

Ventas

title: Ventas operativa

scope: Realización, modificación, cobro, prepara venta, consulta y abono de ventas en Estancos Élite; formas de pago y gestión mínima de vendedor

consolidated_from: [Cómo_realizar_una_venta, Funcionalidades_de_la_pantalla_de_Ventas, Modificar_productos_en_una_venta, Gestión_de_vendedor_y_cliente_en_una_venta, Formas_de_pago_disponibles_en_una_venta, Formas_de_Pago, Cobro_con_varias_formas_de_pago, Aplicar_descuento_en_una_venta, Cómo_crear_un_prepara_venta, Cómo_convertir_un_prepara_venta_en_una_venta, Pantalla_de_Ventas_Anteriores, Abonar_anular_o_corregir_una_venta, Vendedores]

Ventas operativa

Alcance de este documento

Este documento cubre la operativa diaria de ventas en Estancos Élite: la pantalla de Ventas y sus funciones; el proceso de venta paso a paso (definir vendedor, asignar cliente, añadir artículos, modificar la venta antes de totalizar, aplicar descuentos, totalizar); las formas de pago disponibles y sus efectos; el cobro con varias formas de pago; la creación y conversión de un prepara venta; la pantalla de Ventas Anteriores (búsqueda, reimpresión, asignación de cliente); el proceso de abono (F5) con sus dos modalidades y sus casos habituales (anulación, devolución parcial, corrección de forma de pago); y la gestión mínima de vendedor necesaria para operar en ventas.

Este documento no cubre:

- Las ventas con trazabilidad a segundo canal (PVR, bares, gasolineras). Se remiten a la documentación específica de Ventas y Abonos con trazabilidad.
- Las ventas de recargas y productos electrónicos Disashop. Ver la documentación específica de Ventas Disashop; los abonos de recarga NO se hacen con F5 desde Ventas Anteriores.
- La recepción de cargas y la generación inicial de ventas mediante Telemetría se explican en Canales especiales. Una vez generadas, las ventas de Telemetría se consultan, reimprimen y abonan como ventas normales mediante los procedimientos de este documento.

- La facturación de albaranes pendientes. Ver la documentación de Facturación y Contabilidad, sección Facturación de albaranes.
 - La consulta general de saldos y facturas de un cliente. Ver la documentación de Clientes, sección Cuenta de cliente.
 - La configuración avanzada del control horario de vendedores. Ver la documentación específica de Vendedores.
-

1. La pantalla de Ventas

1.1 Cómo acceder

Al abrir el programa aparece el menú principal. Para acceder a Ventas se pulsa el botón Acceso a Ventas. También puede accederse mediante pantalla táctil o ratón.

Al abrir la pantalla, el sistema asigna automáticamente el vendedor por defecto (ver sección 7.2) y la venta se inicia sin cliente (venta de mostrador).

1.2 Teclas rápidas y funciones

La pantalla de Ventas dispone de las siguientes teclas rápidas, agrupadas por función.

Opciones generales. F1 Opciones accede a opciones de la tabla de ventas. F12 Abrir cajón realiza la apertura forzada del cajón portamonedas. Alt+C Comentario venta añade un comentario rápido a la venta.

Gestión de tickets e impresión. F2 Imprimir factura imprime una factura en formato DIN A4 de la última venta. F3 Ticket imprime el último ticket de venta. Alt+F3 Ticket sin precio genera un ticket sin mostrar precios (regalos o canjes). Alt+I Ticket reducido genera un ticket en formato reducido.

Gestión de vendedor y cliente. F4 Vendedor permite seleccionar o cambiar el vendedor de la venta. F6 Cliente permite seleccionar un cliente existente o acceder al buscador para altas rápidas. F9 Cuenta cliente accede a la cuenta del cliente para consultar movimientos o realizar pagos a cuenta.

Gestión de productos y precios. F7 %Descuento aplica un porcentaje de descuento a una línea o a toda la venta. F8 Tarifa permite seleccionar una tarifa de precios para un artículo o para toda la venta. Alt+R PVP con recargo muestra artículos con recargo aplicado. Supr Borrar línea elimina la línea de venta seleccionada.

Funciones de stock y operaciones especiales. Alt+P Entrada de prensa accede a la entrada de stock de prensa. Alt+T Ver otras tiendas consulta el stock de otras tiendas (requiere módulo

MultiTienda).

Caja y control interno. Alt+U Caja cambio de turno registra y asigna un nuevo turno de caja. Alt+H Control horario registra la entrada o salida del vendedor actual.

Preparación y cierre de venta. F5 Guardar PPTO guarda la venta como prepara venta (ver sección 4). + Totaliza accede a la pantalla para finalizar la venta.

