Manual de usuario

Panel de administración

Cotizaciones · Notas de venta · Cobranza · Agenda · Órdenes de trabajo · Reportes de clientes

Administrador de la empresa | Vendedor | Técnico

Nuevo en esta versión: Reportes de clientes.

Cada cliente puede tener un enlace privado para reportarte fallas con fotos desde su celular. Te llega un aviso y lo atiendes desde el panel (sección 3.10).

Versión octubre 2026 · Las pantallas de este manual son de una empresa de ejemplo («Ferretería López»). En tu panel verás el nombre, logo y datos de tu empresa.

Contenido

1. Primeros pasos

1.1 Tipos de usuario

1.2 Cómo entrar al panel

1.3 Mi cuenta, contraseña y verificación en dos pasos

1.4 Usarlo en el celular (instalar como app)

1.5 Recorrido por la pantalla

1.6 Idioma: español / inglés

2. Administrador: configuración inicial

2.1 Lista de arranque

2.2 Datos de la empresa y logo

2.3 Cuentas para recibir pagos

2.4 Correo de la empresa

2.5 Órdenes de trabajo: lista de verificación y evidencias

2.6 Reportes de clientes: sugerencias y aviso por correo NUEVO

2.7 Usuarios y permisos

3. Trabajo diario

3.1 Inicio

3.2 Clientes

3.3 Cotizaciones

3.4 Enviar documentos al cliente

3.5 Seguimiento y prospectos

3.6 Notas de venta

3.7 Pagos y cobranza

3.8 Financiamientos (venta a plazos)

3.9 Agenda y órdenes de trabajo

3.10 Reportes de clientes NUEVO

3.11 Garantías y mantenimientos

3.12 Catálogo e inventario

3.13 Búsqueda

4. Solo administrador

4.1 Gastos y compras

4.2 Reportes (estadísticas)

4.3 Comisiones

4.4 Facturación

4.5 Bitácora y respaldos

5. Guía rápida por rol

5.1 Vendedor

5.2 Técnico (desde el celular)

6. Ayuda

6.1 Preguntas frecuentes y problemas comunes

1. Primeros pasos

El panel es el sistema de tu empresa para cotizar, vender, cobrar, organizar el trabajo de campo y recibir los reportes de tus clientes. Funciona en computadora, tableta y celular, en español o en inglés, y la información de tu empresa es privada: ninguna otra empresa de la plataforma puede verla.

1.1 Tipos de usuario

Cada persona entra con su propio usuario. Así el panel sabe quién hizo cada cotización, cobro o cambio. Hay tres roles:

Rol	Para quién es
Administrador	Dueño o encargado. Ve y hace **todo**: configuración, usuarios, gastos, reportes, comisiones, facturación, borrar y anular.
Vendedor	Atiende clientes: crea clientes, cotizaciones y notas de venta, registra pagos, agenda citas, da seguimiento y atiende los reportes de clientes. No ve configuración, usuarios, gastos ni estadísticas, y no puede borrar.
Técnico	Personal que instala o da servicio. Desde su celular ve **solo las citas que le asignaron**: llena la orden de trabajo, sube fotos y recaba la firma del cliente. No ve precios, clientes ni cobranza.

¿Qué puede hacer cada rol?

Sección	Administrador	Vendedor	Técnico
Inicio (resumen)	Completo	Ventas y cobranza	Mis citas
Clientes, cotizaciones, notas de venta	Sí	Sí (sin borrar)	No
Reportes de clientes NUEVO	Sí (y eliminar)	Sí (sin borrar)	No
Prospectos y seguimiento	Sí	Sí	No
Registrar pagos de clientes	Sí	Sí	No
Anular pagos	Sí	No	No
Financiamientos	Sí	Sí (sin borrar)	No
Agenda	Todas las citas	Todas las citas	Solo las suyas
Orden de trabajo, fotos y firma	Sí	Sí	Sí (sus citas)
Garantías y mantenimientos	Sí	Sí (sin borrar)	No
Catálogo e inventario	Editar y mover existencias	Solo consultar	No
Comisiones	De todos	Las suyas (si tiene %)	No

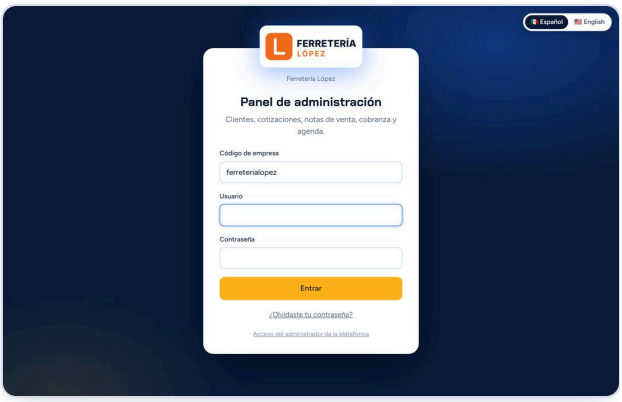
Sección	Administrador	Vendedor	Técnico
Gastos, estadísticas, facturación	Sí	No	No
Usuarios y Datos de la empresa	Sí	No	No

1.2 Cómo entrar al panel

Para entrar necesitas tres datos que te da tu administrador:

1. **Código de empresa:** identifica a tu empresa dentro de la plataforma (por ejemplo *ferreterialopez*). Se escribe en minúsculas y sin espacios.
2. **Usuario:** tu nombre de acceso.
3. **Contraseña:** la primera vez es una contraseña temporal.

Pulsa **Entrar**. El navegador recuerda el código de empresa, así que las siguientes veces solo escribes usuario y contraseña. Si tu administrador te mandó un **enlace directo**, el código ya viene lleno y verás el logo de tu empresa.



Pantalla de inicio de sesión con el logo de la empresa.

> **Primer acceso**
> Al entrar por primera vez el panel te pide crear **tu propia contraseña** (mínimo 8 caracteres). Hasta que la cambies no podrás usar otras secciones.

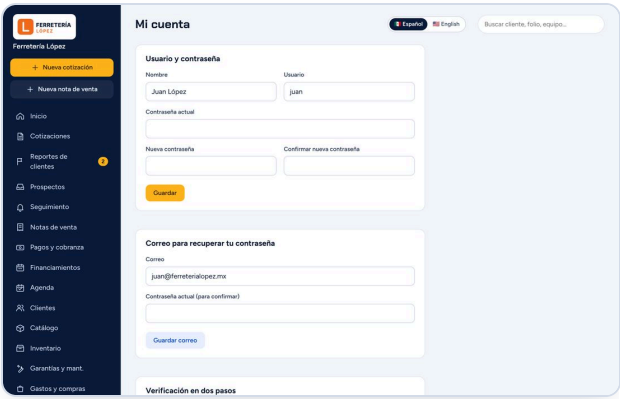
¿Olvidaste tu contraseña?

En la pantalla de inicio pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**, escribe tu código de empresa y tu usuario o correo, y te llegará un enlace (válido 1 hora) para crear una nueva. Para que funcione debes tener tu correo registrado en **Mi cuenta**. Si no te llega, pide a tu administrador que te asigne una contraseña temporal desde **Usuarios**.

1.3 Mi cuenta, contraseña y verificación en dos pasos

En el menú, abajo a la izquierda, pulsa tu nombre para abrir **Mi cuenta**. Ahí puedes:

- **Cambiar tu nombre, usuario y contraseña** (te pide la contraseña actual).
- **Registrar tu correo** para poder recuperar tu contraseña.
- **Activar la verificación en dos pasos (2FA):** además de la contraseña, el panel te pedirá un código de 6 dígitos que genera una app en tu celular (Google Authenticator, Microsoft Authenticator o similar). Pulsa **Activar verificación en dos pasos**, escanea el código QR con la app y escribe el código que aparece.



Mi cuenta.

Recomendado

Los administradores deberían activar la verificación en dos pasos: protege la información de toda la empresa aunque alguien descubra la contraseña.

¿Perdiste el celular con la app?

Pide a tu administrador que entre a *Usuarios* → *tu usuario* y pulse **Quitar verificación en dos pasos**. Luego vuelve a activarla con tu nuevo celular.

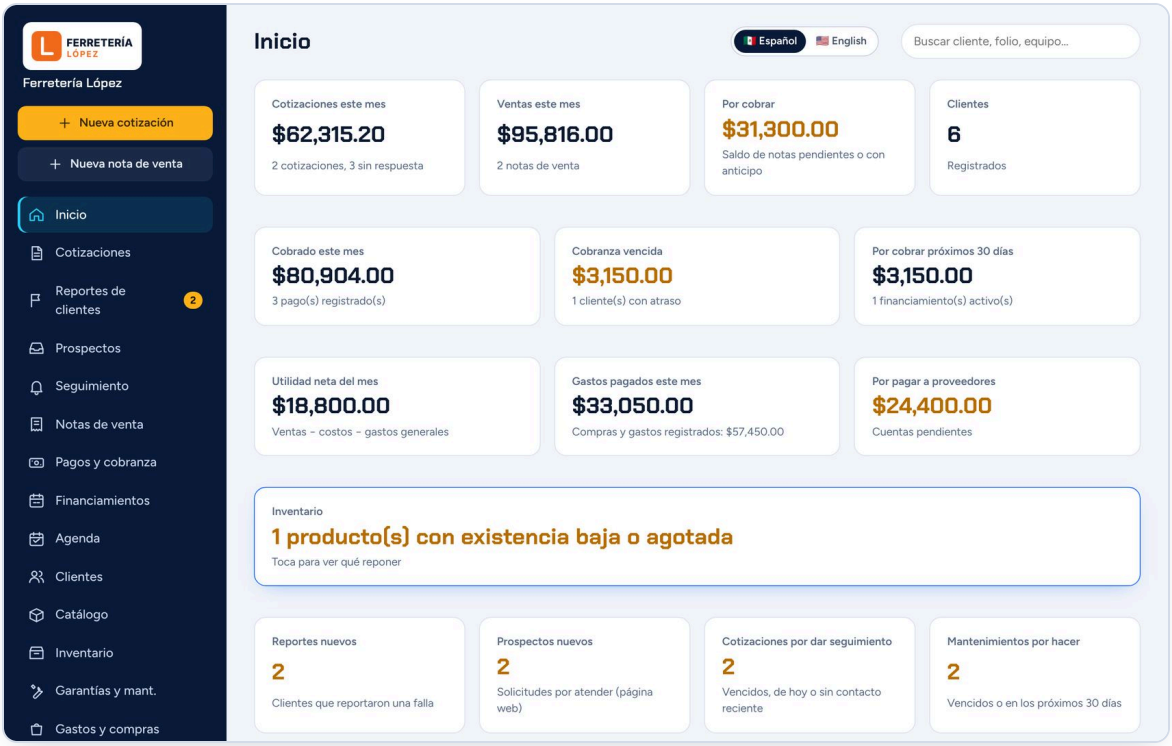
1.4 Usarlo en el celular (instalar como app)

El panel se adapta a la pantalla del celular: el menú se abre con el botón ☰ de arriba a la izquierda. Puedes ponerlo en la pantalla de inicio como si fuera una app:

- **Android (Chrome):** abre el panel, menú ⋮ → **Instalar app** o **Agregar a la pantalla principal**.
- **iPhone (Safari):** abre el panel, botón **Compartir** → **Agregar a inicio**.

Los datos siempre vienen del servidor: necesitas internet para trabajar.

1.5 Recorrido por la pantalla



Pantalla de Inicio de un administrador.

- **Menú lateral (izquierda):** arriba el logo y nombre de tu empresa; los botones **+ Nueva cotización** y **+ Nueva nota de venta**; luego todas las secciones. Las secciones que ves dependen de tu rol. Junto a **Reportes de clientes** aparece un círculo amarillo con el número de reportes nuevos.
- **Barra de búsqueda (arriba a la derecha):** busca clientes, folios, conceptos, equipos, números de serie, prospectos y reportes desde cualquier pantalla.
- **Mensajes:** después de guardar aparece un aviso verde (todo bien) o rojo (algo falta o no se pudo hacer, con la explicación).

- **Abajo del menú:** tu nombre (Mi cuenta) y **Cerrar sesión**. Cierra sesión si usas una computadora compartida.

