

ERP Olympo - Errores Frecuentes

Módulo: Todos

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Al cargar el archivo en excel, de las categorías, se muestra un error.

ANÁLISIS: El archivo para subir las categorías, debe cumplir con el formato requerido.

SOLUCIÓN: Se sugiere copiar el contenido, solo celdas, que tengan datos.

Guardar en una nueva hoja de excel, colocando todo el formato tipo texto y proceder a subir al sistema.

Nota: Verificar que la clase, se encuentre en la hoja electrónica de excel, tal cual como está creada en el sistema, ejemplo: MOBILIARIOS.

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Al realizar un ingreso, no se muestra para seleccionar el compromiso presupuestario.

ANÁLISIS: Para que se muestre un compromiso presupuestario, éste **debe estar creado con el mismo proveedor seleccionado en el ingreso** y debe contener partidas presupuestarias correspondientes al grupo presupuestario, relacionado a las clases de los bienes a ingresar.

SOLUCIÓN:

- Verificar en el compromiso presupuestario el proveedor, con la finalidad de corroborar que sea el mismo que se va a utilizar en el ingreso, así como el grupo presupuestario y confirmar si corresponde de acuerdo a la clase de bienes a ingresar.
 - Verificar los grupos presupuestarios por clases en la siguiente **Ruta: Configuración => Bienes de Larga Duración (o Bienes de Control Administrativo) => Clases de Bienes Verificar el grupo presupuestario.**
-

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Mensaje => Periodo Bloqueado

ANÁLISIS:

En la apertura de cada ejercicio económico, los meses se crean con bloqueo. Los usuarios del módulo de Administración Financiera deben desbloquearlo.

SOLUCIÓN:

Se recomienda gestionar con el Área Administrativa de su entidad, con el fin de que determinen si es posible desbloquear el período. Ellos cuentan con la opción para desbloquear/bloquear el período, en la siguiente Ruta:

Administración Financiera => Configuración => Periodos => Periodos => Más => Bloquear / Desbloquear Periodo (con la clave de acceso).

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Mensaje -> La Fecha del Documento no puede ser mayor a (Fecha de Adquisición)

ANÁLISIS:

La fecha seleccionada en el campo Fecha Doc., es mayor a la Fecha de Adquisición, lo que no es permitido.

SOLUCION:

Verificar ambas fechas y realizar la corrección correspondiente.

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Al aprobar un ingreso => Mensaje: duplicate key value violates unique constraint "account invoice supplier code unique" DETALLE: Key (partner id, supplier invoice number, journal id) = (Nro. De Factura,) already exists

ANÁLISIS:

El error se presenta, porque la factura que está registrando en el ingreso, ya se encuentra registrada en el módulo de Administración Financiera.

SOLUCIÓN:

- **Alternativa 1:** Borrar la Factura Proveedor en Administración Financiera (Factura debe estar en estado borrador) => Aprobar el ingreso.
 - **Alternativa 2:** Enlazar la Factura Proveedor, validada al ingreso de activos, cuando éste se encuentre en estado Confirmado, en la pestaña de => Asiento contable => Enlazar Asiento Contable.
-

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Diferencia de saldos: Entre reportes de Todos los Activos Vs Saldos

ANÁLISIS:

La funcionalidad del Reporte Todos los Bienes, muestra la información de los bienes, de acuerdo a la fecha, en que se está realizando la consulta, es decir, a la fecha en que se exporta el reporte y el Reporte Saldos a un Determinado Mes, de Bienes de Larga Duración, muestra la información de todos los bienes al período seleccionado.

Por lo antes explicado, no es posible comparar dichos reportes entre sí a un período antiguo, en cambio al generar los reportes a la actualidad ambos coinciden.

SOLUCIÓN:

N/A

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Al realizar el proceso de Contabilizar Depreciación => Mensaje: Revise que Todas las Transacciones del Mes a Procesar estén Aprobadas.

ANÁLISIS:

Para realizar el proceso de Contabilizar Depreciación de un periodo, todas las transacciones dentro del periodo requerido, deben estar en estado APROBADO.

SOLUCIÓN:

Se sugiere verificar todas las transacciones, hasta identificar donde se encuentra la transacción en estado diferente a APROBADO.

Luego de identificar cual transacción se encuentra en estado diferente a Aprobado, revise dicha transacción, y continúe con el proceso que corresponda (Aprobar o Borrar), para poder generar la depreciación del período.

MÓDULO: Activos Fijos**ERROR:**

Mensaje => La Fecha del Comprobante de Compra/Venta, no puede ser menor a la Fecha del Compromiso/Devengado.

ANÁLISIS: La fecha seleccionada en el campo Fecha Doc., es menor a la Fecha del Compromiso, lo que no es permitido.

SOLUCIÓN: Verificar ambas fechas: Del documento, del compromiso, del reajustes y realizar la corrección correspondiente.

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR:

No permite generar la depreciación, muestra mensaje que no están parametrizadas las cuentas contables de depreciación, a último nivel.

ANÁLISIS:

Para realizar el proceso de **Contabilizar la Depreciación de Todos los Bienes y genere el asiento contable** con las cuentas contables correctas, configure las cuentas contables para el Gasto Depreciación y verificar o agregar las cuentas contables, para la Depreciación Acumulada.

SOLUCIÓN:

Configure las cuentas contables del [Gasto de Depreciación](#), en la siguiente **Ruta:**

Configuración => Bienes de Larga Duración => Cuentas Contables => Tipo de Transacción => Ingresos => Edite. En Depreciaciones en el campo Cuenta Gasto Depreciación, seleccione la cuenta del Gasto de Depreciación a 4to nivel => Guardar.

Para verificar o configurar las cuentas contables para la [Depreciación Acumulada](#), vaya a:

Configuración => Bienes de Larga Duración => Clases de Bienes => Seleccionar Tipo y SubTipo => Seleccionar la Clase, verifique el campo => Cuenta Depreciación.

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR: Mensaje: "Las cuentas contables no están relacionadas a último nivel"

ANÁLISIS:

Para realizar el registro de las transacciones de bienes y que el asiento contable se registre con las cuentas contables correctas, debe agregar en el campo Crédito, las cuentas contables a último nivel. Adicional verificar en la clase, de acuerdo al bien, que la cuenta contable se encuentre configurada a último nivel.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta:

- **Alternativa 1:** Configuración => Bienes de Larga Duración (o Bienes de Control Administrativo) => Cuentas Contables => Tipo de Transacción => Baja o Ingresos (según corresponda) => seleccione el tipo de transacción y Edite.

Configure las cuentas contables en el Crédito, al último nivel y Guardar.

- **Alternativa 2:** Configuración => Bienes de Larga Duración (o Bienes de Control Administrativo) => Cuentas Contables => Clases de bienes=> seleccione la clase y Edite.

Configure la cuenta contable en el campo cuenta contable a último nivel y Guardar.

MÓDULO: Activos Fijos

ERROR:

Solicitud de borrar un ingreso o Baja en estado Aprobado

ANÁLISIS:

Debe considerar que para el registro de transacciones, con el fin de que el usuario pueda verificar y validar, si el registro a grabar es correcto, el sistema contempla tres estados: Borrador, **Confirmado** y **Aprobado**. Si una transacción está en estado

Borrador, el usuario puede corregir o borrar dicha transacción. Si la transacción está en estado Confirmado, el usuario puede regresar a Borrador y realizar las modificaciones pertinentes. Y finalmente, si una transacción está en estado Aprobado, (que debe ser ejecutado únicamente cuando se ha verificado que la información registrada está correcta) ya no se puede realizar ninguna acción (Modificar, Cancelar y Borrar), ya que se generan depreciaciones e interfaces contables.

SOLUCIÓN:

Consúltenos sobre el tipo de error cometido, con el fin de analizar la posible solución, que podamos sugerir, una vez que entendamos el problema generado.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: No cuadran los reportes Libro Bancos y Mayor General de la cuenta contable de bancos.

