

Guía de usuario

Sistema POS para restaurante

Caja, cocina, menú QR, facturación electrónica y administración, paso a paso.

Versión octubre de 2026 · Preparada por ServiCompu

Contenido

1. Primeros pasos

- 1.1 Entrar al sistema
- 1.2 Roles y permisos
- 1.3 Cambiar de usuario y salir

2. Caja

- 2.1 Abrir la caja
- 2.2 Tomar un pedido
- 2.3 Cobrar (pago simple o mixto)
- 2.4 Ticket, factura y comanda de cocina
- 2.5 Importar una pre-orden del menú QR
- 2.6 Facturación rápida
- 2.7 Aplicar un descuento
- 2.8 Anular una venta
- 2.9 Reporte X y cierre de caja (Z)
- 2.10 Vender sin internet

3. Cocina

- 3.1 Pantalla de cocina: atender pedidos
- 3.2 Estaciones y resumen de pendientes
- 3.3 Marcar un producto agotado
- 3.4 Pantalla de turnos para clientes

4. Menú QR (clientes)

- 4.1 Cómo el cliente usa el menú QR

5. Administración

- 5.1 Panel de administración
- 5.2 Productos y precios
- 5.3 Categorías y menú por horario
- 5.4 Modificadores (término, acompañantes, extras)
- 5.5 Combos
- 5.6 Promociones (happy hour)
- 5.7 Inventario y recetas
- 5.8 Imprimir los códigos QR del menú
- 5.9 Reportes y exportación
- 5.10 Usuarios y PIN
- 5.11 Impuestos (ITBMS)
- 5.12 Impresoras, estaciones y dispositivos
- 5.13 Configuración general
- 5.14 Auditoría

6. Facturación electrónica

- 6.1 Facturación electrónica: estados y reintentos
- 6.2 Notas de crédito

7. Solución de problemas

- 7.1 No hay internet o la pantalla no se actualiza
- 7.2 La impresora no imprime
- 7.3 No puedo entrar

8. Preguntas frecuentes

Roles del personal

Cajero	Toma pedidos, cobra, importa pre-órdenes, abre y cierra su caja.
Cocina	Ve los pedidos de su estación, cambia estados y marca agotados.
Supervisor	Lo del cajero, más autorizar anulaciones y descuentos con su PIN.
Gerente	Reportes, menú, precios, inventario y configuración.
Administrador	Todo, incluidos usuarios, impuestos, impresoras y datos fiscales.

CAPÍTULO 1

🚀 Primeros pasos

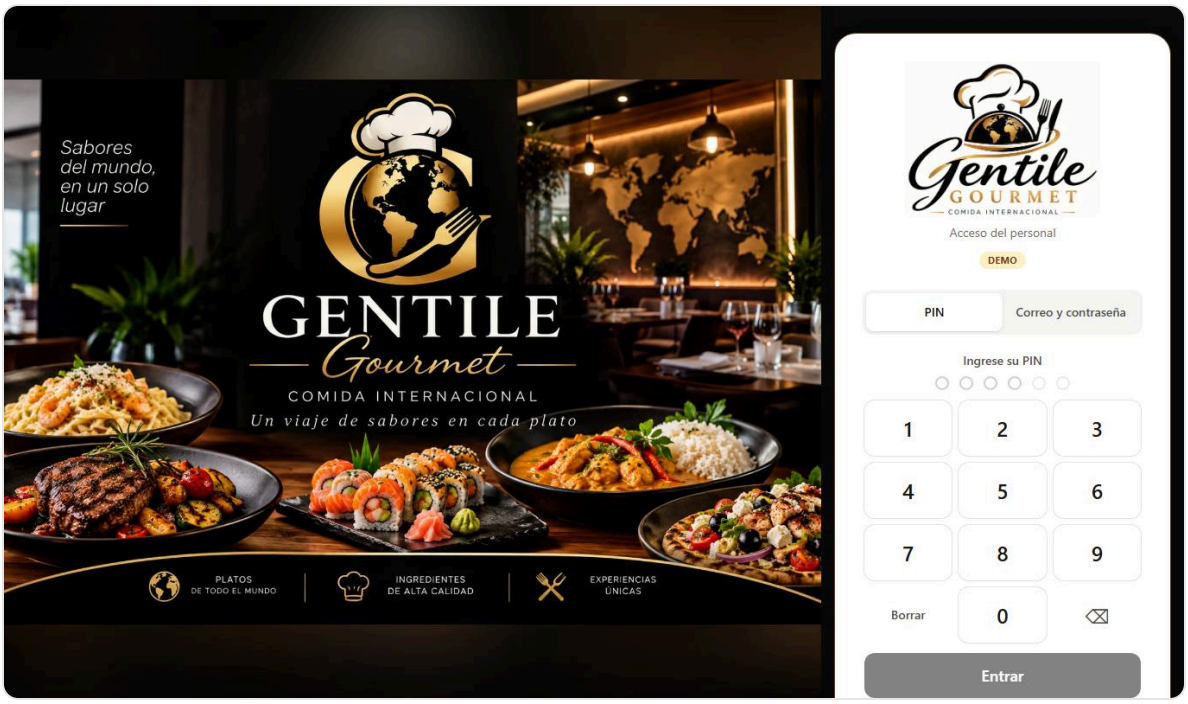
Entrar al sistema, roles y cambio de usuario.

1.1 Entrar al sistema

Inicie sesión con su PIN o con correo y contraseña; el sistema lo lleva a la pantalla de su rol.

Para: Todos

1. Abra la dirección del sistema en el navegador (Chrome, Edge o Safari). En tablets y celulares puede **instalarlo como aplicación** desde el menú del navegador: «Agregar a pantalla de inicio».



2. En la pestaña **PIN**, toque los dígitos de su PIN personal (4 a 6 dígitos) y luego **Entrar**. También puede escribirlo con el teclado y presionar Enter.

3. Si prefiere, use la pestaña **Correo y contraseña**. Es la forma recomendada para gerentes y administradores en una computadora.

4. El sistema lo lleva directo a su pantalla: el cajero a **Caja**, la cocina a **Cocina** y el gerente o administrador a **Administración**.

💡 **Consejos**

- Su PIN es personal: no lo comparta. Todo lo que haga queda registrado a su nombre.
- Por seguridad, tras 5 intentos fallidos seguidos el equipo queda bloqueado 15 minutos.
- La sesión se cierra sola después de un tiempo sin uso (15 minutos por defecto).

1.2 Roles y permisos

Qué puede hacer cada tipo de usuario: cajero, cocina, supervisor, gerente y administrador.

Para: Todos

1. **Cajero:** toma pedidos, cobra, importa pre-órdenes del menú QR, reimprime tickets, abre y cierra su caja.
2. **Cocina:** ve los pedidos cobrados de su estación, los pasa a «En preparación», «Listo» y «Entregado», y marca productos agotados.
3. **Supervisor:** todo lo del cajero y la cocina, y además **autoriza anulaciones y descuentos** escribiendo su PIN.
4. **Gerente:** además entra a **Administración**: reportes, menú, precios, inventario, promociones, QR y configuración.
5. **Administrador:** todo, incluidos los **usuarios**, impuestos, impresoras y datos fiscales.

💡 **Consejos**

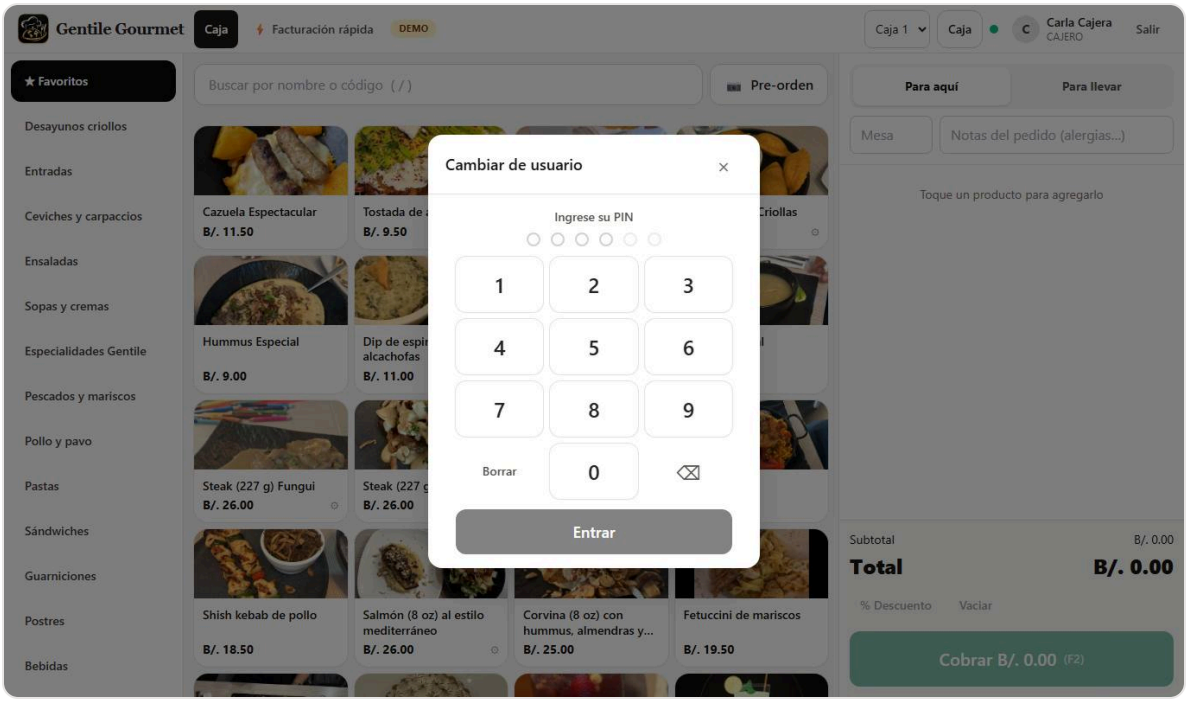
- Los usuarios y sus roles se administran en Administración → Usuarios (solo el administrador).

1.3 Cambiar de usuario y salir

Cambie de cajero con un PIN sin cerrar la pantalla, o cierre su sesión al terminar.

Para: Todos

1. Arriba a la derecha toque su **nombre** (o la inicial en el círculo).



2. Escriba el PIN de la persona que va a usar el equipo y toque **Entrar**. La pantalla sigue donde estaba, ahora a nombre del nuevo usuario.

3. Para terminar su turno toque **Salir**. Quien entre después irá a la pantalla de su propio rol.

> 💡 **Consejos**
>
> - Cambie de usuario cada vez que otra persona vaya a cobrar: así los reportes por cajero y el arqueo quedan correctos.

CAPÍTULO 2

💵 Caja

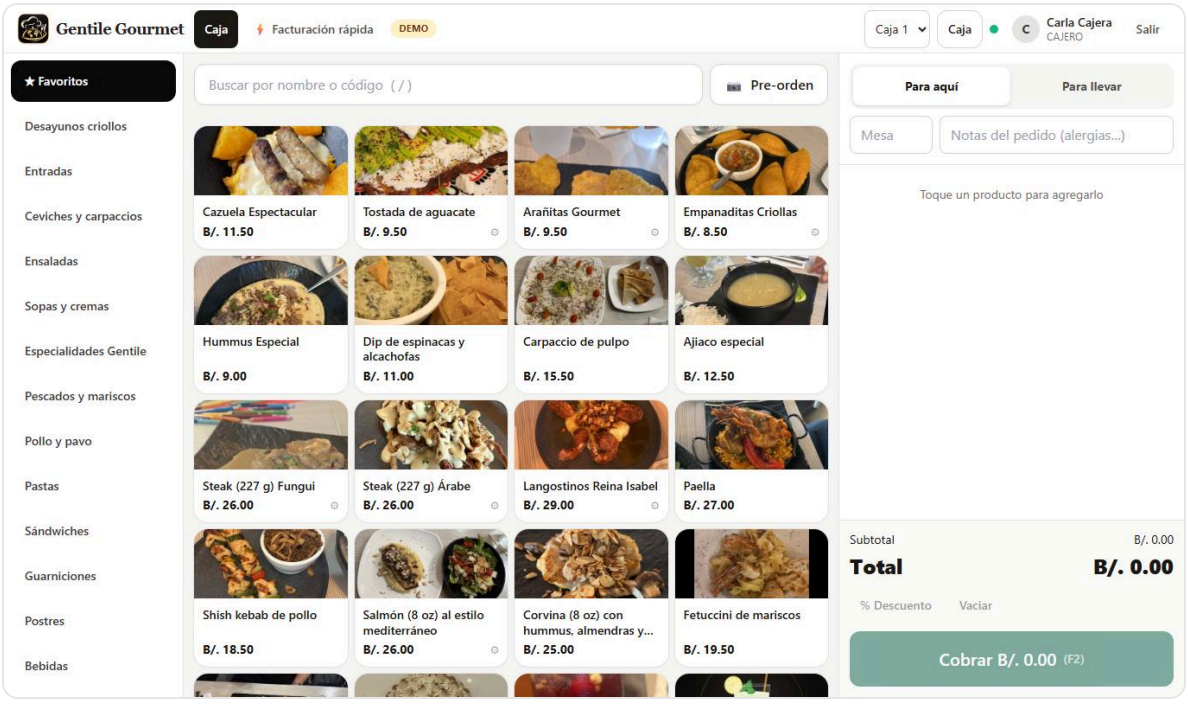
Tomar pedidos, cobrar, pre-órdenes y cierre de caja.

2.1 Abrir la caja

Indique el fondo inicial en efectivo para comenzar a vender.

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Entre con su PIN. Si la caja está cerrada, el sistema muestra **Apertura de caja**.
2. Si hay varias cajas, elija la suya en el selector de arriba (por ejemplo **Caja 1**).
3. Escriba el **Fondo inicial (B/.)**: el efectivo con el que empieza (sencillo para dar vuelto) y toque **Abrir caja**.
4. Listo: aparece la pantalla de venta con las categorías a la izquierda, los productos al centro y el pedido a la derecha.



> 💡 **Consejos**
>
> - Cuente el fondo antes de abrir: al cierre, el sistema compara el efectivo esperado contra el contado.