1.6 Idioma: español / inglés

Cada persona puede usar el panel en **español** o en **inglés**:

- En la pantalla de inicio de sesión, arriba a la derecha, pulsa 🇲🇽 Español o 🇺🇸 English antes de entrar. Tu elección se guarda en tu usuario.
- Dentro del panel, el mismo botón está en la barra de arriba; puedes cambiar cuando quieras.
- El idioma es **de cada usuario**: el administrador puede trabajar en español y un vendedor en inglés al mismo tiempo.
- Las cotizaciones, notas, recibos, estados de cuenta, contratos, pagarés, actas, PDF, correos y mensajes de WhatsApp salen en el idioma de quien los ve o los envía. El enlace que recibe el cliente se abre en ese mismo idioma, incluido el importe con letra («FORTY-EIGHT THOUSAND… PESOS»). La página donde el cliente levanta reportes también tiene el botón Español / English.
- Lo que escribe tu empresa (nombres de clientes, descripciones de productos, condiciones, lista de verificación, sugerencias de servicio) se queda tal como lo capturaste: si atiendes clientes en inglés, escribe esos textos en inglés.

> **Contratos y pagarés en inglés**
> La versión en inglés es una traducción de apoyo. En México, la versión con validez legal es la de español; pide a un abogado que revise ambas antes de usarlas.

2. Administrador: configuración inicial

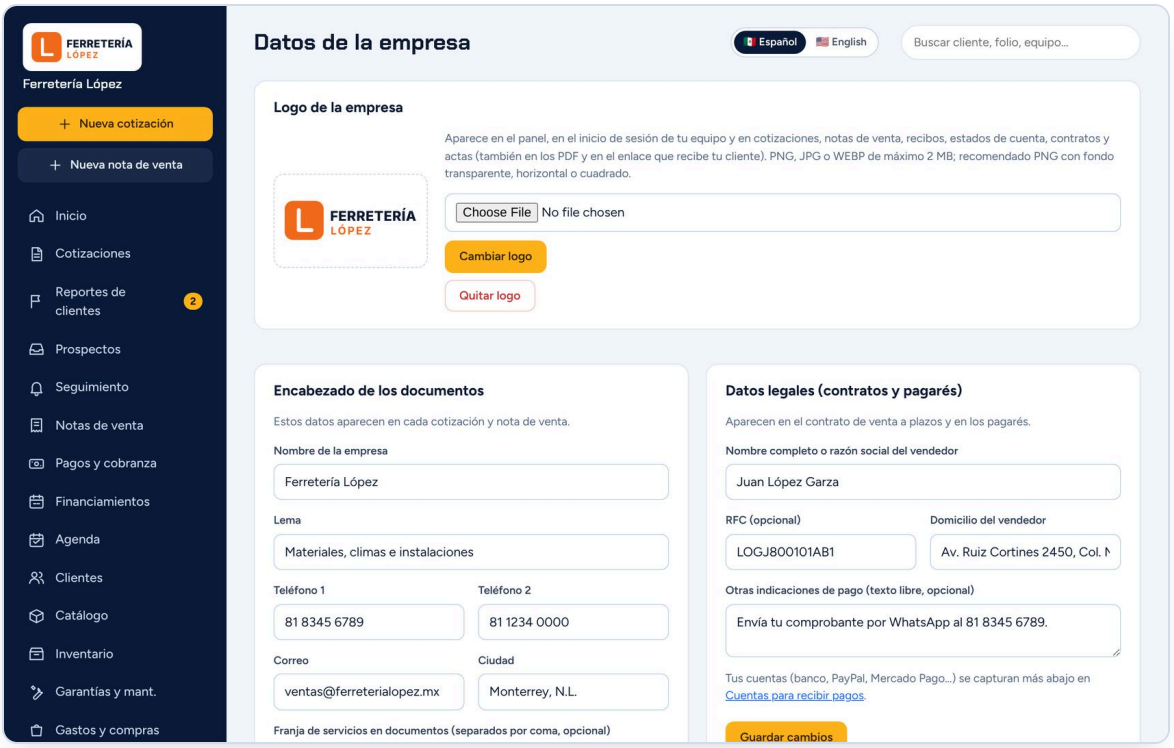
Esta parte es para el **Administrador**. Hazla una sola vez al empezar; después solo ajustas lo que cambie.

2.1 Lista de arranque

1. Entra con el acceso que te dio la plataforma y **crea tu contraseña**.
2. Activa la **verificación en dos pasos** en Mi cuenta (recomendado).
3. En **Datos de la empresa**: sube tu **logo**, llena el encabezado de los documentos, tus datos legales y las condiciones de tus cotizaciones y notas.
4. Captura tus **Cuentas para recibir pagos** (banco, PayPal, Mercado Pago…).
5. Configura el **Correo de la empresa** y envíate una prueba.
6. Ajusta la **lista de verificación** de tus órdenes de trabajo y decide si pides **evidencias** (fotos de inicio y término).
7. Si quieres, escribe las **sugerencias de servicio** que verán tus clientes al levantar un reporte (sección 2.6).
8. Da de alta a tu equipo en **Usuarios** (vendedores, técnicos, otros administradores).
9. Haz una cotización de prueba, mándatela por correo o WhatsApp y revisa el PDF.
10. Crea el **enlace para reportes** de tus clientes frecuentes y envíaselos por WhatsApp (sección 3.10).

2.2 Datos de la empresa y logo

Menú **Datos de la empresa**. Todo lo que captures aquí aparece en tus cotizaciones, notas de venta, recibos, contratos y actas.



Logo de la empresa y encabezado de los documentos.

Logo

1. En **Logo de la empresa** pulsa `Elegir archivo` y selecciona tu logo (PNG, JPG o WEBP, máximo 2 MB). Lo ideal es un **PNG con fondo transparente**, horizontal o cuadrado.
2. Pulsa `Subir logo`. Aparece de inmediato en el menú del panel, en la pantalla de inicio de sesión de tu equipo, en todos tus documentos y PDF, y en la página donde tus clientes levantan reportes.
3. Para cambiarlo, sube otro; para quitarlo, `Quitar logo` (se mostrarán las iniciales de tu empresa).

Encabezado, datos legales y condiciones

- **Encabezado de los documentos:** nombre, lema, teléfonos, correo, ciudad, agente de venta predeterminado y tasa de IVA. Puedes marcar *Agregar IVA por defecto*.
- **Moneda:** moneda predeterminada (pesos o dólares) y tipo de cambio sugerido para documentos en dólares.
- **Franja de servicios (opcional):** si escribes tus servicios separados por coma (ej. *Venta, Instalación, Mantenimiento*) aparecen como franja en tus cotizaciones.
- **Datos legales:** nombre o razón social, RFC y domicilio. Se usan en contratos de venta a plazos y pagarés.
- **Facturación electrónica (CFDI):** régimen fiscal, código postal y serie (ver 4.4).
- **Seguimiento de cotizaciones:** cada cuántos días sin contacto te avisa el panel.
- **Condiciones predeterminadas:** el texto que se copia al pie de cada cotización y nota nueva (garantías, vigencia, anticipo…). Un punto por renglón. En cada documento lo puedes ajustar.
- **Categorías del catálogo:** las categorías para organizar tus productos (una por renglón).

Pulsa `Guardar cambios` al terminar (el botón está en cada tarjeta; guarda todo el formulario).

2.3 Cuentas para recibir pagos

En **Datos de la empresa → Cuentas para recibir pagos** agrega cada cuenta donde tus clientes te pagan: cuenta bancaria (CLABE), PayPal, Mercado Pago, tarjeta, depósito en tienda u otra. Para cada una indicas banco o plataforma, titular, número/CLABE/correo y, si tienes, un enlace de pago (ej. *paypal.me/tunegocio*).

Las cuentas activas aparecen solas en: cotizaciones y notas con saldo (recuadro *Datos para realizar tu pago*), recordatorios de cobro por WhatsApp, recibos, contratos y estados de cuenta. Puedes desactivar una cuenta sin borrarla.



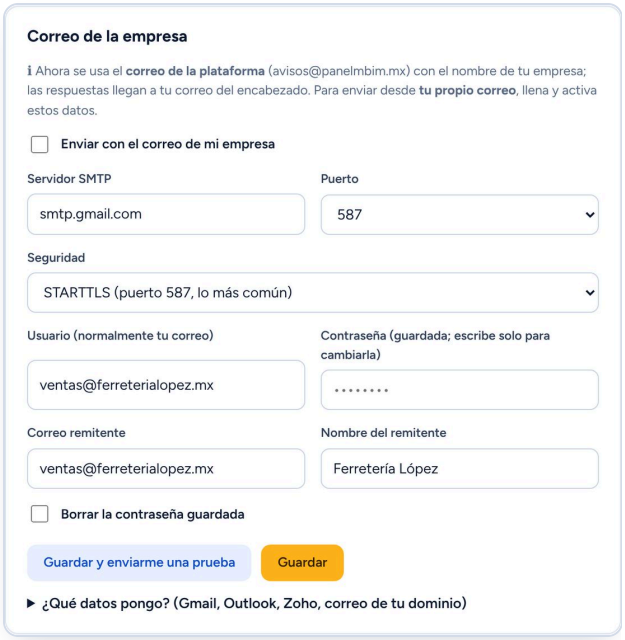
Cuentas para recibir pagos.

2.4 Correo de la empresa

Para que tus cotizaciones y notas lleguen a tus clientes **desde tu propio correo**, configúralo en **Datos de la empresa → Correo de la empresa**:

1. Marca **Enviar con el correo de mi empresa**.
2. Escribe el servidor SMTP, puerto, seguridad, usuario, contraseña, correo remitente y nombre del remitente (tabla abajo).
3. Pulsa **Guardar y enviarme una prueba**. Si te llega el correo de prueba, quedó listo. Si algo falla, el aviso rojo te dice qué revisar.

La contraseña se guarda cifrada y no se muestra en pantalla. Para cambiarla escribe la nueva; si dejas el campo vacío se conserva la anterior.



Configuración del correo de la empresa.

Proveedor	Servidor SMTP	Puerto	Seguridad	Contraseña
Gmail / Google Workspace	smtp.gmail.com	587	STARTTLS	**Contraseña de aplicación** (no la normal)
Outlook / Hotmail / Microsoft 365	smtp.office365.com	587	STARTTLS	La de tu cuenta (en 365 debe estar permitido «SMTP autenticado»)
Zoho Mail	smtp.zoho.com	465	SSL directo	La de tu cuenta o de aplicación
Correo de tu dominio (hosting/cPanel)	mail.tudominio.com	465 o 587	SSL / STARTTLS	La del buzón; usuario = correo completo

> **Contraseña de aplicación de Gmail**
> Cuenta de Google → **Seguridad** → activa la **Verificación en 2 pasos** → **Contraseñas de aplicaciones** → crea una llamada «Panel» y copia la clave de 16 letras. Esa clave va en el campo Contraseña.

Si no configuras correo propio, el panel usa el correo general de la plataforma (si existe) con el nombre de tu empresa, y las respuestas llegan a tu correo del encabezado. Si no hay ninguno, el botón **Enviar por correo** no aparece, pero **WhatsApp** siempre funciona. El correo también se usa para avisarte cuando un cliente levanta un reporte (2.6).

2.5 Órdenes de trabajo: lista de verificación y evidencias

Lista de verificación

Son los puntos que el técnico palomea al terminar cada servicio y que aparecen en el acta de entrega. Escribe **un punto por renglón**, adaptados a tu giro (ej. *Voltaje verificado*, *Área limpia y ordenada*, *Se explicó el uso al cliente*). Déjala vacía si no la usas. Si la cambias, las órdenes ya firmadas conservan lo que se marcó.



Órdenes de trabajo en Datos de la empresa.

Evidencias de inicio y término del servicio

Opción	Qué pasa
Desactivadas	No se piden fotos de inicio y término (la galería general de fotos sigue disponible).
Opcionales	En cada cita aparece la sección *Evidencias del servicio* para subir fotos al llegar y al terminar, pero se puede cerrar la cita sin ellas.
Obligatorias	No se puede **firmar** la orden ni marcar la cita como **realizada** hasta que haya al menos una foto de inicio y una de término.

La primera foto de inicio registra la hora de inicio (y marca la cita como confirmada); la primera de término registra la hora de fin. Las fotos aparecen en el **acta de entrega** y su PDF.