ANÁLISIS: Esta novedad se presenta, debido a que la fecha del asiento contable y la fecha del documento bancario, no se encuentran en el mismo período contable.

SOLUCIÓN: En este caso, el usuario debe verificar la información, e igualar el período de la fecha en el asiento contable y la fecha del documento bancario.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Cuenta con saldo contrario a su naturaleza, al generar archivos planos.

ANÁLISIS: Verifique el reporte Mayor General por Asociado, de la cuenta contable que presenta el sobregiro.

SOLUCIÓN: Con el análisis realizado del reporte Mayor General, el usuario puede realizar los ajustes que correspondan.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al realizar el pago de retenciones de años anteriores se muestra mensaje: 'La partida no pertenece al periodo.'

ANÁLISIS: Para realizar el pago de retenciones de años anteriores, debe seleccionar la opción AÑOS ANTERIORES y el impuesto que va a pagar: IVA o IMPUESTO A LA RENTA.

SOLUCIÓN: En el pago, al seleccionar la opción AÑOS ANTERIORES y el impuesto que va a pagar: IVA o RENTA, luego de cargar las líneas, se deben solo seleccionar las que corresponden al pago, verificando que refleje la cuenta 2.2.4.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Error en la generación del archivo plano, del balance de comprobación, para subir al MEF.

ANÁLISIS: El usuario puede realizar la verificación, de las diferencias reportadas en el archivo Balance de Comprobación, como indica el archivo: Comparando el reporte Balance de Comprobación a 4to nivel, de las cuentas contables indicadas en cada Regla de Validación, con los movimientos de débito y crédito según aplique.

Al identificar los asientos contables con diferencias, se pueden corregir o realizar los ajustes que apliquen. **Si el usuario no detecta diferencias luego de la verificación indicada, debe deshabilitar las reglas de validación que no apliquen.**

SOLUCIÓN: El proceso de deshabilitar de las Reglas de Validación se realiza en la siguiente Ruta:

Módulo Presupuesto => Configuración => eSigef Integrador => Reglas de Validación > Filtrar por el # de Regla, editar, eliminar el visto en Valida y Grabar.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al exportar el archivo plano para el Balance de Comprobación, de Saldos del mes de XX/202X, el sistema muestra el siguiente mensaje: "Transacciones sin Verificar".

ANÁLISIS: En el mensaje de Transacciones sin Verificar que emite el sistema, muestra el/los asientos contables y/o transacciones de otros módulos, que se encuentran en **estado No Contabilizado y/o Borrador**.

SOLUCIÓN: **Verifique las transacciones, filtrando por el ID** que muestra el mensaje: "Transacciones sin Verificar", de acuerdo al detalle que muestra el sistema y el módulo al que correspondan dichas transacciones.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: En la opción Pagos a Proveedores, al efectuar la compensación de IVA, no refleja las cuentas contables 2.1.3.81.14 / 1.1.3.81.01.

ANÁLISIS: Para poder canjear las cuentas contables 2.1.3.81.14. y 1.1.3.81.01. se debe parametrizar las mismas, como: 2.1.3.81.14 Tipo Interno: A pagar Tipo de Cuenta: A pagar 1.1.3.81.01 Tipo Interno: Por cobrar Tipo de Cuenta: Por cobrar Además, **la opción Permitir Conciliación, debe estar tildada** Solo en el caso del registro de las facturas utilizamos Regular, Pasivo o Regular, Activos, para no cometer el error de pagar incorrectamente al proveedor.

SOLUCIÓN: La parametrización de las Cuentas Contable se realiza en la siguiente **opción:**
Módulo Administración Financiera => Configuración => Cuentas Contables => Cuentas Contables

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al subir el archivo Transacciones Recíprocas en el eSigef refleja el mensaje: Error al subir el archivo de 'TRANSACCIONES RECIPROCAS'. El campo no tiene la longitud correcta. Columna: xx Línea: xxx

ANÁLISIS: Se debe generar el archivo en el sistema y descargarlo, abrirlo en formato excel y verificar la Línea: xxx y Columna: xx.

SOLUCIÓN: Corregir en la Línea y Columna indicada, el campo que presenta la novedad. Por ejemplo: en un análisis de cuenta contable corresponde 00 y se encontraba digitado 0.00.

Realizar la corrección de la línea en la opción:

Control Contable => Esigef => Modificar Transacciones Recíprocas.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: No se reflejan los asientos contables, en el marcaje de documentos, de la Conciliación Bancaria, por lo que no cuadra la información respectiva.

ANÁLISIS: Se debe verificar los reportes: Libro Bancos y Mayor General, perteneciente a la cuenta contable afectada.

SOLUCIÓN: Luego de identificados y verificados los asientos contables que generan la diferencia, se puede observar que los asientos requeridos, generalmente se encuentran incluidos, en el marcaje de documentos de otro período, por tal motivo no se reflejan en el mes que se está conciliando.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: No se afecta el valor pagado presupuestario, en los asientos contables de Devengado y Pago de Roles.

ANÁLISIS: Se debe verificar la opción Cargar Líneas, en la pestaña Presupuesto, de los Asientos Contables.

SOLUCIÓN: El proceso que se debe realizar en el sistema, al momento de generar los asientos contables del devengado y pago de roles, es presionar **Cargar Líneas en la pestaña de Presupuesto en ambos asientos**, con la finalidad de distribuir los valores; al realizar el proceso mencionado, en el devengado se afectaría un valor parcial del pagado, el cual corresponde a los fondos de terceros y la diferencia del pagado, se afectaría en el comprobante de Pago del Rol.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Mensaje: "**Esta factura está relacionada con un registro de factura, debe primero cancelar el registro de factura**" mensaje que el sistema despliega al anular una factura, que se encuentra relacionada al Módulo

ANÁLISIS: Se debe **Quitar la Factura desde el Registro de Facturas**, en el módulo Gestión Inventarios, con el fin de

eliminar la factura, que se refleja en estado Borrador, en Administración Financiera.

SOLUCIÓN: El proceso de liberación de factura se realiza desde la opción:

Módulo Gestión Inventario => Registros de Facturas => Botón Superior MÁS => Quitar Factura.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al generar el reporte Estado de Situación Financiera, no refleja la cuenta contable de patrimonio.

ANÁLISIS: Se debe verificar la cuenta contable de resultado.

SOLUCIÓN: Se debe verificar que la cuenta contable resultado de ejercicio, se encuentre creada a último nivel en la siguiente opción:

Módulo Administración Financiera => Configuración => Cuentas Contables => Cuentas Contables

Verifique que la cuenta contable de resultado de ejercicio se encuentre parametrizada en el Ejercicio Fiscal:

Módulo Administración Financiera => Configuración => Período => Ejercicio Fiscal => Resultado Ejercicio Vigente y Resultado Ejercicio Anterior.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Mensaje: Cobros/Pagos de Cuentas no Pueden ser Hechos Directamente en Asientos Contables.

ANÁLISIS: Se genera esta alerta, cuando se usa cuentas contables por cobrar y por pagar, directamente en asientos contables.

SOLUCIÓN: Al usar las cuentas por cobrar y por pagar, directamente en asientos contables, deben estar definidas en Tipo Interno: Regular y Tipo de Cuenta: Activo o Pasivo.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR:

Error al imprimir asiento contable.

ANÁLISIS:

EL asiento contable cuenta con una línea de afectación presupuestaría en 0, que no corresponde.

SOLUCIÓN:

Se debe editar el asiento contable y eliminar la línea en 0 de la pestaña presupuestaria e imprimir el asiento nuevamente.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al realizar un pago a un proveedor, no refleja la opción Pago de Retenciones.

ANÁLISIS: Al realizar el proceso de Pago de Retenciones, se deben destildar las opciones: Filtrar Beneficiario y Filtrar Compromiso/Devengado, para que refleje el menú: Pago de Retenciones.