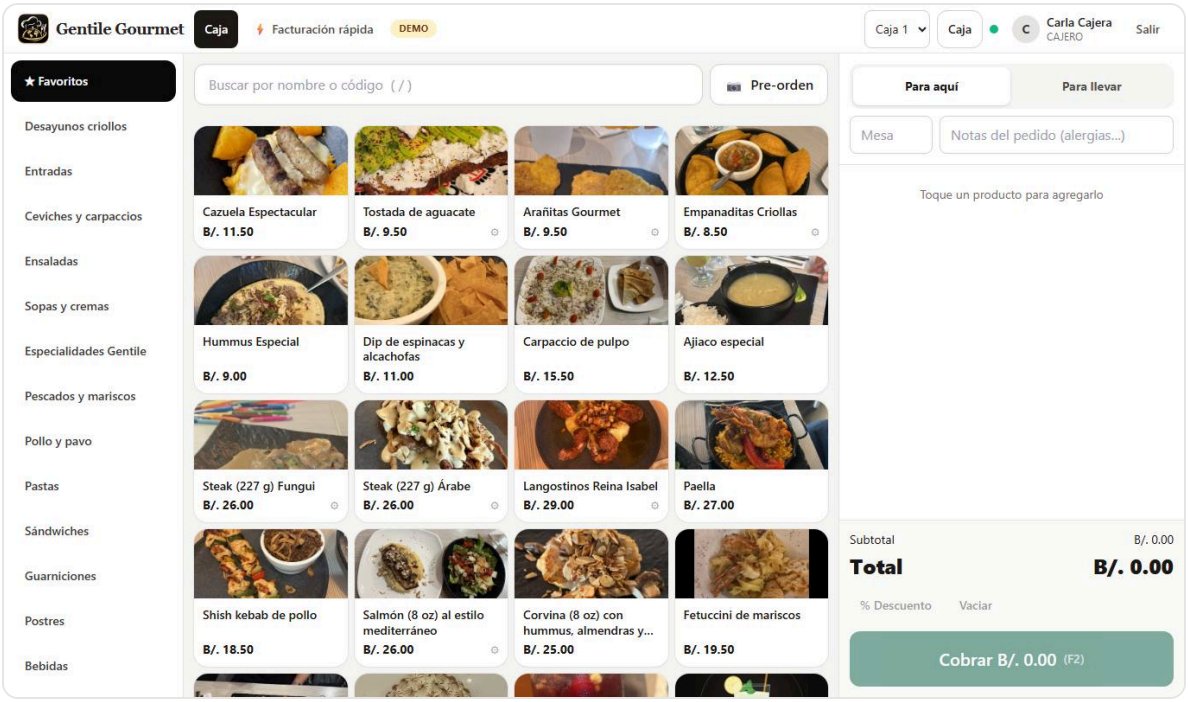
2.2 Tomar un pedido

Agregue productos con un toque, elija opciones (término, acompañante), notas y mesa.

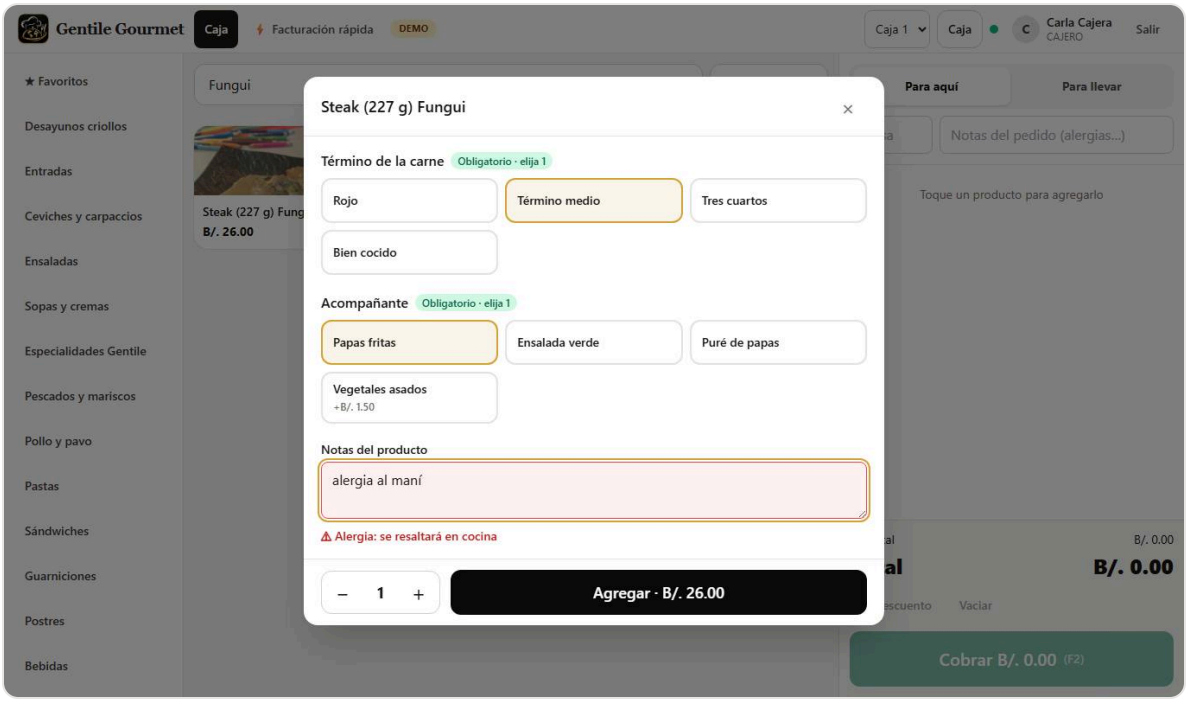
Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Elija **Para aquí** o **Para llevar** en la parte superior derecha. Si es para aquí, escriba el número de **mesa**.

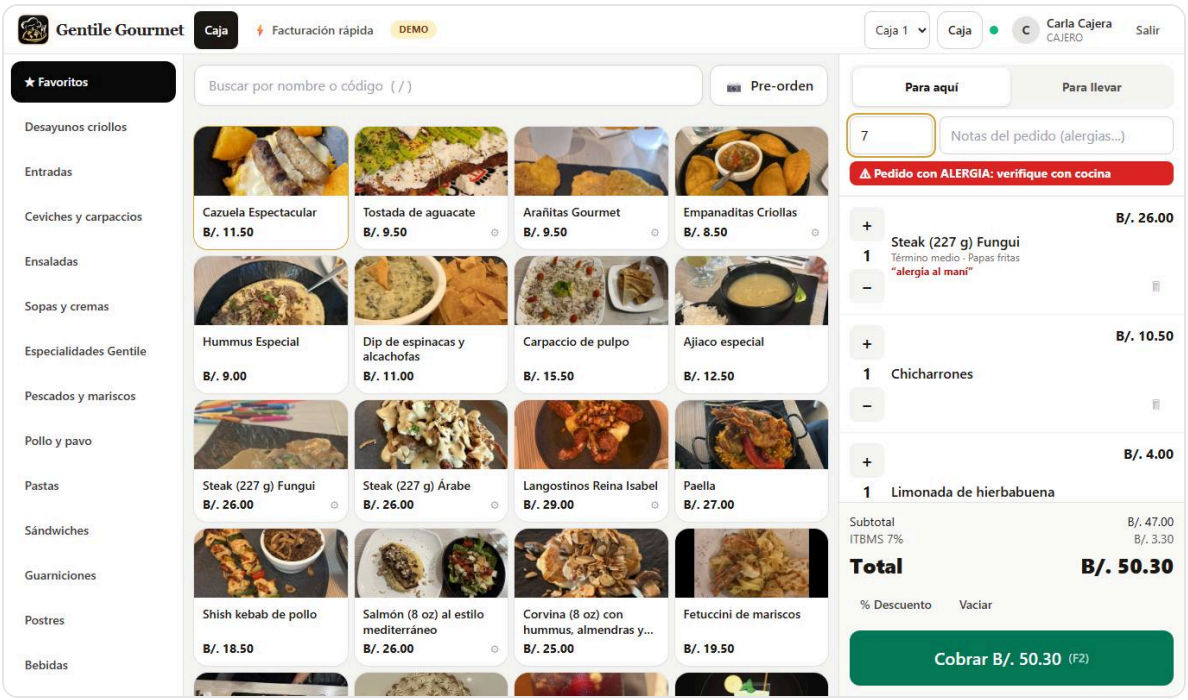
2. Toque una **categoría** a la izquierda (o ★ **Favoritos**) y luego el **producto**. También puede escribir en **Buscar** el nombre o el código; presione la tecla **/** para ir directo al buscador.



3 Si el plato tiene opciones (término de la carne, acompañante, extras), se abre una ventana. Las marcadas **Obligatorio** hay que elegirlas. En **Notas del producto** escriba indicaciones como «sin cebolla» o «alergia al maní».



4 El producto aparece en el pedido. Use + y − para cambiar la cantidad o el ícono de basura para quitarlo. **Vaciar** borra todo el pedido.



5 Si alguna nota menciona una **alergia**, aparece un aviso rojo: la cocina la verá resaltada.

6. Cuando el pedido esté completo, toque **Cobrar** (o presione **F2**).

> 💡 **Consejos**
> - Los productos agotados no se pueden vender; si uno se agota mientras está en el pedido, el sistema le avisa para retirarlo.
> - En **Notas del pedido** puede escribir indicaciones generales (por ejemplo, «celebración, llevar velita»).

2.3 Cobrar (pago simple o mixto)

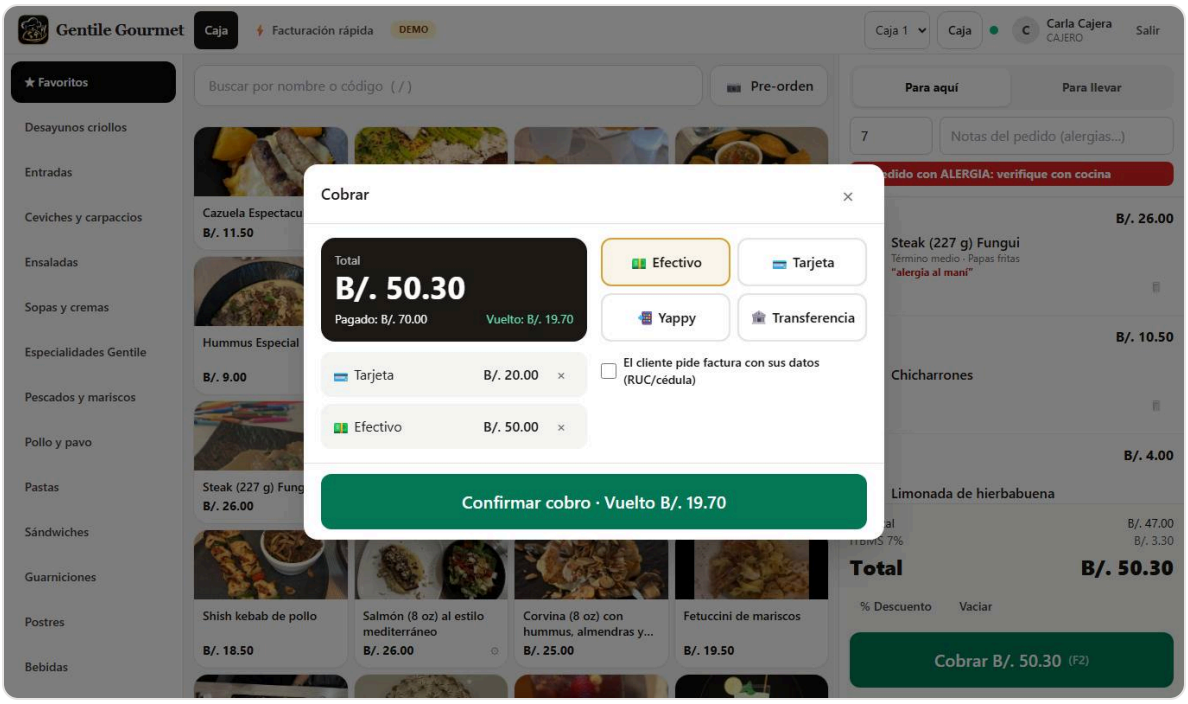
Cobre con efectivo, tarjeta, Yappy o transferencia, combine métodos y entregue el vuelto.

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Toque **Cobrar** (F2). La ventana muestra el **Total** a cobrar.

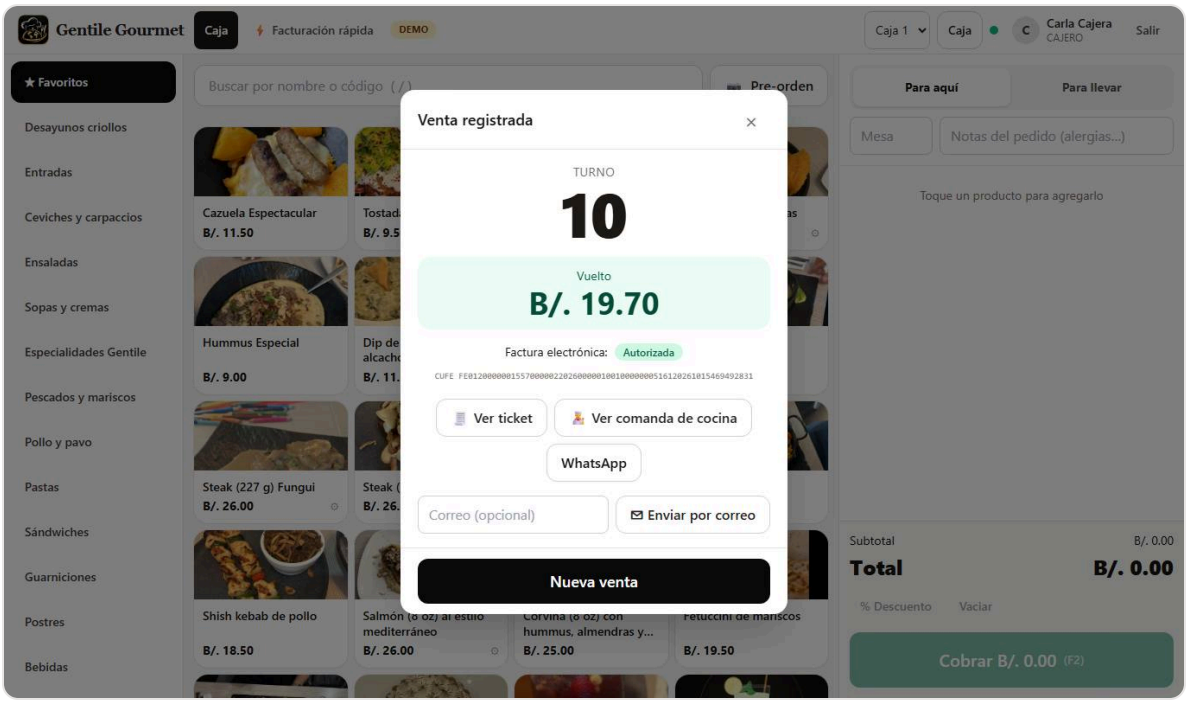
2. Elija el método: **Efectivo**, **Tarjeta**, **Yappy** o **Transferencia**. Escriba el monto recibido (o use los botones de montos rápidos / **Exacto**) y toque **Agregar**.

3. **Pago mixto:** repita con otro método. Ejemplo: B/. 20.00 con tarjeta y el resto en efectivo. El sistema calcula lo que **Falta** y el **Vuelto**.



4. Si el cliente pide factura con sus datos, marque **El cliente pide factura con sus datos (RUC/cédula)** y complete RUC/cédula y nombre o razón social.

5 Toque **Confirmar cobro**. Se asigna el **turno** del cliente, el pedido pasa a cocina y se emite la factura electrónica.



