

Artículos

--

title: Artículos scope: Gestión de artículos y datos maestros relacionados en Estancos Élite
consolidated_from: [Crear_nuevo_artículo, Cómo_Modificar_un_artículo, Dar_de_baja_artículo, Reactivar_o_recuperar_un_artículo_dado_de_baja, Reutilización_de_códigos_de_artículo, Asignaciones_de_artículos, Liberar_código_de_artículo, Cambio_de_precios_de_artículos, Modificación_del_PVP_de_los_artículos, Modificación_del_PVP_de_Asignaciones_Múltiples, Familias, Subfamilias, Unidades_de_Caja, Listado_de_Artículos, Inventario, Otras_modificaciones_de_artículos, FAQ_de_Artículos]

Artículos

Alcance de este documento

Este documento cubre la gestión de artículos en Estancos Élite y todo lo relacionado con sus datos maestros: alta, modificación, baja y reactivación de artículos; asignaciones y códigos de barras; precios de venta y coste; familias y subfamilias; unidades de caja; listados y consultas de stock; recuento físico mediante inventario; y preguntas frecuentes sobre artículos.

Este documento no cubre:

- La operativa de venta al cliente ni el cobro (ver documentación de Ventas).
- La gestión de pedidos a proveedores (ver documentación de Pedidos).
- La trazabilidad de productos con FNMT (ver documentación de Trazabilidad).
- El análisis de ventas o compras por artículo (ver documentación de Análisis).
- El alta de artículos de prensa (ver documentación específica de Prensa).
- La configuración de datos del cliente (ver documentación de Clientes).

Rutas principales según la operación

Antes de indicar una ruta, identifica qué quiere hacer el usuario:

- Crear, consultar, modificar, dar de baja o reactivar un artículo: Control y Gestión → Artículos y Prensa.
- Añadir un código de barras a un artículo que ya existe: Control y Gestión → Artículos y Prensa → pestaña Asignaciones.
- Crear o modificar familias y subfamilias: Control y Gestión → Familias y F.pago.

- Realizar inventarios o modificaciones masivas: Control y Gestión → Modificación de artículos.
- Consultar o actualizar catálogos de proveedores: Control y Gestión → Portales de Proveedor.

Instrucción para el agente: no menciones varias rutas posibles. Indica únicamente la ruta correspondiente a la operación solicitada.

--

1. Ciclo de vida del artículo

Los artículos en Estancos Élite pasan por cuatro estados posibles: alta, modificación, baja y reactivación. Si un artículo ya existía y fue dado de baja, no debe crearse de nuevo, sino reactivarse. Los códigos de artículos dados de baja pueden además reutilizarse para nuevos productos.

1.1 Crear un artículo nuevo (alta)

Crear un artículo, (también llamado dar de alta un artículo o alta de artículo), permite registrar un nuevo producto o servicio en el sistema para poder venderlo, gestionarlo y controlar su stock.

(Instrucción para el agente: Si el cliente quiere dar de alta un artículo, NO le digas que busque un botón de "Nuevo" o "Alta". El proceso empieza directamente al entrar en la pantalla. Guíale paso a paso y no le leas todos los campos de golpe).

Este procedimiento se utiliza cuando se quiere dar de alta un producto o servicio que aún no existe en el sistema, ya sea tabaco, prensa u otro tipo de artículo, para poder utilizarlo posteriormente en ventas, pedidos o control de stock.

Si el artículo ya existía anteriormente y fue dado de baja, no debe crearse de nuevo. En ese caso, es necesario reactivarlo (ver sección 1.4). Las publicaciones periódicas (periódicos, revistas o coleccionables) no deben crearse con este procedimiento. Para esos casos se debe utilizar el procedimiento específico de alta de artículos de prensa desde el módulo de Prensa.

Identificación de la intención

Instrucción prioritaria para el agente:

Si el usuario dice que quiere crear, meter, añadir o dar de alta un producto nuevo que todavía no tiene en el programa, inicia directamente el procedimiento de alta de artículo.

No le pidas que busque previamente el producto y no le expliques casos de duplicados, bajas, liberación de códigos o asignaciones, salvo que:

- el sistema le muestre que el código ya existe;
- el usuario diga que el producto estuvo creado anteriormente;
- o el usuario indique que solamente quiere añadir otro código de barras a un artículo existente.

Durante un alta normal, mantén el procedimiento centrado únicamente en la creación del artículo.

Incidencias durante el alta

(Instrucción prioritaria para el agente: No menciones la liberación de códigos, la reutilización de códigos, los artículos dados de baja ni la tecla ALT+B durante un alta normal.)

Solo debes explicar cómo liberar un código cuando se cumplan las dos condiciones siguientes:

- El programa muestra expresamente que el código ya existe.
- El usuario confirma que dicho código pertenece a otro producto diferente.

Si el programa no ha mostrado ningún aviso, continúa con el alta normal sin plantear incidencias hipotéticas.

Si el código introducido está libre, indica al usuario que pulse Escape y continúe rellenando la ficha del nuevo artículo.

Pasos para dar de alta un artículo:

1. **Acceso al módulo.** Desde el menú Control y Gestión, accede a Artículos y Prensa.
2. **Código del artículo.** Al entrar en Artículos, el campo Código aparece rellenado automáticamente. Puedes usar el código propuesto o introducir uno manualmente. Pulsa Intro para comprobar que el código no existe. Pulsa Escape para continuar con el alta del artículo.
3. **Campos obligatorios del artículo.** Los campos indicados a continuación son necesarios para poder guardar el artículo. Si falta alguno de ellos, el sistema no permitirá completar el alta. *(Instrucción para el agente: Dile al cliente que ahora debe rellenar los datos de la ficha. Nómbrale solo los más importantes para que no se abrume y ofrécele a ayudarlo).*
 - **Código:** Identificador del producto. Recomendación: usar el código generado por el sistema. No introducir el código de barras en este campo como identificador principal del artículo.
 - **Cod.Prov:** Código de artículo que asigna el proveedor. En el caso del tabaco, muy importante indicarlo correctamente para la actualización de precios y la realización de pedidos.
 - **Familia y Subfamilia:** Categorías del producto (obligatorias).
 - **Proveedor y Empresa:** Deben seleccionarse de la lista.
 - **Descripción:** Nombre del producto que aparecerá en tickets y facturas.
 - **PVP1:** Precio de venta con IVA incluido.
 - **Unidades por caja:** Unidad de compra al proveedor (caja, paquete, lote, etc.). Ver sección 5 para el detalle.

(Instrucción prioritaria para el agente: No confirmes que el artículo está creado, dado de alta o finalizado mientras el usuario solo haya introducido o comprobado el código.)

El artículo únicamente queda dado de alta cuando se han rellenado los campos necesarios de la ficha y se ha pulsado Insertar / Guardar, o Intro hasta el final.

Hasta ese momento, utiliza expresiones como:

- “Ya has comprobado el código.”
- “Ahora puedes continuar con la ficha.”
- “Todavía falta rellenar y guardar los datos del artículo.”

No utilices expresiones como “el artículo ya está creado”, “queda dado de alta” o “ya está listo para vender” antes de guardar.

4. Guardar el artículo. Una vez rellenados los datos, pulsa Intro hasta el final o haz clic en Insertar / Guardar para finalizar el alta.

Solo después de completar esta acción puede confirmarse que el artículo ha quedado dado de alta correctamente.

Opciones tras guardar:

Tras guardar, el sistema puede preguntar si deseas Generar etiquetas (imprimir códigos de barras) o Incluir en la pantalla de ventas (pantalla táctil). El cliente debe elegir la opción que necesite.

Códigos de barras en artículos ya creados

Si el artículo ya está creado y necesitas añadir un código de barras, modificar o asignar un código, o solucionar un artículo que no se reconoce al escanear, debes utilizar la opción de Asignaciones de artículos (ver sección 2). No es necesario crear un nuevo artículo para añadir códigos de barras.

1.1.2 Crear un artículo genérico(alta)

Un artículo genérico se utiliza para vender productos, conceptos o servicios que no necesitan control de stock individual.

También puede aparecer en las consultas del usuario como:

- * producto genérico
- * artículo sin stock
- * artículo sin coste
- * artículo para ventas puntuales
- * concepto genérico

Cuando el usuario pregunte por cualquiera de estos casos, debe explicarse este procedimiento y no únicamente el alta normal de un artículo.

Diferencia entre un artículo normal y un artículo genérico

Un artículo normal se utiliza cuando se quiere controlar un producto concreto, con su código, precio, coste, proveedor y stock.

Un artículo genérico se utiliza cuando no se quiere controlar stock ni coste del producto. Sirve para ventas más abiertas o conceptos que no necesitan una ficha completa de producto.

Pasos para dar de alta un artículo genérico:

El alta de un artículo genérico se realiza desde la ficha de **Artículos**, igual que el alta de un artículo normal, pero con una diferencia importante en el campo **Código**.

1. **Acceso al módulo.** Desde el menú Control y Gestión, accede a Artículos y Prensa.
2. **Código del artículo.** Al entrar en Artículo introduce un número entre el **1 y el 1700**. Pulsa Intro para comprobar que el código no existe (Instrucción para el agente: si el sistema dice que ya existe, indica al cliente que pruebe con otro número dentro de ese rango). Cuando encuentres un número libre, pulsa Escape para continuar con el alta del artículo.
3. **Clasificación y Detalles.** Rellena los siguientes campos en el orden en el que aparecen en pantalla:
 - **Familia y Subfamilia:** *(Instrucción para el agente: Las familias y subfamilias dependen de la configuración de cada negocio. Si el cliente duda, sugiérele familias comunes como "Tabaco", "Artículos de fumar" o "Genéricos"; y subfamilias como "Cigarrillos negros", "Rubios" o "Genéricos". Si ninguna le encaja, pídele que te lea las opciones que le aparecen en pantalla para ayudarlo a elegir).*
 - **Proveedor y Empresa:** Selecciona los correspondientes del listado.
 - **Descripción:** Escribe el nombre del producto o concepto, que será el texto que aparecerá impreso en el ticket y en las facturas.
4. **Precio del artículo.** Configura el precio de venta al público en los campos correspondientes. El precio de venta principal (con IVA incluido) se debe introducir en el campo **PVP1**. Opcionalmente, si el cliente maneja diferentes tarifas, puede usar los campos **PVP2, PVP3 o PVP4**.
5. **Guarda el artículo.** Pulsa Insertar / Guardar (o Intro hasta el final) para completar el alta.