2.6 Reportes de clientes: sugerencias y aviso por correo NUEVO

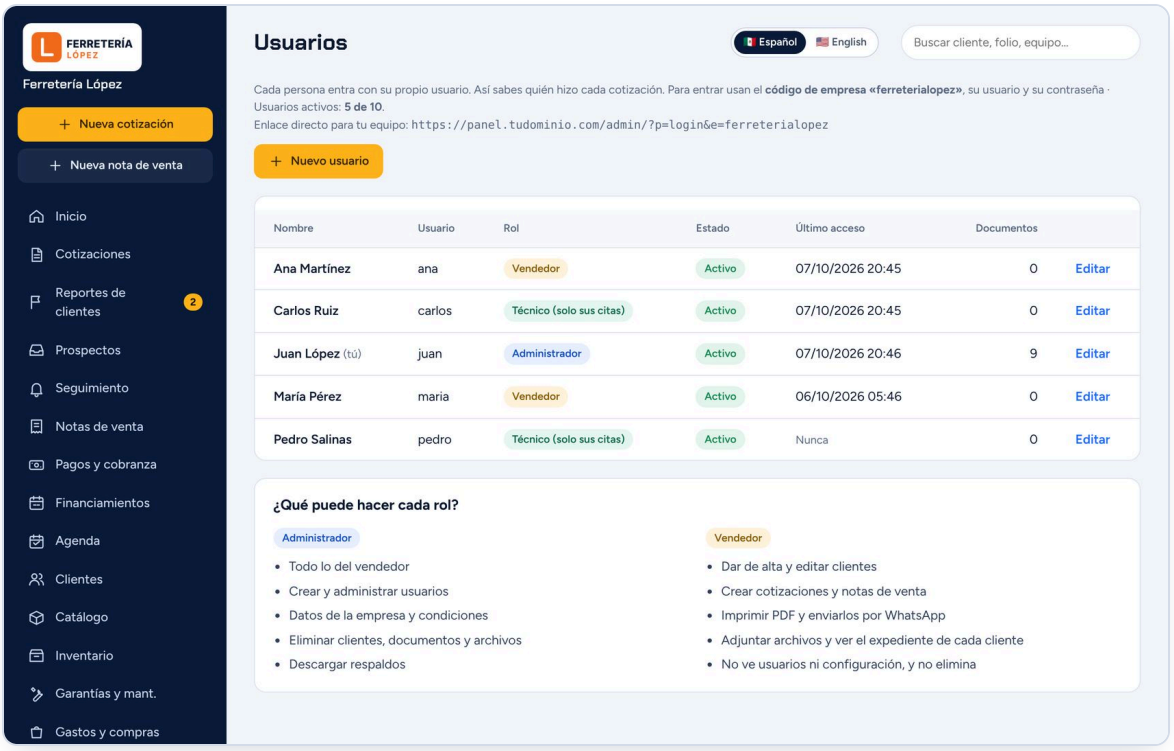
En **Datos de la empresa → Reportes de clientes** configuras cómo funciona la página donde tus clientes te reportan fallas (el enlace de cada cliente se crea en su ficha; ver 3.10):

- **Sugerencias de servicio (opcional, una por renglón):** el cliente siempre puede escribir libremente qué servicio necesita o qué problema tiene. Si escribes sugerencias (ej. *Reparación, Mantenimiento, Instalación, Garantía*), aparecen como botones debajo del campo y el cliente solo las toca. Si lo dejas vacío, solo verá el campo de texto.
- **Avisarme por correo cuando llegue un reporte:** el aviso llega al correo del encabezado de tus documentos (2.2). Necesitas tener correo configurado (2.4); si no, los reportes llegan al panel igual.



Reportes de clientes en Datos de la empresa.

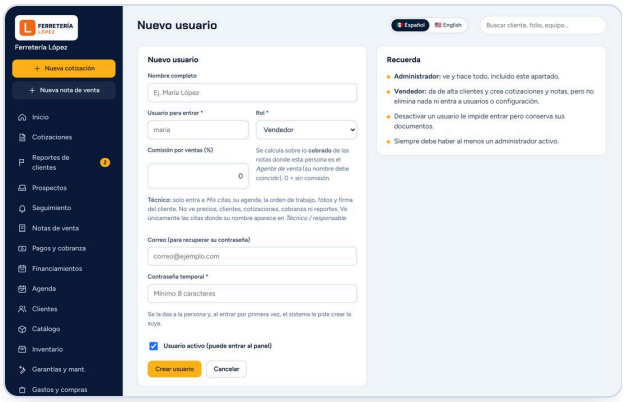
2.7 Usuarios y permisos



Lista de usuarios: arriba se muestra el código de empresa y el enlace directo para tu equipo.

Dar de alta a una persona

1. Menú **Usuarios** → **+ Nuevo usuario**.
2. Escribe su **nombre completo** y un **usuario para entrar** (3 a 30 caracteres: letras, números, punto o guion, sin espacios).
3. Elige el **rol**: Administrador, Vendedor o Técnico.
4. Pon una **contraseña temporal** (mínimo 8 caracteres). Al entrar la primera vez deberá crear la suya.
5. Opcional: su **correo** (para recuperar contraseña) y su **% de comisión** si es vendedor.
6. Pulsa **Guardar** y entrégale: el **enlace directo** o el **código de empresa**, su usuario y la contraseña temporal.



Formulario de nuevo usuario.

> **Técnicos**
> El nombre del técnico debe coincidir con el que eliges en *Técnico / responsable* al agendar una cita: así le aparecen sus citas.

Cambios frecuentes

- **Olvidó su contraseña:** edita su usuario, escribe una nueva contraseña temporal y guarda. Deberá cambiarla al entrar.
- **Perdió su celular (2FA):** edita su usuario → **Quitar verificación en dos pasos**.
- **Ya no trabaja contigo:** desmarca *Usuario activo*. No podrá entrar, pero sus documentos se conservan. Hazlo el mismo día que deje la empresa.
- **Eliminar:** solo es posible si el usuario nunca registró documentos; si ya trabajó, desactívalo.
- Siempre debe quedar **al menos un administrador activo**.
- Tu plan puede tener un **límite de usuarios activos**; se muestra en la pantalla de Usuarios. Si lo alcanzas, desactiva a alguien o pide ampliarlo a la plataforma.

3. Trabajo diario

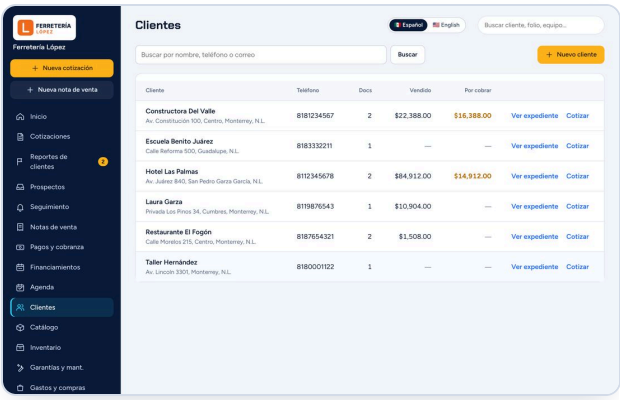
Para Administrador y Vendedor. El flujo típico es: **prospecto → cliente → cotización → seguimiento → nota de venta → cobro → cita de instalación → acta de entrega → garantía y mantenimiento**. Y cuando el cliente necesita algo después: **reporte del cliente → cita o cotización → atendido**.

3.1 Inicio

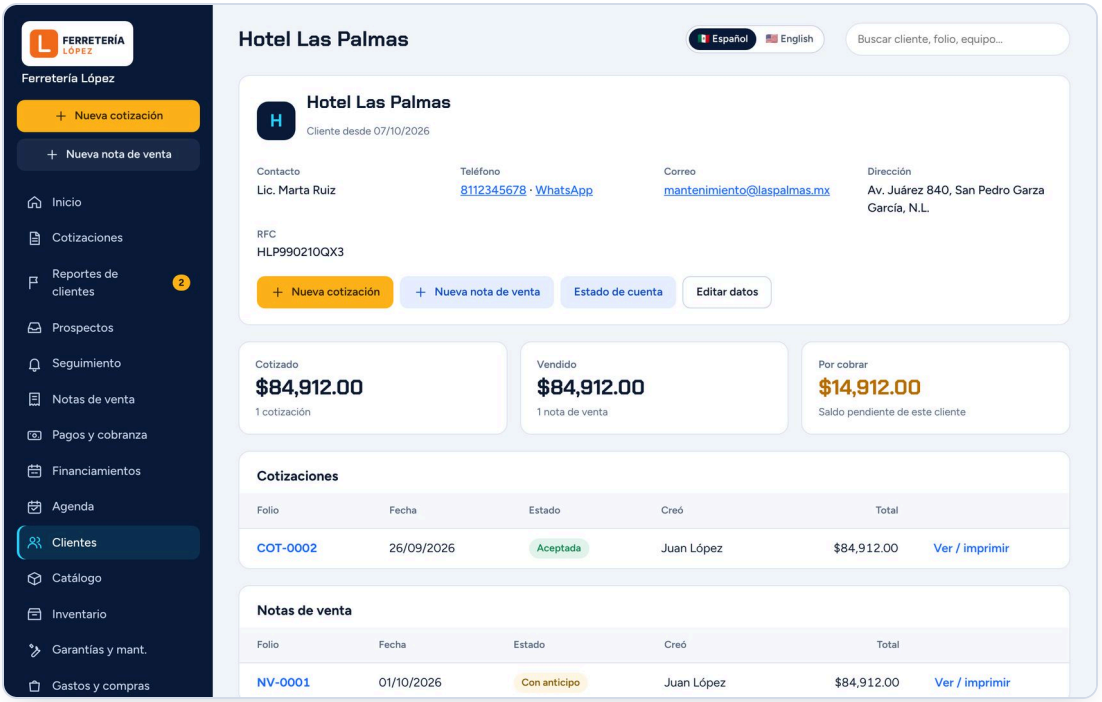
El resumen del mes: cotizaciones y ventas, saldo por cobrar, cobrado, cobranza vencida, financiamientos, **reportes nuevos de clientes**, prospectos nuevos, cotizaciones por dar seguimiento, mantenimientos por hacer y alertas de inventario bajo. Abajo, las **próximas citas (7 días)** y los **movimientos recientes**. Cada recuadro es un acceso directo: púlsalo para ir a la sección. El administrador ve además utilidad, gastos y cuentas por pagar.

3.2 Clientes

- Registrar cliente: nombre o razón social, contacto, teléfono, correo, dirección, RFC y notas. En *Datos fiscales* puedes guardar lo necesario para facturar.
- También puedes crear un cliente **directo desde una cotización o nota** (opción *Cliente nuevo*).
- Al abrir un cliente ves sus cotizaciones, notas, lo que te ha comprado, lo que debe, sus archivos adjuntos, el botón Estado de cuenta (imprimible y en PDF) y su **Enlace para reportes** con los reportes que te ha enviado (3.10).
- Los datos del cliente (contacto, teléfono y dirección) son los que verá ya llenos cuando levante un reporte: mantenlos al día.
- Solo el administrador puede eliminar un cliente, y únicamente si no tiene documentos ni reportes.

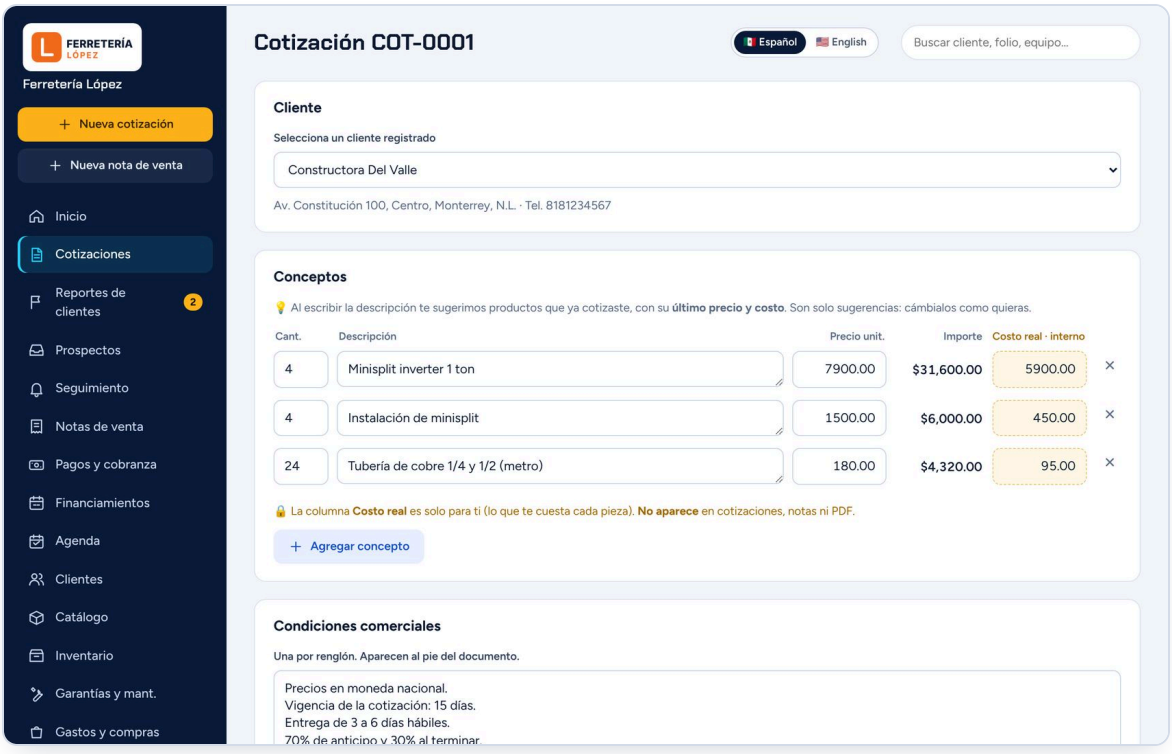


Lista de clientes con lo vendido y el saldo.



