



Manual de usuario

ILU — Sistema de Gestión Comercial

Guía completa de uso: ventas y facturación electrónica, stock, clientes y cuentas corrientes, compras, tesorería, apps móviles, tienda web, Mercado Libre e informes.

Edición julio 2026

www.ilusoft.com.ar · soporte@ilusoft.com.ar

Contenido

1. Bienvenida a ILU	5
1.1 Qué necesitás para usarlo	5
1.2 Cómo leer este manual	5
2. Ingreso al sistema	6
2.1 Iniciar sesión	6
2.2 Si trabajás con más de una empresa	6
2.3 El menú lateral	6
2.4 El panel de Inicio	6
2.5 El botón de ayuda "?" y el tour de bienvenida	7
2.6 Checklist "Primeros pasos"	7
2.7 El buscador global	7
2.8 Configuraciones personales	8
2.9 Atajos de teclado útiles	8
2.10 Uso desde el celular	8
3. Primeros pasos: configurar tu empresa	9
3.1 Datos de la empresa	9
3.2 Usuarios y permisos	9
3.3 Conectar A.R.C.A. (facturación electrónica)	10
4. Productos y stock	11
4.1 El catálogo de artículos	11
4.2 Listas de precios	12
4.3 Ofertas	12
4.4 Catálogos PDF	12
4.5 Depósitos y stock	12
5. Clientes y cuenta corriente	14
5.1 Alta de clientes	14
5.2 La cuenta corriente del cliente	14
5.3 Límite de crédito	15
5.4 Intereses por mora	15
6. Ventas y comprobantes	16
6.1 Tipos de comprobante	16
6.2 Cargar una venta nueva	16
6.3 Pedidos y presupuestos: el circuito completo	17
6.4 Notas de crédito y débito	17

6.5 Remitos y remitos de envío	18
6.6 El listado de ventas	18
6.7 Anulaciones	18
6.8 Facturación masiva	18
7. Compras y proveedores	19
7.1 Cargar una compra	19
7.2 Listado de compras	19
7.3 Cuenta corriente de proveedores	19
7.4 Pagos: órdenes de pago	20
7.5 Control de mercadería recibida	20
8. Tesorería	21
8.1 Recibos (cobranzas de clientes)	21
8.2 Órdenes de pago (pagos a proveedores)	21
8.3 Valores en cartera (cheques y eCheqs)	21
8.4 Caja y movimientos	22
8.5 Caja chica	22
8.6 Rendiciones de vendedores	22
8.7 Conciliación bancaria	23
8.8 Editar recibos y rendiciones	23
9. Apps para el celular (PWA)	24
9.1 Instalación en el celular	24
9.2 App Vendedores / Viajantes	24
9.3 App Depósito	25
10. Tienda web integrada	26
10.1 Qué ve tu cliente	26
10.2 Cómo se administra desde el ERP	26
10.3 Analytics y SEO	26
11. Mercado Libre	27
11.1 Conectar tu cuenta	27
11.2 Publicaciones vinculadas	27
11.3 Facturación automática	27
11.4 Envíos FLEX y FULL	28
12. Informes	29
12.1 Reportes dinámicos	29
13. CRM, comunicaciones y soporte	30
13.1 CRM (seguimiento comercial)	30

13.2 Asistencia técnica (tickets de soporte)	30
14. Preguntas frecuentes	31
14.1 Contacto	32

CAPÍTULO 1

Bienvenida a ILU

ILU — Sistema de Gestión Comercial es un sistema integral pensado para distribuidoras, mayoristas y comercios: te permite facturar electrónicamente ante A.R.C.A. (ex AFIP), llevar el stock por depósito, administrar clientes y cuentas corrientes, registrar compras, manejar la tesorería (cobros, pagos, cheques y cajas), vender por Mercado Libre y por tu propia tienda web, y ver toda la información del negocio en informes exportables.

Este manual está pensado para vos: el dueño, el encargado o el administrativo que usa el sistema todos los días. No hace falta ningún conocimiento técnico. Cada capítulo explica **qué hace** cada parte del sistema y **cómo se usa**, paso a paso.

1.1 Qué necesitás para usarlo

- Una computadora con un navegador moderno (recomendamos **Google Chrome**) y conexión a internet.
- La dirección web de tu sistema (te la damos al activar tu cuenta) y tu usuario con contraseña.
- Para las apps del celular (vendedores y depósito) alcanza con el navegador del teléfono: se "instalan" solas desde Chrome, sin pasar por ninguna tienda de aplicaciones.

1.2 Cómo leer este manual

- Los nombres de **botones y menús** aparecen en negrita, tal como se ven en pantalla.
- Las rutas del menú se escriben así: **Ventas → Nueva Venta** (primero el grupo del menú lateral, después la opción).
- Los recuadros con "Tip" u "Ojo" marcan consejos y advertencias importantes.

No hace falta leerlo de corrido: podés ir directo al capítulo que necesitás. Si estás arrancando de cero, te recomendamos leer en orden los capítulos 2 y 3 (ingreso y configuración inicial) y después seguir con Productos, Clientes y Ventas.

CAPÍTULO 2

Ingreso al sistema

2.1 Iniciar sesión

1. Abrió la dirección web de tu sistema en el navegador.
2. Ingresá tu **usuario** (habitualmente tu mail) y tu **contraseña**.
3. Tocá **Ingresar**.

Si te olvidaste la contraseña, usá el enlace de **recuperar contraseña** de la misma pantalla: te llega un mail con un link para crear una nueva. Si no te llega o tenés cualquier problema para entrar, escribinos desde el enlace de **soporte**.

Ojo: por seguridad, la sesión se cierra sola después de un tiempo de inactividad (por defecto 5 minutos, configurable por cada usuario desde **Configuraciones**). Si volvéis y te pide la contraseña de nuevo, es normal.

2.2 Si trabajás con más de una empresa

ILU es multi-empresa: un mismo usuario puede tener acceso a varias empresas (por ejemplo, la distribuidora y el comercio minorista). En la barra superior vas a ver un **selector de empresa**: al cambiarla, todo el sistema (productos, clientes, ventas, informes) pasa a mostrar los datos de esa empresa. Cada empresa tiene sus datos completamente separados.

2.3 El menú lateral

A la izquierda está el menú principal, organizado en grupos: **Inicio, Ventas, Compras, Productos, Integraciones, Clientes, Comunicaciones (CRM), Proveedores, Stock, Tesorería, Configuración e Informes**. Lo que ves depende de tus permisos y de los servicios contratados: si no tenés acceso a una sección, directamente no aparece.