SOLUCIÓN: Cuando se crea el comprobante de Pago de Retenciones, se debe destildar las opciones Filtrar Beneficiario y Filtrar Compromiso/Devengado, para que refleje el menú Pago de Retenciones y poder seleccionar las líneas de las retenciones, que corresponden al período a pagar.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Editar y modificar la cuenta bancaria en un proveedor.

ANÁLISIS: En el sistema se pueden agregar varias cuentas bancarias, relacionados a un mismo proveedor (no se debe modificar la cuenta bancaria existente) y seleccionar la que aplique con la marca EN USO.

SOLUCIÓN: Agregar una cuenta bancaria nueva al proveedor requerido, en la siguiente opción:

Administración Financiera => Configuración => Cuentas Bancarias => Cuentas Bancarias => Agregar la nueva cuenta.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al generar un SPI, refleja un error relacionado a la cuenta bancaria.

ANÁLISIS: El campo cuenta bancaria es numérico, no se admiten letras, caracteres especiales o espacios en blanco.

SOLUCIÓN: Editar y corregir la cuenta bancaria del proveedor, verificando que solo reflejen números, eliminando letras, espacios en blanco y/o caracteres especiales.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al registrar un devengado o un pago a un proveedor, el sistema indica como **obligatorio**, seleccionar un **compromiso**.

ANÁLISIS: Revisar el Diario enlazado a la transacción, para comprobar **si en el campo: Trabajar con Compromiso, se encuentra habilitado o no.**

SOLUCIÓN: Verifique en el Diario que está utilizando, si se encuentra habilitada o no, la marca en: **Configuración => Diarios => Diarios => Trabajar con Compromiso** según aplique.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al validar la información en el MEF, refleja el siguiente mensaje sobre el archivo Transacciones Recíprocas: 'Valida cuentas transacciones recíprocas contra el plan de cuentas y catálogo cc_cuentas_transferencias-No existe la cuenta en la parametriza

ANÁLISIS: Según el catálogo del MEF, la cuenta se informa a 4to nivel 2.1.3.75, en las recíprocas el último análisis debe ser 00.

SOLUCIÓN: Se debe filtrar dicha cuenta para el período informado y corregir el análisis, modificando y sustituyendo el 01 por el 00. Este proceso se debe realizar en la siguiente Ruta:
Control Contable => Esigef => Modificar Transacciones Recíprocas.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: No se genera el SPI de un funcionario o proveedor.

ANÁLISIS: Se debe **verificar** que en la Ficha del **Empleado**, se encuentre **relacionado el proveedor** en la pestaña Información Pública, opción Cliente/Proveedor.

SOLUCIÓN: Cuando se actualiza la cuenta bancaria en la Ficha del Empleado, se debe actualizar también en el módulo Administración Financiera; este proceso se realiza presionando el botón superior **MÁS**, en la Ficha del Empleado y seleccionando el menú: **Incorporar Cuenta Bancaria**.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al generar los Asientos Contables de Cierre Anual, no se traspasan los saldos a la cuenta contable que corresponda.

ANÁLISIS: Se debe verificar la parametrización de las cuentas de Traspaso de Saldo, la misma que se debe realizar, en el ejercicio que va a finalizar.

SOLUCIÓN: La parametrización de las cuentas contables de Traspaso de Saldo se realiza en la siguiente **opción:**
Módulo Administración Financiera => Configuración => Cuentas Contables => Cuentas Complemento => Traspaso de Saldos.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: No se puede registrar un devengado de ingreso ni de gasto, porque no aparece el diario contable.

ANÁLISIS: No tiene permisos a los Diarios que quiere utilizar.

SOLUCIÓN: Para poder registrar las transacciones, **debe tener permisos a los Diarios: Módulo Administración Financiera => Configuración => Diarios.**

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: No se puede realizar la devolución de SPI de meses anteriores.

ANÁLISIS: El sistema no permite realizar la devolución de SPI de meses anteriores, que se encuentren conciliados y cerrada la conciliación.

SOLUCIÓN: Se debe verificar la información y en caso que aplique, abrir la conciliación, y desmarcar el comprobante de pago, para que se pueda realizar la devolución de SPI, tomando en cuenta que la devolución se genera con la fecha actual, en la que se encuentren realizando el registro.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: No se validan los comprobantes electrónicos.

ANÁLISIS:

Debe **verificar** varios factores, en la validación de documentos electrónicos, vigencia de la **Firma Electrónica**.

SOLUCIÓN:

Verifique que en el registro de la autorización, no se incluyan espacios en blanco, que el documento no se envíe a validar, más de 2 ocasiones, en el mismo día.

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Descuadre reporte Estado de flujo de Efectivo

ANÁLISIS: **Verifique** el reporte Diferencias EFE, el cual detalla el/los asientos contables que ocasionan la **diferencia**, en Módulo **Control Contable => Contabilidad => Diferencias EFE.**

SOLUCIÓN: En los asientos contables que descuadran el EFE, se puede observar que no cuentan con las cuentas complemento, de los grupos contables 1.2.4. y 2.2.4. Parametrice las cuentas complemento en la siguiente **opción: Módulo Administración Financiera => Configuración => Cuentas Contables => Cuentas Complementos** y luego **rectifique el asiento contable.**

MÓDULO: Administración Financiera

ERROR: Al validar un registro de factura o Nota de Crédito, muestra el mensaje: **"No se puede validar una entrada no balanceada"**.

ANÁLISIS: El error se genera debido a que en el Impuesto Iva 12% Compra, **no se tiene configurada la cuenta contable del IVA**, para el grupo presupuestario XX utilizado. Asegúrese de haber configurado correctamente las condiciones de pago.

SOLUCIÓN: Verificar en el impuesto y añadir la cuenta contable correspondiente al IVA en la pestaña "Cuentas", en la siguiente **Ruta:**

Configuración => Impuestos => Impuestos.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: Indicaciones para agregar en jornada administrativa, los sábados de recuperación.

ANÁLISIS: Recuperar un día laborable en otra fecha.

SOLUCION: Ir a la Ruta: Configuración => Asistencia => Feriados, seleccionar el día a recuperar, editar evento, marcando la opción RECUPERAR, agregar la fecha de recuperación del día y guardar.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: No se visualizan los tipos de permisos, en transacciones de peticiones de ausencia

ANÁLISIS: No están relacionados los permisos, a los diferentes tipos de ausencia.

SOLUCIÓN: Ruta: Configuración => Jornada Laboral => Tipos de Ausencia.

Solución: Ingresar a la Ruta Configuración => Jornada Laboral => Tipos de Ausencia, y seleccionar el tipo de ausencia y en la pestaña de PERMISOS, relacionar una a una las ausencias.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: El sistema no está visualizando las timbradas intermedias en el reporte de asistencia.

ANÁLISIS: Verificar la parametrización del reloj biométrico.

SOLUCIÓN: Ingresar a la ruta Configuración => Jornada Laboral => Horarios, y editar el horario de una sola jornada y desmarcar la opción JORNADA DE TRABAJO CONTROLADA, ya que este parámetro borra todas las marcaciones intermedias.

Por último, deberá volver a cargar las timbradas y procesar.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: No se cargan las timbradas del reloj biométrico , en un período, de manera automática.

ANÁLISIS: No están parametrizados los datos del reloj biométrico

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta: Configuración => Asistencia => Equipo Biométrico, ingresar al menú indicado, dar clic sobre el reloj biométrico al cual quiere conectarse, pulsar editar y configurar los datos del reloj: IP, Puerto, formato del archivo, marcar CONECTAR y grabar

Por último volver a cargar las timbradas.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: Un permiso con cargo a vacaciones, no se visualiza en el kardex del empleado.

ANÁLISIS: El permiso no está aprobado de manera correcta.