Ficha del cliente.

3.3 Cotizaciones

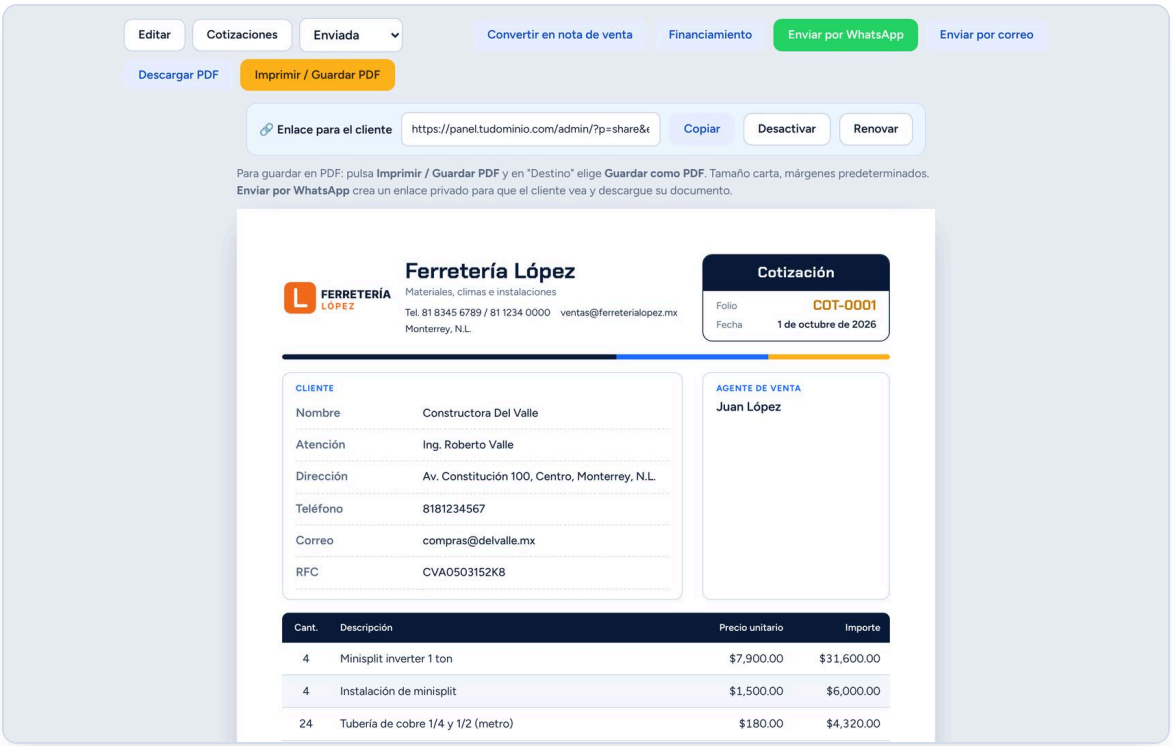


Captura de una cotización.

1. Pulsa **+ Nueva cotización** (menú lateral).
2. **Cliente:** elige uno registrado o escribe los datos de un cliente nuevo.

3. **Conceptos:** por cada renglón escribe cantidad, descripción y precio unitario. Al escribir la descripción el panel te **sugiere productos** que ya cotizaste con su último precio y costo; elige uno o escribe libre. Usa `+ Agregar concepto` para más renglones y la × para quitar uno.
4. **Costo real · interno** (columna amarilla, opcional): lo que te cuesta a ti. **El cliente nunca lo ve**; sirve para calcular tu utilidad.
5. A la derecha: fecha, estado, agente de venta, **moneda** (pesos o dólares, con tipo de cambio) y si se agrega **IVA**. Verás subtotal, IVA, total, costo total y utilidad.
6. Revisa las **condiciones comerciales** y las **observaciones para el cliente** (abajo).
7. Pulsa `Guardar y ver para imprimir` (o `Solo guardar`). El folio (COT-0001, COT-0002…) se asigna solo.

Estados de una cotización: **Borrador**, **Enviada**, **Aceptada** y **Rechazada**. Desde la cotización también puedes **Duplicar**, **Convertir en nota de venta** o armar un **Financiamiento**.



Vista para imprimir con el logo y los datos de la empresa.

3.4 Enviar documentos al cliente

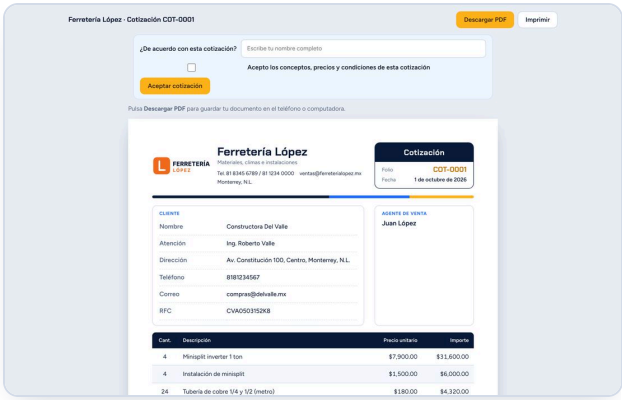
En la vista de cualquier cotización o nota tienes tres formas de enviarla:

- `Enviar por WhatsApp`: abre WhatsApp con un mensaje listo y un **enlace privado** donde el cliente ve su documento y descarga el PDF.
- `Enviar por correo`: escribe el correo del cliente, asunto y mensaje; puedes adjuntar el PDF. Se envía desde el correo de tu empresa (te indica desde cuál).
- `Imprimir / Guardar PDF`: imprime o descarga el PDF (tamaño carta).

Aceptación en línea

Cuando el cliente abre el enlace de una **cotización**, puede escribir su nombre y pulsar **Aceptar cotización**. El panel registra fecha, nombre e IP, la cotización pasa a *Aceptada*, se anota en el seguimiento y, si tienes correo configurado, te llega un aviso. Después conviértela en nota de venta.

Si necesitas que un enlace deje de funcionar, desactívalo o genera uno nuevo desde el documento.

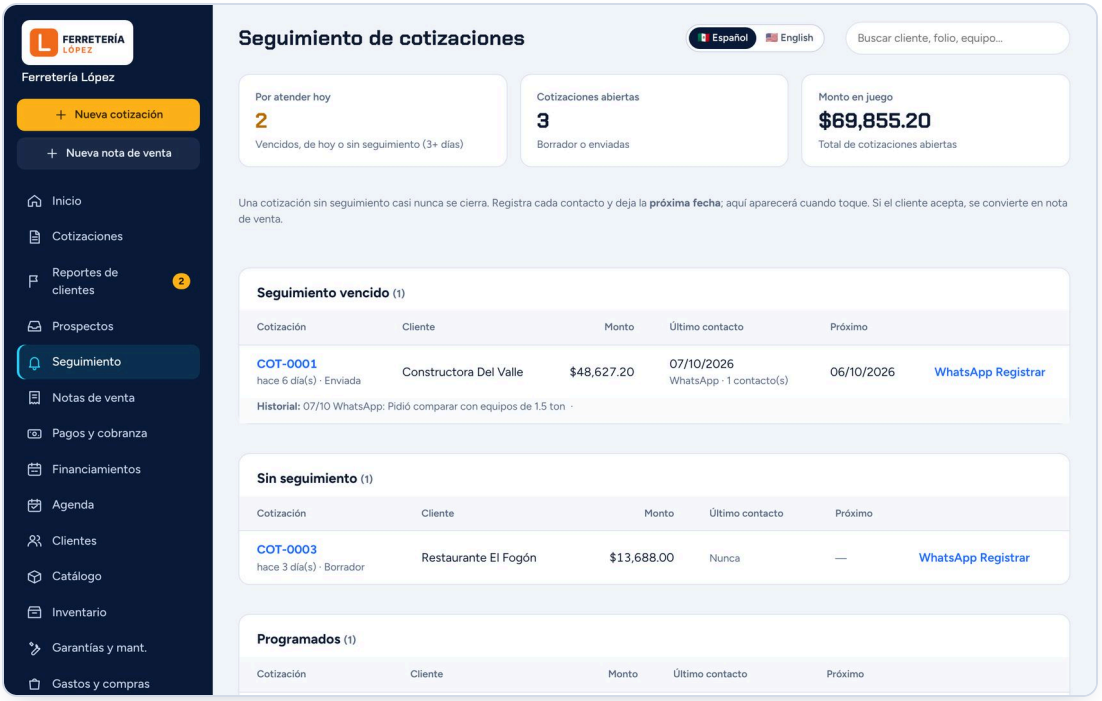


Lo que ve el cliente al abrir el enlace.

3.5 Seguimiento y prospectos

Seguimiento de cotizaciones

Menú **Seguimiento**: las cotizaciones abiertas ordenadas por urgencia (seguimiento vencido, de hoy, sin contacto en X días, programados). Pulsa **Registrar** para anotar cómo contactaste al cliente (WhatsApp, llamada, visita, correo), qué dijo y cuándo volver a contactarlo. Si acepta, el panel te lleva a crear la nota de venta; si rechaza, queda marcada. Hay botón de WhatsApp con mensaje listo.



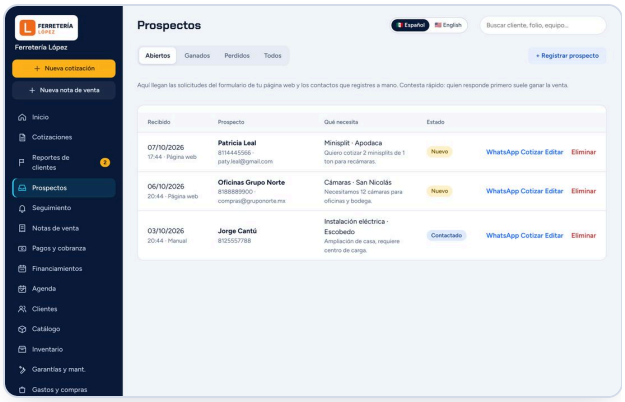
Seguimiento de cotizaciones.

Prospectos

Personas interesadas que aún no son clientes. Llegan solos desde el formulario de tu página web (si está conectado) o los registras con **+ Registrar prospecto**. Cada prospecto pasa por: **Nuevo → Contactado → Cotizado → Ganado / Perdido**.

Con **Cotizar** el prospecto se convierte en cliente y se abre una cotización nueva para él.

> **¿Prospecto o reporte de cliente?**
> Los **prospectos** son personas nuevas que llegan de tu página web. Los **reportes de clientes** (3.10) los envían clientes que ya tienes, desde su enlace privado.

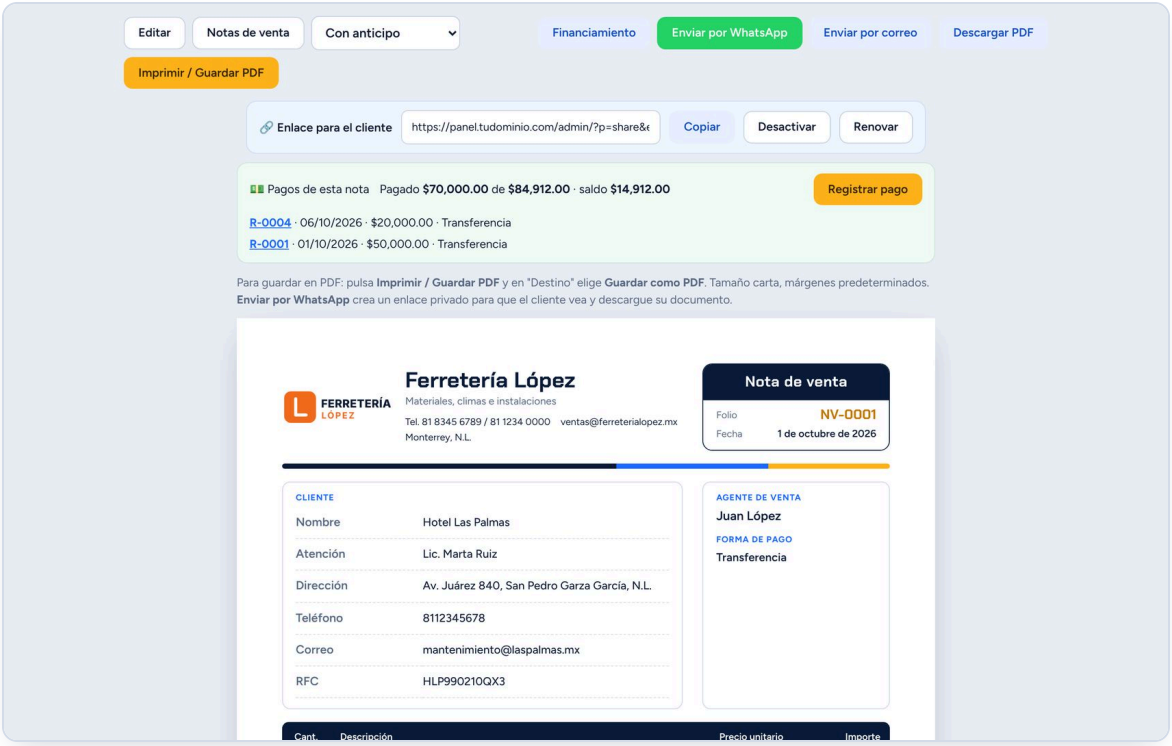


Prospectos.

