del producto y presione ENTER. Este valor se utilizará para los costos del producto en el inventario.
- En la celda **Precio** indique el precio de venta. Cuando haga esto, las celdas de impuestos, **Subtotal** y **Total** mostrará los valores correspondientes. Cuando se crea a partir de una **Compra (C)**, no se podrá modificar. Este valor es el que se utilizará para el total del documento, cantidad que será abonada al cliente.
- En la celda **% Descuento** podrá indicar un porcentaje de descuento o en **Descuento** un descuento directo. Presione ENTER. Cuando se crea a partir de una **Orden de embarque (Oe)**, no se podrá modificar.
- Si no se ha creado a partir de una **Orden de embarque (Oe),** se agregará una partida en blanco para que capture más productos.
- Para quitar una partida, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

Adicionalmente tiene la siguiente información en la parte inferior de la ventana.

- **Comentarios del documento.** Comentarios generales de este documento.
- **Total descuentos, Subtotal,** impuestos y **Total**. Totales del documento.

2. Cuando haya terminado de capturar todas las partidas, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Si se activó en algún producto el manejo de ubicaciones y el usuario actual pertenece a un grupo de trabajo que tiene acceso a indicar ubicaciones, se mostrará la siguiente ventana donde deberá detallar la ubicación física de cada producto. Ya ubicados haga clic en **Guardar**. Puede omitir este paso y más adelante vernos como terminarlo.



4. Para terminar, cierre la ventana

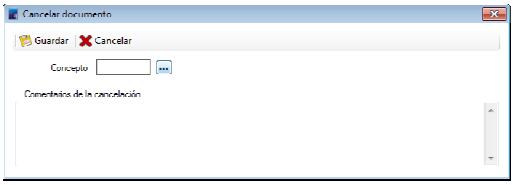
Consulta

Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Aplicar pago.** Abre la ventana de aplicación de pagos. Una devolución no paga en automático a la compra, deberá hacer esto manualmente. En el siguiente capítulo se trata este tema.
- **Ver documento anterior.** Si existe, abre la **Orden de embarque (Oe)** que le antecede.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Enviar comprobante fiscal al cliente.** Envía el comprobante fiscal al cliente utilizando las cuentas de correo que se configuraron en el cliente, en el menú **General** – ficha **Envío de comprobantes fiscales**.
  - **Guardar comprobante fiscal como.** Guarda el comprobante fiscal en su equipo. Si en un comprobante CFD o CFDi, guarda el archivo XML y su representación en PDF. Para comprobantes CBB se guarda solamente el PDF.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo para cancelación.



- **Ubicación física.** Si no actualizó las ubicaciones al guardar el documento, permite hacerlo al dar clic en este botón. De lo contrario sólo permite la consulta.

Tipos de devolución

Existen diferentes tipos de devolución, dependiendo del tipo de pedido que está relacionado a la orden de embarque que fue devuelta.

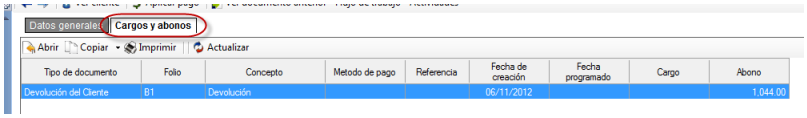


- **Devolución del cliente.** Cuando se devuelve una Orden de embarque (Oe) que vienen de un pedido **Normal de ventas**, **Venta servicio**, **Renta mensual** y **Excedente**, o se crea desde la ventana del cliente. Éstos crean un abono al cliente.

- **Devolución de producto incluido.** Cuando se devuelve una Orden de embarque (Oe) que vienen de un pedido **Partes**, **Producto incluido** y **Primer evento arrendamiento.** No se crea un abono al cliente ni crean un comprobante fiscal, usando un folio genérico no fiscal.

Cargos y abonos

Cuando un documento de **Devolución del cliente (D)** es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue aplicado este documento.



Condiciones especiales

- Un producto no puede retirarse del inventario si está apartado por un **Pedido (P)**.
- Una devolución creada no paga ningún cargo pendiente. Esta operación es manual y se detalla en el siguiente capítulo.

12. Cuentas por cobrar

Veremos en este capítulo como se administran las cuentas por cobrar.

Pagar documentos

Requisitos previos

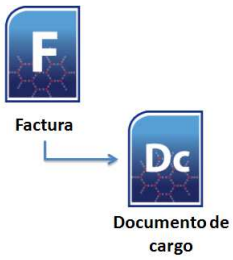
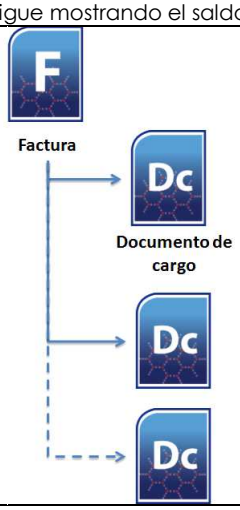
- Al menos un empleado con atributo de representante de cobranza. **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.
- Conceptos de abono. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.3 Conceptos de abono**.
- Para que se generen comprobantes fiscales por los pagos se requieren conceptos de abono para Comprobante fiscal de pago. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.3 Conceptos de abono**.
- Métodos de pago. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.5 Métodos de pago**.
- Para poder cancelar un documento de abono, se requieren conceptos de cargo para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.4 Conceptos de cargo**.
- Para poder crear una división de cargos pendientes, se requieren conceptos de cargo para cancelación. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 12.4 Conceptos de cargo**.

Condiciones especiales

- Los valores mostrados en listados, estados de cuenta y reportes siempre serán en moneda local.
- Los documentos abiertos en pantalla mostrarán sus valores en la moneda seleccionada.
- Los pagos podrán hacerse en moneda extranjera, pero como se ha mencionado, en reportes aparecerá su valor en moneda local.

12.1. Documentos de cargo

Los documentos de cargo representan la deuda que tiene un cliente. Dependiendo de la condición de crédito se crean los cargos de la siguiente manera.

Contado	Crédito un pago en días	Crédito en parcialidades
Se crea un sólo cargo, que es la misma factura.	Se crea un documento de cargo programado adicional a la factura. La factura queda saldada, aunque sigue mostrando el saldo.	Se crea un documento de cargo por cada parcialidad, incluyendo el enganche. La factura, queda saldada, aunque sigue mostrando el saldo total.
		
El pago se aplicará a la factura.	El pago se aplicará al documento de cargo.	El pago se aplica a cada cargo creado.

Al efecto de dividir una **Factura (F)** en diferentes **Documentos de cargo (Dc)** le llamaremos división de cargos.

Otro tipo de documento de cargo es la **Nota de cargo (Ncg)**, que solamente se genera cuando se realiza un pago y por configuración de la condición de crédito, existe un interés moratorio.

Según lo que hemos visto, el **Documento de cargo (Dc)** se crea cuando se guarda se guarda una **Factura (F)** que tiene como condición el crédito, sin embargo, para fines prácticos, cuando mencionamos a los documentos de cargo en este tema, también nos referimos a las facturas de contado y las notas de cargo.

Tipos de documento



Cancelar documentos de cargo

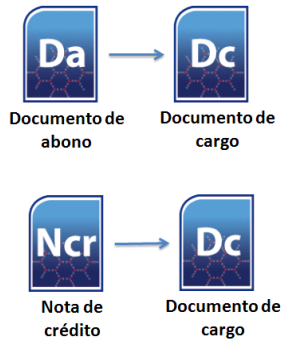
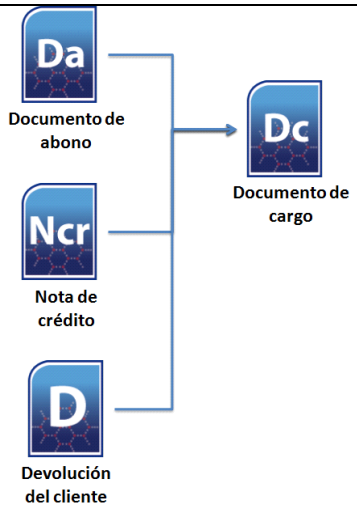
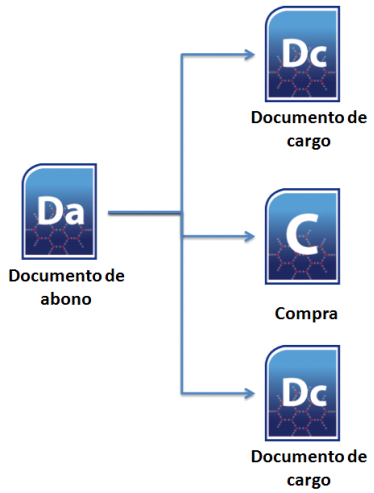
Cuando se cancela una **Factura (F)**, todos los documentos de cargo creados por la división de cargos serán cancelados también. Un documento de cargo no puede ser cancelado de manera independiente.

Al ser cancelado se crea un documento de abono claramente identificado para saldar los cargos de la **Factura (F)**. Si algún cargo ya estaba pagado el saldo del documento de abono se libera para que pueda ser utilizado posteriormente en otro cargo distinto.

La factura se cancela abriendo el documento y usando el botón **Actividades – Cancelar documento**.

12.2. Documentos de abono

Los documentos de abono representan los pagos realizados del cliente. El pago se crea o aplica por cada cargo pendiente. El comportamiento de un **Documento de abono (Da)** es el mismo que el de una **Nota de crédito (Ncr)** y la **Devolución (D)** cuando hablamos de cargos y abonos.

Un cargo pagado con un documento de abono	Un cargo pagado con diferentes abonos	Un abono que paga diferentes cargos
Un documento de cargo puede ser saldado por un documento de abono o por una nota de crédito.	Puede tener diferentes abonos que paguen un solo cargo.	Puede crear un sólo documento de abono que pague a diferentes cargos.
		

Para fines prácticos, cuando mencionamos a los documentos de abono en este tema, también nos referimos al abono generado por las notas de crédito y devoluciones.

Tipos de documento

Documento de abono	Devolución del cliente	Nota de crédito

Cancelación de documentos de abono

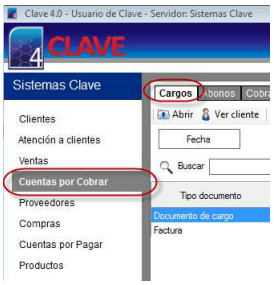
Puede cancelar un documento de abono. Cuando esto sucede se crear un documento de cargo claramente identificado para saldar el abono. Si este documento ya se había utilizado para pagar un cargo, entonces el cargo quedará de nuevo con saldo por pagar

Un documento de abono se cancela abriendo el documento en pantalla y usando el botón **Actividades – Cancelar documento**.

12.3. Filtrar documentos de cargo

En la ventana del cliente, en su menú **Crédito y cobranza**, puede ver los cargos generados en las fichas de **Estado de cuenta mensual** y **Cargos y abonos**.

Para filtrar los cargos de todos los clientes, en la **Mesa de trabajo** haga clic en el menú **Cuentas por cobrar** y seleccione la ficha **Cargos**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación

Listado de información

En esta ficha se mostrará el listado de información con las siguientes columnas.



- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Código.** Código del cliente relacionado al documento.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de impuestos del documento.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento por pagar.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha pagado.** Fecha en que pagó por completo.
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

12.4. Cobranza del día

Se dispone de un filtro más avanzado para supervisar los pagos del día, que por su naturaleza es un reporte, no un listado de información.

En la **Mesa de trabajo** haga clic en el menú **Cuentas por cobrar** y seleccione la ficha **Cobranza del día**.



Para esta ventana los botones disponibles son los siguientes.



- **Totales.** Selecciona la ficha inicial llamada *Totales*.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado al documento seleccionado.
- **Abrir documento.** Abre el documento seleccionado.
- **Actualizar.** Actualiza el listado.

Funciones de filtrado

Para que se apliquen los cambios realizados en las funciones de filtrado deberá dar clic en el botón **Actualizar**.

- **Fecha**. Fecha de programación o reprogramación del documento, dependiendo de lo seleccionado en **Opciones de filtrado** dentro de **Tipo de fecha filtrada.**
- **Conceptos.** Filtra por concepto del documento.
- **Razón Social.** Tiene dos opciones.
    - **Todo.** Mostrará todos los clientes.
    - **Razón social específica.** Filtrará sólo por el cliente indicado con el campo de selección de abajo.
- **Clasificación.** Filtra por clasificación del cliente.
- **Columnas visibles.** Activa o desactiva qué columnas queremos ver en listado.

Opciones de filtrado está dividido en tres partes.

- **Opciones generales**
    - **Sólo lo seleccionado en la fecha.** Filtrará según el rango seleccionado en la función de filtrado **Fecha**.
    - **Mostrar sólo vencidos.** Sin importar el rango de fechas seleccionado, mostrará todo lo que esté vencido del día de ayer hacia atrás.
    - **Todos los documentos con saldo.** Sin importar el rango de fechas seleccionado, mostrará todos los documentos de cargo que tengan algún saldo sin pagar.
    - **Saldos de clientes.** Mostrará sólo los totales de los saldos de todos los clientes.
- **Agrupación de datos**. Agrupa los datos en fichas diferentes según las siguientes opciones.
    - **Un solo grupo.** Todo el resultado en una sola ficha.
    - **Concepto.** Agrupa por concepto aplicado a cada documento.
    - **Fecha programado.** Agrupa por el día de programación o reprogramación, según lo seleccionado en **Tipo de fecha filtrada**.
    - **Tipo de documento.** Agrupa por tipo de documento.
    - **Razón Social.** Agrupa por nombre del cliente.
    - **Mes programación.** Agrupa por mes de programación o reprogramación, según lo seleccionado en **Tipo de fecha filtrada**.
- **Tipo de fecha filtrada**
    - **Fecha de programación.** Aplica los filtros de fechas a la fecha de programación.

- **Fecha de reprogramación.** Aplica los filtros de fechas a la fecha de reprogramación. Un cargo puede reprogramarse sin perder su fecha original de pago.

Reporte

El reporte se divide en fichas, una llamada *Totales* y otras más con el resultado de la opción seleccionada en **Agrupación de datos**.

En la ficha *Totales* se crea una línea con el resultado total de cada ficha creada por la agrupación de datos, de donde la primera columna contiene el nombre de cada ficha.

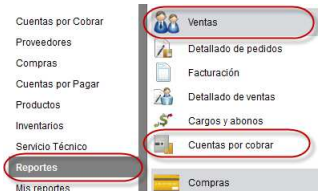
Cada ficha contiene las siguientes columnas.



- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Código del cliente.** Código del cliente relacionado al documento.
- **Razón Social.** Nombre del cliente relacionado al documento.
- **Fecha aplicación.** Fecha de aplicación del documento como documento de cargo.
- **Fecha programado.** Fecha original de programación de pago.
- **Fecha reprogramado.** Fecha de reprogramación del pago.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Valor documento.** Total del documento con impuestos incluidos.
- **Impuestos.** Total de impuestos del documento.
- **Saldo.** Saldo del documento por pagar.

Reporte de cuentas por cobrar

También podrá abrir el reporte de cuentas por pagar desde el menú **Reportes** en la **Mesa de trabajo**, en la sección **Ventas** menú **Cuentas por cobrar**. Tiene las mismas funciones, con la diferencia de que se abre en una ventana extra con más espacio para el listado.



12.5. Pagar un documento

Ya teniendo conocimiento del documento o del cliente al que se desea agregar el pago, haga lo siguiente.

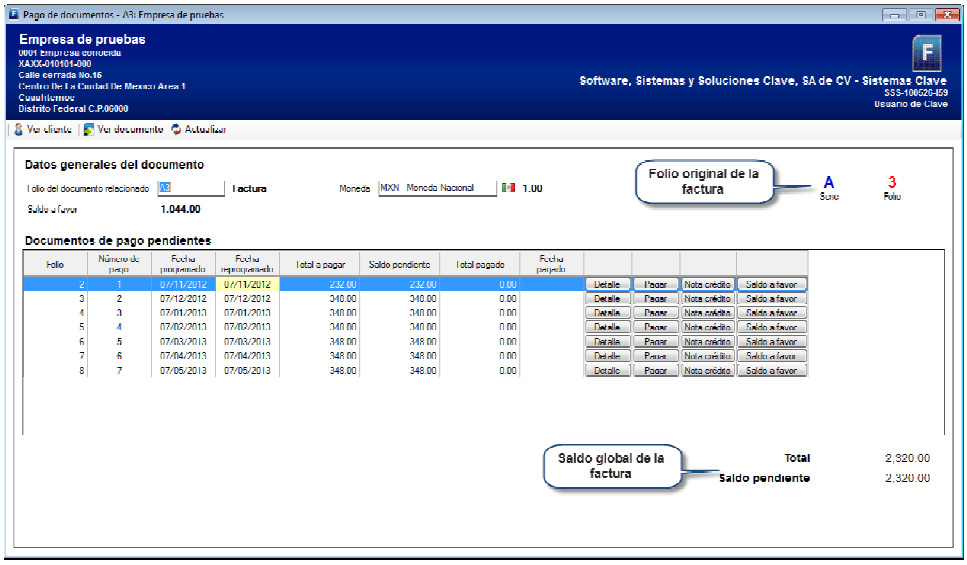
1. Busque el documento que desea pagar, que puede ser un documento de factura o un documento de cargo.

   - En la **Mesa de trabajo** puede buscar por cliente o número de documento en el menú **Ventas**, dentro de la ficha **Factura**.
   - Puede buscar a un cliente, y con sus datos ya en pantalla, entrar al menú **Crédito y cobranza**, y después en la ficha **Estado de cuenta mensual** o **Cargos y Abonos**
   - En la misma ventana del cliente, en el menú **Documentos**, y después en la ficha **Factura**.
   - En la **Mesa de trabajo** puede abrirlo desde el reporte del menú **Ventas**, dentro de la ficha **Cobranza del día**.

2. Ya con el documento de **Factura (F)** abierto en pantalla, haga clic en el botón **Pagos**.



3. Se abrirá la siguiente ventana.



En el ejemplo tenemos una **Factura (F)** que fue dividida en 7 pagos, el primero corresponde a un enganche y los demás a las 6 parcialidades configuradas en la condición de crédito.

Cuando se trata de una **Factura (F)** de contado o a crédito en días, sólo aparecerá una sola línea, que sería un solo cargo.

Esta ventana podrá abrirla incluso como consulta cuando la **Factura (F)** esté totalmente saldada.

Los campos mostrados son los siguientes.

- **Folio del documento relacionado.** Número de folio de la **Factura (F)**.
- **Moneda.** Moneda de la factura. Los valores mostrados en esta ventana corresponden al tipo de cambio con el que se creó originalmente la **Factura (F)**.
- **Saldo a favor.** Si el cliente tiene documentos de abono con saldo sin aplicar, se mostrará dicho saldo en este campo.

Las columnas que tenemos son.

- **Folio.** Número de folio del documento de cargo generado. En compras de contado, será el mismo número de factura.
- **Número de pago.** Número de pago.
- **Fecha programado.** Fecha original de programación de pago.
- **Fecha reprogramado.** Fecha de reprogramación de pago. Cuando se desea reprogramar un pago, es esta fecha la que cambia y se hace así para no perder la referencia de la fecha original de programación.
- **Total a pagar.** Valor original del cargo con impuestos.
- **Saldo pendiente.** Saldo sin pagar del cargo. Cuando está pagado su valor será '0'.
- **Total pagado.** El total pagado a este cargo. Cuando está pagado su valor será igual al del total a pagar.
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo. Un documento de cargo puede pagarse parcialmente, pero hasta que esté totalmente pagado se activará el valor de esta fecha.

Por cada cargo, tenemos una serie de botones que nos permitirán pagarlos o administrarlos. Primero los describiremos y a continuación se explicará cómo se utiliza cada uno.

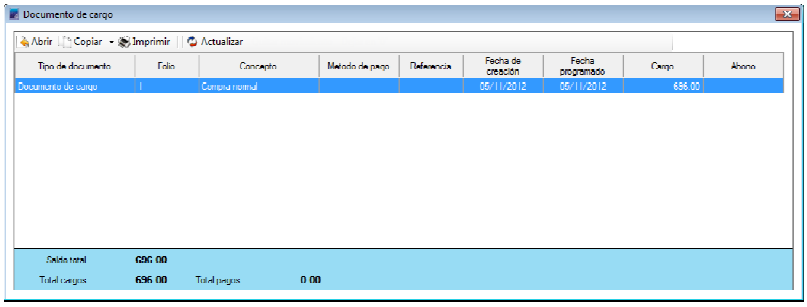
- **Detalle.** Abre el detalle de cargos y abonos del cargo seleccionado. Los cargos que ya están pagados solamente mostrarán este botón.
- **Pagar.** Permite pagar el documento. En breve veremos cómo se hace.

- **Nota de crédito** Crea una nota de crédito para saldar el documento de cargo.
- **Saldo a favor.** Sólo visible cuando existen documentos de abono con saldo sin aplicar. Con este botón podrá utilizar el saldo sin aplicar para saldar este cargo.
- **Reprogramar.** Reprograma el cargo.

No cierre la ventana.

Detalle

4. Haga clic en el botón **Detalle** para ver los cargos y abonos aplicados al cargo seleccionado.

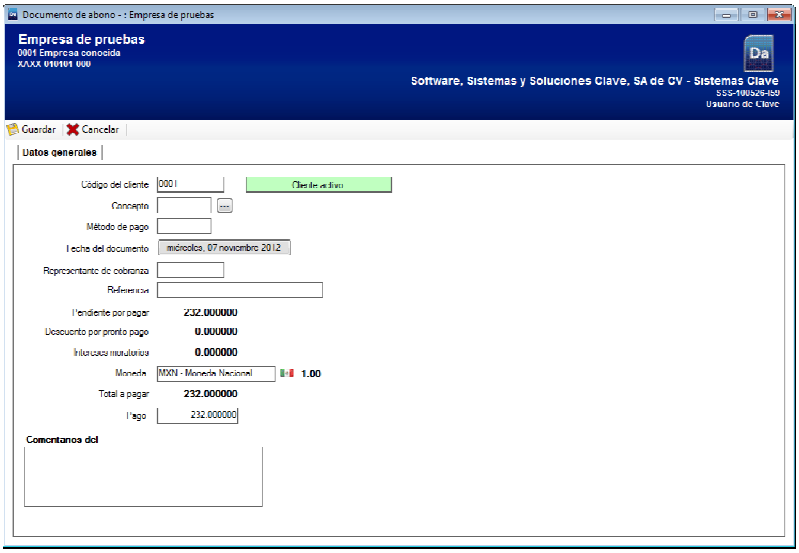


Desde esta ventana podrá ver los cargos y abonos que corresponden solamente al cargo seleccionado en la ventana anterior. Con el botón **Abrir** podrá ver cada documento por separado, excepto por el primero, que corresponde al cargo que se está revisando en la ventana anterior.

Cierre esta ventana.

Pagar

5. Haga clic en el botón **Pagar** y se abrirá una ventana para crear un **Documento de abono (Da)** nuevo.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del cliente.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de cliente seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de este **Documento de abono (Da)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.
- **Método de pago.** Seleccione el método de pago que se utiliza para este pago.

- **Serie comprobante fiscal.** Cuando se trata de un concepto de abono que tiene está configurado como comprobante fiscal de pago, se activará este campo. Deberá seleccionar la serie de folios fiscales que se utilizará para generar estos comprobantes fiscales. Este proceso se revisará a detalle en el siguiente capítulo.
- **Fecha del documento.** Indique en qué fecha se realizó el pago. Esta fecha no podrá ser menor a la fecha de creación del documento de cargo. Si desea agregar un abono con una fecha anterior, deberá capturarlo fuera de este proceso y luego aplicar su saldo. Esto se verá más adelante. Los comprobantes fiscales de pago se crean siempre con la fecha del día de hoy.
- **Representante de cobranza.** Seleccione un representante de cobranza.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Pendiente por pagar.** Muestra el valor del documento de cargo que se debe.
- **Descuento por pronto pago** e **Intereses moratorios.** Si por configuración de la condición de crédito relacionada con este documento de cargo debieran generarse intereses o descuentos, los valores se mostrar.
- **Moneda.** Se mostrará la moneda seleccionada originalmente en la **Factura (F)**, pero podrá cambiar la moneda. Tome en cuenta que si la cambia, los valores ahora capturados corresponderán a la moneda seleccionada.
- **Total a pagar.** La suma del pendiente por pagar más los intereses menos el descuento por pronto pago. Este es valor que debería pagarse.
- **Pago.** Capture el pago realizado del cliente. Éste valor podrá ser superior o menor al saldo del documento.

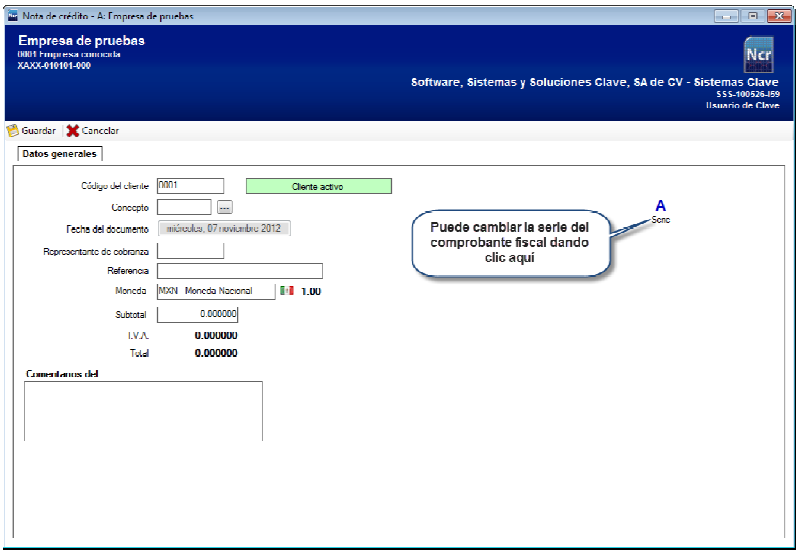
    - Si realiza un pago exacto, el documento de cargo se salda y deja de estar en deuda.
    - Si realiza un pago menor, el documento de cargo queda con un saldo menor y permanece como deuda.
    - Si realiza un pago mayor, el documento de cargo se saldo, deja de estar en deuda y el remanente del pago quedará como saldo sin aplicar que podrá utilizar para pagar otro documento posteriormente.

- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

Para almacenar los cambios del **Documento de abono (Da)** haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Factura (F)**.

Nota de crédito

6. Si lo desea, puede saldar el cargo con una **Nota de crédito (Ncr)**. Para esto haga clic en **Nota de crédito** y se abrirá una ventana para crear una nota de crédito nueva.



En la imagen se indica cómo cambiar la serie de folios fiscales.

Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del cliente.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de cliente seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Nota de crédito (Ncr)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.

- **Fecha del documento.** No podrá cambiar esta fecha.
- **Representante de cobranza.** Seleccione un representante de cobranza.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Moneda.** Se mostrará la moneda seleccionada originalmente en la **Factura (F)**, pero podrá cambiar la moneda. Tome en cuenta que si la cambia, los valores ahora capturados corresponderán a la moneda seleccionada.
- **Sub total.** Capture el valor de la nota de crédito SIN IMPUESTOS.
- Se desglosará el valor cada uno de los impuestos.
- **Total.** Se muestra el valor total de la nota de crédito.

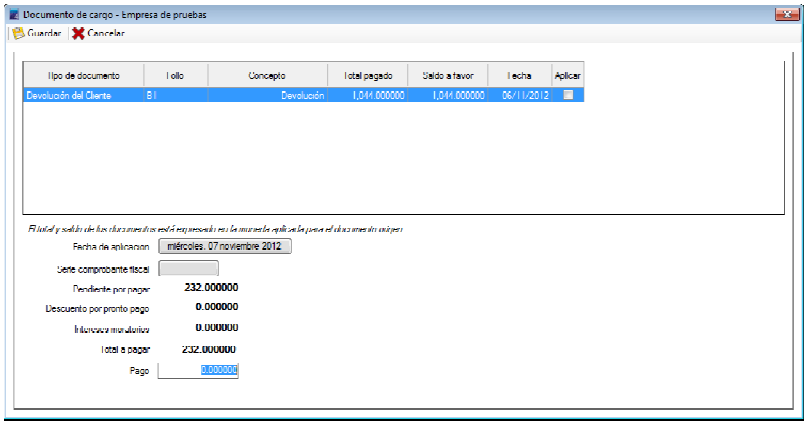
    - Si crea una nota de crédito con el valor exacto del cargo, el documento de cargo se salda y deja de estar en deuda.
    - Si crea una nota de crédito con un valor menor al cargo, el documento de cargo queda con un saldo menor y permanece como deuda.
    - Si crea una nota de crédito con el valor mayor al cargo, el documento de cargo se saldo, deja de estar en deuda y el remanente quedará como saldo sin aplicar que podrá utilizar para saldar otro documento posteriormente.

- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

Para almacenar los cambios la **Nora de crédito (Ncr)** haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Factura (F)**.

Saldo a favor

7. Si tiene **Documentos de abono (Da)**, o **Notas de crédito (Ncr)** o **Devoluciones del cliente (D)** con saldo sin aplicar, podrá usar esta función. Para esto haga clic en **Saldo a favor** y se abrirá la ventana siguiente.



Contiene un listado con los documentos de abono que tienen saldo sin aplicar, mostrando las siguientes columnas.

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto con el que se capturó el documento.
- **Total pagado.** Valor del pago realizado. En el caso de notas de crédito y devoluciones aunque se indique con esta etiqueta, corresponde su valor con impuestos.
- **Saldo a favor.** Saldo que se tiene disponible para ser aplicado.
- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Aplicar.** De los documentos enlistados, si desea utilizar alguno, deberá activar esta casilla por cada uno de ellos.

En la parte inferior se solicitan los siguientes datos.

- Existe una etiqueta que nos indica que los valores mostrados están expresados en la moneda con que se creó el documento de cargo, aunque los pagos hayan sido efectuados en monedas diferentes.
- **Fecha de aplicación.** Indique con qué fecha desea que se aplique el pago. Esta fecha no puede ser menor al cargo o menor al abono más antiguo. Según esta fecha aparecerá en reportes y listados como fecha pagado.

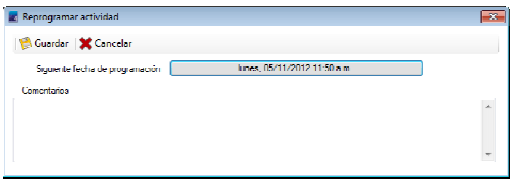
- **Serie comprobante fiscal.** Si alguno de los documentos de abonos seleccionados tiene un concepto que está configurado como comprobante fiscal de pago se utilizará la serie aquí seleccionada para crear los comprobantes fiscales. Este proceso se revisará a detalle en el siguiente capítulo.
- **Pendiente por pagar.** Es el valor del documento de cargo que estamos pagando.
- **Descuento por pronto pago** e **Intereses moratorios.** Si por configuración de la condición de crédito relacionada con este documento de cargo debieran generarse intereses o descuentos, los valores se mostrar.
- **Total a pagar.** La suma del pendiente por pagar más los intereses menos el descuento por pronto pago. Este es valor que debería pagarse.
- **Pago.** Se mostrará la suma de todos los pagos seleccionados, pero podrá modificarlo para indicar una cantidad menor.

    - Si selecciona varios abonos, se aplicarán de arriba hacia abajo.
    - Si la suma de los abonos seleccionados es mayor al valor del documento de cargo, el cargo queda como saldado y el remanente permanece como saldo sin aplicar.
    - Si la suma de los abonos seleccionados es menor al valor del documento de cargo, el cargo queda con un saldo menor y permanece como deuda.

Para almacenar los cambios haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Compra (C)**.

Reprogramar

8. Puede reprogramar un cargo. Para esto haga clic en **Reprogramar** y se abrirá la siguiente ventana.



- **Siguiente fecha de programación.** Indique para que día se está reprogramando el pago.
- **Comentarios.** Anote la razón de porqué está reprogramando. Estos comentarios serán añadidos al documento de cargo.

Para almacenar los cambios, haga clic en **Guardar** y se cerrará la ventana actualizándose la ventana de pagos de la **Factura (F)**.

Para terminar, cierre la ventana.

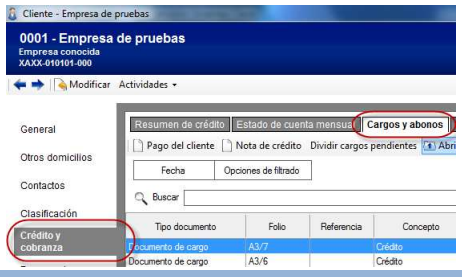
12.6. Documento de abono

Puede crear documentos de abono sin necesidad de utilizar un documento de cargo existente. Ya creado el documento de abono, deberá aplicarlo manualmente a los documentos de cargo.

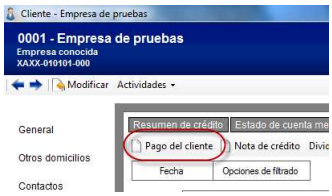
1. Busque y abra el cliente al que desea agregar el **Documento de abono (Da)**.

Captura

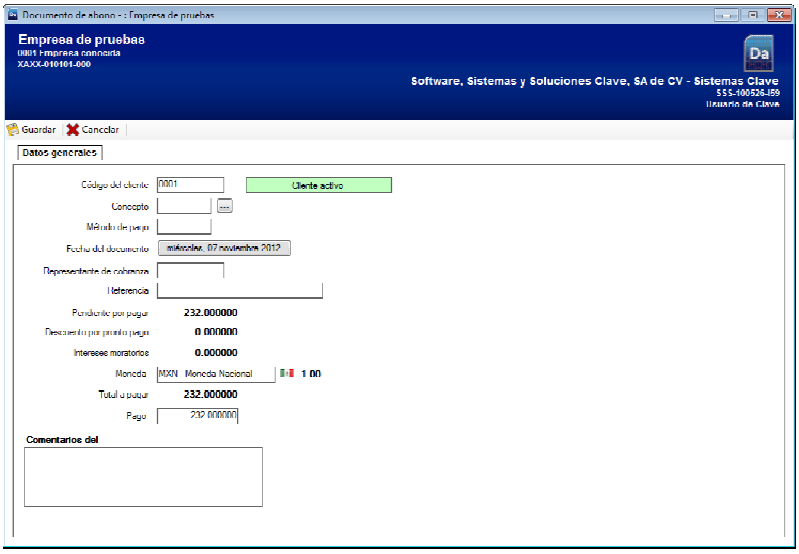
2. En la ventana del cliente, seleccione el menú **Crédito y cobranza**.
3. Seleccione la ficha **Cargos y abonos**.



4. Haga clic en **Pago del cliente**.



Se abrirá una ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

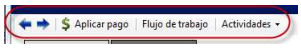
- **Código del cliente.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de cliente seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de este **Documento de abono (Da)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.
- **Método de pago.** Seleccione el método de pago que se utiliza para este pago.
- **Fecha del documento.** Indique en qué fecha se realizó el pago.
- **Representante de cobranza.** Seleccione un representante de cobranza.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Pendiente por pagar.** Muestra el valor del documento de cargo que se debe.
- **Descuento por pronto pago** e **Intereses moratorios.** Si por configuración de la condición de crédito relacionada con este documento de cargo debieran generarse intereses o descuentos, los valores se mostrar.
- **Moneda.** Seleccione la moneda a la que corresponde el pago.
- **Total a pagar.** La suma del pendiente por pagar más los intereses menos el descuento por pronto pago. Este es valor que debería pagarse.
- **Pago.** Capture el pago realizado por el cliente.
- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
6. Para terminar cierre la ventana.

Consulta

Para consultar un documento puede hacerlos desde la ventana del cliente en el menú **Crédito y cobranza** en la ficha **Estado de cuenta mensual** o en **Cargos y abonos**.

Los botones disponibles para esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Aplicar pago.** Abre la ventana de aplicación de pagos.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo para cancelación.



  - **Cancelar abono sin cancelar documento.** Cancela el abono realizado y su la relación que tenía con documentos de cargo, pero no cancela el documento en sí. Así el documento seguirá apareciendo como activo pero sin poder aplicarse de nuevo.

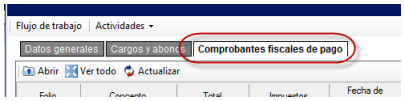
Cargos y abonos

Cuando el documento es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue pagado el documento.



Comprobantes fiscales de pago

Si el tipo de concepto aplicado al documento es de comprobantes fiscales, se agregará esta ficha para que pueda consultar los comprobantes fiscales creados. En el siguiente capítulo se explica cuándo sucede esto.

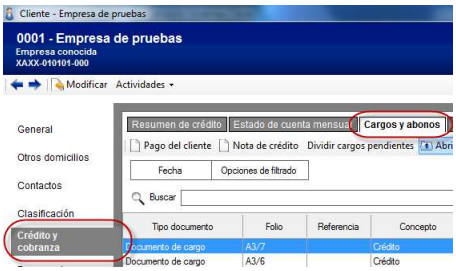


12.7. Nota de crédito

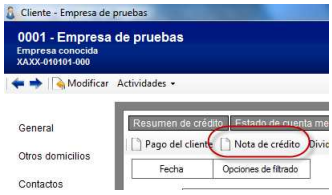
1. Busque y abra el cliente al que desea agregar la **Nota de crédito (Ncr)**

Captura

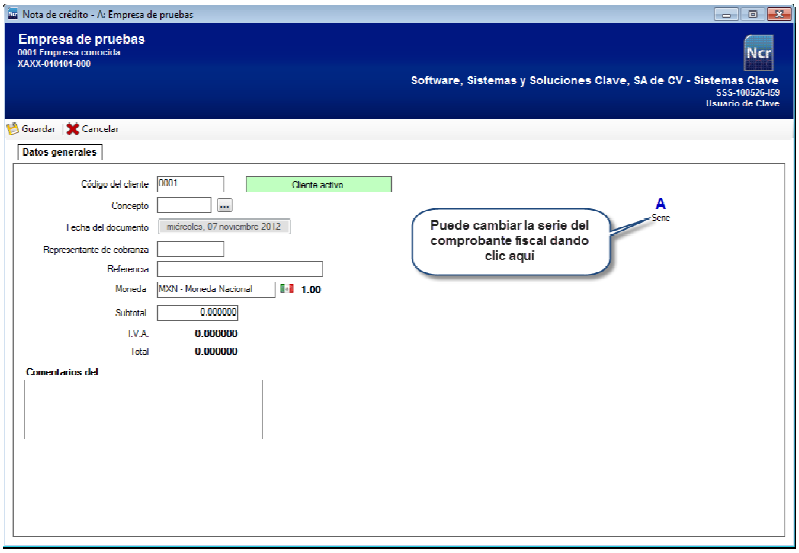
2. En la ventana del cliente, seleccione el menú **Crédito y cobranza**.
3. Seleccione la ficha **Cargos y abonos**.



4. Haga clic en **Nota de crédito**.



Se abrirá una ventana.



En la imagen se indica cómo cambiar la serie de folios fiscales.

Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del cliente.** No podrá modificarse este campo. Indica el código de cliente seleccionado.
- **Concepto.** Seleccione un concepto que definirá el motivo de esta **Nota de crédito (Ncr)**. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono.
- **Fecha del documento.** No podrá modificar la fecha del documento.
- **Representante de cobranza.** Seleccione un representante de cobranza.
- **Referencia.** Puede capturar en este campo algún dato que le permita identificar, además del folio, a este documento.
- **Moneda.** Seleccione la moneda que corresponde a esta **Nota de crédito (Ncr)**.
- **Sub total.** Capture el valor de la nota de crédito SIN IMPUESTOS.
- Se desglosará el valor cada uno de los impuestos.
- **Total.** Se muestra el valor total de la nota de crédito.
- **Comentarios del documento.** Puede anotar algún comentario adicional sobre la operación.

5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
6. Para terminar cierre la ventana.

Consulta

Para consultar un documento puede hacerlos desde la ventana del cliente en el menú **Crédito y cobranza** en la ficha **Estado de cuenta mensual** o en **Cargos y abonos**.

Los botones disponibles para esta ventana son los siguientes.

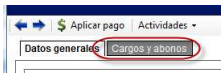


- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Aplicar pago.** Abre la ventana de aplicación de pagos.
- **Actividades**
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Enviar comprobante fiscal al cliente.** Envía el comprobante fiscal al cliente utilizando las cuentas de correo que se configuraron en el cliente, en el menú **General** – ficha **Envío de comprobantes fiscales**.
  - **Guardar comprobante fiscal como.** Guarda el comprobante fiscal en su equipo. Si en un comprobante CFD o CFDi, guarda el archivo XML y su representación en PDF. Para comprobantes CBB se guarda solamente el PDF.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un concepto que definirá el motivo de esta cancelación y un comentario. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de abono para cancelación.



Cargos y abonos

Cuando el documento es consultado, se agregará una ficha de cargos y abonos para que pueda ver el detalle de cómo fue pagado el documento.



12.8. Aplicar un abono a documentos de cargo

La aplicación de abonos es necesaria en estos casos.

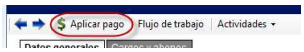
- Se crea una **Devolución del cliente (D)**, aún cuando se haga desde una factura existente este abono no se aplica.
- Se crea un **Documento de abono (Da)** desde la ventana del cliente en su menú **Crédito y cobranza** ficha **Cargos y abonos**.
- Se crea una **Nota de crédito (Ncr)** desde la ventana del cliente en su menú **Crédito y cobranza** ficha **Cargos y abonos**.

Para aplicar este abono haga lo siguiente.

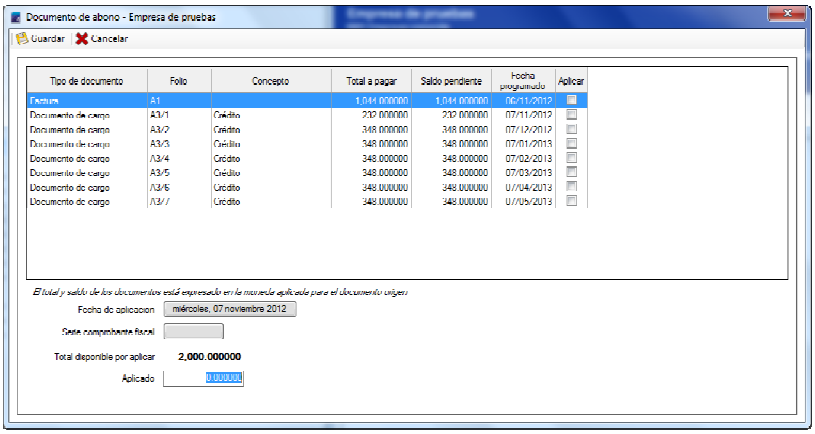
1. Busque y abra el documento de abono que desea aplicar. Puede hacerlo desde la ventana del cliente en el menú **Crédito y cobranza** en la ficha **Estado de cuenta mensual** o en **Cargos y abonos**.

   Puede abrir una **Devolución del cliente (D)**, un **Documento de abono (Da)** o una **Nota de crédito (Ncr)**.

2. Ya con el documento en pantalla, haga clic en el botón **Aplicar pago**.



Se abrirá la siguiente ventana.



Se mostrarán los documentos de cargo que tienen saldo pendiente por pagar. Las columnas del listado son las siguientes.

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Total a pagar.** Valor original del documento de cargo con impuestos.
- **Saldo pendiente.** Saldo del documento pendiente.
- **Fecha programado.** Fecha original de programación del pago.
- **Aplicar.** De los documentos enlistados, si desea pagar alguno, deberá activar esta casilla por cada uno de ellos.

En la parte inferior se solicita lo siguiente.

- Existe una etiqueta que nos indica que los valores mostrados están expresados en la moneda del documento que estamos aplicando.
- **Fecha de aplicación.** Indique con qué fecha desea que se aplique el pago. Esta fecha no puede ser menor al cargo o menor al abono más antiguo. Según esta fecha aparecerá en reportes y listados como fecha pagado.
- **Serie comprobante fiscal.** Si el documento de abono tiene un concepto que está configurado como comprobante fiscal de pago se utilizará la serie aquí seleccionada para crear los comprobantes fiscales. Este proceso se revisará a detalle en el siguiente capítulo.
- **Total disponible por aplicar.** Saldo disponible del documento de abono que podrá aplicarse a los documentos de cargo que se seleccionen.
- **Aplicado.** Se mostrará la suma de todos los cargos seleccionados, pero podrá modificarlo para indicar una cantidad menor.

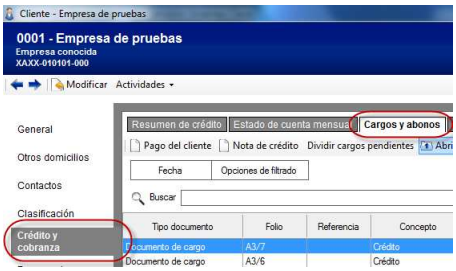
    - Si selecciona varios cargos, se pagaran de arriba hacia abajo.

3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Se cerrará la ventana actualizando el saldo del documento de abono abierto.
5. Para terminar, cierre el documento en pantalla.

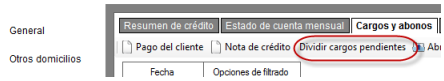
12.9. División de cargos

Convierte todos los documentos de cargo pendientes en uno solo, generando una única deuda y con opción a dividirla en cargos diferentes. Es lo que podría llamarse como reestructuración de crédito.

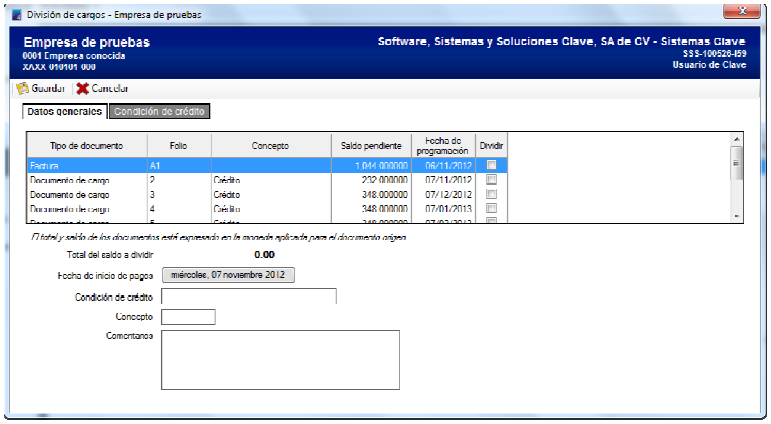
1. Busque y abra el cliente.
2. Seleccione el menú **Crédito y cobranza**, en la ficha **Cargos y abonos**.



3. Haga clic en **Dividir cargos pendientes**.



Se abrirá la siguiente ventana.



Se mostrarán los documentos de cargo que tienen saldo pendiente por pagar. Las columnas del listado son las siguientes.

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Concepto.** Concepto del documento que indica el porqué de la operación.
- **Saldo pendiente.** Saldo sin pagar del documento.
- **Fecha de programación.** Fecha original de programación del pago.
- **Dividir.** Active con esta casilla a que documentos se aplicará la operación.

En la parte inferior se solicita lo siguiente.

- Existe una etiqueta que nos indica que los valores mostrados están expresados en la moneda del documento que estamos aplicando.
- **Total del saldo a dividir.** Muestra la suma de los documentos de cargo seleccionados.
- **Fecha inicio de pagos.** Fecha a partir de la cual comenzará la programación de los pagos según la condición de crédito seleccionada.
- **Condición de crédito.** Seleccione una condición de crédito o contado.
- **Concepto.** Indique un concepto que definirá el motivo de esta división de cargos. Los conceptos aquí mostrados son los que se configuraron como conceptos de cargo para cancelación.
- **Comentarios.** Capture unos comentarios sobre esta división de cargos.

En la ficha **Condición de crédito** puede verificar el desglose de los pagos que se crearán en base a la configuración de la condición de crédito seleccionada.

4. Si todo es correcto, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Al terminar, se cerrará la ventana.

13. Comprobantes fiscales

La información aquí descrita aplica solamente para documentos del cliente.

Puede configurar en qué tipos de documento se utilizará cada serie de folios, y si decide utilizar la misma para diferentes tipos de documentos, el consecutivo siempre será único. Manual **Clave CFG – Capítulo 6 Información fiscal – Tema 6.3 Folios**.

A continuación describiremos qué tipos de documentos generan comprobantes fiscales y bajo qué condiciones.

13.1. Factura

Cuándo se genera el comprobante fiscal

Siempre genera comprobantes fiscales.

Selección de series de folios fiscales

La factura, por su propia naturaleza siempre genera comprobantes fiscales. **Clave 4** está pensado para que generar la facturación de manera automática, sin embargo, cuando tenemos diferentes sucursales, líneas de producto o almacenes, llegamos a requerir el uso de diferentes series de folios fiscales.

A continuación veremos paso por paso cómo **Clave 4** selecciona la serie de facturación, y dónde se configura para que así suceda. Este proceso se lleva a cabo siempre que se guarda la **Factura (F)**, aún cuando se crea manualmente.

1. Si la factura proviene de un pedido creado por una cobertura de servicio que factura arrendamiento o excedentes, se utilizará la serie configurada en la condición de crédito. Si no es así, se revisa el siguiente paso.

   Vea el manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condición de crédito**.

2. Se puede indicar una serie por producto. Se analizan productos y servicios para agruparlos de la siguiente manera generando una factura por cada grupo.

   - Productos que no tienen serie asignada, este grupo se revisa en el siguiente paso.
   - Productos configurados para facturación con serie “A”
   - Productos configurados para facturación con serie “B”
   - Productos configurados para facturación con serie n....

   Vea el manual **Clave 4 – Capítulo 3 Productos y servicios – Tema 3.1 Productos** en donde se puede configurar el Menú **Configuración adicional**.

3. Se analiza el almacén al que pertenece cada uno para agruparlos de la siguiente manera generando una factura por cada grupo.

   - Productos del almacén que no tiene serie asignada, este grupo se revisa en el siguiente paso.
   - Productos del almacén configurado para facturación con la serie “A”
   - Productos del almacén configurado para facturación con la serie “B”
   - Productos del almacén configurado para facturación con la serie n...
   - Los servicios se asignan con el primer grupo encontrado ya que no tienen almacén.

   Vea el manual **Clave CFG – Capítulo 13 Almacenes – Tema 13.2 Mis almacenes**.

4. Se utiliza la serie principal para facturación.

   Vea el manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.1 Series** donde deberá configurar **Factura**.

13.2. Devolución del cliente

Cuando se genera el comprobante fiscal

Una devolución del cliente es comprobante fiscal cuando se crea desde la ventana del cliente o cuando se devuelve una orden de embarque que proviene de una factura.

Existe otro documento de devolución que se crea para los productos incluidos o partes, llamados **Devolución de producto incluido** que NO SON comprobantes fiscales y que son creados a partir de una orden de embarque que proviene de un pedido de partes o de producto incluido.

Selección de series de folios fiscales

Se hace manualmente cuando se crea el documento.

13.3. Nota de crédito

Cuando se genera el comprobante fiscal

Siempre genera comprobantes fiscales.

Selección de series de folios fiscales

Se hace manualmente cuando se crea el documento manualmente desde la ventana del cliente o desde la ventana de pagos de una **Factura (F)**.

Pero si se trata de descuentos automáticos por la configuración de la condición de crédito, se utilizará la serie que ahí se configure. **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condición de crédito**.

13.4. Nota de cargo

Cuando se genera el comprobante fiscal

Siempre genera comprobantes fiscales.

Selección de series de folios fiscales

Las notas de cargo sólo se crean para generar intereses y depende de la configuración de cada condición de crédito.

Cuando se activa en la condición de crédito la generación de intereses, se debe seleccionar la serie de folios que utilizará. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condición de crédito**.

13.5. Comprobante fiscal de pago

Cuando se genera el comprobante fiscal

Hacienda en su miscelánea fiscal requiere que se expida un comprobante por el total de la operación y un comprobante por cada pago realizado, donde deberá incluirse la relación con el primer comprobante expedido y el número de pago realizado, cuando le operación se pague en más de una parcialidad.

El **Comprobante fiscal de pago** se genera solamente cuando se cumplen las siguientes condiciones sin excepción.

- La **Factura (F)** está programada para pagarse en más de una parcialidad. La división de cargos dependerá de la condición de crédito aplicada.
- El número de parcialidad expresada en el comprobante de pago se basa en el número de parcialidad del documento de cargo. El anticipo cuenta como parcialidad y será la número 1.

- Se relaciona el comprobante específicamente al **Documento de abono (Da)** solamente cuando éste tiene aplicado un tipo de concepto de comprobante fiscal de pago. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.3 Conceptos de abono**.
- El comprobante no se genera cuando se guarda el **Documento de abono (Da)**, ya que si lo crea desde la ventana del cliente, se desconoce en ese momento a qué **Factura (F)** se aplicará y faltarían datos del comprobante como el número de pago y el monto original de la factura.
- Se genera el comprobante hasta que se aplica el pago al **Documento de cargo (Dc)** de una factura dividida en parcialidades. Puede suceder en cualquiera de estos casos.
    - Cuando se paga directamente desde la ventana de pagos de la **Factura (F)**. Manual **Clave 4 – Capítulo 11 Cuentas por cobrar Tema 11.5 Pagar un documento** usando el botón pagar de la ventana de pagos.
    - Cuando se usa el saldo de documentos de abono para pagar un documento de cargo. Manual **Clave 4 – Capítulo 11 Cuentas por cobrar Tema 11.5 Pagar un documento** usando el botón saldo a favor de la ventana de pagos.
    - Cuando se aplica un específicamente un Documento de abono (Da) a un Documento de cargo (Da). Manual Clave 4 – Capítulo 11 Cuentas por cobrar Tema 11.8 Aplicar un abono a documentos de cargo.
- Si un **Documento de abono (Da)** paga diferentes **Documentos de cargo (Dc)**, se genera un comprobante fiscal por cada cargo.
- Si un **Documento de cargo (Dc)** es pagado parcialmente, se genera un comprobante fiscal por el monto pagado. Cuando se complete el pago, se crea otro comprobante fiscal con el mismo número de parcialidad.
- La moneda utilizada en el comprobante, será la que se utilice en el **Documento de abono (Da)**.
- Para cancelar un comprobante de pago, deberá cancelar el **Documento de abono (Da)**. Si éste tiene varios comprobantes, todos serán cancelados.

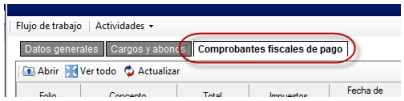
Selección de series de folios fiscales

Revise el manual **Clave 4 – Capítulo 11 Cuentas por cobrar** en sus temas **11.8 Aplicar un abono a documentos de cargo** y **11.5 Pagar un documento** en donde al momento de realizar la operación y cumpliéndose las condiciones anteriores, se podrá elegir la serie.

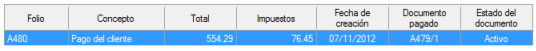
Consulta de comprobantes fiscales

La consulta se hace desde la ventana del **Documento de abono (Da)**.

1. Desde la ventana del cliente en su menú **Crédito y cobranza**, en la ficha **Cargos y abonos** o **Estado de cuenta mensual**, consulta el **Documento de abono (Da)** deseado.
2. En la siguiente ventana seleccione la ficha **Comprobantes fiscales de pago**. Esta ficha será mostrada solamente si el tipo de concepto aplicado al abono es de comprobantes fiscales de pago.

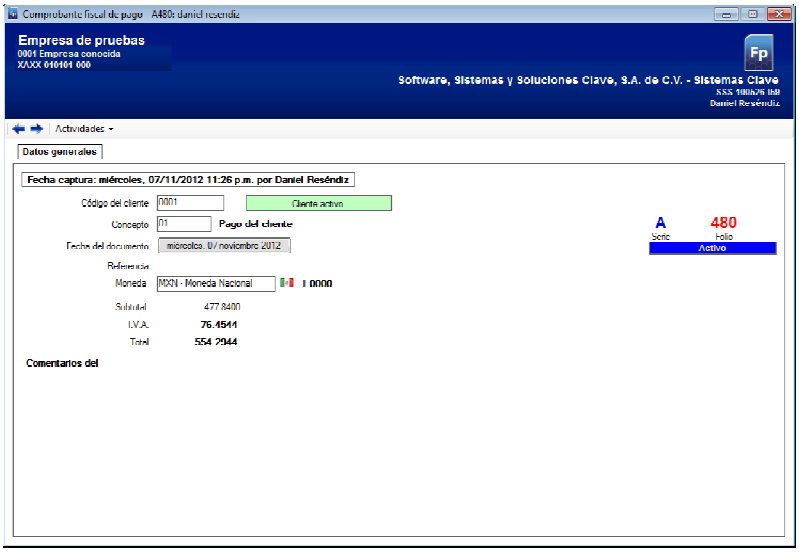


Se mostrarán las siguientes columnas en el listado.



- **Folio.** Número del folio fiscal utilizado.
- **Concepto.** Concepto aplicado. Será el mismo que el del documento de abono.
- **Total.** Valor total con impuestos.
- **Impuestos.** Valor de los impuestos.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del comprobante.
- **Documento pagado.** Número de folio / número de pago al que se aplicó el comprobante. Por ejemplo "A123/1", "A123/2".
- **Estado del documento.** Estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado. Esto sucede cuando se cancela el **Documento de abono (Da)**.

3. Seleccione el comprobante deseado y haga clic en **Abrir**. Se abre la siguiente ventana.



Los botones disponibles son los siguientes.

- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Actividades**
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Enviar comprobante fiscal al cliente.** Envía el comprobante fiscal al cliente utilizando las cuentas de correo que se configuraron en el cliente, en el menú **General** – ficha **Envío de comprobantes fiscales**.
  - **Guardar comprobante fiscal como.** Guarda el comprobante fiscal en su equipo. Si en un comprobante CFD o CFDi, guarda el archivo XML y su representación en PDF. Para comprobantes CBB se guarda solamente el PDF.

14. Servicio técnico

Configuración de los servicios y números de serie.

Captura de servicios

Consulta y captura de modelos y números de serie.

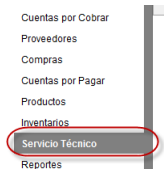
Requisitos previos

- Si desea asignar responsables a los servicios, deberá tener al menos un empleado con atributo de representante de servicio. Manual **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.
- Para administrar contadores deberá tener configurado al menos uno. Manual **Clave CFG – Capítulo 20 Servicio técnico – Tema 20.5 Tipos de contador**.

14.1. Consulta de servicio técnico

En la mesa de **Mesa de trabajo** podrá consultar información de servicio técnico, sin embargo, los modelos y números de serie se dan de alta en la ventana del cliente.

Haga clic en el menú **Servicio técnico**.



Encontrará tres fichas de información.

Modelos y números de serie

Seleccione la ficha **Modelos y números de serie**.



Puede consultar los modelos números de serie desde esta ficha de información buscando por número de serie parcial o por la razón social del cliente.

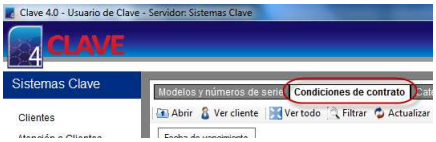
El listado de información contiene las siguientes columnas.



- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Modelo.** Modelo del número de serie.
- **Número de serie.** Número de serie único.
- **Sucursal del cliente.** Domicilio al cual está ligado el número de serie.
- **Tipo de cobertura.** Si está ligado a una cobertura, se mostrará el tipo de cobertura.
- **Vigencia.** Estado actual de la cobertura de servicio.
    - Si está vacío es porque no tiene ninguna cobertura relacionada.
    - **Vigente.** La cobertura está vigente.
    - **Vencido.** La cobertura está vencida.
    - **Excedido.** Cobertura excedida por que se rebasó el volumen configurado como límite.
- **Vencimiento.** Fecha de vencimiento de la cobertura. Adicionalmente se mostrará en color verde si está vigente y en rojo si está vencida.

Condiciones de contrato

Seleccione la ficha **Condiciones de contrato**.



Las condiciones de contrato agrupan una serie de coberturas. Estas condiciones sólo pueden crearse bajo un **Flujo de trabajo** que inició como una **Labor de ventas** de arrendamiento o póliza.

Las funciones de filtrado son las siguientes.

- **Fecha de vencimiento.** Filtra por fecha de vencimiento de la condición de contrato.

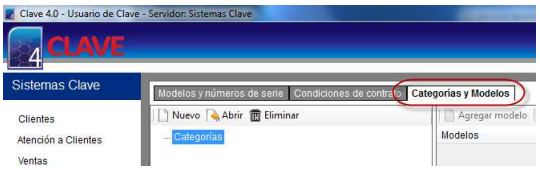
Las columnas del listado de información son las siguientes.



- **Folio.** Folio del condición de contrato.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Fecha inicio.** Fecha de inicio de vigencia.
- **Fecha vencimiento.** Fecha de vencimiento.

Categorías y modelos

Seleccione la ficha **Categorías y modelos**.



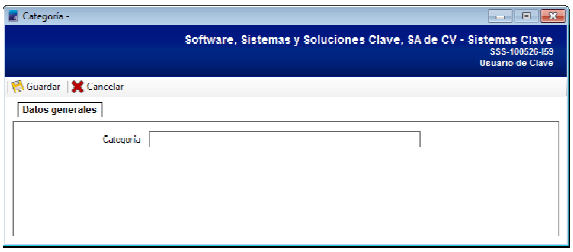
Aquí podrá configurar el árbol de categorías y modelos que serán utilizados en la captura de modelos y números de serie.

Crear una categoría

1. Primero seleccione el nivel en el que desea agregar la categoría. Inicialmente solo existe *Categorías*. Haga clic en **Nuevo** en el árbol de categorías. Si desea modificar alguna, selecciónela y haga clic en **Abrir**.



2. En la siguiente ventana capture el campo **Categoría**. Si está modificando la categoría deberá dar clic en **Modificar**.



3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. La ventana se cerrará.

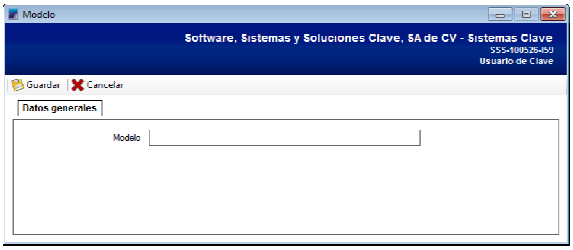
Crear un modelo

1. Seleccione el nivel en el que desea configurar el modelo. No podrá crear un modelo en el nivel *Categorías*, debe seleccionar alguno ya creado. Haga clic en **Agregar modelo**. Si desea modificar alguno existente, selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

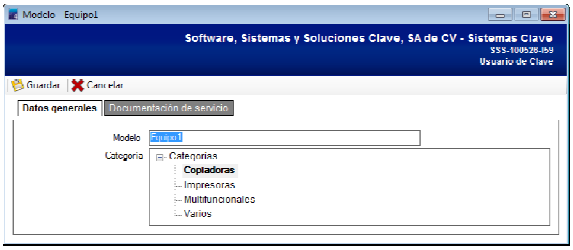


2. En la siguiente ventana capture el campo **Modelo**. Si está modificando el modelo deberá dar clic en **Modificar**.

   Cuando está capturando un modelo nuevo, la ventana se presenta así.



   Cuando está modificando un modelo existente, se agregará en la parte inferior el árbol de categorías y marcando en letra negrita la que está relacionada actualmente. Podrá cambiar la categoría solamente seleccionándola y al guardar se aplicará el cambio.



3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si se encontraba capturando un modelo nuevo, se limpiará la ventana para capture otro.
4. Para terminar, cierre la ventana.

Agregar documentación de servicio

Podrá agregar documentación de servicio a los modelos ya creados. Esta información después podrá ser buscada y enviada por correo mediante los usuarios.

Los cambios aquí realizados son guardados inmediatamente en la base de datos, así que no requiere dar clic en modificar o guardar.

Para añadir un documento, se siguen estos pasos.

- Seleccione y abra en pantalla el modelo deseado.
- Seleccione la ficha **Documentación de servicio**.
- Haga clic en **Agregar**.
- En la siguiente ventana indique en el campo **Nombre del documento** un nombre para identificar este documento.
- Haga clic en **Agregar documento PDF**, **Agregar imagen** o **Agregar página desde escáner** para integrar un documento existente en su equipo o desde el escáner. La compatibilidad de formatos de imagen es amplia.
- Haga clic en **Guardar**.

- Para modificarlo, seleccione el elemento y haga clic en **Abrir**, en la siguiente ventana se da clic en **Eliminar** y así podrá integrar un documento diferente.

Para terminar, cierre la ventana.

14.2. Modelos y números de serie

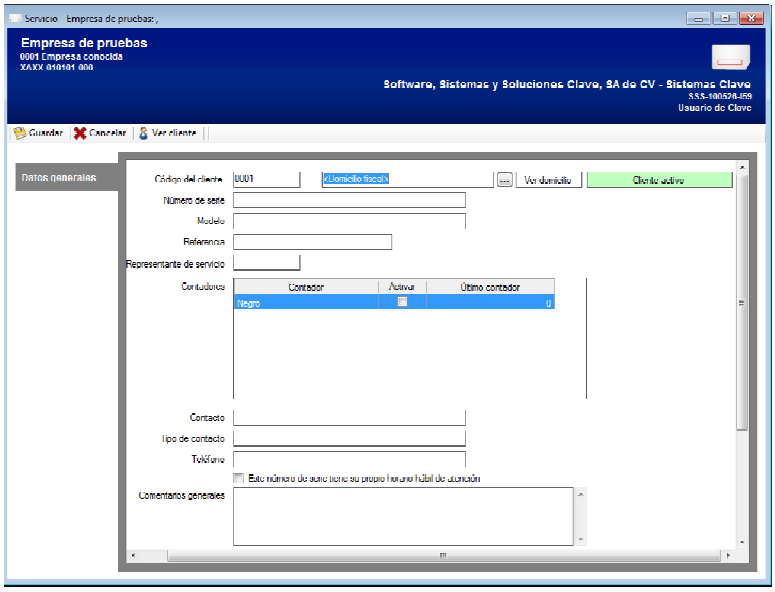
Ahora veremos cómo se dan de alta los servicios.

1. En la **Mesa de trabajo** busque un cliente y ábralo para ver sus datos en pantalla.
2. Seleccione el menú **Servicio**.
3. Seleccione la ficha **Modelos y series**.



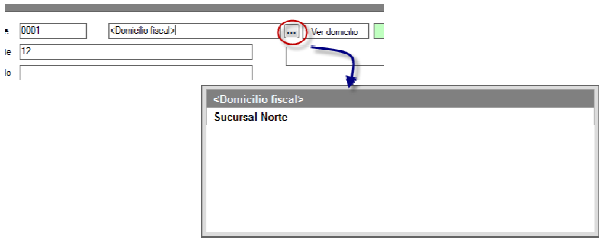
4. Haga clic en **Nuevo**. Si desea modificar uno existente, selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

Se abrirá la siguiente ventana

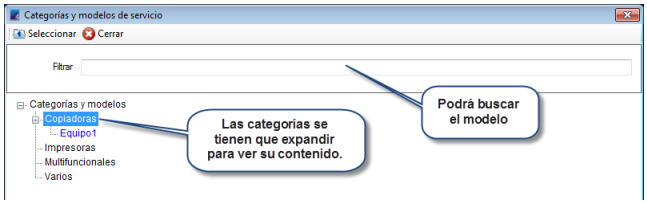


Los datos solicitados son los siguientes.

- **Código del cliente.** No podrá modificar este campo.
- Seleccione el domicilio en el que se encuentra instalado.



- **Número de serie.** Es un campo requerido. Capture el número de serie que no podrá duplicarse en la base de datos.
- **Modelo.** Seleccione el modelo. La ventana de selección para este caso es distinta, ya que mostrará el árbol de categorías configuradas.



- **Referencia.** Tiene opción a capturar alguna clave o código adicional para identificar a este servicio.
- **Representante de servicio.** Seleccione al representante de servicio que será el responsable de este equipo. Es un campo opcional.
- **Contadores.** En celda **Activar** indique qué contadores utiliza este servicio. En la columna se mostrará el valor del último contador disponible y este se actualiza cada vez que se guarda una **Conclusión de orden de trabajo (Cv)**.
- **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
- **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
- **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.
- **Este número de serie tiene su propio horario hábil de atención.** Para la medición de tiempos de respuesta y conclusión se utiliza la configuración general de horarios hábiles. Si desea configurar un horario independiente para este servicio, active la casilla y cuando sea guardado se habilitará el menú de horarios de atención.
- **Comentarios generales.** Puede capturar comentarios del servicio que pueden ser incluidos en el formato de impresión de la **Orden de trabajo (Ot)**.
- **Comentarios confidenciales.** Puede capturar comentarios confidenciales. Éstos no pueden incluirse en el formato de impresión.
- **Accesorios.** Puede agregar una lista de accesorios que tiene instalados este servicio. Este listado puede ser incluido en el formato de impresión de la **Orden de trabajo (Ot)**.

    - Capture la celda **Nombre del accesorio** y presione ENTER.
    - Capture la celda del **Número de serie** y presione ENTER, si no la requiere, puede dejarla en blanco y presionar ENTER solamente.
    - Se agregará otra línea para capturar más accesorios.
    - Para quitar una línea, selecciónela y presione las teclas Ctrl+Supr.

5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

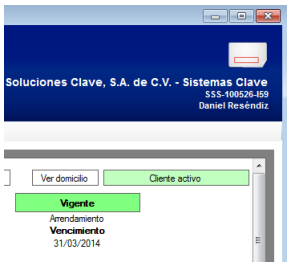
Consulta

6. Cuando se guarda el servicio, se hacen visibles varios menús que proporcionan información sobre este servicio. También se añaden botones en la parte superior.



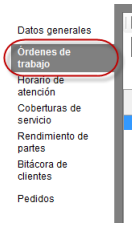
- **Anterior.** Abre el servicio anterior disponible en el listado donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el servicio siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Modifica el servicio.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.

- **Ver cobertura.** Sólo es visible cuando el número de serie está relacionado a una cobertura de servicio, sin importar si está vigente o no. Adicionalmente se mostrará el estado de la cobertura en esta misma ventana.



Órdenes de trabajo

7. Seleccione el menú **Órdenes de trabajo**.



Se mostrarán las órdenes de trabajo que han sido creadas para este servicio.

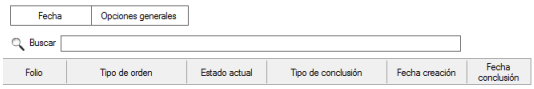
Puede usar el botón **Nuevo ticket** para crear un nuevo **Ticket de atención (Tac)**.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Sin despachar.** Órdenes de trabajo que no han sido despachadas.
    - **Despachado.** Órdenes de trabajo que ya fueron despachadas.
    - **Concluido.** Órdenes concluidas.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

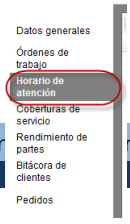
Contiene las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio de la orden de trabajo.
- **Tipo de orden.** El tipo de orden de creado.
- **Estado actual.** Estado actual del documento.
    - **Sin despachar.** La **Orden de trabajo** (**Ot)** no ha sido despachada.
    - **Despachado.** La **Orden de trabajo (Ot)** está despachada.
    - **Concluido.** La **Orden de trabajo (Ot)** está concluida.
    - **Cancelado.** Se ha cancelado la orden.
- **Tipo de conclusión.** Cuando está concluido se indica el tipo de conclusión.
- **Fecha creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha conclusión.** Fecha de conclusión del documento.
- Se agregarán columnas adicionales para mostrar el contador tomado al concluir cada orden de trabajo.

Horario de atención

8. Seleccione el menú **Horario de atención**.



Si activó en el menú **Datos generales** la casilla **Este número de serie tiene su propio horario hábil de atención** los horarios que aquí se configuren tendrán efecto en el control de tiempos de respuesta y conclusión.

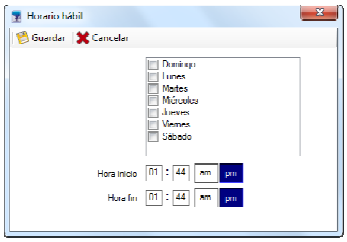
- Haga clic en **Modificar**.
- Haga clic en **Agregar**. Si desea modificar un horario existente, selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**. Puede agregar varios horarios por día siempre y cuando no se interponga uno con otro. Por ejemplo, para el día lunes podría agregar estos horarios.

Inicio: 09:00am Fin: 01:00pm

Inicio: 02:30pm Fin: 05:00pm

Inicio 07:00pm Fin: 10:00pm

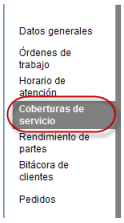
- Seleccione que días se agregarán y con qué horario.



Cuando está agregando un horario, puede seleccionar varios días, pero para modificar o eliminar se hará uno por uno.

- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. La ventana se cerrará.

NOTA: Si modifica los horarios, se afectarán los resultados en los reportes de servicio.



Coberturas de servicio

9. Seleccione el menú **Coberturas de servicio**

   Este listado sólo servirá para ver el historial de coberturas de servicio que han estado relacionadas con este servicio. Además podrá ver el detalle de todos los productos o por código de producto con tan sólo seleccionar el código de producto en la lista del lado izquierdo.

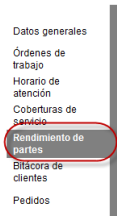
Listado de información

Contiene las siguientes columnas.



- **Referencia.** Referencia configurada en la cobertura.
- **Tipo de cobertura.** Tipo de cobertura configurada.
- **Inicio.** Fecha de inicio de la cobertura.
- **Vencimiento.** Vencimiento de la cobertura.
- **Estado.** Estado de la cobertura.
  - **Vigente.** Cobertura vigente.
  - **Vencido.** Cobertura vencida.
- **Excedido.** Cobertura excedida por que se rebasó el volumen configurado como límite.

Rendimiento de partes



10. Seleccione el menú **Rendimiento de partes**.

    Un punto de interés en **Clave 4** es el rendimiento de partes. En este listado podrá ver el rendimiento de cada producto que se ha utilizado para este servicio.

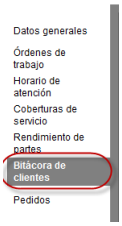
Listado de información

Contiene las siguientes columnas.

- **Folio embarque.** El rendimiento se relaciona a la **Orden de embarque (Ot)** y aquí se muestra su folio.
- **Fecha documento.** Fecha de creación del documento.
- **Código de producto.** Código del producto utilizado.
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Cantidad.** Cantidad solicitada en la **Orden de embarque (Ot)**.
- **Tipo de pedido.** Tipo de pedido. Esta clasificación corresponde a si fue solicitado por un pedido de partes, producto incluido o ventas.
- **Costo.** Costo del producto.
- **Folio orden.** El número de orden desde la cual se creó el pedido. Los tipos de pedido de producto incluido no tienen número de orden porque son creados por la cobertura de servicio.
- **Tipo contador.** Tipo de contador al que se relaciona el pedido del producto. Cuando un pedido de partes es creado desde **Orden de trabajo (Ot)** se requiere indicar por partida a qué contador del número de serie debe relacionarse el producto. Solo así se logra medir el volumen.
- **Volumen procesado.** Volumen procesado entre el contador de cuando se pidió el mismo código de producto y el contador del pedido actual.
- **Rendimiento estándar.** Rendimiento configurado como estándar en la configuración del producto.

Bitácora de clientes

11. Seleccione el menú **Bitácora de clientes**.



Ofrece información de los clientes y domicilios con los que se ha encontrado instalado este número de serie.



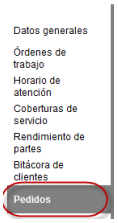
Listado de información

Contiene las siguientes columnas.

- **Razón Social.** Razón social nombre del cliente con el que ha estado instalado.
- **Domicilio.** Domicilio de instalación.
- **Fecha.** Fecha en que se aplicó este cambio.

Pedidos

12. Seleccione el menú **Pedidos**.



Éstos son todos los pedidos que tienen relación con este número de serie.

Además, cuando este servicio pertenece a una cobertura de servicio que tiene producto incluido a requerimiento, podrá usar el botón **Nuevo pedido de producto incluido** para crear el pedido.

Listado de información

Contiene las siguientes columnas



- **Folio.** Número de folio del documento.
- **Estado de partidas.** Indica el estado de las partidas del documento.
    - **Documento procesado.** Todas las partidas del documento han sido convertidas en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Partidas pendientes.** Faltan partidas por convertir en **Factura (F)** o en **Orden de embarque (Oe)** para el caso de pedidos de partes.
    - **Cancelado.** El documento ha sido cancelado, y por lo tanto, sus partidas.
- **Total.** El valor total con impuestos del documento.
- **Impuestos.** El valor total de los impuestos del documento.
- **Fecha de creación.** Fecha de creación del documento
- **Estado del documento.** Nos ofrece el estado actual del documento.
    - **Activo.** El documento está activo
    - **Cancelado.** El documento está cancelado.

13. Para terminar, cierre la ventana

14.3. Cambio de cliente o domicilio de un número de serie

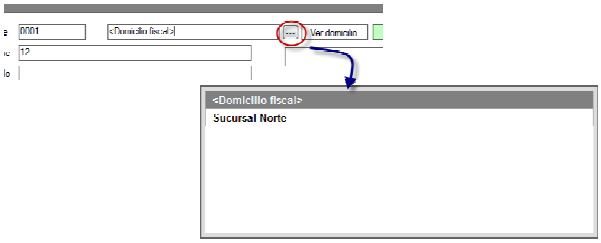
El cambio de domicilio o de cliente se lleva a cabo de la siguiente manera.

1. Busque y abra la ventana número de serie en pantalla.

2. Haga clic en **Modificar**.

Cambiar domicilio

Cambie el domicilio.



Cambiar cliente

Haga clic en el botón **Reasignar cliente** Esto abrirá una ventana de selección para que busque al otro cliente. Después de seleccionarlo ajuste el domicilio.



Este botón solo será visible cuando la cobertura de servicio está vencida, excedida o no existe ninguna relacionada.

3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Para terminar, cierre la ventana.

15. Coberturas de servicio

Coberturas de servicio

Consulta y captura de coberturas de servicio.

Requisitos previos

- Al menos un tipo de cobertura con un código de servicio para facturar configurado y ya existente en el catálogo de servicios. Manual **Clave CFG – Capítulo 20 Servicio técnico – Tema 20.4 Tipos de cobertura**.
- Para administrar contadores deberá tener configurado al menos uno con un código de servicio para facturar configurado y ya existente en el catálogo de servicios. Manual **Clave CFG – Capítulo 20 Servicio técnico – Tema 20.5 Tipos de contador**.
- Para programar un evento de servicio deberá tener al menos creado un flujo de trabajo de ticket de atención y uno de orden de trabajo. Manual **Clave CFG – Capítulo 19 Atención al cliente – Tema 19.2 Configurar los flujos de trabajo de atención a clientes** y el **Capítulo 20 Servicio técnico – Tema 20.2 Configurar los flujos de órdenes de trabajo.**
- Si desea asignar responsables a los servicios y atender tomas de lectura, deberá tener al menos un empleado con atributo de representante de servicio. Manual **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

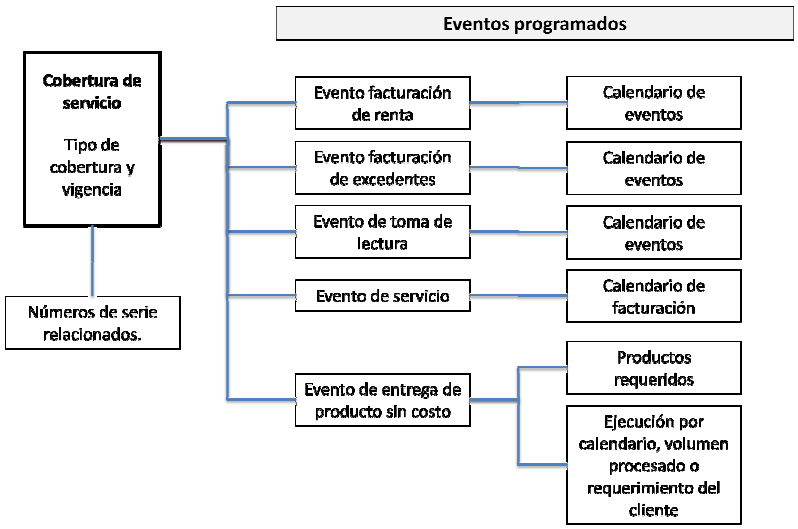
Para programar un evento de facturación deberá tener al menos una condición de crédito creada para su uso exclusivo en presupuestos y arrendamientos. No se pueden utilizar condiciones de crédito y contado. Manual **Clave CFG – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.7 Condiciones de crédito**.

15.1. Coberturas de servicio

La cobertura de servicio permite.

- Controlar la vigencia del servicio que otorgamos al cliente.
- Administrar los eventos de lecturas, facturación y servicios, entre otros.
- Conservar la relación de pedidos, tickets de atención y órdenes de trabajo que han tenido que ver con la cobertura.

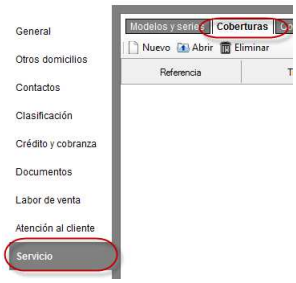
La estructura básica de la cobertura es la siguiente.



En **Clave 4** un **Evento programado** permite configurar y calendarizar las principales las diferentes actividades que tenemos que llevar a cabo para cumplir con lo contratado con nuestros clientes. Los eventos aquí mostrados, son todos opcionales y pueden existir varios del mismo tipo. Puede tener por ejemplo un evento de producto incluido por requerimiento y otro por volumen, con diferentes productos a entregar y diferentes números de serie. También podría tener un evento de facturación de renta mensual y uno de excedentes trimestral.

Captura

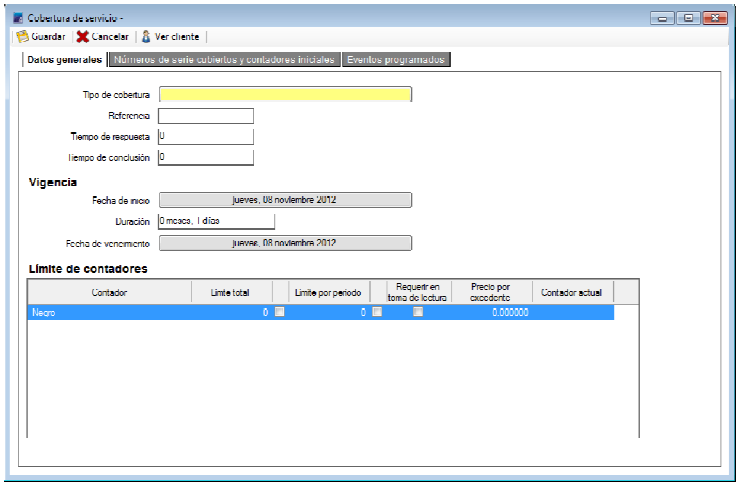
1. En la **Mesa de trabajo** busque un cliente y ábralo para ver sus datos en pantalla.
2. Seleccione el menú **Servicio**.
3. Seleccione la ficha **Coberturas**.



4. Haga clic en **Nuevo**. Si desea modificar una cobertura existente, selecciónela y haga clic en **Abrir**.

Datos generales

5. Se abrirá la siguiente ventana. Asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales**.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Tipo de cobertura.** Seleccione un tipo de cobertura que clasifique esta cobertura de servicio. No puede modificarse cuando esta cobertura pertenece a una condición de contrato, más bien, deberá hacerlo desde dicha condición de contrato.
- **Referencia.** Opcionalmente puede capturar una referencia que permita identificar esta cobertura, como por ejemplo, un número de contrato.
- **Tiempo de respuesta.** Indique el tiempo de respuesta esperado en horas.
- **Tiempo de conclusión.** Indique el tiempo de conclusión esperado en horas.

Vigencia

No puede modificarse cuando esta cobertura pertenece a una condición de contrato, más bien, deberá hacerlos desde dicha condición de contrato.

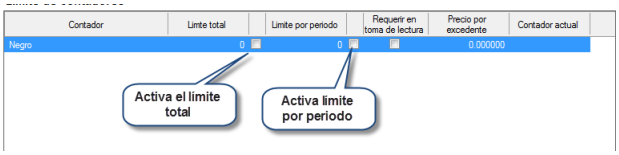
- **Fecha inicio.** Indique la fecha de inicio de cobertura.
- **Duración.** Se mostrará el tiempo en meses y días. Si desea configurar un plazo cerrado en meses, puede capturarlo aquí y la fecha de vencimiento se ajustará. Si el plazo es en meses y días, deberá indicar el vencimiento en el siguiente campo.
- **Fecha de vencimiento.** Indique la fecha de vencimiento.

NOTA: Puede cambiar esta información sin afectar los historiales del sistema.

Límite de contadores

En este listado se mostrarán todos los contadores que fueron configurados en **Clave CFG**. Esta configuración establece los límites que se tendrán en cuanto a volúmenes procesados.

Por cada contador deseado establezca las siguientes condiciones.



- **Límite total.** El límite total controla el la suma total del volumen procesado para este contador de todos los números de serie cubiertos. Cuando se rebasa, la cobertura cambia su estado a **Excedido**. En la celda **Límite total** indique un límite total y active su casilla.

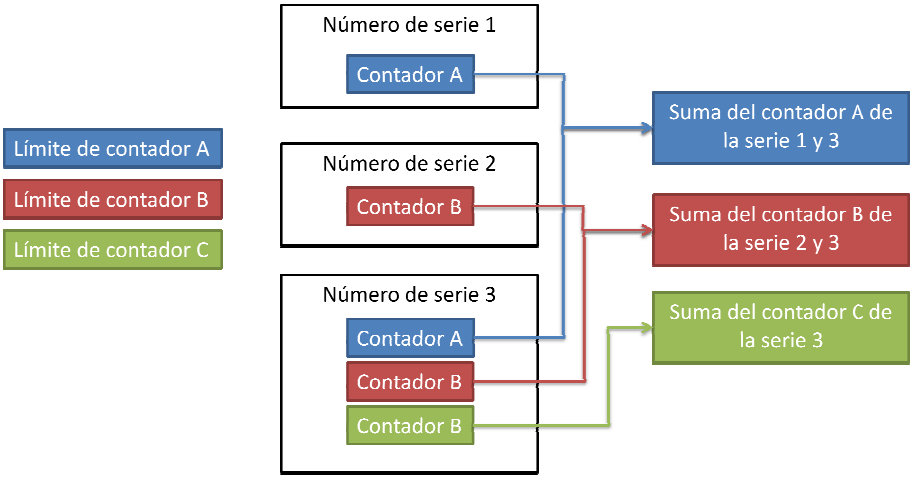
  - La medición de este límite se basa en cualquier lectura adquirida del módulo de servicio.

- **Limite por periodo.** El límite por periodo controla después de que volumen procesado entre todos los números de serie se tiene que facturar un excedente. Si no tiene volumen incluido puede dejar este valor en '0'. En la celda **Límite por periodo** indique el límite que se tendrá por cada periodo y active su casilla.

  - El periodo o calendario de tomas de lectura se configura en los eventos programados.
  - Si activa el límite por periodo se activa la casilla **Requerir en toma de lectura**. Se requiere esta función para que este contador sea solicitado en cada toma de lectura.
  - El límite por periodo también puede aplicarse de manera individual por cada número de serie. Si fuera este el caso, el valor aquí indicado debería corresponder al límite individual, no global.
  - La medición de este límite se basa solamente en las toma de lectura generada por el evento programado de facturación de rentas y excedentes.

- **Requerir en toma de lectura.** Esta casilla no podrá desactivarse si tiene activado el límite por periodo. Opcionalmente podrá activarla para que en las tomas de lectura generadas por los eventos de la cobertura se solicite este contador. Esto es útil si maneja un producto incluido que debe entregarse por el volumen de un contador que no necesariamente se tiene que facturar al cliente como excedente.
- **Precio por excedente.** Capture en esta celda el precio que tendrá por el excedente. El tipo de moneda se define en el evento programado de facturación de rentas y excedentes.
- **Contador actual.** No se puede modificar. Indica la suma del volumen procesado de todos los números de serie cubiertos.

Cada contador configurado tendrá efecto en el contador que le corresponde por cada número de serie solamente si éste lo tiene activado también.

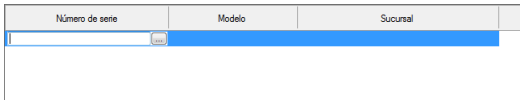


Números de serie cubiertos y contadores iniciales

6. Seleccione la ficha **Números de serie cubiertos y contadores iniciales**



Agregue los números de serie que serán cubiertos.

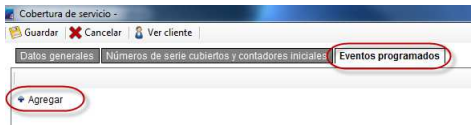


- En la celda de selección **Número de serie** busque un número de serie existente. Si no existe, no es necesario que lo agregue desde otras ventanas, aquí mismo podrá hacerlo si tiene acceso. Solamente capture el número de serie y presione ENTER. Si la serie no existe se le preguntará si desea agregarla a la base de datos. Tome en cuenta que si desea configurar más detalles, deberá abrir cada una para actualizar sus datos, cosa que podrá hacer al terminar de guardar la cobertura y desde esta misma ventana. En la ventana de selección podrá seleccionar varios números de serie y agregar todos al mismo tiempo.
- Si seleccionó un número de serie existente, la celda **Modelo** se cargará y no podrá ser modificada. SI agregó una serie nueva, seleccione el modelo.
- Si seleccionó un número de serie existente, la celda **Sucursal** se cargará y no podrá ser modificada. Si agregó una serie nueva, seleccione la sucursal en la que se encuentra este número de serie. Si requiere más domicilios o sucursales, puede abrir el cliente con el botón **Ver cliente** sin necesidad de cancelar esta ventana.
- Se agregará una nueva línea para agregar más servicios.
- Para quitar alguno, selecciónelo y presione ENTER.

NOTA: Podrá quitar números de serie de una cobertura sin afectar los historiales del sistema. Lo único que se verá afectado será el límite total, que podría disminuir al quitar un servicio.

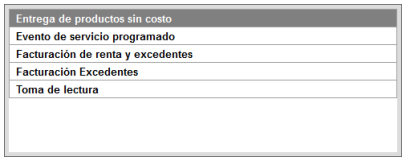
Eventos programados

7. Seleccione la ficha **Eventos programados**.



Inicialmente no existirá ningún evento agregado.

Aún no agregue ningún evento, pero para agregar un evento se hace clic en **Agregar** y selecciona el tipo de evento que desea integrarse.



8. Por ahora puede dar clic en **Guardar** para almacenar los cambios. En el siguiente tema veremos el detalle de cada tipo de evento. Ya en la práctica podrá configurar toda la cobertura y guardarla completa.

   Deje la ventana abierta para continuar en el siguiente tema.

Condiciones especiales

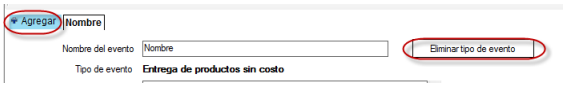
- Cuando elimine una cobertura del sistema, automáticamente se quita la relación entre ésta y los números de serie.
- Las órdenes de trabajo y pedidos relacionadas a la cobertura no se pierden si ésta es eliminada.
- Un evento programado no puede ser quitado de la cobertura si éste ya tiene eventos de su calendario atendidos.
- El tipo de cobertura

- Los contadores que se activen para límite por periodo y que además se utilicen para facturar excedentes, deberá

15.2. Eventos programados

Para modificar los eventos programados de una cobertura de servicio, haga clic en **Modificar** y seleccione la ficha **Eventos programados.**

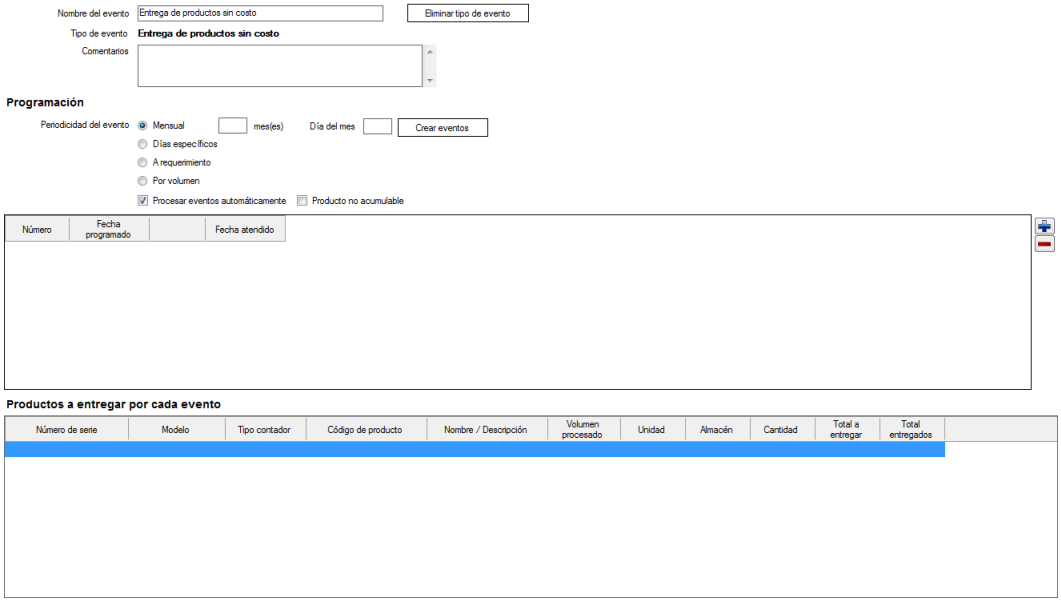
Para agregar cualquier evento, haga clic en **Agregar**. Para quitar alguno, selecciónelo y utilice el botón **Eliminar tipo de evento** que se encuentra dentro de su configuración.



Ahora veremos la configuración de tipo de evento.

Entrega de producto sin costo

Programa la entrega de productos sin costo al cliente, configurándose por cada número de serie. Los pedidos generados desde este tipo de evento se definirán como pedidos de producto incluido.

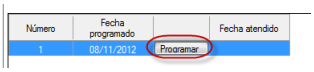


Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre del evento.** Indique un nombre para este evento que le permita identificarlo.
- **Comentarios.** Comentarios sobre este tipo de evento.

Programación

- **Periodicidad del evento.** Determina el tipo de periodo que se utilizará para ejecutar este evento.
    - **Mensual.** El periodo es mensual. Indique en el campo **mes(es)** cada cuántos meses se debe ejecutar y en **Días del mes** el día del mes que debe programarse. Después haga clic en **Crear eventos**. Esto agregará los eventos necesarios en el listado siguiente. Sólo se crearán los eventos que faltarían del día de hoy al vencimiento de la cobertura.
    - **Días específicos.** Se agregarán los eventos manualmente indicando una fecha específica de programación. Puede agregarlos aunque el tipo de periodo esté en meses. Utilice en el listado de abajo el botón para agregar una programación y el botón para quitarlo. Para modificar la fecha de programación de alguno, seleccione la fecha deseada y haga clic en **Programar**.



  - **A requerimiento.** Los productos se enviarán bajo el requerimiento del cliente. En la lista **Productos a entregar por cada evento** podrá limitar el un límite de productos a entregar.
  - **Por volumen.** Los productos se enviarán cuando el número de serie procese cierto volumen o a requerimiento del cliente. Esto se define en la lista **Productos a entregar por cada evento**.

- **Procesar automáticamente.** Esta casilla sólo es visible cuando se utiliza el tipo de periodo de programación mensual o días específicos. Si se activa, se crearán los pedidos de producto incluido automáticamente, si no, sólo se notificará al responsable del **Flujo de trabajo** responsable de los pedidos, o en su defecto podrá entrar a esta ventana para crearlos manualmente.
- **Producto no acumulable.** Esta casilla activa o desactiva si el producto que no se envió en el programa anterior se acumule para el siguiente. Sólo es útil cuando **Procesar automáticamente** está desactivado.

En el listado de programación aparecerán los eventos que están pendientes o que ya se atendieron. Un evento ya atendido no puede modificarse o eliminarse, a menos que se cancele el pedido que tenga relacionado al ser atendido. Tiene las siguientes columnas. Según el tipo de periodo se muestran u ocultan algunas.

- **Número.** Número de evento.
- **Fecha programado.** Fecha de programación.
- Una columna para contener el botón **Programar** que permite modificar la fecha de programación.
- **Fecha atendido.** Fecha en que se atendió el evento.
- Cuando se consulta y algún evento ya tiene pedidos relacionados, se agregará columnas con los números de folio de estos pedidos. Podrá dar un doble clic para consultarlos más tarde.

Productos a entregar en cada evento

Capture aquí los productos que desea enviar en cada evento. Si existen productos que requieren una programación diferente, podrá agregar otro tipo de evento de producto incluido y configurar en él esas condiciones diferentes.

- En la celda de selección **Número de serie** indique alguna de las series que ya están agregadas a la cobertura. Con esto se llenará la celda **Modelo**.
- Seleccione el **Tipo de contador** al que se relacionará el control de rendimiento de partes para este número de serie. Sólo aparecerán los que tenga activados.
- En la celda de selección **Código de producto** busque el producto que desea agregar. La celda **Nombre / Descripción** mostrará el nombre descriptivo del producto.
- Si el tipo de periodo es por volumen, entonces se mostrará la celda **Volumen de entrega** en donde deberá indicar a qué volumen procesado debe generarse el pedido para que sea enviado. Presione ENTER.
- En la celda **Volumen procesado** se mostrará al momento de hacer consultas, el volumen que el cliente llevaría al día de hoy. Este valor es un cálculo promediado entre la fecha del envío anterior y los dos últimos contadores disponibles del número de serie y sus fechas de captura.
- En la celda **Unidad** seleccione el tipo de unidad que se aplicará. Si no la puede seleccionar es porque el producto sólo tiene una.
- Indique la **Cantidad** y presione ENTER.
- En la celda **Total entregados** se mostrará cuántos de éstos productos han sido entregados al cliente.
- En la celda **Límite de entrega** indique que cantidad máxima de productos pueden entregarse. Cuando se llegue al límite, **Clave 4** ya no permitirá crear más pedidos a menos que modifique este valor. Sólo se mostrará cuando el tipo de periodo es a requerimiento o por volumen.
- Se agregará otra línea para que capture más productos.
- No podrá agregar el mismo producto para el mismo número de serie y mismo tipo de contador dos veces en este listado ni en ningún otro de la misma cobertura.
- Para quitar una línea presione las teclas Ctrl+Supr.

Evento de servicio programado

Programa la creación de un **Ticket de atención (Tac)** agrupando a varias órdenes de trabajo creadas por cada número de serie. Esto es útil para programar servicios preventivos o de supervisión.



Los datos solicitados son los siguientes.

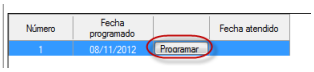
- **Nombre del evento.** Indique un nombre para este evento que le permita identificarlo.
- **Comentarios.** Comentarios sobre este tipo de evento.

Tipo de ticket y orden de trabajo

- **Tipo de ticket.** Seleccione el tipo de ticket que se creará.
- **Tipo de orden de trabajo.** Seleccione el tipo de orden de trabajo que se creará.

Programación

- **Periodicidad del evento.** Determina el tipo de periodo que se utilizará para ejecutar este evento.
    - **Mensual.** El periodo es mensual. Indique en el campo **mes(es)** cada cuántos meses se debe ejecutar y en **Días del mes** el día del mes que debe programarse. Después haga clic en **Crear eventos**. Esto agregará los eventos necesarios en el listado siguiente. Sólo se crearán los eventos que faltarían del día de hoy al vencimiento de la cobertura.
    - **Días específicos.** Se agregarán los eventos manualmente indicando una fecha específica de programación. Puede agregarlos aunque el tipo de periodo esté en meses. Utilice en el listado de abajo el botón para agregar una programación y el botón para quitarlo. Para modificar la fecha de programación de alguno, seleccione la fecha deseada y haga clic en **Programar**.



- **Procesar automáticamente.** Si se activa, se crearán los tickets de atención automáticamente, si no, sólo se notificará al responsable del **Flujo de trabajo** responsable del tipo de ticket seleccionado, o en su defecto podrá entrar a esta ventana para crearlos manualmente.

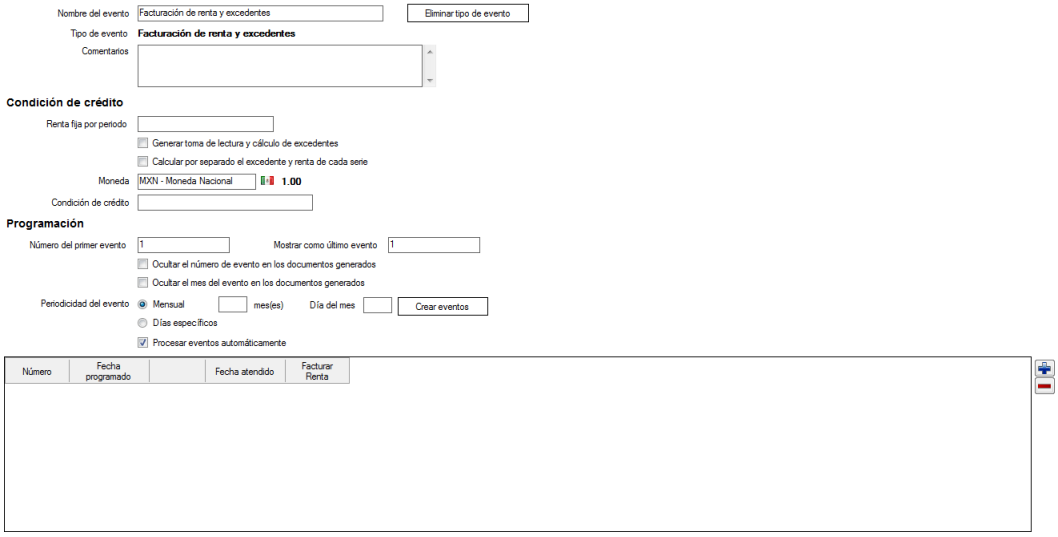
En el listado de programación aparecerán los eventos que están pendientes o que ya se atendieron. Un evento ya atendido no puede modificarse o eliminarse, a menos que se cancele el ticket que tenga relacionado al ser atendido. Tiene las siguientes columnas. Según el tipo de periodo se muestran u ocultan algunas.

- **Número.** Número de evento.
- **Fecha programado.** Fecha de programación.
- Una columna para contener el botón **Programar** que permite modificar la fecha de programación.
- **Fecha atendido.** Fecha en que se atendió el evento.

- **Folio del ticket.** A modo de consulta, cuando la programación ha sido atendida, se mostrará el número de folio del ticket creado. Puede dar doble clic para abrirlo.

Facturación de renta y excedentes

Programa la creación de pedidos que servirán para facturar la renta y excedentes. Los pedidos generados desde este tipo de evento se definirán como pedidos de renta mensual y excedente.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre del evento.** Indique un nombre para este evento que le permita identificarlo. Este nombre será utilizado como nombre del servicio al ser facturado.
- **Comentarios.** Comentarios sobre este tipo de evento.

Condición de crédito

- **Renta fija por periodo.** Indique que renta (sin impuestos) se cobrará al cliente por cada programación.
- **Generar toma de lectura y excedentes.** Si activa esta casilla, se incluirá en la facturación el cálculo de excedentes junto con la renta fija.
- **Calcular por separado el excedente y renta de cada serie.** Si se activa, tomará el valor de la renta fija como un valor individual por cada número de serie. También el cálculo de excedentes se hará por cada número de serie. En la factura se expresará el valor de esta renta fija multiplicado por el número de series agregadas a la cobertura.
- **Moneda.** Indique la moneda en la que está contemplando el valor de renta fija y el precio por excedente.
- **Condición de crédito.** Existen algunas características que deben estar configuradas en la cobertura y que son leídas de una condición de crédito existente. Estas características son.

    - Intereses moratorios y descuentos por pronto pago.
    - Días de crédito para pagar cada factura generada.
    - Serie de folios fiscales y concepto aplicado.
    - Usuarios responsables de cobranza.

Tipo de ticket y orden de trabajo

Si ha activado la opción de **Generar toma de lectura y excedentes**, se activará esta sección. Para lograr facturar los excedentes, previamente se crea por cada programación un **Ticket de atención (Tac)** agrupando a las órdenes de trabajo creadas por cada número de serie.

- **Tipo de ticket.** Seleccione el tipo de ticket que se creará.
- **Tipo de orden de trabajo.** Seleccione el tipo de orden de trabajo que se creará.

- **Días de anticipación para Ticket de atención.** Procurando tener la factura a tiempo en la fecha programada, indique en este campo con cuántos días de anticipación desea que se generen los tickets de atención con respecto a cada fecha de programación.

Programación

- **Número del primer evento.** En la factura se incluye el número de renta que se está facturando, sin embargo, si en su empresa están implementando **Clave 4** recientemente, posiblemente requerirá que el número de la primer renta sea diferente a 1 porque seguramente ya tiene clientes con cierta antigüedad
- **Mostrar como último evento**. Puede modificar el número del último evento para que se muestre en la factura la leyenda "1 de 36", "2 de 36".
- **Ocultar el número de evento en los documentos generados.** Oculta en la factura la leyenda del número de evento.
- **Ocultar el mes del evento en los documentos generados.** En la factura se incluye también el mes y el año de la fecha de programación del evento. Si activa esta casilla se oculta esa información.

    - Ejemplo de la descripción completa impresa en la factura: "Renta mensual Noviembre 2012. 2 de 36"
    - Ejemplo sin número de evento: "Renta mensual Noviembre 2012"
    - Ejemplo sin mes del evento: "Renta mensual. 2 de 36"
    - Ejemplo sin datos. "Renta mensual", donde "Renta mensual" es el nombre configurado para este evento en el primer campo.

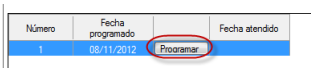
- **Periodicidad del evento.** Determina el tipo de periodo que se utilizará para ejecutar este evento.

    - **Mensual.** El periodo es mensual. Indique en el campo **mes(es)** cada cuántos meses se debe ejecutar y en **Días del mes** el día del mes que debe programarse. Después haga clic en **Crear eventos**. Esto agregará los eventos necesarios en el listado siguiente. Sólo se crearán los eventos que faltarían del día de hoy al vencimiento de la cobertura.

Si la renta fuera por ejemplo es de 6 meses y está activada la opción de **Generar toma de lectura y excedentes**, se crearán 7 programaciones. Se agrega una adicional para la facturación exclusiva del excedente sin la renta. Este detalle lo podrá configurar en la lista. Vea la siguiente imagen con un ejemplo.

Mes	Fecha de la factura	Puede incluir excedente
Enero	5 de enero de 2012	No, porque es la primer factura
Febrero	5 de febrero de 2012	Sí
Marzo	5 de marzo de 2012	Sí
Abril	5 de abril de 2012	Sí
Mayo	5 de mayo de 2012	Sí
Junio	5 de Junio de 2012	Sí
Julio	5 de Julio de 2012	Este mes se agrega para facturar el excedente procesado del mes anterior.

    - **Días específicos.** Se agregarán los eventos manualmente indicando una fecha específica de programación. Puede agregarlos aunque el tipo de periodo esté en meses. Utilice en el listado de abajo el botón para agregar una programación y el botón para quitarlo. Para modificar la fecha de programación de alguno, seleccione la fecha deseada y haga clic en **Programar**.



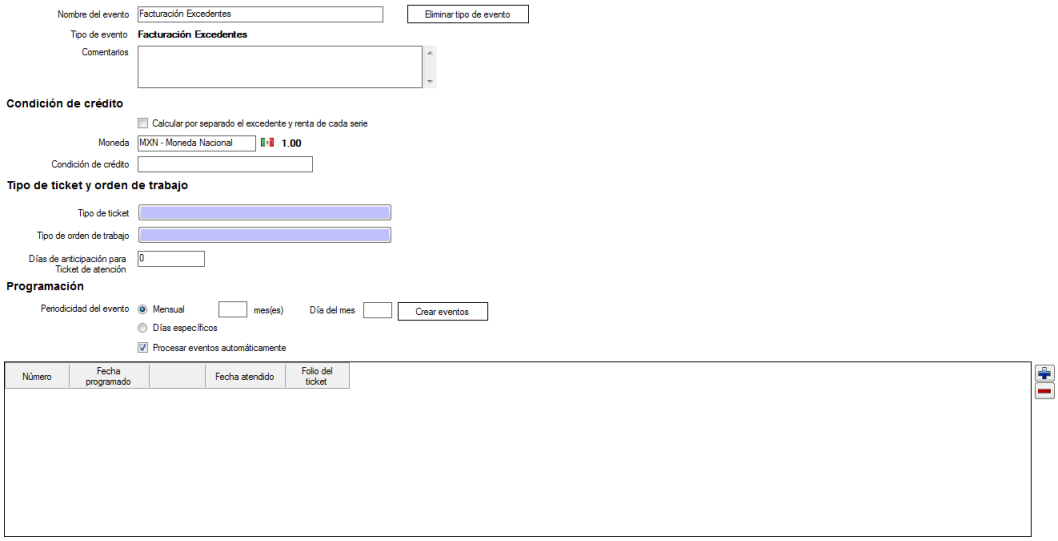
- **Procesar automáticamente.** Si se activa, se crearán los tickets o los pedidos automáticamente, si no, sólo se notificará al responsable del **Flujo de trabajo** responsable de los pedidos, o en su defecto podrá entrar a esta ventana para crearlos manualmente.

En el listado de programación aparecerán los eventos que están pendientes o que ya se atendieron. Un evento ya atendido no puede modificarse o eliminarse, a menos que se cancele el pedido y la factura que tenga relacionado al ser atendido. Tiene las siguientes columnas. Según el tipo de periodo se muestran u ocultan algunas.

- **Número.** Número de evento.
- **Fecha programado.** Fecha de programación.
- Una columna para contener el botón **Programar** que permite modificar la fecha de programación.
- **Fecha atendido.** Fecha en que se atendió el evento.
- **Facturar excedente.** Esta columna es visible solamente cuando tiene activada la opción **Generar toma de lectura y excedentes**. Activa o desactiva si en este evento se creará un ticket de atención para incluir un cálculo de excedentes en la factura.
- **Facturar renta.** Esta columna activa o desactiva si se facturará la renta en esta programación.
- **Folio del ticket.** A modo de consulta, cuando la programación ha sido atendida, se mostrará el número de folio del ticket creado para la toma de lectura. Puede dar doble clic para abrirlo.
- Cuando se consulta y algún evento ya tiene pedidos relacionados, se agregará columnas con los números de folio de estos pedidos. Podrá dar un doble clic para consultarlos más tarde.

Facturación excedentes

Programa la creación de pedidos que servirán para facturar excedentes. Los pedidos generados desde este tipo de evento se definirán como pedidos de excedente.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre del evento.** Indique un nombre para este evento que le permita identificarlo.
- **Comentarios.** Comentarios sobre este tipo de evento.

Condición de crédito

- **Calcular por separado el excedente y renta de cada serie.** Si se activa, se hará el cálculo de excedentes por cada número de serie.
- **Moneda.** Indique la moneda en la que está contemplando el precio por excedente.
- **Condición de crédito.** Existen algunas características que deben estar configuradas en la cobertura y que son leídas de una condición de crédito existente. Estas características son.

    - Intereses moratorios y descuentos por pronto pago.
    - Días de crédito para pagar cada factura generada.
    - Serie de folios fiscales y concepto aplicado.
    - Usuarios responsables de cobranza.

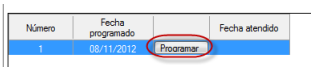
Tipo de ticket y orden de trabajo

Para lograr facturar los excedentes, previamente se crea por cada programación un **Ticket de atención (Tac)** agrupando a las órdenes de trabajo creadas por cada número de serie.

- **Tipo de ticket.** Seleccione el tipo de ticket que se creará.
- **Tipo de orden de trabajo.** Seleccione el tipo de orden de trabajo que se creará.
- **Días de anticipación para Ticket de atención.** Procurando tener la factura a tiempo en la fecha programada, indique en este campo con cuántos días de anticipación desea que se generen los tickets de atención con respecto a cada fecha de programación.

Programación

- **Periodicidad del evento.** Determina el tipo de periodo que se utilizará para ejecutar este evento.
    - **Mensual.** El periodo es mensual. Indique en el campo **mes(es)** cada cuántos meses se debe ejecutar y en **Días del mes** el día del mes que debe programarse. Después haga clic en **Crear eventos**. Esto agregará los eventos necesarios en el listado siguiente. Sólo se crearán los eventos que faltarían del día de hoy al vencimiento de la cobertura.
    - **Días específicos.** Se agregarán los eventos manualmente indicando una fecha específica de programación. Puede agregarlos aunque el tipo de periodo esté en meses. Utilice en el listado de abajo el botón para agregar una programación y el botón para quitarlo. Para modificar la fecha de programación de alguno, seleccione la fecha deseada y haga clic en **Programar**.



- **Procesar automáticamente.** Si se activa, se crearán los tickets automáticamente, si no, sólo se notificará al responsable del **Flujo de trabajo** responsable de los pedidos, o en su defecto podrá entrar a esta ventana para crearlos manualmente.

En el listado de programación aparecerán los eventos que están pendientes o que ya se atendieron. Un evento ya atendido no puede modificarse o eliminarse, a menos que se cancele el ticket y el pedido que tenga relacionado al ser atendido. Tiene las siguientes columnas. Según el tipo de periodo se muestran u ocultan algunas.

- **Número.** Número de evento.
- **Fecha programado.** Fecha de programación.
- Una columna para contener el botón **Programar** que permite modificar la fecha de programación.
- **Fecha atendido.** Fecha en que se atendió el evento.
- **Folio del ticket.** A modo de consulta, cuando la programación ha sido atendida, se mostrará el número de folio del ticket creado para la toma de lectura. Puede dar doble clic para abrirlo.
- Cuando se consulta y algún evento ya tiene pedidos relacionados, se agregará columnas con los números de folio de estos pedidos. Podrá dar un doble clic para consultarlos más tarde.

Toma de lectura

Programa la creación de un **Ticket de atención (Tac)** agrupando a varias órdenes de trabajo creadas por cada número de serie.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre del evento.** Indique un nombre para este evento que le permita identificarlo.
- **Comentarios.** Comentarios sobre este tipo de evento.

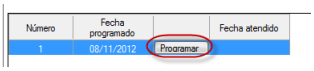
Tipo de ticket y orden de trabajo

- **Tipo de ticket.** Seleccione el tipo de ticket que se creará.
- **Tipo de orden de trabajo.** Seleccione el tipo de orden de trabajo que se creará.

Programación

- **Periodicidad del evento.** Determina el tipo de periodo que se utilizará para ejecutar este evento.

    - **Mensual.** El periodo es mensual. Indique en el campo **mes(es)** cada cuántos meses se debe ejecutar y en **Días del mes** el día del mes que debe programarse. Después haga clic en **Crear eventos**. Esto agregará los eventos necesarios en el listado siguiente. Sólo se crearán los eventos que faltarían del día de hoy al vencimiento de la cobertura.
    - **Días específicos.** Se agregarán los eventos manualmente indicando una fecha específica de programación. Puede agregarlos aunque el tipo de periodo esté en meses. Utilice en el listado de abajo el botón para agregar una programación y el botón para quitarlo. Para modificar la fecha de programación de alguno, seleccione la fecha deseada y haga clic en **Programar**.



- **Procesar automáticamente.** Si se activa, se crearán los tickets automáticamente, si no, sólo se notificará al responsable del **Flujo de trabajo** responsable del ticket de atención seleccionado, o en su defecto podrá entrar a esta ventana para crearlos manualmente.

En el listado de programación aparecerán los eventos que están pendientes o que ya se atendieron. Un evento ya atendido no puede modificarse o eliminarse, a menos que se cancele el ticket que tenga relacionado al ser atendido. Tiene las siguientes columnas. Según el tipo de periodo se muestran u ocultan algunas.

- **Número.** Número de evento.
- **Fecha programado.** Fecha de programación.
- Una columna para contener el botón **Programar** que permite modificar la fecha de programación.
- **Fecha atendido.** Fecha en que se atendió el evento.
- **Folio del ticket.** A modo de consulta, cuando la programación ha sido atendida, se mostrará el número de folio del ticket creado para la toma de lectura. Puede dar doble clic para abrirlo.

15.3. Ejecución manual de los eventos programados

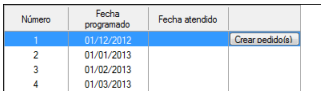
Los eventos programados que pueden ser atendidos manualmente, ya sea porque están configurados para su ejecución manual o se requiere anticiparlos.

Si ejecuta algún evento, la ventana no se actualiza automáticamente. Puede ver estos cambios dando clic en el botón **Actualizar**.

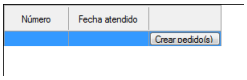
Veremos cómo se ejecuta cada uno de ellos.

Entrega de productos sin costo

Si se ha configurado para entrega mensual o por días específicos, la lista de programación se verá así.



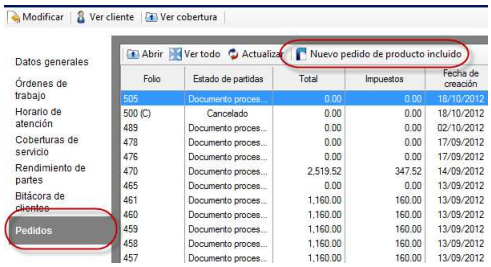
Si se ha configurado por requerimiento o por volumen, será así.



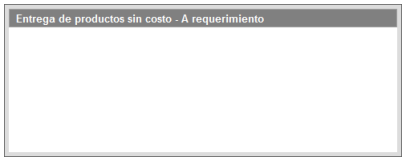
- Haga clic en el botón **Crear pedido(s)**.
- Se abrirá una ventana de pedido por cada uno de los domicilios de los números de serie agregados en la lista **Productos a entregar en cada evento**, para que el producto se envíe al domicilio que le corresponde.
- Puede quitar partidas o modificar las cantidades (por una menor) en las ventanas de los pedidos para entregar menos producto del requerido. Si alguno de los pedidos no es requerido, podrá cerrar la ventana para cancelar el envío.
- Opcionalmente podrá seleccionar un contacto.
- Haga clic en **Guardar** en cada pedido creado.