1.3 Listado de artículos con PVP con recargo (PVR) para bares

Desde la propia pantalla de Ventas se puede generar un listado de artículos con PVP con recargo. Pasos: se accede a Ventas, se pulsa F1 Opciones y a continuación Alt+R PVP con recargo. El sistema muestra el listado con los precios con recargo aplicado.

Condición necesaria. Para que un artículo aparezca en este listado, en su ficha (Alta de artículos) debe tener informado el campo Incremento PVR con valor 0,15. Si este valor no está configurado, el artículo no se incluirá en el listado.

1.4 Incidencias habituales al entrar en Ventas

El programa se cierra o expulsa al usuario al entrar en Ventas. Si al acceder a la pantalla de Ventas el programa se cierra automáticamente, expulsa al usuario o aparece un error inesperado, puede tratarse de una incidencia en la base de datos. En este caso: cerrar completamente el programa, volver a abrirlo e intentar acceder de nuevo a Ventas. Si el problema continúa, será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico para revisar y reparar la base de datos.

No permite totalizar la venta. Si al pulsar + Totaliza el sistema no permite finalizar la venta, revisar: que la impresora de tickets esté encendida, que tenga papel, y que siga configurada correctamente y no haya cambiado de puerto (Windows puede modificar automáticamente el puerto tras una actualización o cambio de conexión). También se recomienda reiniciar el equipo completamente y volver a abrir el programa. Si el problema continúa, contactar con el servicio técnico.

2. Realizar una venta

2.1 Proceso básico

El proceso de venta en Estancos Élite se compone de cinco pasos: definir vendedor (opcional, ya viene asignado por defecto), definir el tipo de venta (con o sin cliente), añadir productos, modificar

productos si es necesario antes de totalizar, y totalizar seleccionando la forma de pago.

2.2 Definir o cambiar el vendedor

Al abrir la pantalla, el sistema asigna automáticamente el vendedor por defecto. Si es necesario cambiarlo: se pulsa la lupa del campo Vendedor, o se pulsa F4 Vendedor. Se selecciona el vendedor deseado y se pulsa Intro. El cambio se aplica a la venta actual.

Importante sobre el vendedor. El vendedor debe estar creado previamente en el sistema (ver sección 7). El vendedor puede afectar a estadísticas y comisiones. No puede modificarse una vez finalizada la venta.

2.3 Venta con cliente o venta de mostrador

Existen dos tipos de venta según se asigne o no cliente.

Venta sin cliente (venta de mostrador). Es el modo por defecto al abrir la pantalla. Al finalizar se genera una factura simplificada (ticket). No se registra deuda. Es la venta habitual para cualquier tipo de artículo (tabaco, sellos, prensa u otros productos). No existe un proceso distinto según el tipo de producto.

Venta con cliente. Se utiliza cuando la venta requiere factura ordinaria, venta a crédito o albarán. Para asignar el cliente se pulsa la lupa del campo Cliente, o se pulsa F6 Cliente. Se selecciona el cliente y se pulsa Intro. La venta queda asociada al cliente seleccionado.

Cuándo es obligatorio asignar cliente. Es obligatorio cuando se realiza una venta a crédito, cuando se genera un albarán o cuando se necesita emitir factura ordinaria. Sin cliente asignado no se puede vender a crédito, generar albarán ni emitir factura ordinaria.

Asignar cliente no modifica el precio automáticamente, salvo que el cliente tenga tarifa asociada. Si el cliente tiene condiciones especiales (tarifa, recargo, crédito), se aplicarán en la venta.

2.4 Añadir productos a la venta

Los productos pueden añadirse mediante: escáner de código de barras, introducción manual del código, búsqueda por descripción, listado de artículos, o formato táctil (botones). Los artículos se añaden a la grilla de venta.

2.5 Modificar productos antes de finalizar

Mientras la venta no esté totalizada se pueden modificar cantidades, aplicar descuentos, cambiar el precio de venta, cambiar tarifa y eliminar líneas de producto. Una vez finalizada la venta, no es posible modificar los productos. Cualquier corrección debe realizarse mediante un abono (ver

sección 6).

Modificar cantidad. Se sitúa el cursor en el campo Cantidad, se introduce el nuevo valor y se pulsa Intro. También se puede pulsar * sobre la línea del artículo e introducir la nueva cantidad. El importe de la línea se recalcula automáticamente.

Cambiar precio de venta (PVP). Se sitúa el cursor en el campo PVP, se introduce el nuevo precio y se pulsa Intro. El sistema recalcula el importe automáticamente. Solo puede realizarse antes de finalizar la venta. Puede estar limitado por permisos. Cambiar el precio en la venta no modifica el precio del artículo en su ficha, solo afecta a esa venta concreta.