3.6 Notas de venta

La nota de venta es la venta cerrada. Puedes crearla con **+ Nueva nota de venta** o, mejor, desde una cotización con **Convertir en nota de venta** (copia cliente y conceptos).

- Al crearla puedes capturar el **anticipo** y la forma de pago; se registra como primer pago con su recibo.
- Estados: **Pendiente de pago**, **Con anticipo**, **Pagada** y **Cancelada**. El estado cambia solo conforme registras pagos.
- Si un producto tiene control de inventario, al guardar la nota se descuenta la existencia (y regresa si la cancelas).
- Desde la nota: **Registrar pago**, **Agendar instalación**, **Registrar equipo / garantía**, **Financiamiento** y (administrador) **Registrar gasto de esta nota**.



Nota de venta con anticipo: arriba los pagos, el saldo y el botón Registrar pago.

3.7 Pagos y cobranza

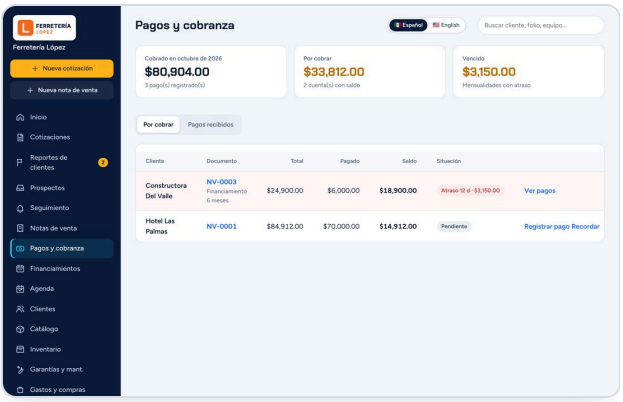
Registrar un pago

1. Abre la nota de venta y pulsa **Registrar pago**.
2. Escribe el monto, la fecha, la forma de pago (efectivo, transferencia, tarjeta, PayPal…) y, si hay, la referencia.
3. Guarda. Se genera un **recibo numerado** (R-0001, R-0002…) que puedes imprimir, descargar en PDF o enviar por WhatsApp.

Menú Pagos y cobranza

- **Por cobrar:** todas las notas con saldo, con los atrasos primero.
- **Pagos recibidos:** por mes, forma de pago, cliente o referencia, con **Exportar Excel (CSV)**.
- **Estado de cuenta** del cliente (desde su ficha): documentos, pagos y saldo, en PDF.

> **Un pago equivocado no se borra**
> Un administrador lo **anula** indicando el motivo; queda en el historial como anulado y el saldo se recalcula.

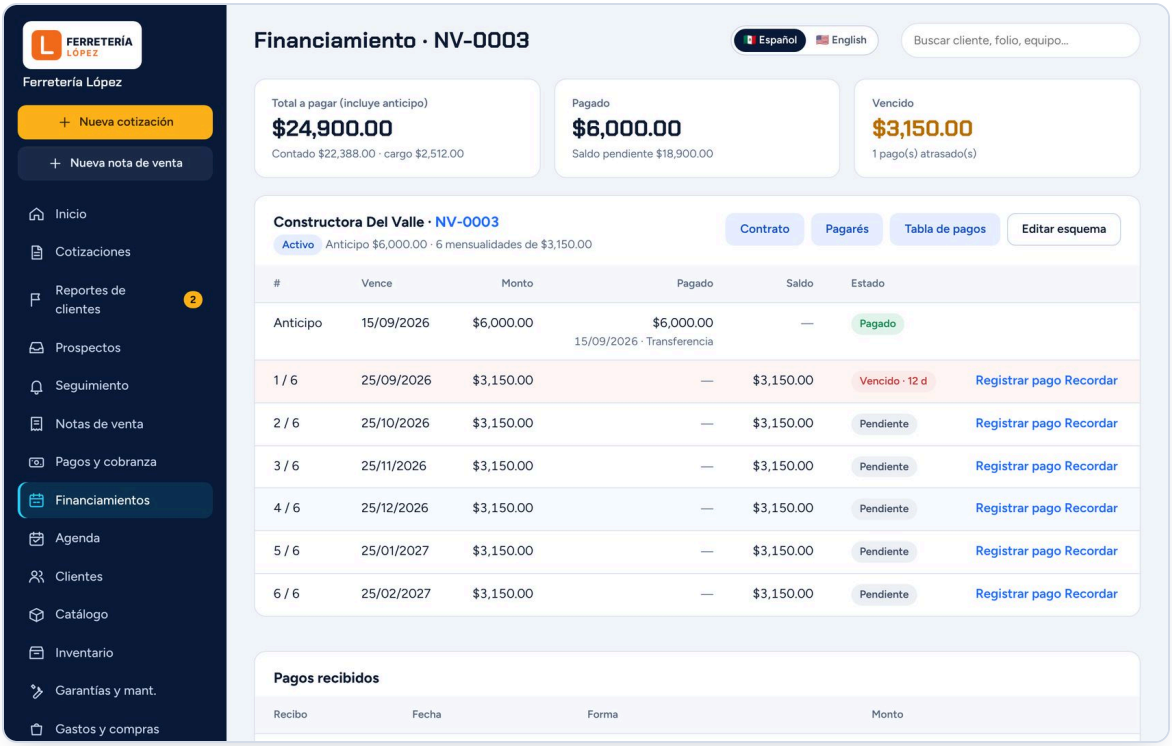


Pagos y cobranza.

3.8 Financiamientos (venta a plazos)

Desde una cotización o nota pulsa **Financiamiento**:

1. Captura el **anticipo**, el **número de mensualidades** y cómo quieres cobrar: la **mensualidad** que quieres cobrar o un **% mensual**. El panel calcula el esquema, compara plazos y muestra tu utilidad.
2. Llena los datos para el contrato: quién firma, domicilio, aval (opcional), lugar, fecha del contrato y de la primera mensualidad, días de atraso para retirar equipos e interés moratorio.
3. Al guardar se crean el **calendario de pagos**, el **contrato de compraventa a plazos**, los **pagarés** (uno por mensualidad) y la **tabla de pagos**, todos imprimibles en PDF.

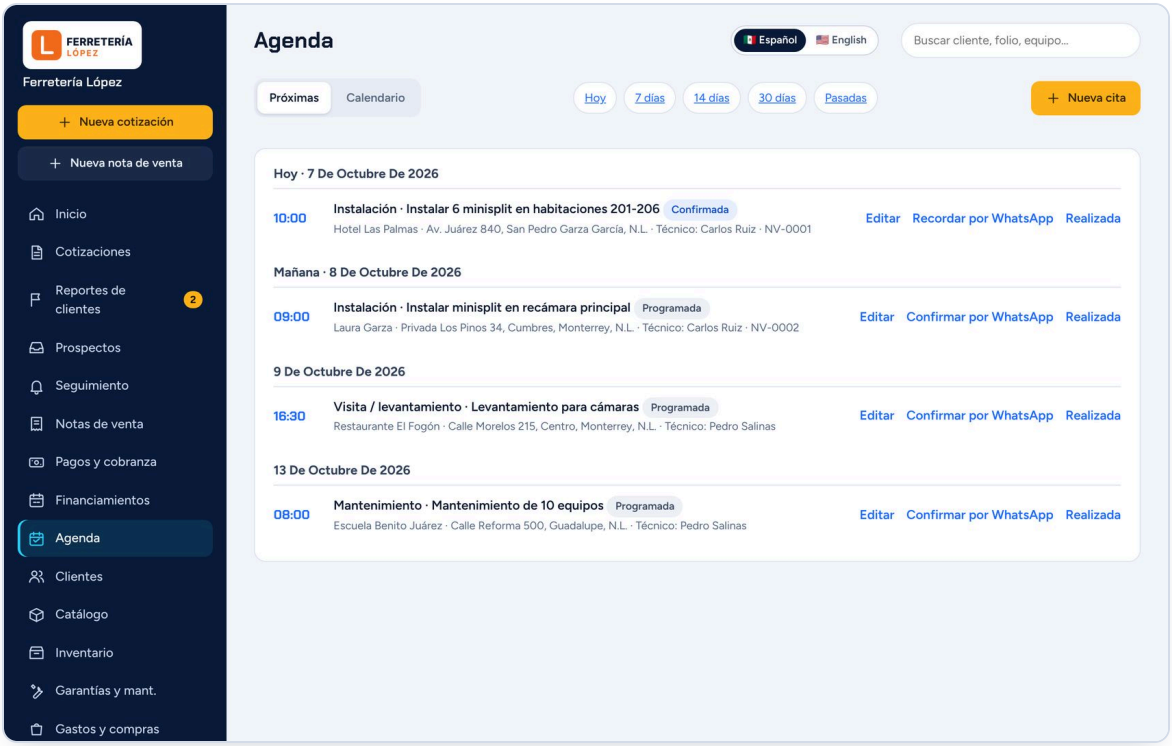


Financiamiento: mensualidades, pagos, atrasos y documentos.

En **Financiamientos** registras cada mensualidad, mandas recordatorios por WhatsApp y ves la cobranza vencida. Cuando el atraso supera los días pactados, el panel marca **«Procede retiro»**.

> **Importante**
> Los textos del contrato y pagarés son una base: pide a un abogado que los revise antes de usarlos. Llena tus datos legales en Datos de la empresa.

3.9 Agenda y órdenes de trabajo



Agenda: próximas citas y vista de calendario.

Agendar una cita

1. **+ Nueva cita** (o desde una nota: **Agendar instalación**; o desde un reporte de cliente: **Agendar cita**).
2. Elige el tipo (visita, instalación, mantenimiento, garantía, entrega), fecha, hora, cliente, dirección, la **nota de venta relacionada** y el **técnico / responsable**.
3. Guarda. Con los botones de WhatsApp confirmas la cita o mandas un recordatorio al cliente.

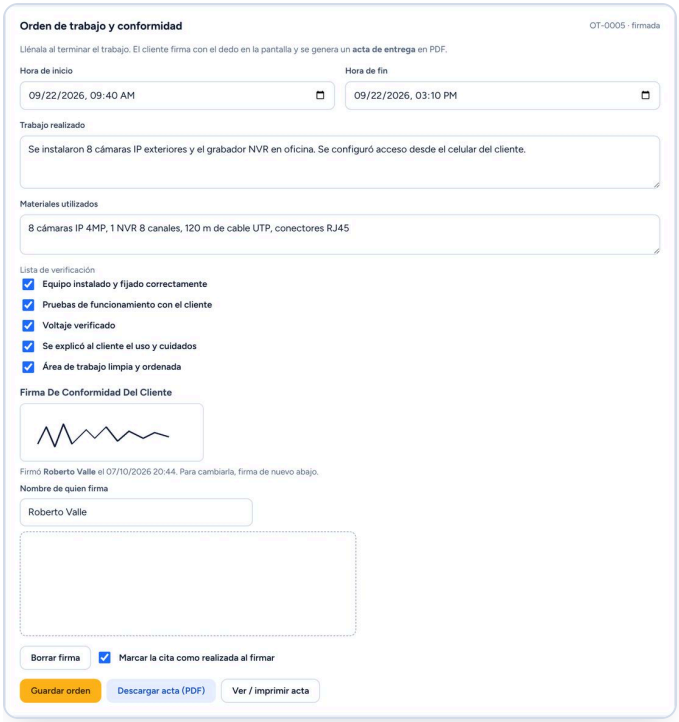
Estados: **Programada → Confirmada → Realizada** (o Cancelada). La agenda tiene vista de lista (hoy, 7, 14, 30 días, pasadas) y de mes.