También puede enviar el producto requerido para un solo número de serie, aunque esta operación solo aplica cuando se trata de un evento que se configurado para que sea por requerimiento o por volumen.

- Busque el número de serie usando la **Mesa de trabajo**, abriendo un cliente y buscándolo en su menú **Servicio** o desde esta ventana de cobertura en su ficha **Números de serie cubiertos y contadores iniciales**.
- En la ventana del servicio seleccione el menú **Pedidos** y haga clic en el botón **Nuevo pedido de producto incluido**.



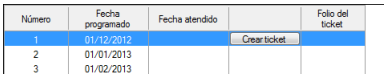
- Se mostrará una ventana de selección para que indique qué evento de producto incluido quiere ejecutar.



- Se abrirá una ventana de pedido.
- Puede quitar partidas o modificar las cantidades (por una menor) para entregar menos producto del requerido.
- Opcionalmente podrá seleccionar un contacto.
- Haga clic en **Guardar** en cada pedido creado.

Evento de servicio programado

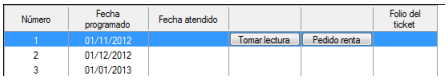
- Haga clic en **Crear ticket** en la lista de programación.



- Si el evento es posterior a la fecha del día de hoy, se le avisará sobre este caso. El **Ticket de atención (Tac)** siempre se programará con la fecha original del evento.
- Esto creará el **Ticket de atención** de inmediato.
- Para conocer cómo se atiende este ticket, revise el manual **Clave 4 – Capítulo 17 Órdenes de trabajo**.

Facturación de renta y excedentes

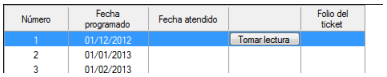
Dependiendo de si activó la opción **Generar toma de lectura y cálculo de excedentes** o no, se mostrarán los botones **Tomar lectura** y **Pedido renta**.



- Si da clic en **Tomar lectura** se creará el **Ticket de atención (Tac)** para tomar lectura, cuando se capturan las lecturas y se concluye el ticket, se generará la factura con la renta y el cálculo del excedente en la fecha programada en esta lista cuando el evento es de programación automática, por lo que ya no es necesario regresar a esta ventana para dar clic en pedido renta. Si fuera manual su ejecución, en el siguiente tema se indica cómo se creará ese pedido.
- Si da clic en **Pedido renta** se abrirá una ventana de pedido con la renta que se deberá facturar. Este botón NO CREA la facturación de excedentes. Si después se da clic en **Tomar lectura**, se crea el ticket y cuando se concluye, se genera una factura solamente con el cálculo de excedentes. Se reconoce que ya existe la renta facturada.
    - No podrá cambiar las cantidades.
    - Haga clic en **Guardar** en cada pedido creado.
- Cuando el excedente es '0', se agregará una partida con precio '0' y cantidad '1' (porque no puede existir cantidad cero) para poder agregar la información del volumen procesado y así dar razón de porqué no se está cobrando.

Facturación excedentes

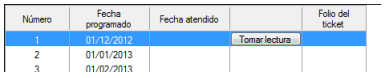
- Haga clic en **Tomar lectura** en la lista de programación.



- Se creará el **Ticket de atención (Tac)** para tomar lectura, cuando se capturan las lecturas y se concluye el ticket, se genera la factura con el cálculo del excedente en la fecha programada en esta lista cuando el evento es de programación automática. Si fuera manual su ejecución, en el siguiente tema se indica cómo se creará ese pedido.
- Cuando el excedente es '0', se agregará una partida con precio '0' y cantidad '1' (porque no puede existir cantidad cero) para poder agregar la información del volumen procesado y así dar razón de porqué no se está cobrando.

Tomar lectura

- Haga clic en **Tomar lectura** en la lista de programación.



- Si el evento es posterior a la fecha del día de hoy, se le avisará sobre este caso. El **Ticket de atención (Tac)** siempre se programará con la fecha original del evento.
- Esto creará el **Ticket de atención** de inmediato.

15.4. Atender una toma de lectura

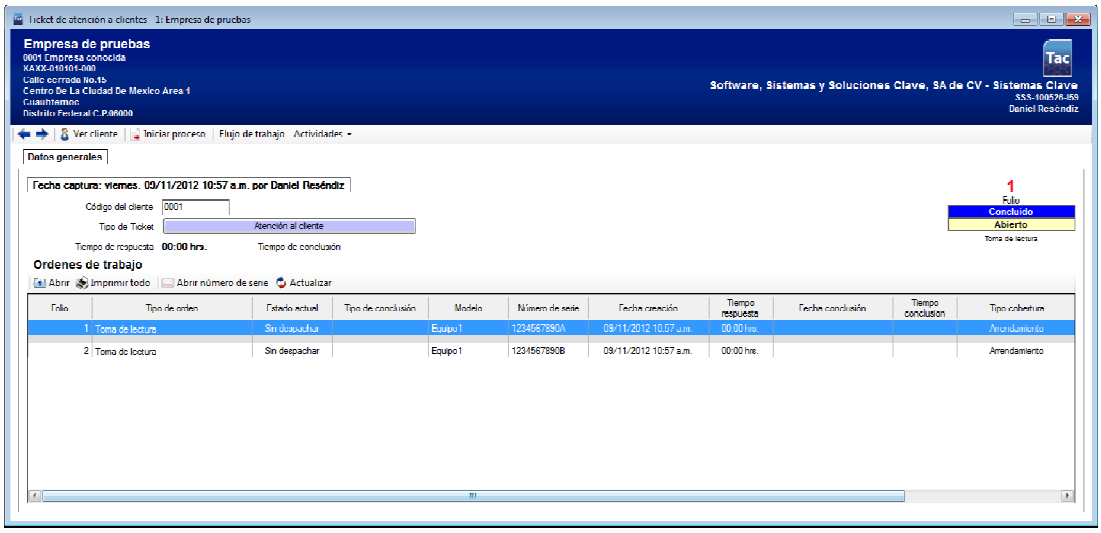
El proceso de captura de lecturas se basa en el ticket de atención y la orden de trabajo. Por cada evento ejecutado, se crea un **Ticket de atención (Tac)** y a éste se le agrega una **Orden de trabajo (Ot)** por cada número de serie incluido en la cobertura.

El proceso de captura que veremos a continuación se aplica para los eventos programados que manejan tomas de lectura.

1. Busque el **Ticket de atención (Tac)** que está pendiente desde la **Mesa de trabajo** o desde la ventana del cliente su menú **Atención al cliente**, para abrirlo en pantalla.

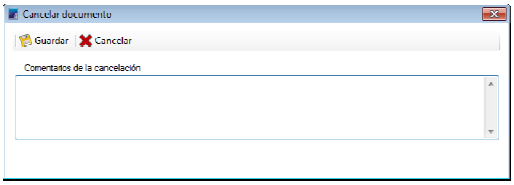
Preparar el ticket para su proceso

2. Antes de iniciar el proceso de las órdenes de trabajo, puede revisar que los datos estén correctos o llevar a cabo algunas actividades previas al despacho de cada orden de trabajo de toma de lectura.



Los botones que tiene esta ventana son los siguientes.

- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Tomas de lectura.** Abre la ventana de tomas de lectura. Visible sólo cuando el ticket ya haya sido iniciado.
- **Iniciar proceso.** Inicia el proceso de las órdenes de trabajo. Sólo aparece cuando el ticket es nuevo.
- **Concluir.** Concluye el ticket de atención para dar paso a la generación de facturas si es el caso. Sólo aparece cuando todas las órdenes ya están concluidas.
- **Pedido.** Si el evento programado que generó este ticket es de facturación de rentas o excedentes, este botón se activa para que pueda crear el pedido que se convertirá en factura.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela. Esto cancelará el ticket, las órdenes de trabajo, las conclusiones de las órdenes de trabajo, los contadores y la conclusión del ticket.



Estos datos no podrán ser modificados.

- **Código del cliente.** Código del cliente al que está aplicado el documento.
- **Tipo de ticket.** Tipo de ticket.
- **Tiempo de respuesta.** Medición de tiempo en horario hábil de oficina entre la creación del documento y su inicio de procesos.
- **Tiempo de conclusión.** Medición de tiempo en horario hábil de oficina entre la creación del documento y su conclusión completa.

Órdenes de trabajo

Contiene algunos botones que administran las órdenes.

- **Imprimir todo.** Imprime todas las órdenes del listado.
- **Despachar todo.** Marca todas las órdenes como despachadas. Visible solamente cuando el ticket ya fue iniciado y no existe ninguna orden por despachar. Recomendamos que antes de usar este botón, revise cada orden para actualizar sus datos si fuera necesario.
- **Abrir número de serie.** Abre el número de serie relacionado a la orden seleccionada.
- **Agregar órdenes faltantes.** Mientras el ticket continúe abierto, este botón se activará cuando a la cobertura de servicio se le agregue un número de serie más o cuando se cancela una orden de trabajo. Como acción este botón completará de nuevo las órdenes de trabajo.

Este listado contiene las órdenes de trabajo para tomar la lectura, siendo estas las columnas.

- **Folio.** Número de orden.
- **Tipo de orden.** Tipo de orden de trabajo.
- **Estado actual.** Estado actual de la orden, pueden ser los siguientes.
    - **Sin despachar.** La orden no ha sido despachada.
    - **Despachado.** La orden ya fue despachada.
    - **Concluido.** La orden ya fue concluida.
    - **Cancelado.** La orden ha sido cancelada.
- **Tipo de conclusión.** Si la orden de trabajo ya está concluido muestra el tipo de conclusión.
- **Número de serie.** Número de serie relacionado a la orden de trabajo.
- **Modelo.** Modelo del número de serie.
- **Fecha creación.** Fecha y hora de creación de la orden de trabajo.
- **Tiempo de respuesta.** Medición de tiempo en horario de servicio hábil entre la creación de la orden y la hora de visita.
- **Fecha de conclusión.** Fecha de conclusión de la orden.
- **Tiempo de respuesta.** Medición de tiempo en horario de servicio entre la creación de la orden y su conclusión.
- **Tipo de cobertura.** Tipo de cobertura relacionada.
- **Vencimiento.** Fecha de vencimiento de la cobertura.
- **Estado.** Estado de la cobertura.
    - **Vigente.** La cobertura está vigente.
    - **Vencido.** La cobertura está vencida.
    - **Excedido.** El volumen límite total de la cobertura ha sido excedido.

Iniciar proceso de las órdenes de trabajo

3. El proceso de las órdenes no inicia en automático para que tenga oportunidad de revisarlas. Mientras no se iniciado, las órdenes de trabajo estarán en espera. Las actividades configuradas en el **Flujo de trabajo** se ejecutan antes de poder iniciar el proceso de las órdenes de trabajo.

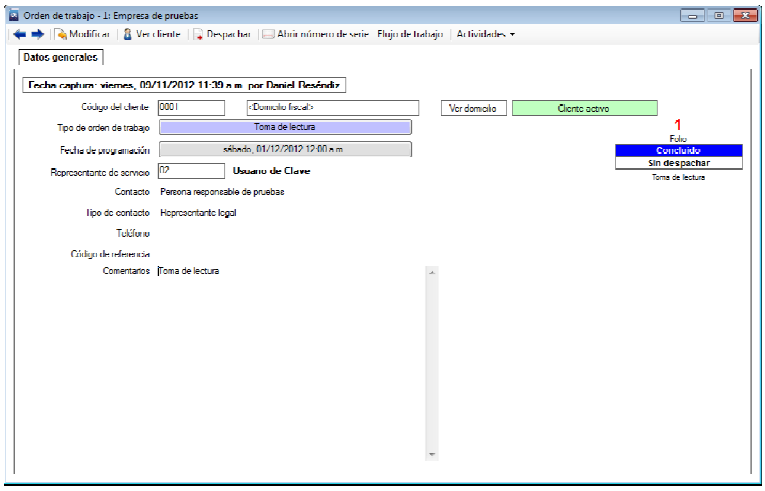
4. Haga clic en **Iniciar proceso**. Con esta acción, las órdenes de trabajo comenzarán sus actividades configuradas en el **Flujo de trabajo**.



5. Puede revisar los datos de las órdenes de trabajo antes o después de iniciar el proceso, sin embargo, el despachar orden solamente se puede hacer cuando el proceso de las órdenes ya fue iniciado. Seleccione una orden de trabajo y haga clic en **Abrir**.

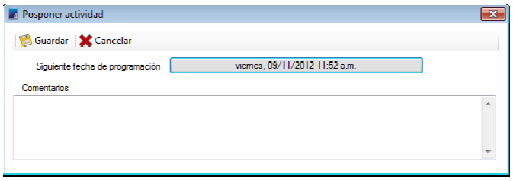


Se abrirá la siguiente ventana.

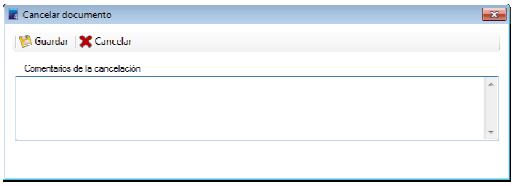


Los botones que se tienen disponibles son los siguientes.

- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Permite modificar algunos datos de la ventana.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Abrir número de serie.** Abre el número de serie relacionado a la orden seleccionada.
- **Tomas de lectura.** Abre la ventana de tomas de lectura. Visible sólo cuando el ticket ya ha iniciado su proceso.
- **Despachar.** Despacha la orden de trabajo.
- **Concluir.** Concluye la orden de trabajo. Visible solo cuando ya ha sido despachada.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento si éste ya ha sido iniciado.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico si éste ya ha sido iniciado.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico si éste ya ha sido iniciado.
  - **Posponer pendiente.** Esto afecta a la actividad pendiente que aparece en la **Mesa de trabajo**, reprogramando para otro día. No cambia la fecha de programación de la orden. Se pedirá una fecha de programación y comentario del porqué se está posponiendo.



- **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela. Esto cancela la orden de trabajo, la conclusión de la orden de trabajo y los contadores.



Los datos mostrados son los siguientes.

- **Código del cliente.** Código del cliente y su domicilio. Éste domicilio no puede ser cambiado desde esta ventana porque está relacionado al número de serie. Si desea cambiarlo, deberá hacerlo modificando los datos del número de serie ANTES DE DESPCHAR la orden.
- **Número de serie.** Número de serie al que se asignó la orden de trabajo.
- **Modelo.** Modelo del número de serie.
- **Tipo de orden de trabajo.** Tipo de orden de trabajo.
- **Fecha de programación.** Fecha de programación tentativa de la orden. En base a esta fecha se mostrará como actividad pendiente en la **Mesa de trabajo** y sólo puede ser modificada antes de ser despachado.
- **Representante de servicio.** Puede cambiar el representante responsable de atender la orden. Sólo se puede modificar antes de ser despachado. Cuando se concluye, tendrá oportunidad de indicar quién fue el que finalmente cerró la orden.
- **Contacto**, **Tipo de contacto** y **Teléfono.** Datos del contacto.
- **Código de referencia.** Código adicional de referencia de la orden.
- **Comentarios.** Comentarios generales de la orden.

Despachar órdenes de trabajo

6. Ya revisados los datos, puede imprimir todas las órdenes con el botón **Imprimir todo**.
7. Para continuar, deberá despachar todas las órdenes de trabajo. Si no lo hace, no podrá concluirlas al capturar las lecturas.

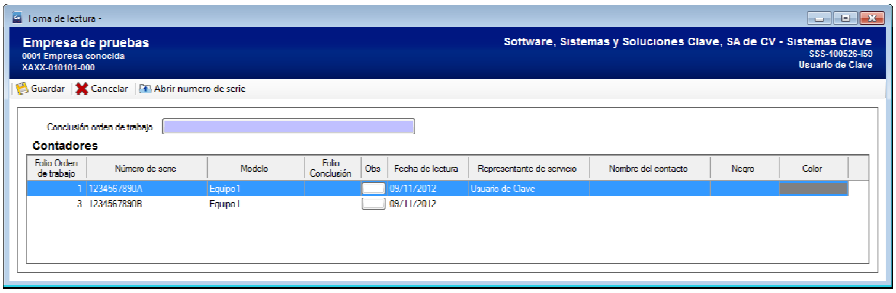
   - Puede hacerlo abriendo cada una y usando el botón **Despachar**.
   - Puede hacerlo con el botón **Despachar todo**.

8. Puede cancelar una orden de trabajo siempre y cuando el ticket no haya sido concluido. Sin embargo, el cancelar una orden deja incompleto al **Ticket de atención (Tac)**, porque la cantidad de órdenes debería ser la misma que la cantidad de números de serie configurados en la cobertura. Este caso aplica también cuando tenemos que agregar un nuevo número de serie a la cobertura. Para completar el ticket, use el botón **Agregar órdenes de series faltantes**. Esta acción agregará las órdenes de trabajo que hagan falta. Cuando suceda esto, deberá revisar y despachar estas órdenes nuevas.

Capturar lecturas

9. Ya con la información de lecturas, debemos cerrar las órdenes. Esto se puede hacer de dos maneras, las cuales abrirán la misma ventana.

   - Busque el **Ticket de atención (Tac)** pendiente y haga clic en **Tomas de lectura.**
   - Busque una **Orden de trabajo (Ot)** pendiente y haga clic en **Concluir**.



Conclusión de orden de trabajo

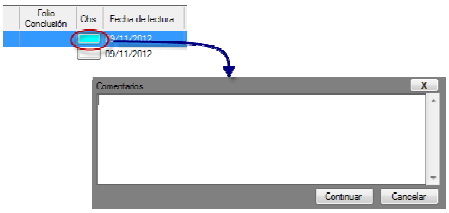
Seleccione la conclusión de orden de trabajo que se aplicará.

Contadores

Tenemos las siguientes columnas en el listado, que deberá completar. Tiene oportunidad de capturar algunos resultados y guardar. Podrá completar los contadores que falten después. Un contador ya capturado no puede ser modificado, tendría que cancelar la orden de trabajo y crearla y despacharla de nuevo.

Solamente aparecerán las órdenes de trabajo que ya fueron despachadas.

- **Folio orden de trabajo.** Número de orden.
- **Número de serie.** Número de serie al que corresponde la lectura.
- **Modelo.** Modelo del número de serie.
- **Folio conclusión.** Número de folio de la conclusión que se crea para cuando se guarda la lectura.
- Opcionalmente puede hacer clic en la celda **Obs** para capturar alguna observación referente a la lectura. Ya capturados haga clic en **Continuar**.



- En la celda de selección **Fecha de captura** indique la fecha en que se tomó la lectura. Procure indicar la fecha real para que no haya problemas en el historial del número de serie. Esta fecha no puede ser menor a la fecha de programación de la **Orden de trabajo (Ot)**.
- En la celda de selección **Representante de servicio** indique quien del personal de su empresa tomó la lectura con el cliente.
- En la celda **Nombre de contacto** capture o seleccione el contacto del cliente que respalda la toma de lectura.
- Por cada contador que se haya activado en la cobertura y que tenga activado el número de serie, se agregará una celda para que capture su valor. Si una celda aparece en color gris es porque aunque la cobertura tiene activado ese contador, el número de servicio no lo requiere.

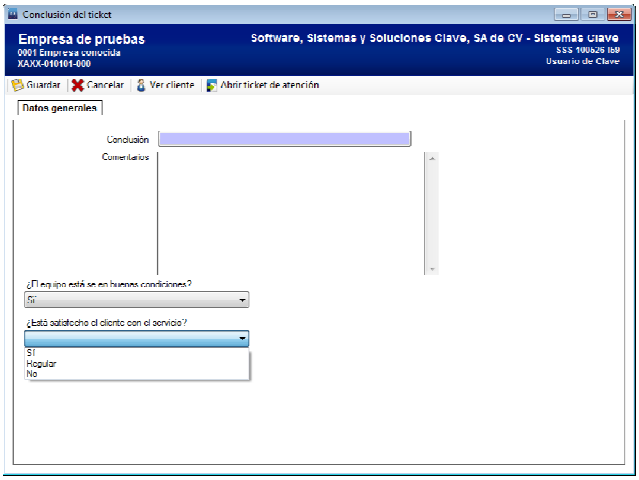
    - La comprobación del historial de contadores para saber si la fecha y el contador es congruente, dependerá de cómo esté configurado en **Clave CFG**.
    - Este contador no tiene relación y no es afectado por los contadores capturados en los procesos de servicio, se compara solamente con otros eventos programados que tienen toma de lectura.
    - Este contador afecta a la medición de rendimiento de partes y entrega de producto incluido.

- Se tomará como completa la información cuando las celdas **Representante de servicio**, **Contacto** y los contadores estén capturados. Tiene oportunidad de realizar capturas parciales y completar después la información faltante.

10. Haga clic en **Guardar**, para almacenar los cambios.

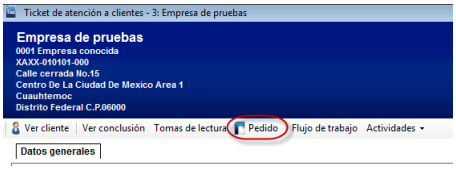
Concluir ticket

11. Cuando todas las lecturas están completas, podrá concluir el **Ticket de atención (Tac)**. Para esto, haga clic en **Concluir**.



- En el campo **Conclusión** seleccione un tipo de conclusión de ticket y opcionalmente, capture algunos comentarios.
- Si se han configurado preguntas de conclusión en **Clave CFG**, deberá responderlas todas.
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

12. Si el ticket es de un evento de facturación de renta o excedentes, podrá generar la factura que resulte desde la ventana del **Ticket de atención** dando clic en el botón **Pedido**. Este botón estará activo si el pedido no ha sido generado.

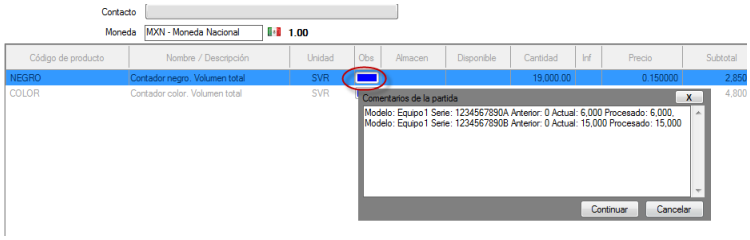


Condiciones especiales

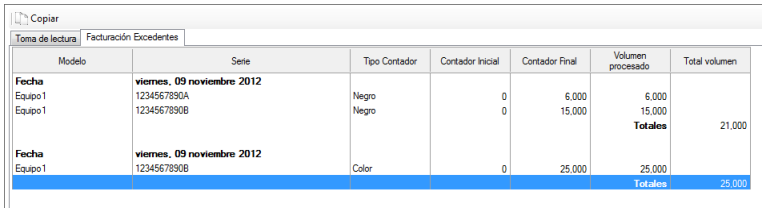
- Por la naturaleza de **Clave 4**, siempre se crea un pedido que será convertido en factura.
- Si cancela el pedido que está relacionado a este ticket, podrá volver a crearlo con el mismo botón.
- En eventos programados que son automáticos, la programación de la creación del pedido se hará de acuerdo a lo configurado en la cobertura de servicio.
- Cuando se cometen errores en la captura de un contador, tendrá que cancelar el pedido y el ticket de atención completo. Este ticket podrá volver a crearlo desde la cobertura de servicio.
- Una orden de trabajo no puede ser despachada si no ha concluido sus actividades del **Flujo de trabajo**.

15.5. Consulta del volumen procesado.

En los pedidos y facturas creados a partir de un evento programado de excedentes, podrá ver el resultado del volumen procesado y sus excedentes en los comentarios de las partidas creadas.



También puede consultarlo desde la cobertura de servicio en la ficha **Tomas de lectura.** En ésta se agregará una ficha por cada evento programado que utiliza tomas de lectura, para que pueda consultar el historial de lecturas y volumen procesado.



En éste se agrupan los totales por fecha y por contador.

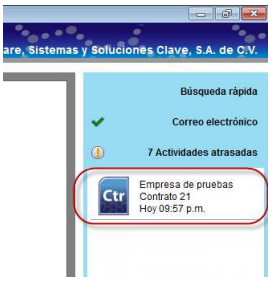
15.6. Condiciones de contrato

Una condición de contrato puede agrupar diferentes coberturas de servicio. Este documento sólo puede ser creado cundo se ejecuta un **Flujo de trabajo** del esfuerzo de ventas de arrendamiento, póliza, partes y eventuales cuando se ha aplicado una condición de crédito configurada como arrendamiento.

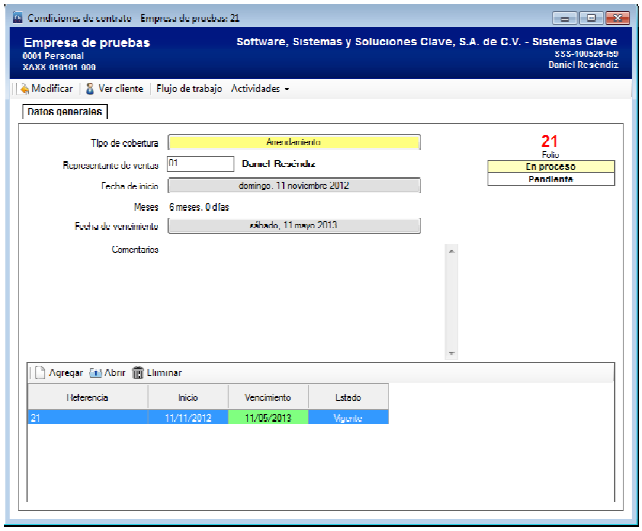
Aquí sólo se explicará cómo se captura esta ventana.

Captura

1. Cuando se ejecuta un **Flujo de trabajo** mencionado, **Clave 4** crea este documento automáticamente siempre. Sin embargo, éste documento debe modificarse y actualizarse. Cuando es así, se mostrará como actividad pendiente en el **Área de notificaciones** de la **Mesa de trabajo**. A ese ícono mostrado haga doble clic.



2. En la siguiente ventana haga clic en **Modificar** y revise los datos solicitados.



- **Tipo de cobertura.** El tipo de cobertura ya estará seleccionada por la configuración aplicada en la condición de crédito.

- **Representante de ventas.** Representante de ventas responsable de la venta.
- **Fecha inicio.** Indique la fecha de inicio de cobertura.
- **Duración.** Se mostrará el tiempo en meses y días. Si desea configurar un plazo cerrado en meses, puede capturarlo aquí y la fecha de vencimiento se ajustará. Si el plazo es en meses y días, deberá indicar el vencimiento en el siguiente campo.
- **Fecha de vencimiento.** Indique la fecha de vencimiento.
- **Comentarios.** Deberá capturar comentarios si desea que el **Flujo de trabajo** continúe a los siguientes documentos.

3. Deberá agregar o modificar las coberturas de servicio que necesite. No podrá guardar la **Condición de contrato (Ctr)** si alguna cobertura de servicio está incompleta.

   Puede agregar números de serie a las coberturas de servicio. Si lo hace, cundo se genere el pedido donde se incluirá la primer renta y los productos que deben enviarse, **Clave 4** buscará estos números de serie en el inventario de productos para que se aparte esa existencia.

   Hacemos notar que no existe relación entre los números de serie de servicio y los números de serie del inventario. Esta función sólo busca hacer más eficiente el proceso de apartado en el inventario.

   Si no agrega series, **Clave 4** continuará con su proceso de apartado de existencia tomando en cuenta las reglas mencionadas en capítulos anteriores.

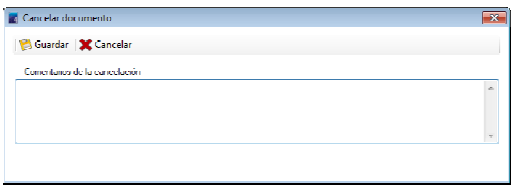
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Se activará el botón **Pedido** para que se continué el proceso del **Flujo de trabajo**.
6. La ventana se cerrará.

Consulta

Puede consultar la **Condición de contrato (Ctr)** desde la ventana del cliente en el menú **Servicio**, en su ficha **Condiciones de contrato**.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.

- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Permite modificar algunos datos de la ventana.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Procesar flujo de trabajo.** Indica a **Clave 4** que debe continuarse el **Flujo de trabajo**. Cuando un contrato es creado, no se ejecutan sus actividades hasta que no es utilizado este botón. Esto permite configurar el documento, para después ser autorizado.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico si éste ya ha sido iniciado.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela. Esto cancela el documento y las coberturas de servicio que contiene. Los números de serie relacionados quedarán sin cobertura.



Si cancela el pedido que seguía de este documento, el botón **Procesar flujo de trabajo** se mostrará de nuevo para que reintente la operación.

16. Atención a clientes



En el menú **Mesa de trabajo** haga clic en **Atención a clientes**.

En este capítulo veremos solamente el proceso de un **Ticket de atención** que no tiene activado el manejo de órdenes de trabajo. En el capítulo siguiente se verá cómo se crean las órdenes de trabajo.

Requisitos previos

- Un flujo de trabajo de atención a clientes, con la opción **Se pueden crear órdenes de trabajo para este ticket** desactivado. Manual **Clave CFG – Capítulo 19 Atención al cliente – Tema 19.2 Configurar los flujos de trabajo de atención al cliente**.

16.1. Ticket de atención

Seleccione la ficha **Ticket de atención**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Pendiente.** Tickets de atención que no han iniciado su proceso de atención.
    - **Abierto.** Tickets de atención que están en proceso.
    - **Concluido.** Tickets concluidos.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrarán las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio del documento.
- **Tipo de ticket.** Tipo de ticket creado.
- **Razón Social.** Razón Social o nombre del cliente.
- **Estado actual.** Estado actual del documento.
    - **Pendiente.** Requiere atención del responsable del ticket para que éste se iniciado y comience sus seguimiento.
    - **Abierto.** El **Ticket de atención (Tac)** está en proceso.
    - **Concluido.** El **Ticket de atención (Tac)** está concluido.
    - **Cancelado.** Se ha cancelado el ticket.
- **Tipo de conclusión.** Cuando está concluido se indica el tipo de conclusión.
- **Fecha creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha conclusión.** Fecha de conclusión del documento.

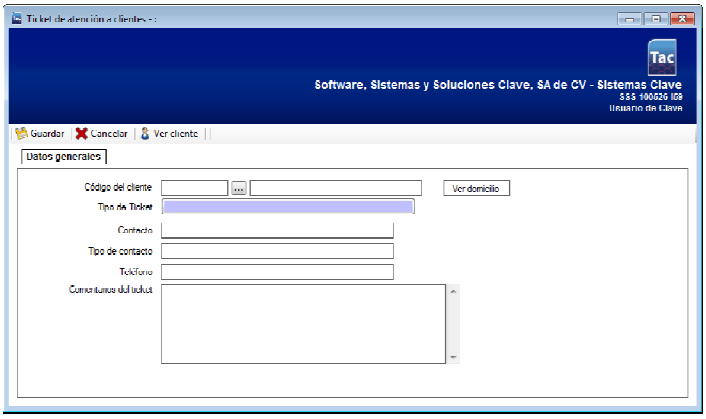
Captura

Para crear un ticket de atención haga lo siguiente.

1. Tiene dos opciones para crear un **Ticket de atención (Tac)**.

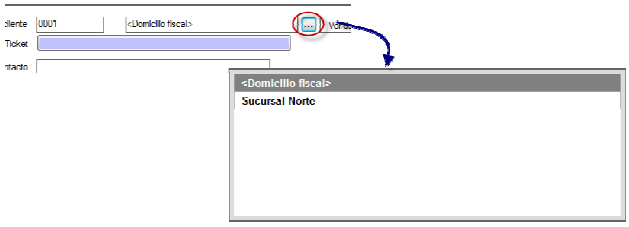
   - Desde esta ventana utilizando el botón **Nuevo ticket**.
   - Desde la ventana del cliente en el menú **Atención al cliente**, ficha **Ticket de atención** y botón **Nuevo ticket**.

   Se abrirá la siguiente ventana.



   Los datos solicitados son los siguientes.

   - **Código del cliente.** Si creó la ventana desde el cliente, ya estará seleccionado. Si no es así, utilícelo para buscar a un cliente.
   - Seleccione el domicilio del cliente. Esto es opcional y le servirá como herramienta para identificar de qué domicilio está solicitando el cliente sus servicios. Ya seleccionad un domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.



   - **Tipo de ticket.** Seleccione un tipo de ticket de atención. En este capítulo veremos el proceso para tickets que no tienen activado el manejo de órdenes de trabajo, así que le invitamos a que seleccione un tipo de ticket así.
   - **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
   - **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
   - **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.
   - **Comentarios del ticket.** Capture los comentarios relacionados que describen la razón de este ticket.

2. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Si el ticket tiene configurada la ejecución de actividades, se cerrará la ventana y comenzará su proceso.

Consulta

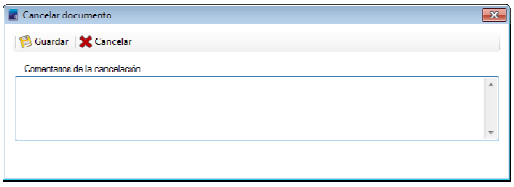
4. Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.

   Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.



- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Despachar.** Despacha el ticket y lo envía al responsable de su conclusión.
- **Concluir.** Concluye el ticket de atención. Sólo aparece cuando se ha despachado.
- **Abrir conclusión.** Abre la conclusión del ticket.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**

  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento**. Imprime el documento.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela. Esto cancelará el ticket y la conclusión del ticket.



Cuando el **Ticket de atención (Tac)** es consultado, se agregan estos campos.

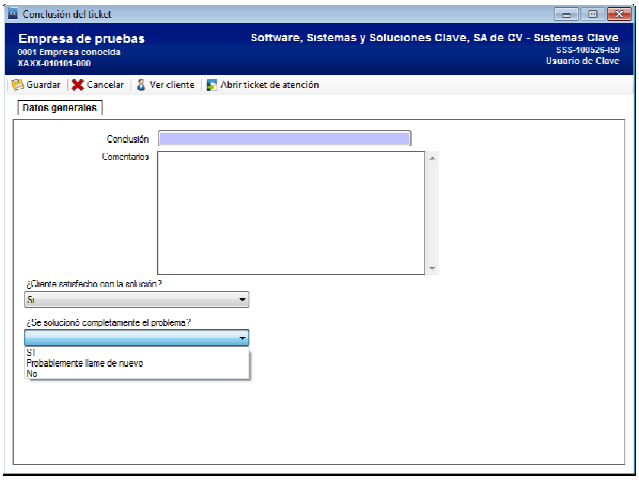
- **Tiempo de respuesta.** Medición de tiempo en horario hábil de oficina entre la creación del documento y su inicio de procesos.
- **Tiempo de conclusión.** Medición de tiempo en horario hábil de oficina entre la creación del documento y su conclusión completa.

Despachar ticket de atención

5. Para enviar el ticket al responsable de su conclusión, haga clic en **Despachar**.

Concluir ticket

6. Con el **Ticket de atención (Tac)** en pantalla, haga clic en **Concluir**.



- En el campo **Conclusión** seleccione un tipo de conclusión de ticket y opcionalmente, capture algunos comentarios.
- Si se han configurado preguntas de conclusión en **Clave CFG**, deberá responderlas todas.
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- La ventana se cerrará.

17. Órdenes de trabajo



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Atención a clientes**.

En este capítulo veremos solamente el proceso de un **Ticket de atención** tiene activado el manejo de órdenes de trabajo. La creación de órdenes de trabajo se puede hacer sólo desde un ticket de atención.

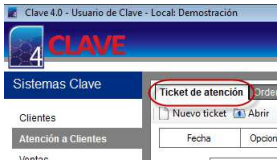
Requisitos previos

- Un flujo de trabajo de atención a clientes, con la opción activada **Se pueden crear órdenes de trabajo para este ticket**. Manual **Clave CFG – Capítulo 19 Atención al cliente – Tema 19.2 Configurar los flujos de trabajo de atención al cliente**.
- Un flujo de trabajo de ticket de atención y uno de orden de trabajo. Manual **Clave CFG – Capítulo 19 Atención al cliente – Tema 19.2 Configurar los flujos de trabajo de atención a clientes** y el **Capítulo 20 Servicio técnico – Tema 20.2 Configurar los flujos de órdenes de trabajo.**
- Para administrar contadores al menos uno configurado. Manual **Clave CFG – Capítulo 20 Servicio técnico – Tema 20.5 Tipos de contador**.
- Al menos un empleado con atributo de representante de servicio. Manual **Clave CFG – Capítulo 7 Personal – Tema 7.3 Mis empleados**.

17.1. Ticket de atención y órdenes de trabajo

Ticket de atención

Seleccione la ficha **Ticket de atención**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Pendiente.** Tickets de atención que no han iniciado su proceso de atención.
    - **Abierto.** Tickets de atención que están en proceso.
    - **Concluido.** Tickets concluidos.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrarán las siguientes columnas.

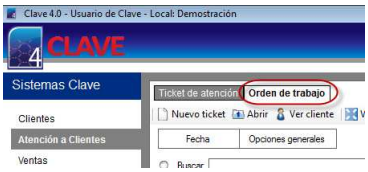


- **Folio.** Folio del documento.
- **Tipo de ticket.** Tipo de ticket creado.
- **Razón Social.** Razón Social o nombre del cliente.
- **Estado actual.** Estado actual del documento.
    - **Pendiente.** Requiere atención del responsable del ticket para que éste se iniciado y comience sus seguimiento.
    - **Abierto.** El **Ticket de atención (Tac)** está en proceso.
    - **Concluido.** El **Ticket de atención (Tac)** está concluido.
    - **Cancelado.** Se ha cancelado el ticket.

- **Tipo de conclusión.** Cuando está concluido se indica el tipo de conclusión.
- **Fecha creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha conclusión.** Fecha de conclusión del documento.

Orden de trabajo

Seleccione la ficha **Orden de trabajo**.



Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación del documento.
- **Opciones de filtrado.** Filtra los documentos bajo las siguientes condiciones.
    - **Todo.** Todos los documentos
    - **Sin despachar.** Órdenes de trabajo que no han sido despachadas.
    - **Despachado.** Órdenes de trabajo que ya fueron despachadas.
    - **Concluido.** Órdenes concluidas.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.

Listado de información

En esta ficha se mostrarán las siguientes columnas.



- **Folio.** Folio de la orden de trabajo.
- **Tipo de orden.** El tipo de orden de creado.
- **Razón Social.** Razón Social o nombre del cliente.
- **Estado actual.** Estado actual del documento.
    - **Pendiente.** La **Orden de trabajo** (**Ot)** no ha sido despachada.
    - **Abierto.** La **Orden de trabajo (Ot)** está despachada.
    - **Concluido.** La **Orden de trabajo (Ot)** está concluida.
    - **Cancelado.** Se ha cancelado la orden.
- **Tipo de conclusión.** Cuando está concluido se indica el tipo de conclusión.
- **Fecha creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha conclusión.** Fecha de conclusión del documento.
- Se agregarán columnas adicionales para mostrar el contador tomado al concluir cada orden de trabajo.

17.2. Ticket de atención

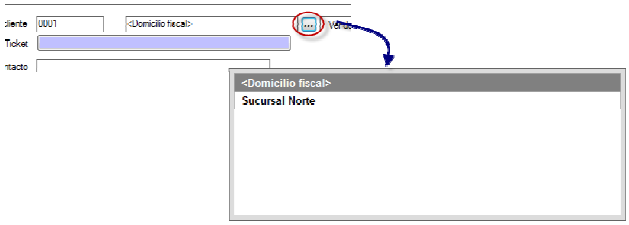
Primero, se debe crear un **Ticket de atención (Tac)**.

1. Tiene tres opciones para crear un **Ticket de atención (Tac)**.

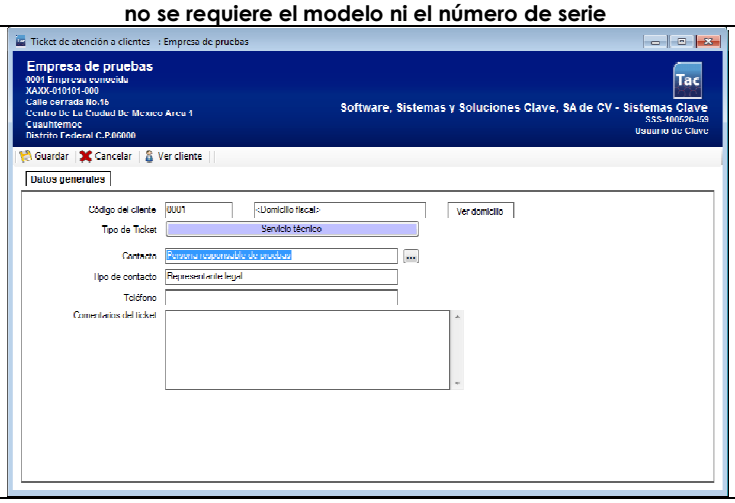
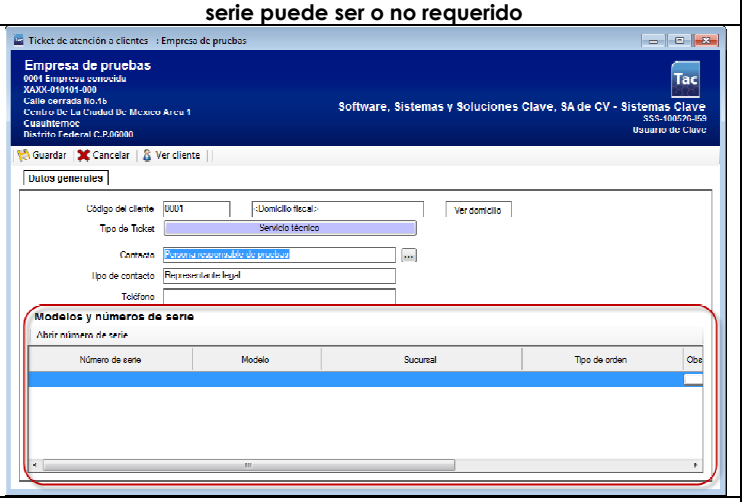
   - Desde esta ventana utilizando el botón **Nuevo ticket** dentro de la ficha **Ticket de atención** u **Orden de trabajo**.
   - Desde la ventana del cliente en el menú **Atención al cliente**, ficha **Ticket de atención** y botón **Nuevo ticket**.
   - Desde la ventana de un número de serie en el menú **Órdenes de trabajo** y botón **Nuevo ticket**.

   Los datos solicitados son los siguientes.

   - **Código del cliente.** Si creó la ventana desde el cliente, ya estará seleccionado. Si no es así, utilícelo para buscar a un cliente.
   - Seleccione el domicilio del cliente. Esto es opcional y le servirá como herramienta para identificar de qué domicilio está solicitando el cliente sus servicios. Ya seleccionad un domicilio puede usar el botón **Ver domicilio** para ver el detalle.



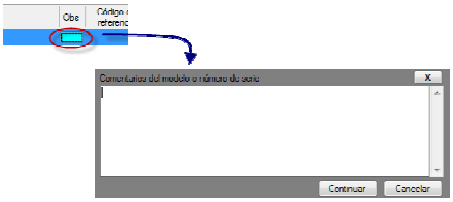
   - **Tipo de ticket.** Seleccione un tipo de ticket de atención. La ventana del ticket nuevo siempre tendrá el mismo aspecto, pero cuando se selecciona el tipo de ticket, puede cambiar según como esté configurado.

La configuración del tipo de ticket acepta órdenes de trabajo, pero no se requiere el modelo ni el número de serie	**La configuración del tipo de ticket requiere el modelo. El número de serie puede ser o no requerido**
	
El campo **Comentarios del ticket** será requerido. Podrá agregar órdenes de trabajo hasta que se guarde. Un caso práctico es cuando existen usuarios que capturan tickets de atención por llamadas del cliente, pero no saben si el responsable de atención a clientes decidirá si crea o no una orden de trabajo para enviar a un representante de servicio.	Se requerirá la captura de por lo menos un modelo y/o un número de serie. Por cada modelo o número de serie agregado se creará una orden de trabajo. Un caso práctico es cuando existen usuarios que deben crear un ticket de atención y siempre se deberá indicar qué modelo y/o número de serie debe atenderse.

   - **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
   - **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
   - **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.

Si se requiere la captura de modelo o número de serie, llene las celdas del listado **Modelos y números de serie**. De lo contrario, capture los comentarios y siga en el paso 2.

- Si se muestra, en la celda de selección **Número de serie** busque un número de serie existente. Si no existe, no es necesario que lo agregue desde otras ventanas, aquí mismo podrá hacerlo si tiene acceso. Solamente capture el número de serie y presione ENTER. Si la serie no existe se le preguntará si desea agregarla a la base de datos. Tome en cuenta que si desea configurar más detalles, deberá abrir cada una para actualizar sus datos, cosa que podrá hacer al terminar de guardar el ticket y desde esta misma ventana.
- Si seleccionó un número de serie existente, la celda **Modelo** se cargará y no podrá ser modificada. SI agregó una serie nueva o no se requirió la serie, seleccione el modelo.
- Si seleccionó un número de serie existente, la celda **Sucursal** se cargará y no podrá ser modificada. Si agregó una serie nueva o seleccionó un modelo, seleccione la sucursal. Si requiere más domicilios o sucursales, puede abrir el cliente con el botón **Ver cliente** sin necesidad de cancelar esta ventana.
- En la celda de selección **Tipo de orden** indique el tipo de orden que se aplicará. Esta celda puede no mostrarse si usted no tiene acceso a ella. Más tarde, se podrá indicar el tipo de orden antes de despacharla.
- Las observaciones son requeridas. Haga clic en la celda **Obs** para capturar los comentarios que describan el problema. Ya capturados haga clic en **Continuar**.



- En la celda **Referencia** tiene opción a capturar alguna clave con la que se identifica el motivo para crear una orden de trabajo.
- El resto de las columnas dependerá de si se ha indicado un número de serie.

  - **Tipo de cobertura.** Si existe alguna relacionada, se mostrará el tipo de cobertura.
  - **Vencimiento.** Fecha de vencimiento de la cobertura actual. Se marca en verde si está vigente, o en rojo si está vencida o excedida por volumen.
  - **Estado.** Estado de la cobertura. Puede ser vigente, vencido, excedido o estar vacío si no hay cobertura.

- Se agregará otra línea para agregar más modelos o números de serie.
- Para quitar una línea, selecciónela y haga clic en Ctrl+Supr.

2. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
3. Si el ticket tiene configurada la ejecución de actividades en su **Flujo de trabajo**, se cerrará la ventana y comenzará su ejecución.

Consulta

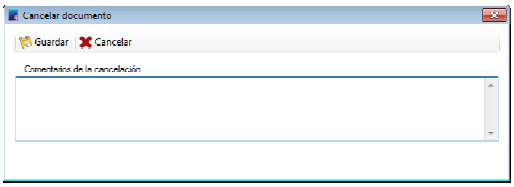
4. Para consultar un documento busque el folio del documento o utilice las funciones de filtrado y haga clic en **Abrir**.
5. Revisaremos los datos y las herramientas que tenemos ahora en el ticket de atención.

Los botones disponibles en esta ventana son los siguientes.

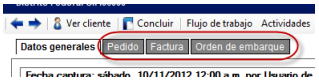


- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Iniciar.** Despacha el ticket y lo envía al responsable de su conclusión.
- **Concluir.** Concluye el ticket de atención. Sólo aparece cuando se ha iniciado y todas las órdenes de trabajo están concluidas.
- **Abrir conclusión.** Abre la conclusión del ticket.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**

- **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
- **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
- **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
- **Imprimir documento**. Imprime el documento.
- **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico.
- **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico.
- **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela. Esto cancelará el ticket, las órdenes de trabajo, las conclusiones de las órdenes, los contadores y la conclusión del ticket.



Se agregan las siguientes fichas.



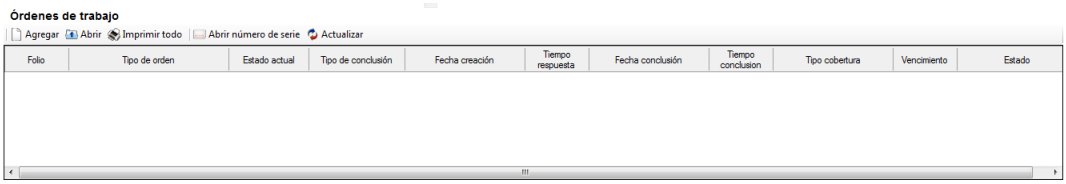
- **Pedido.** Consulta los pedidos creados de partes o de ventas de servicio.
- **Factura.** Consulta las facturas creadas por cotizaciones y pedidos de vena.
- **Orden de embarque.** Consulta las órdenes de embarque creadas por cotizaciones y pedidos.

Cuando el **Ticket de atención (Tac)** es consultado, se agregan estos campos.

- **Tiempo de respuesta.** Medición de tiempo en horario hábil de oficina entre la creación del documento y su inicio de procesos.
- **Tiempo de conclusión.** Medición de tiempo en horario hábil de oficina entre la creación del documento y su conclusión completa.

Órdenes de trabajo

Se agrega la siguiente sección al ticket para que pueda administrar las órdenes de trabajo.



Contiene estos botones.

- **Agregar.** Agrega una orden de trabajo.
- **Imprimir todo.** Imprime todas las órdenes del listado.
- **Abrir número de serie.** Abre el número de serie relacionado a la orden seleccionada.

Este listado contiene las órdenes de trabajo para tomar la lectura, siendo estas las columnas.

- **Folio.** Número de orden.
- **Tipo de orden.** Tipo de orden de trabajo.
- **Estado actual.** Estado actual de la orden, pueden ser los siguientes.

    - **Sin despachar.** La orden no ha sido despachada.
    - **Despachado.** La orden ya fue despachada.
    - **Concluido.** La orden ya fue concluida.
    - **Cancelado.** La orden ha sido cancelada.

- **Tipo de conclusión.** Si la orden de trabajo ya está concluido muestra el tipo de conclusión.
- **Número de serie.** Número de serie relacionado a la orden de trabajo.
- **Modelo.** Modelo del número de serie.
- **Fecha creación.** Fecha y hora de creación de la orden de trabajo.
- **Tiempo de respuesta.** Medición de tiempo en horario de servicio hábil entre la creación de la orden y la hora de visita.
- **Fecha de conclusión.** Fecha de conclusión de la orden.
- **Tiempo de respuesta.** Medición de tiempo en horario de servicio entre la creación de la orden y su conclusión.
- **Tipo de cobertura.** Tipo de cobertura relacionada.
- **Vencimiento.** Fecha de vencimiento de la cobertura.
- **Estado.** Estado de la cobertura.

    - **Vigente.** La cobertura está vigente.
    - **Vencido.** La cobertura está vencida.

Excedido. El volumen límite total de la cobertura ha sido excedido.

Iniciar proceso de las órdenes de trabajo

6. Cuando se guarda el ticket con modelos o números de serie, se inicia su proceso de inmediato enviando las órdenes a los respectivos responsables asignados en el **Flujo de trabajo**.

   Pero en el caso de un ticket sin órdenes, deberá dar clic en **Iniciar proceso** si desea que el ticket llegue al responsable de concluirlo, y teniendo como opción de que puede agregar órdenes de trabajo antes o después de esta acción. Así, el responsable de revisar el ticket nuevo tiene opción de decidir si agrega órdenes y después el que debe concluirlo también tendrá opción a agregar más órdenes.

Condiciones especiales

- Las órdenes de trabajo que se agreguen antes de usar el botón **Iniciar proceso** no ejecutarán sus actividades del **Flujo de trabajo** hasta que se iniciado.
- Las órdenes de trabajo que se agreguen después de usar el botón **Iniciar proceso** iniciarán de inmediato sus actividades del **Flujo de trabajo**.

17.3. Orden de trabajo

A un ticket se le pueden agregar órdenes nuevas siempre y cuando no haya sido concluido. (Para órdenes de eventos programados no aplica)

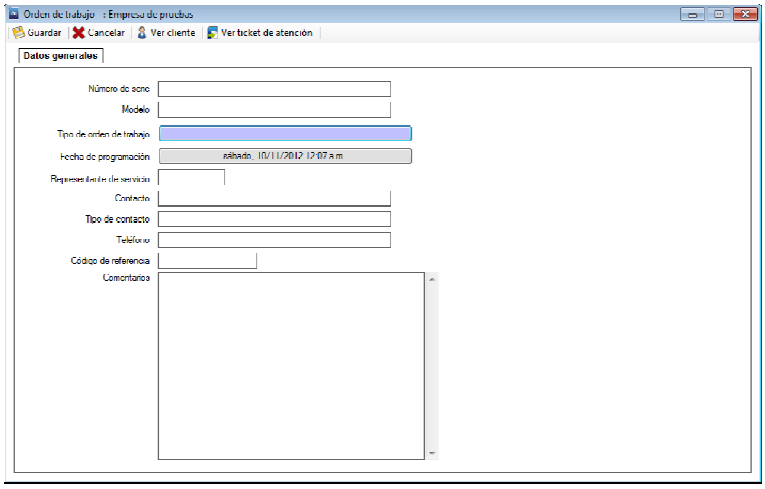
Con el **Ticket de atención (Tac)** en pantalla haga lo siguiente.

Captura

1. Haga clic en el botón **Agregar**.



2. Se abrirá la siguiente ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Número de serie.** Busque un número de serie existente. Si no existe, no es necesario que lo agregue desde otras ventanas, aquí mismo podrá hacerlo si tiene acceso. Solamente capture el número de serie y presione ENTER. Si la serie no existe se le preguntará si desea agregarla a la base de datos, agregándose con el domicilio indicado en ticket de atención. Tome en cuenta que si desea configurar más detalles, deberá abrir cada una para actualizar sus datos, cosa que podrá hacer al terminar de guardar la orden y desde la ventana del ticket.
- Si seleccionó un número de serie existente, la celda **Modelo** se cargará y no podrá ser modificada. SI agregó una serie nueva o no se requirió la serie, seleccione el modelo.

Si el **Ticket de atención (Tac)** no requiere número de serie y/o modelo, podrá dejar vacíos esos campos. Si se le permite guardar solamente el modelo, cuando concluya la orden de trabajo podrá ingresar el número de serie.

- **Tipo de orden de trabajo.** Seleccione un tipo de orden de trabajo.
- **Fecha de programación.** Indique la fecha de programación tentativa para atender esta orden.
- **Representante de servicio.** Seleccione un representante de servicio que será el responsable de atender esta orden. Puede dejar este campo vacío.
- **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
- **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
- **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.
- **Código de referencia.** Tiene opción a capturar alguna clave con la que se identifica el motivo para crear una orden de trabajo.
- **Comentarios.** Capture los comentarios que describan el problema.

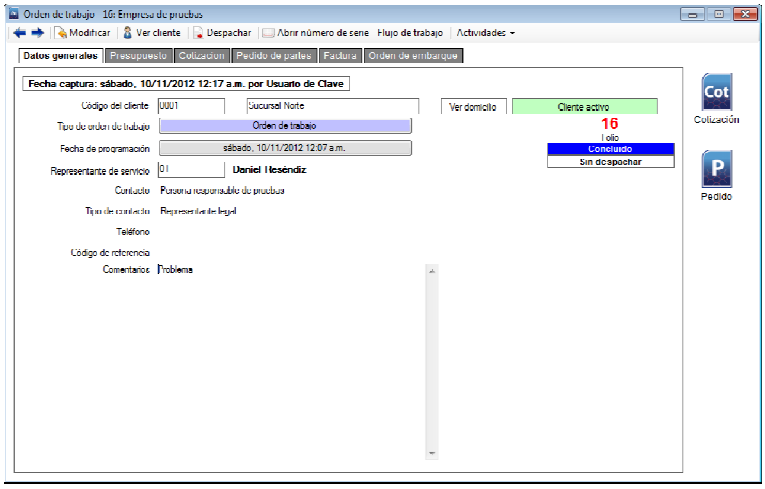
3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Cierre la ventana

Consultar y despachar orden de trabajo

5. El despacho de la orden sólo se puede hacer si el proceso de las órdenes ya fue iniciado. Seleccione una orden de trabajo y haga clic en **Abrir**.

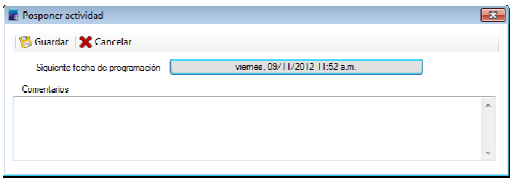


Se abrirá la ventana de la orden de trabajo con más información.

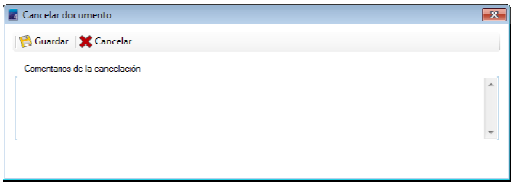


Los botones que se tienen disponibles son los siguientes.

- **Anterior.** Abre el documento anterior disponible en el listado de donde se abrió.
- **Siguiente.** Abre el documento siguiente disponible en el listado de donde se abrió.
- **Modificar.** Permite modificar algunos datos de la ventana.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado.
- **Despachar.** Despacha la orden de trabajo.
- **Abrir número de serie.** Abre el número de serie relacionado a la orden seleccionada.
- **Concluir.** Concluye la orden de trabajo. Visible solo cuando ya ha sido despachada.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo del documento.
- **Actividades**
  - **Agregar nota.** Agrega una nota al documento.
  - **Enviar mensaje.** Envía un mensaje a otro usuario.
  - **Seguimiento.** Agrega un seguimiento al documento.
  - **Imprimir documento.** Imprime el documento si éste ya ha sido iniciado.
  - **Enviar documento por correo.** Se envía este documento por correo electrónico si éste ya ha sido iniciado.
  - **Enviar correo.** Crea una nueva ventana para enviar un correo electrónico si éste ya ha sido iniciado.
  - **Posponer pendiente.** Esto afecta a la actividad pendiente que aparece en la **Mesa de trabajo**, reprogramando para otro día. No cambia la fecha de programación de la orden. Se pedirá una fecha de programación y comentario del porqué se está posponiendo.



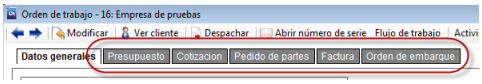
  - **Cancelar documento.** Cancela el documento. Si llega hacerlo, se le solicitará un comentario del porqué se cancela. Esto cancela la orden de trabajo, la conclusión de la orden de trabajo y los contadores.



Se agrega el siguiente campo

- **Código del cliente.** Código del cliente y su domicilio. Éste domicilio no puede ser cambiado desde esta ventana porque está relacionado al número de serie. Si desea cambiarlo, deberá hacerlo modificando los datos del número de serie ANTES DE DESPCHAR la orden.

Se agregan las siguientes fichas.