Reglas importantes de los artículos genéricos

Los artículos genéricos no llevan control de stock.

Los artículos genéricos no tienen coste definido.

El porcentaje de beneficio no se calcula desde el coste del artículo.

El beneficio de estos artículos se configura desde la familia asignada, utilizando el campo **Beneficio (%)**.

Respuesta recomendada del agente

Para dar de alta un artículo genérico, debes crearlo desde **Artículos y Prensa**, igual que un artículo normal, pero en el campo **Código** debes indicar un número entre el **1 y el 1700** y pulsa Intro para ver si está libre; si lo está, pulsa Escape. Luego rellena en orden la familia, la subfamilia, el proveedor, la empresa y la descripción. Por último, pon el precio de venta en el campo PVP1 y guárdalo. Estos artículos no llevan control de stock y no tienen coste definido. El porcentaje de beneficio se configura desde la familia asignada, en el campo ****Beneficio (%)****.

Notas importantes sobre la creación de artículos

- La gestión de múltiples códigos de barras o la asignación de códigos a artículos existentes se realiza desde el módulo de Asignaciones, no desde Artículos.
- Si un artículo ya existe y solo se necesita añadirle un código de barras, no debe crearse de nuevo.
- Si el artículo existía anteriormente y fue dado de baja, no debe crearse otra vez. En ese caso, debe reactivarse.
- Las publicaciones periódicas, como periódicos, revistas o coleccionables, deben darse de alta desde el módulo específico de Prensa, no desde el alta normal de artículos.

Problemas habituales al crear artículos

El producto recibido no coincide con el pedido: puede deberse a código de proveedor incorrecto en el artículo o a un error en la configuración del artículo. Solución: revisar el campo Cod.Prov en la ficha del artículo.

El proveedor envía un producto diferente (Logista, Comet, etc.): normalmente ocurre porque el código de proveedor no corresponde exactamente con el artículo esperado. Solución: verificar y corregir el código de proveedor en el artículo antes de realizar el pedido.

1.2 Modificar un artículo existente

Modificar un artículo permite actualizar la información de un artículo ya existente en el sistema, como precios, descripción, proveedor, familia u otros datos asociados. Este procedimiento se utiliza cuando un artículo ya está creado y es necesario corregir o actualizar alguno de sus datos, sin necesidad de eliminarlo ni volver a crearlo.

Pasos para modificar un artículo:

1. **Acceso al módulo.** Desde el menú Control y Gestión, accede a Artículos y Prensa.

2. **Búsqueda del artículo.** Localiza el artículo que deseas modificar utilizando alguno de los siguientes métodos: introduciendo el código del artículo, introduciendo el código del proveedor, escaneando o introduciendo uno de sus códigos de barras, búsqueda por descripción (completa o parcial), o pulsando sobre la lupa que muestra el listado de todos los artículos. Una vez localizado, accede al artículo para editarlo.
3. **Modificación de los campos.** Cuando el artículo esté en pantalla, sitúate sobre el campo que quieras cambiar (por ejemplo PVP1, Familia o Descripción) y realiza la modificación correspondiente.
4. **Guardar el artículo.** Pulsa Intro hasta el final o haz clic en Insertar / Guardar. Los cambios quedarán guardados y el artículo se actualizará automáticamente en el sistema. Las modificaciones se aplicarán a partir de ese momento.

Notas importantes sobre la modificación de artículos

- Modificar un artículo no crea uno nuevo, solo actualiza la información del existente.
- Cualquier cambio en el precio, IVA o descripción se aplicará solo a las ventas futuras.
- Si el artículo tiene códigos de barras asociados, estos no deben eliminarse salvo que sea estrictamente necesario.
- El IVA no puede modificarse directamente desde el campo IVA del artículo. Si es necesario corregir el IVA de un producto: comprueba primero la familia del artículo, ya que el tipo de IVA puede depender de la familia asignada; si la familia no es correcta, modifícala para que el artículo herede el IVA adecuado; si la familia es correcta y el IVA sigue siendo incorrecto, realiza el ajuste en los datos contables del artículo. Los cambios se aplicarán únicamente a las ventas futuras.

Modificar la familia del artículo solo es necesario cuando el producto está clasificado en una familia incorrecta. Si la familia es correcta, el cambio debe realizarse en los datos contables del artículo.

Caso: el producto ya existe en el sistema

Incidencia durante el alta: el programa indica que el código ya existe

Este procedimiento se utiliza únicamente cuando el usuario ya está realizando un alta y el programa muestra expresamente un aviso indicando que el código introducido ya existe.

No utilices este procedimiento como comprobación previa. Si el usuario afirma que el producto es nuevo y el programa todavía no ha mostrado ningún aviso, no le pidas que lo busque. Inicia directamente el procedimiento de alta descrito en la sección 1.1.

Cuando el programa indique que el código ya existe, las posibles causas son:

- El producto ya está dado de alta con el mismo código de proveedor o código de barras.
- El artículo existe con otra descripción.
- El código de barras pertenece a otro artículo creado anteriormente.

- El artículo existe, pero no tiene informado el código de proveedor.

Cómo actuar cuando el programa ya ha indicado que el código existe:

1. Busca el producto utilizando el código de barras, el código de proveedor o la descripción del artículo.
2. Si encuentras el artículo, revisa si corresponde al producto que deseas crear. Si es el mismo producto, simplemente modifica los datos necesarios.
3. Si el sistema indica que el código ya existe pero pertenece a otro artículo, comprueba si el fabricante ha reutilizado ese código de barras. En ese caso puede ser necesario liberar el código del artículo anterior. Para realizar esta operación utiliza ALT+B (Liberar código de artículo) desde la ficha de artículo (ver sección 2.5).

El sistema no permite duplicar artículos con el mismo código para evitar errores en ventas y control de stock.

Modificar el precio de compra (coste)

Para modificar el precio de compra de un artículo, es decir su coste, es necesario realizar un movimiento de stock. Ver detalle en sección 3.6.

1.3 Dar de baja un artículo

Dar de baja un artículo permite dejarlo inactivo en el sistema, de forma que ya no pueda utilizarse. El artículo no se elimina definitivamente de la base de datos y puede reactivarse en el futuro si fuera necesario.

Condiciones previas obligatorias

Antes de realizar la baja, deben cumplirse las dos condiciones siguientes. Si alguna no se cumple, el sistema no permitirá continuar.

- **Stock a 0:** el artículo no puede tener existencias.
- **Sin pedidos:** el artículo no debe estar incluido en ningún pedido a proveedor.

Pasos para dar de baja un artículo:

1. Ve al menú Control y Gestión y accede a Artículos y Prensa.
2. Busca el artículo utilizando el lector de códigos de barras, el código del artículo, el nombre o descripción, o la lupa para ver el listado.
3. Una vez en la ficha del artículo, pulsa el botón F5 – Baja.
4. Confirma el mensaje del sistema.

Información importante

- Al dar de baja un artículo, el artículo deja de estar disponible para su uso en el sistema. Se eliminan automáticamente el código de proveedor y las asignaciones asociadas.
- El artículo queda guardado en la base de datos y no se borra de forma definitiva.
- Si en el futuro decides reactivar el artículo, deberás volver a introducir manualmente el código de proveedor y los códigos asignados.

1.4 Reactivar un artículo dado de baja

Un artículo dado de baja no se elimina definitivamente del sistema y puede volver a activarse en cualquier momento.

Si un artículo ya existe en el sistema y fue dado de baja, no debes crearlo de nuevo: debes reactivarlo o recuperarlo. El alta de artículo solo se utiliza para productos que nunca han existido en el sistema.

¿Cuándo debo reactivar un artículo?

Debes reactivarlo cuando el artículo ya existía anteriormente, fue dado de baja por error o ya no se utilizaba, necesitas volver a vender ese mismo producto, o es un artículo de tabaco que ya estaba creado en el sistema.

Formas de reactivar el artículo

Existen dos formas de recuperarlo, según si dispones o no del código de barras.

Mediante código de barras. Si el artículo conserva su código de barras:

1. Desde el menú Control y Gestión, accede a Artículos y Prensa.
2. Introduce o escanea el código de barras.
3. El sistema avisará de que el artículo está dado de baja.
4. Confirma la opción de reactivarlo.

El artículo volverá a estar disponible para la venta.

Mediante listado de artículos. Si no se dispone del código de barras:

1. Desde el menú Control y Gestión, accede a Artículos y Prensa.
2. Pulsa F7 - Listados.
3. Filtra por artículos en estado de baja (muestra = B).
4. Localiza el artículo deseado.
5. Introduce su código en la pantalla de artículos.

El sistema mostrará un aviso indicando que está dado de baja y permitirá reactivarlo.

1.5 Reutilizar códigos de artículos dados de baja

Cuando se introduce en el campo Código un identificador que el sistema reconoce como histórico (dato de baja), el sistema ofrece automáticamente cuatro opciones para decidir qué hacer con ese código:

- **Liberar Código:** desvincula el código del artículo antiguo totalmente. Se usa cuando quieres que ese código quede libre para cualquier producto nuevo en el futuro. Para el detalle del proceso de liberación desde la ficha, ver sección 2.5.
- **Reasignar Código:** permite asignar ese código específico a un nuevo artículo que estás creando ahora mismo. Se usa cuando tienes un producto nuevo y quieres aprovechar el código de uno que ya no existe.
- **Reactivar Código:** recupera la ficha original del artículo sin el código de proveedor ni las asignaciones. Se usa cuando borraste un artículo por error y quieres volver a trabajar con él. Ver sección 1.4 para el proceso completo de reactivación.
- **No Hacer Nada:** cierra la ventana sin realizar cambios en el código. Se usa si has introducido el código por error y no quieres tocar nada.