Orden de trabajo, evidencias y firma

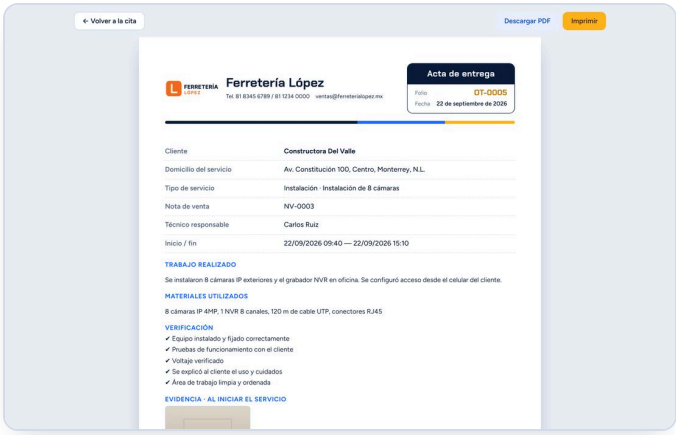


Evidencias del servicio: fotos al iniciar y al terminar.

1. **Al llegar** (si tu empresa usa evidencias): en *Evidencias del servicio → Al iniciar el servicio* pulsa **Tomar foto** para abrir la cámara, o **Elegir de galería** para escoger fotos que ya tomaste (puedes elegir varias). La foto se sube sola y se registra la hora de inicio.
2. **Al terminar:** en *Al terminar el servicio* usa otra vez **Tomar foto** o **Elegir de galería**. Se registra la hora de fin. Repite para agregar más fotos.
3. Llena la **orden de trabajo**: trabajo realizado, materiales utilizados y la lista de verificación de tu empresa.
4. Escribe el nombre de quien firma y pide al cliente que **firme con el dedo** en el recuadro. Deja marcado *Marcar la cita como realizada al firmar*.
5. Pulsa **Guardar orden**. Se genera el **acta de entrega** con los datos, la verificación, las fotos y la firma: **Ver / imprimir acta** o **Descargar acta (PDF)**.



Orden de trabajo firmada.



Acta de entrega.

> **Si las evidencias son obligatorias**
> Y falta alguna foto, al intentar firmar o marcar como realizada aparece el aviso «Falta subir la evidencia de inicio / término». Sube las fotos y vuelve a intentarlo.

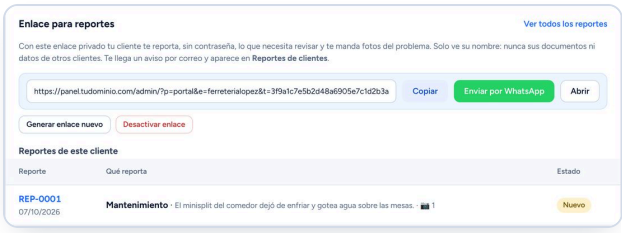
Además, en *Evidencias del trabajo* (más abajo) eliges el tipo (antes, durante, después, conformidad firmada u otro) y usas 📷 **Tomar foto** o 🖼️ **Elegir archivos** (también acepta PDF). Las fotos se reducen automáticamente para subir rápido desde el celular.

3.10 Reportes de clientes NUEVO

Cada cliente puede tener un **enlace privado** para reportarte, cuando lo necesite y sin contraseña, lo que hay que revisar, con fotos del problema tomadas desde su celular. Los reportes llegan al panel, te avisa por correo y quedan guardados en la ficha del cliente.

1. Crea y envía el enlace del cliente

1. Abre la ficha del cliente (**Clientes** → el cliente) y baja a **Enlace para reportes**.
2. Pulsa **Crear enlace para reportes**.
3. Envíaselo con **Enviar por WhatsApp** (abre WhatsApp con un mensaje listo para su teléfono) o con **Copiar** para pegarlo donde quieras. Con **Abrir** ves lo mismo que verá el cliente.
4. Pide al cliente que lo guarde en sus favoritos o en la pantalla de inicio de su celular: es el mismo enlace siempre.



Enlace para reportes en la ficha del cliente, con sus reportes.

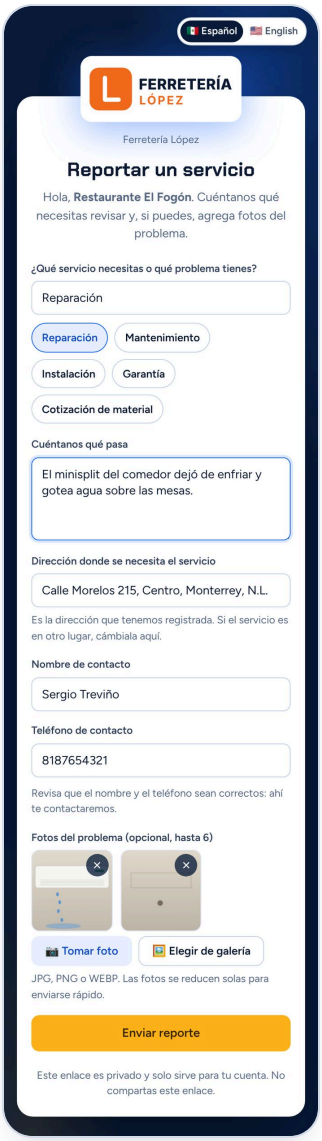
Botón	Para qué
Generar enlace nuevo	Si el enlace se compartió con quien no debía o el cliente ya no te contrata: el enlace anterior **deja de funcionar al instante** y se crea uno nuevo que debes enviarle.
Desactivar enlace	Apaga el enlace. El cliente verá «Enlace no disponible» hasta que crees uno nuevo.

2. Lo que ve y hace el cliente

El cliente abre el enlace en su celular o computadora. Ve el logo y nombre de tu empresa, su nombre y un formulario sencillo:

- **¿Qué servicio necesitas o qué problema tienes?** Texto libre. Si configuraste sugerencias (2.6), puede tocar una y se escribe sola.
- **Cuéntanos qué pasa:** la descripción del problema.
- **Dirección donde se necesita el servicio:** ya viene llena con la dirección registrada del cliente. Si el servicio es en otro lugar, la cambia ahí mismo.
- **Nombre y teléfono de contacto:** ya vienen llenos con los datos de su ficha; los corrige si hace falta.
- **Fotos del problema:** 📷 Tomar foto abre la cámara y 🖼️ Elegir de galería permite escoger varias. Hasta 6 fotos, que se reducen solas para enviarse rápido. Puede quitar una con la ×.

Al pulsar **Enviar reporte** le aparece la confirmación con su **número de reporte** (REP-0001, REP-0002…) y tu teléfono por si es urgente. La página también tiene el botón Español / English.



Pantalla del cliente en el celular.

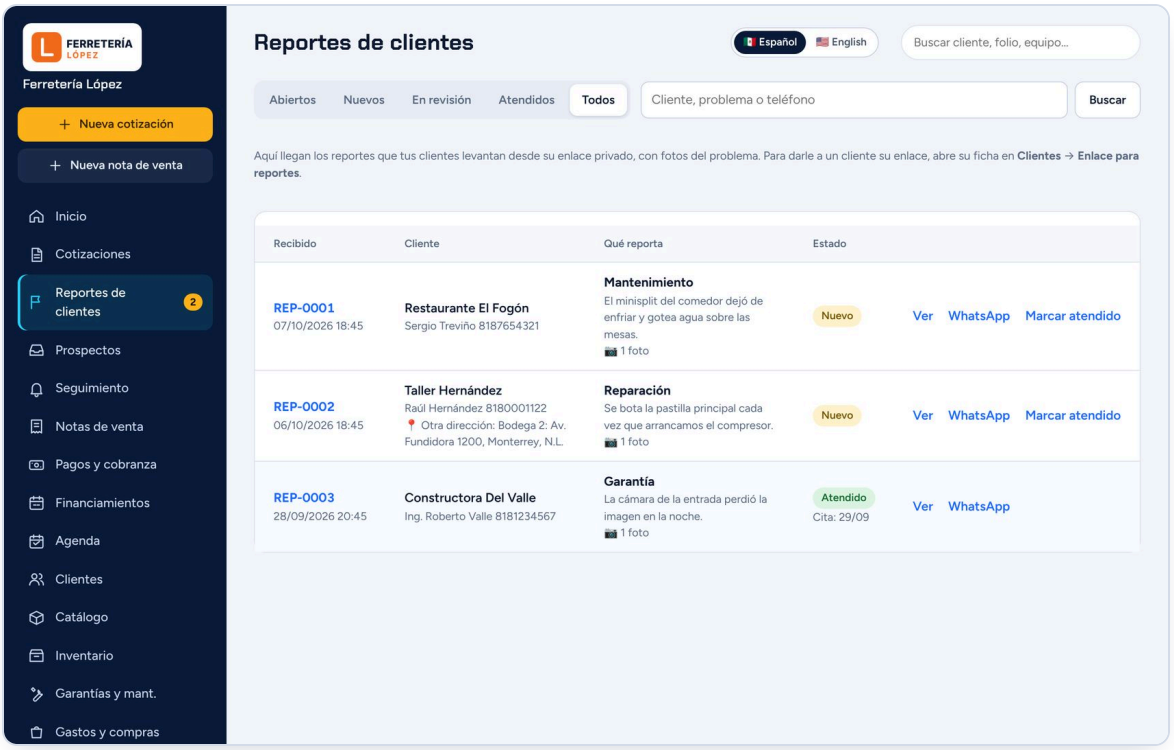
> **Privacidad**
>
> El cliente solo ve su nombre y sus datos de contacto. **Nunca** ve sus cotizaciones, notas, saldos ni datos de otros clientes. Aun así, quien tenga el enlace puede ver la dirección y el teléfono del cliente: si se filtra, usa **Generar enlace nuevo**.



Confirmación con el número de reporte.

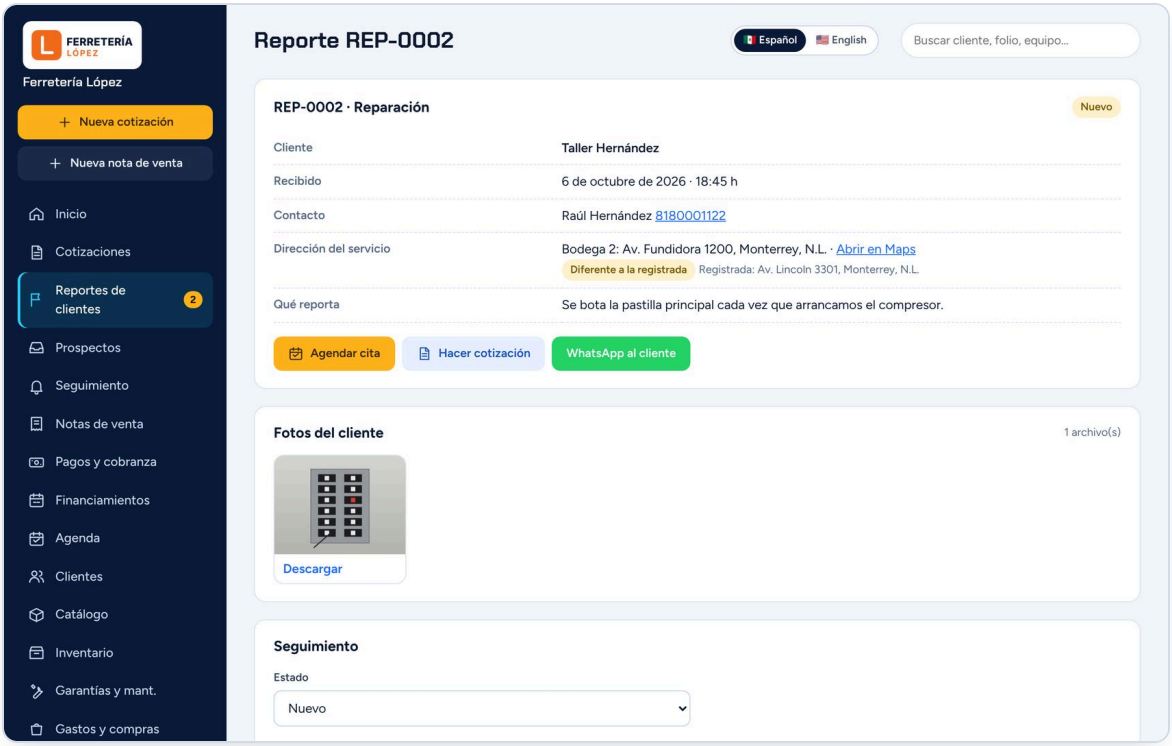
3. Recibe y atiende el reporte

- Te llega un **correo** con el cliente, el servicio, el contacto, la dirección (y si es diferente a la registrada), cuántas fotos envió, la descripción y una liga para abrirlo en el panel.
- En el menú, **Reportes de clientes** muestra el número de reportes nuevos, y en **Inicio** aparece el recuadro *Reportes nuevos*.