SOLUCIÓN: Ir a la Ruta indicada: Ausencias => Petición de Ausencia, recuperar el permiso, cambiar de estado hasta borrador, editar y volver a aprobar.

Una vez aprobado el permiso, confirme el reporte del kardex del funcionario.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: En el registro de inconsistencias, aparece el código, sin nombre del funcionario.

ANÁLISIS: El funcionario no tiene registrado el número de ID del reloj biométrico, en la ficha del empleado.

SOLUCIÓN: En la Ruta: Recursos Humanos => Empleados, ingresar a la ficha del empleado buscando por el nombre, editar la ficha y en la pestaña INFORMACIÓN PERSONAL, agregar en el campo ID BIOMÉTRICO: El código registrado del funcionario, en el reloj biométrico, al final grabar.

Para verificar deberá ir nuevamente al menú de registro de inconsistencias y DEPURAR.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: El sistema no justifica los permisos y al generar el rol de pagos, se muestra como atraso o falta.

ANÁLISIS:

El usuario operativo, no realizó el proceso de Calcular horas extras.

SOLUCIÓN:

Una vez cargada las timbradas y generados los permisos de ausencia, deberá ir al menú de la Ruta: Asistencia => Calcular Horas Extras y dar clic para calcular horas extras.

Con este proceso el sistema cruzará los permisos, justificando los días que no consta asistencia del empleado.

Por último revisar los reportes de atrasos y faltas.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: En el registro de inconsistencias, aparecen funcionarios que ya tienen código del reloj biométrico

ANÁLISIS: Al funcionario falta asignar un horario.

SOLUCIÓN: En la Ruta: Configuración => Jornada Laboral => Administración de Horarios => Horarios Rotativos / Horarios Administrativos, asignarle al funcionario, el horario que le corresponde, sea rotativo o administrativo. Una vez asignado los horarios, deberá ir nuevamente al menú de registro de inconsistencias y DEPURAR.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: No se generan acciones de personal al crear la petición de ausencia.

ANÁLISIS:

Parametrizar las acciones de personal.

SOLUCIÓN:

Ir a la Ruta: Configuración => Acciones de personal => Tipo de Acción, seleccionar la acción, editar y marcar la opción REQUIERE PERMISO.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: No se visualiza los tipos de ausencia para crear permisos.

ANÁLISIS: El usuario no tiene asignado permisos para los tipos de ausencia.

SOLUCIÓN: En la Ruta: Configuración => Jornada Laboral => Tipos de Permisos, asignar a el/los usuarios, permisos a los diferentes tipos de permisos.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: No se visualiza el tiempo a descontar dentro del permiso de ausencia.

ANÁLISIS: Verificar horarios asignados al empleado.

SOLUCIÓN: Configuración => Jornada Laboral => Administración de horarios => Horarios Rotativos u Horarios Administrativos

Solución: Ingresar a la Ruta indicada y asignarle el horario que le corresponde, sea rotativo o administrativo; una vez asignado los horarios, enviar a borrador la petición de ausencia y volver a aprobarlo.

MÓDULO: Asistencia

ERROR: Indicaciones para agregar en jornada administrativa, los sábados de recuperación.

ANÁLISIS: Recuperar un día laborable en otra fecha.

SOLUCIÓN: Ir a la Ruta: Configuración => Acciones de Personal => Tipo de Acción, seleccionar la acción, editar y marcar la opción REQUIERE PERMISO.

MÓDULO: Garantías

ERROR: Al registrar una garantía -> Mensaje: "Periodo Bloqueado"

ANÁLISIS: El mensaje sale cuando se está intentado registrar una garantía, en una fecha en la cual, el periodo se encuentra bloqueado, en el Módulo de Administración Financiera, debido a que se va a generar un asiento contable, en esa fecha y por obvias razones, el sistema no le permite.

SOLUCIÓN: Gestionar con el área financiera, el desbloqueo del periodo, en la siguiente Ruta: Módulo Administración Financiera => Configuración => Períodos => Seleccionar el período => Más => Bloquear / Desbloquear Período.

MÓDULO: Garantías

ERROR:

Al realizar una incidencia, no refleja un nuevo funcionario en el equipo de trabajo.

ANÁLISIS:

Para la asignación de las incidencias, al personal que estará a cargo de solventar el problema, el personal debe estar relacionado con el equipo de trabajo.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta:
Configuración => Equipos => Click en el equipo de trabajo => Editar => En la opción Integrantes agregar al Nuevo funcionario => Guardar.

MÓDULO: Garantías

ERROR: Al registrar una garantía => Mensaje: "Garantía debe ser Única"

ANÁLISIS: El mensaje indica que está intentado registrar una garantía, que ya se encuentra registrada en el sistema.

SOLUCIÓN: Verificar en la siguiente Ruta: Garantía => Recibidas => Buscar en el filtro el Número de Garantía, que va a ingresar, con el fin de validar que es la misma, que ya está registrada en el sistema.

En caso de tratarse de una garantía renovada, se sugiere colocar adicional al número de garantía, el número de renovación de la misma, ejemplo: Nrodegarantía-Nroderenovación (145875-1).

MÓDULO: Garantías

ERROR: Al asignar una orden de trabajo, el sistema esta asignando automáticamente a una persona, que ya no está a cargo de la unidad.

ANÁLISIS: Al generar una orden de trabajo, se selecciona la unidad que estará a cargo del trabajo a realizar; esta unidad está atada al personal responsable, por lo que se requiere parametrizar los funcionarios responsables en la unidad requerida, una vez realizada esta configuración, los responsables cargados en esta unidad, podrán ver todas las ordenes de trabajo, asignadas a dicha unidad.

SOLUCIÓN: Configuraciones => Unidades => Editar la unidad requerida => Asignar el funcionario en los campos según corresponda (SUPERVISOR, RESPONSABLE, ANALISTA) => Click en grabar.

MÓDULO: Garantías

ERROR: Se reportó por parte de dos usuarios diferentes, la misma incidencia, por lo que existe una duplicidad de la misma orden de trabajo y se requiere eliminar una de estas, para que no continúe con el proceso.

ANÁLISIS: Al tener una orden de trabajo ya asignada al personal responsable, el sistema no permite eliminar, ya que fue asignada una secuencia a la orden de trabajo, para que esta orden no continúe con el proceso y los tiempos de atención, se debe poner en estado cancelado.

SOLUCIÓN: En:

Transacciones => Solicitudes => Cancelar => Seleccionar la Orden de Trabajo y registrar el motivo => Click en grabar.

MÓDULO: Garantías

ERROR: No se muestra la interface contable generada del módulo de Garantías.

ANÁLISIS: Para que se genere la interface contable, en el módulo de Garantías, se debe dar click en la opción -> Contabilizar, dentro de la Garantía.

SOLUCIÓN: N/A

MÓDULO: Garantías

ERROR: Al tratar de eliminar una garantía en estado Registro -> Mensaje: "No puede ser eliminada, esta garantía ya fue posteada "

ANÁLISIS: El mensaje que le muestra el sistema, se debe a que la garantía ya tiene Asiento Contable generado.

SOLUCIÓN: Se sugiere devolver la garantía, con la finalidad de que se genere un Asiento Contable, reversando el principal.

MÓDULO: Garantías

ERROR: Al registrar una garantía, se requiere de manera obligatoria, seleccionar el Contrato respectivo.

ANÁLISIS: Para registrar una garantía se debe configurar, si requiere o no contrato, en Concepto de Garantías.

SOLUCIÓN: Ruta: Configuración => Concepto de Garantía => Seleccionar el concepto de la Garantía => Editar => Marcar o Desmarcar => No Requiere Contrato.

MÓDULO: Garantías

ERROR: No se visualiza el campo para agregar el Nro. del Oficio, para la carta de Renovación de Garantías.