Notas importantes

- Estas opciones aparecen automáticamente al introducir en el campo Código un identificador que el sistema reconoce como histórico (dato de baja).
- Precaución: reactivar un código recuperará también los datos contables y descripciones antiguas. Asegúrate de revisarlos tras la reactivación.

1.6 Ajuste rápido de stock de un artículo (F2 Entradas / F3 Salidas)

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Si el cliente quiere corregir el stock de un único artículo, ponerlo a cero por una rotura, o añadir unidades sueltas, NO le mandes a hacer un inventario ni a otras opciones. Guíale para que use los botones F2 o F3 desde la propia ficha del artículo).

Esta opción se utiliza para regularizar mermas concretas, pequeñas correcciones o para dejar a cero un artículo directamente desde su ficha, sin tener que ir al menú de inventarios.

Pasos para realizar el ajuste:

1. **Acceso:** Desde el menú principal, entra en **Control y Gestión** y accede a **Artículos y Prensa**.
2. **Localizar el artículo:** Busca el artículo (por código de barras, descripción o con la lupa) y abre su ficha.
3. **Elegir la operación (F2 o F3):**

- *(Instrucción para el agente: Pregúntale al cliente si quiere AÑADIR stock o RESTAR stock. Según lo que te diga, indícale una tecla u otra).*
- **Para disminuir stock (F3 - Salidas):** Pulsa la tecla **F3**. El sistema te pedirá cuántas unidades quieres sacar. *(Nota para el agente: Si el cliente tiene 15 unidades en pantalla y quiere dejarlo a 0, indícale que debe introducir un 15 en la salida para restar todo el stock).*
- **Para aumentar stock (F2 - Entradas):** Pulsa la tecla **F2**. El sistema te pedirá cuántas unidades nuevas quieres añadir.

4. **Guardar:** Una vez introducida la cantidad, el stock se ajustará inmediatamente.

--

2. Códigos de barras y asignaciones

2.1 Qué son las asignaciones y cuándo usarlas

Las asignaciones son una funcionalidad que permite vincular uno o varios códigos de barras a un artículo. Se utilizan tanto para asignar códigos de barras a artículos ya creados, permitiendo su uso en ventas al escanearlos, como para crear conjuntos o packs de productos. Por ejemplo, se utilizan para definir los códigos de los cartones especificando que un cartón contiene X cajetillas.

Las asignaciones de artículos se utilizan cuando un mismo producto necesita varios códigos de barras, diferentes cantidades según el código de barras (por ejemplo cartones), o diferentes configuraciones según proveedor. **No se deben crear varios artículos si se pueden usar asignaciones.**

Existen dos tipos: asignación simple (un nuevo código para un artículo existente) y asignación múltiple (varios artículos diferentes agrupados en un pack o promoción). El tipo se define al crearla.

Importante sobre formatos de un mismo producto: en el sistema, cuando un mismo producto se trabaja en distintos formatos (por ejemplo cajetillas y cartones), la relación entre ellos se gestiona siempre desde Asignaciones. Esto significa que el artículo base (por ejemplo la cajetilla) se crea en el módulo de Artículos; los formatos asociados (como cartones) no se crean como artículos independientes, sino como asignaciones; y en la asignación se indica cuántas unidades contiene cada formato (por ejemplo, un cartón igual a 10 cajetillas). Esta configuración permite que el sistema ajuste correctamente las cantidades al vender, reconozca distintos códigos de barras para un mismo producto, y mantenga el control correcto de stock y precios.

La gestión de formatos de un mismo producto (como cartones y cajetillas) se realiza desde Asignaciones, no desde el módulo de Artículos ni desde el campo Unidad de Caja.

2.2 Asignación simple

Uso: Asignar un nuevo código de barras a un artículo existente en el sistema. Por ejemplo, añadir un código alternativo a un producto, o configurar el código de barras de un cartón de tabaco para que el sistema sepa que contiene 10 cajetillas.

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Si el cliente quiere añadir un código de barras a un producto que ya existe, DEBE usar este procedimiento. NO le digas que busque primero el artículo en la pestaña principal. Llévalo directamente a la pestaña Asignaciones y guíale paso a paso por los siguientes 5 puntos sin saltarte ninguno).

Pasos para crear una asignación simple:

1. **Acceso al módulo.** Desde el menú Control y Gestión, accede a Artículos y Prensa y selecciona la pestaña Asignaciones.
2. **Código de la asignación.** *(Instrucción para el agente: Pide al cliente que escanee el NUEVO código de barras o lo escriba en el campo Código).* Al introducirlo, si el código es nuevo, aparecerá una pantalla en blanco. Pulsa ESC para continuar.
3. **Tipo de asignación.** El programa preguntará "¿Es asignación múltiple?". Selecciona la opción **NO**.
4. **Datos de la asignación:** *(Instrucción para el agente: Ahora sí, dile al cliente que debe vincular este código al producto correcto rellenando estos tres campos):*
 - **Artículo:** Introduce el código del producto base o búscalo con la lupa (por ejemplo, buscar la cajetilla de tabaco a la que pertenece el cartón).
 - **Cdad. (cantidad):** Indica cuántas unidades contiene este código de barras. (Ejemplo: pon 10 si es un cartón que lleva 10 paquetes. Si es solo un código de barras alternativo para una unidad suelta, pon 1).
 - **Descuento:** Descuento automático al escanear el código. En tabaco, el descuento siempre debe ser 0.
5. **Guardar la asignación.** Pulsa Insertar / Guardar para finalizar el alta de la asignación simple.

2.3 Asignación múltiple (packs)

Uso: Agrupar varios artículos diferentes en un conjunto, como por ejemplo crear un pack de promoción de mechero más papel.

(Instrucción CRUCIAL para el agente: No leas todos los pasos de golpe. Llévale poco a poco. Primero haz que ponga el código y le diga que SÍ a la pregunta del sistema. Luego guíale con los datos, después con los artículos y por último el precio con F2).

Pasos para crear una asignación múltiple:

1. **Acceso al módulo.** Desde el menú Control y Gestión, accede a Artículos y Prensa y selecciona la pestaña Asignaciones.
2. **Código de la asignación.** *(Instrucción para el agente: Pide al cliente que escanee el código de barras del pack o introduzca uno manual).* En el campo Código, introduce el código de la asignación o pulsa F6 (Código EAN). Si el código es nuevo, aparecerá una

pantalla en blanco. Pulsa ESC para continuar.

3. **Tipo de asignación.** Al preguntar si es asignación múltiple, selecciona SÍ.
4. **Datos de la asignación:** *(Instrucción para el agente: Dile al cliente que rellene estos campos generales del pack):*
 - **Descripción conjunto:** nombre del pack o promoción.
 - **Familia y Subfamilia:** Categoría principal y secundaria a la que pertenece.
 - **Empresa:** empresa a la que pertenece la asignación.
 - **Detalle Tiquet:** Pon 'S' si quieres que en el ticket salgan todos los productos desglosados, o 'N' si prefieres que solo salga el nombre del pack.
5. **Añadir artículos a la asignación.** *(Instrucción para el agente: Ahora dile que introduzca los productos que forman parte de la promoción).* En la parte inferior (grilla), ve añadiendo los artículos que componen el pack y la cantidad de cada uno.
6. **Finalizar asignación.** Una vez añadidos los artículos, pulsa la tecla **F2 - Finalizar Asignación.** *(Instrucción para el agente: Recuérdale al cliente que aquí es donde debe poner el precio total de venta del conjunto. Por defecto saldrá la suma de todos, pero puede cambiarlo).*
7. **Guardar la asignación.** Pulsa Insertar / Guardar para finalizar el alta de la asignación múltiple.

Notas importantes sobre las asignaciones

- Las asignaciones simples y múltiples se gestionan desde el mismo módulo.
- El tipo de asignación se define al crearla y no debe confundirse con un artículo normal.

2.4 Modificar o dar de baja una asignación

En la mayoría de casos, si una asignación está mal configurada no es necesario eliminarla: basta con modificarla.

Pasos para modificar una asignación:

1. Accede a Control y Gestión y de ahí a Artículos y Prensa, pestaña Asignaciones.
2. Localiza la asignación introduciendo su código.
3. Ábrela en pantalla.
4. Modifica el campo necesario, por ejemplo: el artículo asociado es incorrecto, la cantidad incluida en la asignación es errónea, o es necesario ajustar algún dato de la asignación.
5. Pulsa Insertar / Guardar para guardar los cambios.

Cuándo dar de baja una asignación

Utiliza F5 – Baja cuando la asignación ya no se va a utilizar, el código no corresponde a ningún artículo válido, o se quiere eliminar completamente la asignación del sistema.

Pasos para dar de baja una asignación:

1. Accede a Control y Gestión y de ahí a Artículos y Prensa, pestaña Asignaciones.

2. Introduce el código de la asignación.
3. Abre la asignación en pantalla.
4. Pulsa F5 – Baja para eliminarla.

Una vez eliminada, el código dejará de funcionar como asignación en las ventas.

Corregir errores habituales en asignaciones

El artículo asociado es incorrecto: abre la asignación desde Control y Gestión, Artículos y Prensa, pestaña Asignaciones y modifica el campo Artículo con el producto correcto. Pulsa Insertar / Guardar para aplicar el cambio.

La cantidad incluida en la asignación es errónea: accede a la asignación y modifica el campo Cdad. con la cantidad correcta. Guarda los cambios.

El código de asignación ya no debe utilizarse: localiza la asignación por su código y pulsa F5 – Baja para eliminarla del sistema.

El código escaneado no corresponde al artículo esperado: comprueba que el código está asociado al artículo correcto dentro de la asignación. Si es necesario, modifica la asignación o crea una nueva con el código adecuado.

