

Problemas frecuentes

Lo que más nos preguntan, con la causa real detrás. Casi siempre no es un fallo: es una regla de negocio haciendo su trabajo.

Comprar

"No me deja agregar un producto al carrito"

La familia de ese producto tiene el saldo agotado (la verás en rojo, con **\$0.00**). El saldo es por **centro de costo + familia** y por mes: aunque otras familias tengan dinero, esa no. Habla con tu aprobador para que ajuste el presupuesto del mes.

"No veo ningún centro de costo / la tienda me sale vacía"

No estás asignado a ningún centro de costo, o el que tienes no tiene presupuesto por familia. Sin esa asignación no se puede comprar: no es un fallo de la pantalla. Lo resuelve el administrador o el aprobador de tu empresa.

"No encuentro un producto que sé que existe"

El catálogo es por empresa: solo ves los productos cargados para *tu* empresa. Si conoces el código, escríbelo en el campo "**Código del producto**" y pulsa Enter.

Órdenes

"Mi orden nació POR REVISAR y no PROCESANDO"

Es lo esperado cuando la compra excede el saldo de alguna familia. La orden no se pierde: queda a la espera de que alguien con permiso la revise y decida.

"Aprobé la orden y el saldo no cambió"

El saldo se descuenta **al aprobar**, no al pedir. Si sigues viendo el número anterior, recarga: la vista es la que va con retraso, no el dato.

"Ya no puedo tocar una orden que acabo de revisar"

Correcto. Cuando un verificador la pasa a **REVISADO** o **CANCELADO**, deja de ser suya. Solo un aprobador, un vendedor o un administrador pueden moverla desde ahí.

"No veo el botón de eliminar una orden"

Eliminar es exclusivo del administrador, y nunca sobre una orden aprobada. Para lo demás existe **CANCELADO**, que además devuelve el presupuesto.

Permisos

"A mi compañero le aparece un menú que a mí no"

Los menús son por rol, y dentro del rol, por empresa y por centro de costo. Un verificador ve las órdenes de *sus* centros de costo, no las de toda la empresa. Un proveedor solo ve *sus* líneas de cada orden, nunca la orden completa.

"Entro a una dirección y me sale que no existe"

No es un error: si tu rol no puede ver esa pantalla, la plataforma responde como si no existiera. Es deliberado.

Configuración de un cliente nuevo

"Creé la empresa pero los formularios me salen vacíos"

El orden importa. Primero la empresa, después las **familias**, después el **centro de costo con su presupuesto por familia**, después los usuarios, y solo entonces proveedores y productos. Si te saltas un paso, el siguiente formulario no tiene de dónde elegir.

"Me equivoqué en el prefijo de las órdenes"

El prefijo se fija al crear el cliente y no se puede cambiar después: ya hay órdenes numeradas con él. Revísalo antes de guardar.