Cambiar tarifa. Permite aplicar una tarifa distinta a un artículo o a toda la venta. Se sitúa el cursor en la línea del artículo, se pulsa F8 Tarifa y se selecciona la tarifa deseada. Con Intro se aplica solo al artículo seleccionado; con F8 Apli. Todos se aplica la tarifa a todos los artículos. Aplicar una tarifa no significa que todos los artículos tengan el mismo precio: cada artículo tomará el precio correspondiente a esa tarifa.

Eliminar una línea de producto. Se sitúa el cursor en la línea y se pulsa Supr. El artículo desaparece de la venta.

2.6 Aplicar descuento (F7)

Se aplican descuentos únicamente a artículos distintos al tabaco. No es posible aplicar descuentos a artículos de tabaco.

Se aplica de dos formas equivalentes: modificando directamente el campo %DTO en la línea (introducir el porcentaje y pulsar Intro), o pulsando F7 %Descuento antes de totalizar.

Al pulsar F7 el sistema pregunta si se desea aplicar el descuento a toda la venta. Si se responde Sí, el sistema pide el porcentaje y el descuento se aplica a todas las líneas de la venta (excepto tabaco). Si se responde No, el descuento se aplica únicamente a los artículos seleccionados en pantalla; se indica el porcentaje para esos artículos. Una vez introducido el porcentaje, se totaliza la venta.

En el ticket se mostrará el precio original de los artículos y el descuento se aplicará en el subtotal.

Bloqueos de descuento. Existe un parámetro que puede impedir aplicar descuentos: en Parámetros y Configuración, Parámetros locales, parámetro Nº 11. Si este parámetro está activado, no se podrán aplicar descuentos en ningún artículo. Para evitar descuentos específicamente en tabaco, en la familia de tabaco, casilla Bloquear descuento, se indica S.

Los descuentos también pueden estar limitados por permisos del usuario.

2.7 Totalizar y finalizar la venta

Cuando se han terminado de añadir productos, se pulsa + Totalizar. Se indica el importe entregado si procede. Se selecciona la forma de pago que se utilizará para esa venta (ver sección 3). Se pulsa Intro para confirmar la operación.

Al finalizar la venta se genera el documento correspondiente (ticket, factura o albarán, según cliente y forma de pago), el stock se actualiza según el tipo de venta, y el importe total mostrado en esta pantalla corresponde únicamente a la venta en curso: no refleja el saldo ni la deuda del cliente.

Qué ocurre según el tipo de venta. Sin cliente se genera factura simplificada (ticket). Con cliente se genera factura ordinaria. A crédito se genera factura ordinaria con deuda registrada. Con albarán se genera un documento de entrega pendiente de facturar.

Stock. El descuento de stock se produce únicamente al finalizar la venta. Si no se totaliza, el stock no se modifica. El sistema permite finalizar una venta aunque no haya stock suficiente: en ese caso el artículo queda con stock negativo, la venta no se bloquea por falta de stock, y el stock puede regularizarse posteriormente mediante la entrada correspondiente.

2.8 Acciones posteriores a la venta

Después de finalizar la venta se puede imprimir factura (F2), imprimir ticket (F3), o enviar factura por email (F4). Estas opciones se utilizan para la venta recién realizada. Para consultar ventas anteriores, ver sección 5.

2.9 Qué no se puede hacer una vez finalizada la venta

Una vez finalizada, la venta no se puede modificar, no se puede cambiar la forma de pago, no se puede eliminar. Cualquier corrección debe realizarse mediante un abono (ver sección 6).

3. Formas de pago

3.1 Qué son y dónde se configuran

Las Formas de Pago son los distintos métodos que los clientes pueden utilizar para realizar sus compras. Definen cómo se cobra una venta y cómo se registra ese cobro en el programa. Permiten adaptarse a diferentes formas de pago (efectivo, tarjeta, etc.), controlar los movimientos de caja y gestionar posibles comisiones bancarias.

Se gestionan desde Control y Gestión, Familias y Formas de Pago. Desde esta pantalla se pueden consultar las formas de pago existentes, crear nuevas, modificar las existentes y dar de baja las que no se utilicen.

Los campos principales al crear una forma de pago son: Código (obligatorio, 3 dígitos, identifica la forma de pago), Descripción (obligatorio, nombre de la forma de pago), Tipo de Pago (obligatorio, define el comportamiento del sistema), Comisión Banco (%), Cuota adicional (%), Para importe mínimo, Hasta máximo, Imagen (opcional, se mostrará en la pantalla de ventas) y Muestra (indica si estará disponible en ventas).

Ejemplos de comportamiento según el tipo de pago. Para Efectivo: calcula automáticamente el cambio, se registra directamente en caja, afecta al arqueo, no aplica comisiones. Para Tarjeta de Crédito/Débito: puede integrarse con el datáfono, requiere validación bancaria, se registra en movimientos de tarjeta, permite gestionar comisiones.