2.5 Liberar un código de artículo

(Instrucción para el agente: Este procedimiento no forma parte del alta normal de un artículo. Solo debes recuperarlo cuando el usuario indique que el programa muestra que el código ya existe y que está asociado a otro producto distinto.)

Liberar un código permite desvincular un código de barras (EAN) de un artículo existente para que quede libre y pueda asignarse a otro producto distinto.

Este procedimiento también se utiliza cuando al crear un artículo el sistema indica que el código de barras ya existe, porque ese código está asociado a otro artículo.

Cuándo utilizar esta opción

Esta opción es útil cuando un fabricante reutiliza un código de barras antiguo para un producto nuevo y dicho código ya no corresponde al artículo actual. Si ese código ya está asociado a otro artículo en el sistema, será necesario liberarlo primero para poder asignarlo al nuevo producto. Una vez liberado, el código podrá asignarse a otro artículo existente o utilizarse al crear un artículo nuevo.

Diferencia con borrar: liberar un código no elimina el artículo. Esta acción solo elimina la relación entre el artículo y ese código concreto.

Pasos para liberar un código de un artículo:

1. Ve al menú Control y Gestión y accede a Artículos y Prensa.
2. Busca el artículo que tiene el código asignado, utilizando el lector de códigos de barras, el código del artículo, el nombre o descripción, o la lupa para ver el listado.
3. Una vez en la ficha del artículo, pulsa las teclas ALT + B (Liberar códigos).
4. El sistema te pedirá que escribas o escanees el código exacto que quieres liberar.
5. Introdúcelo y confirma la operación.

Una vez confirmada la operación, el código queda liberado y podrá utilizarse para asignarlo a otro artículo o crear un artículo nuevo. El artículo original sigue existiendo, pero ya no tiene ese código asociado.

Notas importantes sobre la liberación de códigos

- Esta acción debe utilizarse únicamente cuando el código ya no corresponde al artículo actual.
- Liberar un código no borra el artículo, no elimina otros datos del artículo, solo desvincula el código indicado.
- Una vez liberado, el código queda disponible para su reutilización.

2.6 Caso concreto: cartones de tabaco

En el sistema, los cartones deben estar configurados como asignaciones de la cajetilla. Por tanto, el precio del cartón se calcula según la cajetilla asociada y la cantidad de unidades indicadas en la asignación.

Los cartones de tabaco no deben crearse como artículos independientes si corresponden al mismo producto en formato cartón. Deben gestionarse desde Asignaciones, vinculando el código del cartón con la cajetilla correspondiente e indicando cuántas unidades contiene.

Si la asignación está mal configurada, el sistema puede mostrar un precio incorrecto, calcular mal el importe de venta o descontar mal el stock.

Problema habitual: el cartón de tabaco aparece con precio incorrecto

Cuando un cartón de tabaco aparece con un precio incorrecto, normalmente no debe corregirse creando un artículo nuevo ni modificando manualmente el precio del cartón.

Qué revisar. Accede a Control y Gestión, Artículos y Prensa, pestaña Asignaciones. Busca el código del cartón y comprueba:

- Que el cartón esté asignado a la cajetilla correcta.
- Que el campo Cdad. tenga las unidades reales que contiene el cartón. Por ejemplo, si el cartón contiene 10 cajetillas debe indicar 10; si contiene 8 cajetillas debe indicar 8.
- Que el campo Descuento esté a 0, ya que en tabaco no debe aplicarse descuento.

Pasos para corregir la asignación del cartón:

1. Accede a Control y Gestión.
2. Entra en Artículos y Prensa.
3. Abre la pestaña Asignaciones.
4. Busca el código del cartón.
5. Comprueba que el campo Artículo corresponde a la cajetilla correcta.
6. Revisa el campo Cdad. e indica las unidades que contiene el cartón (por ejemplo si el cartón contiene 10 cajetillas debe indicar 10).
7. Comprueba que el campo Descuento esté a 0.
8. Guarda los cambios con Insertar / Guardar.

En tabaco, el descuento debe estar siempre a 0. El cartón debe venderse mediante asignación a la cajetilla, indicando las unidades que contiene.

2.7 Problema típico: al escanear sale otro artículo

Si al escanear un artículo el sistema muestra otro diferente, normalmente significa que el código de barras está asignado incorrectamente dentro del sistema.

Causas más habituales

- El código de barras pertenece a otro artículo.
- Existe un código duplicado.
- El artículo tiene una asignación incorrecta.
- El proveedor ha cambiado el código del producto.
- Existe una asignación adicional configurada sobre otro artículo.

Comprobaciones recomendadas

1. Revisar la ficha del artículo. Comprobar código de barras, código de proveedor y datos del artículo.
2. Revisar las asignaciones del artículo. Verificar que el código de barras no esté asociado a otro producto.
3. Revisar Asignaciones múltiples. Acceder a Control y Gestión y de ahí a Asignaciones múltiples. Comprobar que no existan códigos duplicados o asignaciones incorrectas.

Si un mismo código está asociado a varios artículos, el sistema puede reconocer un producto diferente al esperado.

--

3. Precios (PVP y coste)

Esta sección cubre todas las formas de modificar precios de artículos en Estancos Élite. Es importante distinguir bien entre las distintas opciones, porque cada una responde a una necesidad diferente:

- Para cambiar el precio de un solo artículo puntual, ver sección 3.1.
- Cuando el sistema detecta actualizaciones al iniciar el programa, ver sección 3.2.
- Para actualizar precios de un proveedor concreto revisando cada cambio, ver sección 3.3.
- Para modificaciones masivas por porcentaje o filtros, ver sección 3.4.
- Para modificar precios de asignaciones múltiples (packs), ver sección 3.5.
- Para modificar el coste (precio de compra), ver sección 3.6.

3.1 Cambiar el precio de UN artículo (manual, desde su ficha)

Se utiliza cuando se desea modificar el precio de un artículo concreto directamente desde su ficha.

Pasos:

1. Accede a Control y Gestión.
2. Selecciona la opción Artículos y Prensa.
3. En el campo Código introduce el código de barras del producto o el código del artículo.
4. Selecciona el artículo cuyo precio deseas modificar.
5. En el campo PVP introduce el nuevo precio.
6. Pulsa Insertar / Guardar para guardar los cambios.

Importante

- El cambio solo afecta a ese artículo.
- No modifica otros productos.
- Se aplicará a las ventas futuras.
- No modifica ventas ya realizadas.

3.2 Actualización automática al arrancar el programa

Este proceso aparece automáticamente al abrir el programa cuando el sistema detecta actualizaciones disponibles.

Si existen actualizaciones, se muestra una pantalla con las siguientes opciones:

- **ESC - Cancelar:** cancela la actualización y no se aplican cambios en los precios.
- **F2 - Actualizar Manualmente:** permite revisar los cambios de precio artículo por artículo y decidir manualmente cuáles aceptar.

- **F10 - Aceptar:** aplica automáticamente los nuevos precios a todos los artículos detectados.
- **F7 - Imprimir:** permite imprimir un listado con los cambios de precios detectados antes de aplicarlos.

Importante

- Solo aparece si existen actualizaciones disponibles.
- Depende de la activación del portal correspondiente.
- Puede verse afectado por la configuración del proveedor y la unidad de caja.

3.3 Actualización semiautomática desde portal de proveedor

Se utiliza cuando se desea actualizar los precios de un proveedor concreto revisando cada cambio.

Pasos:

1. Accede a Control y Gestión.
2. Selecciona la opción Portales de Proveedor.
3. Elige el proveedor al que deseas actualizar los precios.
4. Accede a la segunda pestaña Act. Precios.
5. Pulsa Intro para iniciar el proceso.
6. El sistema mostrará cada cambio de precio detectado. Pulsa Intro para aceptar el cambio o AvPag para rechazar el cambio.
7. Al finalizar, el sistema mostrará un listado con todos los precios modificados.

Importante

- Solo afecta al proveedor seleccionado.
- No modifica artículos de otros proveedores.

3.4 Modificación masiva de PVP por filtros o porcentaje

Esta opción permite modificar el precio de venta al público (PVP) de muchos artículos a la vez, ya sea modificando artículos concretos filtrados o aplicando incrementos o reducciones de precio mediante un porcentaje. No se usa para actualizar precios del tabaco ni de portales.

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Si el cliente quiere subir o bajar precios de muchos artículos a la vez o de una familia entera, guíale por aquí. Llévale paso a paso, no le leas los parámetros de golpe)

Acceso:

1. Desde el menú principal de Estancos Élite, dirígete a **Control y Gestión**.
2. Entra en el apartado **Modificación de artículos**.
3. Selecciona la opción **Modificar .P.V.P. de artículos**.

(Instrucción para el agente: Cuando el cliente esté en esta pantalla, dile que primero debe elegir qué artículos modificar).

Paso 1: Selección de artículos

- Indica la **Familia**, **Subfamilia** o **Proveedor** que quieres modificar. Si pones un asterisco (*), seleccionarás todos.

(Instrucción para el agente: Ahora, pregúntale al cliente si quiere ir cambiando los precios uno a uno en una tabla, o si prefiere aplicar un porcentaje automático de subida/bajada a todos de golpe. Según lo que te responda, sigue una de las dos rutas).

Ruta A: Modificación automática (por porcentaje)

1. En la casilla **Automático**, introduce la letra **S**.
2. *(Instrucción para el agente: Pídele que rellene estos datos clave para hacer el cálculo automático):*
 - **Incremento (%)**: Pon el porcentaje de aumento (ejemplo: 10) o de bajada (ejemplo: -5).
 - **Tarifa**: Pon en qué tarifa (1 a 4) aplicar los cambios.
 - **Sobre (C = Coste / P = PVP)**: Pon la letra C si se calcula sobre el coste, o P si es sobre el PVP actual.
 - **Redondeo**: Por ejemplo, pon 0,50 para que redondee a cincuenta céntimos, o 0 para no redondear.
 - **Etiquetas**: 0 para no imprimir, 1 para imprimir una por artículo, o T para imprimir según el stock.
3. El sistema preguntará si deseas añadir el IVA en los precios modificados. Normalmente se responde **No**, ya que el PVP que se introduce suele incluir ya el IVA.
4. El programa aplicará los cambios y mostrará una tabla con los artículos y sus nuevos precios por si quieres hacer algún ajuste manual. Pulsa ESC para salir.