ANÁLISIS: Para que se visualice el campo, donde se digita la Referencia (Nro. del Oficio), debe filtrar en el reporte por Emisor y agregar al mismo.

SOLUCIÓN: Ruta: Reportes => Recibidas => Garantías Expiradas => en el campo de Emisor => Seleccione el Emisor de la Garantía. Realizado el proceso indicado, se mostrará el campo de Referencia.

MÓDULO: Garantías

ERROR: Al cerrar las incidencias reportadas, se debe registrar el tipo de tubería (Material y Diámetro) que fue reemplazada, pero el sistema no despliega el tipo de tubería requerida.

ANÁLISIS: Para realizar el cierre de las incidencias, el sistema requiere se registre el tipo de tubería, de no existir en el listado precargado, se lo debe crear.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Configuraciones => Material => Click en Crear (Registrar el código, el nombre material) => Guardar

MÓDULO: Garantías

ERROR:

No se muestra para seleccionar el Emisor, al registrar Garantías.

ANÁLISIS:

Para que se pueda seleccionar el emisor, éste debe tener como actividad -> Compañía de Seguros, en el Proveedor.

SOLUCIÓN:

Ruta: Módulo Administración Financiera => Proveedores => Proveedores => Buscar en el filtro el Emisor y seleccionar => Editar => Pestaña de Ventas & Compras => en el campo Actividad, seleccionar => Compañía de Seguros => Guardar.

MÓDULO: Garantías

ERROR:

La orden de trabajo generada por error, se asignó al área incorrecta, por lo que se requiere corregir y asignar al área respectiva.

ANÁLISIS:

La asignación de la orden de trabajo, se la realiza desde la creación de la incidencia, esta no se puede corregir, por lo que es necesario generar, la reasignación.

SOLUCIÓN:

Buscar la orden de trabajo requerida:

=> Click en el botón Enviar a otra Unidad => Seleccionar la Unidad, la zona y el requerimiento => Click en generar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: El monto total de un egreso, generado en función de un ingreso realizado del mismo producto, es diferente al monto total del ingreso.

ANÁLISIS: Los valores de productos en un egreso, difieren de los valores de los mismos productos que constan en el ingreso, debido a que el sistema, aplica el método de costeo: promedio ponderado. Los valores de productos en un egreso, deberían ser iguales a los valores de los mismos productos que constan en el ingreso, siempre y cuando, al momento de realizar el ingreso, el producto tenga stock cero.

SOLUCIÓN: No Aplica.

MÓDULO: Inventarios

ERROR:

Alerta: Validate Error. Existe una transacción en estado borrador, Bodega XXX, tipo de inventario XXX. Transferir.

ANÁLISIS:

Existe una transacción en estado borrador y pendiente de transferir.

SOLUCIÓN:

Transferir la transacción según corresponda (Egresos, Ingresos o Transferencias).

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: There is a registered invoice with the same type of inventory (Existe una factura registrada con el mismo tipo de inventario)

ANÁLISIS: Factura ya registrada.

SOLUCIÓN: Verificar las facturas ya registradas, relacionadas con el proveedor y tipo de inventario.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: "Las Partidas generadas no están asociadas con el compromiso, al realizar un Registro de Factura"

ANÁLISIS: Tipo de Gasto de la bodega es diferente, al Tipo de Gasto al que pertenece la partida presupuestaria, registrada en el Compromiso.

SOLUCIÓN: Modificar la partida presupuestaria en el Compromiso o modificar el Tipo de Operación.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: Asegúrese de que Haya Al Menos un Tipo de Operación de Ingresos Definida.

ANÁLISIS: Al registrar facturas y movimientos, el usuario debe tener acceso a Tipos de Operación.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Configuración => Operaciones => Tipos de Operación => seleccione el tipo de operación y Edite. Agregue el funcionario en Usuarios, y Guardar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Al crear un producto, no aparece la presentación.

ANÁLISIS: La presentación requerida no se encuentra configurada en Unidad de Medida.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Configuración => Unidades de Medida => Unidades de Medida => seleccione la Unidad de Medida y Edite. Añada la Presentación y Guardar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: Objeto con Referencia: Journal_id - Journal.id

ANÁLISIS: En Registro de factura, con Método de Facturación, Basado en Recepciones, el usuario debe tener acceso a un diario.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta del Módulo Administración Financiera:

Configuración => Diarios => Diarios => Ingrese al Diario y Edite. Añada el Usuario Autorizado y Guardar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: La referencia debe ser única por Compañía.

ANÁLISIS: En la secuencia del Tipo de Operación, no se encuentra configurado el año, en el Prefijo.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Configuración => Operaciones => Tipos de Operación => seleccione el tipo de operación, ingrese a la Secuencia y Edite. Agregue el /%(year)s/ en el prefijo de la secuencia del Ejercicio Fiscal en curso y Guardar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: No están habilitadas las transacciones de inventarios en el año Fiscal XXXX.

ANÁLISIS: No están habilitadas las transacciones de inventarios en el año Fiscal, correspondiente a la fecha del registro.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta del Módulo Administración Financiera:

Configuración => Períodos => Ejercicio Fiscal => ingrese al ejercicio y Edite. Seleccione Habilitar Transacciones Inventarios y Guardar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: La Fecha del comprobante de compra/venta no puede ser menor a la fecha del compromiso, al cambiar datos de factura.

ANÁLISIS: El compromiso está con una fecha posterior a la fecha de la factura, evento que el sistema controla que no suceda, por obvias razones.

SOLUCIÓN: Cambiar la fecha en el Compromiso o registrar una factura con fecha posterior al Compromiso.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Al añadir un ítem, no aparece el producto.

ANÁLISIS: La categoría a la que pertenece el producto, debe estar configurada en la Bodega.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Configuración => Bodegas => seleccione la bodega y Edite. Agregue la categoría en la ficha Categorías y Guardar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Diferencia en Valor Total, al comparar los reportes Stock Disponible y Stock Disponible hasta la Fecha.

ANÁLISIS: Diferencia en centavos, ocasionada por la aproximación de decimales.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta: Control de Inventario => Actualizar Costo Unitario; colocar la bodega y presionar Actualizar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: No se puede quitar el check de Contabilizar, en un Egreso por devolución

ANÁLISIS: En el tipo de Operación, se debe tildar el campo No Contabilizar, antes de intentar quitar el check, en el Egreso.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta: Configuración => Operaciones => Tipos de Operación; ingresar a la operación del egreso y editar; tildar el campo No Contabilizar.

En la siguiente Ruta: Movimiento de Inventarios => Egresos; ingresar al Egreso por Devolución; en el botón Más, escoger la opción: Contabilizar.

En la siguiente Ruta: Configuración => Operaciones => Tipos de Operación; ingresar a la operación del egreso y editar; destildar el campo No Contabilizar.

MÓDULO: Inventarios

ERROR:

Al consultar el reporte kardex, el sistema no muestra todas las transacciones realizadas, de un producto determinado.

ANÁLISIS:

En primera instancia, aparece en el kardex, la información de las 20 primeras líneas de la totalidad de registros.

SOLUCIÓN:

Dar clic sobre las cantidades de líneas de visualización, y seleccionar la opción: Ilimitado.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: Objeto con referencia: Purchase Order - purchase.order, al Guardar un Registro de Factura sin Stock, con método de facturación, Basado en Recepciones.

ANÁLISIS: El campo Diario, se encuentra vacío.

SOLUCIÓN: Editar el registro y seleccionar un diario en el Campo Diario.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Período Bloqueado al Registrar Transacciones.

ANÁLISIS: El sistema alerta al usuario, cuando el periodo correspondiente, a la fecha del registro que quiere realizar, se encuentra bloqueado, en el módulo Administración Financiera.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta del Módulo Administración Financiera:

Configuración => Períodos => Períodos => ingresar al período y seleccionar la opción: Bloquear / Desbloquear, utilizando el Botón Más.