Tip: al hacer click en una opción del menú, se abre en una **pestaña nueva del navegador**. Así podés tener Ventas, Stock y Tesorería abiertas a la vez, cada una en su pestaña. Si preferís navegar en la misma pestaña, hacé click manteniendo apretada la tecla **Shift**. Si la sección ya está abierta en otra pestaña, el sistema te avisa para que no la dupliques.

2.4 El panel de Inicio

Al entrar aterrizás en el **Inicio**, un panel de control con tarjetas que resumen tu negocio:

- **Resumen comercial:** totales de ventas, compras y cobros.

- **Comprobantes vencidos:** facturas en cuenta corriente con vencimiento pasado.
- **Pendientes con falta de stock:** pedidos que no se pueden preparar completos.
- **Recordatorio de tareas:** comprobantes "atascados" en alguna etapa (pedidos sin confirmar, preparados sin facturar, compras sin controlar, reclamos abiertos, etc.). Cada pestaña muestra cuántos días llevan esperando, con colores (verde, ámbar, rojo).
- **Movimientos recientes, Agenda y Notas** (tus anotaciones personales).

Las tarjetas se pueden **reordenar arrastrándolas** y cada una aparece solo si tenés el permiso correspondiente.

2.5 El botón de ayuda "?" y el tour de bienvenida

En la barra superior hay un botón "?" con tres opciones:

- **Bienvenida:** vuelve a mostrar el recorrido inicial por el sistema.
- **Tour de esta sección:** te explica la pantalla en la que estás, paso a paso, con globos sobre cada elemento.
- **Primeros pasos:** abre el checklist de puesta en marcha (ver abajo).

Además, la primera vez que entrás a cada sección importante aparece un cartel breve que te cuenta para qué sirve. Podés cerrarlo o tocar **Saltear tour** para que no aparezca más.

2.6 Checklist "Primeros pasos"

En el Inicio, mientras estés arrancando, vas a ver la tarjeta **Primeros pasos** con una barra de progreso y los hitos básicos de puesta en marcha:

1. **Configurar los datos de tu empresa** (CUIT, razón social y dirección).
2. **Cargar tu primer producto.**
3. **Cargar tu primer cliente.**
4. **Hacer tu primera venta.**
5. **Conectar A.R.C.A.** para facturar electrónicamente.
6. **Conocer la Tesorería.**

Cada ítem tiene un botón **Ir** que te lleva directo a la pantalla correspondiente. A medida que completás los pasos se van tildando solos; cuando terminás todos, la tarjeta desaparece.

2.7 El buscador global

Arriba de todo hay un buscador ("Buscar concepto, función o maestro..."). Sirve para tres cosas a la vez:

- **Buscar pantallas y funciones:** escribí "ajuste de stock" o "nuevo usuario" y saltás directo.
- **Buscar conceptos:** escribí "cheques" y te muestra dónde se cargan, dónde se guardan y dónde se consultan.

- **Buscar registros:** escribí el nombre de un cliente, proveedor o artículo y abrilo directamente.

2.8 Configuraciones personales

Desde el menú de tu usuario (arriba a la derecha) entrás a **Configuraciones**, con cuatro pestañas:

- **Perfil:** tiempo de cierre de sesión por inactividad y notificaciones (el sistema puede avisarte con un sonido cuando otro usuario crea o cambia un comprobante; elegís el sonido y la frecuencia).
- **Seguridad:** verificación en dos pasos.
- **Apariencia:** tema de color y preferencias de vista.
- **Orden del menú** (solo administradores): reordenar los grupos del menú lateral para toda la empresa.

2.9 Atajos de teclado útiles

Tecla	Qué hace
Escape	Cierra la ventana emergente que esté arriba
F10	Guarda el comprobante que estés cargando
Flechas arriba/abajo	Se mueven entre las filas de cualquier listado
Enter	Abre la fila seleccionada
F3	En un comprobante, salta a la próxima línea de artículos vacía

2.10 Uso desde el celular

El sistema también se puede usar desde el navegador del celular: el menú se convierte en un panel deslizante (botón de menú) y quedan disponibles las secciones más usadas (Inicio, Ventas, Compras, Stock, Clientes, Tesorería e Informes), con tablas adaptadas a la pantalla chica. Para los vendedores en la calle y para el equipo del depósito existen además **apps dedicadas** (ver el capítulo "Apps para el celular").

CAPÍTULO 3

Primeros pasos: configurar tu empresa

Antes de facturar conviene dejar configurados los datos de la empresa, los usuarios y la conexión con A.R.C.A. Todo esto se hace desde el grupo **Configuración** del menú (necesitás ser administrador).

3.1 Datos de la empresa

En **Configuración → Empresas**, seleccioná tu empresa y tocá **Editar**. La ficha tiene varias pestañas:

- **Datos:** razón social, CUIT, condición frente al IVA, dirección, teléfono, mail y el **logo** (se imprime en tus comprobantes y PDFs). Si tu empresa es una sociedad, al marcar "Persona jurídica" se habilita una pestaña con los datos societarios.
- **Especificaciones / Procesos:** opciones de funcionamiento propias de tu operatoria, entre ellas:
 - **¿Cuándo se descuenta el stock?** — al confirmar el **pedido** o recién al emitir la **factura** (configurable por separado para las ventas de Mercado Libre).
 - **Defaults de alta de clientes** — lista de precios, cuenta corriente habilitada, plazo y límite de crédito que se proponen al crear un cliente nuevo.
 - **Base de comisiones de vendedores** (neto o bruto).
- **Horarios:** franjas horarias de trabajo (se usan, por ejemplo, para limitar el acceso del personal del depósito fuera de su horario).

Tip: completá bien el CUIT, la condición de IVA y la dirección fiscal — son los datos que salen impresos en el encabezado de tus facturas.

3.2 Usuarios y permisos

En **Configuración → Usuarios y permisos** administrás quién entra al sistema y qué puede hacer.

Para crear un usuario tocá **+ Nuevo usuario** y completá:

- **Nombre, usuario (mail) y PIN/contraseña** inicial.
- **Rol base:** define un paquete de permisos de arranque. Los principales:

Rol	Pensado para
ADMIN	El dueño o responsable: acceso total, incluida la configuración
GERENTE	Encargados: opera todo lo comercial, sin administración de usuarios
VENDEDOR	Vendedores y viajantes: venden y cobran (usan la app del celular)

Rol	Pensado para
DEPOSITO	Personal del depósito: prepara y controla pedidos (app de depósito)

- **Vendedor vinculado y depósito asignado** (para los usuarios que usan las apps móviles).
- **Empresas habilitadas:** a qué empresas puede entrar.
- **Horario de trabajo** (opcional): franjas en las que puede usar la app de depósito. Sin horario cargado, el acceso es libre.
- **Permisos por sección:** podés afinar permiso por permiso (ver costos, modificar precios, anular documentos, manejar tesorería, ajustar stock, ver informes, etc.). Lo que el rol trae por defecto se puede prender o apagar individualmente.