Ruta B: Modificación manual (uno a uno con filtros)

1. En la casilla **Automático**, introduce la letra **N**.
2. El sistema preguntará si deseas añadir el IVA. Normalmente se responde **No**.
3. El sistema mostrará una tabla con los artículos seleccionados. Modifica el precio en el campo **PVP1**. *(Instrucción para el agente: Si el producto está regulado, recuérdale que PVP2, PVP3 y PVP4 deben tener el mismo precio).*
4. Confirma cada cambio pulsando Intro y, cuando hayas terminado, pulsa ESC para guardar y salir.

3.5 Modificación de precios de asignaciones múltiples

Este proceso es similar a la modificación masiva de precios de artículos, pero aplicado a asignaciones múltiples (packs de varios productos).

Acceso: accede a Control y Gestión y selecciona Modificación de Precios.

Modificación manual

1. Selecciona las asignaciones por Familia, Subfamilia o Proveedor, o usa asterisco para todas.
2. En la casilla Automático introduce N.
3. Modifica los precios en la tabla generada y confírmalos pulsando Intro o usando las flechas de cursor.
4. Pulsa ESC para salir.

Modificación automática

1. Selecciona las asignaciones (Familia, Subfamilia, Proveedor) o usa asterisco para todas.
2. En la casilla Automático introduce S.
3. Define los parámetros: Incremento (%), Tarifa, Sobre ($C=\text{Coste} / P=\text{PVP}$), Redondeo y Etiquetas (0, 1, T). El significado es el mismo que en la sección 3.4.
4. El sistema aplicará los cambios automáticamente. Pulsa ESC para salir de la tabla resultante.

3.6 Modificar el coste (precio de compra)

Para modificar el precio de compra de un artículo, que en el sistema se corresponde con el coste del artículo, es necesario realizar un movimiento de stock.

Pasos:

1. Accede a Control y Gestión.
2. Entra en Artículos y Prensa.
3. Busca el artículo que deseas modificar.
4. Pulsa F2 – Entradas y realiza una entrada de stock. Puedes introducir cantidad 1 si el stock ya es correcto. Opcionalmente, puedes realizar una salida de stock con F3 – Salidas para equilibrar el stock.
5. Introduce el nuevo coste en el apartado correspondiente.
6. Pulsa Intro hasta guardar los cambios.

En el sistema, el “precio de compra” se corresponde con el coste del artículo.

3.7 Por qué no se actualiza un precio

Si un precio no se actualiza automáticamente o desde portal, revise:

1. Conexión a Internet activa.
2. Si aparece el mensaje “No es posible comprobar si existen actualizaciones disponibles”, puede existir un problema de configuración o conexión.
3. Que el portal del proveedor esté activado.
4. Que el código de proveedor esté correctamente informado en la ficha del artículo.
5. Que el proveedor esté correctamente asignado al artículo.
6. Que la unidad de caja esté correctamente configurada.

Una configuración incorrecta puede impedir la actualización del precio.

--

4. Clasificación: Familias y Subfamilias

En Estancos Élite, las Familias y Subfamilias forman parte de los datos maestros del sistema. Su función es organizar los productos y servicios en grupos lógicos, facilitando la gestión de artículos, el control fiscal, y el análisis de ventas y compras.

Las familias y subfamilias se utilizan al dar de alta artículos, por lo que deben existir previamente en el sistema.

4.1 Familias

Las Familias representan el primer nivel de organización de productos. Definen el tipo de IVA que se aplica a los artículos.

Cómo acceder

1. Accede a Control y Gestión.
2. Selecciona Familias y F.pago.

Desde este apartado se pueden realizar tres acciones principales: crear una nueva familia, modificar una familia existente, y dar de baja una familia.

Crear nueva familia (dar de alta familia)

(Instrucción CRUCIAL para el agente: NO le digas al cliente que simplemente rellene los campos y guarde. Guíale paso a paso por los 3 bloques siguientes y menciónale los campos para que no se deje ninguno en blanco, especialmente el IVA. Al entrar en la pestaña Familias, no le indiques que pulse Insertar, Guardar, Nuevo o Alta antes de rellenar los datos. El botón Insertar / Guardar solo

debe utilizarse al finalizar, cuando ya se hayan completado los campos necesarios).

Paso 1: Abrir la ficha de la familia

Accede a la pestaña Familias. La pantalla permite comenzar directamente el alta rellenando los campos de la ficha.

(Instrucción para el agente: Pregunta al usuario si ve los campos Código Familia y Descripción. Si los ve, empieza directamente por Código Familia. No le indiques que pulse Insertar.)

Paso 2: Datos principales

(Instrucción para el agente: Pide al cliente que rellene los dos primeros campos y explícale cómo hacerlo):

- **Código Familia:** Es obligatorio. Debe poner un código de 3 caracteres, libre y único. Se recomienda que tenga relación con la descripción para facilitar su identificación (por ejemplo, "REG" para regalos).
- **Descripción:** Es obligatorio. Es el nombre de la familia (mínimo 3 caracteres).

Paso 3: Configuración de Impuestos

(Instrucción para el agente: Una vez haya puesto el código y nombre, recuérdale que revise los impuestos):

- **IVA (%):** Tipo de impuesto aplicable a los artículos de esta familia, tanto en compra como en venta.
- **Recargo Compras / Recargo Ventas:** Impuesto adicional aplicable a las compras o a la venta (si procede).
- **Rec. Ventas incluido en PVP:** Indica si el recargo de venta ya está incluido en el precio de venta al público.

Paso 4: Beneficios y otros ajustes

(Instrucción para el agente: Por último, menciónale estas opciones antes de guardar):

- **Beneficio (%):** Permite aplicar un porcentaje de beneficio automático en artículos sin coste definido (como los genéricos).
- **Casillas de configuración:** Que revise si necesita marcar opciones como Bloquear Artículos, Activar Trazabilidad (obligatorio para tabaco) o Bloq. Descuento (impide aplicar descuentos a esta familia).

Paso 4: Guardar Una vez completados todos los campos, pulsa **Intro hasta el último campo** o utiliza el botón **Insertar**, que en este momento guarda la nueva familia.

Modificar una familia

Permite cambiar la configuración de una familia existente.

1. Recupere la familia deseada.
2. Modifique los campos necesarios.
3. Guarde los cambios pulsando Intro hasta el último campo o Insertar / Guardar.

Los cambios de IVA o configuración fiscal afectan a todos los artículos asociados.

Dar de baja una familia

Permite eliminar una familia que ya no se utiliza.

1. Seleccione la familia.
2. Pulse F5 – Baja.
3. Confirme la operación cuando el sistema lo solicite.

No es posible dar de baja una familia si existen artículos asociados. En ese caso, primero debes cambiar los artículos a otra familia o darlos de baja.

4.2 Subfamilias

Las Subfamilias representan el segundo nivel de organización de productos y servicios dentro del sistema. Se utilizan para refinar la clasificación definida por las Familias y permiten una gestión más precisa y flexible del catálogo de artículos. Las subfamilias son especialmente relevantes para la gestión de comisiones.

Cómo acceder

1. Accede a Control y Gestión.
2. Selecciona Familias y F.pago.
3. Accede a la pestaña Subfamilia.

Al igual que en Familias, se pueden realizar tres acciones principales: crear, modificar y dar de baja.

Crear nueva subfamilia (dar de alta subfamilia)

Crear una subfamilia permite añadir un nuevo nivel de clasificación que podrá asignarse posteriormente al dar de alta artículos.

- **Código:** campo obligatorio. Código de 3 caracteres, libre y único. Se recomienda que tenga relación con la descripción para facilitar su identificación.
- **Descripción:** campo obligatorio. Nombre de la subfamilia (mínimo 3 caracteres).
- **Comisión para artículos en este modo (%):** permite calcular el beneficio de productos cuyo régimen es comisionista, no de compra o venta tradicional. Ejemplos habituales: loterías, tabaco, recargas telefónicas, medios de pago.

- **La comisión se aplica sobre PVP + IVA:** indica si el porcentaje de comisión se calcula sobre el PVP base (sin IVA) cuando la casilla está desmarcada, o sobre el PVP más IVA cuando la casilla está marcada.
- **Porcentaje IVA sobre la Comisión (%):** indica si la comisión (beneficio) está sujeta a IVA y el porcentaje correspondiente.
- **Porcentaje Retención sobre Comisión (%):** en productos comisionistas, además del IVA, suele aplicarse una retención de IRPF.
- **Sistema de Puntos:** permite activar el sistema de fidelización para los productos de esta subfamilia.
- **Aviso Ventas NO Permitidas:** permite definir alertas o limitaciones de venta (por ejemplo, límite de paquetes de tabaco por operación).
- **Comentario:** campo libre para añadir información adicional.
- **Epígrafe:** obligatorio para envíos al sistema TicketBAI (Bizkaia).

Una vez completados los campos, pulsa Intro hasta el último campo o pulsa Insertar / Guardar.

Modificar una subfamilia

Permite cambiar la configuración de una subfamilia existente.

1. Recupere la subfamilia deseada.
2. Modifique los campos necesarios.
3. Guarde los cambios pulsando Intro hasta el último campo o Insertar / Guardar.

Los cambios afectan a todos los artículos asociados a la subfamilia.

Dar de baja una subfamilia

Permite eliminar una subfamilia que ya no se utiliza.

1. Seleccione la subfamilia.
2. Pulse F5 – Baja.
3. Confirme la operación.

No es posible dar de baja una subfamilia si existen artículos asociados. En ese caso, primero debes cambiar los artículos a otra subfamilia o darlos de baja.

4.3 Cómo afectan Familias y Subfamilias al artículo

Impacto de la Familia

- Define el tipo de IVA aplicado al artículo. El IVA no puede modificarse directamente desde el campo IVA del artículo: si es necesario corregirlo, hay que comprobar primero la familia asignada.