Para modificar una forma de pago se busca, se accede a su ficha, se modifican los campos necesarios y se guarda. Para eliminar, se selecciona y se pulsa F5 Baja.

Las formas de pago afectan directamente al control de caja. Las formas desactivadas no estarán disponibles en ventas.

3.2 Efecto de cada forma de pago en la venta

Efectivo. Sin cliente asignado se genera factura simplificada (ticket) y el stock se descuenta automáticamente. Con cliente asignado se genera factura ordinaria y el stock se descuenta automáticamente.

Visa (tarjeta de crédito o débito). Mismos efectos que efectivo: sin cliente, ticket; con cliente, factura ordinaria. En ambos casos el stock se descuenta automáticamente.

Si el sistema dispone de datáfono enlazado, al seleccionar Visa el importe se envía automáticamente al terminal. No es necesario introducir el importe manualmente en el datáfono.

A crédito. Requiere cliente asignado obligatoriamente. Se genera factura ordinaria. El stock se descuenta automáticamente y el importe se registra como deuda del cliente. El pago se realiza posteriormente desde la cuenta del cliente (F9 Cuenta cliente).

Albarán. Requiere cliente asignado obligatoriamente. Se genera un albarán de entrega. El stock se descuenta automáticamente y se registra como deuda del cliente. El albarán debe convertirse en factura posteriormente (ver Facturación y Contabilidad); se pueden agrupar varios albaranes en una única factura. El albarán no es un documento de cobro: el pago se realiza posteriormente desde la cuenta del cliente.

Resumen práctico. El stock siempre se descuenta al finalizar la venta. Sin cliente solo puede generarse factura simplificada. Las ventas a crédito y los albaranes generan deuda. Una vez finalizada la venta no puede modificarse la forma de pago: para corregirla debe realizarse un doble

abono (ver sección 6.6).

3.3 Cobro con varias formas de pago

Permite finalizar una venta utilizando más de una forma de pago.

Procedimiento. Se introducen los artículos en la venta y se pulsa Totalizar. En la pantalla de cobro, en el campo Entregado euros se introduce el importe parcial y se selecciona la primera forma de pago (por ejemplo, EF Efectivo). El sistema genera automáticamente una segunda línea con el importe restante. Se selecciona la segunda forma de pago (por ejemplo, VI Tarjeta) y se confirma la operación.

Ejemplo. Venta total de 10 €. Se introducen 5 € en EF (efectivo). El sistema genera automáticamente otra línea con los 5 € restantes. Ese importe se puede cobrar, por ejemplo, en VI (tarjeta).

Al finalizar, la venta queda finalizada y el ticket refleja ambas formas de pago. No es necesario calcular el importe restante: el sistema lo hace automáticamente. Se pueden utilizar tantas formas de pago como sea necesario.

3.4 Cómo seleccionar la forma de pago en el cobro

Desde la pantalla de Ventas se pulsa Totalizar. En la pantalla de cobro se muestran las diferentes formas de pago activadas en el sistema. Por defecto normalmente aparece seleccionada la forma de pago Efectivo.

Para cambiarla: se pulsa directamente sobre el botón de la forma de pago deseada, o se pulsa F5 Forma de pago. Al pulsar F5 se pueden escribir las iniciales de la forma de pago para localizarla rápidamente. Ejemplos habituales: EF Efectivo, AL Albarán, VI Visa. Una vez localizada, se pulsa Intro para seleccionarla.

4. Prepara venta (presupuestos)

4.1 Qué es y cuándo usarlo

Un prepara venta permite adelantar la preparación de una venta sin cerrarla de forma definitiva. Se utiliza como presupuesto o pedido para agilizar la venta cuando el cliente decida formalizarla más adelante.

Características. No descuenta stock. Puede crearse con o sin cliente. Puede guardarse y recuperarse posteriormente. Puede convertirse en venta definitiva.

Uso como presupuesto. La opción Prepara venta también puede utilizarse como herramienta para realizar presupuestos. Las ventas preparadas no se contabilizan, no descuentan stock y no generan ningún movimiento en el sistema. La operación solo tendrá efecto cuando la venta se pase a la pantalla de Ventas y se finalice. Esto permite preparar propuestas para clientes sin afectar a los datos reales del negocio hasta su confirmación.

4.2 Crear un prepara venta

Se accede al menú principal, se entra en Ventas y se selecciona la pestaña Prepara Venta.

Al crear un prepara venta se debe indicar una referencia. Puede ser un nombre, código o texto libre. Sirve para recuperar el prepara venta más adelante. Si no se indica, el sistema genera una automáticamente.