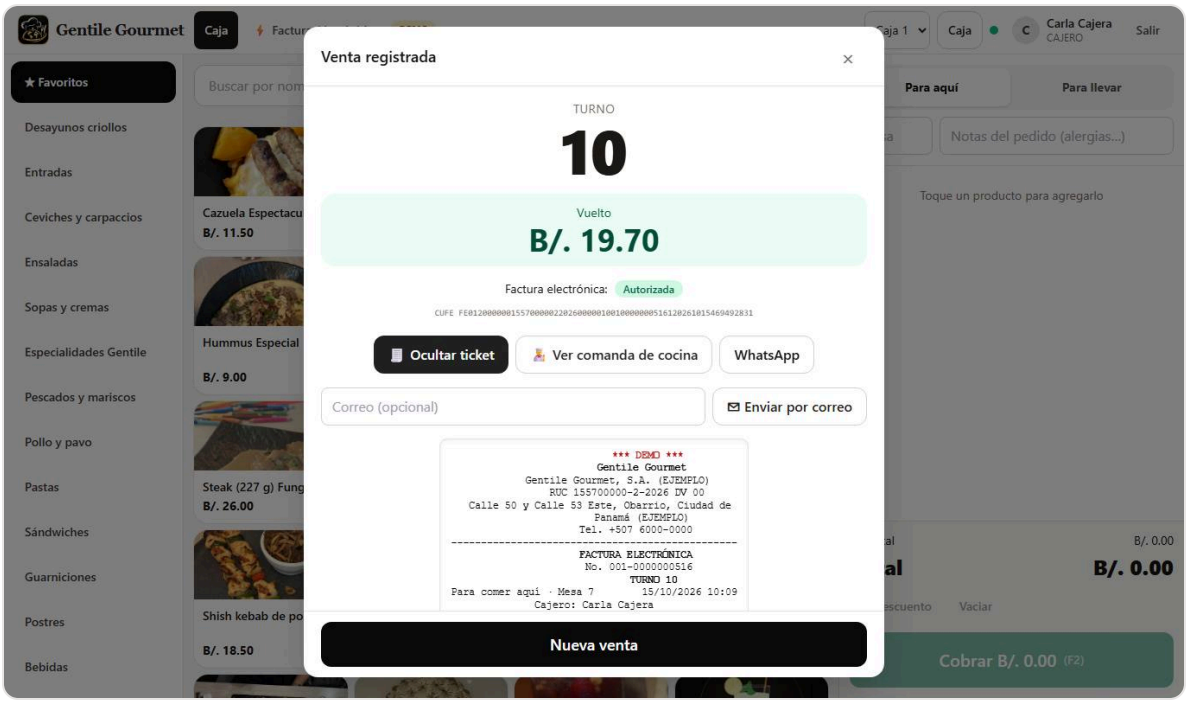
> 💡 **Consejos**
>
> - Nunca se guardan datos de tarjeta: solo el monto y, si quiere, el número de voucher como referencia.
> - Desde esta pantalla puede **Ver ticket**, **Ver comanda de cocina**, enviar la factura por correo o empezar una **Nueva venta**.

2.4 Ticket, factura y comanda de cocina

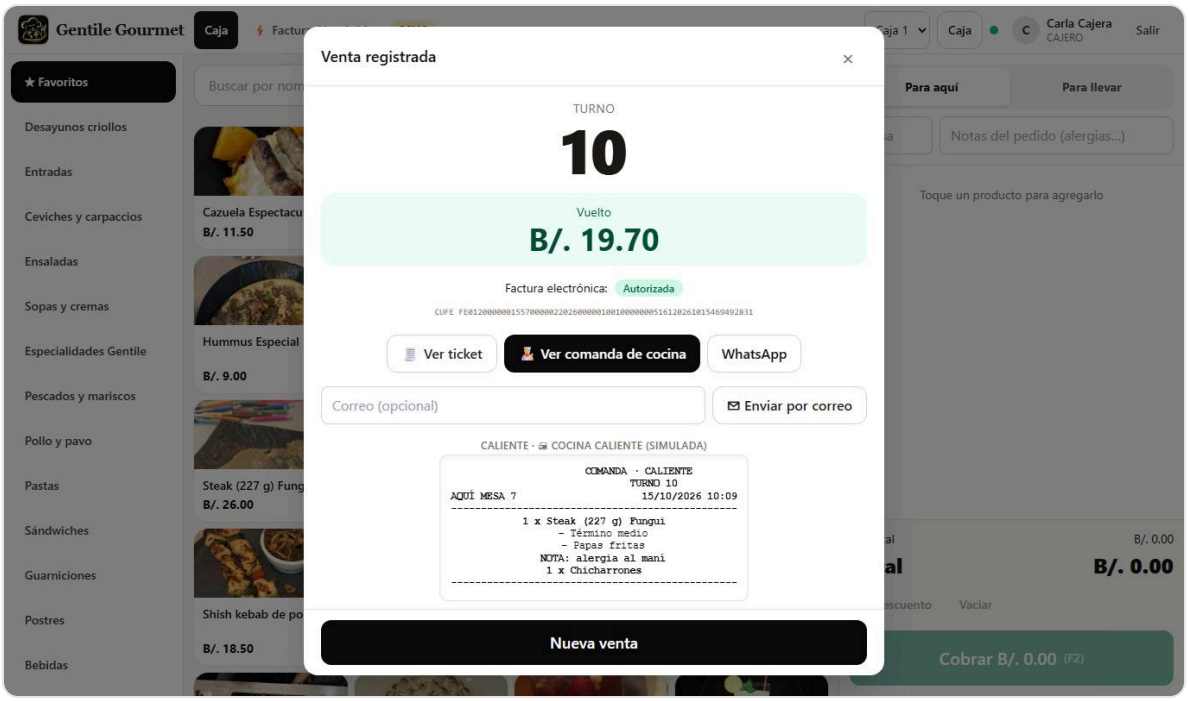
Vea e imprima el ticket con CUFE y QR, la comanda de cocina y reimprima ventas anteriores.

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

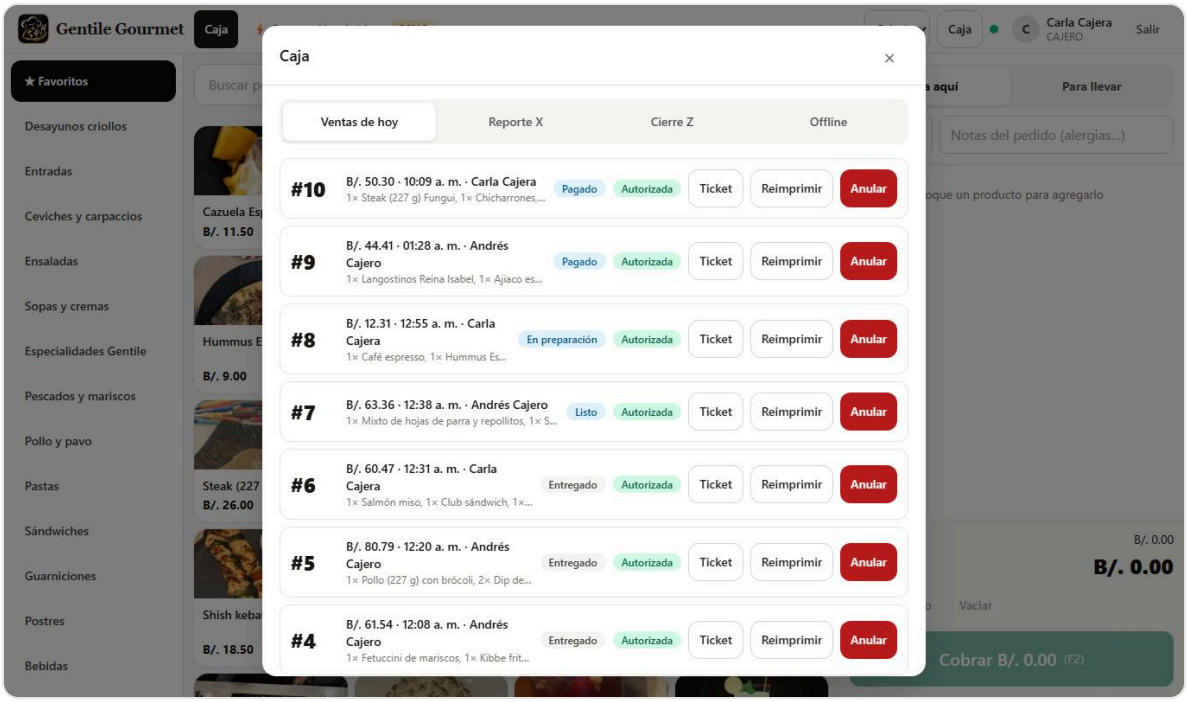
1. Después de cobrar, toque **Ver ticket**: aparece la factura electrónica con su **CUFE** y **código QR**. Toque **Imprimir (navegador 80 mm)** si no hay impresora térmica configurada.



2. Toque **Ver comanda de cocina** para ver lo que la cocina va a preparar, separado por estación. Puede imprimirla o **Enviar a impresora de cocina**.



3 Para una venta anterior: botón **Caja** (arriba) → **Ventas de hoy** → **Ticket** o **Reimprimir**.



4 Para enviar la factura al cliente, escriba su correo y toque **Enviar por correo**.

> 💡 **Consejos**
> - El QR de la factura lleva a la página de verificación del documento.

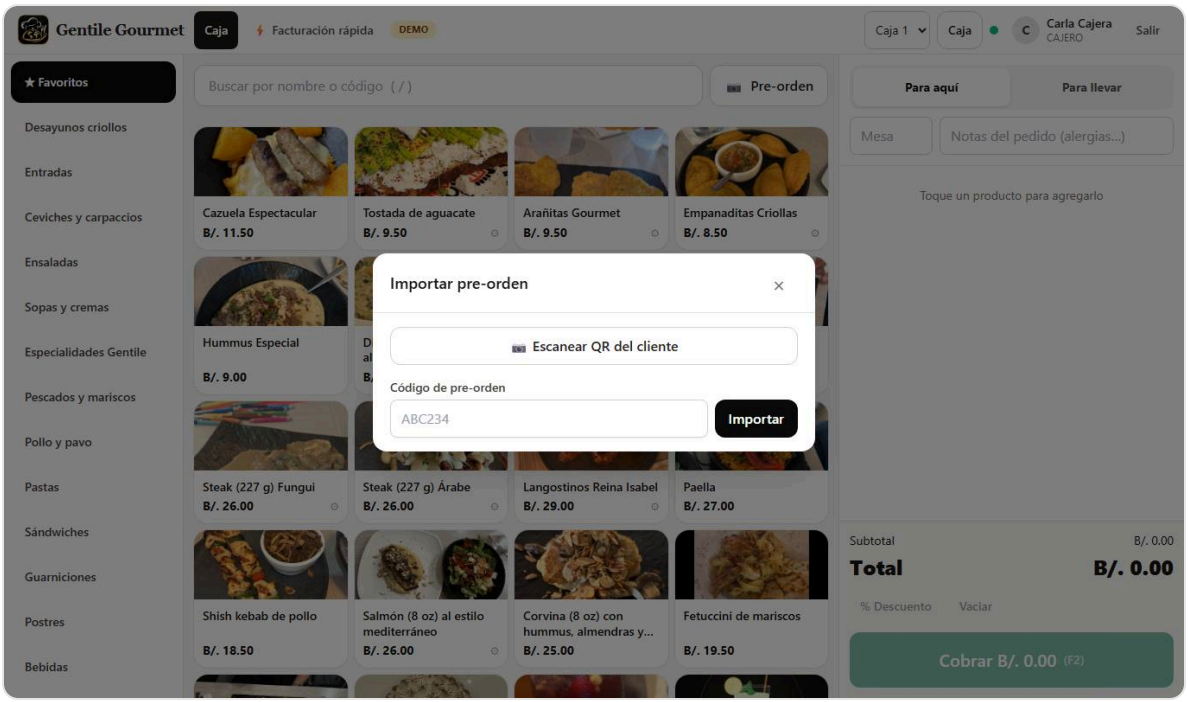
2.5 Importar una pre-orden del menú QR

El cliente llega con su código de 6 letras o QR: cárguelo en un toque y cobre.

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1 El cliente le muestra en su celular el **código de 6 letras** y el **QR** de su pre-orden.

2. En Caja toque 📷 **Pre-orden**. Toque **Escanear QR del cliente** y apunte la cámara al celular, o escriba el **Código de pre-orden** y toque **Importar**.



3. El pedido se carga con sus productos, opciones, notas y el número de mesa. Puede agregar o quitar productos antes de cobrar.

4. Toque **Cobrar** como en cualquier venta. Al cobrar, el pedido pasa a cocina y el celular del cliente muestra el avance.

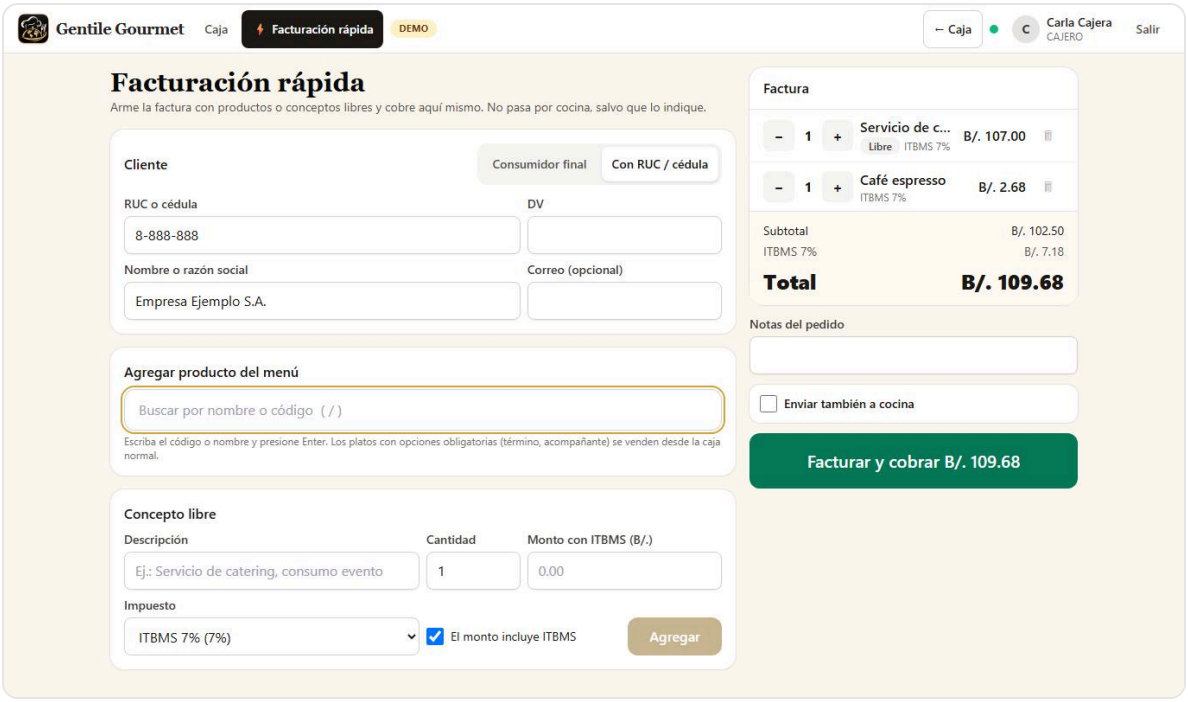
> 💡 **Consejos**
>
> - Las pre-órdenes vencen a las 2 horas (configurable). Si venció, el cliente puede armar una nueva desde el menú.

2.6 Facturación rápida

Facture conceptos libres (catering, eventos) o productos a una empresa con RUC, sin pasar por cocina.

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Toque **Facturación rápida** en la barra superior (también está en Administración).



2. En **Cliente** elija **Consumidor final** o **Con RUC / cédula** y complete el RUC/cédula y el nombre o razón social.

3. Para un **Concepto libre**, escriba la descripción (por ejemplo «Servicio de catering»), la cantidad y el monto. Indique si el monto **incluye ITBMS** y la tasa de impuesto, y toque **Agregar**.

4. Para un producto del menú, escriba su código o nombre en **Agregar producto del menú** y presione Enter.

5. Si quiere que la cocina lo prepare, marque **Enviar también a cocina**. Luego toque **Facturar y cobrar** y registre el pago.