- Puede activar el bloqueo de modificaciones en las fichas de los artículos asociados.
- Puede activar la trazabilidad obligatoria (por ejemplo para tabaco).
- Puede impedir aplicar descuentos a los artículos de esa familia.

Impacto de la Subfamilia

- Define las comisiones aplicables cuando el artículo se gestiona en régimen de comisionista (loterías, tabaco, recargas, medios de pago).
- Define si esa comisión está sujeta a IVA y a retención.
- Puede activar el sistema de puntos de fidelización.
- Puede definir avisos o limitaciones al vender (por ejemplo límite de paquetes de tabaco por operación).
- Es imprescindible para TicketBAI en Bizkaia por el epígrafe.

--

5. Unidades de caja

La unidad de caja indica al sistema cómo se compra, vende y controla el stock de un artículo, si se trabaja por unidades sueltas o por cajas o lotes completos.

Configurar este valor correctamente es vital, ya que afecta directamente al Precio de Venta (PVP) y al Control de Stock.

¿Qué valor debo indicar en la unidad de caja?

Para definir este valor correctamente, debe preguntarse cuántas unidades contiene el formato con el que trabaja el artículo y cómo debe gestionarlo el sistema.

Ejemplos prácticos

Trabajar por unidades (valor = 1)

Se utiliza cuando la unidad de venta es el paquete individual, independientemente de cómo venga embalado de fábrica.

- Ejemplo con puros en caja cerrada: si solo vendes la caja entera y quieres que el stock cuente “1 caja”, la unidad de caja será 1.

Trabajar por unidades sueltas (valor mayor que 1)

Se utiliza cuando recibes un envase grande (mazo, caja, bote) pero vendes el contenido por unidades individuales.

- Ejemplo con puros sueltos: si recibes un mazo de 25 puros y los vendes de uno en uno, la unidad de caja será 25.
- Ventaja: en caso de cambio de precios, el programa calculará el nuevo PVP automáticamente en función de la unidad individual.

Notas importantes

- La unidad de caja no tiene por qué coincidir con el lote mínimo del proveedor.
- Un valor incorrecto puede afectar al precio de venta, al stock y a las actualizaciones de precios.
- Este campo debe definirse correctamente en el momento de crear o modificar el artículo.
- Para la gestión de formatos de un mismo producto (cajetilla vs cartón) no se usa unidad de caja, se usan asignaciones (ver sección 2.1).

--

6. Consultas y listados

6.1 Listado de artículos (F7)

El Listado de Artículos permite generar listados de los productos existentes en la base de datos. Estos listados permiten consultar información de los artículos, como el stock actual registrado en el sistema, sin realizar modificaciones. Pueden incluir distintos campos (por ejemplo precio, IVA o familias) según las opciones seleccionadas al imprimir. Esta pantalla incluye un sistema de filtros avanzados que permite realizar búsquedas muy específicas antes de generar el listado.

Cómo acceder al listado de artículos

1. Desde el menú Control y Gestión.
2. Accede a Artículos y Prensa.
3. Al entrar en Artículos, pulsa F7 - Listado.

Configuración del filtro de búsqueda

La pantalla de filtro se divide en dos partes: la superior para seleccionar el tipo de agrupación y la inferior para la búsqueda propiamente dicha.

Agrupaciones. Estas opciones son excluyentes entre sí para agrupar, pero se pueden combinar con otros filtros:

- **AGRUPA Familia:** agrupa los artículos por familias, mostrando su coste total.
- **AGRUPA Subfamilia:** agrupa los artículos por subfamilias, mostrando su coste total.
- **AGRUPA Proveedor:** agrupa los artículos por proveedores, mostrando su coste total.

Filtros de búsqueda. Los filtros pueden combinarse entre sí para afinar el resultado del listado:

- **Fecha última compra:** permite listar productos que han tenido entradas de stock en un periodo específico.
- **Familia / Subfamilia / Proveedor / Empresa / Fabricante-Promotor / Comentario:** permiten filtrar los artículos por estas categorías. Un asterisco (*) en un campo indica “todos”.
- **Bajo mínimo (S/N):** lista artículos con stock por debajo del mínimo establecido.
- **Artículos con Stock=0 (S / N / 0):** permite listar artículos según si su stock es igual a cero, diferente de cero o todos.
- **Sin compras ni ventas (S/N):** lista artículos que no han tenido movimientos (ninguna venta ni entradas/salidas de stock) en el ejercicio actual, útil para identificar artículos obsoletos.
- **Con compras o ventas (S/N):** lista artículos que sí han tenido movimientos. Es la opción inversa a la anterior.
- **Muestra stock a una fecha determinada (S/N):** permite generar un listado con el stock que tenían los artículos en una fecha concreta.

Este listado muestra el stock a una fecha, pero el coste y PVP utilizado es el actual del artículo. No es válido para obtener el coste total del stock en una fecha pasada (por ejemplo, cierre de ejercicio). Para eso ver sección 9.8.

Ejecutar la búsqueda

1. Rellena las casillas del filtro según tus necesidades.
2. Pulsa F2 – Realizar búsqueda o pulsa Intro hasta el final.
3. El sistema mostrará un listado de los artículos encontrados.

Funciones disponibles tras la búsqueda

Una vez mostrado el listado, están disponibles las siguientes opciones:

- **F2 – Nueva búsqueda:** vuelve a la pantalla de filtros para realizar una nueva consulta.
- **F7 – Imprimir:** en esta pantalla se pueden seleccionar los campos que se mostrarán en el listado (por ejemplo código, descripción, stock, precios, IVA).
- **F9 – Ordena:** ordena la columna donde se encuentra el cursor (ascendente / descendente).
- **F10 – Disco tarifas:** permite indicar una ruta para guardar un archivo con las tarifas de los artículos listados.
- **F11 – Columna 1ª:** coloca la columna seleccionada como la primera del listado.
- **BloqDesp – Fijar columna:** fija la columna seleccionada a la izquierda del listado, evitando el desplazamiento horizontal.

6.2 Consulta de stock actual y a fecha

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Si el cliente pregunta cómo ver el stock de UN SOLO artículo, dile que simplemente lo busque y abra su ficha; el dato está ahí mismo. Si quiere ver el stock de VARIOS artículos, de una familia entera, o un listado general, entonces guíale para que use la tecla F7 - Listado).

Consulta de stock de un artículo concreto (Rápida) Si solo se necesita consultar las existencias de un producto específico:

1. Accede a Control y Gestión > Artículos y Prensa.
2. Busca el artículo (por código de barras, descripción o con la lupa).
3. Dentro de la propia ficha del artículo, revisa el campo llamado **Stock**.

Consulta masiva de stock (F7) La forma recomendada para consultar el stock actual de varios artículos a la vez es el listado de artículos (F7) descrito en la sección 6.1. *(Instrucción para el agente: Recuérdale al cliente que nunca debe utilizar el menú de "Inventario" solo para consultar el stock, ya que el inventario sirve únicamente para ajustar cantidades tras un recuento físico).*

Consulta de stock a una fecha determinada

Para consultar cuánto stock tenía un artículo en una fecha concreta:

1. Accede a Control y Gestión.
2. Entra en Artículos y Prensa.
3. Pulsa F7 - Listado.
4. En el filtro, marca "Muestra stock a una fecha determinada" e indica la fecha.
5. Ejecuta la búsqueda.

Este listado muestra el stock a la fecha indicada, pero el coste y PVP utilizado en el listado es el actual del artículo. No sirve para obtener el coste total del stock a fecha pasada. Para el coste total a cierre de ejercicio, hay que utilizar Resumen de ejercicio (F5), ver sección 9.8.

6.3 Consulta de artículos dados de baja

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Existen dos formas de ver los artículos dados de baja. Pregúntale al cliente si solo quiere ver la lista de artículos, o si necesita saber exactamente qué día y hora se borró uno. Según lo que te diga, usa la Opción 1 o la Opción 2).

Opción 1: Desde el listado de Artículos (Para ver la lista completa o reactivar) Esta es la forma más rápida y recomendada si solo se quiere consultar qué artículos están dados de baja o buscar uno para recuperarlo.

1. Accede a **Control y Gestión** y entra en **Artículos y Prensa**.
2. Pulsa **F7 - Listados**.
3. En la pantalla de filtros, busca la opción de estado y marca que filtre por artículos en estado de baja (**muestra = B**).
4. Ejecuta la búsqueda para ver el listado.

Opción 2: Desde el registro de Incidencias (Para auditoría o fechas exactas) Se utiliza únicamente cuando el cliente necesita saber la fecha y hora exacta en la que se eliminó un producto.

1. Accede a **Control y Gestión** y luego a **Vendedores y Horarios**.
2. Abre la pestaña **Incidencias**.
3. Selecciona el rango de fechas que deseas consultar.
4. En el campo Incidencias, selecciona **Baja del artículo**. El sistema mostrará todas las bajas registradas con su fecha y hora.

--

7. Inventario (recuento físico)

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Si el cliente te dice que quiere "contar el género", "recontar el almacén" o "hacer un recuento físico", DEBES guiarle para hacer un Inventario. Sigue estrictamente la ruta documentada aquí y NUNCA te inventes menús como "Artículos y stock").

El Inventario es el proceso mediante el cual se revisa, comprueba y ajusta el stock del almacén para que coincida con el stock registrado en el sistema. Este proceso se utiliza cuando se realiza un recuento físico de los artículos para verificar posibles diferencias, corregir errores y asegurar la fiabilidad de los datos de ventas, compras y cierres de ejercicio.

7.1 Cuándo usar inventario (y cuándo NO)

(Instrucción para el agente: Solo debes usar esta opción si van a contar muchos productos. Si solo quieren cambiar el stock de un producto suelto, llévalos al ajuste rápido con F2/F3).