- **Presupuesto.** Visible si el tipo de orden de trabajo tiene activado el manejo de presupuestos. Consulta y permite crear un **Presupuesto (Pr)** que podrá ser convertido en **Cotización (Cot)** y en **Pedido (P)** de ventas de servicio.
- **Cotización.** Visible si el tipo de orden de trabajo tiene activado el manejo de cotizaciones. Consulta y permite crear una **Cotización (Cot)** que podrá ser convertida en un **Pedido (P)** de ventas de servicio.
- **Pedido de partes.** Visible si el tipo de orden de trabajo tiene activado el manejo de cotizaciones. Consulta y permite crear un **Pedido (P)** del tipo pedido de partes que no será facturado pero sí será convertido en **Orden de embarque (Oe)**.
- **Factura.** Solamente para la consulta de las facturas creadas a partir de las cotizaciones creadas desde esta orden de trabajo.
- **Orden de embarque.** Solamente para la consulta de las órdenes de embarque creadas a partir de las cotizaciones creadas desde esta orden de trabajo.

Como acceso rápido podrá hacer uso de los botones de la derecha para crear una **Cotización (Cot)** o un **Pedido (P)**.

No podrá agregar presupuestos, pedidos o cotizaciones a órdenes de trabajo ya concluidas. Si agrega un pedido o una cotización es convertida en pedido, no podrá despacharse la orden o no podrá ser concluida hasta que no se llegue al paso de la orden de embarque ya despachada.

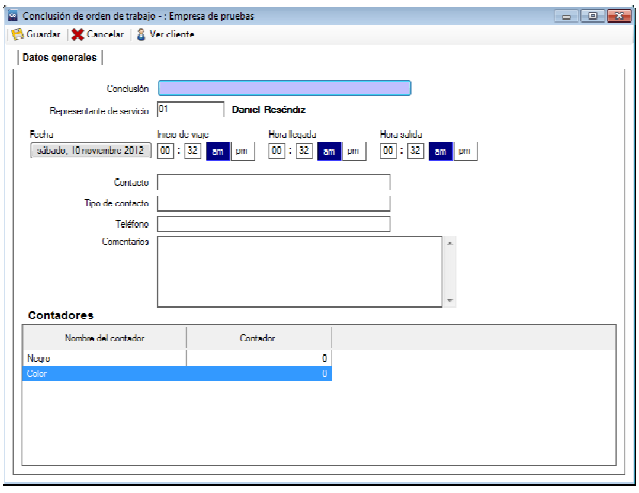


6. Puede agregar cotizaciones o pedidos antes o después de despachar.
7. Haga clic en **Despachar**, No podrá concluir la orden si no cumple con este paso.

Concluir orden de trabajo

8. Con la orden de trabajo en pantalla, haga clic en **Concluir**.

Se abrirá la siguiente ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Conclusión.** Indique un tipo de conclusión. Si selecciona un tipo de conclusión que por configuración deberá crear otra orden de trabajo para regresar con el cliente, se mostrará un segundo botón para que seleccione el tipo de orden trabajo que se creará.



- **Representante de servicio.** Seleccione el representante de servicio que concluyó la orden. Puede ser diferente al asignado a la orden, pero si ésta no tenía ninguno, se le aplicará el que seleccione ahora.
- Los datos de la fecha y horas de atención se mostrarán solamente si el tipo de orden de trabajo tiene activado que requiere tiempos de conclusión.

    - **Fecha.** Seleccione la fecha en que se atendió al cliente.
    - **Inicio de viaje.** Indique la hora en que comenzó el traslado del representante de servicio desde su ubicación actual en dirección al domicilio del cliente.
    - **Hora llegada.** Indique la hora en que llegó al domicilio del cliente.
    - **Hora salida.** Indique la hora en que se retiró del domicilio del cliente.

- **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
- **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
- **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.
- **Comentarios.** Capture los comentarios de la conclusión.
- Los contadores se solicitarán solamente cuando el tipo de orden de trabajo tiene activado que requiere contadores al concluir.

    - Se agregarán los tipos de contador que tiene activados el número de serie.
    - En la celda **Contador** capture el contador actual del servicio.
    - La comprobación del historial de contadores para saber si la fecha y el contador es congruente, dependerá de cómo esté configurado en **Clave CFG**.
    - Este contador no afecta al historial de tomas de lectura de los eventos programados en las coberturas de servicio.
    - Este contador sí afecta a la medición de rendimiento de partes y entrega de producto incluido

9. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
10. La ventana se cerrará.

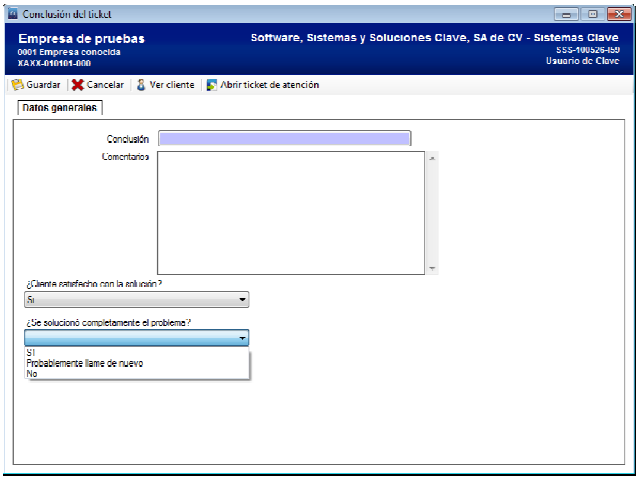
Condiciones especiales

- Una orden de trabajo podrá ser despachada por un usuario que pertenezca a un grupo de trabajo con este acceso o cualquiera de los usuarios que pertenezca a los asignados en el flujo de trabajo como responsables de este documento.
- Una orden de embarque podrá ser concluida por un usuario que pertenezca a un grupo de trabajo con este acceso o cualquiera de los usuarios que pertenezca a los asignados en el flujo de trabajo como responsables de este documento.

17.4. Concluir ticket

1. Con el **Ticket de atención (Tac)** en pantalla y con todas las órdenes concluidas, haga clic en **Concluir**.

    Se abrirá la siguiente ventana.



2. En el campo **Conclusión** seleccione un tipo de conclusión de ticket y opcionalmente, capture algunos comentarios.

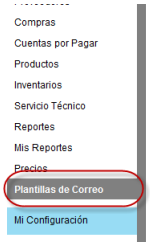
    - Si se han configurado preguntas de conclusión en **Clave CFG**, deberá responderlas todas.

3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. La ventana se cerrará.

Condiciones especiales

- Un ticket de atención no puede iniciar el proceso de las órdenes de trabajo si no ha concluido con sus actividades o ha sido autorizado.
- Una orden de trabajo no puede ser despachada si no ha concluido sus actividades del **Flujo de trabajo**.
- Si se crea un **Pedido (P)** o una **Cotización (Cot)** en pedido, la **Orden de trabajo (Ot)** no podrá despacharse o concluirse hasta que se concluya el proceso del pedido de cualquier de estas maneras.
    - El **Pedido (P)** creado sólo tiene servicios, por lo tanto termina en **Factura (F)**.
    - El **Pedido (P)** tiene productos, por lo tanto termina en una **Orden de embarque (Oe)** ya despachada.
    - Se cancela el **Pedido (P)**.
- La cancelación del **Ticket de atención (Tac)** o de la **Orden de trabajo (Ot)** no cancela cotizaciones, pedidos, facturas u órdenes de embarques.

18. Plantillas de correo



En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Plantillas de correo**.

Plantillas de correo está dividido en tres fichas.

Mis plantillas

Permite crear plantillas de correo que servirán para ser agregadas a los mensajes de correo para facilitar el envío de información.

Promociones

Crea mensajes que serán insertados automáticamente en los correos de los usuarios a modo de anuncios.

Requisitos previos

- Esta característica sólo es aplicable para los usuarios que envían correos manualmente. No es para envío de comprobantes fiscales o correo masivo.

Correo masivo

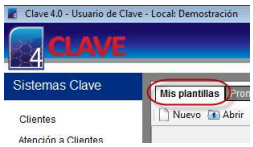
Crea campañas de correo masivo.

Requisitos previos

- El usuario debe tener al menos una cuenta de correo ya configurada para el envía masivo a sus propios clientes.
- Para el envío a todos los clientes se puede utilizar una cuenta del usuario o una cuenta de correo general configurada en **Clave CFG**. Manual **Clave CFG – Capítulo 5 General – Tema 5.6 Cuentas de correo**.

18.1. Plantillas de correo

Seleccione la ficha **Mis plantillas**.



Las plantillas de correo se utilizan para insertar información en un mensaje de correo cuando éste es creado manualmente. Puede aprovechar esta característica para crear plantillas de cartas de presentación, avisos, cuentas bancarias, etc. En el manual **Clave 4 – Capítulo 3 Correo electrónico – Tema 3.4 Enviar correo** se explica cómo insertar la plantilla en el mensaje

Listado de información

La lista mostrada contiene las siguientes columnas.



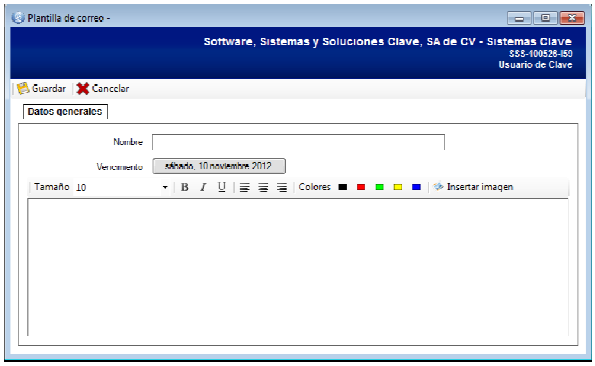
- **Nombre.** Nombre de la plantilla.
- **Fecha vencimiento.** Fecha de vencimiento de la plantilla.

Captura

Para crear una plantilla nueva haga lo siguiente.

1. Haga clic en **Nuevo**. Para modificar una existente selecciónela y haga clic en **Abrir**.

2. Se abrirá la siguiente ventana.



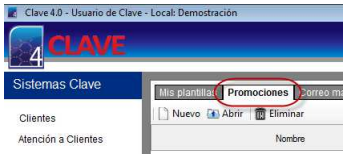
Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre.** Nombre de la plantilla.
- **Vencimiento.** Indique una fecha de vencimiento. Cuando esta plantilla vence, ya no podrá ser insertada en un mensaje de correo. Si requiere cambiar esta fecha, puede modificar la plantilla y volverá a activarse.
- Capture el mensaje. También podrá insertar imágenes de distintos formatos.
- Recomendamos no insertar imágenes demasiado grandes, ya que esto impacta directamente en el tamaño del mensaje de correo electrónico.

3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Para terminar cierre la ventana.

18.2. Promociones

Seleccione la ficha **Promociones**.



Las promociones son mensajes que se insertarán automáticamente en los correos que envíen los usuarios. Esto no aplica para comprobantes fiscales ni correo masivo.

Cuando existen varias promociones activas, se hará una rotación por cada correo enviado por cada usuario. Como ejemplo, supongamos que tenemos la *Promoción A* y la *Promoción B* activas.

Usuario A	- Correo 1, se inserta promoción A - Correo 2, se inserta promoción B - Correo 3, se inserta promoción A - Correo 4, se inserta promoción B - Correo 5, ...
Usuario B	- Correo 1, se inserta promoción A - Correo 2, se inserta promoción B - Correo 3, se inserta promoción A - Correo 4, ...
Usuario C	- Correo 1, se inserta promoción A - Correo 2, se inserta promoción B

Las promociones que aquí se capturan, pueden ser vistas y modificadas por todos los usuarios que tengan acceso a esta ficha de promociones, es decir que es una configuración general.

Listado de información

La lista mostrada contiene las siguientes columnas.

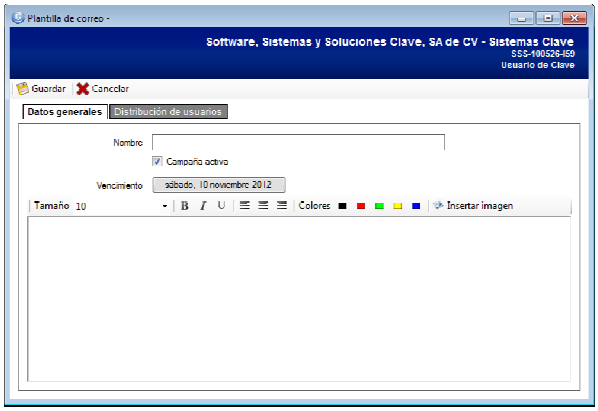


- **Nombre.** Nombre de la promoción.
- **Fecha vencimiento.** Fecha de vencimiento de la promoción.

Captura

Para crear una promoción nueva haga lo siguiente.

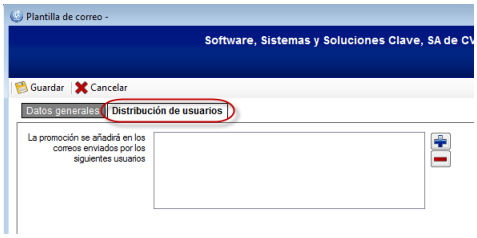
1. Haga clic en **Nuevo**. Para modificar una existente selecciónela y haga clic en **Abrir**.
2. Se abrirá la siguiente ventana.



Los datos solicitados son los siguientes.

- **Nombre.** Nombre de la promoción.
- **Campaña activa.** Puede desactivar la promoción en cualquier momento en lugar de eliminarla. Cuando se desactiva deja de incluirse en los correos.
- **Vencimiento.** Indique la fecha de vencimiento. Cuando se rebase esta fecha, dejará de incluirse la promoción en los correos. Puede volver a activarla modificando la fecha de vencimiento.
- Capture el mensaje. También podrá insertar imágenes de distintos formatos.
- Recomendamos no insertar imágenes demasiado grandes, ya que esto impacta directamente en el tamaño del mensaje de correo electrónico.

3. Seleccione la ficha **Distribución de usuarios**.



En esta ficha se configura a que usuarios se les insertará la promoción en sus correos. Utilice el botón para agregar y el botón para quitar.

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Para terminar, cierre la ventana.

18.3. Correo masivo

Seleccione la ficha **Correo masivo**.



El correo masivo envía un mensaje de correo electrónico a varios clientes. Puede tener activas varias campañas de correo masivo que se ejecutarán en segundo plano en **Clave 4**, lo que quiere decir que debe tener abierto el programa y que también podrá seguir trabajando sin preocuparse por esta tarea.

Estas campañas de correo masivo no se pueden compartir a otros usuarios, aunque sí puede enviarse a cualquier cliente.

Existen dos tipos de campaña.

- **Correo para mis clientes.** Se crea la campaña a todos los clientes con los que tengo una labor de venta abierta.
- **Correo masivo.** Se crea una campaña en la que podré agregar cualquier cliente.

Los pasos a seguir para crear cualquiera de las dos es el mismo.

Listado de información

La lista mostrada contiene las siguientes columnas.

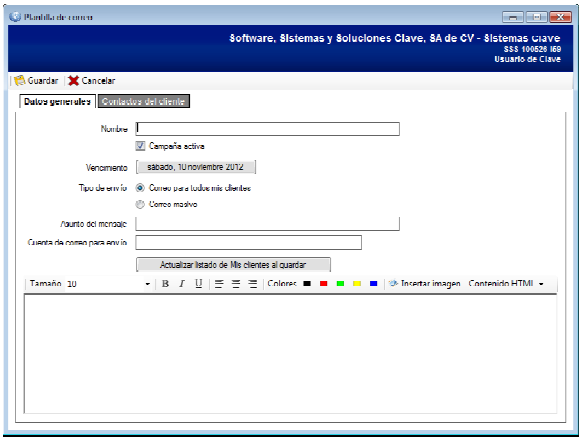


- **Nombre.** Nombre de la campaña de correo.
- **Fecha vencimiento.** Fecha de vencimiento de la campaña.
- **Tipo de envío.** El tipo de correo masivo.
    - **Mis clientes.** Campaña para mis clientes.
    - **Correo masivo.** Campaña para cualquier cliente.

Captura

Para crear una campaña de correo masivo haga lo siguiente.

1. Haga clic en **Nuevo**. Para modificar una campaña existente selecciónela y haga clic en **Abrir**.
2. Se abrirá la siguiente ventana.



Los datos solicitados son los siguientes

- **Nombre.** Nombre de la campaña de correo.
- **Campaña activa.** Puede desactivar la campaña en cualquier momento en lugar de eliminarla. Cuando se desactiva deja de enviarse.
- **Vencimiento.** Indique la fecha de vencimiento. Cuando se rebase esta fecha, dejará de enviarse. Puede volver a activarla modificando la fecha de vencimiento.
- **Tipo de envío.** Seleccione el tipo de envío

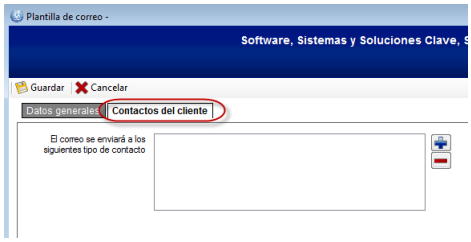
    - **Correo para todos mis clientes.** Cuando es guardada se agregan todos los clientes con los que tiene una labor de venta abierta.
    - **Correo masivo.** No se agregará ningún cliente. En el siguiente tema se explica cómo se agregarán clientes.

- **Asunto de mensaje.** Capture un asunto de mensaje para los correos que se enviarán.
- **Cuenta de correo para envío.** Seleccione una cuenta de correo que ya deberá estar configurada.

    - Si tiene seleccionado como tipo de envío **Correo para todos mis clientes** se mostrarán solamente las cuentas de correo configuradas por el usuario actual.
    - Si tiene seleccionado como tipo de envío **Correo masivo** se mostrarán las cuentas de correo configuradas por el usuario y las configuradas en **Clave CFG** como generales.

- **Actualizar listado de Mis clientes al guardar**. Cuando se inicia una labor de venta nueva, no se actualiza el listado del correo masivo cuando se tiene seleccionado para Mis clientes. Deberá abrir esta campaña, modificarla, dar clic en este botón y guardarla. Cuando es nueva, no es necesario darle clic.
- Capture el mensaje. También podrá insertar imágenes de distintos formatos.
- Recomendamos no insertar imágenes demasiado grandes, ya que esto impacta directamente en el tamaño del mensaje de correo electrónico.

3. Seleccione la ficha **Contactos del cliente**.



La campaña de correo sólo se envía a los correos electrónicos de los contactos configurados en los clientes y se puede configurar para que sólo a determinados tipos de contacto sea dirigida esta campaña. Si un cliente es agregado a la campaña y no tiene un tipo de contacto configurado en esta lista, no se le enviará nada.

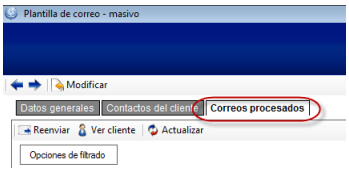
Se envía un correo por cliente incluyendo todos los correos electrónicos de los contactos que cumplen con esta configuración en cada mensaje enviado.

En esta ficha se configura a que usuarios se les insertará la promoción en sus correos. Utilice el botón para agregar y el botón .

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Para terminar cierre la ventana.

Consulta

6. Cuando consulta de nuevo la campaña, podrá ver el estado de envío por cada cliente. Para esto abra la campaña de correo y seleccione la ficha **Correos procesados**.



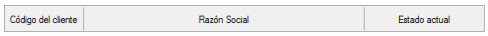
Cuenta con el botón **Reenviar** para reenviar la campaña a los clientes seleccionados. Puede seleccionar varios para utilizar este botón.

Tiene la siguiente función de filtrado.

- **Opciones de filtrado.** Permite filtrar el listado con las siguientes condiciones.

    - **Todo.** Ver el listado completo.
    - **En proceso.** Filtra los clientes que están en proceso de envío. Cuando un cliente no tiene ningún contacto, el cliente se queda marcado con este estado.
    - **Enviado.** Filtra los clientes a los que ya se envío el correo.
    - **Error envío.** Filtra los clientes con los que ocurrió un error de envío. Este error sólo sucede cando el correo de un contacto tiene un formato incorrecto o cuando falló la conexión con el servidor de correos. Si una cuenta de correo es incorrecta o no existe, no podrá saberlo hasta que sea su propio proveedor de correo quien le devuelva un mensaje de error.
    - **Sin correos.** El cliente tiene contactos, pero no cuentan con correo electrónico capturado.

El listado tiene las siguientes columnas.



- **Código del cliente.** Código del cliente agregado a la campaña.
- **Razón Social.** Razón social o nombre del cliente.
- **Estado actual.** Estado en el que se encuentra el envío del correo.

    - **En proceso.** No se ha procesado aún ningún contacto del cliente.
    - **Enviado.** El correo ya fue enviado.
    - **Error envío.** Alguno de los contactos del cliente no tiene un formato correcto en su correo.
    - **Sin correos.** El cliente tiene contactos, pero ninguno tiene correo electrónico.

7. Para terminar cierre la ventana.

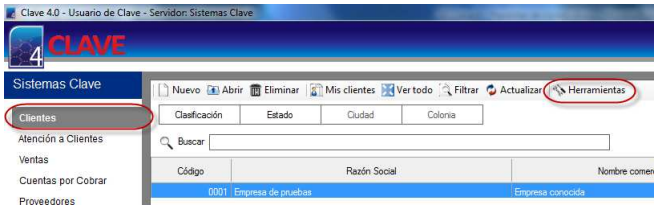
Agregar clientes a la campaña

Los pasos siguientes no aplican para campañas de correo para Mis clientes.

8. Para agregar clientes, se abre la ventana de **Herramientas de clientes** que se puede abrir de dos maneras.

    - En la **Mesa de trabajo** seleccione el menú **Clientes**.

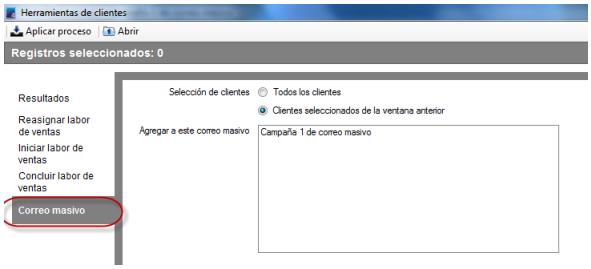
        - Puede buscar o filtrar clientes y seleccionando varios resultados que aparezcan en el listado. Después haga clic en **Herramientas**.
        - Sin buscar o filtrar clientes, y con el objetivo de enviar la campaña a toda la base de datos, sólo haga clic en **Herramientas**.



- Desde la ventana de alguna campaña de correo masivo ya creada y procesada, en su ficha **Correos procesados**. Seleccione uno o más clientes y haga clic en **Herramientas**. La aplicación práctica para hacerlo de esta manera, es que le permitirá enviar un siguiente paso de su plan de campañas de correo a los clientes.



9. En la siguiente configure lo siguiente.



- Seleccione el menú **Correo masivo**.
- En el campo **Selección de clientes**, indique que clientes se agregarán a la campaña.
    - **Todos los clientes.** A todos los clientes de la base de datos.
    - **Clientes seleccionados en la ventana anterior.** Sólo a los clientes que están seleccionados en la ventana anterior.
- Seleccione la campaña a la que se agregarán en la lista **Agregar a este correo masivo**.
    - Si intenta agregar un mismo cliente varias veces, sólo será procesado una vez.
    - El intentar agregar clientes de nuevo a la campaña no reenviará el correo. Si desea reenviar, hágalo desde la ventana de la compaña en su ficha **Correos procesados**, usando el botón **Reenviar**.

10. Para terminar, haga clic en **Aplicar proceso**. Esto cambiará la ventana al menú **Resultados** donde se indicará si un cliente fue agregado o no a la campaña. Comenzará de inmediato el envío de correos.
11. Para terminar, cierre la ventana.

Condiciones especiales

- No se requiere tener abierta la ventana de la campaña de correo masivo o de las herramientas para que el correo sea enviado. Basta con tener **Clave 4** abierto.
- Mientras se envía la campaña, puede seguir utilizando **Clave 4**, ya que el envío se hace en segundo plano sin afectar el rendimiento de la aplicación.
- Si desea cancelar el envío de una campaña, puede desactivar el proceso desde **Mi configuración**, modificando el parámetro **Activar el envío de correo masivo** en la ficha **Actividades y eventos automáticos del sistema**. Después, modifique, desactiva o elimine la campaña. No olvide volver a activar el parámetro mencionado para que el resto de las campañas continúe enviándose.

19. Labor de venta

La labor de venta nos permitirá dar seguimiento a nuestros clientes.

Existen seis flujos de trabajo que parten desde la captura del cliente hasta la conclusión de ventas, pero todos se utilizan igual.

Todas constan de tres etapas.

- **Contacto.** Esta primer etapa ocurre al guardar un cliente y elegir un flujo de trabajo de labor de venta.
- **Labor.** A esta etapa también se le puede llamar como etapa de seguimiento y permitirá mantener un estado actualizado de la labor de venta que ha llevado a cabo el usuario.
- **Conclusión.** La conclusión del flujo de trabajo puede ser positiva o negativa.
    - **Positiva.** No se cerrará la labor de venta y se iniciará el **Flujo de trabajo Administrativo**, comenzando por el **Pedido (P)**, y considerándose abierta la labor de venta.
    - **Negativa.** Se termina el flujo de trabajo sin ejecutar más actividades y considerándose cerrada la labor de venta.

Requisitos previos

- La configuración completa del esfuerzo de ventas. **Clave CFG – Capítulo 15 Esfuerzo de ventas**.
- Se requiere que el usuario pertenezca a un grupo de trabajo que tenga acceso al icono **Labor de venta** dentro de las **Actividades generales** en la **Mesa de trabajo** y acceso a por lo menos una **Labor de venta**. Manual **Clave CFG – Capítulo 5 General – Tema 5.1 Grupos de trabajo**. En la ventana de configuración del grupo de trabajo, se activan las opciones en la ficha **General**, en las secciones de **Actividades de la mesa de trabajo** y **Labor de venta**.

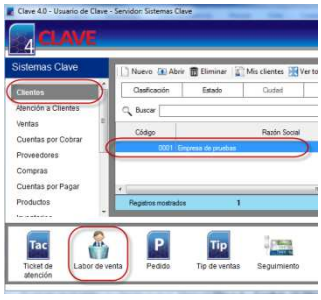


19.1. Iniciar labor de venta

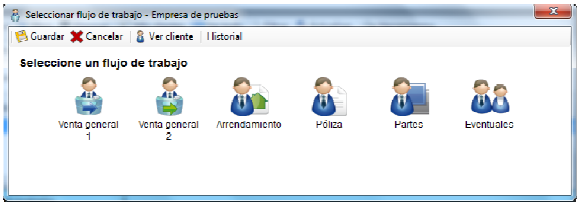
Con esto se cumple con la primera etapa de contacto.

1. Una labor de venta puede iniciarse de dos maneras.

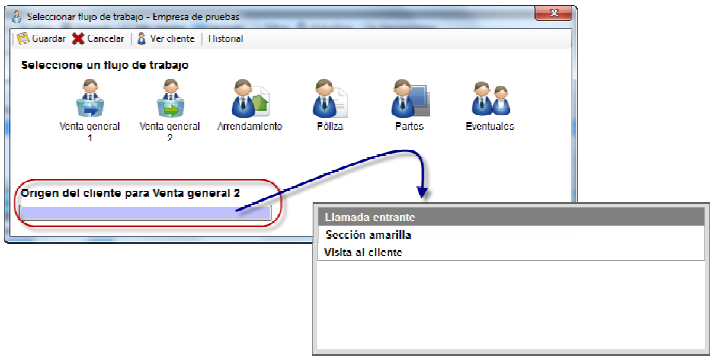
    - Cuando se guarda un cliente nuevo. Manual Clave 4 – Capítulo 10 Clientes – Tema 10.2 Captura.
    - Buscando un cliente en la **Mesa de trabajo** buscando un cliente desde cualquier listado y dando clic en **Labor de venta** en **Actividades generales**.



2. Al cumplir con el paso anterior, se mostrará la siguiente ventana, donde deberá elegir qué **Flujo de trabajo** iniciará.

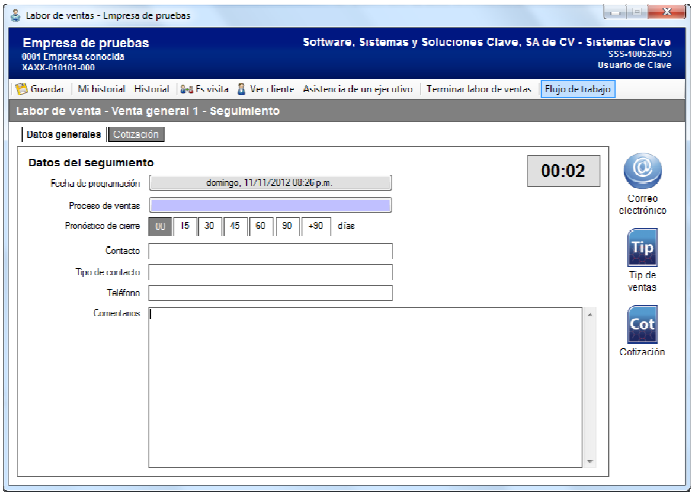


3. Al seleccionar el **Flujo de trabajo**, se mostrará el botón **Origen del cliente para** junto con una ventana de selección para que indique el origen de este cliente. Puede cancelar la operación con la tecla ESCAPE, y seleccionar otro **Flujo de trabajo** y/o otro **Origen del cliente**.

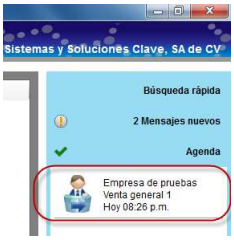


4. Haga clic en **Guardar**. Sucederán dos cosas.

   - Se abrirá la ventana de **Labor de venta** para que capture sus comentarios.



   - Se agregará como actividad pendiente en el **Área de notificaciones** en la **Mesa de trabajo**. A ésta podrá dar doble clic para abrir la **Labor de venta**.



Las actividades de labor de venta mostradas en el **Área de notificaciones** pueden ser identificadas por las siguientes características.

- Además de la Razón Social del cliente, contiene el nombre del flujo de trabajo de la labor de venta.
- Los íconos que corresponden a cada **Flujo de trabajo** son los siguientes.

					
Venta general 1	**Venta general 2**	**Arrendamiento**	**Póliza**	**Partes**	**Eventuales**
El nombre puede cambiarse en **Clave CFG**	El nombre puede cambiarse en **Clave CFG**				

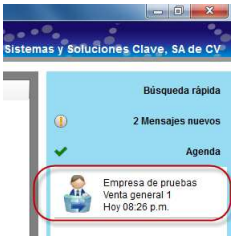
5. Tiene opción a cerrar la ventana o dejarla abierta y continuar con el siguiente tema.

19.2. Seguimiento a la labor de venta.

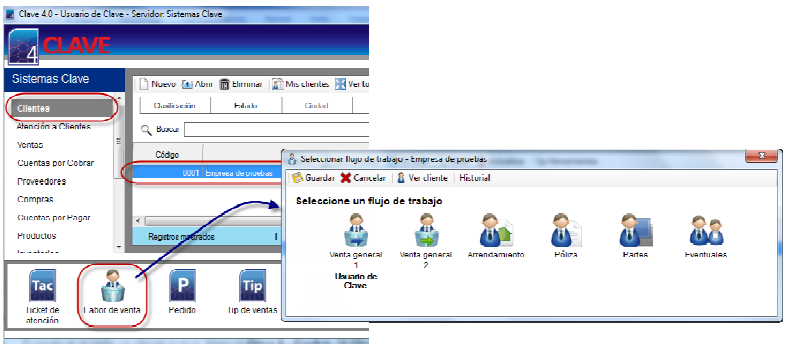
Con esto se cumple la etapa de labor.

1. Una labor de venta puede ser continuada o atendida de la siguiente manera.

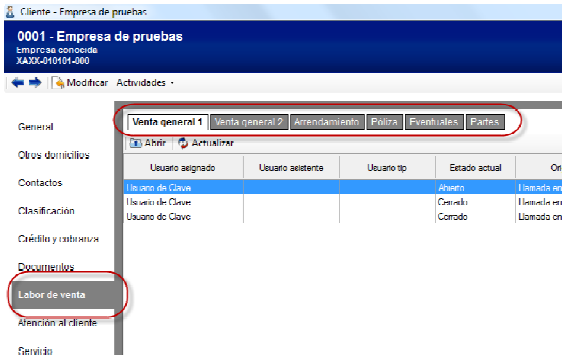
   - Haga doble clic en la actividad que aparece en el **Área de notificaciones** de la **Mesa de trabajo**. Éstas aparecen conforme se van cumpliendo los horarios programados. En el capítulo siguiente se explicará cómo ver actividades atrasadas o de los próximos días.



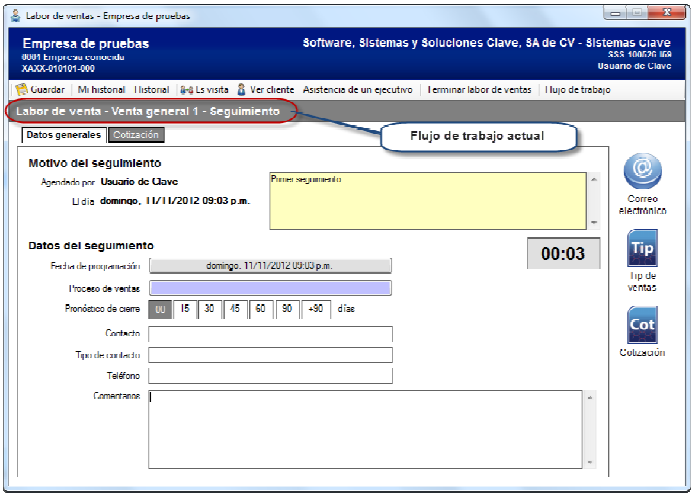
   - Buscando un cliente en la **Mesa de trabajo** buscando un cliente desde cualquier listado y dando clic en **Labor de venta** en **Actividades generales**. Cuando una labor de venta ya está siendo llevada por otro usuario, se agregará su nombre en el **Flujo de trabajo** que corresponda.



   - Desde la ventana del cliente, en su menú **Labor de venta** y después seleccionando la ficha del **Flujo de trabajo** deseado. Haga clic en **Abrir** seleccionando una labor de venta que esté abierta. Si el usuario actual tiene privilegios de supervisión de la labor de venta, podrá abrir cualquiera para agregar un seguimiento sin que el usuario asignado pierda a su cliente.



2. En la ventana de **Labor de venta** capture los datos solicitados, sin importar el orden en que lo haga.



Motivo del seguimiento

Esta sección no aparece en el primer seguimiento. Mostrará el nombre del usuario que creó el seguimiento anterior, la fecha y hora en que se llevó a cabo y el último comentario.

Datos del seguimiento

- **Fecha de programación.** En la fecha y hora aquí seleccionada se volverá a mostrar como actividad pendiente en el **Área de notificaciones**. Puede dejar esta selección hasta el final, ya que siempre se pide la fecha de programación al guardar.
- Del lado derecho de la fecha de programación podrá observar un reloj que contará el tiempo que ha tenido abierta esta ventana.
- **Proceso de ventas.** Seleccione el paso en el que se encuentra actualmente la labor de venta.
- **Pronóstico de cierre.** Indique en cuántos días piensa que puede cerrar la operación de ventas.
- **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
- **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
- **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.
- **Comentarios.** Capture los comentarios que describen el seguimiento que ha dado al cliente.

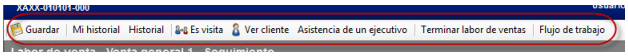
Actividades generales

Como actividades generales, tendrá del lado derecho las siguientes.

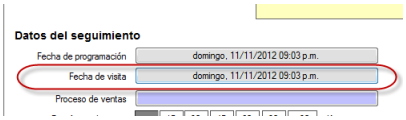
- **Correo electrónico.** Sólo activo si el usuario actual tiene configurada alguna cuenta de correo para envío. Servirá para crear un nuevo correo electrónico que será enviado al cliente. Si envía un correo, cuando se guarde el seguimiento actual, aparecerá en el historial con un icono de correo electrónico.
- **Tip de ventas.** Genera un Tip de ventas para otro usuario.

- **Cotización.** Crea una nueva cotización para este cliente.

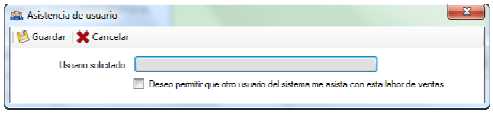
Botones de la ventana



- **Mi historial.** Abre la ventana del historial de seguimientos que corresponden a la labor de venta actual.
- **Historial.** Abre la ventana del historial de TODOS los seguimientos al cliente.
- **Es visita.** Si se activa, se mostrará un campo de fecha y hora adicional para capturar cuando visitó al cliente. Cuando se guarde el seguimiento actual, aparecerá en el historial con un icono de visita y servirá para indicar que el seguimiento fue una visita con el cliente. Un caso práctico es cuando sus representantes de ventas que trabajan en campo, tienen que actualizar su labor de venta en **Clave 4**.



- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado a la labor de venta.
- **Asistencia de un ejecutivo.** Abre la ventana de configuración de asistencia de un ejecutivo. Cuando se activa, comparte esta labor de venta con otro usuario, sin perder su propia programación y su derecho como usuario asignado. Con esta funcionalidad, dos usuarios pueden dar seguimiento a este cliente con la misma labor de venta.



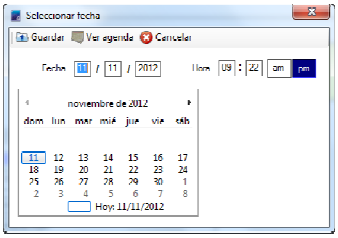
- **Terminar labor de venta.** Concluye la labor de venta como negativa. Para la conclusión de ventas positiva se crea una cotización primero. Esto se explicará en el siguiente tema.
- **Flujo de trabajo.** Abre el flujo de trabajo de esta labor de venta.

Fichas de la ventana

Se agregan hasta tres fichas adicionales para que pueda consultar y crear documentos para esta labor de ventas.

- **Cotización.** Consulta y crea cotizaciones.
- **Presupuesto.** Visible sólo para los flujos de trabajo arrendamiento, póliza, partes y eventuales. Consulta y crea presupuestos.
- **Ticket de atención.** Visible sólo para flujos de trabajo póliza, partes y eventuales.

3. Haga clic en **Guardar**. Si no seleccionó algunos datos se solicitarán en este momento.
4. Se abrirá una ventana de selección de fecha para que indique en que día y hora deberá volver a contactar al cliente. Cuando llegue ese momento, aparecerá la labor de venta como actividad pendiente en el **Área de notificaciones** de nuevo.



Con el botón **Agenda**, podrá verificar si tiene pendientes para el día seleccionado.

5. Si todo está correcto, haga clic en **Guardar** en la ventana de selección de fecha. Si no, puede dar clic en **Cancelar** para regresar a la ventana anterior.
6. La ventana de la labor de venta se cerrará.

Condiciones especiales

- Una labor de venta que ya está siendo atendido por un usuario, no podrá ser atendida o iniciado en el mismo **Flujo de trabajo** por ningún otro, a menos que se active la función de **Asistencia de un ejecutivo** o que tenga acceso de supervisión. Sin embargo, ninguno de estos hace que el usuario asignado pierda su labor de venta.
- Cualquier usuario podrá consultar el historial de labor de venta desde la ventana del cliente.
- Varios usuarios pueden llevar labores de venta con el mismo cliente utilizando los diferentes flujos de trabajo disponibles.

19.3. Conclusión positiva

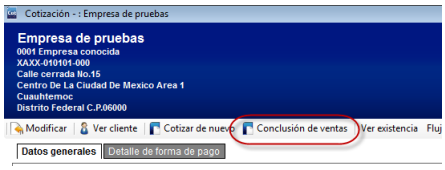
Con esto se cumple la etapa de conclusión positiva.

La conclusión positiva sólo puede aplicarse de la ventana de **Cotización (Cot)**, convirtiendo éste en un documento de **Conclusión de ventas (Cv)**. Éste a su vez, será convertido en un **Pedido (P)**, dando paso al **Flujo de trabajo** administrativo.

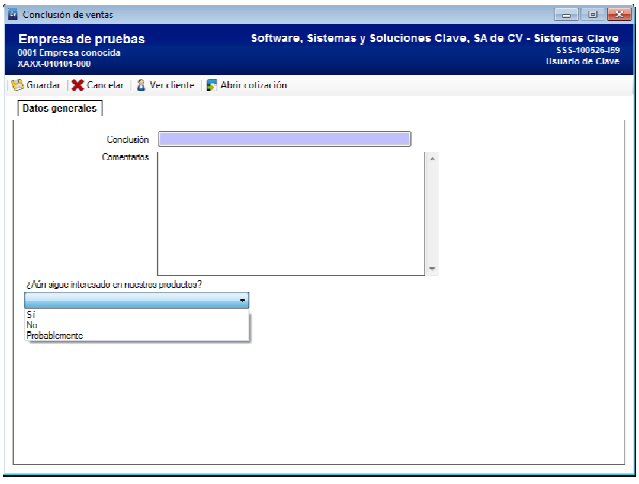
No todas las cotizaciones deben convertirse obligativamente en **Conclusión de ventas (Cv)**, será la que el se decida entre del acuerdo entre el cliente y el representante de ventas.

La cotización tiene que crearse desde la ventana de labor de venta.

1. Con la ventana de labor de venta deseada en pantalla, seleccione la ficha **Cotización**.
2. Haga una nueva cotización. Consulta el manual Clave 4 – Capítulo 11 Ventas – Tema 11.3 Cotización.
3. En la ventana de la cotización, haga clic en **Conclusión de ventas**.



4. Se abrirá la siguiente ventana.



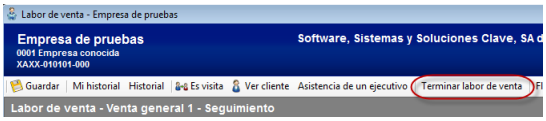
5. En el campo **Conclusión** seleccione un tipo de conclusión de ventas y opcionalmente, capture algunos comentarios.
    - Si se han configurado preguntas de conclusión en **Clave CFG**, deberá responderlas todas.
6. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
7. La ventana se cerrará.

19.4. Conclusión negativa

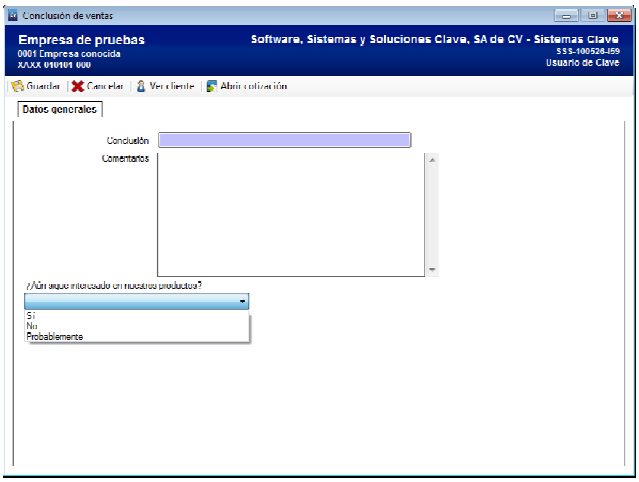
Con esto se cumple la etapa de conclusión negativa.

La conclusión negativa cierra la labor de venta y permite que cualquier otro usuario inicie una nueva labor de venta.

1. Con la ventana de labor de venta deseada en pantalla, seleccione la ficha **Cotización**.
2. Haga clic en **Terminar labor de venta**.



3. Se abrirá la siguiente ventana.



4. En el campo **Conclusión** seleccione un tipo de conclusión de ventas y opcionalmente, capture algunos comentarios.

   - Si se han configurado preguntas de conclusión en **Clave CFG**, deberá responderlas todas.

5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
6. La ventana se cerrará.

19.5. Inicio, reasignación y conclusión masiva de labores de venta

Dentro de las herramientas de clientes, podrá iniciar, reasignar o concluir labores de venta.

Primero, debe hacer una selección de clientes en el menú **Clientes** de la **Mesa de trabajo**.

- Puede buscar o filtrar clientes y seleccionando varios resultados que aparezcan en el listado. Después haga clic en **Herramientas**.
- Sin buscar o filtrar clientes, y con el objetivo de aplicarse a toda la base de datos, sólo haga clic en **Herramientas**.

Así se abrirá la ventana de **Herramientas de clientes**.

Al aplicar el proceso, se cambiará al menú **Resultados** mostrando el resultado de cada proceso con los siguientes estados.

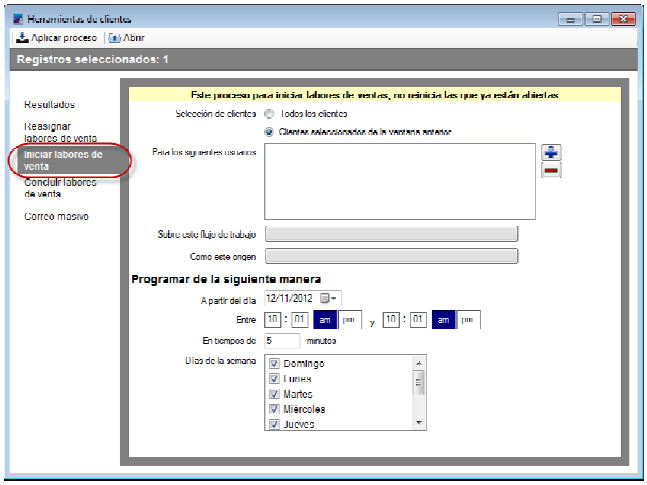
- **Creado.** Se creó la labor de venta.
- **Reasignado.** Se reasignó la labor de venta.
- **Concluido.** Se concluyó la labor de venta.
- **Omitido.** No se realizó ninguna acción porque la labor de venta ya está asignada o porque en el proceso de reasignación o conclusión, la labor de venta está asignada a un usuario diferente al seleccionado.

Iniciar labor de venta

Seleccione el menú **Iniciar labores de venta**.

Inicia labores de venta programadas a uno o más usuarios, sobre los clientes seleccionados.

Una labor de venta ya abierta no será reasignada por esta herramienta. Esta herramienta sólo es para clientes que no tienen labor de venta sobre algún **Flujo de trabajo** determinado.



La configuración es la siguiente.

- **Selección de clientes**
  - **Todos los clientes.** Se intentará aplicar a todos los clientes de la base de datos.
  - **Clientes seleccionados de la ventana anterior.** Se intentará aplicar sólo a los clientes seleccionados.
- **Para los siguientes usuarios.** Agregue aquí los usuarios a los que se asignará la labor de venta. La asignación se hará uno a uno sobre los clientes que no tengan labor de venta abierta sobre el flujo de trabajo indicado. Use el botón para agregar y el botón para quitar.
- **Sobre este flujo de trabajo**. Seleccione uno de los seis flujos de trabajo disponibles para el esfuerzo de ventas, sobre el que se crearán las labores de venta.
- **Como este origen.** Seleccione un origen del cliente. Éste es requerido para iniciar una labor de venta.

Programar de la siguiente manera

Esta sección configura la programación de las nuevas actividades que serán mostradas en el **Área de notificaciones**.

- **A partir del día.** Seleccione una fecha a partir de la cuál comenzará la programación.
- **Entre.** Indique entre qué horarios desea que se programen las actividades. Con esta delimitación la programación de actividades podrá ser ajustada un horario diario.
- **En tiempos de.** Configure que tiempo debe dejarse entre cada programación, para dar tiempo al usuario a que revise cliente por cliente sin que se acumulen sus actividades pendientes.
- **Días de la semana.** Active o desactive en que días de la semana se programarán las actividades. Si una semana no alcanza para programar toda la selección de clientes, se continuara en las siguientes semanas hasta programar todo.

Haga clic en **Aplicar proceso** para iniciar las labores de venta.

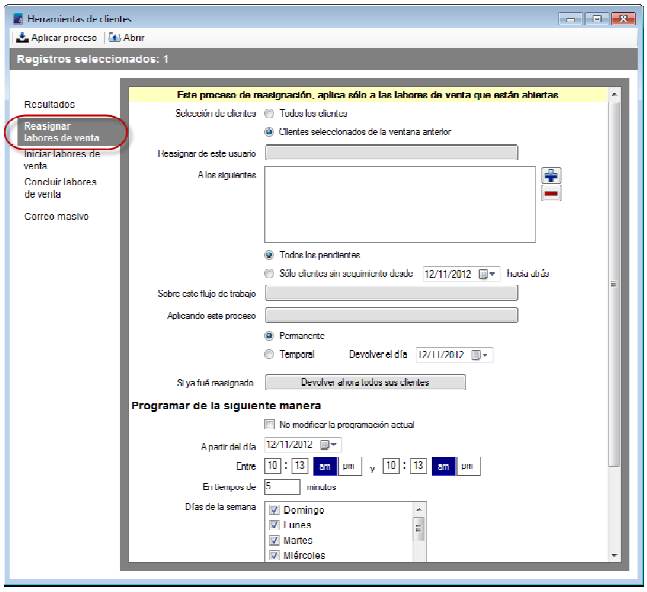
Reasignar labor de venta

Seleccione el menú **Reasignar labores de venta**.

Reasigna labores de venta ya abiertas de un usuario a otros, sobre los clientes seleccionados.

Una labor de venta ya cerrada o nunca iniciada no será reasignada por esta herramienta. Esta herramienta sólo es para clientes que ya tienen labor de venta sobre algún **Flujo de trabajo** determinado.

La reasignación se lleva a cabo cancelando insertando un seguimiento adicional que quedará programado para el nuevo usuario, y con opción a que sea permanente o temporal.



La configuración es la siguiente.

- **Selección de clientes**
  - **Todos los clientes.** Se intentará aplicar a todos los clientes de la base de datos.
  - **Clientes seleccionados de la ventana anterior.** Se intentará aplicar sólo a los clientes seleccionados.
- **Reasignar de este usuario.** Seleccione las labores de venta de qué usuario desea reasignar. Si intenta aplicar el proceso a todos los clientes, finalmente sólo se aplicará a las labores de venta del usuario que seleccione en este campo.
- **A los siguientes.** Agregue aquí los usuarios a los que se asignará la labor de venta. La asignación se hará uno a uno sobre los clientes del flujo de trabajo indicado. Use el botón para agregar y el botón para quitar.
- **Todos los pendientes.** Toda labor de venta pendiente será reasignada.
- **Solo los clientes sin seguimiento desde.** Sólo serán reasignadas las labores de venta que no han tenido seguimiento desde la fecha aquí seleccionada hacia atrás.
- **Sobre este flujo de trabajo**. Seleccione uno de los seis flujos de trabajo disponibles para el esfuerzo de ventas, sobre el que se reasignarán las labores de venta.
- **Aplicando este proceso.** Seleccione un proceso de seguimiento que será aplicado para realizar esta reasignación.
- **Permanente.** Hace una reasignación permanente.
- **Temporal.** Hace una reasignación temporal que caducará en la fecha seleccionada en Devolver el día. Útil para hacer que un área de ventas apoye en el seguimiento de clientes de un usuario que ha faltado. La devolución se ejecuta de tres maneras.
  - Cuando el usuario asignado temporalmente programe el seguimiento para una fecha posterior a la indicada, ésta programación quedará para el usuario asignado originalmente.
  - Cuando el usuario original inicie sesión, todas las labores de venta que por su fecha de devolución tengan que ser devueltas.
  - Desde esta misma ventana de herramientas de cliente seleccionado el campo **Reasignar de este usuario**, el campo **Sobre este flujo de trabajo** y dando clic en **Devolver ahora todos sus clientes**. Con esta función no importará la fecha de devolución.

Programar de la siguiente manera

Esta sección configura la programación de las nuevas actividades que serán mostradas en el **Área de notificaciones**.

- **No modificar la programación actual.** Si activa esta casilla, se basará la reasignación en la programación que tienen actualmente los seguimientos pendientes.
- **A partir del día.** Seleccione una fecha a partir de la cuál comenzará la programación.
- **Entre.** Indique entre qué horarios desea que se programen las actividades. Con esta delimitación la programación de actividades podrá ser ajustada un horario diario.
- **En tiempos de.** Configure que tiempo debe dejarse entre cada programación, para dar tiempo al usuario a que revise cliente por cliente sin que se acumulen sus actividades pendientes.
- **Días de la semana.** Active o desactive en que días de la semana se programarán las actividades. Si una semana no alcanza para programar toda la selección de clientes, se continuara en las siguientes semanas hasta programar todo.
- **Comentarios.** Capture algún comentario que será parte del historial de la labor de venta.

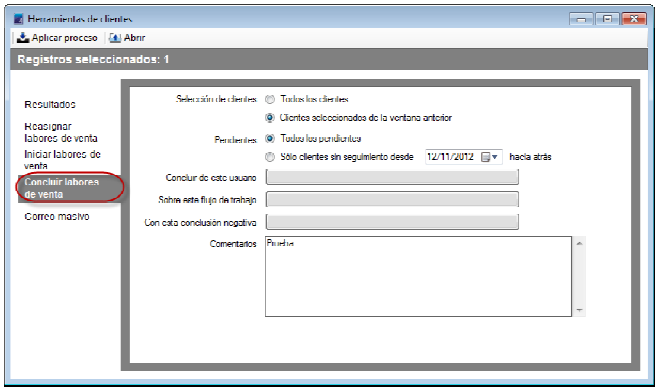
Haga clic en **Aplicar proceso** para reasignar las labores de venta.

Concluir labores de venta

Seleccione el menú **Concluir labores de venta**.

Concluye labores de venta ya abiertas de un usuario, sobre los clientes seleccionados.

Una labor de venta ya cerrada o nunca iniciada no será concluida por esta herramienta. Esta herramienta sólo es para clientes que ya tienen labor de venta sobre algún **Flujo de trabajo** determinado.



La configuración es la siguiente.

- **Selección de clientes**
  - **Todos los clientes.** Se intentará aplicar a todos los clientes de la base de datos.
  - **Clientes seleccionados de la ventana anterior.** Se intentará aplicar sólo a los clientes seleccionados.
- **Todos los pendientes.** Toda labor de venta pendiente será concluida.
- **Solo los clientes sin seguimiento desde.** Sólo serán concluidas las labores de venta que no han tenido seguimiento desde la fecha aquí seleccionada hacia atrás.
- **Concluir de este usuario.** Seleccione las labores de venta de qué usuario desea concluir. Si intenta aplicar el proceso a todos los clientes, finalmente sólo se aplicará a las labores de venta del usuario que seleccione en este campo.
- **Sobre este flujo de trabajo**. Seleccione uno de los seis flujos de trabajo disponibles para el esfuerzo de ventas, sobre el que se concluirán las labores de venta.
- **Con esta conclusión negativa.** Seleccione una conclusión de ventas con la que se clasificará el cierre negativo.
- **Comentarios.** Capture algún comentario que será parte del historial de la labor de venta.

Haga clic en **Aplicar proceso** para concluir las labores de venta.

20. **Agenda y área de notificaciones**

Para toda actividad pendiente o programada, se cuenta con la herramienta del **Área de notificaciones** y la **Agenda** en la **Mesa de trabajo**.

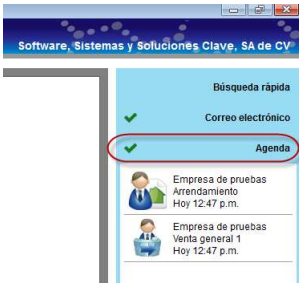
La diferencia entre ambas radica en que el **Área de notificaciones** sólo mostrará las actividades pendientes del día de hoy y que hayan sido programadas hasta antes de la hora actual. Esto quiere decir que un pendiente que está programado por la tarde no será visto desde la mañana.

En cambio, la **Agenda** permite ver todos los pendientes de cualquier día, hacia adelante o hacia atrás.

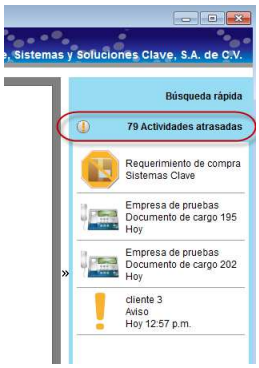
Para atender una actividad, bastará con dar un doble clic sobre el icono que se muestra y **Clave 4** mostrará en pantalla la ventana de lo que se tenga que hacer.

En la siguiente imagen, tenemos algunos ejemplos de cómo se podrían llegar a ver estas alertas.

- No existen actividades atrasadas. La notificación de la **Agenda** tiene una alerta verde que así lo indica. Sólo tenemos dos actividades de hoy que ya deben atenderse.



- Existen actividades atrasadas. La notificación de **Agenda** cambia a la leyenda "n.. Actividades atrasadas". Las actividades atrasadas son todas las que no fueron atendidas del día de ayer hacia atrás. Además, tenemos cuatro actividades de hoy que ya deben atenderse.



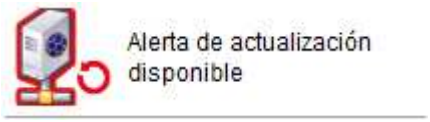
Por ahora sólo veremos cómo se utiliza el área de notificaciones y la agenda.

20.1. Área de notificaciones

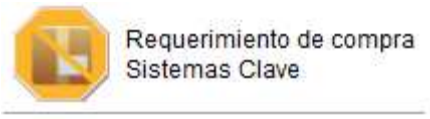


Para abrir una actividad pendiente, sólo haga doble clic en el icono de la actividad que desea ver.

Existen actividades que sólo mostrarán la tarea por hacer.



Otras actividades indican la tarea y la empresa a la que corresponde.

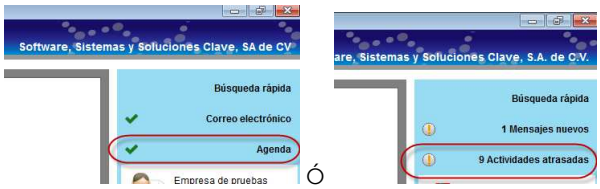


Y la mayoría tiene el nombre del cliente, el documento relacionado y la hora de programación. Para reconocer la tarea, nos basamos en el ícono que representa el tipo de actividad pendiente.