Asignar cliente (opcional). Por defecto el prepara venta se crea sin cliente. Para asignar un cliente se pulsa la lupa del campo Cliente, o F6 Cliente. Se selecciona el cliente y se pulsa Intro.

Añadir productos. Se añaden mediante escáner de código de barras, código del artículo, búsqueda por descripción, listado de artículos o formato táctil. Los productos se añaden a la grilla del prepara venta.

Guardar el prepara venta. Se pulsa + Totalizar. El sistema muestra un mensaje confirmando que la venta ha sido guardada.

Al guardar no se descuenta stock, no se genera ticket ni factura, no se registra movimiento contable, y el prepara venta queda almacenado para su recuperación.

Consideraciones. Guardar un prepara venta no bloquea el stock. Si el stock cambia antes de convertirlo en venta, puede haber diferencias. El prepara venta puede modificarse antes de convertirlo en venta. No sustituye a una venta definitiva.

4.3 Convertir un prepara venta en una venta

Al convertirlo en venta se genera una venta real, se descuenta el stock, y se podrá emitir ticket, factura o albarán.

Recuperar el prepara venta. Se accede a la pantalla de Ventas, pestaña Prepara venta. Se introduce la referencia con la que se guardó el prepara venta y se pulsa Intro. El sistema muestra el contenido del prepara venta.

Mantener o actualizar precios. Al recuperar el prepara venta, el sistema pregunta: Mantener precios originales (se respetan los precios guardados en el momento de crear el prepara venta) o

Actualizar a precios actuales (se aplican los precios vigentes en ese momento). Esta decisión solo afecta a la venta que se va a generar.

Generar la venta definitiva. Una vez revisados los productos y hechas las modificaciones necesarias, se pulsa F5 Pasar a Venta. El sistema convierte el prepara venta en una venta activa en la pantalla de ventas.

Finalizar. Se pulsa + Totalizar, se selecciona la forma de pago y se confirma la operación. Se genera el documento correspondiente, el stock se descuenta automáticamente y la venta queda registrada en el historial.

Qué tener en cuenta. Si la pantalla de ventas no está vacía, los productos del prepara venta se añadirán a los ya existentes. Se recomienda que la pantalla de ventas esté vacía antes de pulsar F5 Pasar a Venta. Si el stock ha cambiado desde que se creó el prepara venta, puede no haber disponibilidad suficiente. Una vez totalizada, la venta no puede modificarse.

4.4 Cancelar (eliminar) una venta preparada

Se accede a la opción de Prepara venta. Se pulsa en la lupa para ver las ventas aparcadas. Se localiza la venta que se desea cancelar. Se selecciona y se pulsa Totalizar. El programa carga la venta en la pantalla de ventas y la coloca automáticamente en una pestaña libre (entre la 1 y la 4). Una vez la venta está en pantalla se pulsa ESC. El sistema muestra un mensaje preguntando si se desea eliminar la venta; se responde Sí.

5. Pantalla de Ventas Anteriores

5.1 Qué contiene y cómo acceder

La pantalla de Ventas Anteriores permite consultar todas las ventas ya finalizadas en el sistema y realizar determinadas acciones sobre ellas. Desde esta pantalla se pueden consultar ventas realizadas, filtrar por distintos criterios, reimprimir documentos y realizar abonos o devoluciones (ver sección 6). No permite modificar una venta ya finalizada.

En esta pantalla se muestran: facturas simplificadas (tickets), facturas ordinarias, albaranes, ventas a crédito y ventas con trazabilidad. Es decir, todas las operaciones que ya han sido totalizadas y registradas en el sistema.

Acceso. Se accede al menú principal, se entra en Ventas y se selecciona la pestaña Ventas Anteriores. También se puede pulsar la tecla Tabulador del teclado desde la pantalla de Ventas hasta situarse en dicha pestaña.

Nota. Si solo se desea consultar el historial de ventas de un cliente o revisar sus facturas, puede hacerse de forma más directa desde la Cuenta de cliente (ver documentación de Clientes).

5.2 Buscar una venta

Desde la pantalla de Ventas Anteriores se puede buscar por vendedor (F4 Vendedor), por cliente (F6 Cliente), por terminal (F7 Terminal), por fecha (F8 Fecha) o por número de venta (F9 Venta).

Importante: F7 – Terminal permite filtrar las ventas de un terminal dentro de Ventas Anteriores, pero no genera un listado conjunto. Las ventas se muestran de una en una y es necesario recorrerlas mediante AvPág y RePág.

Instrucción para el agente de voz: utiliza Ventas Anteriores cuando el usuario quiera localizar, consultar o reimprimir una venta individual. Si quiere ver un listado, un resumen o todas las ventas de uno o varios terminales, utiliza Análisis de Ventas.

Para navegar entre ventas: AvPág muestra ventas posteriores y RePág muestra ventas anteriores.