Si la información del período en el cual se quiere ingresar información fue cerrado, debido a que se envió información al MEF, el período requerido no debe ser abierto.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Reporte Stock Disponible, muestra productos con costo cero.

ANÁLISIS: Novedad ocasionada, cuando para el producto con costo cero, se cancelaron movimientos de ingreso o egreso.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta: Control de Inventario => Construir Kardex, llenar los campos requeridos y presionar el botón Construir.

MÓDULO: Inventarios

ERROR: Alerta: No se puede obtener una de las cuentas para contabilizar la transferencia del producto: XXX, por favor verificar la relación presupuesto-contabilidad y el clasificador de cuentas por grupo presupuestario.

ANÁLISIS: Para aprobar los movimientos, los Grupos Presupuestarios y cuentas contables, deben estar correctamente configurados, para la categoría a la que pertenece el producto.

SOLUCIÓN: Alternativa 1.- En la siguiente Ruta:

Configuración => Clasificador de Cuentas por Grupos Presupuestarios => Tipos de Operación => Edite. Añada la categoría, Grupo Presupuestario, y Guardar.

Alternativa 2.- En la siguiente Ruta del Módulo Presupuesto:

Configuración => Relación Contabilidad/Presupuesto => Relación Presupuesto Contabilidad => Verificar que se encuentre configurada la relación para el Grupo Presupuestario.

Alternativa 3.- En la siguiente Ruta del Módulo Administración Financiera:

Configuración => Cuentas Contables => Cuentas Contables => Verificar que las cuentas contables se encuentren creadas a último nivel.

MÓDULO: Presupuesto

ERROR: Reformas Duplicadas

ANÁLISIS: Las Reformas puede eliminar el usuario, cuando se encuentran en estado Borrador.

SOLUCIÓN: Las Reformas en estado Borrador se pueden eliminar, seleccionando en el botón superior MÁS la opción Borrar; caso contrario, se debe realizar una nueva Reforma anulando la anterior, es decir, con signo contrario a la registrada con duplicidad.

MÓDULO: Presupuesto

ERROR:

No permite aplicar la marca ACTIVO en un período.

ANÁLISIS:

Cuando el período se encuentra en estado Cerrado, no es posible colocar la marca Activo.

SOLUCIÓN:

Debe comunicarse con ProtelCotelsa S.A., para modificar el estado del período.

MÓDULO: Presupuesto

ERROR: Eliminar Reajustes en una Certificación o Compromiso.

ANÁLISIS: Los reajustes puede eliminar el usuario, cuando se encuentran es estado Borrador.

SOLUCIÓN: El usuario puede eliminar Reajustes, siempre y cuando se encuentren en estado Borrador; una vez Aprobados los mismos, se debe realizar otro Reajuste anulando el anterior, es decir, con signo contrario al registrado por error.

MÓDULO: Presupuesto

ERROR:

Error al imprimir una Reforma Presupuestaria.

ANÁLISIS:

Al verificar la parametrización de la firma, se detectan errores.

SOLUCIÓN:

Se debe verificar que en la columna Especificaciones, no se coloque ningún título o leyenda. Usuario => Preferencia => Firma => Columna Especificaciones

MÓDULO: Renta y Recaudaciones

ERROR:

Saldo pendiente de un contribuyente.

ANÁLISIS: Para determinar el saldo pendiente de un contribuyente, se debe tomar en cuenta lo siguiente: Verificar que todos los comprobantes de emisión del contribuyente, tengan relación con las transacciones de cobros. Se sugiere revisar el reporte "Cobros por Emisiones". En el caso de haber realizado una baja parcial, a un comprobante emitido, se debe concluir el proceso con un canje de la nota de crédito.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta: Reportes => Cobros => Cobros por emisiones.

Para las bajas parciales, la siguiente Ruta: Cobros => Cobros => Crear => Canjear la nota de crédito (Baja Parcial) con la emisión.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR:

En el Rol Individual, no se muestren algunas Reglas Salariales.

ANÁLISIS:

Las Reglas Salariales que tienen marcada la opción Mostrar en Confidencial, se muestran en el Rol Individual.

SOLUCIÓN:

Para que se muestren las Reglas Salariales en el Rol Individual, se sugiere marcar la opción en la siguiente Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Regla Salarial => Seleccionar la Regla Salarial => Editar => marcar en el Campo -> Mostrar en Confidencial => Guardar.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR:

Al Contabilizar Rol -> Mensaje: " El Presupuesto debe ser Igual Al Ingreso!"

ANÁLISIS:

El motivo del mensaje es porque en la Estructura Salarial, para alguna Regla Salarial de Ingresos, no se tiene parametrizada la partida presupuestaria.

SOLUCIÓN:

Verificar y agregar la partida presupuestaria que falta por registrar en la siguiente Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Estructura Salarial => Estructura Salarial => Selecciona la Estructura => Pestaña de Administración Financiera => Ilimitar => Buscar en el campo Partida Presupuestaria y ubicar el campo vacío en alguna Regla Salarial de Ingresos.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: Actualizar datos de las cuentas bancarias de los funcionarios.

ANÁLISIS: La información de las cuentas bancarias de los funcionarios, se actualizan en la ficha de Empleados dentro del módulo. Una vez actualizada la información, se debe presionar Más => Incorporar Cuenta Bancaria, con la finalidad de que la misma se actualice en el funcionario requerido.

SOLUCIÓN: Actualizar la información de las cuentas bancarias, puede agregar una cuenta bancaria en la siguiente Ruta: Recursos Humanos => Empleados => Seleccionar el funcionario => Editar => Pestaña Información Personal => Número de Cuenta Bancaria => Crear y Editar. En caso de requiera editar la cuenta bancaria => Presionar el vínculo para corregir => Guardar.

IMPORTANTE: Luego de corregir o agregar la cuenta bancaria, se debe presionar la opción => Más => Incorporar Cuenta Bancaria.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: No se visualiza el valor retenido en la opción Reportes => Impuesto a la Renta

ANÁLISIS: Para que se visualice el valor retenido en la opción Reportes => Impuesto a la Renta, debe tener en identificación "Impuesto a la Renta".

SOLUCIÓN: Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Regla Salarial => Seleccionar la Regla Salarial => Editar => en Identificación agregar => Impuesto a la Renta.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: No se muestran los directores, en las firmas de las Acciones de Personal.

ANÁLISIS: Los funcionarios que se muestran para firmar las Acciones de Personal, se configuran con un usuario Administrador.

SOLUCIÓN: Configurar a los directores, en la siguiente Ruta: Configuración General=> Recursos Humanos => Administradores.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: Al intentar borrar un Rol -> Mensaje: objeto de referencia: Pay Slip – hr.payslip

ANÁLISIS: El mensaje que se muestra en el sistema, es porque el rol que requiere borrar mantiene información de funcionarios.

SOLUCIÓN: Para borrar un rol debe eliminar los funcionarios del mismo, presionando Editar y borrando cada funcionario incluido en el rol => Guardar. Posteriormente podrá borrar el rol en la opción de Más => Borrar.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: Solicitud de borrar un Crédito en estado aprobado

ANÁLISIS: No es posible colocar en estado borrador un Crédito aprobado ya que se genera una interface al módulo de Administración Financiera. Considerar que el sistema, para el registro de los créditos contempla tres estados: Borrador, Confirmado y Aprobado, siendo en los estados Borrador el usuario puede corregir o borrar; en estado Confirmado el usuario puede regresar el crédito a Borrador; y finalmente el Estado Aprobado que genera el Comprobante de Pago correspondiente; Último proceso que culmina el registro en el cual no se puede realizar ninguna acción (Modificar, cancelar y Borrar).