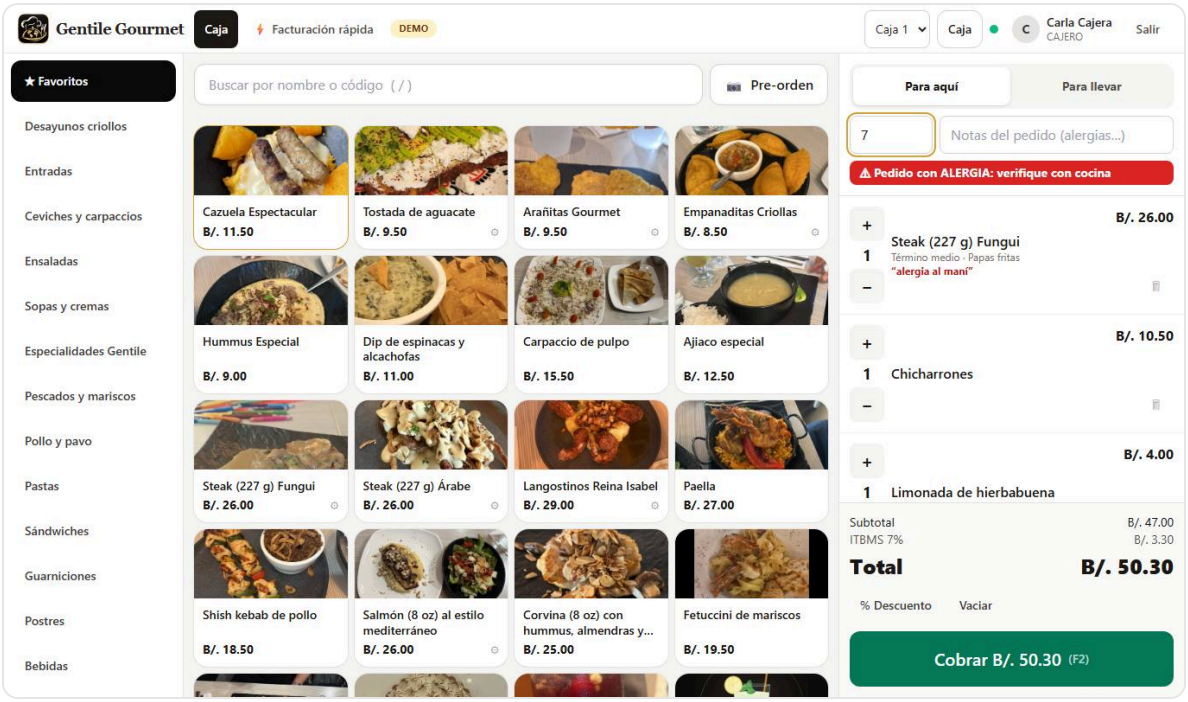
> 💡 **Consejos**
> - Los platos con opciones obligatorias (término, acompañante) se venden desde la caja normal.

2.7 Aplicar un descuento

Descuento por porcentaje o monto, autorizado con el PIN de un supervisor.

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Con el pedido armado, toque **% Descuento** debajo del total.



2. Elija **Porcentaje** o **Monto**, escriba el valor y el **Motivo**, y toque **Aplicar**. El total se recalcula con el ITBMS correcto; para quitarlo, toque **Quitar**.

3. Al tocar **Cobrar**, si usted es cajero aparece el campo **PIN de supervisor (autoriza el descuento)**: un supervisor, gerente o administrador escribe su PIN para confirmarlo. Si usted ya es supervisor, no se le pide.

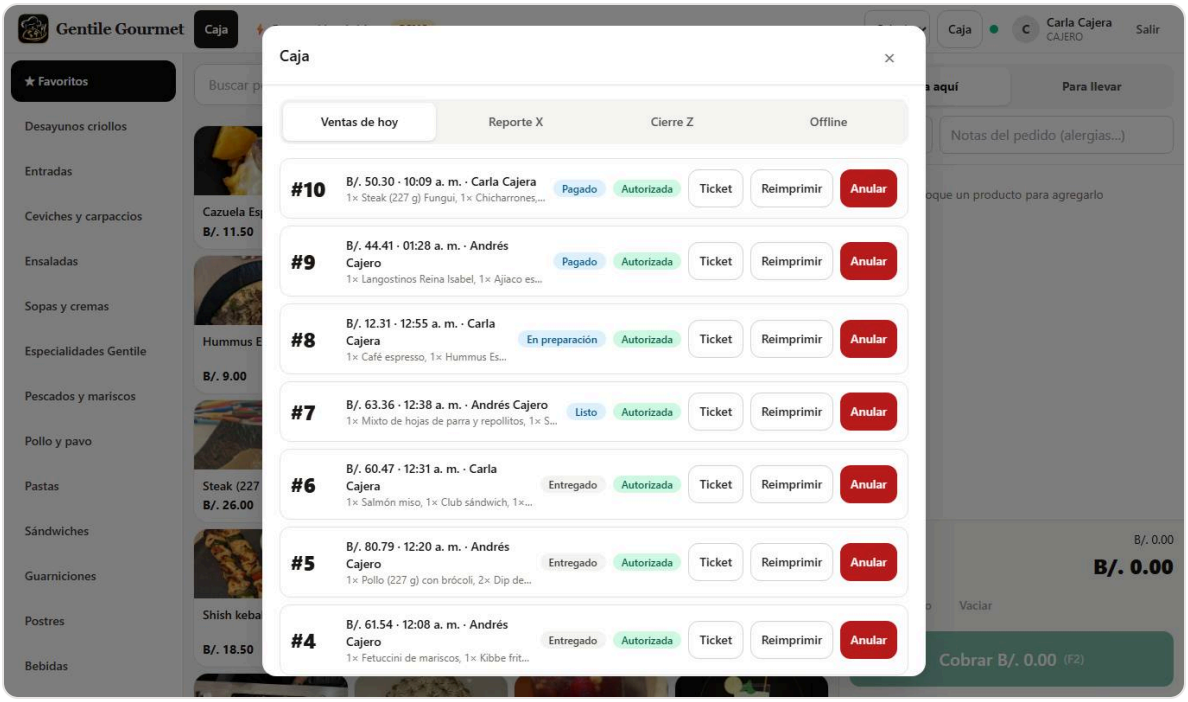
> 💡 **Consejos**
>
> - Todos los descuentos quedan en **Administración** → **Auditoría** con quién lo autorizó y por qué.
> - Las promociones automáticas (happy hour) se aplican solas; ver «Promociones».

2.8 Anular una venta

Anule una venta cobrada con autorización del supervisor; se genera la nota de crédito.

Para: Supervisor, Gerente, Administrador

1. Toque el botón **Caja** (arriba a la derecha) → pestaña **Ventas de hoy**.



2. Busque el turno y toque **Anular**.

3. Escriba el **Motivo** y el **PIN de supervisor**, luego **Confirmar anulación**.

4. El sistema emite la **nota de crédito electrónica**, retira el pedido de cocina y lo registra en la auditoría.

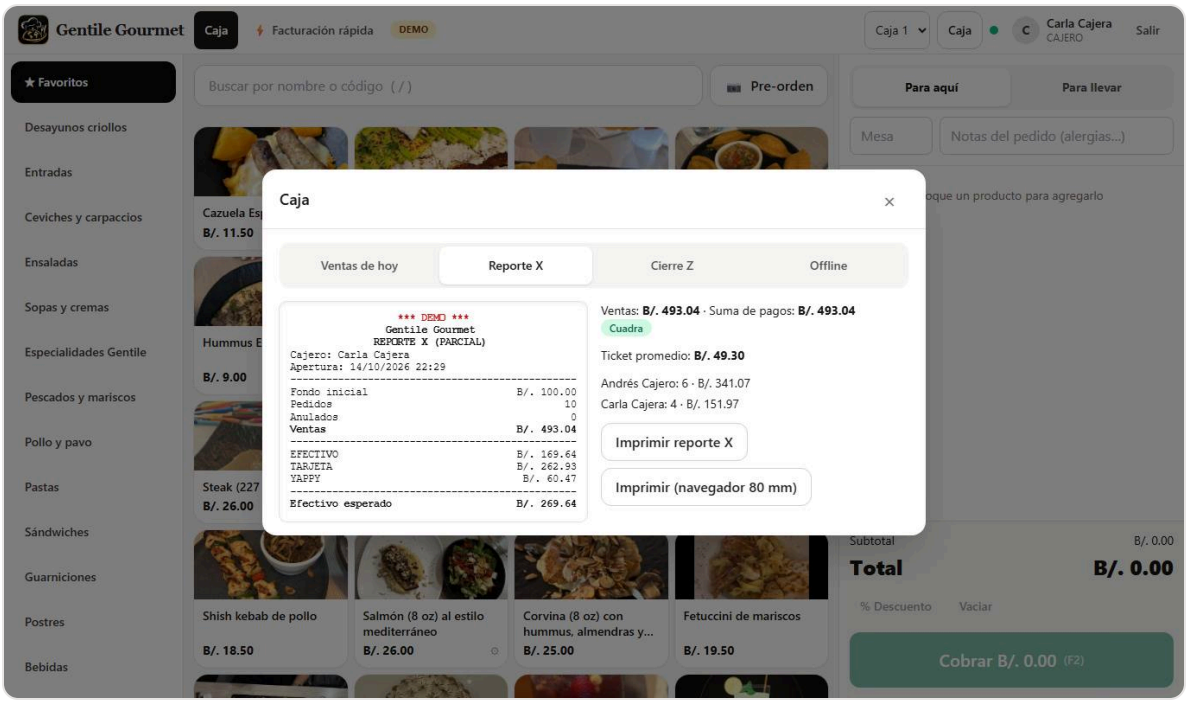
> 💡 **Consejos**
>
> - Si el cliente solo quiere cambiar un plato, es mejor anular y volver a cobrar el pedido correcto para que la factura quede exacta.

2.9 Reporte X y cierre de caja (Z)

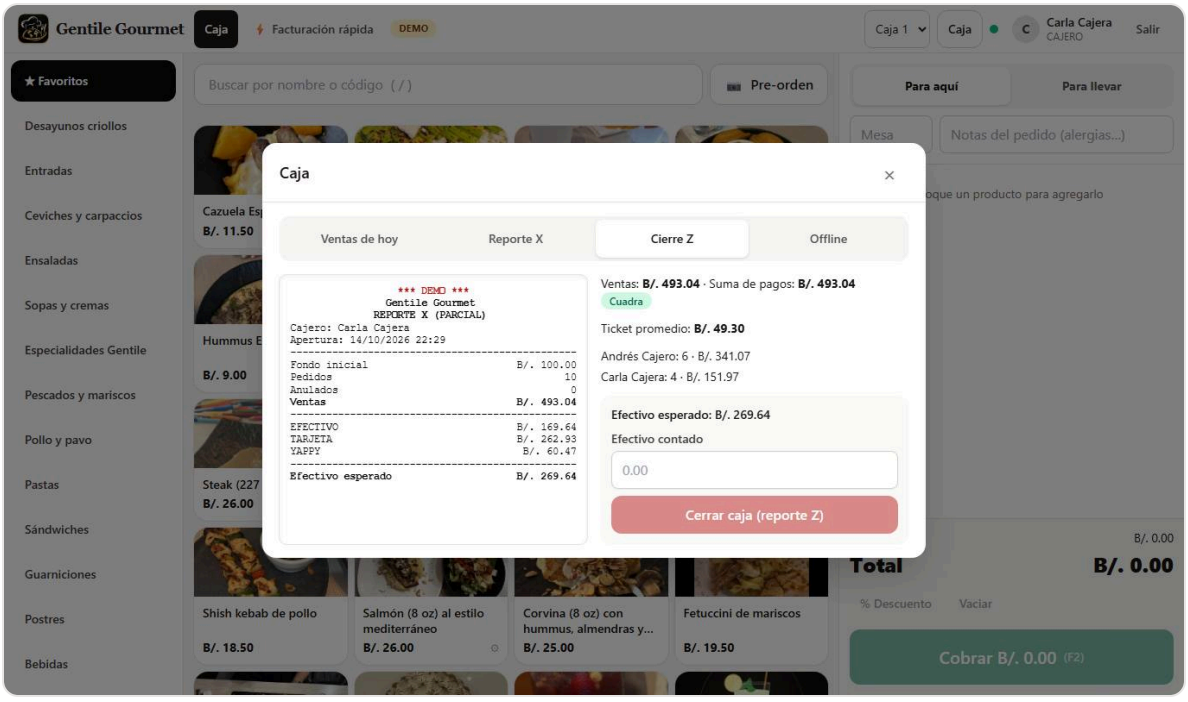
Consulte las ventas del turno sin cerrar (X) y haga el arqueo y cierre al final del día (Z).

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Toque el botón **Caja** (arriba a la derecha) y elija la pestaña **Reporte X**: ventas, métodos de pago y efectivo esperado en este momento, sin cerrar la caja. Puede **Imprimir reporte X**.



2. Al terminar el día, vaya a la pestaña **Cierre Z**.



3. Cuente el efectivo de la gaveta y escríbalo en **Efectivo contado**. El sistema muestra el **Efectivo esperado** y la **Diferencia** (o «Cuadra»).

4. Toque **Cerrar caja (reporte Z)**. Se imprime el reporte Z y la caja queda cerrada hasta la próxima apertura.

> 💡 **Consejos**
> - Los cierres anteriores, con su arqueo y reportes, se consultan en **Administración** → **Cierres de caja**.

2.10 Vender sin internet

La caja sigue vendiendo sin conexión y sincroniza sola al volver internet.

Para: Cajero, Supervisor, Gerente, Administrador

1. El punto junto a su nombre indica la conexión: **verde** en línea, **rojo** sin conexión.
2. Sin internet puede seguir cobrando: aparece «**Venta guardada sin conexión**» y la venta queda en este equipo.
3. Al volver la conexión, las ventas se envían solas a cocina y a facturación. En **Caja** → **Offline** ve las pendientes y puede tocar **Sincronizar ahora**.

> 💡 **Consejos**
> - No borre los datos del navegador ni cierre sesión mientras haya ventas por sincronizar.

CAPÍTULO 3

👨‍🍳 Cocina

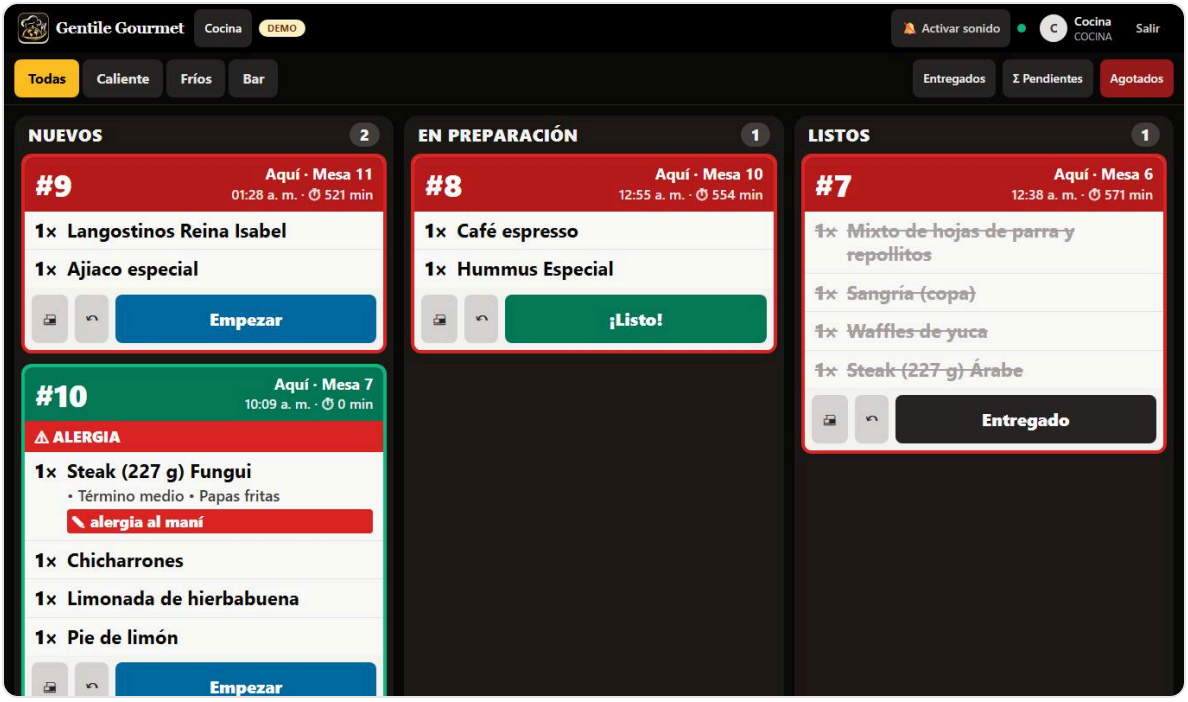
Pantalla de pedidos por estación, agotados y turnos.

