

Qué hacer antes de reportar un error

¿Qué es / para qué sirve?

Antes de reportar un error a **Soporte TuVendor**, conviene realizar algunas verificaciones básicas.

Esto ayuda a descartar problemas relacionados con conexión, filtros, permisos, sucursal o información desactualizada y permite que, si el inconveniente continúa, el reporte llegue con datos más completos.

Paso a paso

Antes de contactar a soporte:

1. Verifica tu **conexión a internet**.
2. Confirma que estás trabajando en la **sucursal correcta**.
3. Revisa el **rango de fechas** y los filtros aplicados.
4. Confirma que tu usuario tenga los **permisos necesarios**.
5. Actualiza o refresca la pantalla.
6. Verifica si el problema ocurre nuevamente.
7. Revisa si otro usuario o dispositivo presenta el mismo comportamiento.
8. Anota qué estabas haciendo cuando ocurrió el inconveniente.
9. Guarda capturas de pantalla o videos, si es posible.
10. Si el problema continúa, comunícate con **Soporte TuVendor**.

Si el problema está relacionado con una venta

Antes de reportarlo, verifica:

- Número de venta o factura.
- Fecha y hora.
- Mesa, si corresponde.
- Método de pago.
- Estado de la venta.
- Si la operación ya aparece registrada.

“ Si no estás seguro de si una venta se registró correctamente, evita volver a crearla inmediatamente para no generar duplicados.

Si el problema está relacionado con caja

Verifica primero:

- Si existe alguna **caja abierta de días anteriores**.
- El cierre que estás revisando.
- El **ID del cierre**.
- Las ventas asociadas a ese cierre.
- Métodos de pago.
- Gastos o retiros registrados.

Si sospechas que una venta quedó asociada a otra caja, revisa el **Reporte de Ventas** utilizando el ID de cierre correspondiente.

Si el problema está relacionado con inventario

Revisa:

- Producto.

- Sucursal.
- Kardex.
- Compras.
- Ventas.
- Transferencias.
- Ajustes de inventario.
- Recetas o extras que puedan consumir ese producto.

Si el problema está relacionado con mesas

Verifica:

- Si la mesa tiene una venta abierta.
- Si existen cuentas divididas pendientes.
- Si algún pago quedó sin finalizar.
- Si la mesa continúa en rojo después del cierre.
- Si la venta está asociada a la mesa correcta.

Si el problema está relacionado con reportes

Antes de reportarlo:

- Verifica el rango de fechas.
- Confirma la sucursal.
- Revisa todos los filtros activos.
- Asegúrate de estar comparando reportes que muestran el mismo tipo de información.
- Actualiza la pantalla y vuelve a consultar.

Si el problema está relacionado con la aplicación

Verifica:

- Conexión a internet.
- Si TuVendor abre desde el navegador.
- Si ocurre solo en un dispositivo.
- Si comenzó después de cambiar de red.
- Si la aplicación carga después de reiniciar el equipo.

Si existen ventas offline pendientes, evita borrar datos o desinstalar la aplicación.

Información que debes preparar

Si después de estas verificaciones el problema continúa, ten disponible:

- Nombre del negocio.
- Sucursal.
- Usuario.
- Fecha y hora aproximada.
- Descripción del problema.
- Número de venta, factura, pedido o cierre, si corresponde.
- Capturas o videos.
- Pasos realizados antes del error.

Recomendaciones

- Intenta identificar si el inconveniente ocurre siempre o de forma intermitente.
- No realices varias veces una operación importante si no sabes si quedó registrada.
- Evita eliminar información para intentar resolver el problema.
- Conserva evidencias del error antes de refrescar o cerrar la pantalla.
- Indica a soporte todo lo que ya verificaste.

Notas y avisos

- “
- Muchos inconvenientes pueden estar relacionados con filtros, permisos, sucursales o conexiones.
 - Si el problema afecta una operación financiera o de inventario, evita repetirla antes de confirmar su estado.
 - Para diferencias de caja, revisa primero si existen cajas abiertas y utiliza el ID del cierre para rastrear las ventas asociadas.
 - Si el problema continúa después de las verificaciones básicas, comunícate con **Soporte TuVendor**.

Revisión #1

Creado 2026-09-23 18:52:23 UTC por Amina

Actualizado 2026-09-23 18:52:49 UTC por Amina