SOLUCIÓN: Realizar un abono al crédito.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: Solicitud de borrar un Abono en estado aprobado

ANÁLISIS: No es posible colocar en estado borrador un Abono aprobado ya que se genera una interface al módulo de Administración Financiera. Considerar que el sistema, para el registro de los abonos contempla tres estados: Borrador, Confirmado y Aprobado, siendo en los estados Borrador el usuario puede corregir o borrar; en estado Confirmado el usuario puede regresar el abono a Borrador; y finalmente el Estado Aprobado que genera el Comprobante de Cobro correspondiente; Último proceso que culmina el registro en el cual no se puede realizar ninguna acción (Modificar, cancelar y Borrar).

SOLUCIÓN: Realizar un nuevo crédito.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: No se calculan los valores en Reglas Salariales

ANÁLISIS: El sistema realiza el cálculo de acuerdo a la fórmula agregada en la Regla Salarial, esta debe estar como Código Python (Forma de cálculo.)

SOLUCIÓN: Verificar en la Regla Salarial que se encuentre en Código Python, en la siguiente Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Regla Salariales => Seleccionar la Regla Salarial => Editar => Cálculo => Tipo de Importe => Código Python.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: Al Contabilizar Rol -> Mensaje: " Insuficiencia de fondos para esta Transacción.
Partida:00.00.00.00.0000.000000.000.000 | NOMBRE | 50.0"

ANÁLISIS: El motivo del mensaje es porque la partida presupuestaria que se visualiza, no tiene saldo.

SOLUCIÓN: 1.- Verificar el saldo de todas las partidas presupuestarias configuradas en el rol a contabilizar en la siguiente Ruta: Rol de Pagos => Reportes => Gasto Presupuestario.
2.- Una vez identificadas las partidas presupuestarias con insuficiencia de fondos, realizar el análisis respectivo con el área involucrada (Presupuesto), con la finalidad de determinar si corresponde realizar Reformas Presupuestarias o cambiar la partida presupuestaria en la Estructura Salarial.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR:

No se muestra una Regla Salarial en el Reporte de Planillas

ANÁLISIS:

Para que una Regla Salarial se muestre en el Reporte de Planillas, la misma debe tener marcada la opción de -> Mostrar en Detalle.

SOLUCIÓN:

Verificar o marcar la opción en la siguiente Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Regla Salariales => Seleccionar la Regla Salarial => Editar => Marcar en el Campo -> Mostrar en Detalle => Guardar.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: No se muestra una Regla Salarial en el Rol

ANÁLISIS:

Para que se muestre una Regla Salarial en un Rol, la misma debe tener en Aplicaciones la indicación del tipo de rol donde se debe mostrar, y debe estar agregada en la Estructura Salarial que corresponda.

SOLUCIÓN:

Ruta para verificar/agregar la Aplicación: Configuración => Rol de Pagos => Regla Salariales => Seleccionar la Regla Salarial => Aplicaciones => Verificar que se encuentre el Tipo de Rol que se requiere, caso contrario => Editar => Agregar el tipo de rol en el campo Aplicaciones => Guardar.

Ruta para verificar/agregar en la Estructura Salarial: Configuración => Rol de Pagos => Estructura Salarial => Estructura Salarial => Seleccionar la Estructura Salarial que corresponde => Verificar que la Regla salarial se encuentre agregada en la pestaña de Reglas Salariales, caso contrario => Editar => Pestaña de Reglas Salariales => Añadir un elemento => Seleccionar la Regla Salarial que se requiere => Seleccionar => Guardar.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: El sistema no muestra a un funcionario, al momento de realizar un Abono al Crédito.

ANÁLISIS: Para que el sistema muestre a un funcionario, con el objeto de realizar un Abono, es necesario que el mismo se encuentre como funcionario Activo.

SOLUCIÓN: Se sugiere activar al funcionario, quitándole la fecha de terminación de contrato y la causa, en el contrato; proceder a realizar el abono y de ser necesario, volver a inactivar al funcionario, en el Contrato.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: Al contabilizar Rol -> Mensaje: "Hay mas Descuentos Asociados que Ingresos Asociados a una Cuenta por Pagar"

ANÁLISIS: El mensaje se presenta en uno de los siguientes motivos: Alternativa 1.- Existen Créditos en los cuales no se ha validado la transacción generada de la interface en el módulo de Administración Financiera. Alternativa 2.- Existen Abonos en los cuales no se ha validado la transacción generada de la interface en el módulo de Administración Financiera. Alternativa 3.- No se encuentra correcta la parametrización de las cuentas contables para algún centro de costos incluido en el rol. Alternativa 4.- La Regla Salarial utilizada para los créditos (Anticipo Tipo C), se encuentra sin marca en la opción de -> Cuenta Personal.

SOLUCIÓN: Alternativa 1.- Verificar en el módulo de Administración Financiera la transacción en la siguiente Ruta: Proveedores => Pagos => Anticipo Entregados => Seleccione la transacción de anticipo generado desde el módulo de Roles, previa verificación de la información, proceder a Validar y Contabilizar el Asiento Contable. Alternativa 2.- Verificar en el módulo de Administración Financiera la transacción en la siguiente Ruta: Clientes => Cobros => Pagos de Cliente => Seleccione la transacción de Abono generado desde el módulo de Roles, previa verificación de la información, proceder a Validar y Contabilizar el Asiento Contable.

Alternativa 3.- Verificar que se encuentren correctamente parametrizadas las cuentas contables para los centros de costos según corresponda, considerando si el centros de costos es Corriente, Inversión o Producción, en el módulo de Roles de Pago en la siguiente Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Estructura Salarial => Estructura Salarial => Selecciona la Estructura => Pestaña de Administración Financiera.

Alternativa 4.- Verificar que la Regla Salarial tenga marcada la opción de -> Cuenta Personal, en la siguiente Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Reglas Salariales.

MÓDULO: Rol de Pagos

ERROR: Al Contabilizar Rol -> Mensaje: "Revise la relación contable de la Estructura Salarial"

ANÁLISIS: El motivo del mensaje es porque faltan por parametrizar cuentas contables en reglas salariales por centros de costos.

SOLUCIÓN: Verificar cuales reglas salariales están pendientes por parametrizar en la siguiente Ruta: Configuración => Rol de Pagos => Estructura Salarial => Estructura Salarial => Selecciona la Estructura => Pestaña de Administración Financiera => Pestaña de Sin Relación Contable. Al tener identificadas las reglas salariales por centros de costos, proceder a configurar en la pestaña de Administración Financiera.

MÓDULO: Seguridad y Salud Ocupacional

ERROR:

"Definir Empleados Autorizados para Aprobar Permisos"

ANÁLISIS:

Para que el Reposo registrado en la Cita Médica, genere un Permiso automático en el módulo de Talento Humano, se debe configurar en la Ficha del Funcionario, a las personas que Aprueban permisos.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta:

Talento Humano=> Empleados=>Ficha del Empleado => Campo Autorizados Aprobar Permisos => Registrar los funcionarios que aprueban permisos y Guardar.

MÓDULO: Seguridad y Salud Ocupacional

ERROR: Mensaje: "Error en la Impresión de Certificados Personalizados"

ANÁLISIS:

Cuando se personalizan los certificados médicos y de reposo, tenga en cuenta, que los nombres de los archivos de imágenes, deben estar escritos, tanto al momento de añadir, como en la configuración de la cabecera, cuerpo o pie de la página del documento.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta:

Seguridad y Salud Ocupacional => Configuración => Medicina Ocupacional => Generales => Registrar, verificar los certificados y Guardar.

MÓDULO: Seguridad y Salud Ocupacional

ERROR: Mensaje: "No Aparecen los EPP para hacer pedido a Bodega "

ANÁLISIS: Para que en el módulo de SSO, se reflejen todos los EPP que tiene bodega registrados, primero debe configurar las categorías, para que el sistema muestre los productos que están dentro de las mismas.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Seguridad y Salud Ocupacional => Configuración =>Productos => Categorías => Revisar y Colocar el Visto de Seguridad

Industrial, a las que correspondan, luego Guardar.