Para qué sirve el Inventario

- Comprobar que el stock registrado en el sistema coincide con las cantidades reales contadas en el almacén.
- Detectar diferencias por errores, mermas o incidencias.
- Ajustar correctamente las cantidades de los artículos.
- Garantizar la fiabilidad de informes, valoraciones y cierres de ejercicio.

Cuándo NO se debe usar el Inventario

No debe utilizarse el Inventario en los siguientes casos:

- Para corregir el stock de un único artículo.
- Para pequeños ajustes puntuales.
- Para consultar el stock de los artículos (usar sección 6.1 y 6.2).
- Para regularizar una rotura o merma concreta.

En estos casos, debe utilizarse F2 – Entradas para aumentar stock, o F3 – Salidas para disminuir stock.

El inventario se utiliza cuando se realiza un recuento físico de los artículos para revisar el stock existente. No se utiliza para consultar el stock de los artículos ni para obtener listados. Para estas acciones debe utilizarse el listado de artículos.

7.2 Realizar un inventario

Cómo acceder a Inventario

(Instrucción para el agente: Guía al cliente paso a paso por estos 3 clics exactos. No te saltes el paso intermedio de "Modificación de artículos").

1. Accede a Control y Gestión.
2. Selecciona Modificación de artículos.
3. Elige la opción Inventario.

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Al entrar en Inventario, NO indiques que pulse F7. La tecla F7 solo sirve para imprimir o consultar un listado del inventario y no inicia el proceso de recuento. El primer paso es introducir un nombre para el inventario. Después se deben añadir los artículos que se van a contar).

Pasos para crear un inventario

(Instrucción para el agente: Una vez dentro, ve guiando al cliente punto por punto):

1. **Nombre:** Introduce un nombre para el inventario (por ejemplo, la fecha o el tipo de producto).
2. **Añadir artículos:** Añade los artículos que vas a contar.

(Instrucción para el agente: Ten en cuenta lo que ya ha dicho el usuario y no vuelvas a preguntarlo si la intención está clara).

- Si quiere contar pocos artículos concretos, indícale que los añada uno a uno.
- Si quiere contar todo el género, una familia, una subfamilia o un proveedor completo, indícale que pulse **F3 – Añadir selección**.
- Si no ha indicado el alcance del recuento, pregúntale si quiere añadir artículos sueltos o una selección amplia.

Después de añadirlos, continúa con el recuento físico y con la introducción de las cantidades en la columna **Recuento**.

3. **Contar:** Realiza el recuento físico de los artículos en la tienda.
4. **Introducir datos:** Introduce en la columna **Recuento** la cantidad real que has contado.

Campos importantes del Inventario

Al introducir los artículos en la grilla del inventario, se muestran los siguientes campos relevantes:

- **Stock:** muestra el stock actual registrado en el sistema.
- **Recuento:** cantidad real introducida tras el conteo físico.
- **Diferencia:** diferencia entre el stock del sistema y el recuento.
- **Coste Recuento:** valor del stock según el coste y el recuento.
- **PVP Recuento:** valor del stock según PVP y recuento.
- **Rev. (S/N):** indica si el artículo ha sido revisado. Cambia a S cuando se introduce un valor en el recuento.
- **Coste Diferencia:** valor económico de la diferencia en coste.
- **PVP Diferencia:** valor económico de la diferencia en PVP.

Funciones disponibles en el Inventario

Una vez introducido el recuento, el cliente tiene estas opciones:

- **F2 - Entrar stock:** *(Instrucción para el agente: Advierte al cliente de que esto es irreversible. Al pulsar F2, el programa sobrescribirá el stock de todos los artículos de esa lista con las cantidades que haya puesto).* Ajusta el stock del sistema introduciendo la cantidad indicada en el campo Recuento.
- **F5 - Añadir al recuento:** la cantidad indicada se suma al valor ya existente en el campo Recuento.
- **F6 - Ver pendiente:** muestra únicamente los artículos que aún no han sido revisados.
- **F7 - Listado:** se utiliza únicamente para imprimir o consultar un listado del inventario que ya se está preparando. No crea el inventario, no añade artículos y no debe utilizarse como primer paso del recuento.
(Instrucción para el agente: No menciones F7 salvo que el usuario quiera imprimir, revisar o generar un listado del inventario).

Importante sobre los inventarios

Una vez creado un inventario en el programa, no es posible eliminarlo ni darlo de baja o anularlo posteriormente.

7.3 Retomar un inventario ya iniciado

Si has empezado un inventario y lo has guardado con un nombre, puedes volver a él desde la pantalla de inventario.

Para ello:

1. Accede a Inventario (Control y Gestión, Modificación de artículos, Inventario).
2. Puedes introducir directamente el nombre del inventario.
3. O bien pulsar la lupa para buscarlo y seleccionarlo de la lista.

Una vez seleccionado, podrás continuar con el inventario.

8. Otras modificaciones (herramientas avanzadas)

Esta sección incluye distintas herramientas para realizar modificaciones y ajustes sobre los artículos del sistema. Permiten realizar cambios sobre tarifas, artículos sin movimientos, códigos de barras, costes y stock de los artículos.

Acceso general

1. Dirígete a la sección Control y Gestión desde el menú principal de Estancos Élite.
2. Entra en el apartado Modificación de artículos.
3. Selecciona Modificar otros.

8.1 Establecer tarifas de venta en base a otra tarifa

Esta función permite modificar una tarifa de venta tomando como referencia otra tarifa existente.

Para realizar la modificación se deben indicar los siguientes campos:

- **Tarifa Origen:** tarifa que se utilizará como base para el cálculo.
- **Tarifa Destino:** tarifa que se modificará utilizando la tarifa origen.
- **Incremento (%):** porcentaje de incremento que se aplicará sobre la tarifa origen.
- **Redondeo:** permite definir el tipo de redondeo que se aplicará al resultado.

Una vez finalizado el proceso, el programa mostrará un mensaje indicando que la modificación se ha completado.

8.2 Anulación global de artículos sin movimientos

Esta función permite eliminar artículos que no han tenido actividad durante el ejercicio actual.

Un artículo puede considerarse sin movimientos cuando no tiene ventas, entradas de stock ni salidas de stock.

Es posible seleccionar los artículos a revisar utilizando los siguientes filtros: Familia, Subfamilia o Proveedor.

El proceso puede realizarse de dos formas:

- **Proceso manual (N):** el sistema muestra un listado de artículos para confirmar cada eliminación. Opciones disponibles: F4 Sacar No Eliminar excluye el artículo del proceso; F5 Eliminar Todos elimina todos los artículos del listado.
- **Proceso masivo (S):** el sistema elimina automáticamente todos los artículos seleccionados.

8.3 Cambiar el código principal de un artículo (EAN)

Esta función permite cambiar el código principal de un artículo por uno nuevo. Este es el código que se define al dar de alta el producto y que no puede modificarse ni eliminarse directamente desde la ficha del artículo. Por este motivo, el sistema dispone de este proceso específico para realizar el cambio.

Cuándo utilizar esta función

Utiliza esta función solo cuando necesites sustituir el código principal del artículo, por ejemplo si has introducido el EAN como código principal y ahora necesitas utilizarlo para otro producto.

Importante

- Este proceso sustituye el código principal actual por uno nuevo.
- No añade códigos adicionales.
- Si necesitas trabajar con varios códigos de barras, debes utilizar la opción de Asignaciones (ver sección 2).

Durante el proceso también se puede modificar la descripción del artículo de forma opcional.

Pasos para realizar el cambio

1. Accede a Control y Gestión.
2. Entra en Modificación de artículos.
3. Selecciona Modificar otros.
4. Accede a la opción de Cambio de código de artículo.
5. Busca y selecciona el artículo que deseas modificar.
6. Introduce el nuevo código EAN.
7. Opcionalmente, introduce una nueva descripción.
8. Confirma y guarda los cambios.

Si el código EAN introducido ya está siendo utilizado por otro artículo, el sistema mostrará un aviso.

8.4 Regenerar los precios medios y los costes de los artículos

Esta función permite recalcular el coste medio de los artículos.

El proceso utiliza el último coste registrado y el IVA aplicado en la última compra. Con esta información, el sistema actualiza el coste medio de los artículos.

La regeneración se puede aplicar a artículos filtrados por Familia, Subfamilia o Proveedor.

8.5 Modificación puntual de stock desde ficha

Esta opción permite modificar directamente el stock de los artículos desde la ficha de artículos. Se utiliza para ajustar el stock manualmente en casos puntuales.

Pasos para modificar el stock

1. Acceder a la pestaña Modificaciones.
2. Entrar en la opción Modificar stock.
3. Aplicar filtros si se desea: Familia, Subfamilia, Proveedor. Si no se indica nada, se mostrarán todos los artículos.
4. Localizar el artículo mediante código de barras, código de proveedor o descripción.
5. Seleccionar el artículo.
6. El campo stock aparecerá resaltado en azul.
7. Introducir el valor correcto de stock.

El cambio se aplica directamente y queda reflejado en la ficha del artículo.

Aviso importante

Esta opción debe utilizarse solo en casos puntuales:

- No registra movimientos de stock.
- No queda reflejado como inventario.
- No se registra como entrada ni como salida.

Aunque se puede consultar desde el apartado de incidencias que se ha realizado una modificación, no sustituye a un inventario. Para regularizar stock tras un recuento físico, usar Inventario (sección 7).

--

9. Preguntas frecuentes

Este apartado recoge las preguntas más frecuentes relacionadas con la gestión de artículos en el sistema.

9.1 Cambio de régimen (Recargo de Equivalencia ?? General)

El cambio de régimen permite pasar de Recargo de Equivalencia a Régimen General, o viceversa.

Pasos

1. Accede a Control y Gestión.
2. Ve a Parámetros y Configuración.
3. En la sección Empresa, pulsa F4 para realizar el cambio de régimen.
4. El sistema mostrará una pantalla de confirmación del cambio.

Si el cambio se realiza dentro de los dos primeros meses del año, el sistema avisará para recalcular costes de compras y ventas automáticamente.