Otras acciones del listado: **Desactivar / Reactivar** usuarios y **resetear la contraseña** (genera una nueva que se muestra una sola vez).

Ojo: los permisos mandan de verdad. Si un usuario no tiene el permiso "ver costos", no ve costos en ninguna pantalla ni informe. Ante la duda, arrancá con permisos acotados y andá abriendo según necesidad.

3.3 Conectar A.R.C.A. (facturación electrónica)

Para emitir facturas electrónicas con CAE necesitás conectar el sistema con A.R.C.A. Se hace una sola vez, en **Configuración → A.R.C.A.**:

1. **Certificado digital:** subí el certificado y la clave que se generan en el sitio de A.R.C.A. para el servicio de facturación electrónica (WSFE). Si no lo tenés, nuestro equipo de soporte te guía en el trámite — es un paso corto que se hace con Clave Fiscal.
2. **Puntos de venta:** tocá **Sincronizar con A.R.C.A.** para traer automáticamente los puntos de venta electrónicos habilitados de tu CUIT. Elegí cuál usar por defecto en Ventas (botón **Usar en Ventas**).
3. **Probá con una factura chica:** emití una factura de un importe mínimo y verificá que salga con CAE y con el punto de venta correcto.

Desde esa misma pantalla se administran también los puntos de venta adicionales (por ejemplo, uno exclusivo para las ventas de Mercado Libre) y las herramientas de control de comprobantes pendientes.

En **Configuración → Numeración de comprobantes** podés revisar la numeración de los documentos internos (notas de venta, pedidos, presupuestos). La numeración es automática: el sistema asigna el número correlativo al guardar.

En **Configuración → Impositivo** se cargan los regímenes impositivos de la empresa (por ejemplo IIBB con su jurisdicción), que alimentan los informes impositivos.

CAPÍTULO 4

Productos y stock

4.1 El catálogo de artículos

En **Productos → Artículos y combos** está tu maestro de productos. El listado tiene búsqueda libre (por código, código de barras o nombre) y filtros por categoría, rubro, marca y stock. Desde ahí: **Nuevo producto**, **Exportar/Importar Excel**, **Imprimir lista** y **Etiquetas**.

Alta y edición de un producto

La ficha del producto se organiza en pestañas:

- **Datos del producto:** código (único), código de barras (podés cargar varios, e incluso **generar un EAN-13** e imprimirlo), nombre, descripción, categoría, rubro, marca, proveedor habitual, tipo de producto.
- **Precios:** costo, precio de venta y alícuota de IVA. El campo costo solo lo ven los usuarios con permiso.
- **Foto:** subí una o más imágenes (se usan en el catálogo PDF, la tienda web y las apps).
- **Bulto y formato:** unidad de medida, unidades por bulto y presentaciones (por ejemplo "Botella 500 ml", "1,5 L", "2 L").
- **Stock por depósito:** existencia en cada depósito y stock mínimo (para las alertas de reposición).
- **Componentes** (solo combos): si el producto es un **COMBO**, cargás qué artículos lo componen y en qué cantidad; el costo del combo se calcula solo.
- **Integraciones:** vinculación con Mercado Libre y la tienda web.
- **Trazabilidad:** todos los movimientos históricos del artículo (ventas, compras, ajustes, transferencias), cada uno con enlace al comprobante.

Ojo: el **stock total no se edita a mano** desde la ficha. Si el número real no coincide, el sistema te abre automáticamente un **ajuste de stock** (que queda registrado y auditado). Así el inventario siempre cierra con los movimientos.

Categorías, rubros y marcas

Se administran desde **Configuración → ABM** (archivo maestro): categorías, rubros, marcas, tipos de producto, unidades de medida, vendedores, zonas, transportes y métodos de pago. Son listas simples: agregás, renombrás o das de baja.

Importar tu lista de productos

Si venís de otro sistema o de una planilla, usá **Importar Excel** en el listado de artículos. El archivo lleva columnas código, nombre, costo, precio, iva_alicuota, stock...; el sistema crea

los productos nuevos y actualiza los existentes por código. Si todavía no tenés productos, **Exportar Excel** te baja una planilla modelo con filas de ejemplo para completar.

4.2 Listas de precios

En **Productos → Listas de precios** creás listas alternativas a la lista general: por ejemplo "Mayorista", "Minorista", "Clientes especiales". Cada lista puede definirse como un **porcentaje sobre la lista base** o con **precios individuales** por artículo, y también se puede **importar por Excel** (columnas código, precio).

Cada cliente tiene asignada su lista: al facturarle, los precios salen de ahí automáticamente. Además, cada lista puede marcarse como de **precios finales (IVA incluido)** o de precios netos, según cómo trabajes.

4.3 Ofertas

En **Productos → Ofertas** definís promociones con vigencia (desde/hasta): descuentos **por volumen** (a partir de N unidades, X% de descuento) o dirigidos a clientes, zonas o listas específicas. Las ofertas vigentes se aplican solas al cargar la venta.

4.4 Catálogos PDF

En **Productos → Catálogos PDF** generás un catálogo con fotos y precios listo para mandar por WhatsApp o mail: elegís qué productos incluir (por categoría, rubro, marca), la lista de precios, y el sistema arma el PDF con las fotos de cada artículo.

4.5 Depósitos y stock

El stock se lleva **por depósito**: cada producto tiene su existencia en cada depósito, y el total es la suma. Las ventas descuentan del depósito elegido en el comprobante; las compras suman al depósito de destino.

Existencias y movimientos

En **Stock → Existencias y movimientos** tenés:

- **Existencias**: el inventario con filtros por depósito, categoría, marca y "solo bajo mínimo". El botón **+ Ajustar stock** abre el ajuste manual.
- **Movimientos**: todos los movimientos de stock (ventas, compras, transferencias, ajustes, devoluciones) con filtros por fecha, producto, depósito y tipo. Cada fila enlaza al comprobante de origen.

Ajustes de stock

Para corregir el inventario (recuento, rotura, robo) usá el **ajuste de stock**: producto, depósito, cantidad (positiva = ingreso, negativa = egreso) y motivo. Por seguridad, el ajuste pide **confirmación con PIN de administrador** y queda registrado en la auditoría.

Transferencias entre depósitos

En **Stock → Transferencias entre depósitos** movés mercadería de un depósito a otro: elegís origen, destino y los artículos con sus cantidades. Al guardar, descuenta del origen y suma al destino en el mismo acto. La transferencia se puede **imprimir en PDF** (valorizada a precio de venta) y, si hizo falta, **anular** (revierte el movimiento).