Buscar por referencia de venta. Si se conoce la referencia: se pulsa F9 Buscar venta, se introduce la referencia y se pulsa Intro.

Buscar por fecha. Si se conoce la fecha: se pulsa F8 Buscar fecha, se indica la fecha deseada y se pulsa Intro.

5.3 Reimprimir documentos

Desde la pantalla de Ventas Anteriores, con la venta localizada, están disponibles las siguientes funciones: F1 Recibo imprime un recibo con los datos de la venta. F2 Imprimir factura imprime la factura ordinaria. F3 Ticket imprime la factura simplificada.

Para reimprimir un ticket se localiza la venta y se pulsa F3 Imprimir ticket.

5.4 Localizar y reimprimir un ticket sin conocer el número de venta

Si el usuario no conoce el número o la referencia de la venta, pero sabe la fecha aproximada y el importe, debe utilizar el Listado Contable.

Procedimiento recomendado

1. Entra en Control y Gestión, Análisis Estadísticos y Listado Contable.
2. Indica la fecha o el intervalo de fechas de la venta.
3. Escribe * en De Facturas.
4. Escribe N en No Facturable.

5. Escribe S en Ventas 1.
6. Escribe N en Ventas 2, Familias 1, Familias 2 y Gestor.
7. Pulsa F4 – Ejecutar Contable y busca el importe.
8. Si quieres reimprimir el ticket, sitúate sobre la línea correspondiente y pulsa F11 – Imprimir factura/ticket.

Consulta también el documento Facturación, apartado 3.7 Localizar un ticket conociendo la fecha y el importe.

Instrucción para el agente de voz

No utilices como procedimiento principal Análisis de Ventas, anotar la referencia y entrar después en Ventas Anteriores.

No indiques F9 – Buscar venta cuando el usuario se encuentre en el Listado Contable.

Si el usuario ya ha localizado la venta, no necesita buscarla nuevamente ni introducir ninguna referencia. Puede reimprimirla directamente con F11.

5.5 Asignar un cliente a una venta ya realizada

Esta opción solo se puede utilizar en ventas que no tienen cliente asignado. **No permite cambiar un cliente por otro en una venta ya finalizada.** Si una venta ya tiene cliente y es necesario corregirlo, se debe realizar un abono y generar una nueva factura con el cliente correcto.

Pasos. Se busca la venta utilizando los filtros disponibles. Se pulsa F6 Cliente. El sistema muestra el mensaje: "¿Desea asignar esta venta a un cliente?". Al confirmar aparece un segundo aviso: "Se va a generar una factura con fecha de hoy. ¿Continuar?". Se confirma la operación para completar el proceso.

Cómo funciona internamente. Esta operación no modifica la venta original. El sistema realiza automáticamente un abono (movimiento negativo) de la venta original, la creación de una nueva venta/factura con la fecha actual (no la de la venta original) y la asignación del cliente a esta nueva venta.

Importante. La nueva factura se genera con la fecha actual, lo que implica que la operación se registra contablemente en el periodo actual y no en el original. Este comportamiento es necesario para mantener la coherencia contable y evitar modificar registros ya cerrados. La operación queda registrada en el historial.

5.6 Qué no se puede hacer desde Ventas Anteriores

No es posible modificar directamente una venta ya finalizada, cambiar la forma de pago, eliminar definitivamente una venta ni modificar operaciones de ejercicios ya cerrados. Cualquier corrección debe realizarse mediante un abono (sección 6) o mediante la opción de asignar cliente en ventas sin cliente (sección 5.5).

Las ventas de ejercicios cerrados no pueden modificarse ni rectificarse. Si es necesario corregir una operación, debe realizarse un ajuste en el ejercicio actual.

Una vez finalizada una venta, el stock ya ha sido descontado; no es posible modificar directamente la venta (artículos, importes o forma de pago); si es necesario corregir una venta, debe realizarse un abono.

Incidencia habitual. Si al acceder a Ventas Anteriores el programa funciona de forma lenta o tarda demasiado en cargar la información, será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico para revisar la base de datos.

6. Abonar, anular o corregir una venta

6.1 Qué es un abono

Un abono es una operación que genera una venta en negativo para compensar o anular una venta anterior.

Las operaciones de anulación, devolución y corrección de ventas normales se realizan desde Ventas Anteriores mediante F5 – Abonar.

Al realizar un abono, el sistema carga la venta original en negativo, ajusta el stock automáticamente y registra la operación en el historial.

Regla práctica

Toda corrección sobre una venta ya finalizada, tanto un ticket como una factura directa, se realiza desde Ventas Anteriores con F5 – Abonar.

Una venta generada mediante Telemetría es una venta normal. Se anula desde Ventas Anteriores con F5 – Abonar y no requiere volver al módulo de Telemetría.