Reportes de clientes: abiertos, nuevos, en revisión, atendidos o todos.

La lista tiene filtros (**Abiertos**, **Nuevos**, **En revisión**, **Atendidos**, **Todos**) y búsqueda por cliente, problema o teléfono. Si el cliente pidió el servicio en otra dirección, verás 📍 *Otra dirección*. Desde cada renglón puedes **Ver**, escribir por **WhatsApp** o **Marcar atendido**.



Detalle del reporte con sus fotos, acciones y seguimiento.

Al abrir un reporte ves todo lo que envió el cliente, la dirección con liga a **Maps** (y la etiqueta *Diferente a la registrada* si la cambió), y sus fotos (púlsalas para verlas grandes o descárgalas). Desde ahí:

- **Agendar cita**: abre una cita nueva con el cliente, la dirección del reporte y el problema ya escritos en las notas (el técnico los ve como indicaciones). Al guardarla, la cita queda ligada al reporte.
- **Hacer cotización**: abre una cotización nueva para ese cliente, ligada al reporte.
- **WhatsApp al cliente**: mensaje listo confirmando que recibiste su reporte (o que quedó atendido).
- **Seguimiento:** cambia el estado y escribe **notas internas** que el cliente no ve. **Guardar y marcar como atendido** lo cierra y registra quién y cuándo.

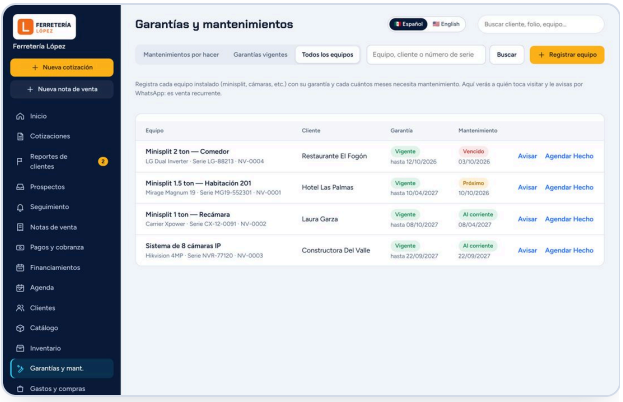
Estado	Significa
Nuevo	Acaba de llegar y nadie lo ha revisado. Cuenta en el círculo del menú y en Inicio.
En revisión	Ya lo estás atendiendo. Pasa solo a este estado cuando agendas una cita o haces una cotización desde el reporte.
Atendido	Quedó resuelto. Se guarda la fecha y quién lo cerró.

Protecciones automáticas

Para que nadie llene tu panel de basura: máximo 3 reportes por cliente por hora, solo imágenes JPG, PNG o WEBP de hasta 8 MB y máximo 6 fotos por reporte. Solo el administrador puede eliminar un reporte (se borran también sus fotos). Un cliente con reportes no se puede eliminar hasta borrar sus reportes.

3.11 Garantías y mantenimientos

1. **Registrar un equipo instalado** (o desde una nota: **Registrar equipo / garantía**).
2. Captura equipo, marca y modelo, número de serie, fecha de instalación, meses de garantía y cada cuántos meses necesita mantenimiento.
3. El panel muestra los mantenimientos vencidos o próximos (30 días). Avisa al cliente por WhatsApp, agenda la visita y, al hacerlo, pulsa **Hecho → Registrar y programar el siguiente**.

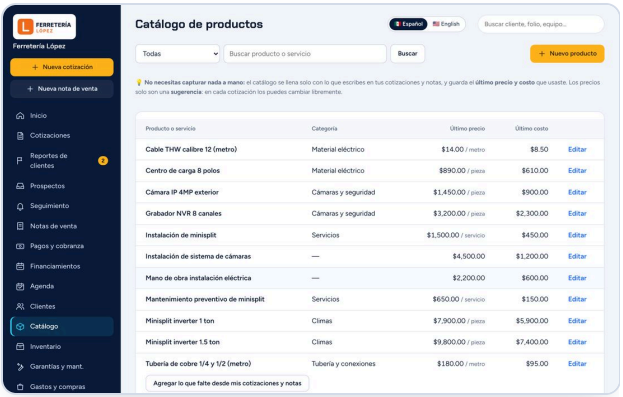


Garantías y mantenimientos.

3.12 Catálogo e inventario

Catálogo (se llena solo)

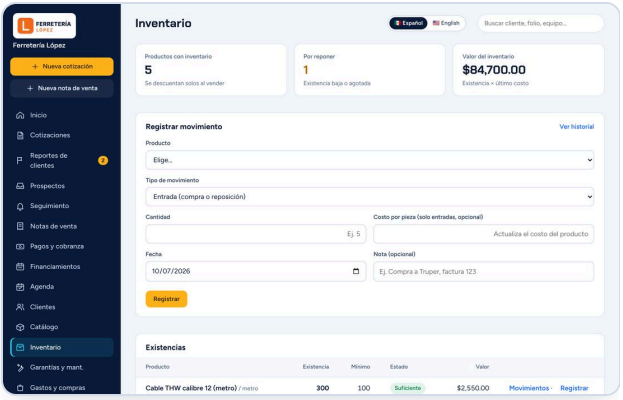
Cada concepto que escribes en una cotización o nota se guarda en el **Catálogo** con su último precio y costo, para sugerírtelo después. Los precios son solo sugerencia: en cada documento los cambias libremente. Con **Agregar lo que falte desde mis cotizaciones y notas** cargas lo que ya habías hecho. Solo el administrador edita productos, categorías y claves SAT.



Catálogo.

Inventario

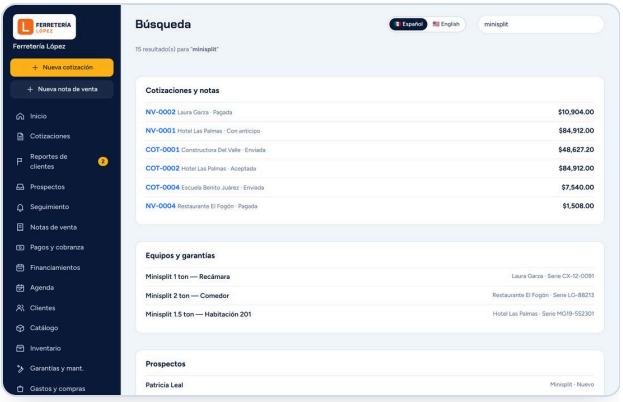
Activa el control de existencias solo para materiales y piezas (no servicios): **Controlar un producto nuevo** con existencia inicial y mínimo. Al guardar una nota de venta se descuenta sola la existencia de los productos cuya descripción empieza con su nombre; si editas, cancelas o eliminas la nota, regresa. El administrador registra **entradas** (compras), **salidas** (merma, uso) y **conteos físicos**. El vendedor solo consulta existencias.



Inventario.

3.13 Búsqueda

La barra de arriba busca en todo el panel: clientes (nombre, teléfono, correo, RFC, dirección), folios y conceptos de documentos, equipos y números de serie, prospectos, **reportes de clientes** y catálogo. Escribe al menos 2 letras y pulsa Enter.

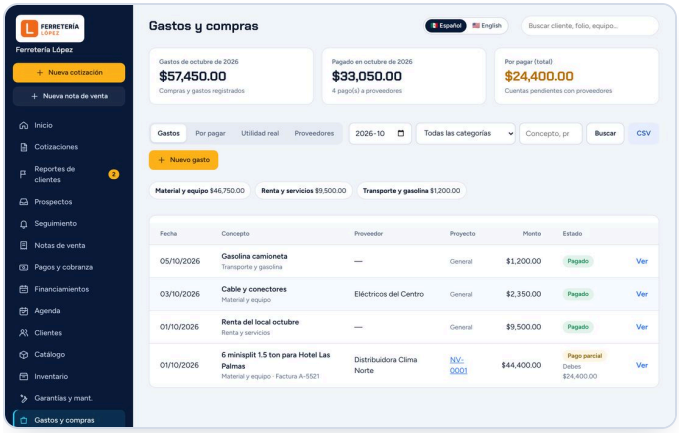


Resultados de búsqueda.

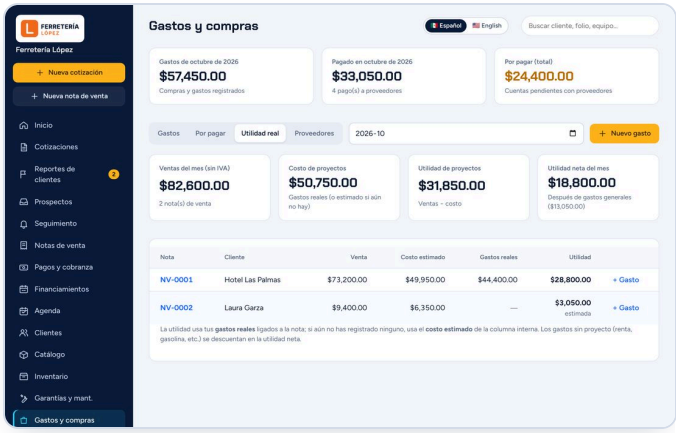
4. Solo administrador

4.1 Gastos y compras

- **+ Nuevo gasto**: concepto, proveedor, categoría, monto, referencia o factura y, si corresponde, la **nota de venta** (proyecto) a la que pertenece. Márcalo como pagado, a crédito o pago parcial.
- **Por pagar:** lo que debes a proveedores, con vencidos; ahí registras cada pago.
- **Proveedores:** su información y cuánto les has comprado y debes.
- **Utilidad real:** por mes y nota por nota: venta (sin IVA) − gastos reales ligados (o el costo interno si aún no registras gastos), y la utilidad neta después de gastos generales. Exporta a CSV.



Gastos del mes.



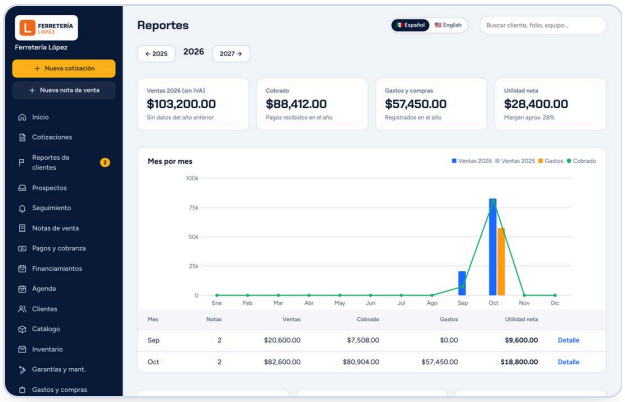
Utilidad real por nota.

4.2 Reportes (estadísticas)

Ventas, cobrado, gastos y utilidad mes por mes, comparativo contra el año anterior, mejores clientes, lo que más vendes, en qué gastas y conversión de cotizaciones a ventas.

El **Paquete para tu contador** descarga en CSV (se abre en Excel) las ventas con IVA, los cobros y los gastos, por mes o por año.

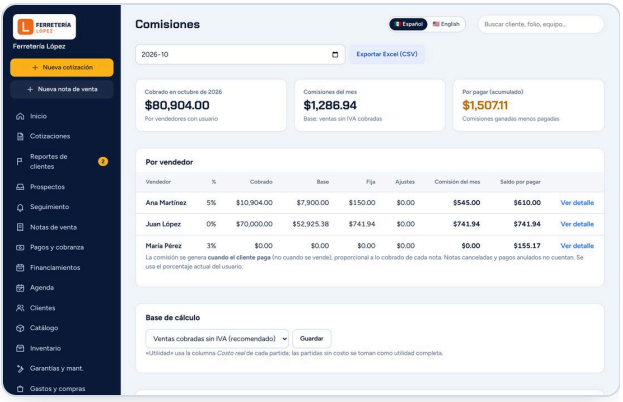
> No confundas esta sección (**Reportes**, estadísticas de tu negocio) con **Reportes de clientes** (3.10), donde llegan las fallas que te reportan tus clientes.



Reportes.

4.3 Comisiones

- **% por vendedor:** se asigna en Usuarios → editar. Se calcula sobre lo cobrado de las notas donde esa persona es el **Agente de venta** (el nombre debe coincidir con el del usuario). La base puede ser venta sin IVA o utilidad.
- **Monto fijo por servicio:** reglas como «Instalación de minisplit = $150 por pieza», para todos o para un vendedor. La regla específica tiene prioridad.
- **Ajustes:** bonos (+) o descuentos (−) con fecha y motivo.
- **Pagos de comisión:** registra lo que ya entregaste; el saldo es ganado − pagado. Exporta a CSV.
- El vendedor con % asignado ve **Mis comisiones**.