Informes de stock

En **Informes** encontrás, entre otros:

- **Existencia por depósito:** cuánto hay de cada artículo en cada depósito a la fecha, **exportable a PDF y Excel**.
- **Movimientos por depósito:** para un depósito y un período, cuánto entró (compras, transferencias, ajustes) y cuánto salió (ventas), con saldo y stock actual.

CAPÍTULO 5

Cientes y cuenta corriente

5.1 Alta de clientes

En **Cientes** está el listado de tu cartera, con búsqueda por nombre, CUIT, localidad, mail o teléfono. Al crear o editar un cliente, la ficha se organiza en pestañas:

- **Datos personales:** nombre, teléfono, WhatsApp, mail, dirección comercial.
- **Datos de facturación:** razón social, nombre de fantasía, CUIT, condición frente al IVA, ingresos brutos y domicilio fiscal. Al lado del CUIT está el botón **ARCA**: consultá el padrón y el sistema completa solo la razón social, el domicilio fiscal y la condición de IVA. También está el botón **Consultar BCRA**, que revisa la Central de Deudores (situación crediticia y cheques rechazados) y muestra una advertencia si el cliente figura con problemas.
- **Otros datos:** vendedor asignado, zona y contactos adicionales (nombre, cargo, teléfono, mail).
- **Datos de envío:** dirección de entrega (puede diferir de la fiscal), transporte habitual, zona y horario de entrega.
- **Datos económicos:** condiciones comerciales — **límite de crédito**, plazo de pago, lista de precios asignada, punto de venta habitual, condición de venta por defecto (contado o cuenta corriente) y forma de cobranza habitual. Acá también se marca un cliente como incobrable o se lo deshabilita.
- **Observaciones:** notas libres.
- **Cuenta corriente:** el detalle de su cuenta (ver abajo).

Tip: para el alta el sistema exige razón social, domicilio fiscal y CUIT (o DNI, según el tipo de documento). Con el botón **ARCA** los completás en dos clicks. El CUIT no puede repetirse entre clientes.

Los **proveedores** (grupo **Proveedores** del menú) se cargan igual, con su propia condición de IVA y una clasificación contable (mercaderías, costo de comercialización o de administración) que ordena tus informes de gastos.

5.2 La cuenta corriente del cliente

Todo cliente puede operar en **cuenta corriente**: sus facturas quedan como deuda y los recibos la van cancelando. Para ver la CC:

- Desde el listado de Clientes, botón **CTA.CTE.**; o
- Dentro de la ficha del cliente, pestaña **Cuenta corriente**.

Vas a ver el **saldo actual** siempre visible arriba, y el detalle de movimientos: cada factura, nota de débito, nota de crédito y recibo, en orden cronológico, con lo pendiente de cada comprobante. Los pagos parciales se muestran desglosados debajo de cada factura, para que sepas exactamente qué recibo canceló qué.

Herramientas de la pantalla:

- **Filtros:** período (hoy, semana, mes, año o rango manual), tipo de movimiento, estado (cobradas / sin cobrar), punto de venta y búsqueda libre.
- **Imprimir / exportar:** resumen de cuenta en PDF o Excel, ideal para mandarle al cliente.
- **Nuevo recibo:** abre directamente un recibo de cobranza con el cliente cargado; si antes tildaste comprobantes del detalle, ya vienen imputados (ver el capítulo de Tesorería).
- **BCRA / Deudas:** consulta rápida de la situación crediticia.

5.3 Límite de crédito

Si le cargaste un **límite de crédito** al cliente, el sistema lo tiene en cuenta al vender en cuenta corriente y te advierte cuando la deuda lo supera. Junto con la alerta de BCRA en la pantalla de venta, te da elementos para decidir si vendés en CC o pedís otra forma de pago.

5.4 Intereses por mora

Como servicio opcional, ILU puede calcular **intereses por mora** sobre las facturas vencidas en cuenta corriente: configurarás la tasa mensual y los días de gracia, y el sistema propone notas de débito por interés para los clientes morosos, que revisás y aprobás antes de emitir. También podés dispensar clientes puntuales. Si te interesa activarlo, consultanos.

CAPÍTULO 6

Ventas y comprobantes

Es el corazón del sistema. Desde **Ventas** emitís todos tus documentos comerciales.

6.1 Tipos de comprobante

Comprobante	¿Electrónico A.R.C.A.?	¿Mueve stock?	Para qué sirve
Factura A / B / C	Sí (con CAE)	Sí	La venta con validez fiscal
Nota de crédito A / B / C	Sí (con CAE)	Devolución: sí	Devoluciones y bonificaciones sobre facturas
Nota de débito A / B / C	Sí (con CAE)	No	Cargos adicionales (intereses, fletes)
Nota de venta	No	Sí	Documento interno de venta
Presupuesto	No	No	Cotización para el cliente
Nota de pedido / Pedido	No	Configurable	Pedido a preparar por el depósito
Remito	No	Sí	Acompaña la entrega de mercadería

El sistema elige solo entre factura **A** o **B** según la condición de IVA tuya y del cliente (a un Responsable Inscripto le sale A; a un consumidor final o monotributista, B). Si tu empresa es monotributista, emite **C**.

Ojo: los comprobantes electrónicos (facturas, NC y ND con CAE) **no se editan ni se borran** — es una regla de A.R.C.A. Para corregir una factura se emite la nota de crédito correspondiente. Los documentos internos (nota de venta, pedido, presupuesto) sí se pueden modificar o anular mientras no estén facturados.

6.2 Cargar una venta nueva

1. Entrá a **Ventas → Nueva Venta**.
2. Elegí el **tipo de comprobante** en la grilla de opciones (podés moverte con las flechas y confirmar con Enter).
3. **Cliente:** empezá a escribir el nombre, CUIT o localidad y elegilo del desplegable. Si es un cliente nuevo, podés crearlo ahí mismo (**Crear nuevo cliente**) sin salir de la venta. Al lado del CUIT aparece la consulta **BCRA** y, si el cliente figura con problemas crediticios, una advertencia roja **ATENCIÓN BCRA** (es solo informativa, no bloquea).
4. Completá **vendedor**, **depósito** (de dónde sale la mercadería) y **condición de pago** (contado o cuenta corriente).

5. Cargá las **líneas de artículos**: escribí el código o buscá por nombre. Cantidad, precio (según la lista del cliente) y descuento por línea. También podés cargar una "línea libre" (un concepto sin artículo, por ejemplo "Flete") escribiendo solo la descripción.
6. Revisá los **totales** (subtotal, IVA, descuento general, total), que se calculan solos en tiempo real.
7. **Guardar** (o **F10**). Si es una factura electrónica, el sistema pide el CAE a A.R.C.A. en el momento y el comprobante queda autorizado con su número oficial.