3.1 Pantalla de cocina: atender pedidos

Los pedidos cobrados llegan al instante; muévalos de Nuevos a En preparación, Listos y Entregados.

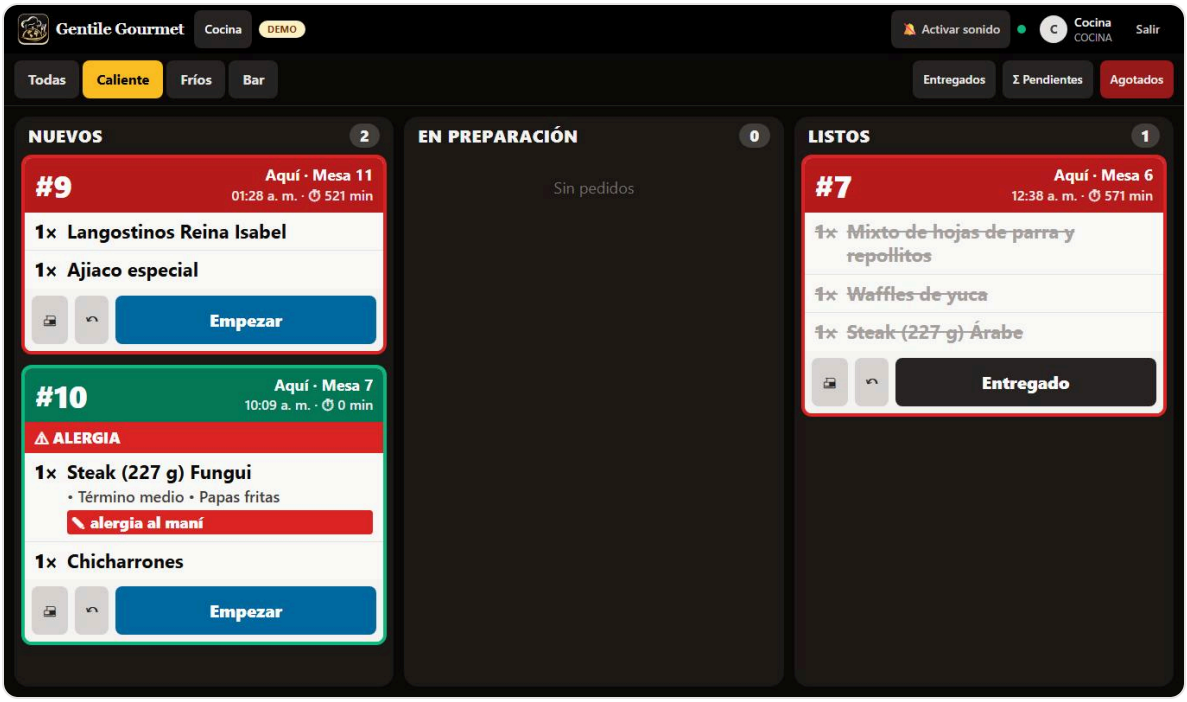
Para: Cocina, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Entre con el PIN de cocina. Toque **Activar sonido** para escuchar un aviso con cada pedido nuevo.



2. Cada tarjeta muestra el **turno**, si es **Aquí** (y la mesa) o **Para llevar**, la hora y el tiempo transcurrido. El borde cambia de **verde** a **amarillo** y **rojo** según la demora.

3. Las notas de **ALERGIA** se ven resaltadas en rojo: revíselas antes de preparar.



4. Toque **Empezar** para pasar el pedido a **En preparación**, **¡Listo!** cuando esté terminado y **Entregado** cuando el cliente lo retire.

5. Puede tocar cada plato para marcarlo como listo uno por uno. El botón ↶ deshace el último cambio y el de impresora reimprime la comanda.

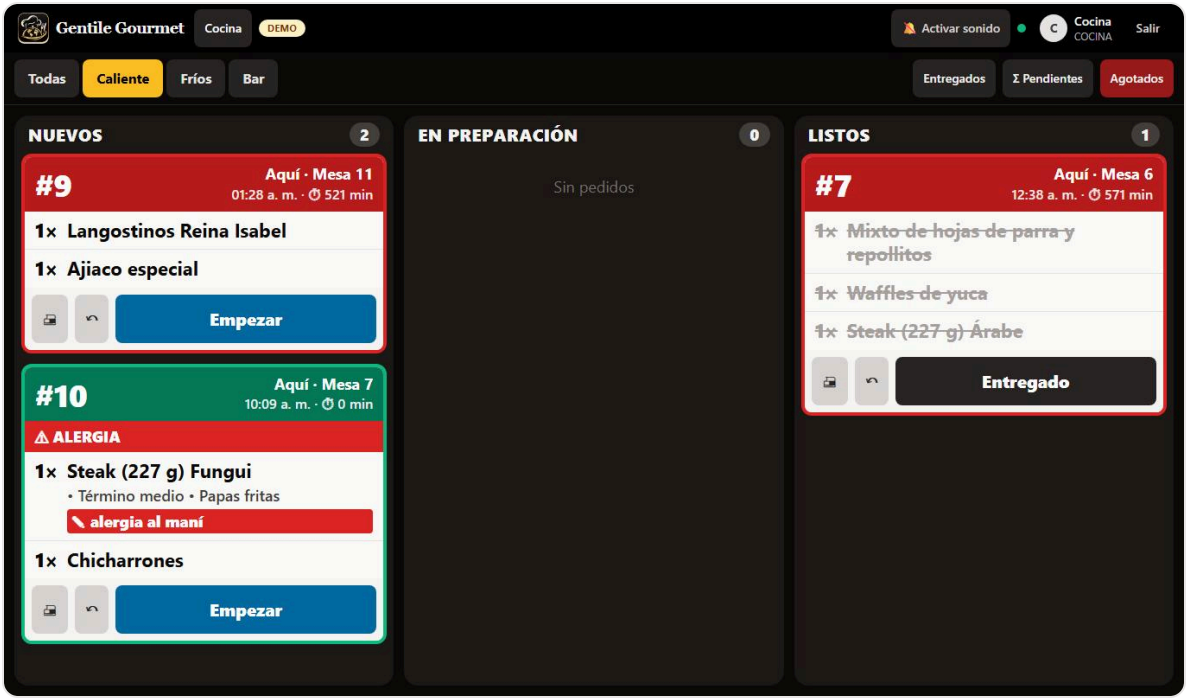
> 💡 **Consejos**
> - Si un pedido se entregó por error, ábralo en **Entregados** y tóquelo en **Recuperar**.
> - Los tiempos de los colores se configuran en Administración → Configuración.

3.2 Estaciones y resumen de pendientes

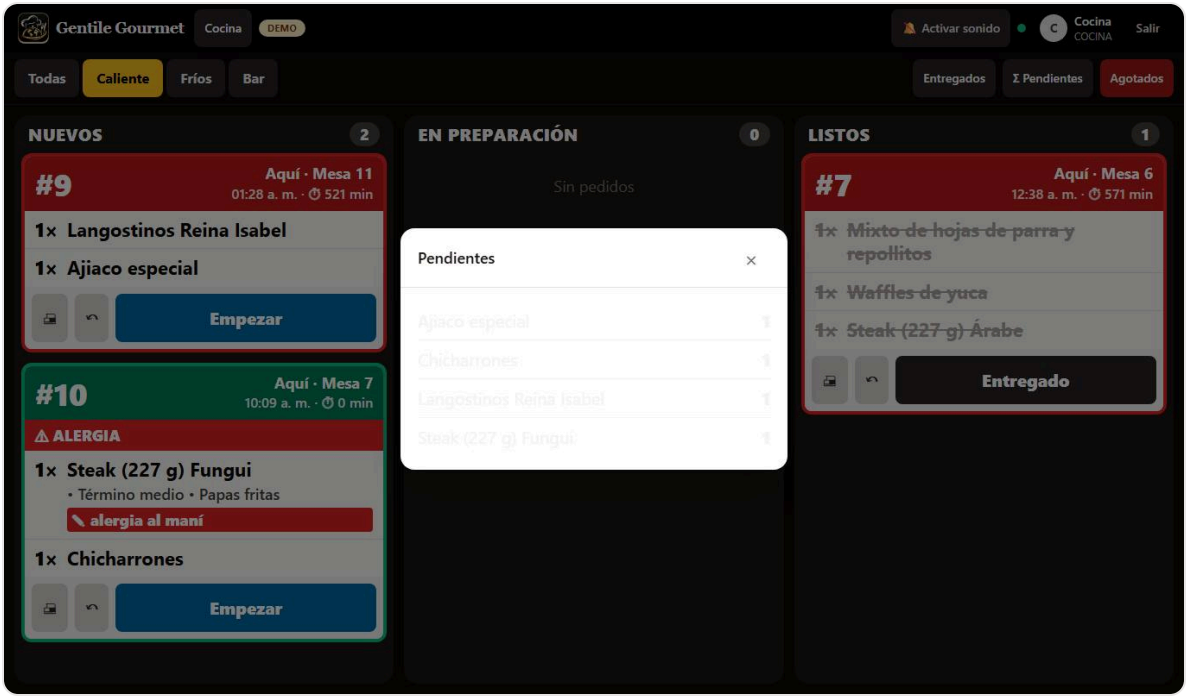
Vea solo lo de su estación (Caliente, Fríos, Bar) y cuántas unidades de cada plato faltan.

Para: Cocina, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Arriba a la izquierda elija **Todas** o su estación: **Caliente**, **Fríos** o **Bar**. Cada estación ve solo sus platos.



2. Toque **Σ Pendientes** para ver el total de unidades por preparar de cada plato (útil para adelantar producción).



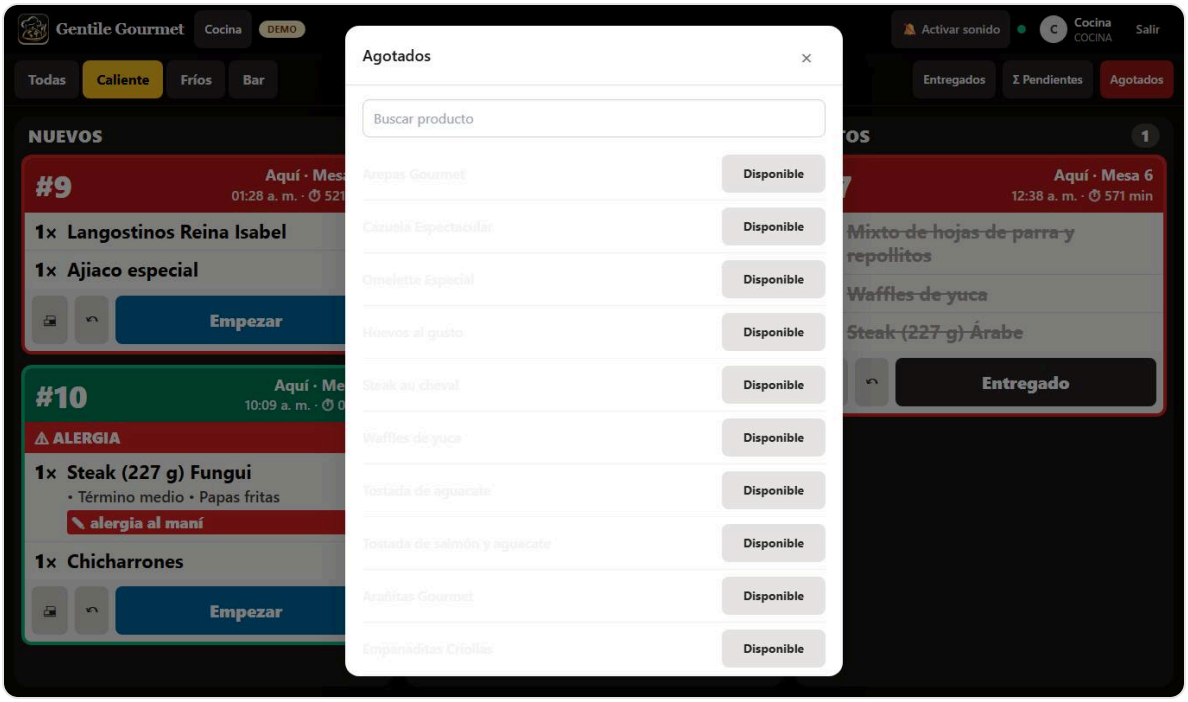
3. En una tablet fija puede dejar abierta la dirección de la estación, por ejemplo **/cocina?estacion=caliente**.

3.3 Marcar un producto agotado

Retire al instante un plato de la caja y del menú QR cuando se acabe.

Para: Cocina, Supervisor, Gerente, Administrador

1. En Cocina toque **Agotados**.



2. Busque el producto y tóquelo para marcarlo **AGOTADO**. Desaparece de la caja y del menú del celular **sin recargar**.

3. Cuando vuelva a haber, tóquelo de nuevo para dejarlo **Disponible**.

> 💡 **Consejos**
>
> - También se puede agotar o reponer desde Administración → Productos.

3.4 Pantalla de turnos para clientes

Muestre en una TV los turnos en preparación y los listos para retirar.

Para: Cocina, Supervisor, Gerente, Administrador

1. Abra **/turnos** en la TV o pantalla del salón. Los turnos aparecen en **En preparación** y, al marcarlos listos en cocina, pasan a **¡Listo!** en verde con un aviso sonoro.



2. Para que la pantalla funcione sin un usuario, en **Administración → Impresoras y estaciones → Dispositivos** cree un dispositivo de tipo **Pantalla de turnos** y copie su token.

3. Abra en la TV la dirección **/turnos?dispositivo=TOKEN**. El equipo la recuerda.

CAPÍTULO 4

Menú QR (clientes)

Cómo el cliente ve el menú y arma su pre-orden.

4.1 Cómo el cliente usa el menú QR

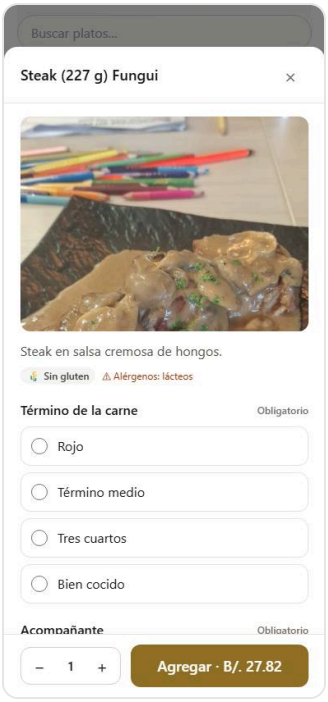
El cliente escanea el QR, ve fotos y precios, arma su pedido y obtiene un código para pagar en caja.