20.2. Agenda

Haga clic en **Agenda** o en **Actividades atrasadas**. En la imagen de la derecha tenemos un ejemplo cuando

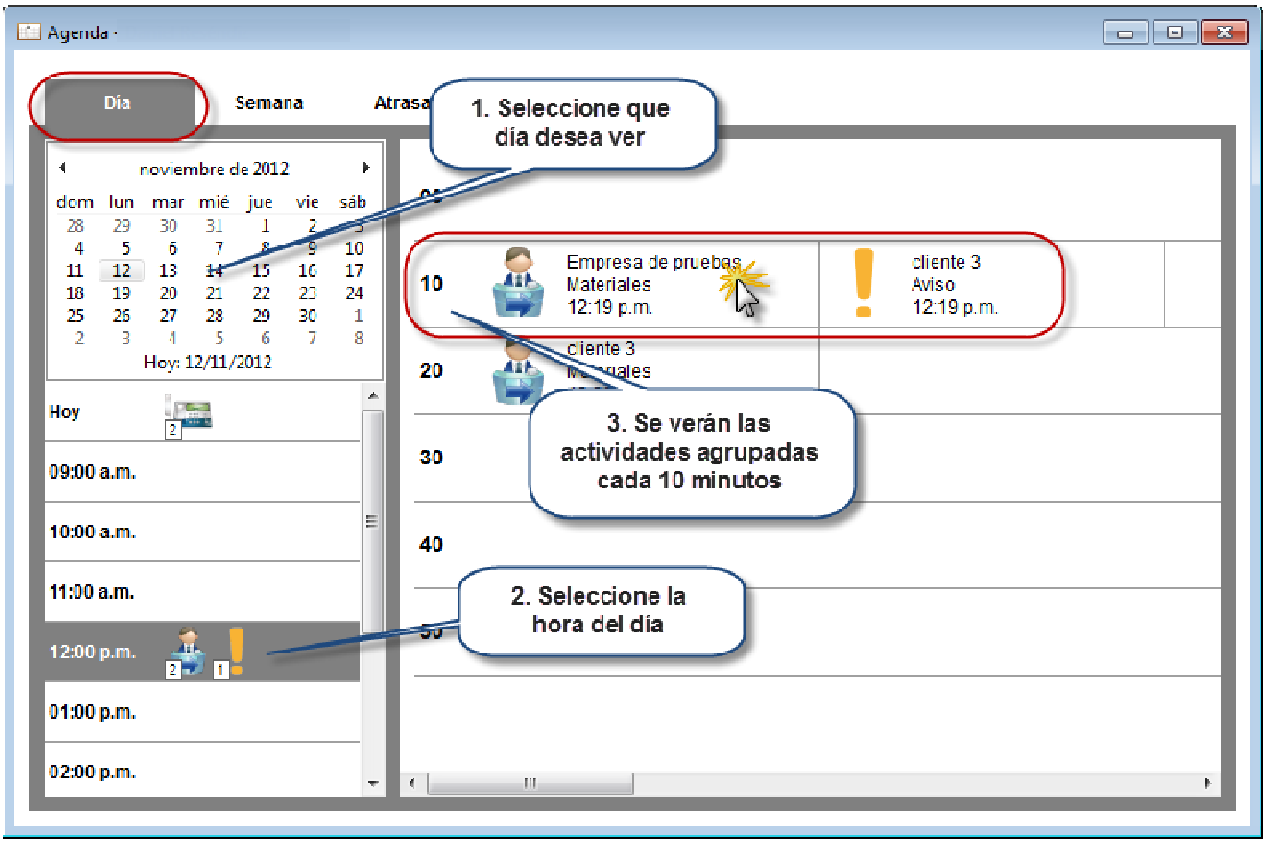


Se abrirá la ventana de agenda, que tiene tres vistas. De las actividades mostradas bastará con un doble clic en el icono de la actividad que desea ver.

Esta ventana puede dejarla abierta o puede ser minimizada o cerrada, para continuar trabajando con **Clave 4**.

Día

Todos los pendientes de un día.

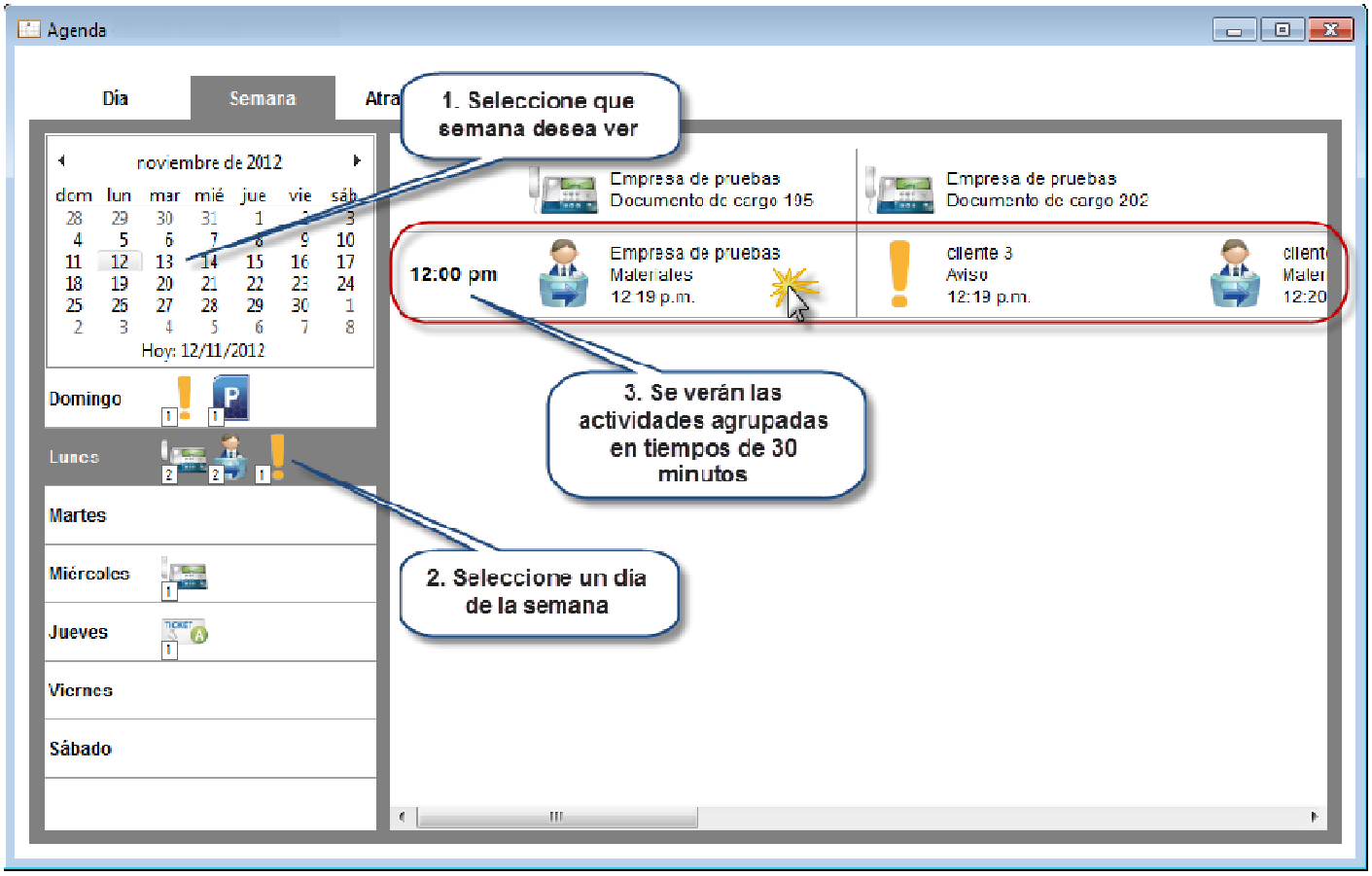


En la selección de hora del día, se mostrarán iconos por el total de actividades pendientes para cada una. Cada icono tiene un pequeño número que dice cuántas actividades hay en esa hora.



Semana

Todos los pendientes de una semana, del día domingo al sábado.

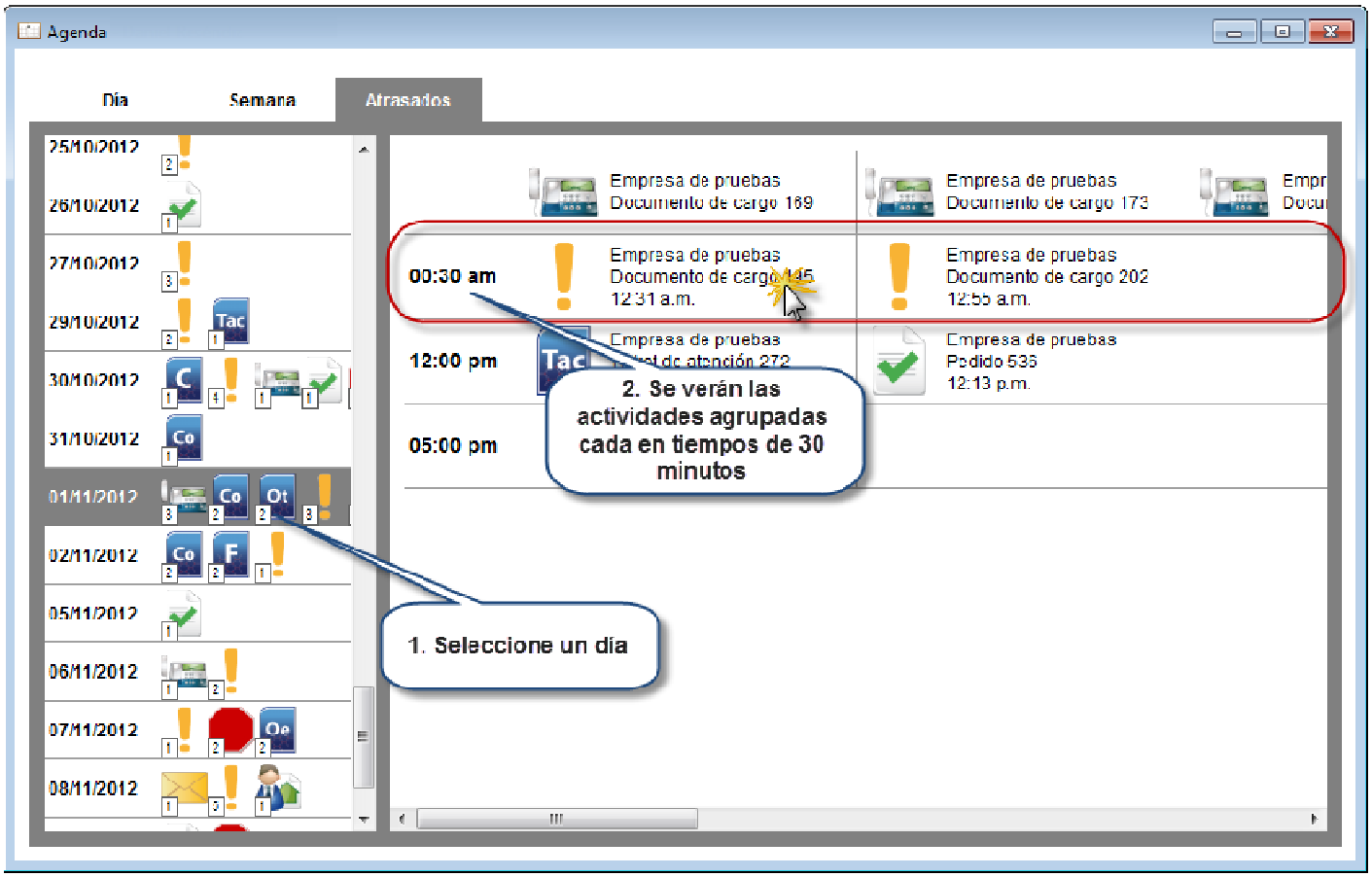


En la selección del día de la semana, se mostrarán iconos por el total de actividades pendientes para cada uno. Cada icono tiene un pequeño número que dice cuántas actividades hay en ese día.



Atrasados

Todos los pendientes del día de ayer hacia atrás. Del lado derecho se ordenarán en forma descendente las fechas desde la más antigua hasta la más reciente.



En la selección del día, se mostrarán iconos por el total de actividades pendientes para cada uno. Cada icono tiene un pequeño número que dice cuántas actividades hay en ese día.

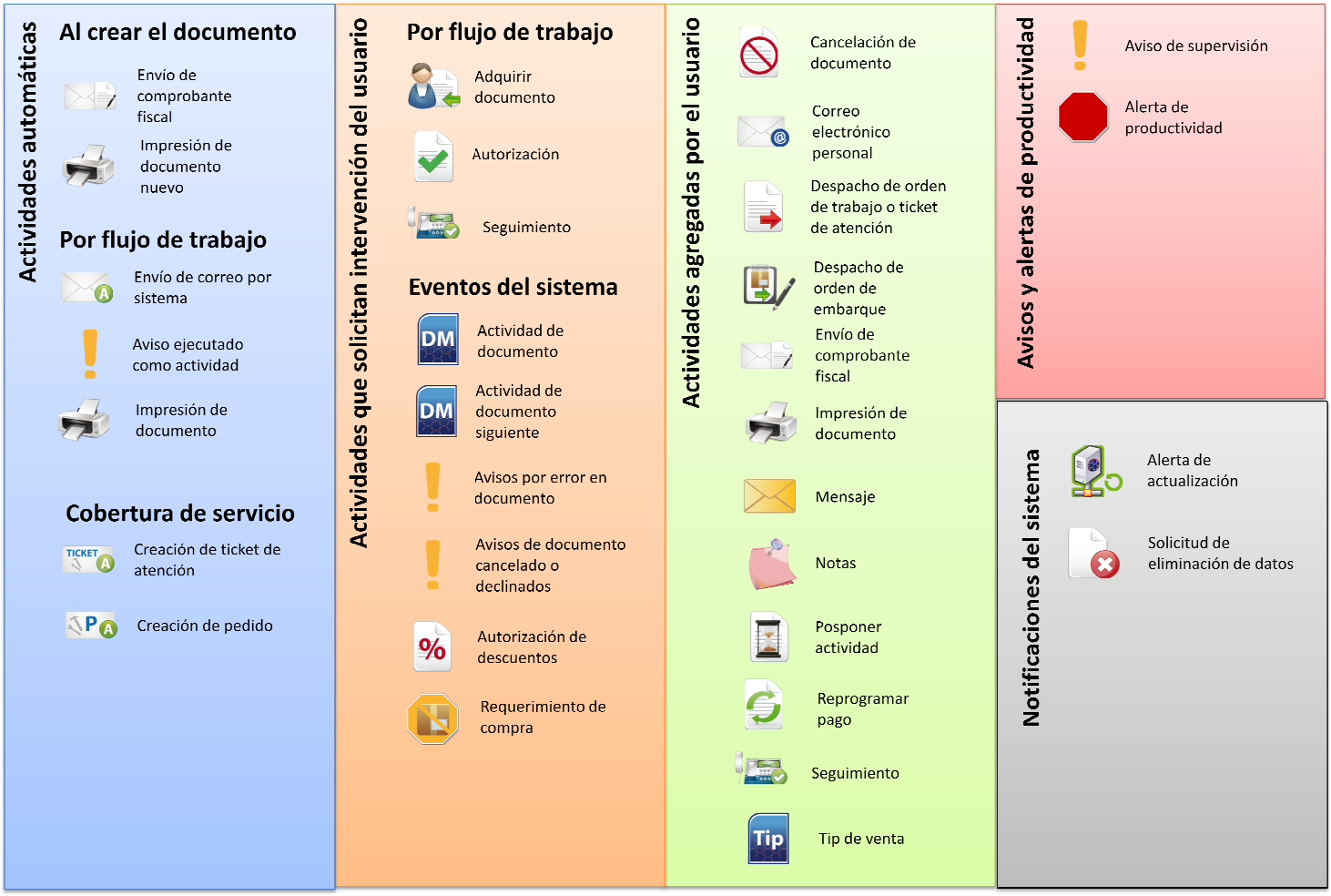


21. **Actividades**

Son aquellas tareas que se realizan para obtener un resultado específico, dentro de un Flujo de Trabajo FT común algunas de ellas requieren la atención de un usuario y otras se realizan de manera automática por CLAVE 4.

Estas actividades son las que aparecen en el **Área de notificaciones** de la **Mesa de trabajo**, en la **Agenda** de actividades pendientes y en el detalle del **Flujo de trabajo** de los documentos.

En el siguiente diagrama presentamos en forma general los diferentes tipos de actividad que afectan o dan seguimiento a un documento.



Todas las ventanas de actividades tienen por lo menos dos elementos en su barra de botones.

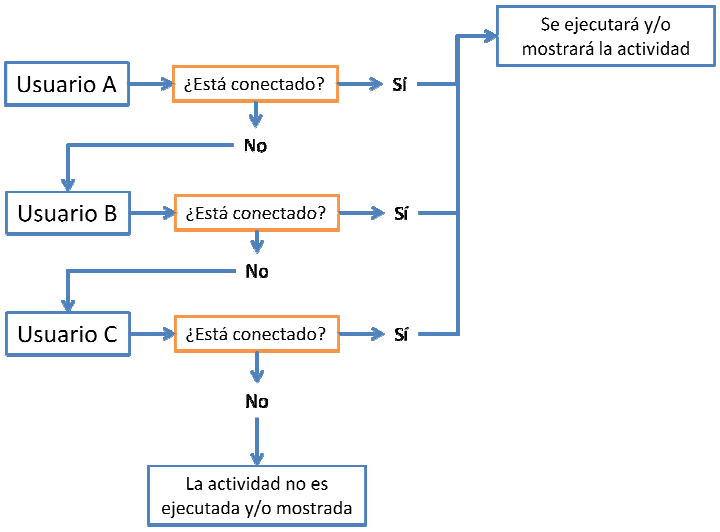
- **Ver cliente** o **Ver proveedor**
- **Ver**... el documento relacionado a la actividad. Si tiene duda de qué documento tiene que ver con la actividad, sólo deberá dar clic en éste.

IMPORTANTE: Una actividad configurada en el flujo de trabajo no se creara si por lo menos uno de los usuarios asignados al flujo de trabajo del documento no tiene abierto Clave 4.

NOTA: Los documentos de entrada, salida y traspaso de almacén no tienen flujo de trabajo. A estos documentos sólo podrá agregarles actividades de impresión, notas, mensajes y envío de correo. Sin embargo, las únicas actividades que se almacenan como historial son las notas y los mensajes.

Escalamiento de actividades que son ejecutadas por el flujo de trabajo

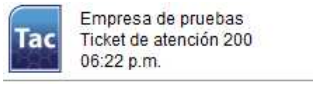
Las actividades que se agregan a los flujos de trabajo, en su configuración en **Clave CFG**, tienen como parte de su configuración la asignación de los usuarios que deberán ejecutarlas y/o atenderlas. Si ninguno de estos usuarios está utilizando **Clave 4**, estas actividades no se aplicarán. Dependiendo del orden en que se agreguen los usuarios a estas actividades, será cómo funcionará el escalamiento.



21.2. Actividad de documento

Estas actividades aparecen cuando se requiere la intervención del usuario para continuar con el proceso de un documento, y tal vez, convertirlo en otro. Por ejemplo, una orden de trabajo que requiere despacharse, un ticket de atención que está listo para concluirse o una orden de embarque que requiere despacharse.

Una muestra sería la siguiente, donde se muestra el icono del tipo de documento y se indica su número de folio.



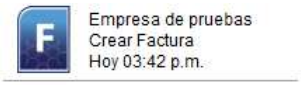
Cuando se crea y quien lo atiende

Tipo de documento	**Oe** **Orden de embarque**	**Ctr** **Condiciones de contrato**	**Tac** **Ticket de atención**	**Ot** **Orden de trabajo**	**Co** **Conclusión de orden de trabajo**	**Ct** **Conclusión del ticket de atención**
Cuándo aparece	Cuando se requiere que se despachado.	Después de una conclusión de ventas para los flujos de trabajo Arrendamiento y Póliza	Cuando se crea un ticket de atención.	Cuando se requiere que se despachado.	Cuando la orden de trabajo es despachada y se requiere su conclusión.	Cuando el ticket de atención requiere su conclusión.
Quien lo atiende	Los asignados al documento según lo configurado en el **Clave CFG**.					
Cómo se atiende la actividad	Se abrirá la orden de embarque y se espera sea despachada.	Se abrirá la ventana de Condiciones de contrato para que sea configurada.	Se abrirá el ticket de atención para que sea despachado.	Se abrirá la orden de trabajo para que se despachada.	Se abrirá la orden de trabajo para que se concluida.	Se abrirá el ticket de atención para que sea concluido.

21.3. Actividad de documento siguiente

Estas actividades aparecen cuando se requiere la intervención de alguno de los usuarios asignados de un tipo de documento para convertirlo en otro cuando ocurre un error en el proceso o cuando el **Flujo de trabajo** no es automático para estos documentos. Por ejemplo, un pedido en factura, una factura en orden de embarque.

Una muestra sería la siguiente, donde se agrega la frase "Crear..."



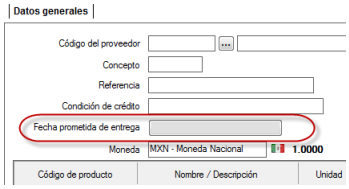
Cuando se crea y quién lo atiende

Documentos del flujo de trabajo administrativo

- El **Flujo de trabajo** tiene desactivado que el proceso de estos documentos sea automático.
- Ha ocurrido un error y no se puede procesar el documento. Este error se mostrará como aviso dentro del flujo de trabajo del documento y también podría generar un aviso en el **Área de notificaciones** a los usuarios asignados del documento.

Documentos del flujo de trabajo de compras

- Siempre se programa la actividad para convertir la **Orden de compra (Oc)** en **Compra (C)** para el día que se haya configurado la **Fecha prometida de entrega** en la ventana de la orden de compra.



Sólo ocurre para el caso de estos documentos modelo.

Tipo de documento	**Crear Pedido**	**Crear Factura**	**Crear Orden de embarque**	**Crear Compra**
Quien lo atiende	Los asignados al documento según lo configurado en el flujo de trabajo.	Los asignados al documento según lo configurado en el flujo de trabajo.	Los asignados a la factura.	Los asignados al documento según lo configurado en el flujo de trabajo.

Cómo se atiende la actividad

Se abre el documento que corresponde, en donde sólo deberá dar clic en **Guardar**. Si hace falta información o la configuración de crédito del cliente no permite guardar, se mostrará el aviso en pantalla. Entonces deberá corregir esos detalles para poder continuar.

21.4. Adquirir documento



Esta actividad permite adquirir un documento desde una imagen existente en su equipo, un archivo PDF o por medio un escáner TWAIN conectado localmente.

Se detiene el **Flujo de trabajo** hasta que se complete esta actividad. Se cancela cuando se cancela el documento.

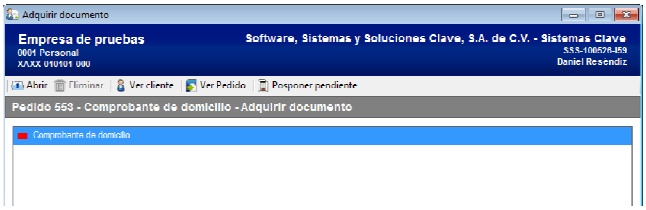
Cuando se crea y quien lo atiende

Se crea cuando se ejecuta un **Flujo de trabajo** de cualquier documento donde está agregada esta actividad.

Deberá ser atendido por los usuarios asignados a esta actividad en la configuración de **Clave CFG**.

Cómo se atiende la actividad

Se abrirá la siguiente ventana.



Tiene los siguientes botones.

- **Eliminar.** Elimina el documento cuando éste existe, para adquirir un documento nuevo.
- **Posponer pendiente.** Pospone la actividad para otro día y hora. Se pedirá un comentario.

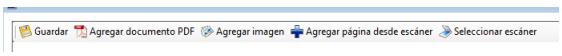
Contiene una lista en la lista aparecerá el nombre del documento que se espera adquirir y puede tener los siguientes colores.

- **Rojo.** No se tiene el documento capturado.
- **Azul.** El documento esta capturado. Aunque el documento exista, se espera que lo abra y lo de por revisado para poder terminar la actividad.

Para adquirir el documento haga lo siguiente.

1. Seleccione el documento a adquirir y haga clic en **Abrir**.
2. En la siguiente ventana se dispone de los siguientes botones para adquirir el documento.

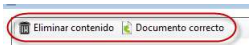
   Si el documento no existe.



   - **Guardar.** Guarda el documento adquirido.
   - **Agregar documento PDF.** Permite buscar un archivo PDF en su equipo.
   - **Agregar imagen.** Permite buscar una imagen de tipo BMP, GIF, PNG o JPG.
   - **Agregar página desde escáner.** Usando un escáner TWAIN conectado localmente, se iniciará el escaneo de un documento.

- **Seleccionar escáner.** Si tiene más de un escáner, deberá seleccionarlo antes con este botón.

Si el documento ya existe.



- **Documento correcto.** Si el documento es correcto, haga clic en este botón. Si no es así, podrá modificarlo.
- **Eliminar documento.** Elimina el documento, activando los botones de adquisición.

3. Al guardar o confirmar el documento, se cerrará la ventana.

21.5. Alerta de actualización



Esta actividad sólo se muestra como alerta y notifica que existen nuevas actualizaciones de **Clave 4**.

No detiene ningún proceso de **Clave 4**.

Cuando se crea y quien la atiende

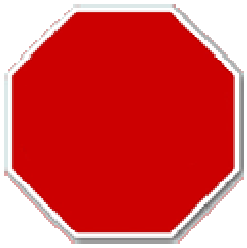
Se crea cuando en el área de **Soporte Clave** se publica una nueva actualización mostrándose a los usuarios asignados en la configuración de **Clave CFG.**

 **Nueva actualización**	 **La actualización tiene más de 10 días sin descargarse**	 **La actualización tiene más de 20 días sin descargarse**

Cómo se atiende la actividad

Esta actividad no abre ninguna ventana, ya que sólo actúa como notificación.

21.6. Alerta de productividad



Esta actividad permite dar seguimiento a un documento que no ha sido atendido o convertido en el siguiente en determinado tiempo.

No detiene ningún proceso de **Clave 4** ni se cancela cuando el **Flujo de trabajo** concluye o se cancela del documento.

Cuando se crea y quien lo atiende

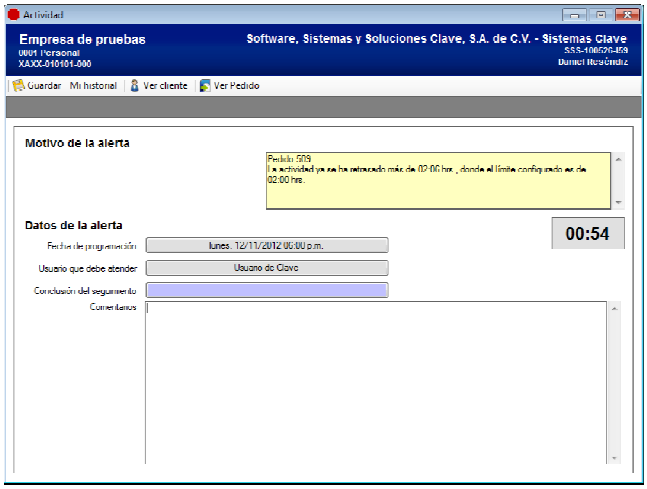
Se crea cuando un documento no ha terminado sus actividades o no ha sido convertido en el siguiente después del tiempo configurado en horas en **Clave CFG**. Esta configuración es independiente por cada documento y se mide en horas hábiles de oficina. Un ejemplo sería cuando un pedido no ha sido convertido en factura, una orden de embarque no ha sido convertida en entrega, o una entrega no ha concluido sus actividades del flujo de trabajo.

En todos los documentos se mide el tiempo desde su creación, pero para el caso de la orden de embarque y la orden de trabajo, se mide desde su creación y después desde su despacho.

La alerta deberá ser atendida inicialmente por el usuario que fue asignado en **Clave CFG**, y después puede ser programada para que sea atendida por otros usuarios.

Cómo se atiende la actividad

Se abrirá la siguiente ventana para que de seguimiento a la alerta.



Tiene los siguientes botones

- **Mi historial.** Abre el historial de seguimientos de esta alerta.

Para darle seguimiento haga lo siguiente.

1. Capture los datos solicitados.

Motivo de la alerta

- En el cuadro amarillo se mostrará la razón de la alerta o el último comentario del seguimiento.

Datos de la alerta

- **Fecha de programación.** Indique la fecha en que desea que le aparezca de nuevo la alerta.
- Del lado derecho de la fecha de programación podrá observar un reloj que contará el tiempo que ha tenido abierta esta ventana.
- **Usuario que debe atender.** Indique qué usuario será responsable de atender esta alerta para la siguiente programación.
- **Conclusión del seguimiento.** Seleccione cómo concluye este seguimiento. Las opciones aquí mostradas dependerá de las conclusiones de seguimiento creadas en **Clave CFG**. Además, dependiendo de cuál elija y cómo esté configurada sucederá lo siguiente.

    - Está configurada como **Programar de nuevo**. Se solicitará una fecha de programación al guardar.
    - Está configurada como **Cerrar alerta.** Se confirmará si desea cerrar realmente y se dará por concluido este seguimiento sin volver mostrar notificaciones.

- **Comentarios.** Se requiere la captura de los comentarios sobre el seguimiento a esta alerta.

2. Haga clic en **Guardar**. Si se programará de nuevo se solicitará confirme la fecha de programación, de lo contrario, se le pedirá que confirme si realmente desea cerrar el seguimiento.
3. La ventana se cerrará.

21.7. Autorización



Esta actividad pedirá que se revisen los datos del cliente, teniendo oportunidad de capturar algunos comentarios. Además tiene la característica de ser el único tipo de actividad que puede **Declinar** un proceso del **Flujo de trabajo**.

Se detiene el **Flujo de trabajo** hasta que se complete esta actividad. Se cancela cuando se cancela el documento.

Si declina una autorización, no se cancela el documento, teniendo la oportunidad de convertirlo manualmente en otro documento. La excepción es solamente la cotización, la cual cuando es declinada no puede convertirse en otro documento.

Cuando se crea y quien lo atiende

Se crea cuando el **Flujo de trabajo** de cualquier documento es ejecutado.

Deberá ser atendido por los usuarios asignados a esta actividad en la configuración de **Clave CFG**.

Cómo se atiende la actividad

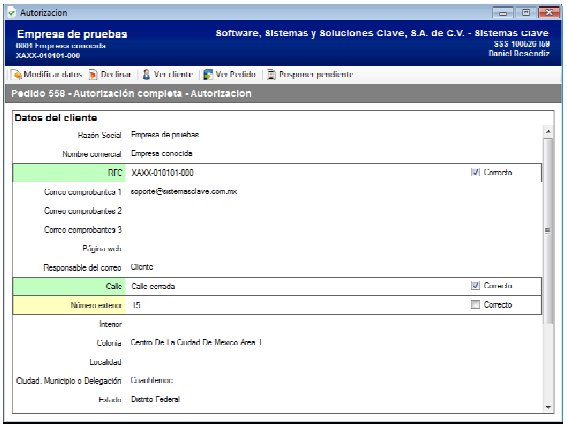
La autorización tiene cinco pasos que pueden activarse o desactivarse en su configuración, y algunas podrían no ejecutarse por no ser compatibles con el tipo de documento al que se agregó.

Paso de la autorización	Documentos de ventas	Documentos de compras (aplicado a datos del proveedor)	Documentos de atención a clientes
Datos del cliente	✓	✓	✓
Documentos adquiridos	✓	✓	✓
Referencias	✓		
Realizar seguimiento	✓	✓	✓
Revisión de datos	✓	✓	✓

Si uno de estos pasos está desactivado, simplemente se omitirá en el proceso de autorización.

A continuación veremos cada uno de estos explicando para qué sirve y cómo se autoriza. Al abrir la actividad se mostrará la ventana de autorización.

1. **Datos del cliente**



Cuenta con los siguientes botones.

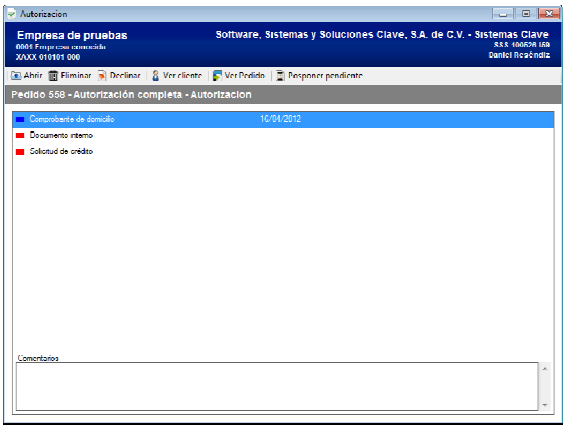
- **Modificar datos.** Permite modificar los datos del cliente en esta ventana.
- **Autorizar.** Sólo se muestra cuando todos los campos han sido autorizados. Autoriza este paso y muestra el siguiente.
- **Declinar.** Declina el proceso, impidiendo que el **Flujo de trabajo** continúe ejecutándose para este documento y cierra la ventana. Se requerirán unos comentarios al final de la ventana.
- **Posponer pendiente.** Pospone la actividad para otro día y hora. Se pedirá un comentario.

Los campos marcados que tienen casillas de verificación con el título de **Correcto** servirán para autorizar que cada dato del cliente es correcto.

Los campos aquí marcados están relacionados con la configuración de los campos requeridos en la **Condición de crédito** que se aplicó al documento de ventas. En el caso de documentos de compras y atención al cliente, se utilizarán los campos activados como requeridos por cada documento en el **Flujo de trabajo**.

Si activa todos los campos, se mostrará el botón **Autorizar**. Haga clic en él para continuar.

2. **Documentos adquiridos**



Cuenta con los siguientes botones.

- **Eliminar.** Elimina el documento cuando éste existe, para adquirir un documento nuevo.
- **Autorizar.** Sólo se muestra cuando todos documentos han sido autorizados. Autoriza este paso y muestra el siguiente.
- **Declinar.** Declina el proceso, impidiendo que el **Flujo de trabajo** continúe ejecutándose para este documento y cierra la ventana. Se requerirán unos comentarios al final de la ventana.
- **Posponer pendiente.** Pospone la actividad para otro día y hora. Se pedirá un comentario.

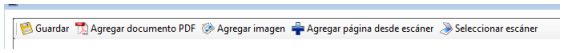
Contiene una lista en la lista aparecerá el nombre de los documentos que se espera adquirir. Estos se tomarán de la **Condición de crédito** relacionada al documento de ventas, cosa que no aplica para otros tipos, y se añadirán los documentos que se adquirieron anteriormente en este **Flujo de trabajo**. Puede tener los siguientes colores.

- **Rojo.** No se tiene el documento capturado.
- **Azul.** El documento esta capturado. Aunque el documento exista, se espera que lo abra y lo de por revisado para poder terminar la actividad.

Para adquirir el documento haga lo siguiente.

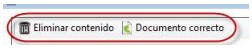
- Seleccione el documento a adquirir y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana se dispone de los siguientes botones para adquirir el documento.

Si el documento no existe.



- **Guardar.** Guarda el documento adquirido.
- **Agregar documento PDF.** Permite buscar un archivo PDF en su equipo.
- **Agregar imagen.** Permite buscar una imagen de tipo BMP, GIF, PNG o JPG.
- **Agregar página desde escáner.** Usando un escáner TWAIN conectado localmente, se iniciará el escaneo de un documento.
- **Seleccionar escáner.** Si tiene más de un escáner, deberá seleccionarlo antes con este botón.

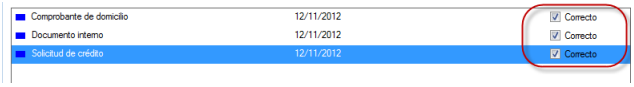
Si el documento ya existe.



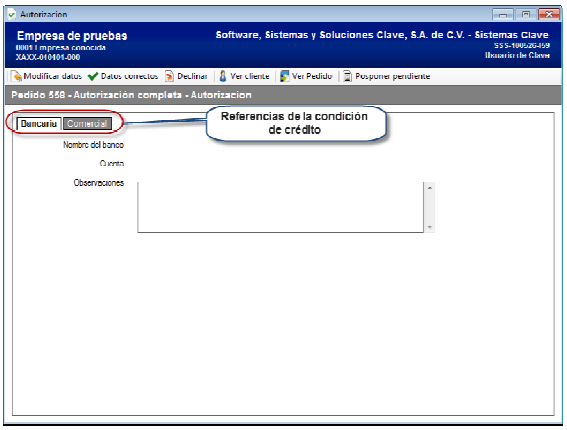
- **Documento correcto.** Si el documento es correcto, haga clic en este botón. Si no es así, podrá modificarlo.
- **Eliminar documento.** Elimina el documento, activando los botones de adquisición.

Para autorizar los documentos, deberá abrir cada uno o agregar los que hagan falta.

Si revisa y activa todos los documentos, se mostrará el botón **Autorizar.** Haga clic en él para continuar.



3. **Referencias**



Este paso sólo aplica para documentos de ventas, porque sólo a éstos se les puede aplicar una **Condición de crédito**.

Cuenta con los siguientes botones.

- **Modificar datos.** Deberá dar clic en este botón para modificar las referencias del cliente.

- **Guardar.** Guarda los cambios, y si están correctos, da por autorizado el paso.
- **Datos correctos.** Si los datos son correctos, da por autorizado el paso.
- **Declinar.** Declina el proceso, impidiendo que el **Flujo de trabajo** continúe ejecutándose para este documento y cierra la ventana. Se requerirán unos comentarios al final de la ventana.
- **Posponer pendiente.** Pospone la actividad para otro día y hora. Se pedirá un comentario.

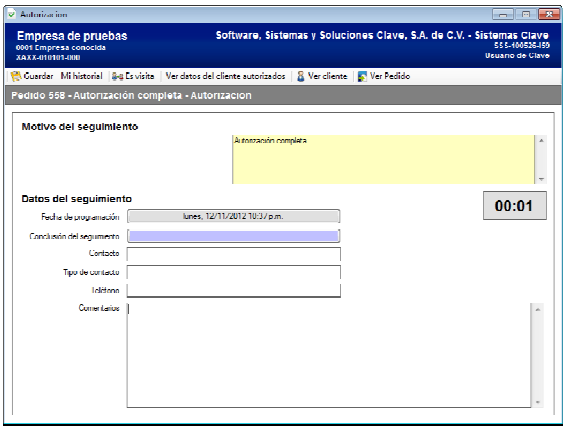
Existirá una ficha por cada tipo de referencia requerida. Los tipos de referencia se tomarán de la **Condición de crédito** relacionada al documento de ventas.

Para actualizar o capturar las referencias, haga clic en **Modificar datos**.

Estas referencias serán visibles en otras actividades de autorización que esté en la misma línea del **Flujo de trabajo** de este documento.

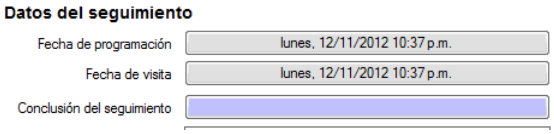
Si ya actualizó todas las referencias haga clic en **Guardar** o si éstas son correctas, haga clic en **Datos correctos**. Esto avanzará al siguiente paso.

4. **Realizar seguimiento**



Tiene los siguientes botones

- **Mi historial.** Abre el historial de seguimientos de esta alerta.
- **Es visita.** Si se activa, se mostrará un campo de fecha y hora adicional para capturar cuando visitó al cliente. Cuando se guarde el seguimiento actual, aparecerá en el historial con un icono de visita y servirá para indicar que el seguimiento fue una visita con el cliente.



- **Ver datos autorizados.** Abre los datos revisados en los pasos anteriores de esta autorización. En esa ventana podrá declinar la autorización.

Para darle seguimiento haga lo siguiente.

- Capture los datos solicitados.

Motivo del seguimiento

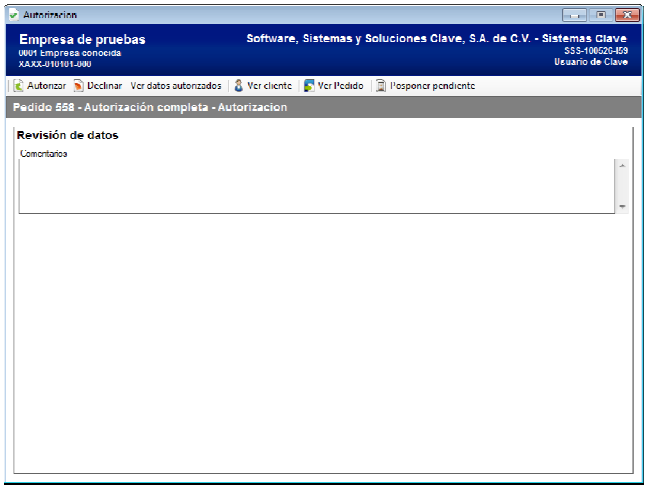
  - En el cuadro amarillo se mostrará el último comentario del seguimiento.

Datos del seguimiento

- **Fecha de programación.** Indique la fecha en que desea que le aparezca de nuevo el seguimiento.
- Del lado derecho de la fecha de programación podrá observar un reloj que contará el tiempo que ha tenido abierta esta ventana.
- **Conclusión del seguimiento.** Seleccione cómo concluye este seguimiento. Las opciones aquí mostradas dependerá de las conclusiones de seguimiento creadas en **Clave CFG**. Además, dependiendo de cuál elija y cómo esté configurada sucederá lo siguiente.
    - Está configurada como **Programar de nuevo**. Se solicitará una fecha de programación al guardar.
    - Está configurada como **Cerrar seguimiento.** Se confirmará si desea cerrar realmente y se dará por concluido este seguimiento sin volver mostrar notificaciones.
- **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
- **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
- **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.
- **Comentarios.** Se requiere la captura de los comentarios sobre el seguimiento a esta alerta.

Haga clic en **Guardar**. Si se programará de nuevo se solicitará confirme la fecha de programación, de lo contrario, se le pedirá que confirme si realmente desea cerrar el seguimiento avanzando al siguiente paso.

5. **Revisión de datos**



Cuenta con los siguientes botones.

- **Autorizar.** Si los datos son correctos, da por autorizado el paso.
- **Declinar.** Declina el proceso, impidiendo que el **Flujo de trabajo** continúe ejecutándose para este documento y cierra la ventana. Se requerirán unos comentarios.
- **Ver datos autorizados.** Abre los datos revisados en los pasos anteriores de esta autorización. En esa ventana podrá declinar la autorización.
- **Posponer pendiente.** Pospone la actividad para otro día y hora. Se pedirá un comentario.

Este paso de autorización servirá para hacer una revisión de todos los datos.

Los comentarios son opcionales cuando si decide autorizar.

Haga clic en **Autorizar** para continuar.

6. Cuando los pasos activados en la actividad de autorización son revisados y autorizados, se cerrará la ventana y continuará ejecutándose el **Flujo de trabajo**.

21.8. Autorización precio



Esta actividad permite autorizar un descuento aplicado en una cotización.

Se detiene el **Flujo de trabajo** hasta que se complete esta actividad. Se cancela cuando se cancela el documento.

Si declina la autorización, el documento no se cancela. Las cotizaciones declinadas no pueden convertirse en ningún otro documento, así que se deberá volver a crear otra cotización.

Si la cotización tiene más actividades, primero será ejecutada ésta.

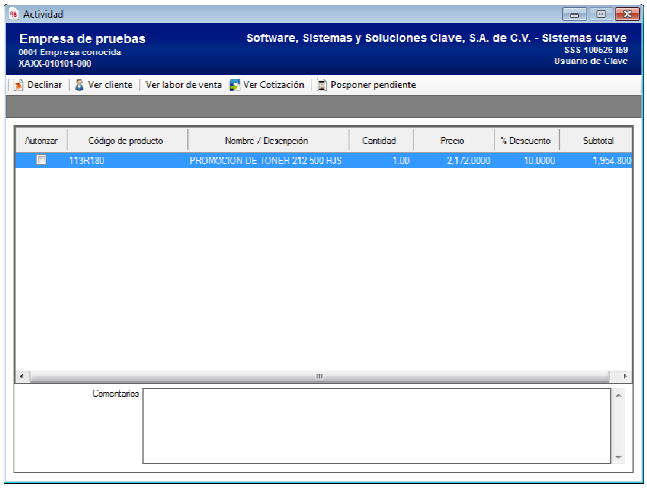
Cuando se crea y quien lo atiende

Solamente se crea en relación a una **Cotización (Cot)**. Ocurre cuando el usuario indica un descuento que él no puede autorizar.

Deberá ser atendido por los usuarios asignados en la tabla de criterios de descuento configurados en **Clave CFG**.

Cómo se atiende la actividad

Se abrirá la siguiente ventana.



Tiene los siguientes botones.

- **Autorizar.** Se mostrará solamente si autoriza todos los descuentos.
- **Declinar.** Declina el proceso, impidiendo que el **Flujo de trabajo** continúe ejecutándose para este documento y cierra la ventana. Se requerirán unos comentarios al final de la ventana.
- **Ver labor de venta.** Abre la labor de venta del usuario que creó la cotización.
- **Posponer pendiente.** Pospone la actividad para otro día y hora. Se pedirá un comentario.

Contiene una lista en la lista aparecerán solamente los productos que actual puede autorizar.

- **Autorizar.** Active si autoriza el descuento.

- **Código de producto.** Código del producto del cual se solicita la autorización.
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Cantidad.** Cantidad de productos solicitados.
- **Precio.** Precio del producto sin descuento.
- **% Descuento.** Porcentaje de descuento.
- **Subtotal.** Precio final del producto

Si ha activado todos los productos, se mostrará el botón **Autorizar**. Haga clic en él para continuar.

21.9. Aviso



Esta actividad le notifica sobre cambios, errores o actividades ejecutadas.

No se detiene el **Flujo de trabajo** ni se cancelan los avisos ya enviados cuando el **Flujo de trabajo** concluye o se cancela. Pero si cancela el documento antes de que se envíe el aviso, se cancelará la actividad.

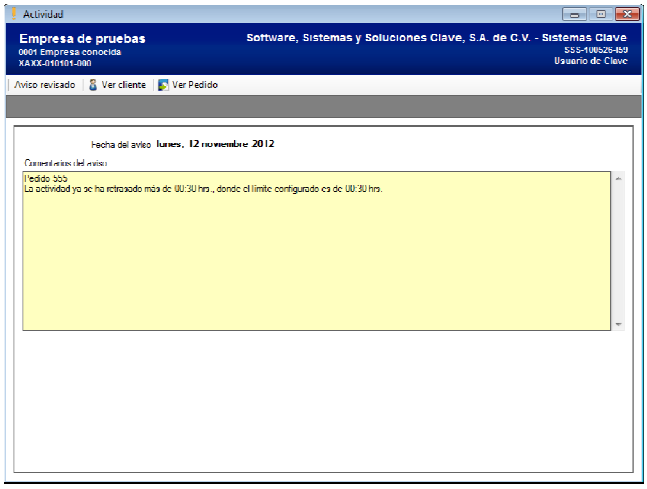
Cuando se crea y quien lo atiende

Puede ser creado en los siguientes escenarios y con los siguientes mensajes.

Escenario	Quien atiende	Mensaje
Se agregó como actividad a ejecutar en el **Flujo de trabajo** del documento.	Los usuarios asignados a la actividad. Se envía un aviso por usuario.	El configurado en la actividad.
Ocurrió un error al procesar el documento	Se avisa al representante de ventas o de servicio, según corresponda y al asignado al documento.	Mensaje del error ocurrido.
Se reasignó o concluyo la labor de venta por efecto de la rotación de clientes	Se avisa al que estaba asignado a la labor de venta	El tipo de rotación aplicada.
Aviso de supervisión sobre un documento que no ha completado sus actividades	Por cada documento se configuran avisos de supervisión, y se envía al usuario asignado en el tiempo indicado	La actividad ya se ha retrasado más de xx:xxhrs., donde el límite configurado es de xx:xxhrs.
Los descuentos de una cotización fueron autorizados	Se avisa al representante de ventas o al creador del documento	Descuentos autorizados
No existe inventario suficiente para apartar existencia por un pedido.	Se avisa el representante de ventas o al creador del documento	Inventario faltante en el almacén para los códigos de productos faltantes
El inventario de un producto ha llegado a su existencia mínima	Se avisa al responsable del almacén en donde falta existencia	Inventario del producto ya es menor a la existencia mínima configurada
Se ha creado una orden de compra, una compra, una entrada o un traspaso de almacén para surtir un requerimiento de compra	Se avisa al representante de ventas o al creador del documento	Se agrega información del número de folio del documento creado y su tipo.
El cliente tiene configurado que se avise determinados días antes sobre cada pago a crédito	Se avisa al responsable de cobranza de la condición de crédito	Programar documento de pago
El comprobante fiscal en formato XML no se ha creado correctamente.	Se avisa a los asignados al documento, o al usuario creador del documento	Mensaje del error ocurrido.
Se declinó una autorización	Se avisa al representante de ventas o de servicio, según corresponda	Autorización declinada
Se declinó una autorización de descuentos	Se avisa al representante de ventas o de servicio, según corresponda	Autorización de precios declinada
Los folios de comprobantes fiscales están por vencer o por agotarse	Se avisa a los usuarios asignados a la supervisión de series de folios fiscales	Se detalla la serie y el motivo

Cómo se atiende la actividad

Se abrirá la siguiente ventana.



Tiene el siguiente botón.

- **Aviso revisado.** Al dar clic en este botón, la ventana se cerrará y se quitará del **Área de notificaciones**.

Sólo haga clic en **Aviso revisado**.

21.10. Cancelación de documento



Esta actividad cancela un documento.

Cancela el documento, el **Flujo de trabajo** del documento y las actividades que estaban pendientes por ejecutarse.

Cuando se crea y quien lo atiende

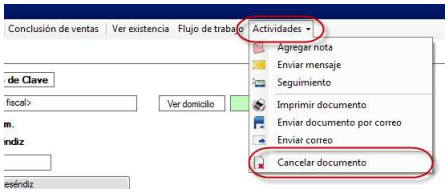
Esta actividad es manual y sólo aparece en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento, aunque se envía un aviso al representante de ventas, de servicio o al creador del documento notificando la cancelación.

Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a cancelar el documento.

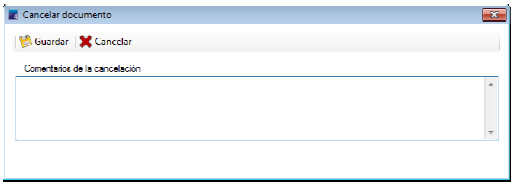
Cómo se atiende la actividad

La cancelación de un documento se realiza de esta forma.

1. En cualquier documento abierto, haga clic en **Actividades** y después en **Cancelar**.



2. Se abrirá una ventana para anote unos comentarios del porqué está cancelando el documento. En ésta, algunos documentos piden también un concepto de cancelación.



3. Haga clic en **Guardar** y el documento será cancelado.

21.11. Correo electrónico del sistema



Esta actividad envía un correo electrónico al cliente.

Se detiene el **Flujo de trabajo** hasta que se complete esta actividad. Se cancela cuando se cancela el documento.

Esta actividad no aparece en el **Área de notificaciones** a menos que tenga problemas para ser ejecutada.

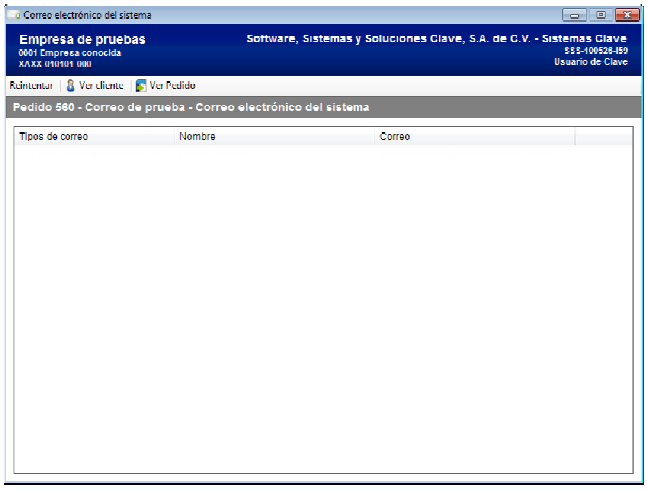
Cuando se crea y quien lo atiende

Se crea cuando se ejecuta un **Flujo de trabajo** de cualquier documento donde está agregada esta actividad.

Cuando tenga problemas, deberá ser atendido por los usuarios asignados a esta actividad en la configuración de **Clave CFG**, mostrándose en el área de notificaciones.

Cómo se atiende la actividad

Se abrirá la siguiente ventana.



Tiene el siguiente botón.

- **Reintentar.** Se reintentará el envío de correos.

Contiene una lista en la lista aparecerán solamente los productos que actual puede autorizar.

- **Tipo de correo.** El tipo de correo al que se intenta enviar el mensaje.
- **Nombre.** Nombre del destino.
- **Correo.** Correo destino
- Se mostrará en color rojo los correos que no se han logrado enviar y en azul los ya enviados.

No podrá continuar hasta que se asegure de haber revisado y enviado todos los correos.

21.12. Correo electrónico personal



Aparece como actividad en el **Flujo de trabajo**, cuando se envía un correo electrónico al cliente desde el documento.

No afecta al **Flujo de trabajo** ni aparece en el **Área de notificaciones**.

Cuando se crea y quien lo atiende

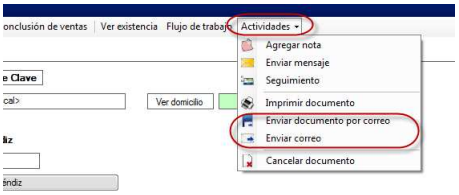
Esta actividad es manual y sólo aparece en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento y se crea cuando se envía un correo electrónico desde la ventana del documento.

Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a enviar el documento y tenga configurada al menos una cuenta de correo en **Clave 4**.

Cómo se atiende la actividad

Para enviar un correo electrónico desde el documento se hace lo siguiente.

1. En el cualquier documento abierto, haga clic en **Actividades** y luego en **Enviar documento por correo** o en **Enviar correo**.



2. Se abrirá la ventana de correo electrónico.
3. Envíe el correo.

21.13. Despacho de orden de trabajo y de ticket



Esta actividad despacha el documento.

El despachar una **Orden de trabajo (Ot)**, y el despacho o inicio de procesos de un **Ticket de atención (Tac)**, permitirá continuar con la conclusión de los mismos.

Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad es manual y sólo aparece en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento.

Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a despachar estos documentos o sea parte de los asignados al documento.

Cómo se atiende la actividad

El despacho del documento se hace de la siguiente manera.

1. En cualquier documento abierto, haga clic en **Despachar** o **Iniciar proceso**.



2. El documento quedará despachado.

21.14. Despacho de orden de embarque



Esta actividad despacha la **Orden de embarque (Oe)**.

El despachar una **Orden de embarque (Oe)** permitirá continuar con la conclusión de los mismos.

Cuando se crea y quien lo atiende

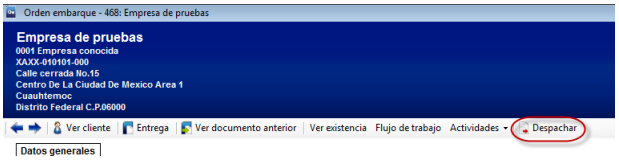
Esta actividad es manual y sólo aparece en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento.

Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a despachar **Órdenes de embarque (Ot)** o sea parte de los asignados al documento.

Cómo se atiende la actividad

El despacho del documento se hace de la siguiente manera.

1. En cualquier documento abierto, haga clic en **Despachar**.



2. El documento quedará despachado.

21.15. Envío de comprobante fiscal



Esta actividad envía el comprante fiscal al cliente.

No se detiene el **Flujo de trabajo**.

Esta actividad no aparece en el **Área de notificaciones**.

Cuando se crea y quien lo atiende

Se crea cuando se guarda un comprobante fiscal y en **Clave CFG** se han configurado las series de folios fiscales para su envío automático.

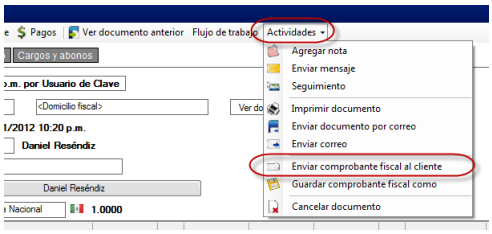
Cuando tenga problemas, se enviará un aviso al usuario asignado al documento.

Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a enviar los comprobantes fiscales por correo.

Cómo se atiende la actividad

Si falla el envío o el cliente requiere que se envíe de nuevo el documento, haga lo siguiente.

1. En el documento que genera un comprobante fiscal, haga clic en **Actividades** y luego en **Enviar comprobante fiscal al cliente**.



2. Se mostrará un mensaje en pantalla indicando que ha comenzado el envío de correo. Este envío se realiza en segundo plano.

21.16. Eventos programados de servicio



Evento programado donde interviene un Ticket de atención para toma de lectura o servicio



Evento programado donde interviene un Pedido para facturación de rentas y excedentes o entrega de producto incluido

Esta actividad crea un **Ticket de atención (Tac)** o un **Pedido (P)** programado por una cobertura de servicio.

No detiene ningún proceso en **Clave 4**.

Esta actividad no aparece en el **Área de notificaciones** cuando es automático y no genera mensajes de error ya que no realizan ningún tipo de comprobación de requerimientos para ser creados. Pero si la cobertura tiene el evento programado para que se manual, entonces se mostrará en el **Área de notificaciones**.

Cuando se crea y quien lo atiende

Se crean cuando se activa en una cobertura de servicio que un evento programado se atenderá automáticamente.

Serán ejecutados en las estaciones de trabajo de los usuarios asignados a los documentos. Para el pedido se aplica la configuración del flujo de trabajo administrativo y para el ticket de atención la configuración del flujo de trabajo del tipo de ticket seleccionado en la cobertura.

Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a atender eventos programados de servicio.

Cómo se atiende la actividad

1. Al abrir la actividad, se mostrará el documento que corresponde.

    - Para el **Ticket de atención (Tac)** se abrirá el ticket ya creado.
    - Para el **Pedido (P)** de renta y excedentes, se abrirá listo para guardarse.

21.17. Impresión de documento



Esta actividad imprime un documento.

Si está configurado como actividad del **Flujo de trabajo**, se detiene el proceso hasta que se complete esta actividad. Se cancela cuando se cancela el documento.

Cuando se imprime manualmente o está activado como parte de la creación del documento, no detiene el proceso aunque exista un error. Los errores se mostrarán en pantalla.

Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad tiene tres modalidades.

- Cuando se crea un documento nuevo y éste tiene activada la impresión automática en la asignación de usuarios responsables.
- Se crea cuando es parte de la configuración de un **Flujo de trabajo** y es ejecutada.
- Se hace una impresión manual. Sólo aparece como detalle en el **Flujo de trabajo** del documento.

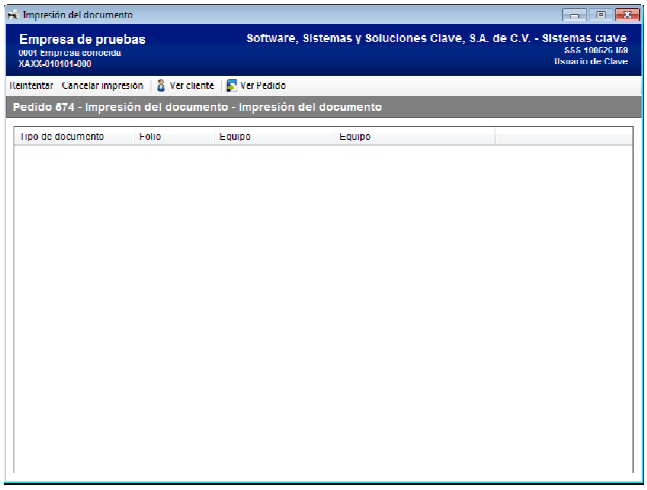
Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a imprimir un documento.

Cómo se atiende la actividad

La impresión manual se realiza de la siguiente manera.