Atajos para cargar rápido

- **Enter** en el código: carga el artículo y salta a una fila nueva.
- **Shift+Enter**: agrega una línea y enfoca el producto.
- **F3**: va a la próxima línea vacía. **F10**: guarda.
- Las flechas se mueven entre celdas y filas, como en una planilla.

Venta al contado: registrar el cobro

Al guardar una venta de **contado**, el sistema te pregunta "**¿Registrar cobro?**": si aceptás, se abre un recibo con el cliente, el importe y la imputación ya cargados — solo elegís el medio (efectivo, transferencia, tarjeta, cheque, Mercado Pago). Si lo salteás, la venta queda pendiente de cobro y podés cobrarla después desde Tesorería o desde la cuenta corriente.

Las ventas en **cuenta corriente** no mueven caja: cargan la deuda en la CC del cliente, que se cancela con recibos.

6.3 Pedidos y presupuestos: el circuito completo

Para trabajar con depósito, el circuito típico es:

1. **Pedido** (cargado por el vendedor desde el ERP, la app del celular o la tienda web). Puede requerir **confirmación** (estado "A confirmar") antes de pasar al depósito.
2. El **depósito lo prepara** desde su app: lo toma, junta la mercadería, informa faltantes si los hay, y otro compañero lo **controla** (control de a dos) indicando los bultos.
3. **Facturar el pedido**: desde **Ventas**, el pedido preparado se convierte en factura o nota de venta con un click (botón **Facturar**). Si el depósito informó faltantes, te aparece un panel de aviso para ajustar cantidades antes de emitir. Un pedido ya facturado del todo no se puede facturar dos veces: el sistema lo bloquea.
4. **Etiquetas y despacho**: se imprimen las etiquetas por bulto y se registra la entrega o el envío.

En el panel de Inicio, la tarjeta **Recordatorio de tareas** te muestra en todo momento qué pedidos están frenados en cada etapa.

6.4 Notas de crédito y débito

Para emitir una **nota de crédito**: en el listado, seleccioná el comprobante y usá **Generar NC** (o creala desde Nueva Venta asociándola a la factura). Hay dos conceptos:

- **Devolución:** trae los artículos del comprobante original, elegís cuáles y cuántos se devuelven (el sistema valida que no devuelvas más de lo vendido) y **reingresa el stock**.
- **Bonificación:** es solo un ajuste de dinero (no mueve stock).

Las NC/ND electrónicas salen con CAE y quedan asociadas a la factura original ante A.R.C.A. Las internas ajustan la cuenta corriente.

6.5 Remitos y remitos de envío

- **Remito:** documento de entrega que mueve stock, asociable a las ventas que respalda.
- **Remito de envío:** desde el listado de ventas podés armar un remito que agrupe lo pendiente de entregar de uno o más comprobantes del cliente; el modal te muestra qué cantidades ya fueron remitidas y qué falta.

6.6 El listado de ventas

Ventas → Documentos de Ventas concentra todo lo emitido:

- **Pestañas por grupo:** Todos · Facturas · Notas de débito · Notas de crédito · Pedidos · Presupuestos · Mercado Libre.
- **Filtros:** rango de fechas, cliente, vendedor, tipo, estado, punto de venta y búsqueda libre (por número, cliente, CUIT, localidad...).
- **Acciones** sobre la fila seleccionada: **Ver**, **Imprimir / PDF**, **Facturar** (pedidos), **Generar NC**, **Anular** (solo internos) y **Exportar Excel** (respeta los filtros aplicados).
- Click en el **nombre del cliente** abre su ficha completa en una ventana, sin perder el listado.

PDFs e impresión

Todos los comprobantes se imprimen o descargan en **PDF** con el diseño fiscal correspondiente: logo y datos de tu empresa, letra del comprobante, CAE y código QR de A.R.C.A., detalle de artículos, totales e IVA discriminado cuando corresponde. Los pedidos y presupuestos pueden imprimirse **con o sin precios** (útil para el depósito).

6.7 Anulaciones

Los documentos internos se anulan desde el listado (botón **Anular**, pidiendo el motivo): la anulación revierte el stock y la cuenta corriente, y genera el contra-asiento automáticamente. Las facturas electrónicas no se anulan: se les emite nota de crédito.

6.8 Facturación masiva

Si emitís muchos comprobantes similares (por ejemplo, abonos mensuales), **Ventas → Facturación Masiva** permite generar tandas de facturas en un solo paso. Y **CAE pendientes** muestra los comprobantes que quedaron a medio autorizar (por ejemplo, por un corte de internet) para reintentarlos o descartarlos con un click.

CAPÍTULO 7

Compras y proveedores

El módulo de **Compras** es el espejo de Ventas, pero para lo que recibís de tus proveedores.

7.1 Cargar una compra

1. **Compras → Nueva Compra** y elegí el tipo: factura de compra, nota de crédito/débito de compra o remito de compra.
2. **Proveedor:** buscalo por nombre o CUIT (alta inline si no existe, con el botón ARCA para traer sus datos del padrón).
3. **Número y fecha del comprobante:** acá el número lo escribís vos, tal como viene en la factura del proveedor (punto de venta y número).
4. Cargá las **líneas:** código del proveedor o búsqueda por nombre, cantidades y costos.
5. **IVA y tributos:** indicá si los costos que cargaste son **netos (sin IVA)** o finales, y agregá percepciones (IVA, IIBB) si la factura las trae. El total debe cerrar con el comprobante físico.
6. **Guardar.** La compra suma stock al depósito de destino y, si es en cuenta corriente, carga la deuda al proveedor.

Tip: si en una línea escribís un código que el sistema no conoce, te ofrece tres caminos: **vincularlo** a un artículo existente (y lo recuerda para la próxima factura de ese proveedor), **crear el producto** en el acto, o dejarlo como **solo descripción** (para conceptos como fletes que no afectan stock).

Escanear la factura (carga automática)

En una factura de compra, el botón **Escanear factura** te deja subir el **PDF** que te mandó el proveedor: el sistema lee el código QR de A.R.C.A. y el texto del documento, y precarga CUIT, número, fecha, importes y CAE. Vos revisás, corregís lo que haga falta y guardás. También existe **Importar XML** para archivos XML de A.R.C.A. Es un acelerador de carga: siempre conviene una mirada final antes de guardar.

7.2 Listado de compras

Compras → Documentos de Compras: pestañas por grupo (Todos / Facturas / Remitos / NC / ND), filtros por fecha, proveedor, tipo y estado, y búsqueda libre. Acciones: **Ver**, **Modificar**, **Cta. cte. proveedor** y **Anular**.