Para: Todos

1. El cliente escanea con la cámara el **QR de la mesa** o el general. Se abre el menú sin instalar nada, con fotos, precios con ITBMS incluido, alérgenos y filtros (vegetariano, vegano, sin gluten, picante). Puede cambiar a **EN** (inglés).



2 Toca un plato, elige las opciones obligatorias, agrega notas para la cocina y toca **Agregar**.



3 En **Ver mi pedido** revisa el resumen y toca **Generar código para pagar en caja**.



4 Recibe un **código de 6 letras** y un **QR**. Lo presenta en caja; al pagar, en su celular ve el avance: Pagado → En preparación → **¡Listo para retirar!**



💡 Consejos

- Los productos agotados desaparecen del menú al instante.
- Los combos se piden directamente en caja.

CAPÍTULO 5

Administración

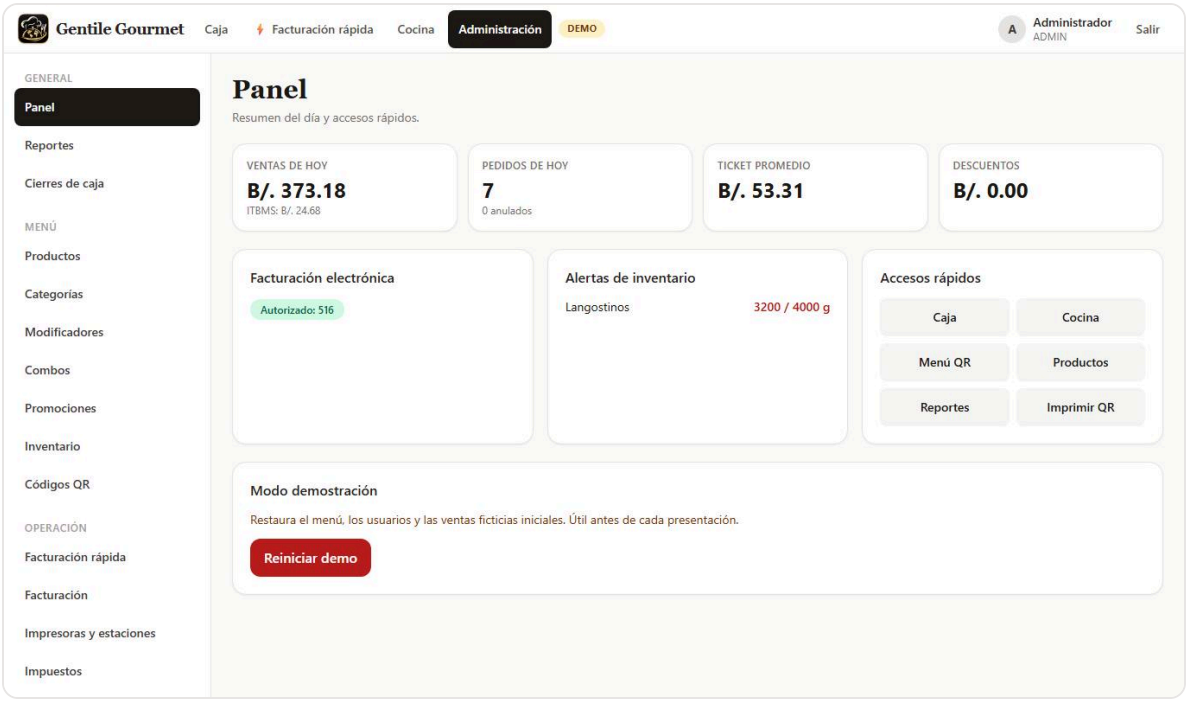
Menú, precios, usuarios, inventario, QR y reportes.

5.1 Panel de administración

Resumen del día: ventas, pedidos, ticket promedio, facturación, alertas y accesos rápidos.

Para: Gerente, Administrador

1. Al entrar como gerente o administrador verá el **Panel**: ventas de hoy (con ITBMS), pedidos y anulados, ticket promedio, descuentos, estado de la facturación electrónica y alertas de inventario.



2. Use el menú de la izquierda para ir a cada sección: General, Menú y Operación.

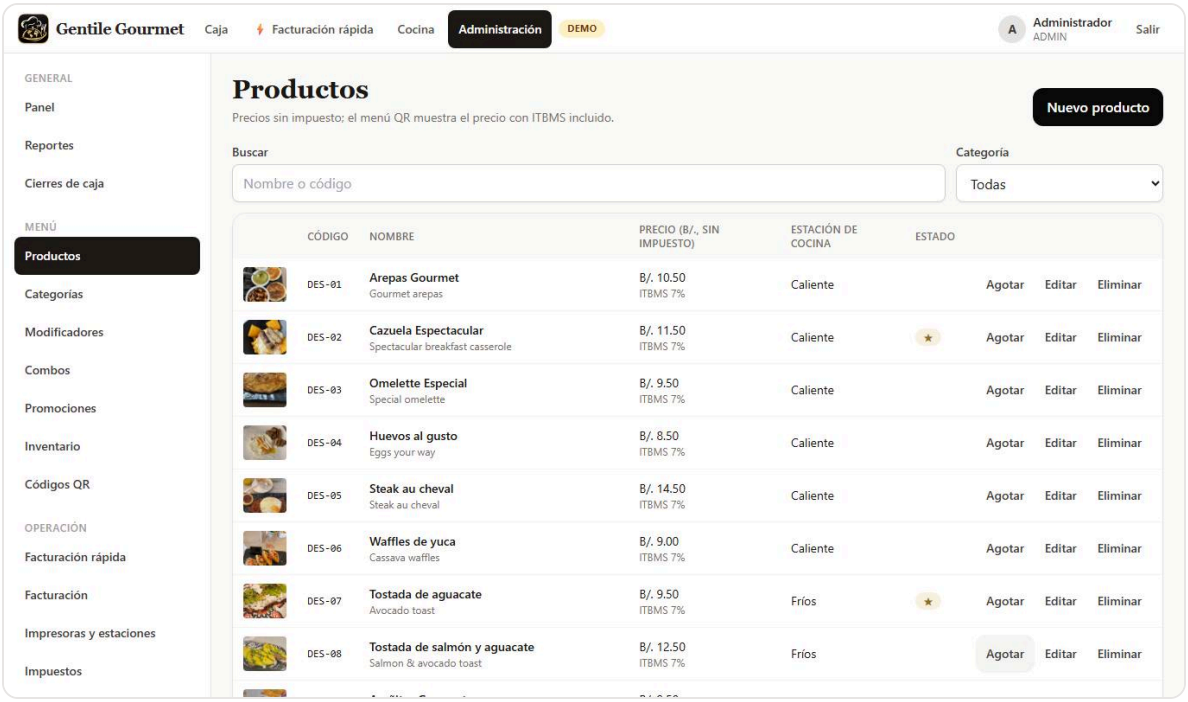
3. Los **Accesos rápidos** llevan a Caja, Cocina, Menú QR, Productos, Reportes e Imprimir QR.

5.2 Productos y precios

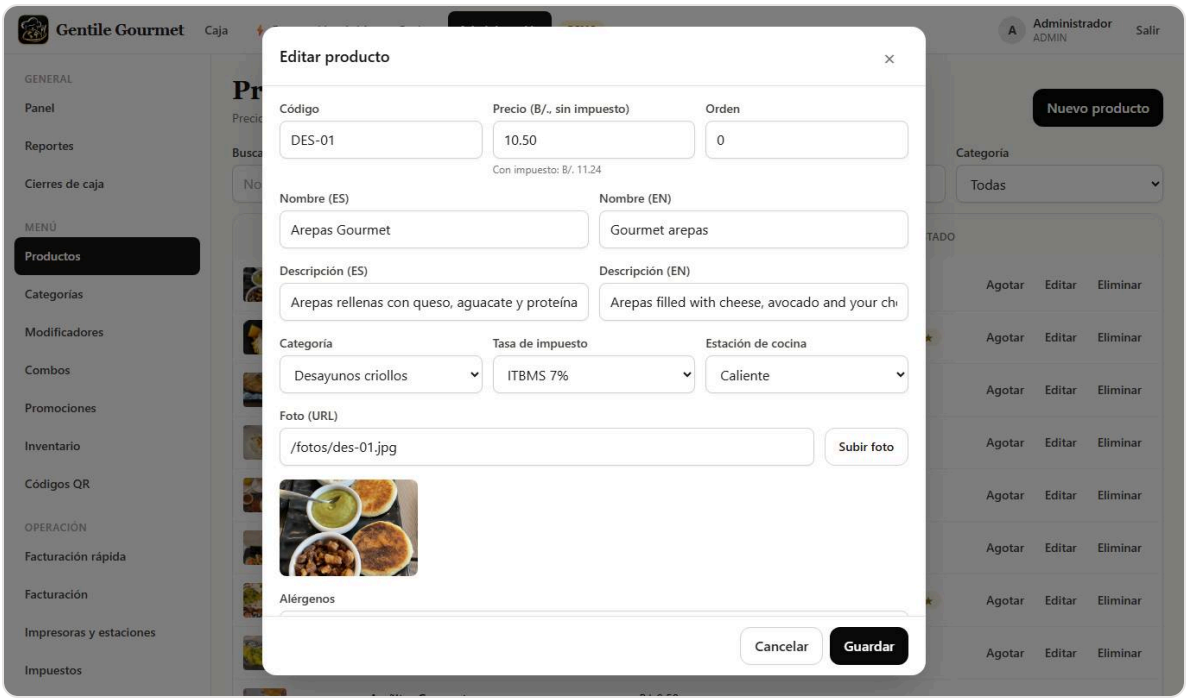
Cree y edite platos: precio, categoría, impuesto, estación, foto, alérgenos y opciones.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración** → **Productos**. Busque por nombre o código.



2. Toque **Nuevo producto** o **Editar** en uno existente.



3. Complete **Código**, **Nombre**, **Descripción** y **Precio (B/., sin impuesto)**. El sistema muestra el precio **con impuesto**, que es el que ve el cliente.

4. Elija **Categoría**, **Tasa de impuesto** y **Estación de cocina** (a qué pantalla e impresora llega).

5. Suba la **foto** con **Subir foto**, escriba los **Alérgenos** (separados por coma) y marque las **Etiquetas dietéticas**.

6. Asigne los **Grupos de modificadores** (término, acompañante, extras). Marque **Favorito** para que salga en el acceso rápido de la caja. Toque **Guardar**.

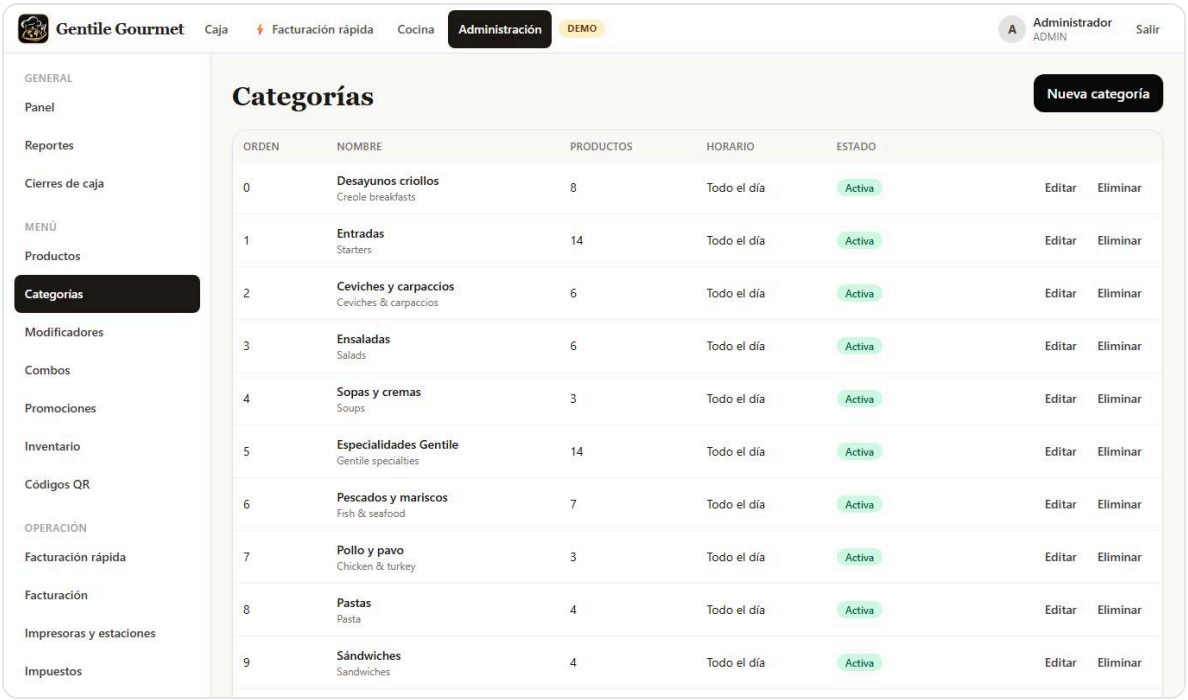
> 💡 **Consejos**
> - Los cambios de precio quedan en la auditoría.
> - Los productos con ventas no se borran: se marcan como no disponibles para conservar el historial.

5.3 Categorías y menú por horario

Ordene el menú en categorías y, si quiere, muéstrelas solo en ciertos horarios.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración → Categorías** y toque **Nueva categoría** o **Editar**.



2. Escriba el **Nombre** y el **Orden** (número menor = aparece primero).

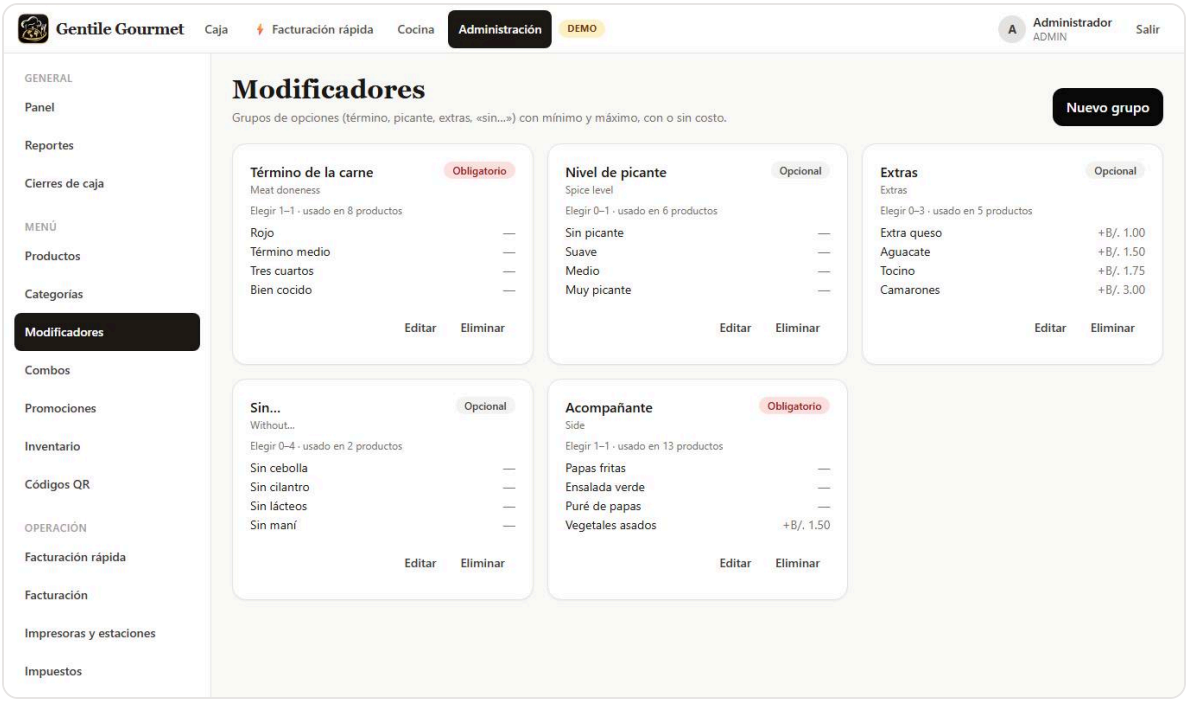
3. Opcional: indique **Desde** y **Hasta** para que la categoría solo aparezca en esa franja (por ejemplo, Desayunos de 7:00 a 11:00). Vacío = todo el día.