Impresión automática tiene un error

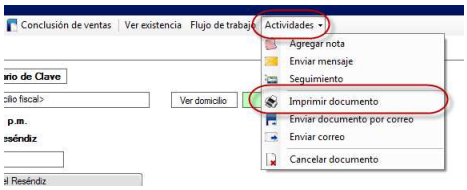
1. Cuando la actividad de impresión se detiene por causa de un error, se mostrará en el **Área de notificaciones**.
2. Al abrir se mostrará la siguiente ventana.



3. Use el botón **Reintentar** para volver a enviar la impresión o el botón **Cancelar impresión** para cancelar la actividad. Para imprimir podrá recurrir al método manual.

Impresión manual de un documento

1. En cualquier documento abierto, haga clic en **Actividades** y después en **Imprimir documento**.



2. Se mostrará una ventana de Windows para que seleccione la impresora y envíe la impresión.
3. Se imprimirá el documento.

21.18. Mensaje



Esta actividad crea un mensaje para otro usuario.

Se agrega al **Flujo de trabajo** pero no lo detiene ni cambia su proceso.

Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad es manual y aparece tanto en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento así como en el **Área de notificaciones** del usuario al que se envía.

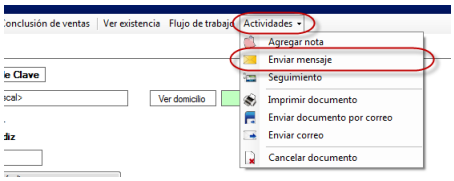
Lo puede hacer cualquier usuario.

Cómo se atiende la actividad

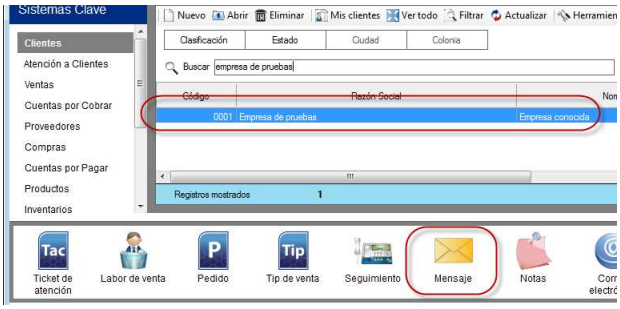
Envío

Para enviar el mensaje se hace lo siguiente.

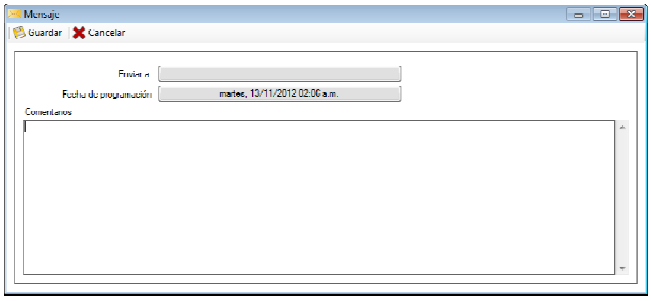
1. Lo puede hacer de dos formas.
   - En cualquier documento abierto, haga clic en **Actividades** y después en **Enviar mensaje**.



   - Desde la mesa de trabajo puede ser enviado sobre un cliente o un proveedor. Busque un cliente o proveedor en la **Mesa de trabajo** y haga clic en **Mensaje** en el área de actividades generales.



2. Se abrirá la siguiente ventana.



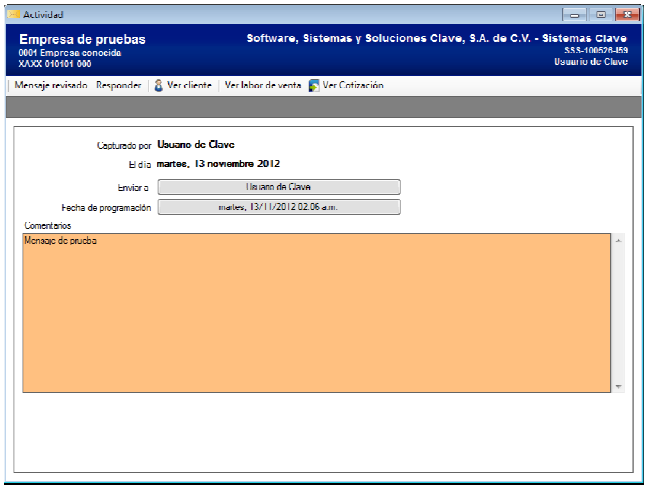
Capture los datos solicitados.

- **Enviar a.** Seleccione e usuario al que enviará el mensaje. Automáticamente se relaciona el cliente o el documento.
- **Fecha de programación.** Indique en qué fecha desea que se le notifique al usuario.
- **Comentarios.** Captura los comentarios del mensaje

3. Haga clic en **Guardar** para enviar el mensaje.

Recepción

1. El mensaje aparece en el **Área de notificaciones**. Haga doble clic sobre la actividad para abrir la siguiente ventana.



Tiene los siguientes botones.

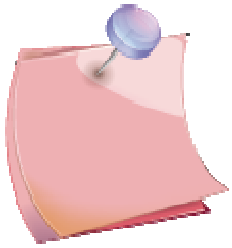
- **Mensaje revisado.** Cierra la ventana y quita la notificación de la **Mesa de trabajo**.
- **Responder.** Crea un mensaje nuevo en respuesta a este mensaje. El nuevo mensaje puede ser enviado a otro usuario.

Los campos mostrados son los siguientes.

- **Capturado por.** Usuario que envió el mensaje.
- **El día.** Fecha y hora de envío.
- **Enviar a.** Nombre del usuario al que se envió el mensaje.
- **Fecha de programación.** Fecha y hora que se programó para que apareciera en el **Área de notificaciones**.
- **Comentarios.** Comentarios del mensaje enviado.

2. Opcionalmente puede usar el botón **Responder** para enviar un mensaje de vuelta.
3. Si ya no desea tener este mensaje como pendiente, haga clic en **Mensaje revisado** y la ventana se cerrará.

21.19. **Nota**



Esta actividad crea una nota para un documento o un cliente.

Se agrega al **Flujo de trabajo** pero no lo detiene ni cambia su proceso.

Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad es manual y aparece tanto en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento.

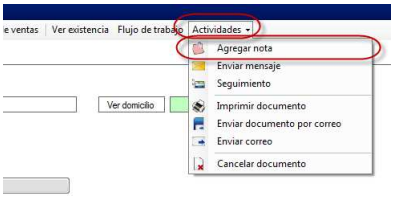
Lo puede hacer cualquier usuario.

Cómo se atiende la actividad

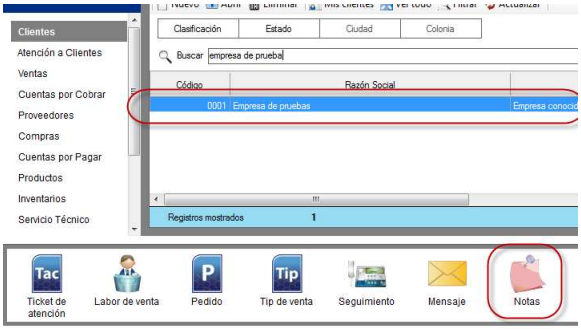
Para crear una nota haga lo siguiente.

1. Puede crear una nota de dos formas.

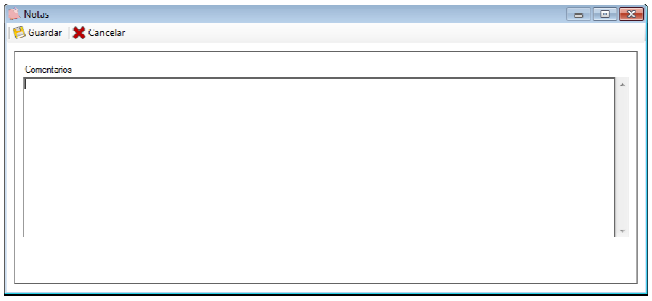
   - En cualquier documento abierto, haga clic en **Actividades** y después en **Agregar nota**.



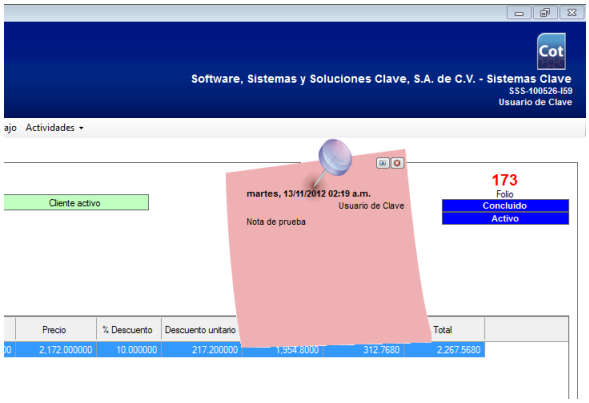
   - Desde la mesa de trabajo puede ser creado sobre un cliente o un proveedor. Busque un cliente o proveedor en la **Mesa de trabajo** y haga clic en **Notas** en el área de actividades generales.



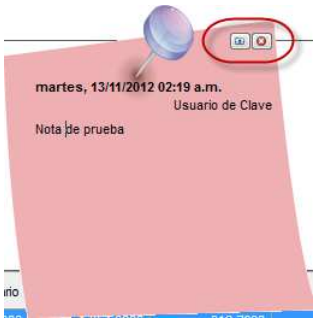
2. Se abrirá la siguiente ventana. Sólo capture los **Comentarios** y haga clic en **Guardar**.



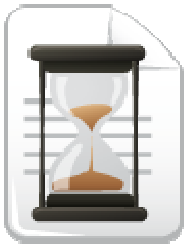
3. Se agregará la nota al cliente, proveedor o documento. Puede tener cuantas notas desee.



4. Cada vez que se consulta el cliente, proveedor o documento, se abrirán también las notas que le corresponden.
5. Sólo el usuario que creó la nota puede cerrarla o modificarla. Esto es en los botones que tiene la propia nota en su esquina superior derecha.



21.20. Posponer pendiente



Esta actividad pospone a otra.

Cuando se pospone una actividad, el **Flujo de trabajo** se detiene hasta que dicha actividad se completa.

Aunque se posponga la actividad, los tiempos para avisos de supervisión y alerta de productividad no se aplazan.

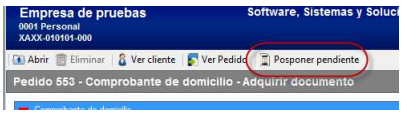
Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad es manual y sólo aparece en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento.

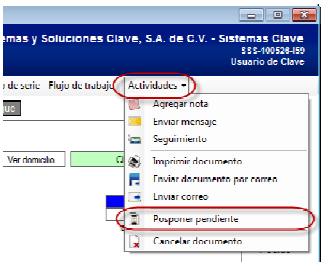
Lo puede hacer cualquier usuario.

Cómo se atiende la actividad

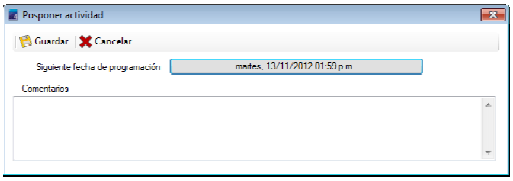
1. Según el tipo de ventana que se muestre, podría mostrarse esta función en el botón **Actividades** o directamente en la barra de herramientas. Haga clic en **Posponer pendiente**.



Ó



2. Se abrirá una ventana para anote unos comentarios del porqué está posponiendo la actividad.



3. Haga clic en **Guardar** y el documento será reprogramado.

21.21. Reprogramación de cargo



Esta actividad reprograma la fecha de programación de un documento de cargo.

Cuando se reprograma un pago, la fecha de las actividades preventivas, activas y moratorias del **Flujo de trabajo** que no han sido ejecutadas se reprograman también. Si alguna actividad está en proceso, como un seguimiento o una autorización, no se reprogramarán, pero cuando sean concluidas, la siguiente actividad o grupo de actividades actuará con la nueva fecha.

Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad es manual y sólo aparece en el detalle del **Flujo de trabajo** del documento. Puede aplicarse únicamente a documentos de cargo del cliente. Un documento de cargo de proveedor, aunque tiene la función de reprogramación, no cuenta con **Flujo de trabajo**.

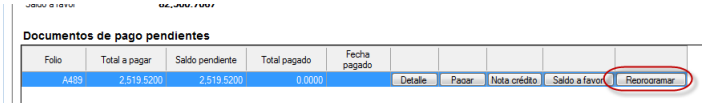
Lo puede hacer cualquier usuario que tenga acceso a la reprogramar cargos del cliente y además, donde el cliente tiene permitida esta función.

Cómo se atiende la actividad

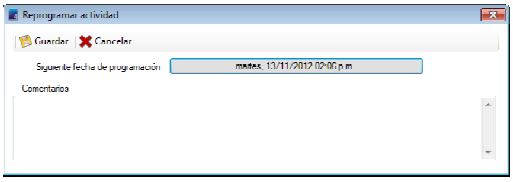
1. En la ventana de un documento de **Factura (F)**, haga clic en **Pagos**.



2. En la siguiente ventana de pagos, haga clic en **Reprogramar** en el cargo que desea reprogramar.



3. Se abrirá una ventana para anote unos comentarios del porqué está reprogramando el cargo.



4. Haga clic en **Guardar** y el documento será reprogramado.

21.22. Requerimiento de compra



Esta actividad aparece como alerta en el **Área de notificaciones**.

Alerta sobre la existencia de requerimientos de compra creados por pedidos que no lograron apartar inventario.

Cuando se crea y quien lo atiende

Los pedidos requieren apartar existencia del inventario. Cuando esto no es posible por la falta del mismo, se crea un requerimiento de compra. Cuando esto ocurre, se agrega como actividad en el detalle del **Flujo de trabajo** del pedido, así como las actividades de orden de compra y compra.



Orden de compra.
Se añade cuando se crea una **Orden de compra (Oc)** para el requerimiento de compra



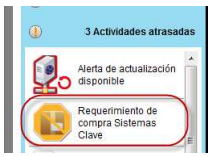
Compra.
Se añade cuando la orden de compra es convertida en **Compra (C)** surtiendo así el pedido pendiente.

Pueden ser varios pedidos los que requieren producto, pero sólo aparecerá una alerta por cada empresa configurada en **Clave CFG**.

Se mostrará esta notificación a los usuarios responsables de supervisar los almacenes configurados en **Clave CFG**.

Cómo se atiende la actividad

1. En el área de notificaciones abra la actividad de **Requerimiento de compra**.



2. Se abrirá la ventana de **Requerimientos de compra**.
3. Consulte el manual **Clave 4 – Capítulo 8 Compras – Tema 8.1 Requerimientos de compra** para continuar con el proceso.

21.23. Seguimiento



Esta actividad permite dar seguimiento a un documento o a un cliente.

Si está configurado como actividad del **Flujo de trabajo**, se detiene el proceso hasta que se complete esta actividad. Se da por completado cuando se aplica una conclusión que cierra el seguimiento. Se cancela cuando se cancela el documento.

Cuando fue ejecutado el seguimiento por el **Flujo de trabajo** de un documento de cargo, se quitará su programación cuando éste sea pagado.

Cuando se crea manualmente, no detiene el proceso, ni es cancelado cuando se cancela el documento.

Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad puede crearse de tres maneras.

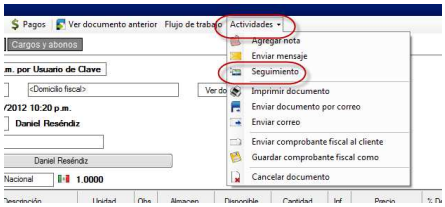
- Se crea cuando es parte de la configuración de un **Flujo de trabajo** y es ejecutada.
- Se agrega manualmente a un documento o un cliente. Cuando es agregada al documento, aparecerá como detalle en el **Flujo de trabajo** del documento. Cuando es agregado a un cliente, se verá en el menú **Seguimientos** de la ventana del cliente.

Lo puede hacer cualquier usuario.

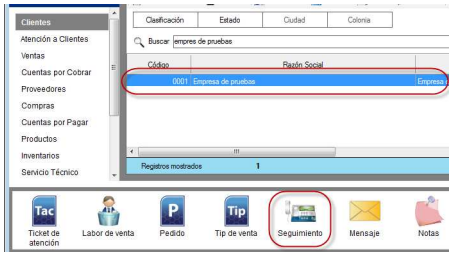
Cómo se atiende la actividad

1. Se atiende o crea de las siguientes maneras.

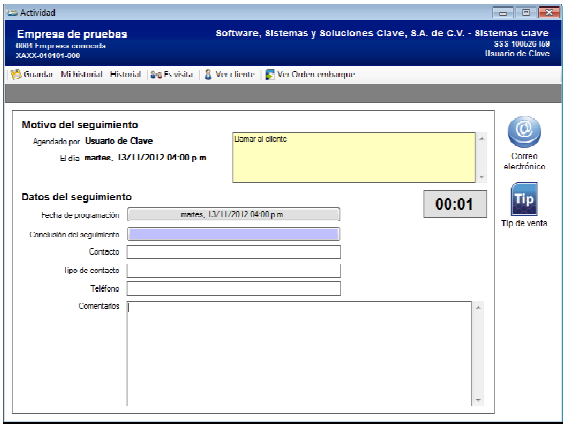
    - Abra la actividad que aparece en el **Área de notificaciones** de la **Mesa de trabajo**.
    - En cualquier documento abierto, haga clic en **Actividades** y después en **Seguimiento**.



    - Desde la mesa de trabajo puede ser creado sobre un cliente. Busque un cliente en la **Mesa de trabajo** y haga clic en **Seguimiento** en el área de actividades generales. Este seguimiento sólo será agregado al historial del cliente y crea ningún tipo de programación posterior. La ventana abierta no tendrá habilitados los campos de programación y seguimiento anterior.

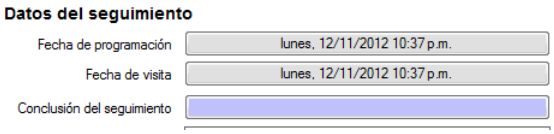


2. Se abrirá la siguiente ventana.



Tiene los siguientes botones

- **Mi historial.** Abre el historial de seguimientos de esta alerta.
- **Es visita** Si se activa, se mostrará un campo de fecha y hora adicional para capturar cuando visitó al cliente. Cuando se guarde el seguimiento actual, aparecerá en el historial con un icono de visita y servirá para indicar que el seguimiento fue una visita con el cliente.



Para darle seguimiento haga lo siguiente.

- Capture los datos solicitados.

Motivo de la alerta

- En el cuadro amarillo se mostrará la razón de la alerta o el último comentario del seguimiento.

Datos del seguimiento

- **Fecha de programación.** Indique la fecha en que desea que le aparezca de nuevo el seguimiento.
- Del lado derecho de la fecha de programación podrá observar un reloj que contará el tiempo que ha tenido abierta esta ventana.
- **Conclusión del seguimiento.** Seleccione cómo concluye este seguimiento. Las opciones aquí mostradas dependerá de las conclusiones de seguimiento creadas en **Clave CFG**. Además, dependiendo de cuál elija y cómo esté configurada sucederá lo siguiente.
    - Está configurada como **Programar de nuevo**. Se solicitará una fecha de programación al guardar.
    - Está configurada como **Cerrar seguimiento.** Se confirmará si desea cerrar realmente y se dará por concluido este seguimiento sin volver mostrar notificaciones.
- **Comentarios.** Se requiere la captura de los comentarios sobre el seguimiento a esta alerta.

- Haga clic en **Guardar**. Si se programará de nuevo se solicitará confirme la fecha de programación, de lo contrario, se le pedirá que confirme si realmente desea cerrar el seguimiento.

3. La ventana se cerrará.

21.24. Solicitud de eliminación de datos



Esta actividad sólo se muestra como alerta y notifica que existen algunos registros que se están intentando eliminar en **Clave 4**.

No detiene ningún proceso de **Clave 4**.

Cuando se crea y quien la atiende

Se notifica cuando un usuario intenta eliminar uno de los cuatro elementos más importantes de la base de datos. Esta actividad da oportunidad a deshacer el cambio o confirmarlo, asegurando así la integridad de la información. Sin embargo, tenga la confianza de que antes de llegar a esta notificación **Clave 4** se asegura de que no exista información esencial que pueda perderse, y si fuera el caso, no permitirá eliminarlo. Mientras un registro está en este proceso de revisión, no aparecerá en filtros.

Un elemento o registro eliminado, seguirá apareciendo en los reportes de **Clave 4**.

Los siguientes elementos son los que se supervisan.

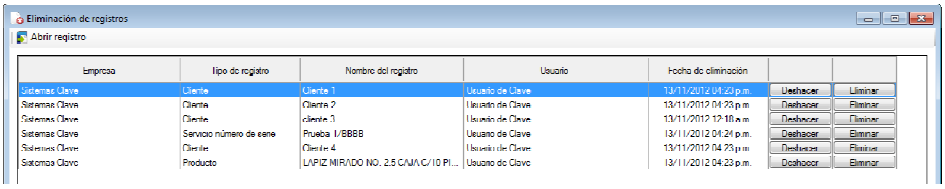
Elemento	Condición que impide eliminar
Cliente	- Tiene movimientos de cargos y abonos o facturación. - Tiene una labor de ventas abierta - Tiene un Ticket de atención u Orden de trabajo sin concluir
Proveedor	- Tiene movimientos de cargos y abonos o compras.
Número de serie de servicio	- Pertenece a una cobertura de servicio vigente - Tiene una Orden de trabajo sin concluir
Productos, servicios, plantillas de presupuesto y paquete	No se aplica ningún tipo de restricción. Sin embargo, el eliminar alguno de éstos, no afectará en el historial de ventas, compras, movimientos al inventario o rendimiento de partes.

Los usuarios que pueden intentar eliminar requieren pertenecen a grupos de trabajo que tienen acceso a esta acción.

Los usuarios que ven y atienden esta actividad pertenecen a un grupo de trabajo que tiene acceso a la **Supervisión de eliminación de datos**.

Cómo se atiende la actividad

Al atender la actividad se abre la siguiente ventana.



Puede usar el botón **Abrir registro** para ver el elemento seleccionado.

Las columnas del listado son las siguientes.

- **Empresa.** Si tiene varias empresas y tiene acceso a supervisarlas, con esta columna identificará a que empresa pertenece el registro.
- **Tipo de registros.** Indica si es cliente, proveedor, producto, servicio o servicio número de serie.

- **Nombre del registro.** Muestra el nombre del registro, que puede ser la razón social, descripción o número de serie, según sea el caso.
- **Usuario.** Usuario que solicitó eliminar el registro.
- **Fecha de eliminación.** Fecha en que se solicitó eliminar el registro.
- Tiene una columna con el botón **Deshacer** que reactivará el elemento seleccionado a la base de datos.
- Tiene una columna con el botón **Eliminar** que eliminará por completo el elemento seleccionado.

21.25. Tip de ventas

Esta actividad permite enviar un cliente como Tip de venta a otro usuario para que éste inicie una **Labor de venta**.

No detiene ni afecta ningún proceso del cliente.

Cuando se crea y quien lo atiende

Esta actividad es manual y sólo aparece en el historial de seguimientos del cliente y de la labor de venta en la que se aplicó.

Lo puede hacer cualquier usuario.

Cómo se atiende la actividad

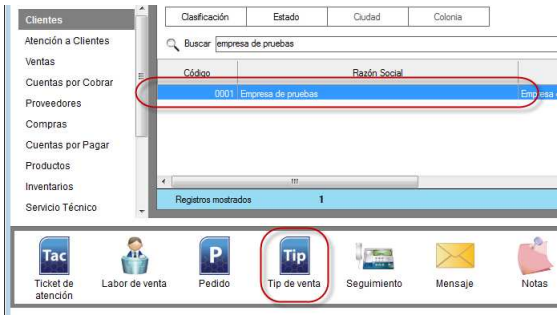
Envío

1. Se puede enviar un Tip de diferentes maneras

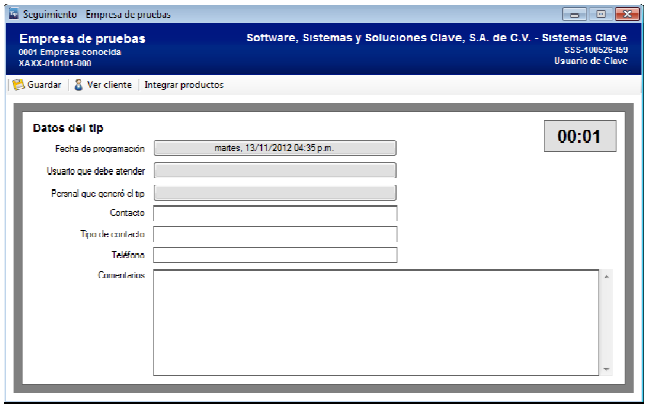
   - En una ventana de labor de venta o seguimiento haga clic en **Tipo de venta** en las actividades que tiene del lado derecho la ventana.



   - Desde la mesa de trabajo puede ser creado sobre un cliente. Busque un cliente en la **Mesa de trabajo** y haga clic en **Tip de venta** en el área de actividades generales.



2. Se abrirá la siguiente ventana.



Tiene los siguientes botones

- **Integrar productos.** Permite integrar productos y servicios como parte del Tip de venta. Sólo deberá agregar los productos y dar clic en **Guardar**.

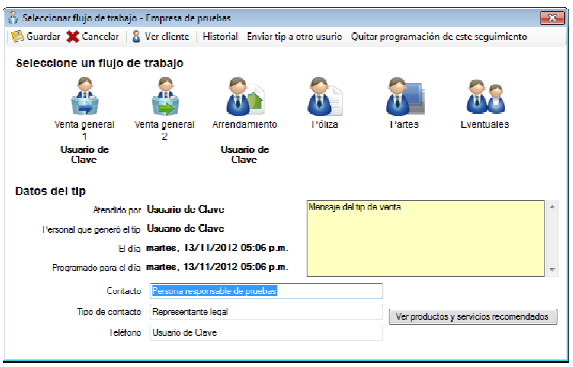
Capture los datos solicitados.

- **Fecha de programación.** Indique la fecha en que desea que le aparezca al usuario al que enviará el Tip la actividad en el **Área de notificaciones**.
- Del lado derecho de la fecha de programación podrá observar un reloj que contará el tiempo que ha tenido abierta esta ventana.
- **Usuario que debe atender.** Seleccione al usuario que desea enviar el Tip de venta.
- **Avisar por correo al usuario.** Cuando el usuario seleccionado y usted tienen una cuenta de correo configurada en **Clave 4**, se mostrará esta opción. Si la activa, se enviarán los datos del Tip de venta por correo.
- **Personal que generó el Tip.** Seleccione el personal que generó el Tip. En esta selección aparece el personal configurado como **Mis empleados** en **Clave CFG**, que es diferente a los usuarios.
- **Contacto.** Capture o seleccione un contacto del cliente.
- **Tipo de contacto.** Si seleccionó un contacto del cliente, este campo se rellenará automáticamente, si no, puede modificarlo.
- **Teléfono.** Capture o seleccione un teléfono de contacto.
- **Comentarios.** Se requiere la captura de los comentarios.

3. Haga clic en **Guardar** para enviar el Tip de venta. Se confirmará la fecha de programación.
4. La ventana se cerrará.

Atender Tip de venta

1. El Tip de venta aparece en el **Área de notificaciones**. Haga doble clic sobre la actividad para abrir la siguiente ventana. Aquí deberá elegir qué **Flujo de trabajo** del esfuerzo de ventas se iniciará. También podrá elegir uno que ya esté abierto si éste le corresponde. De cualquiera de las dos maneras, se agregará el Tip de venta como parte del historial de la **Labor de venta**.



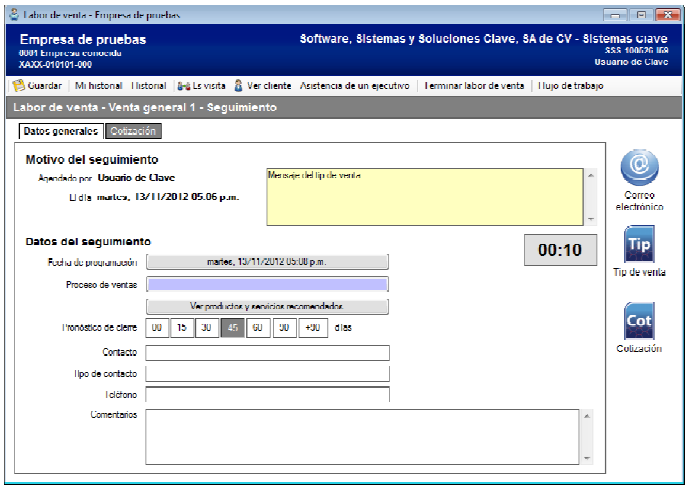
Tiene los siguientes botones.

- **Guardar.** Crea la labor de venta o la abre, agregando el Tip de venta a su historial.
- **Cancelar.** Cancela la operación actual.
- **Historial.** Abre el historial completo de seguimientos del cliente.
- **Enviar tip a otro usuario.** Abre otra ventana para enviar el Tip a otro usuario. Si hace esto, el campo de **Personal que generó el tip** quedará oculto para que no pueda ser modificado. Así se conservará siempre que persona generó el Tip, sin importar cuántas veces haya sido reenviado.
- **Quitar programación de este seguimiento.** Anula el Tip y lo quita del **Área de notificaciones**. Ya no podrá recuperarlo.

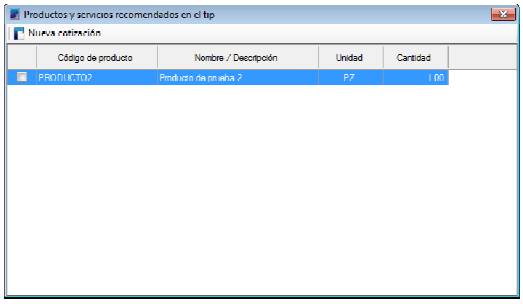
En la sección de **Seleccione un Flujo de trabajo** debe indicar un **Flujo de trabajo** sobre el que se desea trabajar. Si selecciona uno nuevo, se mostrará el campo **Origen del cliente para**, donde deberá seleccionar el origen de este cliente.

En la sección **Datos del tip** se mostrará toda la información relacionada sobre la generación del Tip de venta y sus comentarios. También se llegará a activar el botón **Ver productos y servicios recomendados** cuando se integraron productos.

2. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Se abrirá la ventana de **Labor de venta**. Consulte el manual de **Clave 4 – Capitulo 19 Labor de venta – Tema 19.2 Seguimiento a la labor de venta** para obtener más detalles sobre cómo se continua el seguimiento.



3. Si se integraron productos, podrá dar clic en **Ver productos y servicios recomendados** para abrir la siguiente ventana.



En esta ventana podrá activar qué productos desea cotizar y dar clic en el botón **Nueva cotización**. Esta cotización quedará integrada en el historial de cotizaciones de la labor de venta.

También podría abrirlo esta ventana desde el historial de seguimientos de la labor de venta.

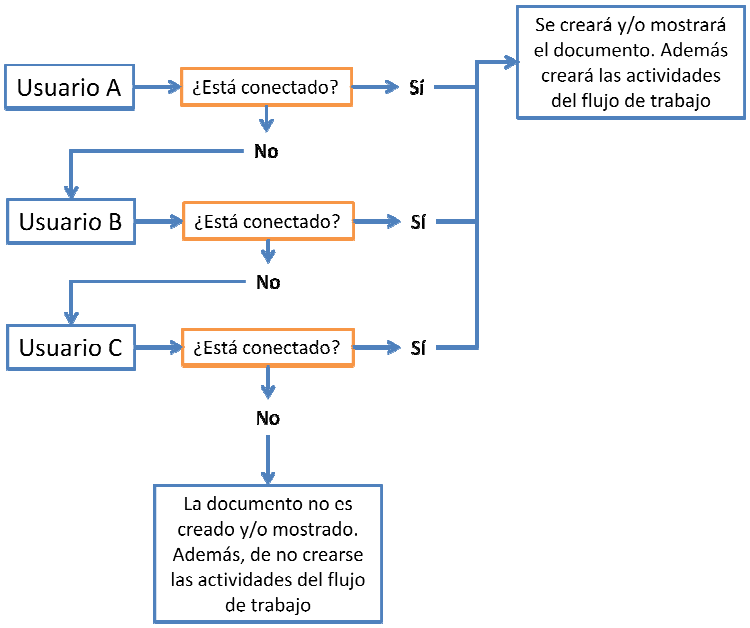
4. Configure, guarde y programe su labor de venta como lo indica el manual mencionado en el paso 2.

22. **Flujo de trabajo del documento**

Cada documento modelo tiene un **Flujo de trabajo**, que es ejecutado cada vez que se crea uno nuevo. En **Clave CFG** se configura por cada qué condiciones, actividades y usuarios asignados tendrá.

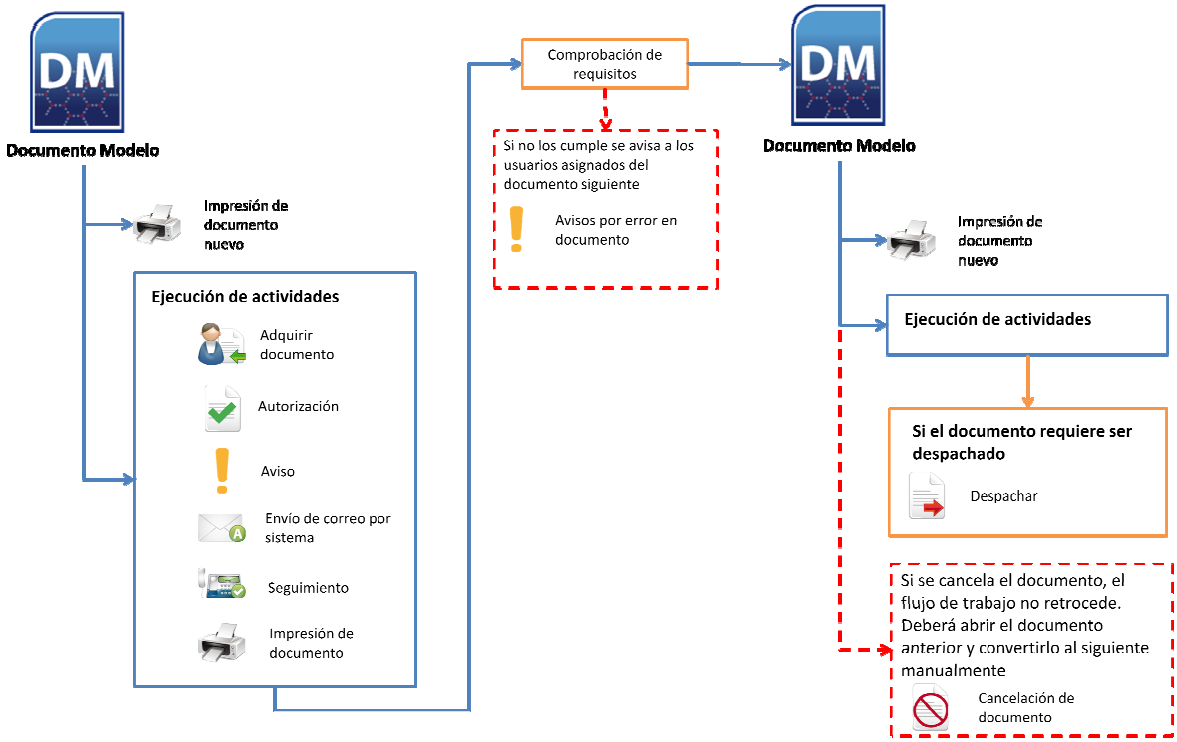
Escalamiento de usuarios

Todo documento modelo tiene usuarios asignados, de los cuáles ser requerirá que al menos uno de ellos, tenga abierto **Clave 4** para que el documento sea creado o mostrado en el **Área de notificaciones** y para que las actividades del **Flujo de trabajo** sean creadas. Si un usuario no está conectado, el trabajo se pasa al siguiente asignado en el orden en que fueron agregados a la configuración. A esto le llamamos escalamiento de actividades.



Modelo general del proceso del documento

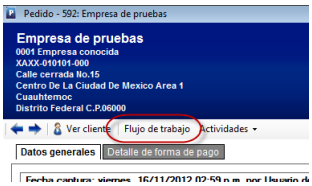
El documento modelo, en general, funciona de la siguiente manera. Todo esto llevado a cabo en la estación de **Clave 4** que tenga abierta alguno de los usurarios asignados.



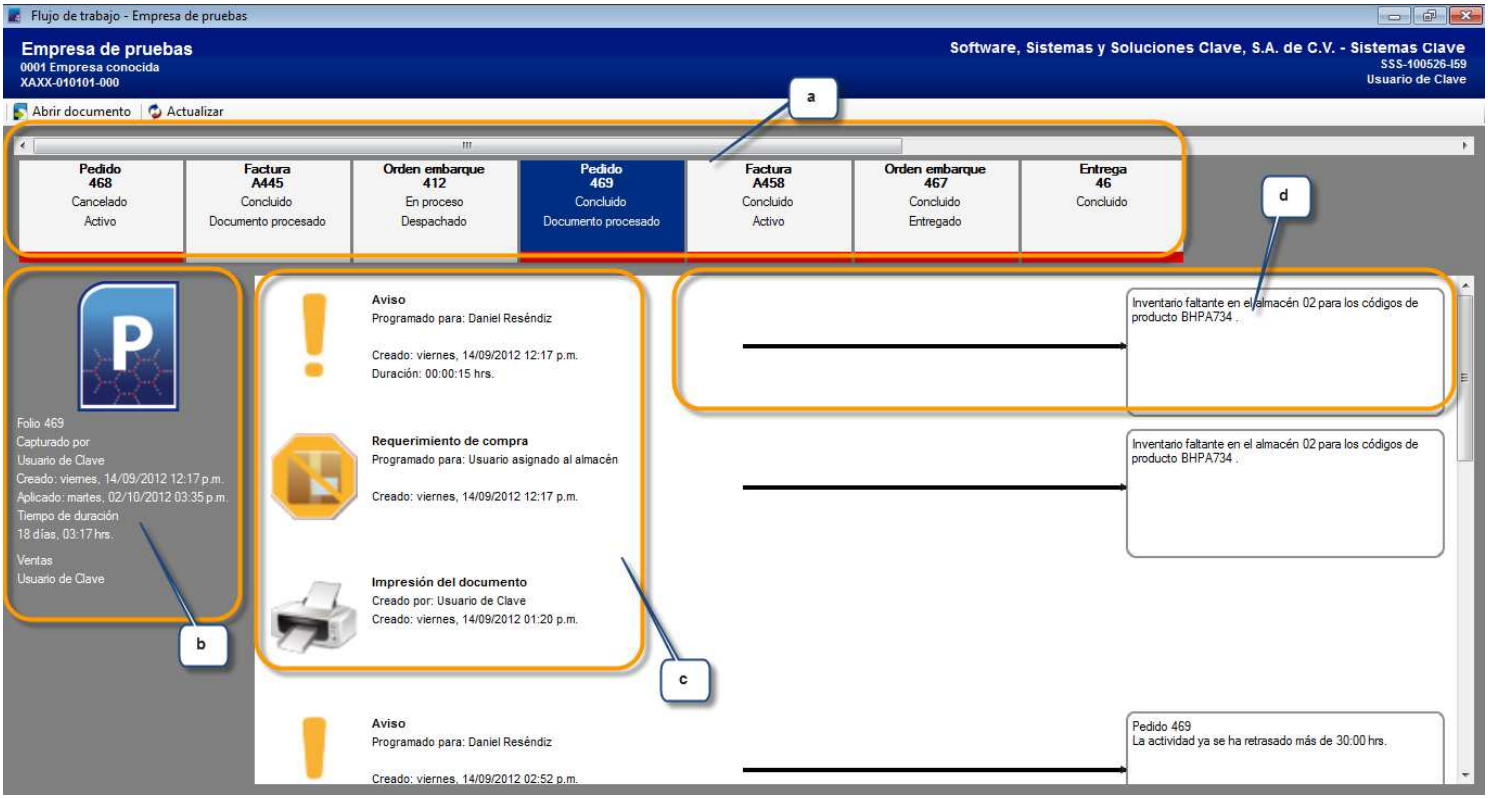
- Un documento no puede avanzar al siguiente documento si no ha completado sus actividades.
- Ninguna actividad agregada por el usuario detiene o cancela el flujo de trabajo.
- Cuando se cancela un documento, el **Flujo de trabajo** no retrocede. Será tarea del usuario que tiene conocimiento de este suceso la de volver a crear un siguiente documento o notificar a otro para que lo haga. El nuevo documento continuará su ejecución de manera normal.
- Los documentos que requieren ser despachados, requieren ejecutar primero sus actividades, si no, el botón **Despachar** o **Iniciar proceso** no se habilitan. Esto aplica para **Orden de embarque (Oe)**, **Ticket de atención (Tac)** y **Orden de trabajo (Ot)**.
- Cualquier documento, excepto los que requieren ser despachados y la **Cotización (Cot)** puede ser forzado a convertirse en el siguiente documento por acción de un usuario con acceso. Por ejemplo, el convertir un **Pedido (P)** en **Factura (F)**. Cuando esto sucede, las actividades pendientes serán omitidas.
- El documento de **Condición de contrato (Ctr)** es el único documento que no inicia sus actividades automáticamente, ya que requiere intervención de un usuario para detallar su configuración. Cuando esto se lleva a cabo, será el usuario que lo configure el responsable de iniciar sus actividades con el botón **Procesar flujo de trabajo** que se muestra en este documento.
- Cuando un documento verifica requisitos, no existe forma de avanzar en el proceso a nivel de flujo de trabajo ni de documento.

22.1. Ver el Flujo de trabajo de un documento

Cada documento creado tiene una ventana desde la cual puede verse el flujo de trabajo y las actividades que se han ejecutado por el flujo de trabajo o por el usuario.

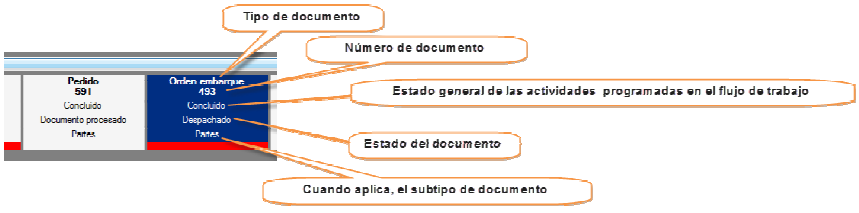


En la siguiente ventana tenemos un ejemplo de cómo se ve éste **Flujo de trabajo**.

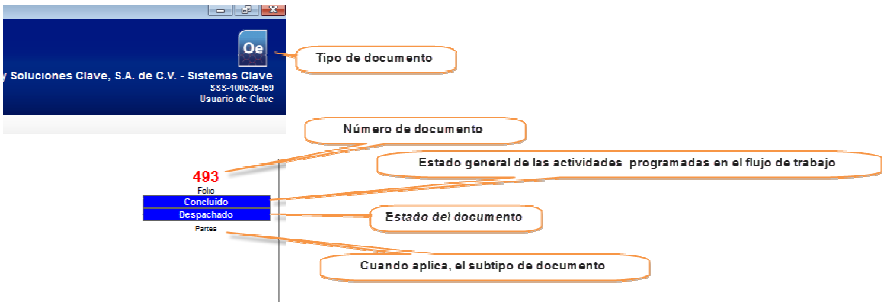


a) Son los documentos que se han procesado en este **Flujo de trabajo**, en el orden de izquierda a derecha. Las líneas rojas por debajo de cada cuadro indican la conversión de un documento en otro. En este ejemplo, el pedido 468 fue convertido parcialmente en la factura A445 y después se canceló su remanente para sustituirse por el pedido 469, dando lugar a que todos los documentos son del mismo flujo de trabajo, pero la línea roja nos dice que documentos se convirtieron directamente de uno en otro. Observe la factura A445 que se convierte en la Orden de embarque 412, y la factura A458 que se convierte en la orden de embarque 467.

Cada documento cuenta con la siguiente información.



Que es la misma que la mostrada en la ventana del documento.



b) Este es el detalle del documento seleccionado y contiene la siguiente información.

- Imagen del tipo de documento. Haga clic en ésta o en el botón **Abrir documento** para ver el documento completo.
- Número de serie folio del documento.
- Quien capturó el documento y se indica cuando fue un proceso automático.
- **Creado.** Es la fecha de creación del documento.
- **Aplicado.** La fecha en que se inició el flujo de trabajo para este documento.
- **Tiempo de duración.** El tiempo que transcurre entre la fecha de creación de este documento y la fecha de creación del siguiente documento en tiempo natural.
- Detalle de los representantes de ventas, servicio y embarques.

c) Las actividades ejecutadas según la configuración del flujo de trabajo para este documento y las actividades creadas por los usuarios, en el orden de arriba hacia a abajo. Puede contener o no la siguiente información, dependiendo del tipo de actividad. Si desea ver el detalle de la actividad, haga clic su imagen.

- En negrita el **Tipo de actividad** y su estado actual.
    - **Creado.** Aparece principalmente en actividades configuradas para su ejecución en el flujo de trabajo. Indica que la actividad está creada, pero no ha sido ejecutada por ninguno de los usuarios asignados. En este punto, no tendrá información ni avance hasta que alguno la atienda.
    - **En proceso.** La actividad está siendo atendida.
    - **Concluido.** La actividad ha concluido.
    - **Declinado.** Esto aparece solo en autorizaciones e indique que fue declinada.
    - **Omitido.** Esto sucede cuando un documento es forzado a convertirse en otro, haciendo que las actividades pendientes se salten.
    - **Cancelado.** La actividad se canceló.

- **Programado para.** Son los usuarios responsables de atender o ejecutar esta actividad en el orden de izquierda a derecha. Si desea saber quién autorizó o concluyó la actividad deberá abrir la actividad para ver su detalle.
- **Creado por.** Cuando se trata de actividades del usuario, indica quién la creó.
- **Creado.** Fecha de creación de la actividad.
- **Tiempo dedicado.** Se mide en base al tiempo que se tuvo abierta la ventana de la actividad.
- **Tiempo en autorizarse**. Sólo aplica para autorizaciones y se mide desde la fecha de creación hasta el día en que se autorizó o declinó.

d) Este es el detalle de los comentarios de cada actividad. Algunos tipos de actividad no los usan, como por ejemplo, la impresión.

23. Flujos de trabajo

En este capítulo se verán los flujos de trabajo más comunes que pueden ocurrir en **Clave 4**.

Usamos diferentes colores en los cuadros de los procesos para representar lo siguiente.

Actividades ejecutadas por la configuración del **Flujo de trabajo**.

Actividades agregadas por el usuario.

Toma de decisión del usuario.

Toma de decisión automática de **Clave 4**.

Avisos, alertas y actividades automáticas de **Clave 4**.

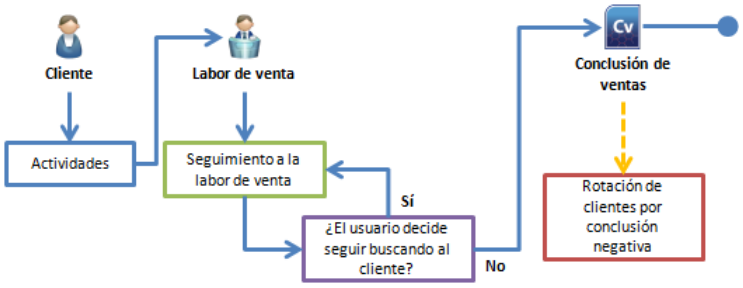
El color de las flechas y líneas serán todas en color azul.

Las líneas punteadas en morado representan procesos que el usuario llega a ejecutar opcionalmente.

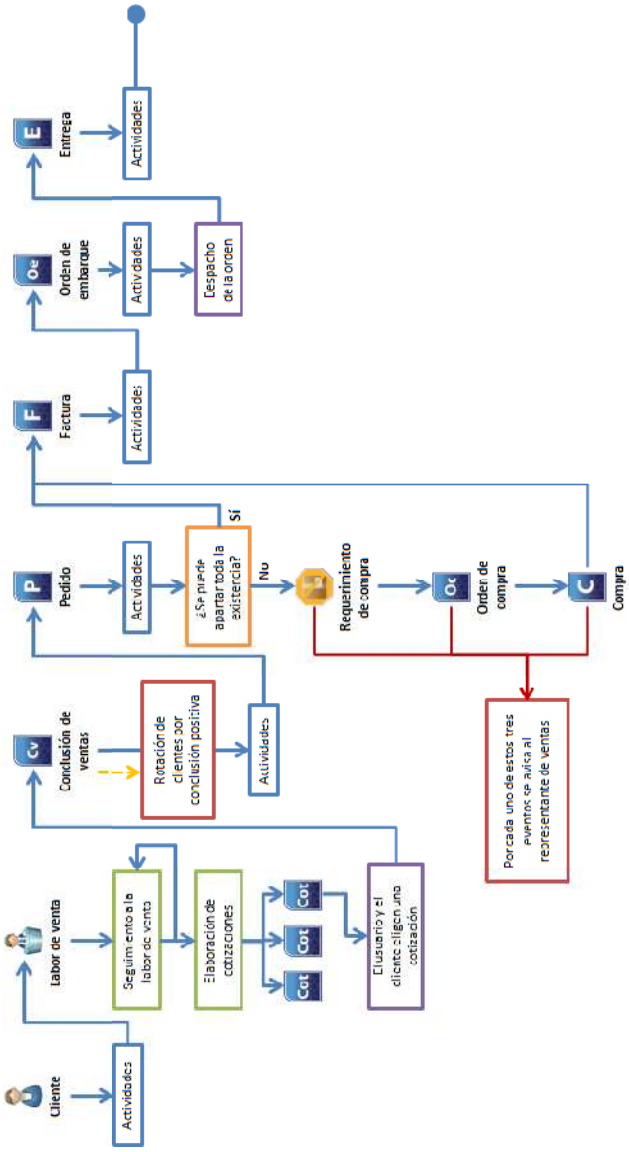
Las líneas punteadas en amarillo representan procesos que sólo se ejecutan cuando están configurados.

Fin del proceso

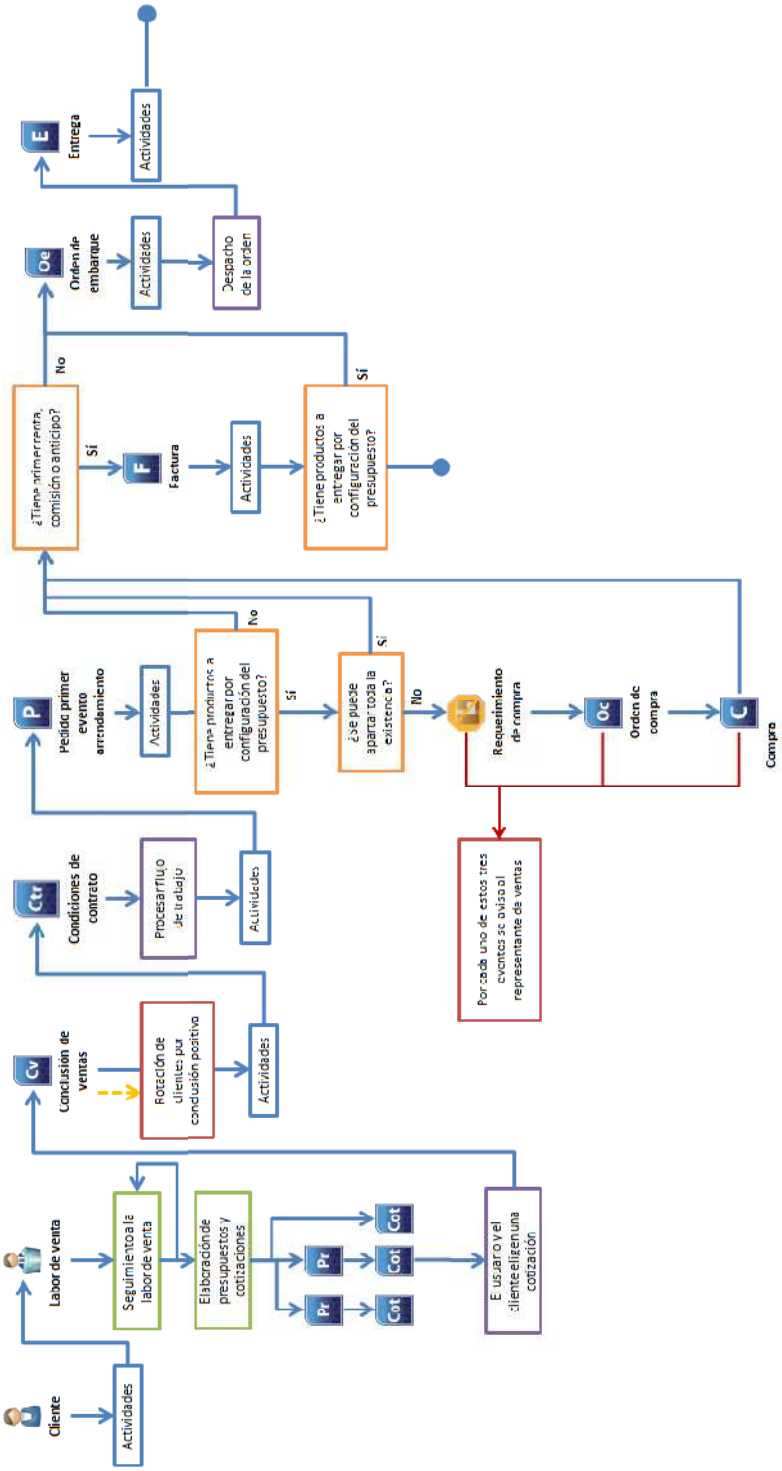
23.1. Labor de ventas con conclusión negativa



23.2. Labor de venta con conclusión positiva

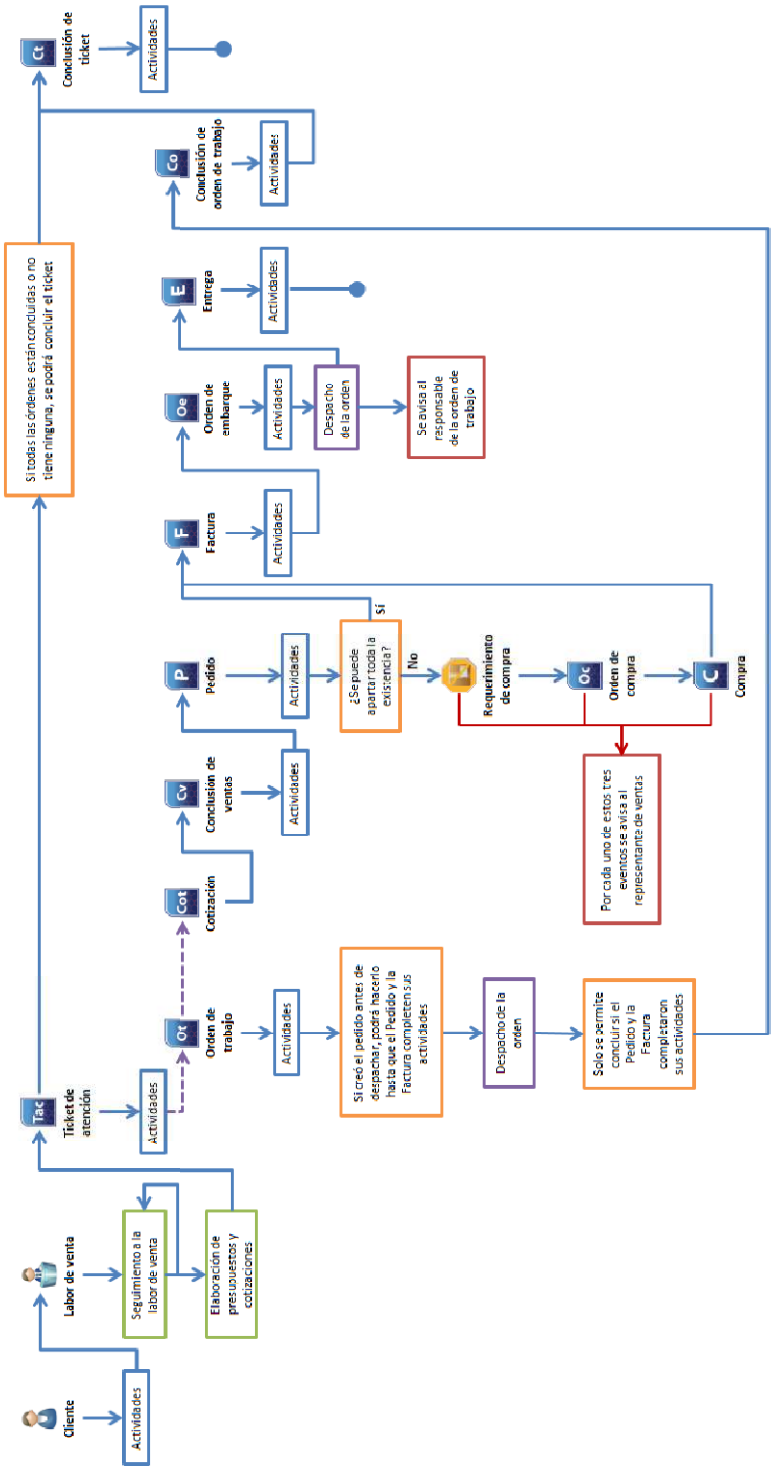


23.3. Labor de venta de arrendamiento y póliza

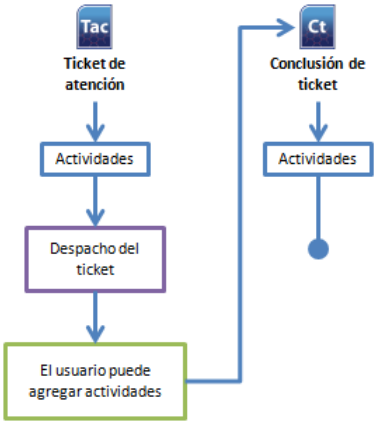


23.4. Labor de venta con ticket de atención

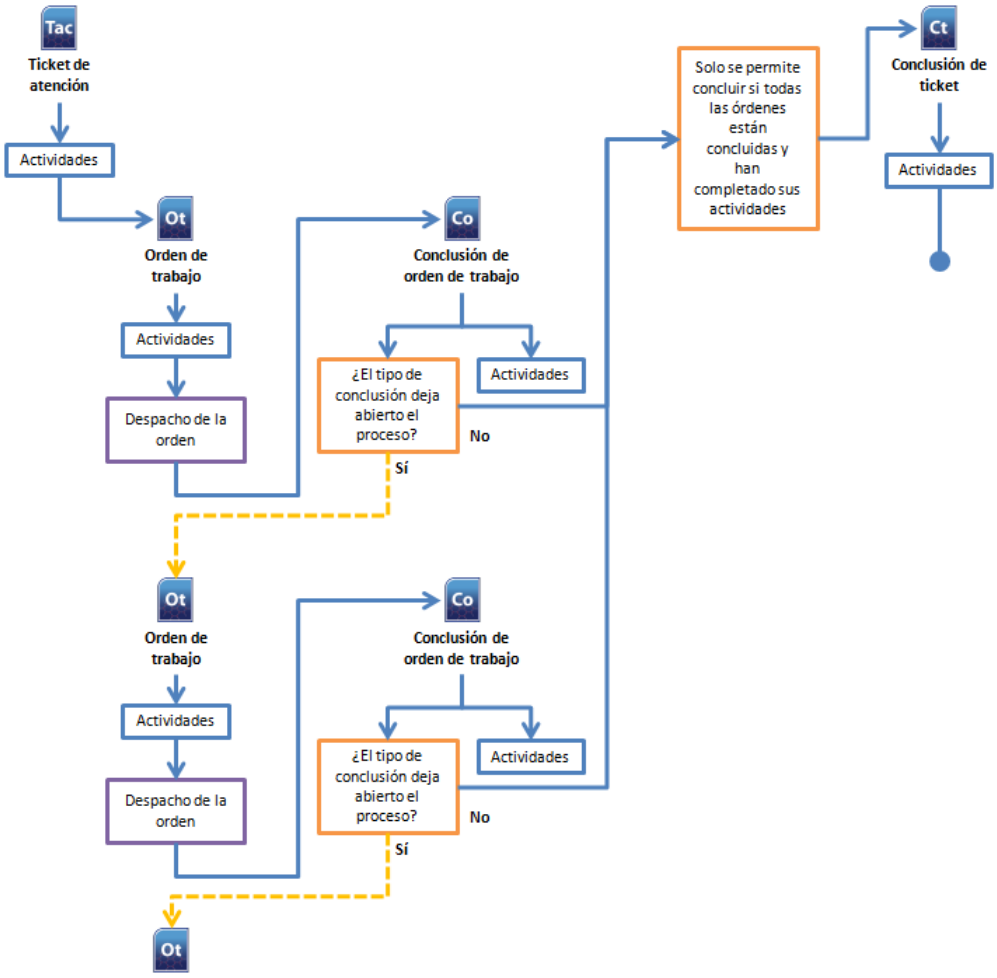
Los flujos de trabajo póliza, partes y eventuales del esfuerzo de ventas, pueden tener tickets de atención y estos a su vez, pueden tener órdenes de trabajo, cotizaciones y pedidos.