Las excepciones son las facturas generadas desde albaranes, las operaciones de DisaShop y las ventas con trazabilidad de segundo canal. Estas operaciones tienen procedimientos específicos.

6.2 Iniciar un abono o devolución

Se accede a la pantalla de Ventas Anteriores. Se selecciona la venta que se desea abonar. Se pulsa F5 Abonar.

El sistema cambia a una pantalla de venta libre y carga la venta seleccionada con las cantidades en negativo. Se revisan los artículos y las cantidades antes de continuar.

Finalizar el abono. Se pulsa Totalizar para confirmar la operación. Se selecciona la forma de pago correspondiente. Al finalizar, el stock se ajusta automáticamente y el abono queda registrado en el historial de ventas.

6.3 Tipos de abono: clásico vs rectificativo

El tipo de abono depende del parámetro local nº13 "Bloquear la cantidad negativa en ventas".

Abono clásico (parámetro nº13 desactivado). Al iniciar el abono el sistema muestra una pregunta; se selecciona Sí. Los productos aparecen en negativo. Permite modificar cantidades, añadir líneas de artículos y eliminar líneas de artículos. La numeración es correlativa con las ventas normales. La venta queda abonada y registrada.

Abono rectificativo (venta rectificativa) (parámetro nº13 activado). Genera numeración específica de abonos. Mantiene las cantidades originales en negativo. No permite modificar artículos. Permite eliminar líneas. Las ventas rectificadas aparecen marcadas con una etiqueta en rojo en la pantalla de Ventas Anteriores.

6.4 Anular una venta completa

Se accede a Ventas Anteriores, se selecciona la venta, se pulsa F5 Abonar y se totaliza la operación.

Resultado. La venta queda anulada, se genera una venta en negativo y el stock se ajusta automáticamente.

6.5 Realizar una devolución parcial

Si solo se desea devolver algunos artículos: se accede a Ventas Anteriores, se selecciona la venta, se pulsa F5 Abonar, se modifican las líneas necesarias (si el sistema lo permite: depende del tipo de abono, ver 6.3) y se totaliza.

Resultado. Solo se devuelven los artículos seleccionados.

6.6 Corregir una forma de pago incorrecta (doble abono)

No es posible modificar directamente la forma de pago de una venta ya finalizada. Para corregirla es necesario realizar un **doble abono**.

Paso 1: Anular la venta original. Se accede a Ventas Anteriores. Se localiza la venta. Se pulsa F5 Abonar. Se totaliza utilizando la **misma forma de pago original**. La venta queda en negativo.

Paso 2: Recuperar la venta. Se vuelve a Ventas Anteriores. Se localiza la venta en negativo. Se pulsa de nuevo F5 Abonar. El sistema convierte la venta en positivo y la envía a la pantalla de ventas.

Paso 3: Finalizar correctamente. Se pulsa Totalizar. Se selecciona la forma de pago correcta.

Resultado final. La venta original queda anulada y se genera una nueva venta con la forma de pago correcta.

Por qué hay que abonar dos veces. El primer abono anula la venta original y el segundo permite recuperarla para volver a cobrarla correctamente.

6.7 Corregir facturas generadas desde albaranes

Las facturas generadas desde Facturación de albaranes NO se anulan desde Ventas Anteriores. Se anulan mediante F6 Retroceder desde la pantalla de Facturación de albaranes, lo que devuelve los albaranes a estado pendiente y permite facturarlos de nuevo. Ver la documentación de Facturación y Contabilidad, sección Facturación de albaranes.

6.8 Casos especiales que NO usan F5 – Abonar

Recargas DisaShop y productos electrónicos

La anulación de una operación de DisaShop no se realiza mediante un abono normal desde Ventas Anteriores.

No debe utilizarse Ventas Anteriores ni F5 – Abonar, porque se anularía la venta en el programa, pero la recarga electrónica podría continuar activa en la plataforma.

La cancelación debe realizarse desde el menú específico de DisaShop. Ver el documento Canales especiales, apartado Ventas DisaShop.

Ventas con trazabilidad de segundo canal

Los abonos de ventas con trazabilidad requieren su procedimiento específico y el escaneo de los códigos TTT correspondientes.

La operación debe comunicarse correctamente al repositorio. Ver la documentación de Ventas y Abonos con trazabilidad.

Telemetría no es un caso especial

Las ventas generadas desde Telemetría no forman parte de las excepciones anteriores.

Una vez que la carga se ha convertido en venta, se anula como cualquier otra venta desde Ventas Anteriores mediante F5 – Abonar.

No es necesario acceder a Telemetría ni conocer la plataforma de vending utilizada para anular una venta ya generada.