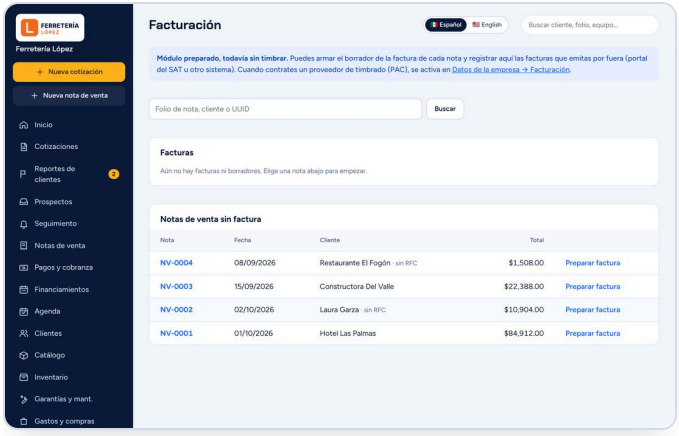


Comisiones.

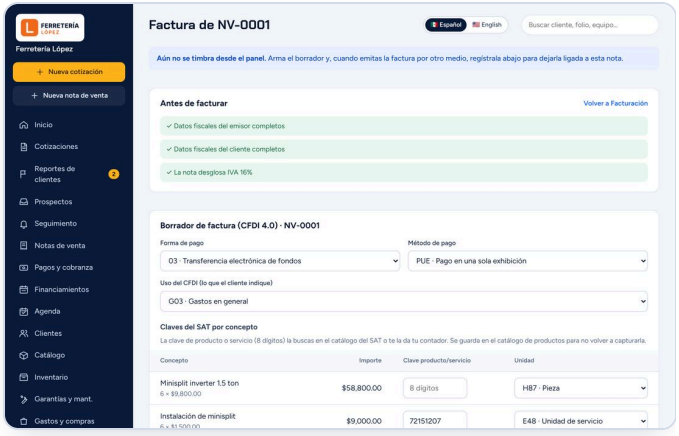
4.4 Facturación

El módulo deja todo preparado para facturar (CFDI 4.0); el timbrado directo se activa cuando la plataforma conecte un proveedor (PAC).

- Llena tus datos fiscales en **Datos de la empresa → Facturación** y los del cliente en su ficha (*Datos fiscales para factura*).
- Por cada nota: lista de verificación, borrador de la factura con IVA y claves SAT por producto (se recuerdan para la próxima).
- **Facturas emitidas por fuera** (portal del SAT u otro sistema): sube el XML y el panel lee UUID, serie, folio, fecha y total, y la liga a la nota con su XML y PDF.
- Valida con tu contador régimen, uso de CFDI y claves antes de emitir.



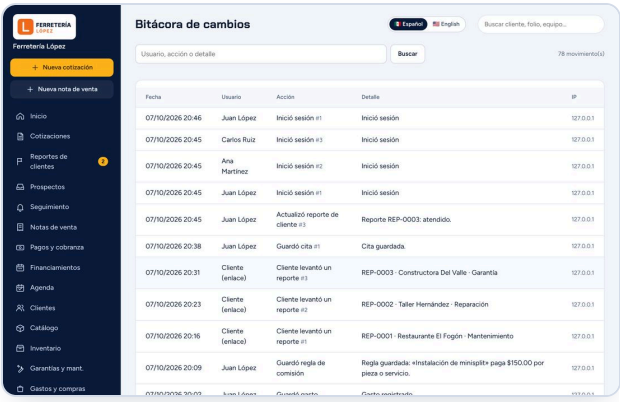
Facturación.



Borrador de factura de una nota.

4.5 Bitácora y respaldos

- **Bitácora de cambios** (Datos de la empresa → Ver bitácora de cambios): quién hizo qué y cuándo: accesos, altas, cambios, borrados, pagos anulados, movimientos de inventario, aceptaciones de clientes y reportes que llegan por el enlace del cliente.
- **Respaldo manual:** `Descargar respaldo` baja un archivo con todos tus datos y archivos adjuntos (incluidas las fotos de los reportes). Guárdalo en tu computadora o en la nube una vez por semana.
- **Respaldos automáticos:** cada día, la primera vez que entra un administrador, se guarda una copia (se conservan las últimas 14).



Bitácora de cambios.

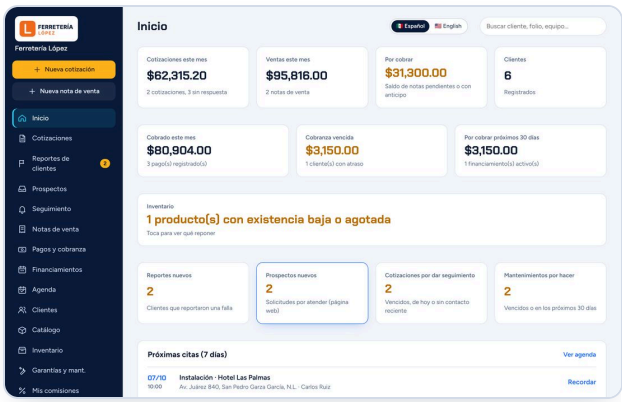
5. Guía rápida por rol

5.1 Vendedor

El menú muestra Inicio, Cotizaciones, Reportes de clientes, Prospectos, Seguimiento, Notas de venta, Pagos y cobranza, Financiamientos, Agenda, Clientes, Catálogo, Inventario y Garantías (y Mis comisiones si tienes porcentaje).

Tu día

1. Revisa **Inicio**: reportes nuevos de clientes, prospectos nuevos, cotizaciones por dar seguimiento y citas.
2. Atiende los **Reportes de clientes**: agenda la visita o cotiza desde el reporte (3.10).
3. Atiende los **Prospectos** y pulsa **Cotizar**.
4. Haz la cotización (3.3) y envíala por WhatsApp o correo (3.4).
5. Registra cada contacto en **Seguimiento** (3.5).
6. Cuando acepte, convierte en nota de venta y registra el anticipo (3.6).
7. Agenda la instalación y asigna al técnico (3.9).
8. Registra los pagos y manda el recibo (3.7).

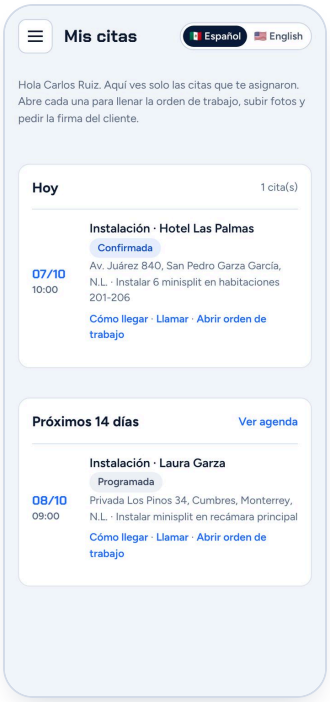


Inicio de un vendedor.

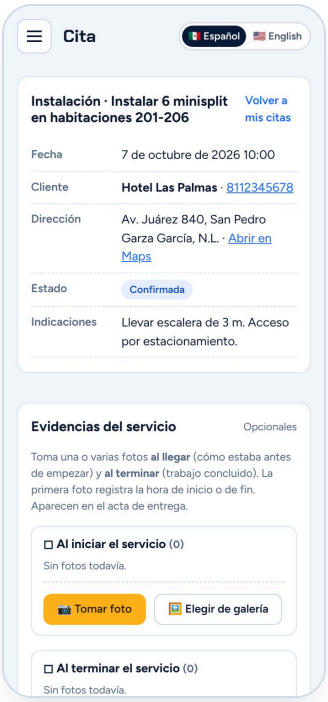
> **Lo que no puedes hacer**
> Eliminar clientes, documentos o reportes, anular pagos, ver gastos, estadísticas, usuarios o configuración. Si necesitas algo de eso, pídelo a tu administrador.

5.2 Técnico (desde el celular)

Entras desde tu celular y solo ves **Mis citas** y **Agenda** con las citas que te asignaron. No ves precios, costos, clientes, cotizaciones, notas, cobranza ni reportes de clientes, y no puedes crear, editar, cancelar ni borrar citas. Si una cita viene de un reporte del cliente, el problema que describió aparece en *Indicaciones*.



Mis citas: hoy, pendientes y próximas.



La cita con sus indicaciones.



Evidencias desde el celular.

Paso a paso en cada servicio

1. Abre **Mis citas**. En cada cita tienes **Cómo llegar** (mapa), **Llamar** al cliente y **Abrir orden de trabajo**. Si te lo piden, pulsa **Confirmo que voy**.
2. **Al llegar:** si tu empresa pide evidencias, en *Al iniciar el servicio* pulsa **📷 Tomar foto** (se abre la cámara) o **🖼️ Elegir de galería**. La foto se sube sola al aceptarla; verás «Subiendo…» y luego la miniatura con ✅.
3. Haz el trabajo.
4. **Al terminar:** en *Al terminar el servicio* toma las fotos del trabajo concluido con **📷 Tomar foto** o elígelas de la galería.
5. Llena **Trabajo realizado**, **Materiales utilizados** y palomea la lista de verificación.
6. Escribe el nombre de quien recibe y pídele que **firme con el dedo** en el recuadro. Deja marcado *Marcar la cita como realizada al firmar*.
7. Pulsa **Guardar orden**. Puedes mostrarle al cliente el **acta de entrega** o descargarla en PDF.

> **Consejos**
>
> Si la firma salió mal, usa **Borrar firma** y que firme de nuevo. Si te equivocas de foto, la × la quita (solo las que tú subiste). Activa la verificación en dos pasos en Mi cuenta para proteger tu acceso.

6. Ayuda

6.1 Preguntas frecuentes y problemas comunes

Problema	Qué hacer
«Empresa, usuario o contraseña incorrectos»	Revisa el código de empresa (minúsculas, con guiones, sin espacios), tu usuario y contraseña. Después de 8 intentos fallidos hay que esperar 15 minutos.
«El acceso de tu empresa está suspendido»	La cuenta de tu empresa fue pausada en la plataforma. Tu información se conserva; comunícate con el administrador de la plataforma.
No veo una sección del menú	Depende de tu rol. Pide a tu administrador que revise tu rol en Usuarios.
No aparece «Enviar por correo»	Falta configurar el correo (2.4). Mientras tanto usa WhatsApp o descarga el PDF.
La prueba de correo falla	Revisa servidor, puerto y seguridad (tabla de 2.4). En Gmail usa una contraseña de aplicación. «Usuario o contraseña de correo incorrectos» = credenciales mal escritas.
«Falta subir la evidencia de inicio / término»	Tu empresa pide fotos obligatorias: sube al menos una de inicio y una de término y vuelve a firmar (3.9).
Al técnico no le aparece su cita	En la cita, el campo *Técnico / responsable* debe tener exactamente su nombre de usuario (elígelo de la lista).
Me equivoqué en un pago	Un administrador lo anula con motivo en Pagos y cobranza y se registra el correcto.
«Tu plan permite N usuarios activos»	Desactiva a quien ya no use el panel o pide ampliar el límite a la plataforma.
Mi logo se ve pequeño o con fondo	Usa un PNG con fondo transparente, recortado sin márgenes; mejor horizontal.
Los cambios no se ven en el celular	Recarga la página (en computadora **Ctrl + F5**). Necesitas conexión a internet.
El cliente dice que el enlace no abre	Pudo haberse desactivado o regenerado. Ábrelo desde el documento o la ficha del cliente y vuelve a enviarlo.
El cliente ve «Enlace no disponible» al levantar un reporte	Su enlace fue desactivado o reemplazado por uno nuevo. Abre su ficha → *Enlace para reportes* y envíale el enlace actual.
No me llegan los correos de reportes nuevos	Revisa que esté marcado *Avisarme por correo cuando llegue un reporte* (2.6), que el correo del encabezado sea correcto y que el correo de la empresa funcione (2.4). Revisa también tu carpeta de spam. Los reportes llegan al panel aunque el correo falle.
El cliente dice «Ya recibimos varios reportes en la última hora»	Es la protección contra abuso (máximo 3 por hora por cliente). Que espere un momento o que te llame.
Al cliente le sale una dirección o teléfono viejo en su reporte	Se toman de su ficha. Actualiza sus datos en *Clientes* → *Editar datos*; él también puede corregirlos antes de enviar.
Algunas fotos del reporte no se subieron	Solo se aceptan imágenes JPG, PNG o WEBP de hasta 8 MB, máximo 6 por reporte. Al cliente se le avisa cuántas no se subieron.

Buenas prácticas

Cada persona con su propio usuario · contraseñas largas y verificación en dos pasos para administradores · desactiva usuarios el día que alguien deja la empresa · descarga un respaldo cada semana · registra los pagos el mismo día · atiende los reportes de clientes el mismo día y márcalos como atendidos.