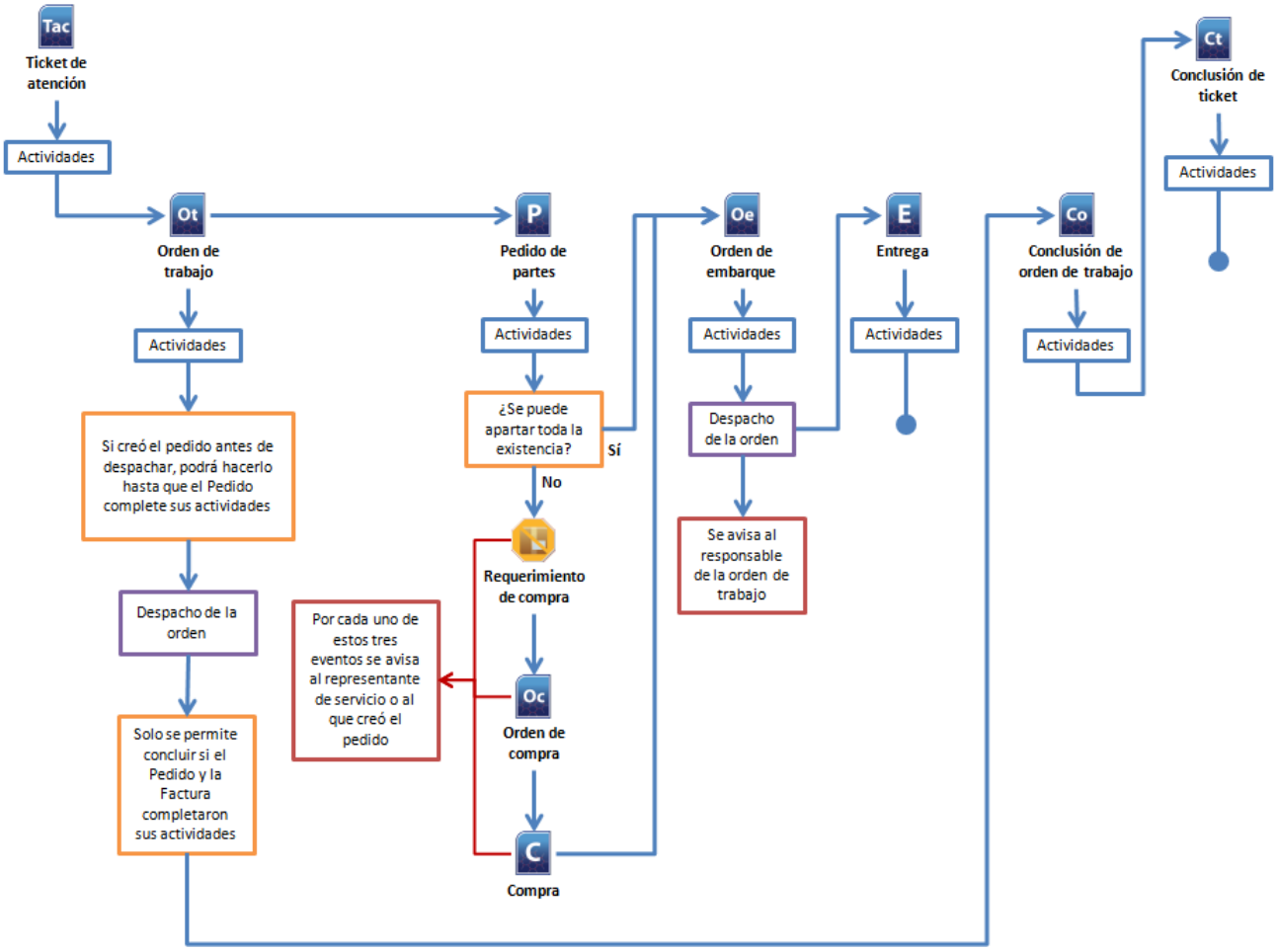
23.5. Ticket de atención



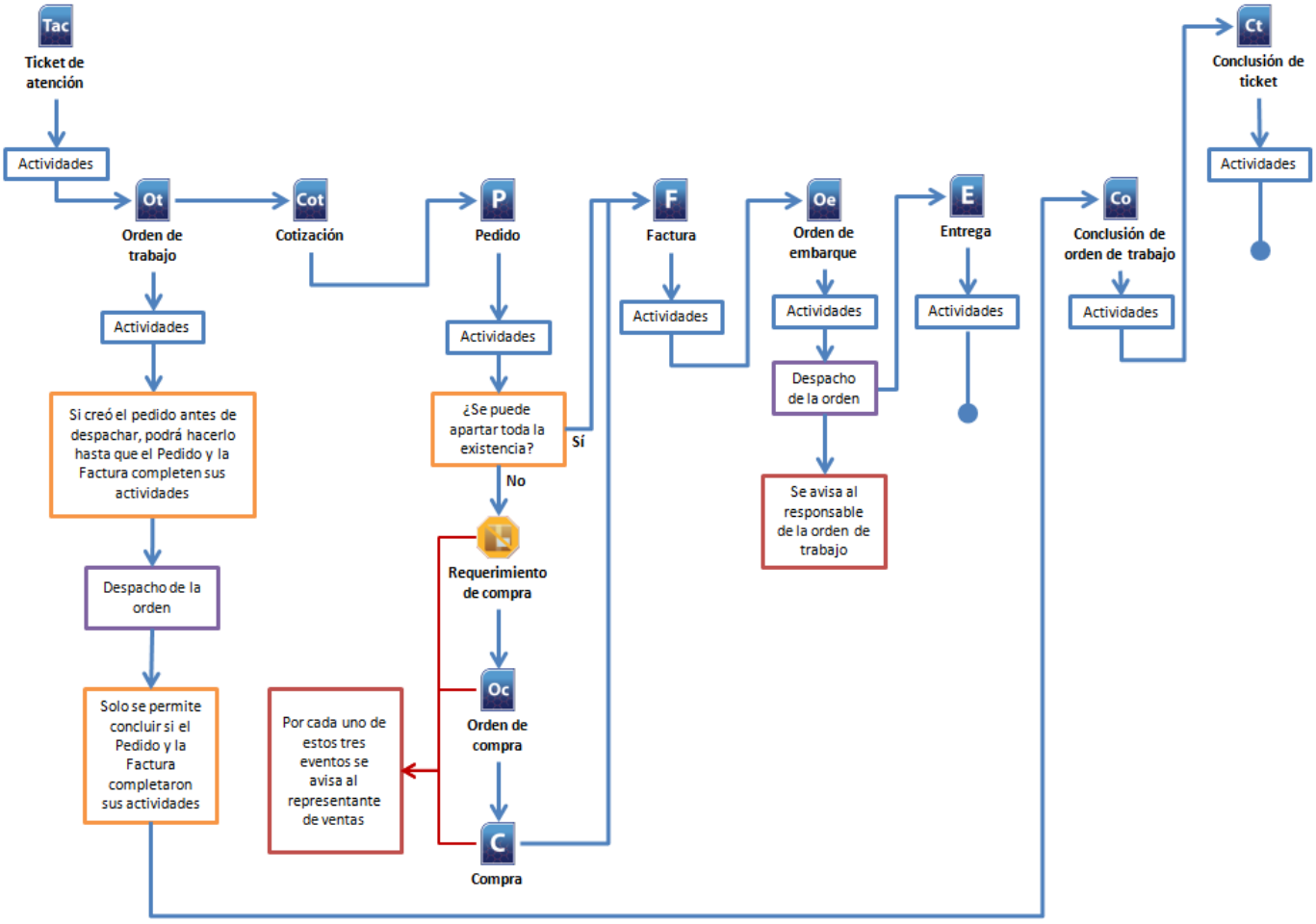
23.6. Orden de trabajo



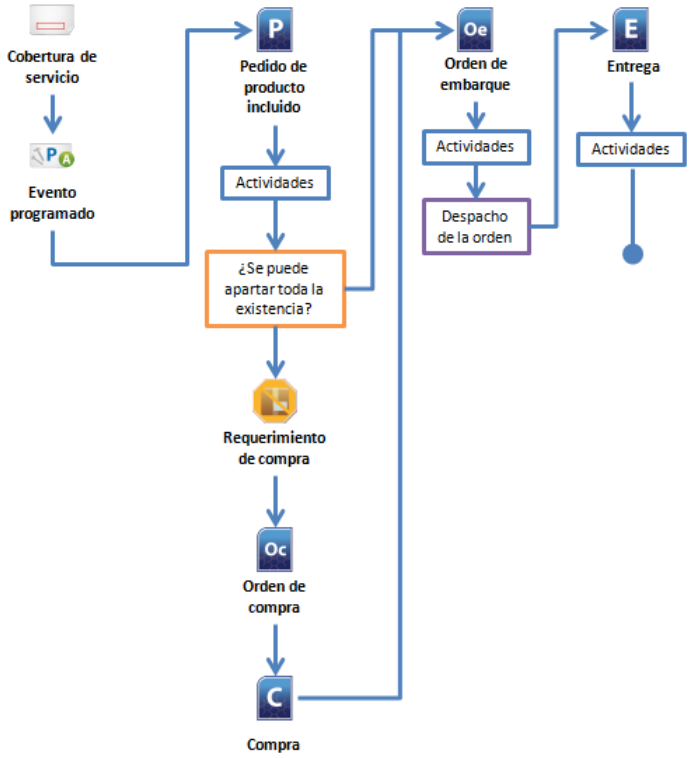
23.7. Orden de trabajo con pedido de partes



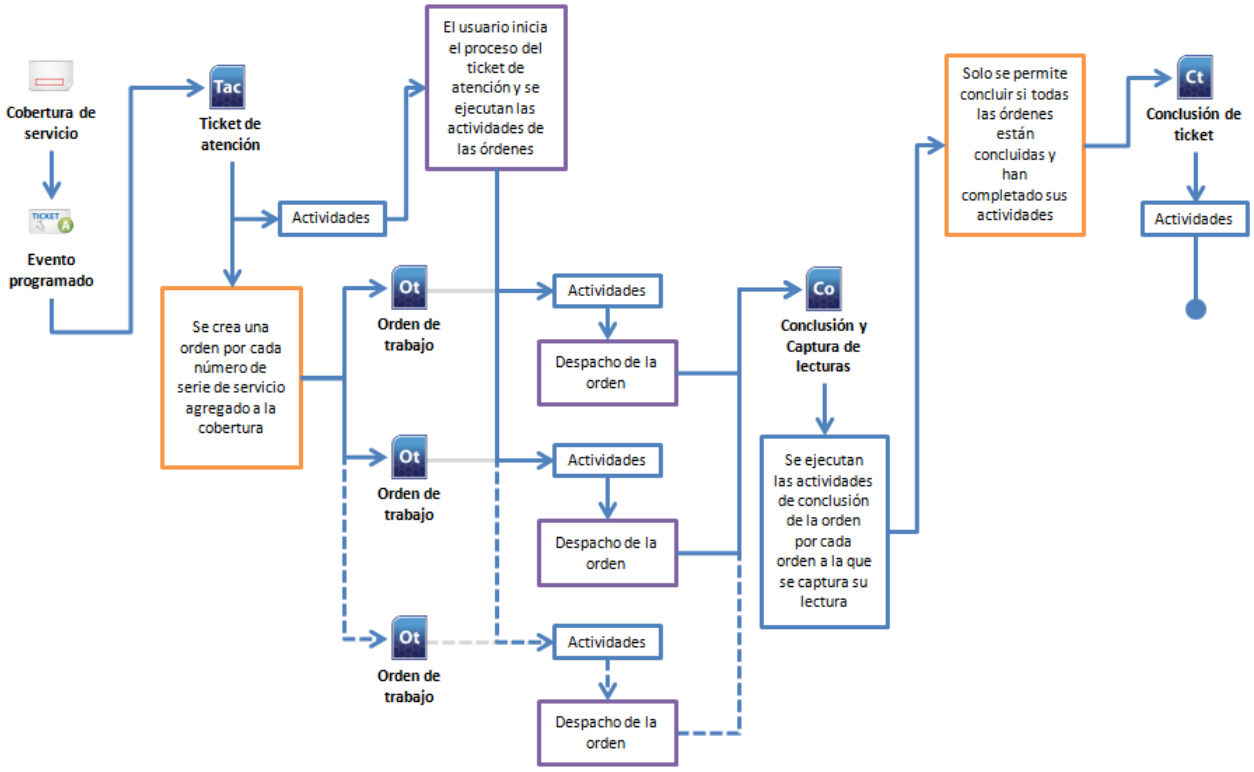
23.8. Orden de trabajo con cotización y pedido de ventas



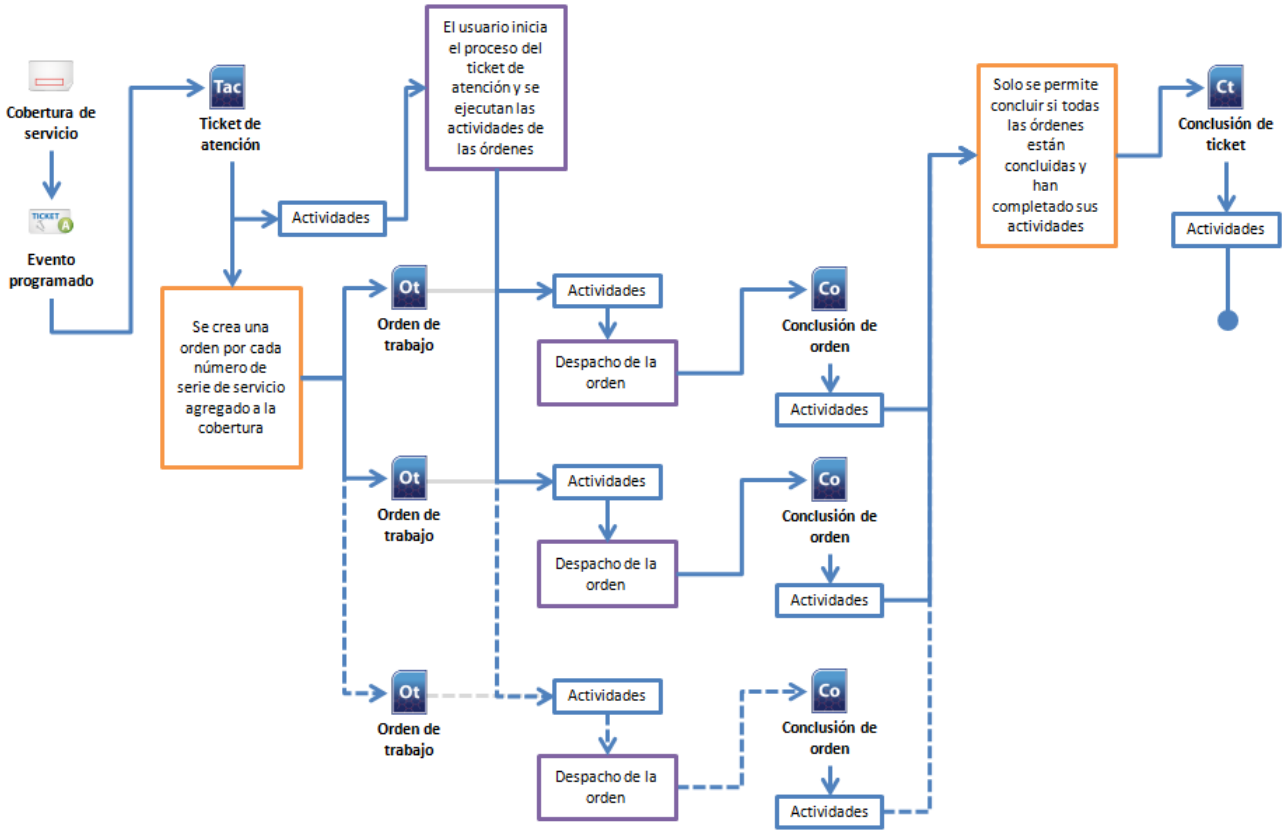
23.9. Cobertura de servicio y el pedido de producto incluido



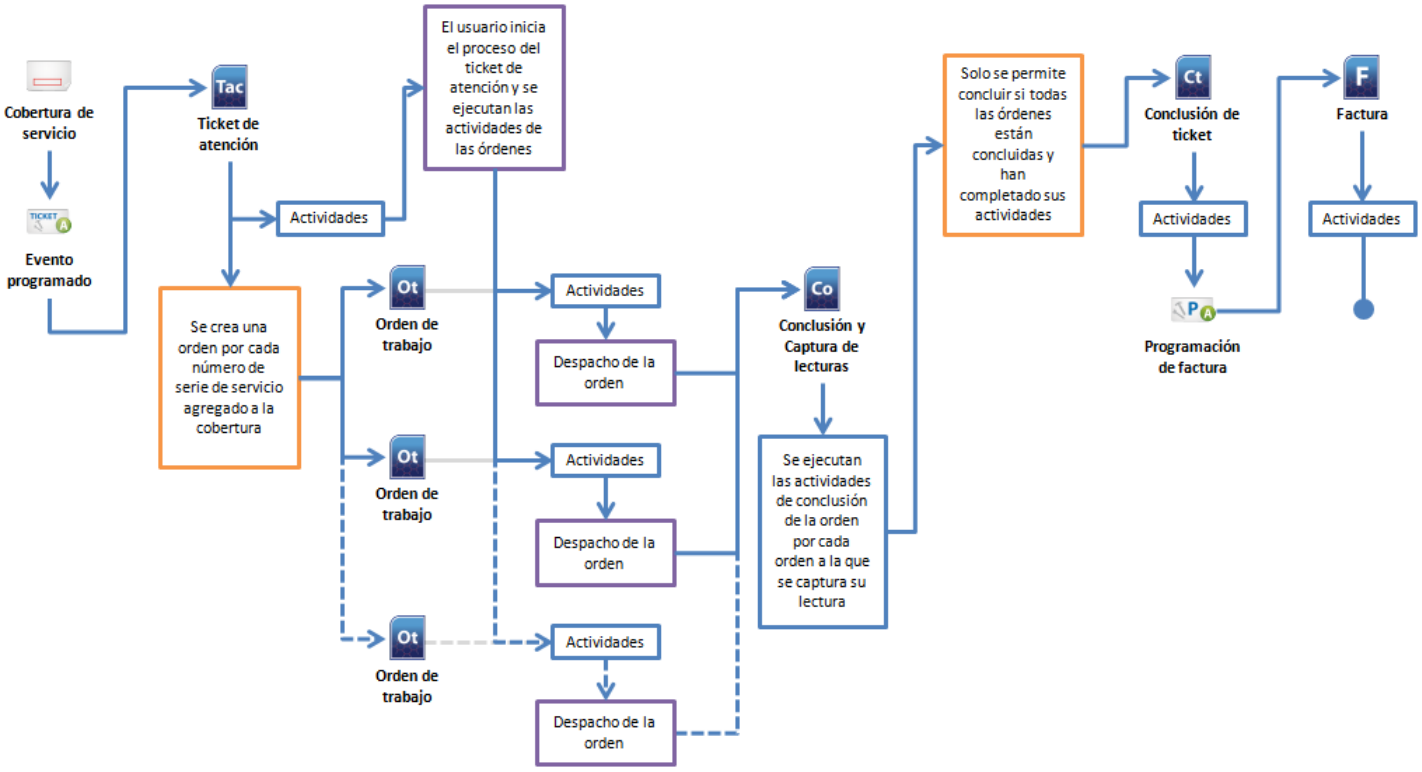
23.10. Cobertura de servicio con toma de lectura



23.11. Cobertura de servicio con servicio programado



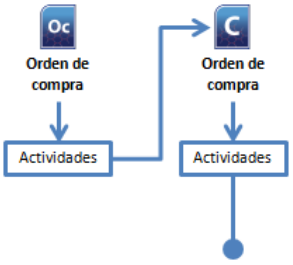
23.12. Cobertura de servicio con factura de renta y excedente



23.13. Cobertura de servicio con renta



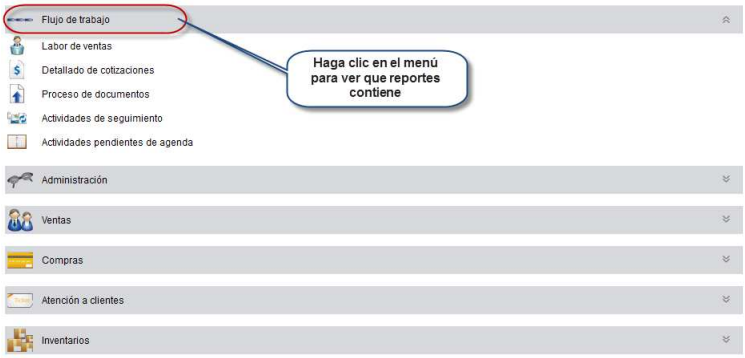
23.14. **Compras**



24. **Reportes**

En el menú de la **Mesa de trabajo** haga clic en **Reportes**.
Todos los reportes de los que dispone **Clave 4** se encuentran en este menú.





Los reportes disponibles están ordenados de la siguiente manera.

Flujo de trabajo

- **Labores de venta.** Labores de venta que se han llevado a cabo con los clientes, abiertas o cerradas.
- **Detallado de cotizaciones.** Detalle de las cotizaciones creadas por flujo de trabajo.
- **Proceso de documentos.** Estado actual del proceso del flujo de trabajo por tipo de documento.
- **Actividades de seguimiento.** Actividades de seguimiento, Tip de ventas, correo electrónico y visitas.
- **Actividades pendientes de agenda.** Agenda pendiente de todos los usuarios.

Administración

- **Embarques y entregas.** Documentos de orden de embarque y de entrega.
- **Informe mensual al SAT.** Creación del reporte en formato TXT que se envía al SAT mensualmente.
- **Bitácora de usuarios.** Bitácora de consulta y modificación de clientes, productos y números de serie de servicio.

Ventas

- **Detallado de pedidos.** Detalle por producto de pedidos creados sólo para venta.
- **Facturación.** General de facturación, notas de cargo, notas de crédito y devoluciones.
- **Detallado de ventas.** Detalle de ventas por producto basado en la facturación. También permite calcular comisiones.
- **Cargos y abonos.** Detalle de cargos y abonos aplicados en los clientes.
- **Cuentas por cobrar.** Cuentas por cobrar vencida o por vencer.

Compras

- **Requerimientos de compra.** Detalle de los requerimientos de compra generados por pedidos que no apartaron existencia.
- **Detallado de órdenes de compra.** Detalle por producto de las órdenes de compra.
- **Compras.** General de compras, notas de cargo, notas de crédito y devoluciones.
- **Detallado de compras.** Detalle por producto de basado en documentos de compra.
- **Cargos y abonos.** Detalle de cargos y abonos aplicados en los proveedores.
- **Cuentas por pagar.** Cuentas por pagar vencida o por vencer.

Atención a clientes

- **Tickets de atención.** Tickets de atención creados.

- **Órdenes de trabajo.** Órdenes de trabajo creadas.
- **Detallado de pedidos.** Detalle por producto de pedidos creados sólo para partes y producto incluido.
- **Rendimiento de producto incluido y partes.** Detalle de por producto basado en las órdenes de embarque de los pedidos de producto incluido y partes.
- **Población de números de serie.** Números de serie de servicio y sus fechas de vencimiento de cobertura.

Inventarios

- **Existencia física.** Existencia física por almacén o general.
- **Resumen de inventarios.** Resumen de entradas y salidas en periodos determinados, así como sus costo.
- **Movimientos al inventario.** Detalle de movimientos al inventario.

También existe un menú en la mesa de trabajo llamado **Mis reportes**. Éstos tienen el mismo comportamiento que los reportes generales, salvo la diferencia de que sólo filtrarán la información relacionada al usuario que actualmente está utilizando **Clave 4**. Todos los usuarios pueden ver este menú.



Los reportes a los que se tiene acceso aquí son los siguientes.

Flujo de trabajo

- **Labores de venta**
- **Detallado de cotizaciones**
- **Actividades de seguimiento**
- **Actividades pendientes de agenda**

Administración

- **Embarques y entregas**
- **Bitácora de usuarios**

Ventas

- **Detallado de pedidos**
- **Detallado de ventas.** No tiene cálculo de comisiones.

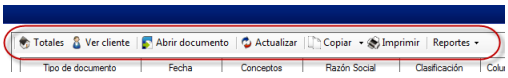
Atención a clientes

- **Atención a clientes**
- **Órdenes de trabajo**
- **Detallado de pedidos**

24.1. Manejo de los reportes

Todos los reportes tienen las mismas características como estándar, siendo éstas las siguientes.

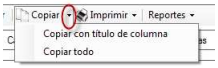
Barra de botones



Existen al menos los siguientes botones.

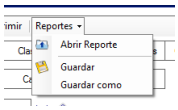
- **Totales.** Regresa a la ficha de totales en la ventana del reporte.
- **Ver cliente.** Abre el cliente relacionado al elemento seleccionado.
- ó **Abrir...** Abre el elemento seleccionado. Un reporte puede tener varios de estos botones, como por ejemplo el de órdenes de trabajo, que tiene el botón abrir ticket, abrir orden de trabajo y abrir número de serie.
- **Actualizar.** Después de haber configurado las funciones de filtrado se debe utilizar este botón para aplicar los cambios y actualizar el reporte.
- **Copiar**. Copia la selección actual. Si da clic en su pestaña, se verán dos opciones más.

- **Copiar con título de la columna.** Copia la selección junto con los títulos de las columnas.
- **Copiar todo.** Copia el listado completo y títulos de columna sin importar la selección actual.



- • **Imprimir.** Imprime el reporte, generalmente en orientación vertical y horizontal, dependiendo del número de columnas que contenga el reporte.
- **Reportes.** Permite guardar el reporte configurado actualmente. Tiene las siguientes funciones.

  - **Abrir reporte.** Abre un reporte ya guardado.
  - **Guardar.** Guarda los cambios hechos al reporte actual.
  - **Guardar como.** Guarda el reporte actual con un nuevo nombre.

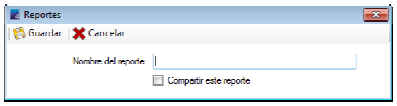


Administración de reportes

Tiene opción a guardar reportes, además de poder compartirlos con el resto de los usuarios.

Para guardar un reporte haga lo siguiente.

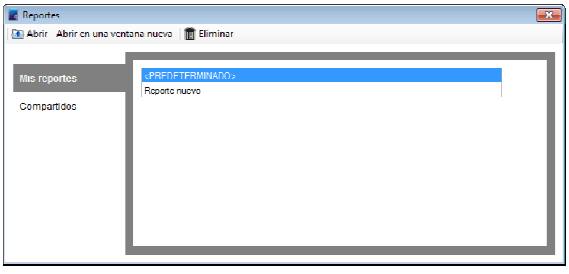
- Configure el reporte con las funciones de filtrado.
- Haga clic en **Reportes – Guardar como**.
- En la siguiente ventana, capture el **Nombre del reporte** y si desea compartirlo con otros usuarios que tienen acceso al mismo reporte, active la casilla **Compartir este reporte**. Después haga clic en **Guardar**.



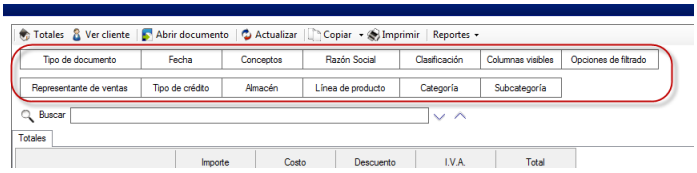
- Cada vez que modifique el reporte, deberá usar el botón **Reportes – Guardar** si desea que se conserven los cambios.

Para abrir un reporte existente, ya sea personal o compartido, haga lo siguiente.

- Haga clic en **Reportes – Abrir reporte**.
- En la siguiente ventana podrá elegir entre **Mis reportes** y **Compartidos**. Sólo seleccione un reporte y haga clic en **Abrir** para verlo en el reporte actual o también puede usar **Abrir en una ventana nueva** para ver el reporte en otra ventana sin el reporte actual.



Funciones de filtrado

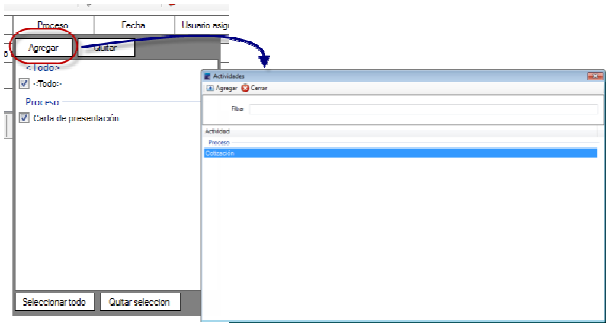


Las funciones de filtrado permiten personalizar el reporte. Todos los reportes tienen al menos las siguientes.

- **Columnas visibles.** Permite activar o desactivar qué columnas se desean ver en el reporte.
- **Opciones de filtrado.** Muestra configuraciones adicionales para el filtrado de información.

Siempre que haga una modificación en alguno de estos, deberá dar clic en el botón **Actualizar** para ver los cambios.

Para filtrar elementos, deberá hacer clic en el botón deseado. Éste mostrará una lista donde podrá activar o desactivar qué opciones desea filtrar. También puede usar el botón **Agregar** o **Quitar**.



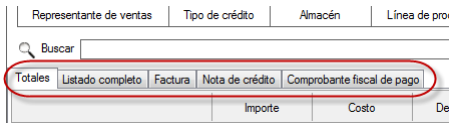
En estos filtros pueden llegar a mostrarse los siguientes elementos.

- **<Todo>.** Si está activado, el filtro se hará por todos los elementos que pudieran existir, estén o no visibles en la lista.
- **<Ninguno>.** Filtra los elementos o documentos que tienen el valor ninguno. Esto se da por ejemplo en el reporte de órdenes de embarques, donde una orden de embarque podría tener representante de servicio, pero no de ventas. Si la opción de filtrado es la de representante de ventas, podría filtrar todas las órdenes que no tienen representante de ventas con esta opción.

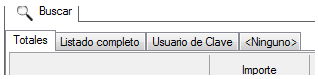
Agrupación de datos

En la función **Opciones de filtrado** existe al menos un grupo de opciones llamada **Agrupación de datos**. Ésta configuración es de suma importancia ya que permite organizar el reporte por grupos, uno por ficha. Por ejemplo, un reporte de facturación puede ser organizado de varias formas. Aquí tenemos 3 muestras.

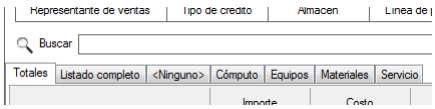
Por tipo de documento



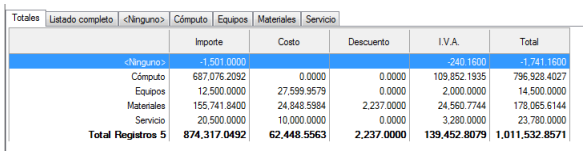
Por representante de ventas



Por línea de producto

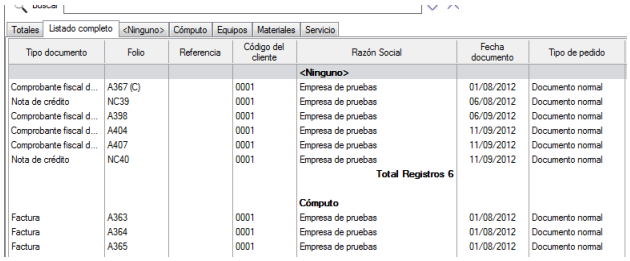


Siempre se mostrará la ficha **Totales**, que resume los valores contenidos en cada ficha del reporte.



	Importe	Costo	Descuento	I.V.A.	Total
<Ninguno>	-1,501.0000			-240.1600	-1,741.1600
Cómputo	687,076.2092	0.0000	0.0000	109,852.1935	796,928.4027
Equipos	12,500.0000	27,599.9579	0.0000	2,000.0000	14,500.0000
Materiales	155,741.8400	24,848.5984	2,237.0000	24,560.7744	178,065.6144
Servicio	20,500.0000	10,000.0000	0.0000	3,280.0000	23,780.0000
Total Registros 5	**874,317.0492**	**62,448.5563**	**2,237.0000**	**139,452.8079**	**1,011,532.8571**

Y también la ficha **Listado completo**, que mostrará todos los resultados divididos por cada grupo.

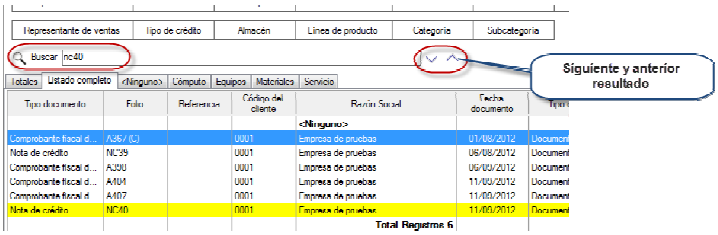


Cuando la agrupación de datos está como **Un solo grupo**, la ficha listado completo no se mostrará y sólo aparecerá **Totales** y **<Todo>**.

Búsqueda dentro del reporte

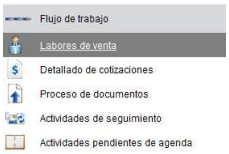
Podrá buscar un valor dentro de un reporte. Cuando se busca un valor, se marcaran en color amarillo los resultados.

Sólo capture lo que desea en el campo **Buscar** y se marcarán los resultados. Tiene además los botones y para mostrar el siguiente y anterior resultado.



A continuación veremos cada uno de los reportes.

24.2. Labores de venta



Seleccione el menú Flujo de trabajo – Labores de venta.

Labores de venta que se han llevado a cabo con los clientes, abiertas o cerradas.

Funciones de filtrado

- **Flujo de trabajo.** Flujo de trabajo del esfuerzo de ventas.
  - Venta general 1 (o el nombre configurado)
  - Venta general 2 (o el nombre configurado)
  - Arrendamiento
  - Póliza
  - Partes
  - Eventuales
- **Etapa.** Etapa del **Flujo de trabajo** seleccionado.
  - Inicio
  - Labor
  - Conclusión
- El tercer botón puede mostrarse como **Inicio**, **Labor** o **Conclusión**, según lo seleccionado en **Etapa**. Según lo seleccionado permite filtrar lo siguiente.
  - **Inicio.** Origen del cliente de la labor de ventas.
  - **Labor.** Proceso de la labor de ventas actual.
  - **Conclusión.** Sin importar si el proceso está abierto o cerrado, filtra por la última conclusión aplicada a la labor de ventas.
- **Fecha.** Según lo seleccionado en **Etapa** filtrará las fechas de la siguiente manera.
  - **Inicio.** Por la fecha de inicio de la labor de venta.
  - **Labor.** Por fecha del último seguimiento a la labor de venta.
  - **Conclusión.** Por fecha de la última conclusión aplicada.
- **Usuario asignado.** Usuario responsable de la labor de venta.
- **Pronóstico días cierre.** Filtra por el último pronóstico de días de cierre aplicado en la labor de venta.
- **Usuario asistente.** Usuario activado como asistente de la labor de venta.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
  - **Todo.** Todos los clientes.
  - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
  - **Opciones generales**
    - **Todos los procesos. Mostrará tanto labores de venta abiertas como cerradas.**
    - **Procesos abiertos. Labores de venta abiertas.**
    - **Procesos cerrados.** Labores de venta cerradas.
  - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
    - **Un solo grupo**
    - **Origen. Origen de la labor de venta.**
    - **Último proceso. Último proceso de seguimiento.**
    - **Conclusión. Última conclusión aplicada.**
    - **Pronóstico días de cierre**
    - **Razón Social**
    - **Usuario asignado. Usuario responsable de la labor de venta.**
    - **Usuario asistente.** Usuario que está activado actualmente como asistente de la labor de venta.
    - **Usuario tip. Usuario que generó el Tip de venta.**
    - **Personal que generó el tip. Personal que generó el Tip de venta.**
    - **Fecha**
    - **Mes**

Columnas

- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Usuario asignado.** Usuario responsable de la labor de venta.
- **Usuario asistente.** Si tiene activada la asistencia de un usuario, se muestra su nombre.
- **Usuario tip.** Cuando la labor de venta es iniciada desde un Tip de venta, se indica el nombre del usuario que lo envió,
- **Personal que generó el tip.** Cuando la labor de venta es iniciada desde un Tip de venta, se indica el nombre del personal que lo envió. Éste puede ser diferente al mostrado en **Usuario tip**.
- **Estado actual**
    - **Abierto.** La labor de venta está abierta.
    - **Cerrado.** La labor de venta está cerrada por una conclusión negativa.
- **Origen.** Muestra el origen que fue seleccionado al iniciar la labor de venta.
- **Fecha origen.** Fecha de inicio.
- **Último proceso.** Último proceso de seguimiento.
- **Fecha proceso.** Fecha del último proceso de seguimiento.
- **Conclusión.** Última conclusión aplicada, puede ser positiva o negativa. Cuando es negativa, la labor de venta se mostrará como cerrada.
- **Fecha conclusión.** Fecha de la última conclusión aplicada.
- **Promedio cotizado.** Valor promedio sin impuestos, de las cotizaciones creadas para la labor de venta.
- **Total facturado.** Valor total sin impuestos de las facturas creadas a partir de las cotizaciones de esta labor de venta.
- **Pronóstico días cierre.** Último valor indicado como pronóstico de días de cierre.
- **Tiempo días activo.** Días que la labor de venta lleva activa.
- **Total seguimientos.** Total de seguimientos aplicados.
- **Total visitas.** Total de visitas aplicadas.
- **Total correos.** Total de correos enviados desde la labor de venta.
- **Cotizaciones.** Total de cotizaciones creadas.
- **Facturas.** Total de facturas creadas a partir de las cotizaciones de esta labor de venta.
- **Tiempo dedicado.** Suma del tiempo medido en la captura de seguimientos, visitas y correos en formato de horas, minutos y segundos.

24.3. Detallado de cotizaciones



Seleccione el menú Flujo de trabajo – Detallado de cotizaciones.

El reporte es mostrado por código de producto y se filtra en base a las cotizaciones creadas por cada **Flujo de trabajo** del esfuerzo de ventas y en los procesos de **Atención a clientes**.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Fecha de creación de la cotización.
- **Representante de ventas**
- **Representante de servicio**. Sólo aplica cuando una cotización es creada desde una **Orden de trabajo**.
- **Flujo de trabajo.** Flujo de trabajo del esfuerzo de ventas o el general de atención a clientes
    - Venta general 1 (o el nombre configurado)
    - Venta general 2 (o el nombre configurado)
    - Arrendamiento
    - Póliza
    - Partes
    - Eventuales
    - **Atención a clientes**. Filtra las cotizaciones creadas desde las órdenes de trabajo.
- **Línea de producto, Categoría y Subcategoría.** Estas tres funciones, filtran los productos por su clasificación.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Razón Social**
        - **Línea de producto**
        - **Mes**
        - **Fecha**
        - **Código de producto**
        - **Representante de ventas**
        - **Representante de servicio**
        - **Modelo. Modelo del número de serie de servicio.**
        - **Número de serie de servicio. Número de serie de servicio.**
        - **Flujo de trabajo. Flujo de trabajo del que se crea la cotización.**
        - **Origen. Origen de la labor de venta.**
        - **Último proceso. Último proceso de seguimiento.**
        - **Conclusión. Última conclusión aplicada.**
        - **Pronóstico días cierre**

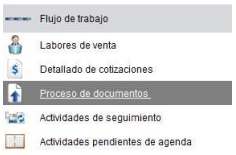
Columnas

- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Folio.** Folio de la cotización.
- **Flujo de trabajo.** Flujo de trabajo del que se crea la cotización. Cuando es creada desde una orden de trabajo, se muestra el tipo de ticket, que en sí, es un flujo de trabajo.
- **Origen.** Muestra el origen que fue seleccionado al iniciar la labor de venta.
- **Último proceso.** Último proceso de seguimiento.
- **Conclusión.** Última conclusión aplicada, puede ser positiva o negativa. Cuando es negativa, la labor de venta se mostrará como cerrada.
- **Pronóstico días cierre.** Último valor indicado como pronóstico de días de cierre.
- **Tipo de cotización.** El tipo de cotización, que se deriva del tipo de pedido reconociendo así de dónde se origina.
    - **Documento normal.** Creado desde una labor de venta.

- **Ventas servicio.** Creado desde una orden de trabajo.

- **Representante de ventas**
- **Representante de servicio.** Aplica cuando la cotización es creada desde una orden de trabajo.
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto o servicio.
- **Cantidad.** Cantidad de productos cotizados.
- **Fecha del documento**
- **Importe.** Valor del documento sin impuestos.
- **Descuento.** Total de descuentos aplicados.
- Se agrega una columna por cada uno de los impuestos del documento.
- **Total.** Total con impuestos.
- **Modelo.** Modelo del número de serie de servicio. Esta columna y la siguiente muestran valores sólo cuando la cotización es creada a partir de una orden de trabajo.
- **Número de serie de servicio.** Número de serie de servicio relacionado con la cotización cuando ésta se origina de una orden de trabajo.

24.4. Proceso de documentos



Seleccione el menú Flujo de trabajo – Proceso de documentos.

Este reporte permite ver el estado del **Flujo de trabajo** por tipo de documento, incluyendo tiempos dedicados y de conclusión.

Funciones de filtrado

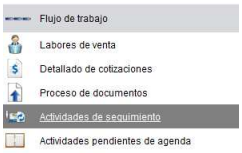
- **Tipo de documento inicio.** Seleccione el tipo de documento sobre el que desea ver el estado actual de los flujos de trabajo.
  - Cotización
  - Pedido
  - Factura
  - Devolución del cliente
  - Documento de cargo
  - Documento de abono
  - Orden de embarque
  - Entrega
  - Conclusión de ventas
  - Devolución producto incluido
  - Orden de compra
  - Compra
  - Devolución al proveedor
  - Ticket de atención
  - Orden de trabajo
  - Conclusión de orden
  - Conclusión de ticket
- **Actividad actual.** Las actividades mostradas en este filtro son las que se configuraron en **Clave CFG** y que están relacionadas a cada tipo de documento modelo en los diferentes flujos de trabajo.
- **Fecha del documento**
- **Usuarios.** Puede indicar que se filtre por el usuario que inició el flujo de trabajo.
- **Clasificación del cliente** o **Clasificación del proveedor.** Filtra por la clasificación del cliente o del proveedor, según el tipo de documento seleccionado.
- **Opciones de filtrado**
  - **Opciones generales**
    - **Todos los procesos. Mostrará todos los documentos, abiertos y cerrados.**
    - **Documento abierto. Documentos que no han sido convertidos en el siguiente.**
    - **Documento cerrado. Documentos que ya fueron convertidos en el siguiente o que no lo requieren.**
  - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
    - **Un solo grupo**
    - **Actividad actual. Última actividad del flujo de trabajo de este documento.**
    - **Tipo de documento modelo**
    - **Estado del documento. Estado del documento.**
    - **Estado del flujo de trabajo. Estado del flujo de trabajo del documento.**
    - **Fecha**
    - **Razón Social**
    - **Mes**
    - **Última actividad. Última actividad o documento aplicado en el flujo de trabajo completo.**

Columnas

- **Folio.** Folio del documento modelo.
- **Código del cliente** o **Código del proveedor.** Según el tipo documento seleccionado.
- **Razón Social**
- **Fecha del documento**
- **Total.** Cuando aplica, muestra el valor total con impuestos del documento.
- **Tipo de documento modelo**

- **Actividad actual.** Última actividad aplicada en el flujo de trabajo de este documento. Puede mostrar <*Ninguno*> cuando no se ha ejecutado o agregado ninguna.
- **Estado del documento.** Muestra el estado actual del documento a nivel de flujo de trabajo.
    - **Abierto.** El documento no ha sido convertido en el siguiente documento que le corresponde. Por ejemplo, de Pedido a Factura.
    - **Cerrado.** El documento ha sido convertido en el siguiente documento o no requiere esta conversión. Por ejemplo, un Pedido ha sido convertido en Factura. Una Entrega no tiene siguiente documento.
- **Estado del flujo de trabajo del documento.** Muestra el estado actual de las actividades que se configuraron para el flujo de trabajo.
    - **En proceso.** No se han terminado las actividades.
    - **Concluido.** Se han concluido todas las actividades a ejecutar.
    - **No autorizado.** Una actividad de autorización declinó el proceso.
    - **Cancelado.** El proceso fue cancelado.
- **Último tipo de actividad.** Mostrará cuál fue la última actividad ejecutada, agregada por el usuario o alerta de productividad generada para este documento modelo.
- **Comentarios.** Cuando aplica, los comentarios anotados en la última actividad
- **Tiempo dedicado.** Tiempo dedicado a las actividades programadas en el flujo de trabajo.
- **Tiempo en concluir.** Tiempo de conclusión en horario natural.
- **Último proceso.** Último proceso aplicado en la línea de flujo de trabajo al que aparece este documento.

24.5. Actividades de seguimiento



Seleccione el menú Flujo de trabajo – Actividades de seguimiento.

Este reporte permite ver las todas las actividades de seguimiento, visita o correo electrónico que se han llevado a cabo para labores de venta, actividades del flujo de trabajo y actividades agregadas por el usuario. Esto incluye el poder ver qué seguimientos pendientes están por atenderse.

Funciones de filtrado

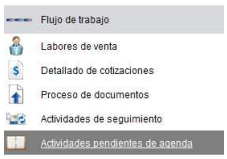
- **Fecha.** El filtro de fecha se aplica según lo seleccionado en **Opciones de filtrado – Tipo de fecha filtrada**.
- **Usuario.** Usuario que creó el seguimiento.
- **Usuario programado.** Usuario programado que debe atender el seguimiento pendiente.
- **Tipo de actividad.** Tipo de actividad de seguimiento que se aplicó.
    - Seguimiento
    - Visita
    - Correo electrónico personal
    - Tip de venta
- **Proceso de ventas.** Permite filtrar por el tipo conclusión de seguimiento aplicado. Este filtro está dividido en secciones y cada una corresponde a un flujo de trabajo del esfuerzo de ventas. El que está agrupado como *<Ninguno>*, son los tipos de conclusión de seguimiento generales.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Todo. Seguimientos pendientes y concluidos.**
        - **Seguimientos atendidos. Seguimientos que ya fueron atendidos.**
        - **Seguimientos pendientes. Seguimientos pendientes por atender.**
    - **Tipo de fecha filtrada**
        - **Por fecha de captura**
        - **Fecha de programación. Fecha para la que se programó el seguimiento.**
        - **Fecha de visita. Fecha indicada como fecha de visita realizada al guardarse el seguimiento.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Tipo de actividad. Tipo de actividad aplicada en el seguimiento.**
        - **Fecha**
        - **Mes**
        - **Estado actual. Estado actual del seguimiento.**
        - **Razón Social**
        - **Usuario. Usuario que creó el seguimiento.**
        - **Usuario programado. Usuario que debe atender el seguimiento.**
        - **Personal que generó el tip. Cuando es un seguimiento de Tip de venta, el nombre del personal que generó el tip.**

Columnas

- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Tipo actividad.** Tipo de actividad aplicada en el seguimiento.
    - Seguimiento
    - Visita
    - Correo electrónico personal
    - Tip de venta
- **Usuario.** Usuario que creó el seguimiento.
- **Usuario programado.** Usuario que debe atender el seguimiento.
- **Fecha seguimiento**

- **Fecha de programación.** Fecha en que debe atenderse.
- **Conclusión de seguimiento.** Tipo de conclusión del seguimiento efectuado.
- **Tiempo dedicado.** Tiempo que duró la captura del seguimiento.
- **Contacto.** Contacto del cliente.
- **Estado actual.** Estado actual del seguimiento.
    - **Pendiente.** El seguimiento está pendiente.
    - **Atendido.** El seguimiento está atendido.
    - **Concluido.** Este seguimiento concluyó un proceso de seguimientos.
    - **Tip de venta.** Este seguimiento se creó para enviar un Tip de venta.

24.6. Actividades pendientes de agenda



Seleccione el menú Flujo de trabajo – Actividades pendientes de agenda.

Con este reporte podrá ver todas las actividades pendientes y notificaciones que aparecen en la agenda y el área de notificaciones de los usuarios.

Funciones de filtrado

- **Fecha**
- **Usuario.** Usuario que tiene programado la actividad.
- **Opciones de filtrado**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Tipo de documento. Tipo de documento al que está relacionada la actividad.**
        - **Tipo de actividad pendiente**
        - **Fecha**
        - **Mes**
        - **Usuarios programados**
        - **Usuario en línea. De los usuarios programados, agrupa por el usuario que actualmente tiene abierto Clave 4 y le corresponde atender las actividades.**
        - **Razón Social**

Columnas

- **Código del cliente.** Como este reporte es general, el código del cliente y la razón social, pueden corresponder a un proveedor. Podrá identificar la diferencia por el tipo de documento.
- **Razón Social**
- **Tipo de documento.** Tipo de documento al que está relacionada la actividad.
- **Folio.** Folio del tipo de documento pendiente.
- **Tipo de actividad pendiente.** Indica el tipo de actividad que actualmente está pendiente. También puede mostrar un tipo de documento cuando un documento se convertirá en otro. Por ejemplo, de un Pedido a una Factura.
- **Tipo de pendiente.** Describe el tipo de pendiente.
    - **Pendiente por ejecutar.** Es una actividad que está programada pero no se ha ejecutado.
    - **Actividad manual.** Es una actividad creada por un usuario, esto incluye la programación de la labor de ventas y las actividades agregadas a los documentos como seguimientos y mensajes.
    - **Aviso del sistema.** Es un aviso que creó el sistema para notificar sobre alguna alerta o error.
- **Fecha programado**
- **Usuario en línea.** De los usuarios que está programados, se mostrará en esta columna cuál de ellos tiene **Clave 4** abierto y que debe atender la actividad.
- **Usuarios programados.** Usuarios a los que se notifica sobre la actividad pendiente. El orden es de izquierda a derecha y separado por comas.

24.7. Embarques y entregas



Seleccione el menú Administración – Embarques y entregas.

Este reporte sirve para ver las órdenes de embarque, entregas y devoluciones de producto incluido que se han creado. Los documentos de devolución de producto incluido no tienen representante de ventas, embarque o entrega, así que recomendamos dejar esas tres opciones de filtrado en *<Todo>* para poder ver el reporte de este tipo de documento.

Este reporte se hace a nivel de documento. Para ver un detalle por producto puede hacerlo con el reporte de movimientos al inventario.

Funciones de filtrado

- **Tipo de documento.** Tipo de documento a filtrar.
  - Orden de embarque
  - Entrega
  - Devolución producto incluido
- **Fecha**
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
  - **Todo.** Todos los clientes.
  - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Representante de ventas.** Representante de ventas relacionado a la orden de embarque o entrega.
- **Representante de embarques.** Representante de embarques relacionado a la orden de embarque entrega.
- **Representante de servicio.** Representante de servicio relacionado a la orden de embarque o entrega.
- **Almacén** y **Línea de producto.** Almacén y clasificación del producto relacionado con los productos del documento.
- **Opciones de filtrado**
  - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
    - **Un solo grupo**
    - **Fecha**
    - **Representante de ventas**
    - **Representante de embarques**
    - **Representante de servicio**
    - **Razón Social**
    - **Línea de producto. Cuando un mismo documento tiene diferentes productos, podría tener diferentes líneas de productos y almacenes. En este caso, el mismo documento aparecerá en dos grupos diferentes, pero con su valor del costo que corresponde a esa división.**
    - **Mes**
    - **Estado de la orden. Aplica para orden de embarque solamente.**
    - **Tipo de pedido. Corresponde al tipo de pedido que en el cual se basa la orden de embarque, la entrega o la devolución de producto incluido.**
    - **Almacén**

Columnas

- **Folio.** Folio del documento.
- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Sucursal.** Nombre del domicilio seleccionado en el documento.
- **Fecha del documento**
- **Tipo de pedido.** Corresponde al tipo de pedido que en el cual se basa la orden de embarque, la entrega o la devolución de producto incluido.
- **Representante de ventas.** Representante de ventas relacionado a la orden de embarque o entrega.
- **Representante de embarques.** Representante de embarques relacionado a la orden de embarque o entrega.
- **Representante de servicio.** Representante de servicio de la orden de trabajo desde donde se origina el pedido.
- **Costo.** Suma de los costos de los productos del documento. Este costo puede variar si aplica filtros de línea de producto y almacén.

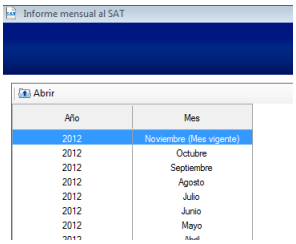
24.8. Informe mensual al SAT



Seleccione el menú Administración – Informe mensual al SAT.

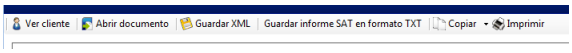
Este reporte genera los informes en formato TXT que requiere hacienda mensualmente para empresas que emiten comprobantes fiscales digitales o CFD. También tiene la función de ser el almacén de comprobantes fiscales y de donde se pueden extraer todos los archivos de formato XML.

Este reporte es diferente al resto, cuando se primero mostrará un listado con el año y el mes de los informes que están disponibles.



Está expuesto en orden descendente. El primer mes de la lista es el actual, el cual estará marcado con la leyenda "Mes vigente", indicando que éste aún no está completo.

Para ver el informe, seleccione el mes deseado y haga clic en **Abrir**.
La siguiente ventana tiene los siguientes botones.



- **Guardar XML.** Guarda el comprobante en formato XML. Puede seleccionar varios documentos y guardarlos al mismo tiempo.
- **Guardar informe SAT en formato TXT.** Guarda el archivo de formato TXT que estará listo para ser enviado al SAT

Las columnas que contiene son similares a las que se puede ver en el formato TXT y son las siguientes.

- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **RFC.** Cuando un RFC tiene un formato incorrecto, se marcará en color rojo.
- **Serie.** Serie del comprobante.
- **Folio.** Folio del comprobante.
- **Año de aprobación**
- **Número de aprobación**
- **Fecha y hora**. Fecha y hora de expedición.
- **Monto total**
- **Monto IVA**
- **Monto IEPS.** Cuando aplica.
- **Estado.** Estado del comprobante.
    - Cancelado
    - Aplicado
- **Efecto.** Efecto del comprobante.
    - Ingreso
    - Egreso

Cuando un comprobante es cancelado en un mes posterior al de su expedición, se mostrará de nuevo en su mes de cancelación.

24.9. Bitácora de usuarios



Seleccione el menú Administración – Embarques y entregas.

Este reporte proporciona información sobre la consulta, modificación y eliminación de algunos elementos de **Clave 4** que no aparecen en el flujo de trabajo.

Se aplica a.

- Clientes
- Proveedores
- Productos
- Servicios
- Paquetes
- Plantillas de presupuesto
- Servicio número de serie

Funciones de filtrado

- **Fecha**
- **Usuario.** Usuario que realizó el movimiento.
- **Evento.** Tipo de evento a filtrar.
    - Inicio de sesión
    - Cierre de sesión
    - Nuevo
    - Modificado
    - Cancelado
    - Eliminado
    - Consultado
- **Opciones de filtrado**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Fecha**
        - **Usuario**
        - **Mes**
        - **Evento**
        - **Tipo de objeto relacionado. Se refiere a si fue un producto, cliente, etc.**

Columnas

- **Usuario**
- **Fecha**
- **Evento**
- **Tipo de objeto relacionado.** Se refiere a si fue un producto, cliente, etc.
- **Nombre del objeto.** Dependiendo del tipo de objeto relacionado se mostrará el nombre.
    - **Cliente** y **Proveedor.** Razón social del cliente.
    - **Producto**, **Servicio**, **Paquete** y **Plantilla de presupuesto.** El código de producto.
    - **Servicio número de serie.** El número de serie
- **Estación de trabajo.** El nombre del equipo desde el que se efectuó el movimiento.

24.10. Detallado de pedidos (Ventas)



Seleccione el menú **Ventas – Detallado de pedidos**.

Este reporte ofrece la información de los productos capturados en los pedidos. Como este reporte pertenece al menú de ventas, sólo se ofrecerá información de los siguientes tipos de pedido.