5.4 Modificadores (término, acompañantes, extras)

Grupos de opciones con mínimo y máximo, con o sin costo adicional.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración → Modificadores** y toque **Nuevo grupo**.



2. Escriba el **Nombre del grupo** (por ejemplo «Término de la carne»), el **Mínimo** y el **Máximo**. Con mínimo 1 el grupo es **Obligatorio**.

3. Agregue cada **Opción** con su **Extra (B/.)** si tiene costo (por ejemplo «Queso extra · 1.50»).

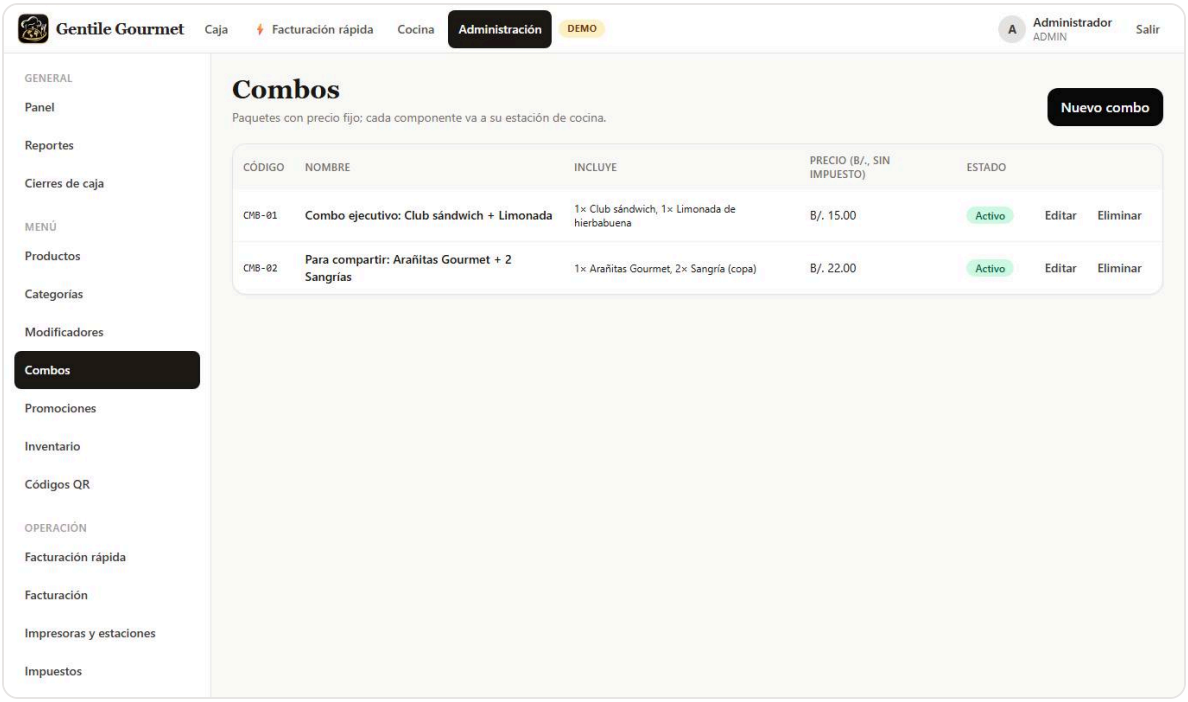
4. Asigne el grupo a los productos desde **Productos → Editar → Grupos de modificadores**.

5.5 Combos

Paquetes con precio fijo; cada componente va a su estación de cocina.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración** → **Combos** y toque **Nuevo combo**.



2. Indique nombre y precio, y en **Incluye** agregue cada producto con su cantidad.

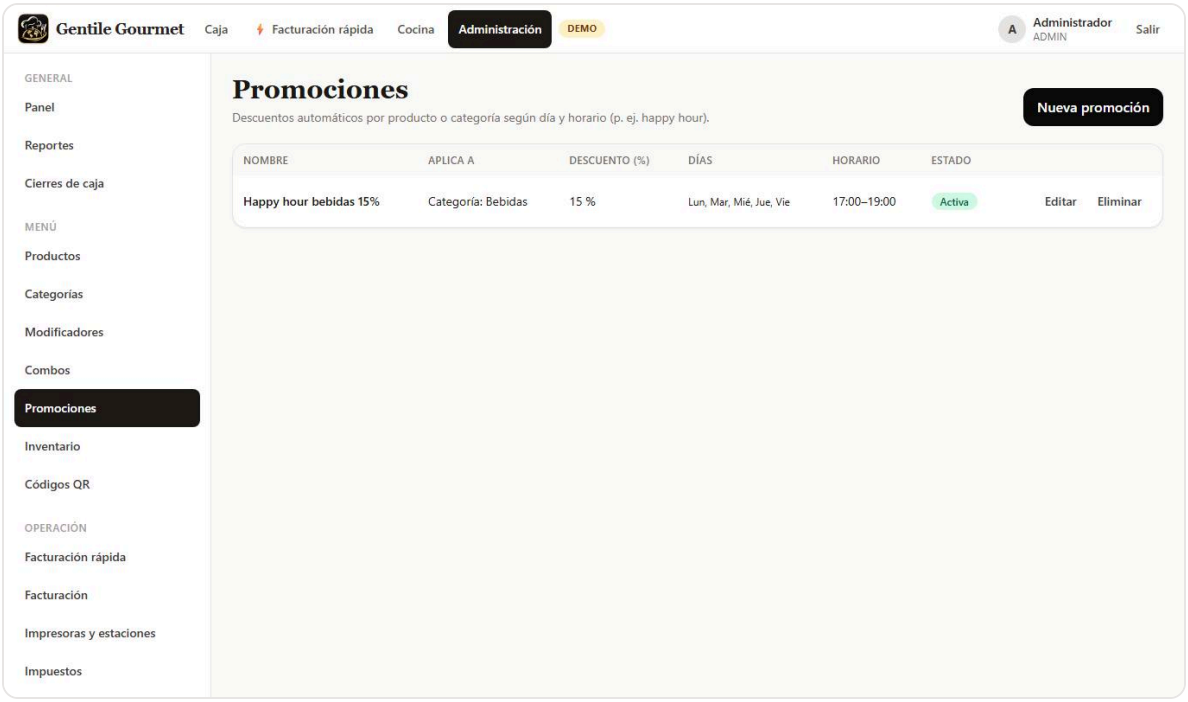
3. Márquelo **Activo**. En la caja aparece en la categoría **Combos**.

5.6 Promociones (happy hour)

Descuentos automáticos por producto o categoría según el día y la hora.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración** → **Promociones** y toque **Nueva promoción**.



2. Elija si **Aplica a** un producto o una categoría, el **Descuento (%)**, los **Días** y el **Horario**.

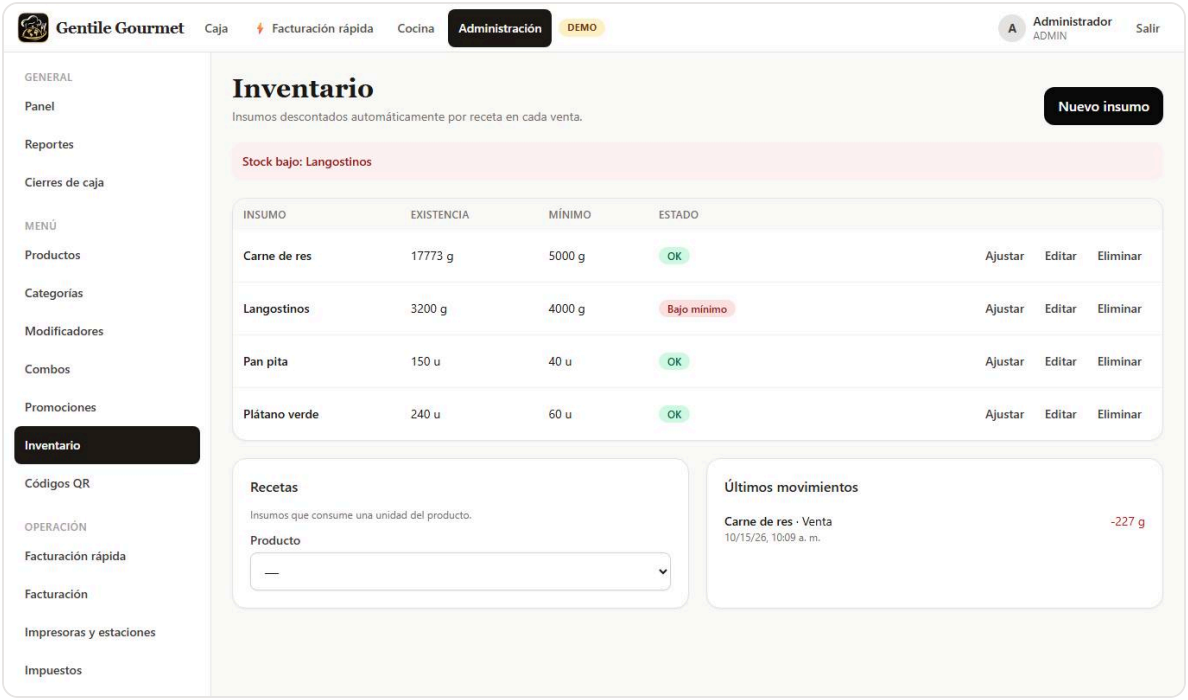
3. Guarde. La caja aplica el descuento sola cuando corresponde, sin pedir PIN.

5.7 Inventario y recetas

Insumos que se descuentan solos con cada venta según la receta, con alertas de mínimo.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración** → **Inventario** y toque **Nuevo insumo**: nombre, unidad (kg, lt, und), existencia inicial y **Mínimo**.



2. En **Recetas**, elija un producto y agregue los insumos que consume **una unidad** (por ejemplo, Steak: 0.227 kg de lomo). Toque **Guardar receta**.

3. Cada venta descuenta los insumos automáticamente. Cuando uno baja del mínimo aparece la alerta **Bajo mínimo** en el panel.

4. Para compras, mermas o conteos use **Ajustar**: cantidad positiva para entradas, negativa para mermas, con su motivo.

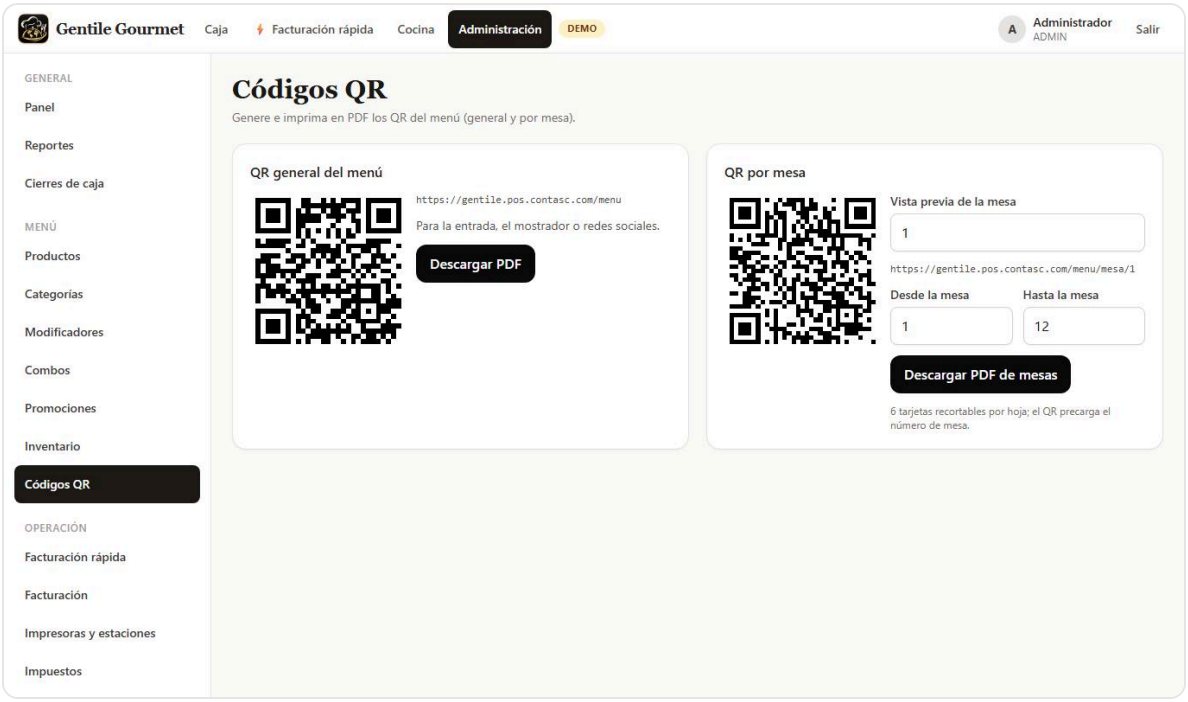
> 💡 **Consejos**
>
> - El reporte de **Inventario** muestra existencia y consumo por período.

5.8 Imprimir los códigos QR del menú

Descargue en PDF el QR general y las tarjetas por mesa listas para recortar.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración → Códigos QR**.



2. **QR general del menú:** para la entrada, el mostrador o redes sociales. Toque **Descargar PDF**.