Verificación de artículos

Accede a Control y Gestión, Artículos y Prensa, F7 Listados. Comprueba:

- En Régimen General: IVA compra al 21%, beneficio aproximado entre 10,29% y 10,89%.
En familia TA1: Recargo Ventas = 1,75 y "Rec. Ventas incluido en PVP" = S.
- En Recargo de Equivalencia: IVA compra al 22,75%, beneficio aproximado de 8,5% o 9%.

Verificación de clientes

- Régimen de equivalencia: consultar con el gestor qué clientes deben llevar recargo.
Marcar S en la ficha del cliente.
- Régimen general: marcar N en la ficha del cliente.

9.2 Beneficios, costes y comisiones

Cómo corregir los beneficios de un artículo

Los beneficios se ajustan desde los datos contables del artículo.

1. Accede a Control y Gestión.
2. Entra en Artículos y Prensa.
3. Busca y selecciona el artículo.
4. Accede a la sección Datos Contables y revisa: IVA (porcentaje correcto según el producto); Recargo de compras (configurado correctamente si aplica); Beneficio sobre PVP (en artículos sin coste definido); Comisión del artículo (en tabaco suele ser del 8,5%).

5. Realiza los ajustes necesarios.
6. Pulsa Insertar / Guardar para guardar los cambios.

Cómo modificar los costes de los artículos

Para modificar el coste de un artículo es necesario realizar un movimiento de stock. Ver sección 3.6.

Por qué no puedo modificar el coste de un artículo

Puede deberse a que el artículo tiene una comisión configurada. En estos casos, el sistema no permite modificar directamente el coste.

9.3 Bloqueo de artículos

Por qué no puedo modificar un artículo

Puede deberse a que el artículo está bloqueado, o a que tiene una configuración que limita cambios (por ejemplo, comisión).

Revisa el estado del artículo en Datos Contables, Bloquear artículo = S.

Cómo bloquear los campos en la ficha de un artículo

El bloqueo de un artículo impide modificar ciertos campos de su ficha.

Pasos

1. Accede a Control y Gestión.
2. Entra en Artículos y Prensa.
3. Selecciona el artículo.
4. Accede a Datos Contables.
5. En la opción Bloquear artículo, con S bloquea el artículo y con N lo desbloquea.
6. Pulsa Insertar / Guardar para confirmar.

9.4 Códigos de proveedor

Cómo obtener el código de proveedor de un artículo

Para obtener el código de proveedor de artículos como el tabaco, puedes hacerlo de varias formas.

Buscarlo desde el portal del proveedor (Logista, Comet, Aldista):

- Accede al portal del proveedor.
- Entra en el apartado de artículos.
- Busca el producto.

- Consulta el código de proveedor correspondiente.

Buscarlo desde el propio programa:

- Accede a Artículos y Prensa.
- Entra en la ficha del artículo (o créalo si no existe).
- En el campo Cod.Prov, pulsa la lupa.
- Busca el producto en el listado del proveedor y selecciónalo.

Si el artículo ya existe en el sistema:

- Revisa el campo Cod.Prov.
- Si está vacío o incorrecto, utiliza la lupa para asignar el código correcto.

El código de proveedor es necesario para que el sistema identifique correctamente el artículo, especialmente en productos de tabaco o relacionados.

No encuentro un artículo en el portal o catálogo del proveedor

Si no conseguimos localizar un artículo dentro del portal o catálogo de un proveedor, lo primero que debemos hacer es realizar la descarga o actualización del portal que estamos visualizando.

Una vez realizada la descarga, volver a buscar el artículo y comprobar si ya aparece disponible en el catálogo.

Si después de actualizar el portal el artículo continúa sin aparecer, el cliente deberá ponerse en contacto directamente con el proveedor correspondiente. En estos casos, normalmente la incidencia se debe a que el proveedor todavía no ha publicado o cargado el artículo en su portal.

Problemas con códigos de proveedor en artículos

El sistema no permite tener códigos de proveedor ni códigos de barras duplicados.

Si detectas un problema en un artículo (por ejemplo, que no coincide con el pedido o con el producto recibido), normalmente se debe a que el código de proveedor es incorrecto o no está informado.

Cómo corregirlo: accede a la ficha del artículo, revisa el campo Cod.Prov, comprueba que corresponde exactamente al producto del proveedor, corrígelo si es necesario, y guarda los cambios.

9.5 Duplicados aparentes

Por qué parece que hay artículos duplicados

El sistema no permite tener artículos duplicados con los mismos códigos. Sin embargo, puede ocurrir que existan artículos con la misma descripción pero configurados de forma diferente.

Por ejemplo, puede haber un artículo con el código de proveedor correcto, y otro artículo con la misma descripción pero sin código de proveedor y con código de barras. En estos casos, el sistema los trata como artículos distintos, aunque parezcan iguales.

Cómo corregirlo: identifica el artículo correcto, elimina el artículo incorrecto o duplicado, corrige los datos si es necesario.

Antes de eliminar un artículo, asegúrate de que no tenga movimientos de stock o ventas asociados.

Puedo tener varios códigos de barras en un mismo artículo

Sí. Un artículo puede tener varios códigos de barras asociados. Para ello, se debe utilizar la opción de Asignaciones de artículos (ver sección 2). No es necesario crear varios artículos para el mismo producto.

Aunque un artículo puede tener varios códigos de barras, estos no pueden estar duplicados en otros artículos.

Cuándo utilizar asignaciones de artículos

Las asignaciones de artículos se utilizan cuando un mismo producto necesita varios códigos de barras, diferentes cantidades según el código de barras (por ejemplo cartones), o diferentes configuraciones según proveedor. No se deben crear varios artículos si se pueden usar asignaciones.

El producto recibido no coincide con el pedido

Si un producto recibido no corresponde con el pedido, normalmente se debe a un código de proveedor incorrecto. Qué debes revisar: el campo Cod.Prov en la ficha del artículo, y que el código corresponde al producto del proveedor.

9.6 Precios de tabaco vs precios libres

Por qué un artículo tiene un precio incorrecto

Depende del tipo de artículo.

Artículos de tabaco. El precio del tabaco está regulado y se actualiza automáticamente según los datos oficiales del BOE. Si un artículo tiene un precio incorrecto, normalmente se debe a código de proveedor incorrecto o a unidades por caja mal configuradas. El precio no puede modificarse manualmente, ya que se actualiza automáticamente.

Resto de artículos (precio libre). En los artículos con precio libre, el precio depende de la configuración del artículo. Puede variar por coste incorrecto, beneficio configurado, comisión del artículo o configuración de la familia. En estos casos, se recomienda revisar la ficha del artículo y sus datos contables.

Antes de realizar cambios, comprueba siempre si se trata de un artículo de tabaco o no.

Por qué un artículo de tabaco vuelve a tener un precio incorrecto después de actualizar precios

Los precios del tabaco se actualizan automáticamente en el sistema según los datos oficiales publicados en el BOE.

Si después de una actualización un artículo vuelve a tener un precio incorrecto, normalmente se debe a una configuración errónea del artículo.

Qué debes revisar:

- **Código de proveedor:** es el dato clave para identificar el artículo en las actualizaciones de precios. Si es incorrecto, el artículo puede no actualizarse o puede tomar el precio de otro producto.
- **Unidades por caja:** si están mal configuradas, el sistema puede dividir el precio incorrectamente, mostrando importes erróneos en venta.

Importante: el precio del tabaco no es editable libremente. Se actualiza automáticamente. Cualquier corrección manual puede perderse tras una actualización.

9.7 IVA en sellos

Se puede desglosar el IVA en una factura de sellos

No. Los sellos no llevan IVA desglosado, ya que se consideran efectos timbrados y se venden por su valor oficial. Por este motivo, no es posible emitir facturas con IVA para este tipo de artículos.

Si un cliente solicita IVA desglosado, debe informarse de que no es posible. Si necesita un documento con tratamiento fiscal distinto, puede consultarlo con el organismo oficial correspondiente o el punto de venta que lo emita según su normativa.

9.8 Coste total de stock a cierre de ejercicio

Cómo obtener el coste total del stock a 31 de diciembre o cierre de ejercicio

Para obtener el coste total del stock a cierre de año, debes utilizar el módulo Resumen de ejercicio (F5), ya que el listado de artículos no muestra el coste de ese momento.

9.9 Análisis por promotor

Cómo puedo analizar compras o ventas por promotor

Para poder realizar análisis de compras o ventas por promotor, es necesario que los artículos tengan informado este dato en su ficha.

Si el campo Promotor no está rellenado en los artículos, el sistema no podrá agrupar ni mostrar la información correctamente en los informes.

Pasos recomendados

1. Accede a Control y Gestión.
2. Entra en Artículos y Prensa.
3. Busca y selecciona el artículo.
4. Indica el nombre del promotor en el campo correspondiente dentro de la ficha.
5. Guarda los cambios.

Una vez informado el promotor en los artículos, podrás utilizar los distintos listados y análisis para obtener información filtrada o agrupada por promotor.

9.10 Cómo localizar o buscar un artículo (sin código de barras)

Esta sección se utiliza únicamente cuando el usuario quiere localizar o consultar un artículo que ya existe. No debe utilizarse cuando el usuario quiere crear, meter, añadir o dar de alta un producto nuevo.

(Instrucción CRUCIAL para el agente: Si el cliente pregunta cómo buscar, localizar o encontrar un artículo en su programa y no tiene el código de barras, NO le hables de portales de proveedores ni de descargas. Dale estas opciones sencillas).

Para buscar un artículo en el sistema cuando no se tiene el código de barras a mano, el cliente puede acceder a **Artículos y Prensa** y utilizar cualquiera de estos métodos:

1. **Por la lupa (Listado):** Pulsa sobre el icono de la lupa que hay junto al campo de búsqueda para abrir el listado de todos los artículos y búscalo visualmente.
2. **Por Descripción (Nombre):** Escribe parte del nombre del producto directamente en el buscador y pulsa Intro.
3. **Por Código Interno:** Si recuerda el código corto del artículo (el número interno del programa), puede escribirlo y pulsar Intro.