- Pedido normal de ventas
- Venta servicio.
- Renta mensual y excedente.
- Excedente
- Primer evento arrendamiento

Funciones de filtrado

- **Fecha**
- **Representante de ventas**
- **Almacén.** Almacén seleccionado para el producto.
- **Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Clasificación del producto.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Todos los productos**
        - **Productos sin apartar. Mostrará sólo los productos que no lograron apartar existencia. Tome en cuenta que si un pedido no ha terminad sus actividades, no ha apartado existencia y por lo tanto no ha enviado un requerimiento de compra. Esto quiere decir que este filtro no siempre coincidirá con lo obtenido en el reporte de requerimientos de compra. Si un pedido fue entregado parcialmente, se mostrarán sólo los productos que ya fueron entregados.**
        - **Productos con apartado completo. Mostrará los productos que ya lograron apartar existencia.**
        - **Con factura o con orden de embarque. Productos del pedido que ya fueron convertidos en su siguiente documento, que puede ser una Factura o una Orden de embarque. Si un pedido fue entregado parcialmente, se mostrarán sólo los productos que ya fueron entregados.**
        - **Sin orden de compra. Productos del pedido que aún no tienen orden de compra en proceso cuando ya se generó el requerimiento de compra.**
        - **Con orden de compra. Productos del pedido que ya tienen orden de compra en proceso cuando ya se generó el requerimiento de compra.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Razón Social**
        - **Línea de producto**
        - **Tipo de pedido**
        - **Mes**
        - **Fecha**
        - **Código de producto**
        - **Representante de ventas**
        - **Representante de servicio. Aplica cuando el pedido es de ventas servicio.**
        - **Almacén**
        - **Modelo. Modelo del número de serie de servicio. Aplica cuando el pedido es de ventas servicio.**
        - **Número de serie de servicio. Aplica cuando el pedido es de ventas servicio.**
        - **Estado de partidas. Estado general de las partidas del documento.**

Columnas

- **Código del cliente**
- **Razón Social**

- **Folio.** Folio del pedido.
- **Tipo de pedido.**
    - Documento normal
    - Venta servicio.
    - Renta mensual y excedente.
    - Excedente
    - Primer evento arrendamiento
- **Estado de partidas.** Estado general en el que se encuentran las partidas del pedido.
    - **Documento procesado.** Todas las partidas ya fueron convertidas en el siguiente documento.
    - **Partidas pendientes.** Aun faltan partidas por convertir al siguiente documento.
    - **Cancelado.** El documento fue cancelado.
- **Representante de ventas**
- **Representante de servicio.** Sólo para pedidos que se originaron de una orden de trabajo.
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Almacén.** Almacén del producto. Cuando es un servicio, paquete o presupuesto la celda estará vacía.
- **Cantidad.** Cantidad solicitada de este producto en el pedido.
- **Apartados.** Cantidad apartada. Este valor sólo se presenta cuando ya se tiene existencia apartada y se quita cuando la orden de embarque derivada se despacha.
- **Cantidad procesada.** Cantidad de este producto que ya fue convertida en Factura o en Orden de embarque.
- **Fecha documento**
- **Importe.** Valor de venta de los productos sin impuestos.
- **Costo.** Costo total de los productos. Este valor se actualiza cuando la orden de embarque es despachada con el costo real de los productos que se descargan del inventario.
- **Descuento.** Valor de los descuentos.
- Se agrega una columna por cada impuesto configurado.
- **Total.** Valor de venta de los productos con impuestos.
- **Fecha entrega orden compra.** Cuando existe una orden de compra en procesos por un requerimiento de compra, se mostrará la fecha prometida de entrega que se captura en la Orden de compra.
- **Modelo.** Modelo del número de serie relacionado cuando se trata de un pedido originado en una orden de trabajo.
- **Número de serie de Servicio.** Número de serie de servicio relacionado cuando se trata de un pedido originado en una orden de trabajo.

24.11. Facturación



Seleccione el menú **Ventas – Detallado de pedidos**.

Este reporte proporciona la información de facturación y ventas general, donde se incluyen los siguientes tipos de documento.

- Factura
- Devolución del cliente
- Nota de crédito
- Nota de cargo al cliente
- Comprobante fiscal de pago

Funciones de filtrado

- **Tipo de documento.** Tipo de documento que desea filtrar.
  - Factura
  - Devolución del cliente
  - Nota de crédito
  - Nota de cargo al cliente
  - Comprobante fiscal de pago
  - Todos
- **Fecha.** Se basa en la fecha de emisión del comprobante.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo y abono.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
  - **Todo.** Todos los clientes.
  - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Representante de ventas**
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a facturas.
  - Contado
  - Crédito días
  - Crédito meses
- **Almacén, Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Se filtra por el almacén y la clasificación del producto.
- **Opciones de filtrado**
  - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
    - **Un solo grupo**
    - **Concepto**
    - **Representante de ventas**
    - **Razón Social**
    - **Línea de producto. Cuando un mismo documento tiene diferentes productos, podría tener diferentes líneas de productos y almacenes. En este caso, el mismo documento aparecerá en dos grupos diferentes, pero con su valor ventas y de costo que corresponde a esa división.**
    - **Serie. Serie fiscal del comprobante.**
    - **Tipo de crédito. Aplica solamente en facturas.**
    - **Mes**
    - **Fecha**
    - **Tipo de pedido. Corresponde al tipo de pedido que en el cual se basa el documento.**
    - **Almacén**
    - **Tipo de documento. Aplica solamente cuando el filtro de tipo documento está seleccionado en <*Todos*>.**

Columnas

- **Tipo de documento.** Aplica solamente cuando el filtro de tipo documento está seleccionado en <*Todos*>.
- **Folio.** Serie y folio del documento
- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Fecha del documento**

- **Tipo de pedido.**
  - Documento normal
  - Venta servicio.
  - Renta mensual y excedente.
  - Excedente
  - Primer evento arrendamiento
- **Concepto.** Concepto aplicado al documento.
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a facturas.
  - Contado
  - Crédito días
  - Crédito meses
- **Importe.** Suma del precio de venta sin impuestos de los productos del documento. Este valor puede variar si aplica filtros de línea de producto y almacén.
- **Costo.** Suma de los costos de los productos del documento. Este valor puede variar si aplica filtros de línea de producto y almacén.
- **Descuento.** Suma de los descuentos de los productos del documento.
- Se agrega una columna por cada impuesto activo y su valor depende del filtro de línea de producto y almacén.
- **Total.** Suma del precio de venta con impuestos de los productos del documento. Este valor puede variar si aplica filtros de línea de producto y almacén.

24.12. Detallado de ventas



Seleccione el menú **Ventas – Detallado de ventas**.

Este reporte proporciona la información a nivel de productos, de los documentos de facturación y venta general. También permite el cálculo de comisiones.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Se filtra por fecha del documento, pero si activa la opción de **Opciones de filtrado – Opciones generales – Documentos pagados**, entonces se filtra por fecha de pago.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a facturas.
    - Contado
    - Crédito días
    - Crédito meses
- **Representante de ventas**
- **Criterio de descuento.** Se puede filtrar por el criterio de descuento aplicado de acuerdo a la tabla de criterios de descuento configurada en **Clave CFG**.
- **Almacén, Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Se filtra por el almacén y la clasificación del producto.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Todos los documentos**
        - **Documentos pagados, ver por fecha de pago. Se mostrarán sólo los documentos que estén totalmente pagados**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Concepto**
        - **Representante de ventas**
        - **Razón Social**
        - **Línea de producto**
        - **Tipo de crédito. Aplica solamente en facturas.**
        - **Mes**
        - **Fecha**
        - **Criterio de descuento**
        - **Código de producto**
        - **Almacén**

Columnas

- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Folio.** Folio de la factura.
- **Representante de ventas**
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Almacén.** Almacén del producto. Cuando se trata de servicios, paquetes y plantillas no se dejará en vacío.
- **Cantidad.** Cantidad de productos vendidos.
- **Fecha documento.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo el documento.
- **Concepto.** Concepto aplicado al documento.
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a facturas.
    - Contado
    - Crédito días

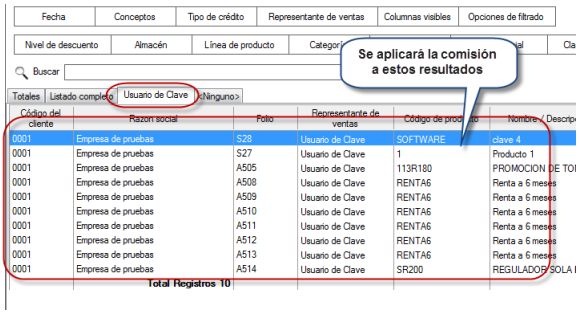
- Crédito meses

- **Importe.** Valor de venta sin impuestos del producto.
- **Costo.** Costo de los productos.
- **Descuento.** Descuento aplicado al producto.
- Se agrega una columna por cada impuesto activo.
- **Total.** Valor de venta con impuestos.
- **Precio de venta.** Valor de venta con los descuentos aplicados.
- **Criterio de descuento.** Nombre del criterio de descuento en el que se ubica el producto.
- **Margen.** Valor de ingreso entre el precio de venta con descuentos y el costo.
- **Porcentaje.** Porcentaje de margen de utilidad.
- **Comisión.** Valor de la comisión del representante de ventas.
- **Porcentaje.** Porcentaje de comisión.

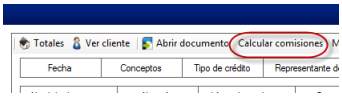
Cálculo de comisiones

La comisión se puede aplicar por porcentaje a la utilidad o al precio de venta. Estos porcentajes se configuran por línea de producto y por nivel de descuento. De esta forma podrá aplicar criterios diferentes. Por ejemplo, probablemente el porcentaje que se da de comisión en su empresa para productos de consumo, es diferente que el que se ofrece para equipos de cómputo, y a su vez, la comisión varía según el nivel de descuento aplicado.

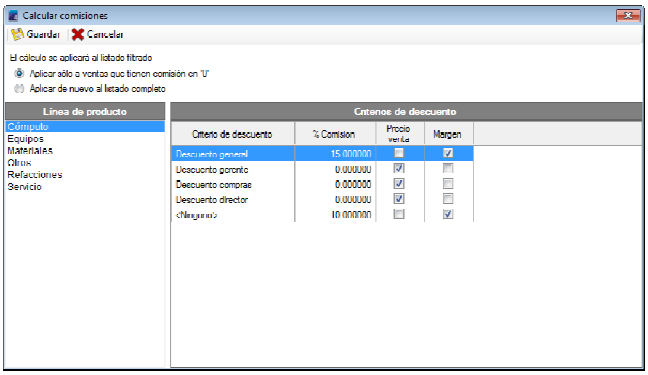
1. Para comenzar, primero deberá crear un reporte, y a su resultado es al que se aplicarán las comisiones. Un ejemplo básico es filtrar solo un mes y agrupar por representante de ventas.
2. Seleccione una de las fichas que haya resultado de reporte, EXCEPTO la de **Totales**.



3. Haga clic en el botón **Calcular comisiones**.



4. Se abrirá la siguiente ventana.



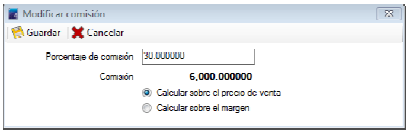
- Primero seleccione entre estas dos opciones.

- **Aplicar solo a ventas que tienen comisión '0'.** Sólo se aplicará el cálculo a las ventas que nunca se han calculado. Con esta opción se evita recalcular ventas que ya había revisado o modificado manualmente.
- **Aplicar de nuevo al listado completo.** Se aplicará el cálculo aunque anteriormente se haya hecho.

- Configure por cada línea de producto los porcentajes de comisión.

  - Cada línea de producto mostrará sus respectivos niveles de descuento configuraos en **Clave CFG**. El nivel llamado *<Ninguno>* que se agrega, servirá para aplicar la comisión a los productos que no tienen ningún nivel de descuento, ya sea porque su porcentaje fue '0', porque la factura cuando se creó no existían criterios de descuento o porque son facturas creadas a partir de procesos automatizados de **Clave 4**.
  - En la celda **% Comisión** indique el porcentaje de comisión deseado.
  - Si el porcentaje será sobre el precio de venta, active la casilla de la celda **Precio Venta**. En cambio si el porcentaje se aplicará sobre el margen de utilidad, activa la casilla de la celda **Margen**.

5. Cuando haya terminado de capturar los porcentajes, haga clic en **Guardar**. Esta tabla se conservará para el siguiente cálculo. Podrá modificarlo de la forma en que lo requiera sin afectar el historial de comisiones.
6. También podrá ajustar por producto una comisión. Para esto, seleccione un producto en el reporte y haga clic en **Modificar comisión**. Se abrirá la siguiente ventana.



- Capture el campo **Porcentaje de comisión**
- Seleccione **Calcular sobre el precio de venta** para aplicar el porcentaje sobre el precio de venta o **Calcular sobre el margen** para que el cálculo se haga sobre el margen de utilidad.
- Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios de esta ventana.

Los usuarios que tienen acceso al menú **Mis reportes** de la **Mesa de trabajo**, podrán entrar a este reporte donde sólo verán sus ventas y también podrán ver sus comisiones.

24.13. Cargos y abonos (Ventas)



Seleccione el menú **Ventas – Cargos y abonos**.

Con este reporte puede obtener los cargos y abonos que se han hecho en las cuentas de los clientes, mostrando los siguientes tipos de documento.

Documentos de cargo

- Factura
- Documento de cargo
- Nota de cargo

Documentos de abono

- Devolución del cliente
- Documento de abono
- Nota de crédito

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Para documentos de cargo, se filtra en base a la fecha de programación. Para documentos de abono en base a la fecha de creación.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo y abono.
- **Método de pago.** Sólo aplica para documentos de abono.
- **Ventas y cobranza.** Se aplica como representante de ventas para facturas y representante de cobranza para documentos de abono.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Cargos y abonos. Todos los cargos y abonos.**
        - **Sólo cargos. Solo se mostrarán documentos de cargo.**
        - **Sólo abonos. Sólo se mostrarán documentos de abono.**
        - **Incluir documentos de cancelación. Con esta casilla activada, se mostrarán los movimientos que sirvieron para cancelar otros cargos y abonos.**
    - **Tipo de fecha filtrada**. Aplica solamente para documentos de cargo. Para los abonos siempre se filtran por su fecha de creación.
        - **Fecha de creación. Fecha de creación del documento.**
        - **Fecha de programación. Fecha de programación original de pago. Para filtrar por fecha de reprogramación utilice el reporte de cuentas por cobrar.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Concepto**
        - **Método de pago**
        - **Representante de cobranza**
        - **Razón Social**
        - **Tipo de documento**
        - **Mes**
        - **Fecha**

Columnas

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento. Los documentos de cargo se muestran con el folio de la factura/número de cargo.
- **Referencia.** Valor de referencia capturado en el documento de abono.
- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Fecha aplicación.** Fecha de aplicación del cargo o abono en la cuenta del cliente.
- **Fecha programación.** Fecha de programación de pago para documentos de cargo.
- **Fecha reprogramación.** Fecha de reprogramación de pago para documentos de cargo.
- **Concepto**
- **Método de pago.** Solamente aplica en documentos de abono.
- **Cargo.** Valor del documento de cargo con impuestos.
- **Abono.** Valor del documento de abono con impuestos.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento de cargo por pagar o del documento de abono por aplicar.
- **Fecha pagado.** Solamente para documentos de cargo e indica la fecha en que fue totalmente pagado.

24.14. Cuentas por cobrar



Seleccione el menú **Ventas – Cuentas por cobrar.**

Permite obtener reportes de las cuentas por cobrar.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Este botón sólo puede configurarse cuando en **Opciones de filtrado – Opciones generales – Solo lo seleccionado en fecha** está seleccionado.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Sólo lo seleccionado en fechas. Se buscarán documentos que tengan saldo sin pagar con fecha de programación o reprogramación indicados en la función de filtrado Fecha. Además se agregará una ficha con el nombre Acumulados con todos los documentos que tienen saldo de la fecha indicada hacia atrás.**
        - **Mostrar solo vencidos. Todos los documentos de cargo vencidos.**
        - **Todos los documentos con saldo. Muestra todos los documentos de cargo que tienen saldo sin pagar. Es útil para ver el valor total de la cartera.**
        - **Saldos de clientes. No se basa en documentos de cargo, más bien, muestra un resumen en la ficha Totales de los saldos de todos los clientes.**
    - **Tipo de fecha filtrada**.
        - **Fecha de programación. Se aplican los filtros relacionados con fecha en base a la fecha de programación original del cargo.**
        - **Fecha de programación. Se aplican los filtros relacionados con fecha en base a la fecha de reprogramación del cargo.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Concepto**
        - **Fecha programado. Puede ser la fecha de programación o reprogramación, según lo seleccionado en Tipo de fecha filtrada.**
        - **Tipo de documento**
        - **Razón Social**
        - **Tipo de documento**
        - **Mes programación. Puede ser la fecha de programación o reprogramación, según lo seleccionado en Tipo de fecha filtrada.**

Columnas

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento. Los documentos de cargo se muestran con el folio de la factura/número de cargo.
- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Fecha aplicación.** Fecha de aplicación del cargo en la cuenta del cliente.
- **Fecha programación.** Fecha de programación de pago.
- **Fecha reprogramación.** Fecha de reprogramación de pago.
- **Concepto**
- **Total.** Valor total con impuestos del documento
- **Impuestos.** Valor total de impuestos del documento
- **Saldo.** Saldo por pagar del documento.

24.15. Requerimientos de compra



Seleccione el menú **Compras – Requerimientos de compra.**

Debido a todo el proceso que conlleva el proceso de este reporte, le recomendamos revisar el manual **Clave 4 – Capítulo 8 Compras – 8.2 Requerimientos de compra**.

Este reporte es el mismo que se describe en el manual mencionado.

24.16. Detallado de órdenes de compra



Seleccione el menú **Compras – Detallado de órdenes de compra**.

Este reporte ofrece la información de los productos capturados en las órdenes de compra.

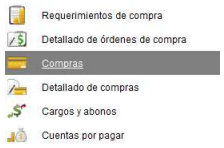
Funciones de filtrado

- **Fecha**
- **Almacén.** Almacén seleccionado para el producto.
- **Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Clasificación del producto.
- **Razón Social.** Filtra por proveedor, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los proveedores.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo proveedor, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del proveedor.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Todos los productos**
        - **Productos sin compra. Productos de la orden de compra que no han sido convertidos en Compra.**
        - **Productos con compra. Productos de la orden de compra que ya fueron convertidos en Compra. Si un pedido fue entregado parcialmente, se mostrarán sólo los productos que ya fueron entregados.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Razón Social**
        - **Línea de producto**
        - **Mes**
        - **Fecha**
        - **Código de producto**
        - **Almacén**
        - **Estado de partidas. Estado general de las partidas del documento.**

Columnas

- **Código del proveedor**
- **Razón Social**
- **Folio.** Folio del pedido.
- **Estado de partidas.** Estado general en el que se encuentran las partidas del pedido.
    - **Documento procesado.** Todas las partidas ya fueron convertidas en el siguiente documento.
    - **Partidas pendientes.** Aun faltan partidas por convertir al siguiente documento.
    - **Cancelado.** El documento fue cancelado.
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Almacén.** Almacén del producto. Cuando es un servicio la celda estará vacía.
- **Cantidad.** Cantidad solicitada de este producto en el pedido.
- **Cantidad procesada.** Cantidad de este producto que ya fue convertida en Compra.
- **Fecha documento**
- **Importe.** Valor de compra de los productos sin impuestos.
- **Descuento.** Valor de los descuentos.
- Se agrega una columna por cada impuesto configurado.
- **Total.** Valor de compra de los productos con impuestos.
- **Fecha entrega orden de compra.** Se mostrará la fecha prometida de entrega que se captura en la Orden de compra.

24.17. Compras



Seleccione el menú **Compras – Compras**.

Este reporte proporciona la información de facturación y ventas general, donde se incluyen los siguientes tipos de documento.

- Compra
- Devolución del proveedor
- Nota de crédito del proveedor
- Nota de cargo del proveedor

Funciones de filtrado

- **Tipo de documento.** Tipo de documento que desea filtrar.
  - Compra
  - Devolución del proveedor
  - Nota de crédito del proveedor
  - Nota de cargo del proveedor
  - Todos
- **Fecha.** Se basa en la fecha de creación del documento.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo y abono.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
  - **Todo.** Todos los proveedores.
  - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo proveedor, deberá indicar un proveedor en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del proveedor.
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a facturas.
  - Contado
  - Crédito días
  - Crédito meses
- **Almacén, Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Se filtra por el almacén y la clasificación del producto.
- **Opciones de filtrado**
  - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
    - **Un solo grupo**
    - **Concepto**
    - **Representante de ventas**
    - **Razón Social**
    - **Línea de producto. Cuando un mismo documento tiene diferentes productos, podría tener diferentes líneas de productos y almacenes. En este caso, el mismo documento aparecerá en dos grupos diferentes, pero con su valor ventas y de costo que corresponde a esa división.**
    - **Tipo de crédito. Aplica solamente en compras.**
    - **Mes**
    - **Fecha**
    - **Almacén**
    - **Tipo de documento. Aplica solamente cuando el filtro de tipo documento está seleccionado en <*Todos*>.**

Columnas

- **Tipo de documento.** Aplica solamente cuando el filtro de tipo documento está seleccionado en <*Todos*>.
- **Folio.** Folio del documento
- **Referencia.** Referencia capturada en el documento.
- **Código del proveedor**
- **Razón Social**
- **Fecha del documento**
- **Concepto.** Concepto aplicado al documento.
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a compras.
  - Contado
  - Crédito días

- Crédito meses

- **Importe.** Suma del precio de compra sin impuestos de los productos del documento. Este valor puede variar si aplica filtros de línea de producto y almacén.
- **Descuento.** Suma de los descuentos de los productos del documento.
- Se agrega una columna por cada impuesto activo y su valor depende del filtro de línea de producto y almacén.
- **Total.** Suma del precio de compra con impuestos de los productos del documento. Este valor puede variar si aplica filtros de línea de producto y almacén.

24.18. Detallado de compras



Seleccione el menú **Ventas – Detallado de compras**.

Este reporte proporciona la información a nivel de productos, de los documentos de compras.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Se filtra por fecha del documento, pero si activa la opción de **Opciones de filtrado – Opciones generales – Documentos pagados**, entonces se filtra por fecha de pago.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo.
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a compras.
    - Contado
    - Crédito días
    - Crédito meses
- **Almacén, Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Se filtra por el almacén y la clasificación del producto.
- **Razón Social.** Filtra por proveedor, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo proveedor, deberá indicar un proveedor en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del proveedor.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Todos los documentos**
        - **Documentos pagados, ver por fecha de pago. Se mostrarán sólo los documentos que estén totalmente pagados**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Concepto**
        - **Razón Social**
        - **Línea de producto**
        - **Tipo de crédito. Aplica solamente en compras.**
        - **Mes**
        - **Fecha**
        - **Código de producto**
        - **Almacén**

Columnas

- **Código del proveedor**
- **Razón Social**
- **Folio.** Folio de la compra.
- **Referencia.** Referencia capturada en el documento.
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Almacén.** Almacén del producto. Cuando se trata de servicios, paquetes y plantillas no se dejará en vacío.
- **Cantidad.** Cantidad de productos vendidos.
- **Fecha documento.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha pagado.** Fecha en que se pagó por completo el documento.
- **Concepto.** Concepto aplicado al documento.
- **Tipo de crédito.** Sólo aplica a facturas.
    - Contado
    - Crédito días
    - Crédito meses
- **Importe.** Valor de compra sin impuestos del producto.
- **Descuento.** Descuento aplicado al producto.
- Se agrega una columna por cada impuesto activo.
- **Total.** Valor de compra con impuestos.

24.19. Cargos y abonos (Compras)



Seleccione el menú **Compras – Cargos y abonos**.

Con este reporte puede obtener los cargos y abonos que se han hecho en las cuentas de los proveedores, mostrando los siguientes tipos de documento.

Documentos de cargo

- Compra
- Documento de cargo
- Nota de cargo del proveedor

Documentos de abono

- Devolución al proveedor
- Documento de abono
- Nota de crédito del proveedor

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Para documentos de cargo, se filtra en base a la fecha de programación. Para documentos de abono en base a la fecha de creación.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo y abono.
- **Método de pago.** Sólo aplica para documentos de abono.
- **Razón Social.** Filtra por proveedor, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los proveedores.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo proveedor, deberá indicar un proveedor en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del proveedor.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Cargos y abonos. Todos los cargos y abonos.**
        - **Sólo cargos. Solo se mostrarán documentos de cargo.**
        - **Sólo abonos. Sólo se mostrarán documentos de abono.**
        - **Incluir documentos de cancelación. Con esta casilla activada, se mostrarán los movimientos que sirvieron para cancelar otros cargos y abonos.**
    - **Tipo de fecha filtrada**. Aplica solamente para documentos de cargo. Para los abonos siempre se filtran por su fecha de creación.
        - **Fecha de creación. Fecha de creación del documento.**
        - **Fecha de programación. Fecha de programación original de pago. Para filtrar por fecha de reprogramación utilice el reporte de cuentas por cobrar.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Concepto**
        - **Método de pago**
        - **Razón Social**
        - **Tipo de documento**
        - **Mes**
        - **Fecha**

Columnas

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento. Los documentos de cargo se muestran con el folio de la factura/número de cargo.
- **Referencia.** Valor de referencia capturado en el documento.
- **Código del proveedor**
- **Razón Social**

- **Fecha aplicación.** Fecha de aplicación del cargo o abono en la cuenta del proveedor.
- **Fecha programación.** Fecha de programación de pago para documentos de cargo.
- **Fecha reprogramación.** Fecha de reprogramación de pago para documentos de cargo.
- **Concepto**
- **Método de pago.** Solamente aplica en documentos de abono.
- **Cargo.** Valor del documento de cargo con impuestos.
- **Abono.** Valor del documento de abono con impuestos.
- **Saldo del documento.** Saldo del documento de cargo por pagar o del documento de abono por aplicar.
- **Fecha pagado.** Solamente para documentos de cargo e indica la fecha en que fue totalmente pagado.

24.20. Cuentas por pagar



Seleccione el menú **Compras – Cuentas por pagar.**

Permite obtener reportes de las cuentas por pagar.

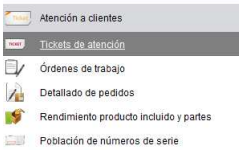
Funciones de filtrado

- **Fecha.** Este botón sólo puede configurarse cuando en **Opciones de filtrado – Opciones generales – Solo lo seleccionado en fecha** está seleccionado.
- **Conceptos.** Conceptos de cargo.
- **Razón Social.** Filtra por proveedor, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los proveedores.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo proveedor, deberá indicar un proveedor en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del proveedor.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Sólo lo seleccionado en fechas. Se buscarán documentos que tengan saldo sin pagar con fecha de programación o reprogramación indicados en la función de filtrado Fecha. Además se agregará una ficha con el nombre Acumulados con todos los documentos que tienen saldo de la fecha indicada hacia atrás.**
        - **Mostrar solo vencidos. Todos los documentos de cargo vencidos.**
        - **Todos los documentos con saldo. Muestra todos los documentos de cargo que tienen saldo sin pagar.**
        - **Saldos de proveedores. No se basa en documentos de cargo, más bien, muestra un resumen en la ficha Totales de los saldos de todos los proveedores.**
    - **Tipo de fecha filtrada**.
        - **Fecha de programación. Se aplican los filtros relacionados con fecha en base a la fecha de programación original del cargo.**
        - **Fecha de programación. Se aplican los filtros relacionados con fecha en base a la fecha de reprogramación del cargo.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Concepto**
        - **Fecha programado. Puede ser la fecha de programación o reprogramación, según lo seleccionado en Tipo de fecha filtrada.**
        - **Tipo de documento**
        - **Razón Social**
        - **Tipo de documento**
        - **Mes programación. Puede ser la fecha de programación o reprogramación, según lo seleccionado en Tipo de fecha filtrada.**

Columnas

- **Tipo de documento.** Tipo de documento mostrado.
- **Folio.** Folio del documento. Los documentos de cargo se muestran con el folio de la factura/número de cargo.
- **Código del proveedor**
- **Razón Social**
- **Fecha aplicación.** Fecha de aplicación del cargo en la cuenta del cliente.
- **Fecha programación.** Fecha de programación de pago.
- **Fecha reprogramación.** Fecha de reprogramación de pago.
- **Concepto**
- **Total.** Valor total con impuestos del documento
- **Impuestos.** Valor total de impuestos del documento
- **Saldo.** Saldo por pagar del documento.

24.21. Tickets de atención



Seleccione el menú **Atención a clientes – Tickets de atención.**

Este reporte es utilizado para ver los Tickets de atención, su estado y sus tiempos de respuesta y conclusión.

Funciones de filtrado

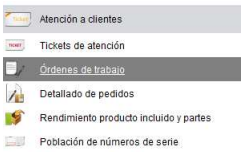
- **Fecha.** Se filtra por fecha según lo seleccionado en **Opciones de filtrado – Tipo de fecha filtrada**.
- **Tipo de ticket**
- **Estado del ticket.** Estado actual del Ticket de atención.
    - **Abierto.** El ticket está despachado o iniciado, pero no concluido.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.
    - **Concluido.** Documentos concluidos.
    - **Pendiente.** El ticket no ha sido despachado o iniciado.
- **Conclusión.** Filtra por los tipos de conclusión de ticket.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Tipo de fecha filtrada**
        - **Creación del ticket de atención. Se filtra por fecha de creación.**
        - **Fecha de inicio del proceso. Se filtra por fecha de despachado o inicio de proceso de órdenes de trabajo.**
        - **Conclusión. Filtra por fecha de conclusión.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Fecha**
        - **Tipo de ticket de atención**
        - **Tipo de conclusión**
        - **Estado del documento**
        - **Razón Social**
        - **Mes**

Columnas

- La primera columna tiene un código de colores que representa lo siguiente.
    - **Amarillo.** El ticket está despachado o iniciado, pero no concluido.
    - **Gris.** Documentos cancelados.
    - **Azul.** Documentos concluidos.
    - **Rojo.** El ticket no ha sido despachado o iniciado.
- **Folio ticket**
- **Tipo de ticket**
- **Estado del documento.** Estado actual del documento.
    - **Abierto.** El ticket está despachado o iniciado, pero no concluido.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.
    - **Concluido.** Documentos concluidos.
    - **Pendiente.** El ticket no ha sido despachado o iniciado.
- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Fecha de captura.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha inicio atención.** Fecha de despacho o inicio de procesos de órdenes de trabajo.
- **Tiempo de respuesta.** Tiempo de respuesta en horario de oficina, y que es medido entre la fecha de creación y la fecha de despacho o inicio.
- **Tipo de conclusión.** Tipo de conclusión del ticket.
- **Fecha de conclusión.** Fecha en que se cierra el ticket con la conclusión.

- **Tiempo de conclusión.** Tiempo de conclusión en horario de oficina, y que es medido entre la fecha de creación y la fecha de conclusión.

24.22. Órdenes de trabajo

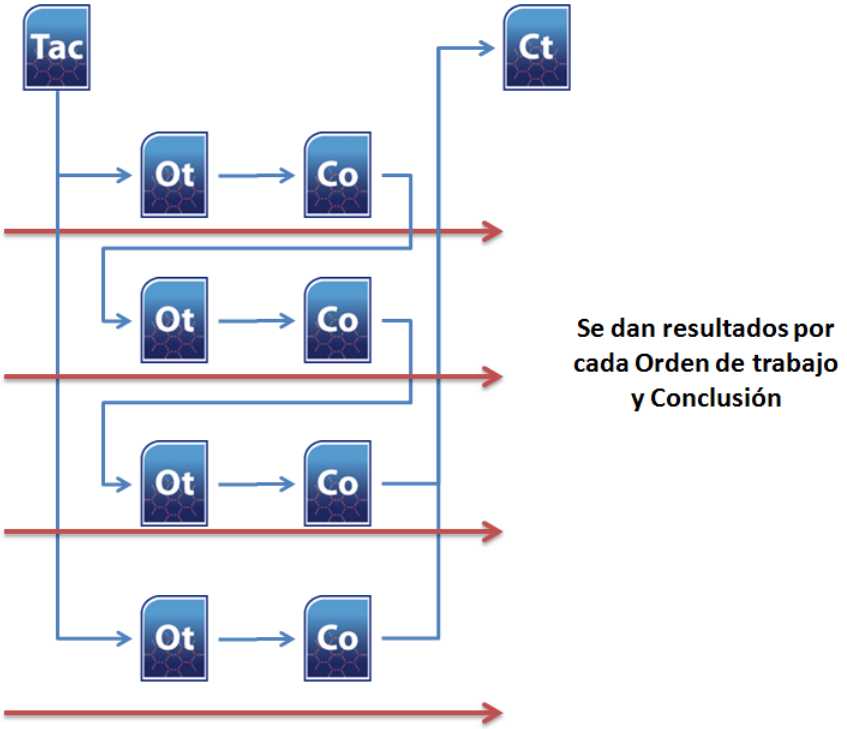


Seleccione el menú **Atención a clientes – Órdenes de trabajo.**

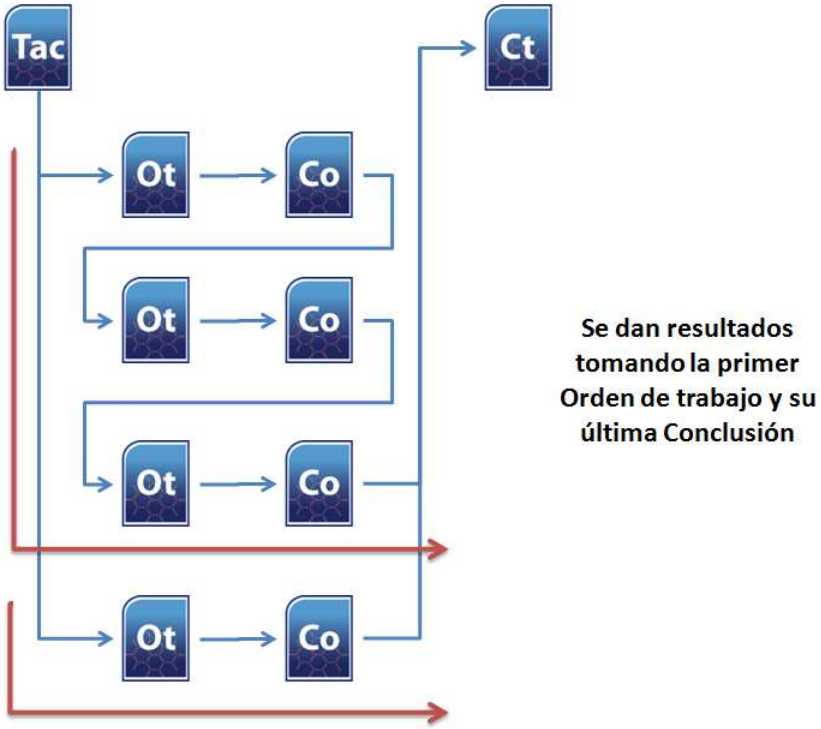
Este reporte es utilizado para ver las Órdenes de trabajo, su estado y sus tiempos de respuesta y conclusión.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Se filtra por fecha según lo seleccionado en **Opciones de filtrado – Tipo de fecha filtrada**.
- **Representante de servicio**
- **Modelo.** Modelo del número de serie de servicio.
- **Tipo de cobertura.** Tipo de cobertura de servicio relacionada a la orden de trabajo cuando ésta se creó.
- **Tipo de ticket.** Tipo de ticket de atención al que está relacionada la orden de trabajo.
- **Tipo de orden**
- **Estado del documento.** Estado actual de la orden de trabajo.
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.
    - **Concluido.** Documentos concluidos.
    - **Despachado.** Órdenes de trabajo despachadas.
    - **Sin despachar.** Órdenes de trabajo sin despachar.
- **Conclusión Orden.** Filtra por los tipos de conclusión de las órdenes de trabajo.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Solo órdenes de primera atención.** Esta casilla es importante para medir los tiempos de respuesta y concusión.
        - **Si se desactiva. Se mostrarán en el reporte todas las órdenes de trabajo, sin importar si éstas tiene relación entre sí o si pertenecen al mismo Ticket de atención. Este modo es útil para ver que órdenes de trabajo están abiertas o cerradas.**



- **Si se activa. Se mostrará en el reporte solamente las órdenes que inician un proceso de atención al cliente, junto con su estado final y tiempos totales de conclusión. Éste modo es útil para medir tiempos de conclusión y estado actual por "problema" o "llamada del cliente".**



- **Tipo de fecha filtrada**
  - **Creación orden de trabajo. Se basa en la fecha de creación.**
  - **Programación orden de trabajo. Se basa en la fecha de programación.**
  - **Fecha despachado. Fecha de despacho del documento.**
  - **Conclusión. Fecha de conclusión.**
  - **Creación ticket de atención. Se filtra por la fecha de creación del Ticket de atención al que está relacionada la Orden de trabajo.**
- **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
  - **Un solo grupo**
  - **Modelo**
  - **Representante de servicio programado. Representante de servicio asignado a la Orden de trabajo.**
  - **Representante de servicio conclusión. Representante de servicio que concluyó la Orden de trabajo**
  - **Tipo de conclusión**
  - **Estado de la orden**
  - **Tipo de ticket de atención**
  - **Tipo de orden de trabajo**
  - **Razón Social**
  - **Código de referencia. Se agrupa por la referencia que se captura en la Orden de trabajo.**
  - **Mes. Según el tipo de fecha filtrada.**
  - **Fecha. Según el tipo de fecha filtrada.**
  - **Conclusión de orden anterior. Cuando la opción Solo órdenes de primera atención está desactivada, se agrupa por el tipo de conclusión de la orden anterior cuando ésta fue creada por una orden que dejó abierto el proceso.**
  - **Estado del pedido. Aplica para las órdenes que tienen pedidos y se agrupa el reporte por último estado de éstos.**

Columnas

- La primera columna tiene un código de colores que representa lo siguiente.
    - **Gris.** Documentos cancelados.
    - **Azul.** Documentos concluidos.
    - **Amarillo.** Órdenes de trabajo despachadas.
    - **Rojo.** Órdenes de trabajo sin despachar.
- **Folio ticket.** Folio del ticket de atención.
- **Tipo de ticket**
- **Folio orden.** Número de orden de trabajo.

Si tiene desactivada la opción **Solo órdenes de primera atención**.

- **Tipo de orden.** Tipo de orden de trabajo.
- **Conclusión orden anterior.** Cuando ésta orden de trabajo fue creada por una orden que dejó el proceso del ticket abierto, se mostrará el tipo de conclusión. Útil para identificar órdenes de trabajo que son segunda visita.

Si tiene activada la opción **Solo órdenes de primera atención**.

- **Tipo orden inicial.** Tipo de orden de trabajo con la que se inició el proceso de atención.
- **Tipo de orden actual.** Sólo se muestra cuando el proceso está abierto e indica el último tipo de orden aplicado, además del inicial.
- **Última conclusión.** Sólo se muestra cuando el proceso está abierto e indica la última conclusión aplicada y que dejó abierto el proceso.

Continuamos con el resto de las columnas.

- **Estado de la orden.** Estado actual del documento
    - **Cancelado.** Documentos cancelados.
    - **Concluido.** Documentos concluidos.
    - **Despachado.** Órdenes de trabajo despachadas.
    - **Sin despachar.** Órdenes de trabajo sin despachar.
- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Sucursal.** Sucursal del cliente que se seleccionó en la orden de trabajo como domicilio de atención.
- **Modelo.** Modelo del número de serie de servicio.
- **Número de serie.** Número de serie de servicio.
- **Fecha creación.** Fecha de creación del documento.
- **Fecha programación.** Fecha de programación de la orden de trabajo.
- **Fecha despachado.** Fecha en que se despachó la orden de trabajo.
- **Pospuesto para el día.** Cuando se aplica una actividad de **Posponer pendiente**, se cambia la fecha de de la notificación y ésta se muestra aquí.
- **Código referencia.** Código de referencia capturado en la Orden de trabajo.
- **Representante de servicio programado.** Representante que se asignó originalmente a la Orden de trabajo.

Si tiene desactivada la opción **Solo órdenes de primera atención**.

- **Tiempo de respuesta.** Tiempo de respuesta en horario de servicio o el configurado en el número de serie, que se mide entre la fecha y hora de creación y la fecha y hora de llegada de la conclusión.
- **Tipo de conclusión.** Tipo de conclusión aplicada en el la Conclusión de la Orden de trabajo.
- **Tiempo conclusión.** Tiempo de conclusión en horario de servicio o el configurado en el número de serie, que se mide entre la fecha y hora de creación y la fecha y hora de salida de la conclusión.
- **Tiempo de viaje.** Tiempo de viaje capturado en la conclusión.
- **Tiempo en sitio.** Tiempo en sitio capturado en la conclusión.

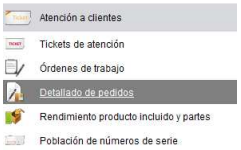
Si tiene activada la opción Solo órdenes de primera atención.

- **Tiempo de respuesta.** Tiempo de respuesta en horario de servicio o el configurado en el número de serie, que se mide entre la fecha de creación y la fecha y hora de llegada de la primera conclusión.
- **Tipo de conclusión.** Tipo de conclusión aplicada en el la Conclusión de la Orden de trabajo que cierra el proceso.
- **Tiempo conclusión.** Tiempo de conclusión en horario de servicio o el configurado en el número de serie, que se mide entre la fecha y hora de creación y la fecha y hora de salida de la conclusión que cierra el proceso.
- **Tiempo de viaje.** Suma del tiempo de viaje capturado en las conclusiones de las órdenes de trabajo que cierran el proceso.
- **Tiempo en sitio.** Suma del tiempo en sitio capturado en las conclusiones de las órdenes de trabajo que cierran el proceso.

Continuamos con el resto de las columnas.

- **Último proceso.** Último tipo de documento modelo que se creó en el **Flujo de trabajo.**
- **Último tipo de actividad.** Último tipo de actividad que se aplicó por el **Flujo de trabajo** o por acción del usuario.
- **Estado pedido.** Cuando la Orden de trabajo tiene pedidos de partes o de venta de servicio, se mostrará cuál es su último estado como documento.
- **Fecha entrega orden compra.** Cuando la Orden de trabajo tiene pedidos de partes o de venta de servicio, y éstos tienen un requerimiento de compra pendiente, se mostrará la fecha de la Orden de compra que se haya creado por dicho requerimiento.
- **Comentarios de la orden de trabajo**
- Se agregarán dos columnas por cada contador configurado en **Clave CFG**.
    - Una para con el nombre del contador que contendrá el contador capturado en la conclusión de la orden de trabajo.
    - Otra con el título **Volumen procesado** que mostrará el volumen que transcurre entre esta orden de trabajo y una anterior con mismo tipo de orden.

24.23. Detallado de pedidos (Atención a clientes)



Seleccione el menú **Atención a clientes – Detallado de pedidos**.

Este reporte ofrece la información de los productos capturados en los pedidos. Como este reporte pertenece al menú de atención a clientes, sólo se ofrecerá información de los siguientes tipos de pedido.

- Partes
- Producto incluido

Funciones de filtrado

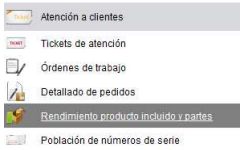
- **Fecha**
- **Representante de servicio.** Sólo aplica a pedidos de partes creados en Órdenes de trabajo.
- **Almacén.** Almacén seleccionado para el producto.
- **Línea de producto**, **Categoría** y **Subcategoría.** Clasificación del producto.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Todos los productos**
        - **Productos sin apartar. Mostrará sólo los productos que no lograron apartar existencia. Tome en cuenta que si un pedido no ha terminad sus actividades, no ha apartado existencia y por lo tanto no ha enviado un requerimiento de compra. Esto quiere decir que este filtro no siempre coincidirá con lo obtenido en el reporte de requerimientos de compra. Si un pedido fue entregado parcialmente, se mostrarán sólo los productos que ya fueron entregados.**
        - **Productos con apartado completo. Mostrará los productos que ya lograron apartar existencia.**
        - **Con factura o con orden de embarque. Productos del pedido que ya fueron convertidos en su siguiente documento, que puede ser una Factura o una Orden de embarque. Si un pedido fue entregado parcialmente, se mostrarán sólo los productos que ya fueron entregados.**
        - **Sin orden de compra. Productos del pedido que aún no tienen orden de compra en proceso cuando ya se generó el requerimiento de compra.**
        - **Con orden de compra. Productos del pedido que ya tienen orden de compra en proceso cuando ya se generó el requerimiento de compra.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Razón Social**
        - **Línea de producto**
        - **Tipo de pedido**
        - **Mes**
        - **Fecha**
        - **Código de producto**
        - **Representante de servicio. Aplica cuando el pedido es de ventas servicio.**
        - **Almacén**
        - **Modelo. Modelo del número de serie de servicio. Aplica cuando el pedido es de ventas servicio.**
        - **Número de serie de servicio. Aplica cuando el pedido es de ventas servicio.**
        - **Estado de partidas. Estado general de las partidas del documento.**

Columnas

- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Folio.** Folio del pedido.
- **Tipo de pedido.**
    - Producto incluido
    - Partes

- **Estado de partidas.** Estado general en el que se encuentran las partidas del pedido.
    - **Documento procesado.** Todas las partidas ya fueron convertidas en el siguiente documento.
    - **Partidas pendientes.** Aun faltan partidas por convertir al siguiente documento.
    - **Cancelado.** El documento fue cancelado.
- **Representante de servicio.** Sólo para pedidos que se originaron de una orden de trabajo.
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Almacén.** Almacén del producto. Cuando es un servicio, paquete o presupuesto la celda estará vacía.
- **Cantidad.** Cantidad solicitada de este producto en el pedido.
- **Apartados.** Cantidad apartada. Este valor sólo se presenta cuando ya se tiene existencia apartada y se quita cuando la orden de embarque derivada se despacha.
- **Cantidad procesada.** Cantidad de este producto que ya fue convertida en Factura o en Orden de embarque.
- **Fecha documento**
- **Importe.** Valor de venta de los productos sin impuestos.
- **Costo.** Costo total de los productos. Este valor se actualiza cuando la orden de embarque es despachada con el costo real de los productos que se descargan del inventario.
- **Descuento.** Valor de los descuentos.
- Se agrega una columna por cada impuesto configurado.
- **Total.** Valor de venta de los productos con impuestos.
- **Fecha entrega orden compra.** Cuando existe una orden de compra en procesos por un requerimiento de compra, se mostrará la fecha prometida de entrega que se captura en la Orden de compra.
- **Modelo.** Modelo del número de serie relacionado cuando se trata de un pedido originado en una orden de trabajo.
- **Número de serie de Servicio.** Número de serie de servicio relacionado cuando se trata de un pedido originado en una orden de trabajo.

24.24. Rendimiento de producto incluido y partes



Seleccione el menú **Atención a clientes – Detallado de pedidos**.

Con este reporte podrá ver todos los productos que han sido entregados al cliente por medio de los siguientes pedidos.

- **Producto incluido.** Creados en los procesos de producto incluido de las coberturas de servicio
- **Partes**. Creados en las Órdenes de trabajo.
- **Ventas servicio**. Creados desde una cotización que fue elaborada en una Orden de trabajo.

El reporte se basa en las Órdenes de embarque creadas a partir de los pedidos mencionados.

Funciones de filtrado

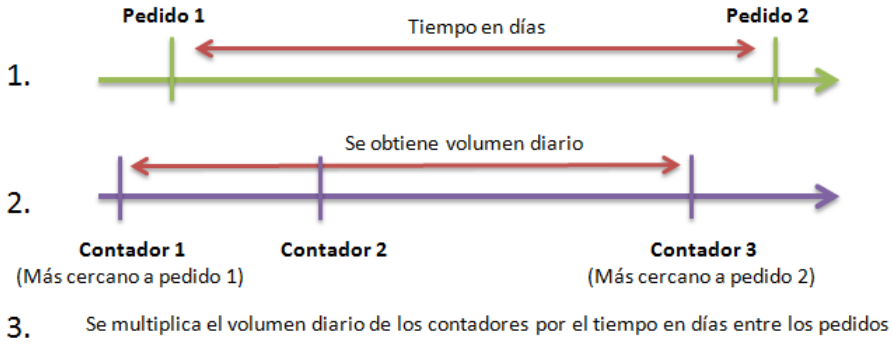
- **Fecha**
- **Representante de servicio.** Sólo aplica a pedidos de partes creados en Órdenes de trabajo.
- **Almacén.** Almacén seleccionado para el producto.
- **Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Clasificación del producto.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Todos los pedidos**
        - **Producto incluido. Sólo pedidos de producto incluido.**
        - **Partes. Sólo pedidos de partes.**
        - **Pedidos de venta. Sólo pedidos de ventas servicio.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Tipo de pedido**
        - **Representante de servicio. Aplica solamente en pedidos de partes y ventas servicio.**
        - **Razón Social**
        - **Línea de producto**
        - **Mes**
        - **Fecha**
        - **Código de producto**
        - **Modelo. Modelo del número de serie de servicio.**
        - **Número de serie de servicio**
        - **Almacén**

Columnas

- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Sucursal.** Nombre del domicilio del cliente seleccionado en la Orden de embarque.
- **Folio embarque.** Folio de la Orden de embarque.
- **Fecha documento.** Fecha de la Orden de embarque.
- **Representante de servicio.** Aplica sólo cuando es un pedido de partes o de ventas servicio.
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Almacén.** Almacén del producto. Cuando es un servicio, paquete o presupuesto la celda estará vacía.
- **Cantidad.** Cantidad solicitada de este producto en el pedido.
- **Tipo de pedido**
    - Producto incluido
    - Partes

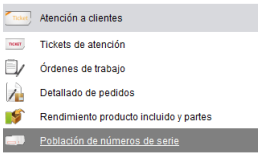
- Ventas servicio

- **Costo.** Costo total de los productos. Este valor se actualiza cuando la orden de embarque es despachada con el costo real de los productos que se descargan del inventario.
- **Folio orden.** Folio de la orden de trabajo. Aplica sólo cuando es un pedido de partes o ventas servicio.
- **Tipo de orden.** Aplica sólo cuando es un pedido de partes o ventas servicio.
- **Modelo.** Modelo del número de serie relacionado cuando se trata de un pedido originado en una orden de trabajo.
- **Número de serie de Servicio.** Número de serie de servicio relacionado cuando se trata de un pedido originado en una orden de trabajo.
- **Tipo de contador.** Con el tipo de contador seleccionado es sobre el que se medirá el rendimiento del producto. Éste se selecciona de tres maneras, dependiendo el tipo de pedido.
  - **Producto incluido.** Se especifica en la configuración de la cobertura de servicio.
  - **Partes.** Cuando se crea un pedido de partes desde la Orden de trabajo tiene que seleccionarse el tipo de contador.
  - **Ventas servicio.** Se selecciona automáticamente y toma el que está configurado como contador principal en **Clave CFG** o como primer contador en el número de serie.
- **Contador Orden.** Sólo está disponible para pedidos de partes y ventas servicio.
- **Volumen procesado.** Se mide de dos formas.
  - Cuando se trata de un pedido de partes o de ventas servicio, se busca el mismo código de producto en una orden de embarque anterior que esté relacionada a una orden de trabajo ya concluida y del mismo número de serie.
  - Cuando se trata de un pedido de producto incluido, busca el mismo código de producto en un pedido de producto incluido, partes o ventas servicio anterior y se promedia en base a los días entre estos dos pedidos y las últimas lecturas disponibles del número de serie.



- **Rendimiento estándar.** Este valor se toma del campo **Rendimiento** que se configura en el catálogo de productos y sirve de referencia para los usuarios que analizan este reporte.

24.25. Población de números de serie



Seleccione el menú **Atención a clientes – Población de números de serie**.

Con este reporte podrá obtener todos los números de serie de servicio capturados, así como la vigencia de las coberturas de servicio que están relacionadas.

Funciones de filtrado

- **Categorías y modelos.** Filtra los números de serie por modelo.
- **Representante de servicio.** Se filtra por los representantes de servicio asignados a los números de serie.
- **Tipo de cobertura.** Se filtra por el tipo de cobertura configurada en la cobertura de servicio.
- **Vigencia.** Vigencia de la cobertura de servicio.
    - **<Ninguno>**. Números de serie sin cobertura.
    - **Vigente**
    - **Vencido**
    - **Excedido.** Cuando los servicios exceden el volumen contemplado en la cobertura de servicio, se marca como excedido.
- **Fecha de vencimiento.** Fecha de vencimiento de la cobertura relacionada.
- **Razón Social.** Filtra por cliente, teniendo solamente dos opciones.
    - **Todo.** Todos los clientes.
    - **Razón Social específica.** Para filtrar por un solo cliente, deberá indicar un cliente en este campo de selección.
- **Clasificación.** Clasificación del cliente.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Filtrar por fecha de vencimiento. Activa o desactiva el filtro por fecha de vencimiento.**
        - **Solo servicios con fecha de vencimiento. Si lo activa, se excluyen los servicios que no tienen cobertura de servicio.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Modelo**
        - **Representante de servicio**
        - **Vigencia**
        - **Mes de vencimiento**
        - **Razón Social**
        - **Tipo de cobertura**
        - **Referencia. Referencia capturada en el número de serie.**

Columnas

- La primera columna tiene un código de colores que representa lo siguiente.
    - **Verde.** Cobertura vigente.
    - **Rojo.** Cobertura vencida o excedida.
    - Si no tiene cobertura se muestra sin color.
- **Código del cliente**
- **Razón Social**
- **Modelo**
- **Número de serie**
- **Referencia.** Referencia capturada en la ventana del número de serie.
- **Representante de servicio.** Representante de servicio asignado.
- **Tipo de cobertura**
- **Vigencia.** Vigencia de la cobertura
    - Vigente
    - Vencido
    - Excedido
    - Aparece vacío cuando no tiene cobertura relacionada.
- **Fecha de vencimiento**
- Se agrega una columna por cada contador configurado en **Clave CFG** para mostrar la lectura actual. Si el número de serie no tiene dicho contador activado, se dejará la celda vacía.

- **Domicilio asignado.** Nombre del domicilio del cliente que está configurado en el número de serie.
- **Ciudad.** Ciudad del domicilio asignado.
- **Colonia.** Colonia del domicilio asignado.

24.26. Existencia física



Seleccione el menú **Inventarios – Existencia física**.

Este es el reporte de existencia física en el inventario.

Funciones de filtrado

- **Almacén.** Filtra la existencia por almacén. Tiene opción a ver todos.
- **Línea de producto**, **Categoría** y **Subcategoría.** Filtran los productos del inventario por su clasificación.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Solo asignados al almacén. Todos los productos tienen un almacén predeterminado. Con esta casilla activada se mostrarán solamente los productos que correspondan con el almacén seleccionado. Desactivado, mostrará toda la existencia completa del almacén seleccionado.**
        - **Solo productos con existencia. Omite en el reporte los productos que tienen existencia '0'.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Existencia. Crea los siguientes grupos de existencias.**
            - **Sin existencia**
            - **1 a 10**
            - **11 a 50**
            - **100 a 500**
            - **Más de 500**
        - **Línea de producto**
        - **Ubicación. Se refiere las ubicaciones configuradas por almacén.**

Columnas

- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Unidad.** Unidad básica del producto.
- **Almacén.** Código de almacén.
- **Número de serie.** Cuando el producto maneja números de serie, se mostrará este valor.
- **Ubicación.** La ubicación actual del producto. Cuando un producto está dividido en diferentes ubicaciones, se mostrará la existencia de cada una por separado.
- **Existencia.** Existencia actual.
- **Costo.** Costo total de la existencia actual.
- **Apartados.** Productos apartados por el proceso de pedidos

Impresión del inventario para ajustes

Para hacer los ajustes de inventario tiene disponibles dos reportes. Haga clic en **Imprimir** y podrá elegir entre estos dos.

- **Imprimir listado.** Imprime el listado de inventario añadiendo las columnas **Existencia física** y **Diferencia**.
- **Imprimir con código de barras.** Imprime el listado de inventario añadiendo un código de barras 3/9 con el código de producto y los campos **Existencia física**, **Diferencia**, **Vo. Bo.**, **Realizó** y **Autoriza**.

24.27. Resumen de inventarios



Seleccione el menú **Inventarios – Resumen de inventarios**.

Este es el reporte permite ver el resumen por un periodo determinado de un inventario inicial y un inventario final, incluyendo la información del total de entradas y salidas.

Funciones de filtrado

- **Fecha.** Indique un periodo de tiempo.
- **Almacén.** Solo podrá hacer el resumen por un almacén a la vez.
- **Conceptos.** Puede filtrar por cualquiera de los conceptos aplicados a los documentos que afectan entradas y salidas del inventario.
- **Línea de producto, Categoría** y **Subcategoría.** Filtran los productos del inventario por su clasificación.
- **Opciones de filtrado**
    - **Opciones generales**
        - **Solo asignados al almacén. Todos los productos tienen un almacén predeterminado. Con esta casilla activada se mostrarán solamente los productos que correspondan con el almacén seleccionado. Desactivado, mostrará la existencia completa del almacén seleccionado.**
        - **Solo productos con movimientos. Omite en el reporte los productos que no tuvieron movimientos en el periodo seleccionado.**
    - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
        - **Un solo grupo**
        - **Existencia. Crea los siguientes grupos de existencias.**
            - **Con existencia final**
            - **Sin existencia**
            - **Con existencia inicial**
            - **Con existencia inicial y final**
        - **Línea de producto**

Columnas

- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Unidad.** Unidad básica del producto.
- **Existencia inicial.** Existencia hasta un día antes del periodo seleccionado.
- **Entradas.** Total de entradas en el periodo.
- **Salidas.** Total de salidas en el periodo.
- **Existencia final.** Existencia al día final del periodo seleccionado.
- **Costo unitario actual.** Valor del costeo seleccionado en el producto.
- **Costo entradas.** Costo real de las entradas.
- **Costo salidas.** Costo real de las salidas.
- **Costo existencia final.** Costo real final del inventario.

24.28. Movimientos al inventario



Seleccione el menú **Inventarios – Movimientos al inventario**.

Con este reporte puede obtener los movimientos al inventario de todos los documentos que afectan las existencias. Incluye el detalle de números de serie y tipo de documento.

Funciones de filtrado

- **Tipo de documento.** Los documentos que afectan el inventario son los siguientes.
  - Devolución del cliente
  - Orden de embarque (cuando es despachada)
  - Devolución de producto incluido
  - Compra
  - Devolución al proveedor
  - Entrada
  - Salida
  - Traspaso de almacén
- **Fecha.** Se filtra por la fecha del movimiento.
- **Almacén.** Filtra por el almacén aplicado en el movimiento.
- **Conceptos.** Puede filtrar por cualquiera de los conceptos aplicados a los documentos que afectan entradas y salidas del inventario.
- **Línea de producto**, **Categoría** y **Subcategoría.** Filtran los productos del inventario por su clasificación.
- **Opciones de filtrado**
  - **Agrupación de datos.** Agrupa los datos por...
    - **Un solo grupo**
    - **Código de producto**
    - **Línea de producto**
    - **Almacén**
    - **Tipo de documento**
    - **Tipo de pedido**
    - **Concepto**
    - **Mes**
    - **Representante de ventas**
    - **Representante de embarques**
    - **Representante de servicio**

Columnas

- **Tipo de documento.** Tipo de documento que generó el movimiento.
- **Folio.** Folio del documento.
- **Fecha.** Fecha y hora del movimiento
- **Tipo de pedido.** Aplica solamente para documentos de venta.
- **Concepto**
- **Código de producto**
- **Nombre / Descripción.** Nombre descriptivo del producto.
- **Almacén**
- **Cantidad entrada.** Cantidad de entrada del movimiento.
- **Cantidad salida.** Cantidad de salida del movimiento.
- **Costo.** Costo unitario del movimiento.
- **Total.** Costo total del movimiento.
- **Número de serie.** Para productos con manejo de series activado.
- **Representante de ventas.**
- **Representante de embarques**
- **Representante de servicio**