6.9 Preguntas habituales sobre abonos

¿Puedo cambiar la forma de pago sin abonar la venta? No. Es obligatorio realizar el proceso de abono (ver 6.6).

¿Dónde aparece la venta después del primer abono? En Ventas Anteriores, en negativo.

¿El abono afecta al stock? Sí. El stock se ajusta automáticamente en función de los artículos abonados.

¿Se puede modificar directamente una venta ya finalizada? No. Todas las correcciones se realizan mediante F5 Abonar.

7. Gestión mínima de vendedor

7.1 Qué es y para qué sirve

El módulo de Vendedores permite gestionar las personas que trabajan en el negocio. Sirve para identificar qué vendedor realiza cada venta, analizar ventas y resultados por empleado, gestionar comisiones (si están activadas) y llevar un control del equipo.

Importante (obligación legal). Dar de alta los vendedores es necesario para llevar un control horario de los empleados y cumplir con la normativa laboral vigente. Es recomendable que cada trabajador tenga su propio código de vendedor.

Se accede desde Control y Gestión, Vendedores. Siempre debe existir al menos un vendedor. El sistema incluye uno genérico por defecto "GE".

7.2 Configurar el vendedor por defecto

El vendedor por defecto se configura desde Parámetros, Parámetros locales, parámetro 25 Vendedor por defecto. En este campo se debe introducir el código del vendedor que se desea que aparezca automáticamente en las ventas. Si no se configura, el programa utilizará por defecto el vendedor genérico.

7.3 Alta de un vendedor

Se sitúa el cursor en el campo Código. Se introduce un código (normalmente 2 letras). Si no existe, se pulsa ESC para crear uno nuevo. Se rellenan los datos: Código (identificador del vendedor), Nombre (nombre completo), Identifica (código opcional para tarjetas o fichajes), Teléfono / Email (datos de contacto), Comisión (porcentaje si aplica) y Muestra (indica si aparece en búsquedas). Se guarda con Intro o con la opción guardar.

7.4 Modificar o dar de baja un vendedor

Modificar. Se busca el vendedor por código o nombre, se cambian los datos necesarios y se guardan los cambios.

Baja. Se selecciona el vendedor, se pulsa F5 Baja y se confirma. No se puede eliminar si está en uso; el sistema puede pedir un vendedor sustituto.

7.5 Opciones de la ficha de vendedor

F2 Crear código de barras genera un código para identificación. F3 Detalle muestra ventas, beneficios y comisiones. F4 Hacer foto permite asignar imagen al vendedor. F5 Baja da de baja al vendedor. F8 Protección de datos permite imprimir documento para firma.

8. Cuándo NO usar la pantalla de Ventas

La pantalla de Ventas se utiliza para realizar ventas nuevas y para consultar ventas ya realizadas (Ventas Anteriores). No se utiliza para consultar ventas ya realizadas, facturas emitidas o saldos de clientes en modo listado o resumen. Cuando la necesidad es consultar historial, listados o facturación agregada, hay que ir a otras pantallas:

- **Consulta de historial y saldo de un cliente concreto** → utilizar Cuenta de cliente (F9 desde Ventas o desde Fichas de clientes). Ver documentación de Clientes.
- **Listados de facturas de uno o varios clientes** → utilizar Ventas por Facturas (F3 desde Fichas de clientes, F7 Listado). Ver documentación de Facturación y Contabilidad, sección FAQ Facturas.

- **Ventas ya realizadas (individual)** → utilizar Ventas Anteriores (ver sección 5).
- **Listados fiscales, para gestión, trimestrales o mensuales** → utilizar el Listado contable. Ver documentación de Facturación y Contabilidad, sección Listado contable.
- **Reimprimir un ticket sin conocer el número, pero conociendo la fecha aproximada y el importe** → utilizar Control y Gestión, Análisis Estadísticos, Listado Contable, seleccionar Ventas 1 y localizar el importe. Desde la línea correspondiente se puede reimprimir directamente con F11 – Imprimir factura/ticket. No es necesario ir a Ventas Anteriores ni buscar la referencia.
- **Análisis y estadísticas de ventas** → utilizar Análisis de Ventas o Análisis Predefinidos. Ver documentación de Análisis.

Regla práctica de desambiguación.

- Realizar una venta nueva → Ventas.
- Reimprimir un ticket o factura conociendo el número → Ventas Anteriores, F9 Venta.
- Abonar, anular o corregir una venta ya finalizada → Ventas Anteriores, F5 Abonar (excepto casos especiales de sección 6.7 y 6.8).
- Consultar todas las facturas de un cliente → Cuenta de cliente o Listado F3 desde Fichas de clientes.
- Listados fiscales o trimestrales → Listado contable.

Revision #4

Created 10 July 2026 08:26:35 by Laura

Updated 21 July 2026 11:28:25 by Laura