7.3 Cuenta corriente de proveedores

En **Proveedores → Listado de proveedores** (o con el botón **Cta. cte. proveedor** desde Compras) ves el saldo con cada proveedor: compras, notas de crédito/débito y pagos, con

el mismo formato que la CC de clientes. Desde ahí:

- **Nueva orden de pago:** tildá los comprobantes a pagar y el sistema abre la orden de pago con las imputaciones y el total ya cargados.
- **Imprimir / exportar** el resumen de cuenta.

7.4 Pagos: órdenes de pago

El pago real al proveedor se registra en Tesorería como **orden de pago** (ver el próximo capítulo). Una compra de **contado** genera su orden de pago y el egreso de caja automáticamente al guardarla.

7.5 Control de mercadería recibida

Si usás la app del depósito, cada factura o remito de compra entra a la cola de **control de recepción**: el depósito cuenta lo que llegó renglón por renglón y registra las cantidades realmente recibidas. Si hay diferencias con lo facturado, el sistema las marca y te ofrece abrir un **reclamo al proveedor** (con descripción y foto), que queda visible en el Inicio hasta que lo resuelvas. El stock ingresa por lo **efectivamente recibido**, no por lo facturado.

CAPÍTULO 8

Tesorería

En **Tesorería** se maneja la plata: cobranzas, pagos, cheques, cajas y rendiciones. Todo requiere el permiso de tesorería.

8.1 Recibos (cobranzas de clientes)

En **Tesorería → Recibos** registrás los cobros:

1. **Nuevo recibo** → elegí el **cliente**. El sistema te muestra sus comprobantes pendientes.
2. Cargá los **valores recibidos** — podés combinar varios medios en el mismo recibo: - **Efectivo - Transferencia** (banco y fecha real de acreditación, para conciliar después) - **Cheque / eCheq de terceros** (número, banco, emisión, vencimiento, CUIT del librador — con botones **ARCA** para traer la razón social y **BCRA** para verificar antecedentes). Entrán a tu cartera de valores. - **Tarjeta de débito / crédito** (con cuotas) - **Mercado Pago - Dinero a cuenta**: si el cliente tiene saldo a favor de un cobro anterior, lo aplicás acá.
3. **Imputación**: tildá contra qué facturas se aplica el cobro (admite pagos parciales). Si el cliente paga de más, el sobrante queda como **saldo a favor** disponible para próximos recibos.
4. **Guardar**: el recibo baja la deuda de la CC, impacta la caja según cada medio y deja los cheques en cartera.

Tip: el camino más rápido es desde la **cuenta corriente del cliente**: tildás las facturas y tocás **Nuevo recibo** — sale con todo precargado.

8.2 Órdenes de pago (pagos a proveedores)

Tesorería → Órdenes de pago funciona igual que los recibos, pero para pagar: elegís el proveedor, los comprobantes a cancelar y los valores que entregás (efectivo, transferencia, **cheques propios**, o un **cheque de tu cartera que endosás**). La OP baja la deuda en la CC del proveedor y registra el egreso.

8.3 Valores en cartera (cheques y eCheqs)

Tesorería → Valores en cartera es tu libro de cheques: todos los valores recibidos, con su estado:

Estado	Significado
EN CARTERA	Lo tenés en tu poder
DEPOSITADO	Lo depositaste en el banco, esperando acreditación

Estado	Significado
COBRADO	Se acreditó: la plata está disponible
RECHAZADO	El banco lo rechazó (revierte el cobro en la CC del cliente)
ENDOSADO	Lo entregaste a un proveedor en una orden de pago

Acciones por valor: **Depositar, Cobrar, Rechazar, Endosar, y Verificar en BCRA** (consulta si el cheque figura denunciado). También está la operación **Cambiar cheques** para descontar cheques de cartera por efectivo o transferencia, registrando la diferencia de la operación.

8.4 Caja y movimientos

Tesorería → Caja muestra los movimientos de dinero del período: ingresos por cobranzas, egresos por pagos y movimientos manuales, con totales por medio de pago y filtros por fecha. Cada movimiento nace solo del comprobante que lo originó (recibo, OP, venta contado, cobro de Mercado Libre) — la caja siempre cierra contra los comprobantes.

Tesorería → Listado comprobantes reúne recibos y órdenes de pago en un solo listado con búsqueda y filtros.

8.5 Caja chica

Caja Chica (en el menú de Tesorería) administra los gastos menores: creás una o más cajas (por sucursal o responsable), les asignás fondos y registrás cada gasto con su concepto. El sistema lleva el saldo de cada caja y evita cargas duplicadas por doble click. Existe un permiso propio, así podés habilitar la caja chica a un empleado sin darle acceso al resto de la tesorería.

8.6 Rendiciones de vendedores

Cuando tus vendedores cobran en la calle (con la app del celular), el circuito cierra en **Tesorería → Rendiciones**:

1. El vendedor arma su **rendición** desde la app: selecciona las cobranzas del período y, si tuvo **gastos** (nafta, peajes — comunicados desde la misma app con foto del ticket), los descuenta del efectivo a entregar.
2. En Tesorería ves la rendición pendiente con el detalle: cobranzas por cliente, gastos y **neto a entregar**.
3. Al **aprobar**, el sistema ingresa las cobranzas a la caja, registra los gastos como egresos y deja todo imputado. Se genera un **PDF de la rendición** (cobranzas + gastos + neto, con desglose por medio de pago) para archivar o firmar.

La aprobación requiere un permiso específico (**aceptar rendiciones**), separado del resto de la tesorería.

8.7 Conciliación bancaria

Tesorería → Conciliación permite cruzar tus registros con el extracto del banco: importás el extracto y el sistema matchea los movimientos (transferencias, depósitos de cheques, acreditaciones) para detectar diferencias. Es un módulo opcional — si lo querés activar, consultanos.

8.8 Editar recibos y rendiciones

Los recibos y las rendiciones aprobadas no se tocan a la ligera: la corrección de un recibo requiere un **permiso especial de edición** y deja rastro en la auditoría. Si un cobro salió mal cargado, lo más prolijo es anularlo y volver a cargarlo — el sistema revierte automáticamente el impacto en CC y caja.

CAPÍTULO 9

Apps para el celular (PWA)

ILU incluye dos aplicaciones móviles propias que trabajan conectadas al sistema central. No se descargan de ninguna tienda: se instalan desde el navegador del celular.

9.1 Instalación en el celular

1. Abrió **Chrome** en el celular y entró a la dirección de la app (te la da tu administrador; son direcciones del tipo .../pwa/ para vendedores y .../pwa-deposito/ para depósito).
2. Tocó el menú de Chrome (los tres puntitos) → "**Agregar a pantalla de inicio**" (o el aviso "Instalar app" si aparece).
3. Queda el ícono en el escritorio del teléfono, como una app más: verde para Vendedores, naranja para Depósito.