MÓDULO: Seguridad y Salud Ocupacional

ERROR: Mensaje: "Error al Agendar Cita Médica"

ANÁLISIS: Cuando al Agendar una cita médica, el sistema genera error, debe verificar que tanto el médico, como el empleado que será paciente, tengan horario de trabajo asignado, para que el sistema tenga información, en donde validar las horas de trabajo del médico y de permiso del paciente.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Talento Humano=> Empleados=>Ficha del Empleado => Jornada Laboral => Registrar el horario y Guardar.

MÓDULO: Vacaciones

ERROR: Al momento de generar el proporcional de vacaciones el sistema despliega el Mensaje: "No existe el periodo 2023-2024".

ANÁLISIS:

Para realizar la asignación del proporcional de vacaciones, se requiere **crear el periodo** dentro del cual se realizará dicha asignación.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta:

Configuraciones => Vacaciones => Períodos => Crear (Registrar el periodo requerido) => Guardar.

MÓDULO: Vacaciones

ERROR: Al generar un permiso, el sistema no está calculando el tiempo a descontar.

ANÁLISIS:

Para el cálculo del tiempo a descontar en los permisos, es necesario registrar el horario en el que labora el funcionario, de esa manera, el sistema calculará el tiempo a descontar, en base al permiso registrado.

SOLUCIÓN:

En la siguiente **Ruta:**

Configuraciones => Jornada Laboral => Administración de horarios => Horarios Administrativo – Horario Rotativo seleccione el horario (Según corresponda el horario al que pertenece el funcionario, que requiere el permiso) .

MÓDULO: Vacaciones

ERROR: Al momento de generar el proporcional de vacaciones, el sistema despliega el Mensaje: "Tiene carga inicial sin aprobar"

ANÁLISIS: Para realizar la asignación del proporcional de vacaciones, es necesario **que no exista transacciones de carga inicial, sin ser aprobadas.**

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Vacaciones => Carga Inicial => Seleccionar el Filtro "PARA APROBAR" => Marcar los registros (check en la parte izquierda de la transacción) => Click en el botón MÁS => click en aprobar.

MÓDULO: Vacaciones

ERROR: Al generar un permiso con cargo a vacaciones, el sistema despliega el mensaje: "La fecha inicial debe ser mayor o igual que la fecha del permiso"

ANÁLISIS: Al realizar un permiso de vacaciones, se requiere que la fecha de la transacción, sea menor o igual a la fecha en la que inicia el permiso.

SOLUCIÓN: Editar el permiso y en el campo fecha, registrar la misma fecha que está en la fecha de inicio del permiso.

MÓDULO: Vacaciones

ERROR: Al generar un permiso con cargo a vacaciones, el sistema no está calculando el valor proporcional, correspondiente a los fines de semana.

ANÁLISIS:

Los permisos con cargo a vacaciones, deben calcular automáticamente el proporcional que corresponde a los fines de semana.

SOLUCIÓN:

En la siguiente **Ruta:**

Configuraciones => Recursos humanos => Reglamento => Clic en el Reglamento (En el que se encuentre asignado el funcionario que solicita el permiso) => Clic en editar => Clic en la pestaña detalle => Activar el campo "SANCIÓN" => Guardar.

Se recomienda generar nuevamente el permiso, para que las cantidades se actualicen.

MÓDULO: Vehículos

ERROR: Mensaje: "No se puede Generar Orden de Combustible"

ANÁLISIS: Para generar las Órdenes de Carga de Combustible, debe configurar los proveedores y los precios de los mismos.

SOLUCIÓN: En la siguiente **Ruta:**

Control de Vehículos => Configuración => Precio de Combustible => Precio y el IVA a aplicar y luego Guardar.

MÓDULO: Vehículos

ERROR:

Mensaje: "Error en registro de Cambio de Custodio"

ANÁLISIS:

Para realizar el registro de Cambios de Custodios, debe realizarlo en el Módulo de Activos Fijos, para luego actualizarlo en el Módulo de Vehículos, con la respectiva lista de chequeo.

SOLUCIÓN:

Para realizar el registro de Cambios de Custodios, debe realizarlo en el Módulo de Activos Fijos, para luego actualizarlo en el Modulo de Vehículos, con la respectiva lista de chequeo.

MÓDULO: Vehículos

ERROR: Mensaje: "No se Confirman Ordenes de Movilización"

ANÁLISIS: Para que cualquier funcionario, pueda confirmar las Órdenes de Movilización, debe realizar una parametrización, en la Configuración General del ERP OLYMPO, opción Vehículos.

SOLUCIÓN:

En la siguiente **Ruta:**

Configuración General => Control de Vehículos => Responsable de unidad Confirma OM => Quitar Check y proceder a Guardar.

MÓDULO: Vehículos

ERROR:

Mensaje: "No se Visualizan los Mantenimientos realizados"

ANÁLISIS:

Para que se visualicen los Mantenimientos Realizados, al cargar los ítems deben Marcar el Check Por hacer y luego Marcar el Check de Hechos, para que se reflejen en la impresión y reportes.

SOLUCIÓN:

En la siguiente **Ruta:**

Control de Vehículos => Transacciones => Mantenimientos => Dentro de la Orden de Mantenimiento, marcar primero el Check Por Hacer y luego el Check Hecho y Guardar.

MÓDULO: Viáticos

ERROR:

En el Informe, no aparece la ruta para escoger.

ANÁLISIS:

La ruta debe estar creada con la provincia de Destino, que se coloca en la Solicitud.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta: Transacciones => Dentro del País => Rutas; colocar correctamente la provincia de Destino

MÓDULO: Viáticos

ERROR: Alerta: El monto total de la partida XXX | debe ser mayor o igual que -XXX, al Pagar Informe.

ANÁLISIS:

El valor del Informe, es superior al valor del codificado presupuestario; o, se encuentra duplicada la partida presupuestaria, en la configuración de Asignación y/o Gastos Extras.

SOLUCIÓN:

En la siguiente Ruta: Configuración => Cuenta Analítica => Ingresar a la cuenta analítica y verificar la configuración de Asignación y/o Gastos Extras.

MÓDULO: Viáticos

ERROR: En la Solicitud, no se calcula correctamente el valor de la subsistencia.

ANÁLISIS: El cálculo de la subsistencia considera: Los días y el kilometraje.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta: Transacciones => Dentro del País => Rutas; configurar correctamente el kilometraje.
En la siguiente Ruta: Transacciones => Fuera del País => Rutas; configurar correctamente el kilometraje.

MÓDULO: Viáticos

ERROR: En la Solicitud, no se calcula el Valor dentro de la pestaña Valor del Viático.

ANÁLISIS: Ruta con kilometraje no configurado.

SOLUCIÓN: En la siguiente Ruta:

Transacciones => Dentro del País => Rutas => Ingresar a la ruta, Editar, agregar el Kilometraje (Km), Guardar.

MÓDULO: Viáticos

ERROR: Al Pagar la solicitud, no se generó el asiento de anticipo.

ANÁLISIS: En la solicitud, el campo Sin Anticipo debe estar destildado.

SOLUCIÓN: Destildar el campo Sin Anticipo.

MÓDULO: Viáticos

ERROR:

Alerta: Los siguientes campos son inválidos: · Tipo Documento, al Cancelar Informe.

ANÁLISIS:

En la pestaña Factura, el campo Tipo Documento, se encuentra vacío.

SOLUCIÓN:

Editar el informe, ubicarse en la pestaña Factura, llenar el campo Tipo Documento.

MÓDULO: Viáticos

ERROR: En la pestaña Detalle de Transporte, no se despliegan los vehículos, para seleccionar.

ANÁLISIS: En la solicitud, el campo Transporte Propio, debe estar destildado.

SOLUCIÓN: Destildar el campo Transporte Propio.