Para habilitar a una persona, el administrador va a **Integraciones → PWA Vendedores** (o **PWA Depósito**): ahí se ve quiénes están habilitados y se activa el acceso con un click. La persona entra con su mismo usuario y PIN del sistema.

9.2 App Vendedores / Viajantes

Pensada para el vendedor en la calle. **Funciona sin señal**: el catálogo y los clientes se guardan en el teléfono, y lo que cargás se sincroniza solo cuando vuelve internet.

Qué puede hacer el vendedor:

- **Catálogo** completo con fotos, precios (según la lista de cada cliente) y stock.
- **Mis clientes**: su cartera asignada, con la cuenta corriente de cada uno.
- **Nueva venta / pedido**: carga simple de cliente + artículos; genera nota de venta o pedido que entra directo al circuito del depósito. Para ventas en firme solo ofrece artículos con stock.
- **Cobranzas**: registra cobros al cliente (efectivo, cheque con foto, transferencia) que quedan pendientes de rendir.
- **Gastos**: comunica gastos del reparto (concepto, monto y foto del comprobante) para descontarlos en la rendición.
- **Visitas**: deja registro de cada visita al cliente, para el seguimiento de la ruta.
- **Mi depósito**: si el vendedor carga mercadería consigo, ve su stock pendiente (lo entregado menos lo vendido).
- **Rendir**: arma la rendición de lo cobrado menos los gastos y la manda a Tesorería para su aprobación.

Cada vendedor ve **solo lo suyo**: sus clientes, sus ventas y su cuenta — nunca la información de otros vendedores.

9.3 App Depósito

Pensada para el equipo que prepara pedidos. Pantalla simple con pestañas: **Pendientes → Mis activos → Listos → Retirar / Etiquetadas → Compras.**

El flujo de un pedido:

1. **Agarrar:** el operario toma un pedido de la cola de pendientes (queda a su nombre, y el pedido se bloquea contra modificaciones desde el ERP mientras lo prepara).
2. **Preparar:** junta la mercadería. Puede sacar **fotos** del pedido armado y, si falta algún artículo, informa el **faltante** con el motivo — el que factura lo ve como aviso.
3. **Marcar listo.**
4. **Controlar:** otra persona repasa el pedido (control de a dos) e ingresa la **cantidad de bultos**.
5. **Etiquetas:** se imprimen las etiquetas de envío, una por bulto (impresora térmica o en hoja A4 de a 8), con los datos del cliente y "bulto N de M".
6. **Embalar y Entregar / Enviar:** se registra cómo salió — retiro del cliente (con nombre y DNI de quien retira), transporte propio, transporte externo o courier, con datos de seguimiento.

Además:

- **Compras:** controla la mercadería que llega de los proveedores, contando renglón por renglón lo recibido (con fotos y observaciones para reclamos).
- **Mercado Libre:** cola de embalaje de las órdenes de ML, con foto del paquete y confirmación de retiro.
- La app **no muestra precios** — el personal de depósito ve artículos y cantidades, nada más.
- Un contador general muestra el trabajo pendiente de todo el depósito en tiempo real.

Todo lo que pasa en la app queda reflejado al instante en el ERP: desde Ventas ves el estado de preparación de cada pedido, quién lo preparó, las fotos y la trazabilidad completa.

CAPÍTULO 10

Tienda web integrada

Con el servicio de **tienda web** tu catálogo se publica online en tu propia página, conectada en vivo con el sistema: precios y stock siempre actualizados, y los pedidos entran directo al circuito de ventas.

10.1 Qué ve tu cliente

- **Catálogo** con categorías, marcas, buscador, fotos y fichas de producto.
- **Carrito** y compra online: el cliente se registra, arma su pedido y lo envía.
- **Su cuenta**: historial de pedidos con estado, y su **cuenta corriente** (saldo y comprobantes) si opera en CC.
- Podés habilitar el **modo minorista** para que cualquiera vea catálogo y precios sin registrarse (la compra sigue requiriendo cuenta).

10.2 Cómo se administra desde el ERP

En **Integraciones → Página web** manejas todo:

- **Productos publicados**: elegís qué artículos del catálogo se ven online (publicación masiva incluida), con fotos e información adicional por producto.
- **Diseño**: logo, colores, banners y la portada armada con bloques que se arrastran y sueltan (hay plantillas listas para empezar).
- **Operaciones**: métodos de envío y de pago que ofrecés.
- **Marketing**: ofertas visibles en la tienda (precio tachado, etiqueta de % OFF), **cupones de descuento** y pop-up promocional.
- **Pedidos web**: cada pedido de la tienda aparece en **Ventas → Documentos de Ventas** (pestaña Pedidos, origen "Tienda") listo para confirmar, preparar y facturar como cualquier otro.

10.3 Analytics y SEO

La tienda incluye un panel de **Analytics** (visitas, productos más vistos, embudos de compra — medición propia, sin cookies de terceros) y una pestaña de **SEO** para configurar cómo aparece tu tienda en Google (títulos, descripciones, vista previa del resultado de búsqueda y auditoría automática). Ambas se administran desde la misma pantalla de Página web.

CAPÍTULO 11

Mercado Libre

La integración con **Mercado Libre** conecta tu cuenta de ML con el sistema: las órdenes entran solas, se facturan automáticamente y el stock se mantiene sincronizado.

11.1 Conectar tu cuenta

1. Entrá a **Integraciones → Mercado Libre → Conexión**.
2. Tocá **Conectar cuenta de Mercado Libre**: te lleva al login de ML, autorizás, y volvés al sistema ya conectado.
3. El indicador **ML** de la barra superior queda en verde mientras la conexión esté sana; si alguna vez se corta, se pone en rojo y alcanza con **Reconectar**.

11.2 Publicaciones vinculadas

En la pestaña **Publicaciones** ves todas tus publicaciones de ML (título, precio, stock, estado, foto y link) y las **vinculás** con los artículos de tu catálogo. La vinculación es la clave de todo: le dice al sistema qué producto tuyo corresponde a cada publicación.

Con las publicaciones vinculadas podés **empujar stock y precios** desde el ERP hacia ML: cuando vendés por otro canal y baja el stock, la publicación se actualiza; cuando cambiás un precio, también.

11.3 Facturación automática

Cada orden de ML genera su venta en el sistema y su **factura electrónica** sin que toques nada:

- El comprador se crea/actualiza como cliente automáticamente, con sus datos de facturación reales.
- La factura sale por el **punto de venta** que definas para ML, con CAE.
- Si el comprador compró varias cosas en el mismo carrito, sale **una sola factura** por todo el paquete.
- El cobro por Mercado Pago queda registrado en la caja.
- Opcionalmente, el sistema **sube el PDF de la factura a Mercado Libre** para que el comprador la descargue desde su compra (con un botón para subir de una vez las ya emitidas).

En **Ventas → Facturación automática ML** ves todas las órdenes con su estado (facturada, pendiente, pendiente de depósito) y podés facturar manualmente las que lo requieran.

11.4 Envíos FLEX y FULL

- Las órdenes **FLEX** (las embalás y salen en el día) y las de logística común aparecen en la app del depósito para embalar, con foto del paquete y confirmación de retiro.
- Las ventas **FULL** (la mercadería está en las bodegas de ML) no pasan por tu depósito; en **Stock → Cargas FULL ML** podés preparar los envíos de reposición a Full y conciliar el stock que ML tiene en sus bodegas contra tus registros.

CAPÍTULO 12

Informes

En **Informes** está toda la información del negocio, organizada en tarjetas por categoría:

- **Ventas:** ventas detalladas (por fecha, cliente, vendedor, tipo), ranking por vendedor, pendientes de facturación, ventas por unidad de medida o tipo de producto.
- **Para cobrar:** cuentas por cobrar (saldos de clientes, con filtros por zona, vendedor y antigüedad), comprobantes vencidos, comprobantes pendientes con datos de contacto para gestionar la cobranza.
- **Compras / Para pagar:** compras detalladas y cuenta a pagar por proveedor.
- **Impositivos:** libros de IVA ventas y compras, e informes por jurisdicción para convenio multilateral.
- **Stock:** existencia por depósito (con PDF), movimientos por depósito, stock por vendedor.
- **KPIs:** rankings y métricas comparativas.

Todos los informes comparten el mismo formato: filtros arriba (período, cliente/proveedor, vendedor, etc.), buscador, tabla de resultados y barra de exportación a **Excel** (y **PDF** en los que corresponde). Lo que exportás refleja exactamente los filtros aplicados en pantalla.

12.1 Reportes dinámicos

Para preguntas que no responde ningún informe predefinido, **Reportes dinámicos** te deja armar el tuyo: elegís la fuente (ventas, compras, clientes, productos...), qué campos van en filas y columnas, qué se suma o cuenta, y aplicás filtros. El resultado es una tabla dinámica exportable e imprimible, que además podés **guardar** con nombre para reutilizarla.

Tip: los informes respetan los permisos — un vendedor solo ve sus propias ventas y sus clientes.

CAPÍTULO 13

CRM, comunicaciones y soporte

13.1 CRM (seguimiento comercial)

El grupo **Comunicaciones** incluye un CRM simple para el seguimiento de potenciales clientes:

- **Bandeja de leads:** contactos en captación (desde la tienda web, el formulario de contacto o carga manual), con responsable asignado. Un click los **convierte en cliente** cuando se concreta.
- **Pipeline:** tablero kanban con las etapas de tu proceso comercial (contactado, propuesta, ganado, perdido) y el valor estimado por etapa.
- **Recordatorios:** tareas con fecha y hora, asociables a clientes o leads, con aviso al vencer.
- **Canales:** según los servicios activos, podés integrar WhatsApp, mail y comentarios de Mercado Libre en la misma bandeja.

13.2 Asistencia técnica (tickets de soporte)

Ante cualquier duda o problema, el canal directo está adentro del sistema: **Configuración** → **Asistencia técnica**.

1. Tocá **+ Nuevo ticket**.
2. Contanos qué pasó: en qué pantalla estabas, qué esperabas que pase y qué pasó en cambio. Cuanto más detalle, más rápido lo resolvemos.
3. Envió. Nuestro equipo lo recibe al instante; vas a ver el estado del ticket y las respuestas en esa misma pantalla, y el menú te muestra un avisador cuando hay respuesta nueva.

CAPÍTULO 14

Preguntas frecuentes

¿Puedo usar el sistema desde varias computadoras a la vez? Sí. Es 100% web: entrás desde cualquier computadora con tu usuario. Varios usuarios pueden trabajar al mismo tiempo; el sistema avisa (con sonido, si lo activás) cuando otro usuario carga o cambia un comprobante.

Emití una factura con un error. ¿Cómo la corrijo? Las facturas electrónicas no se editan ni se borran (regla de A.R.C.A.). Emití una **nota de crédito** asociada por el total o por la diferencia, y si corresponde volvé a facturar bien.

¿Por qué no veo una sección del menú? Porque tu usuario no tiene el permiso o tu empresa no tiene ese servicio activo. Pedile al administrador que revise tu usuario en **Configuración → Usuarios y permisos**.

El stock de un artículo no coincide con lo que hay en el estante. Hacé un **ajuste de stock** (Stock → Existencias → + **Ajustar stock**) con el motivo. Queda registrado y el inventario vuelve a cerrar. Para investigar el origen de la diferencia, mirá la **trazabilidad** del artículo.

¿Cómo le mando el resumen de cuenta a un cliente? Abrí su cuenta corriente (Clientes → **CTA.CTE.**), filtrá el período y usá **Imprimir** o exportá el PDF. Sale con el detalle de comprobantes, pagos y saldo.

Se cortó internet mientras facturaba. ¿La factura salió o no? Entrá a **Ventas → CAE pendientes**: ahí aparecen los comprobantes que quedaron a medias contra A.R.C.A., con opciones para reintentar o descartar. El sistema evita duplicados.

¿Los datos están seguros? ¿Hay copias? Sí: el sistema hace copias de seguridad automáticas y además podés descargar tu backup cuando quieras desde **Configuración → Backups**. Cada usuario entra con su clave, con permisos acotados y auditoría de las acciones importantes (**Configuración → LOG**).

¿Puedo borrar un cliente o un producto? Si tiene operaciones vigentes asociadas, el sistema no deja borrarlo (para proteger el historial); podés **deshabilitarlo** para que no aparezca más. Lo que sí se borra va a la **Papelera**, desde donde se puede restaurar.

¿La app del vendedor funciona sin señal? Sí. El catálogo y los clientes quedan guardados en el teléfono; las ventas y cobranzas cargadas sin señal se sincronizan solas cuando vuelve la conexión.

Quiero empezar a facturar electrónicamente. ¿Qué necesito? Tu CUIT con Clave Fiscal, dar de alta el punto de venta electrónico en A.R.C.A. y generar el certificado digital. Después se carga todo en **Configuración → A.R.C.A.** Nuestro soporte te acompaña en el trámite completo.

14.1 Contacto

- **Desde el sistema:** Configuración → **Asistencia técnica** → **+ Nuevo ticket** (canal recomendado).
- **Mail:** soporte@ilusoft.com.ar
- **Web:** www.ilusoft.com.ar

Gracias por elegir **ILU — Sistema de Gestión Comercial**. Este manual se actualiza junto con el sistema; si algo de tu pantalla no coincide con lo descripto, probablemente tengas una versión más nueva — consultanos y te lo aclaramos.