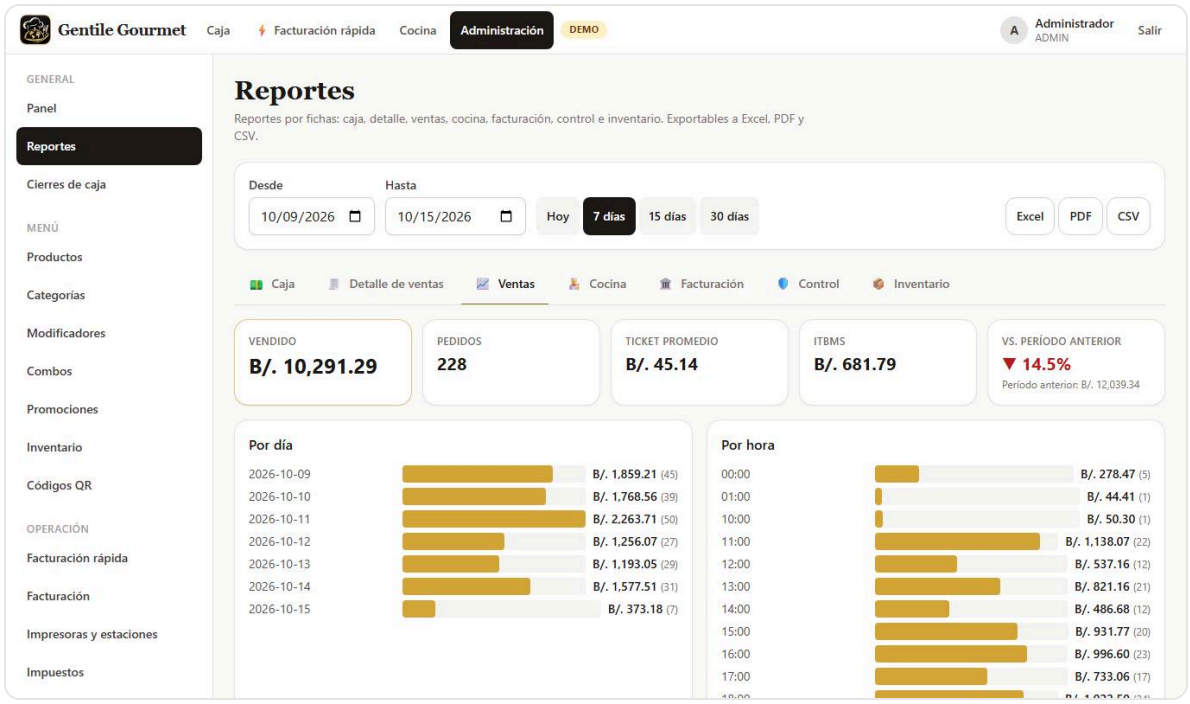
3. **QR por mesa:** indique **Desde la mesa** y **Hasta la mesa** y toque **Descargar PDF de mesas** (6 tarjetas recortables por hoja). Cada QR precarga el número de mesa en la pre-orden.

5.9 Reportes y exportación

Reportes por fichas (caja, ventas, cocina, facturación, control, inventario) exportables a Excel, PDF y CSV.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración** → **Reportes**. Elija el rango: **Hoy**, **7 días**, **15 días**, **30 días** o fechas **Desde/Hasta**.



2. **Caja:** lo entrado a caja, cobro por cobro, por método de pago y por cajero. **Detalle de ventas:** cada plato vendido con precio, descuento y total.

3. **Ventas:** por día, por hora, por categoría y productos más vendidos, comparado con el período anterior. **Cocina:** tiempos promedio y máximo por estación.

4. **Facturación:** documentos autorizados, en cola, rechazados y notas de crédito. **Control:** descuentos, anulaciones (con quién autorizó) y cajas con diferencia. **Inventario:** existencia y consumo.

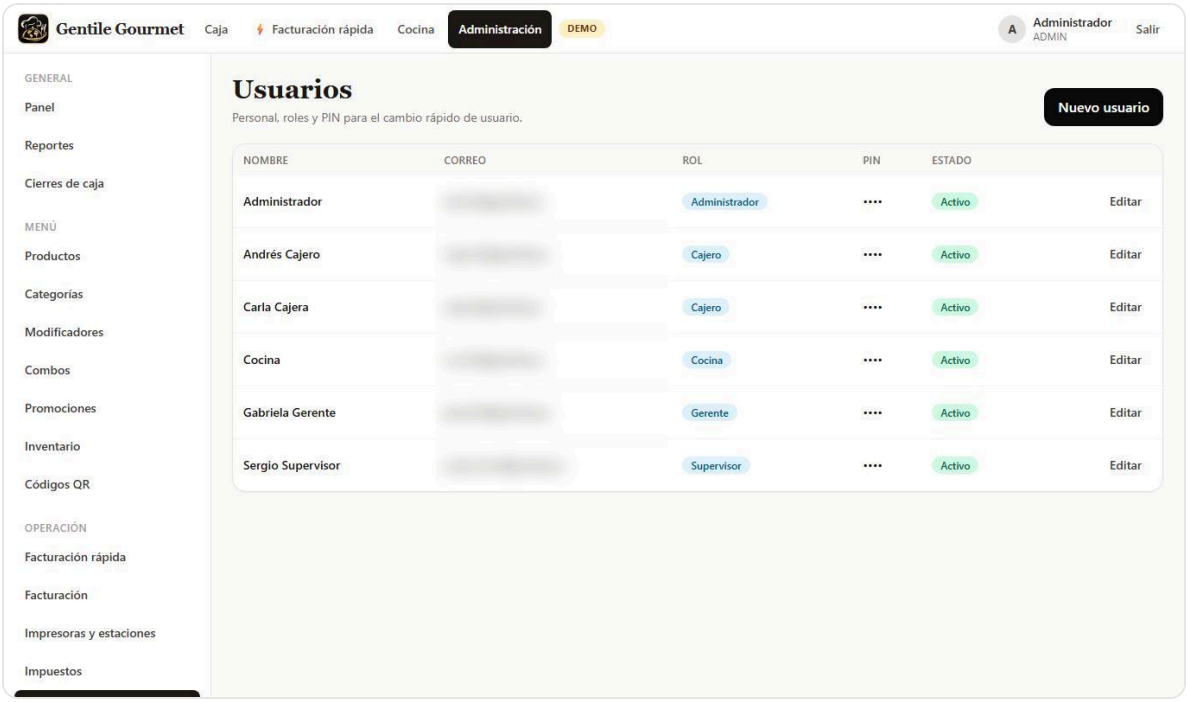
5. Use los botones **Excel**, **PDF** o **CSV** para descargar el reporte completo.

5.10 Usuarios y PIN

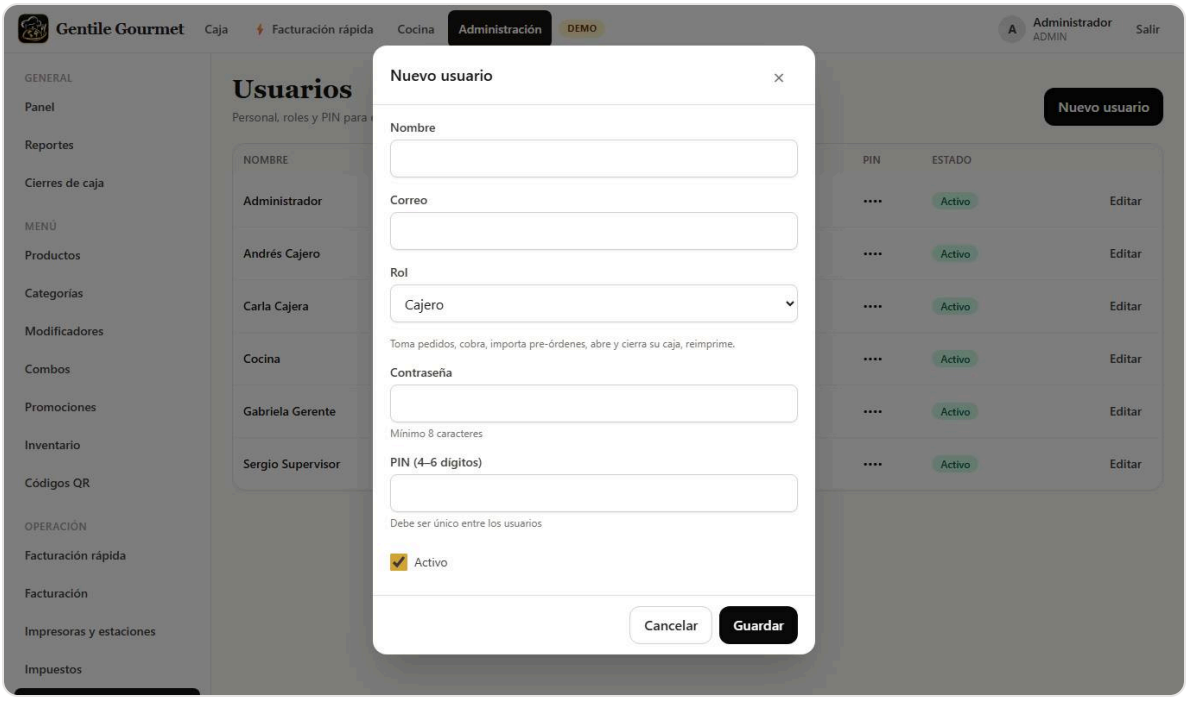
Cree el personal, asigne su rol y su PIN, o desactive a quien ya no trabaja.

Para: Administrador

1. Vaya a **Administración** → **Usuarios** (solo administrador).



2. Toque **Nuevo usuario**: **Nombre**, **Correo**, **Rol**, **Contraseña** (mínimo 8 caracteres) y **PIN** (4 a 6 dígitos, único entre los usuarios).



3. Para cambiar el PIN o la contraseña, edite el usuario y escriba el nuevo; deje vacío para no cambiarlo.

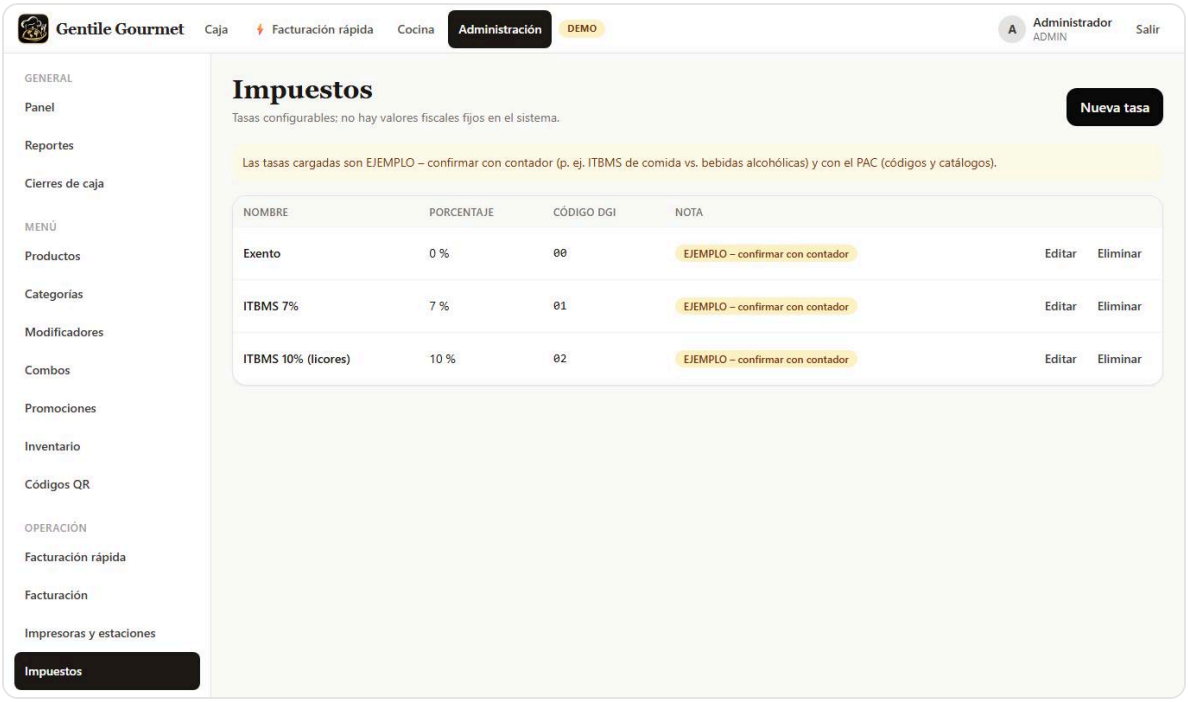
4. Cuando alguien deja de trabajar, desmarque **Activo**: ya no podrá entrar y su historial se conserva.

5.11 Impuestos (ITBMS)

Tasas de impuesto configurables y su código para la factura electrónica.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración → Impuestos**.



2. Cada tasa tiene **Nombre**, **Porcentaje** y **Código DGI**. Asigne la tasa correcta a cada producto (comida, bebidas alcohólicas, exento).

3. El ITBMS se calcula por línea con redondeo a centavos, igual en caja, ticket y factura.

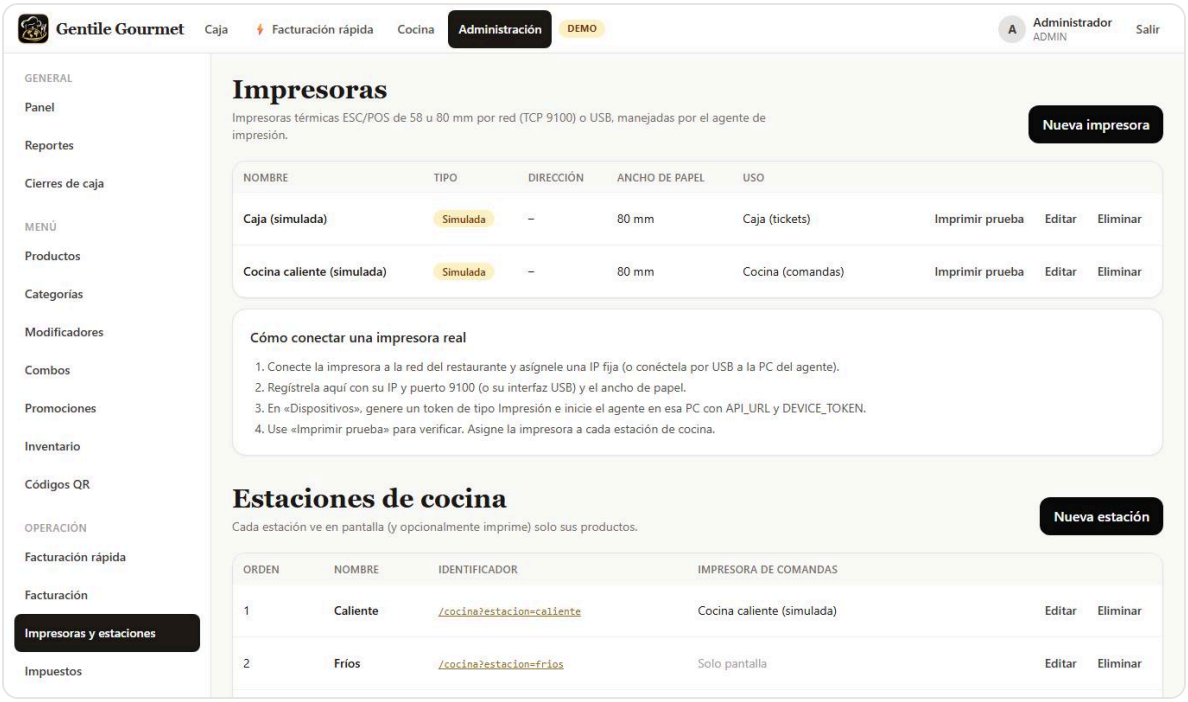
> 💡 **Consejos**
>
> - Confirme las tasas con su contador antes de operar en producción.

5.12 Impresoras, estaciones y dispositivos

Conecte impresoras térmicas de 58/80 mm, asígnelas a cada estación y registre pantallas.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración → Impresoras y estaciones**.



2. **Impresoras:** toque **Nueva impresora**: nombre, tipo **Red (TCP)** con su IP y puerto 9100, o **USB**; el **Uso** (Caja o Cocina) y el **Ancho de papel**.

3. **Estaciones de cocina:** cada estación (Caliente, Fríos, Bar) puede tener su **Impresora de comandas** o ser **Solo pantalla**.

4. **Dispositivos:** genere un token de tipo **Agente de impresión** e instale el agente en la PC del restaurante con ese token. Copie el token al crearlo: no se vuelve a mostrar.

5. Toque **Imprimir prueba** para verificar cada impresora.

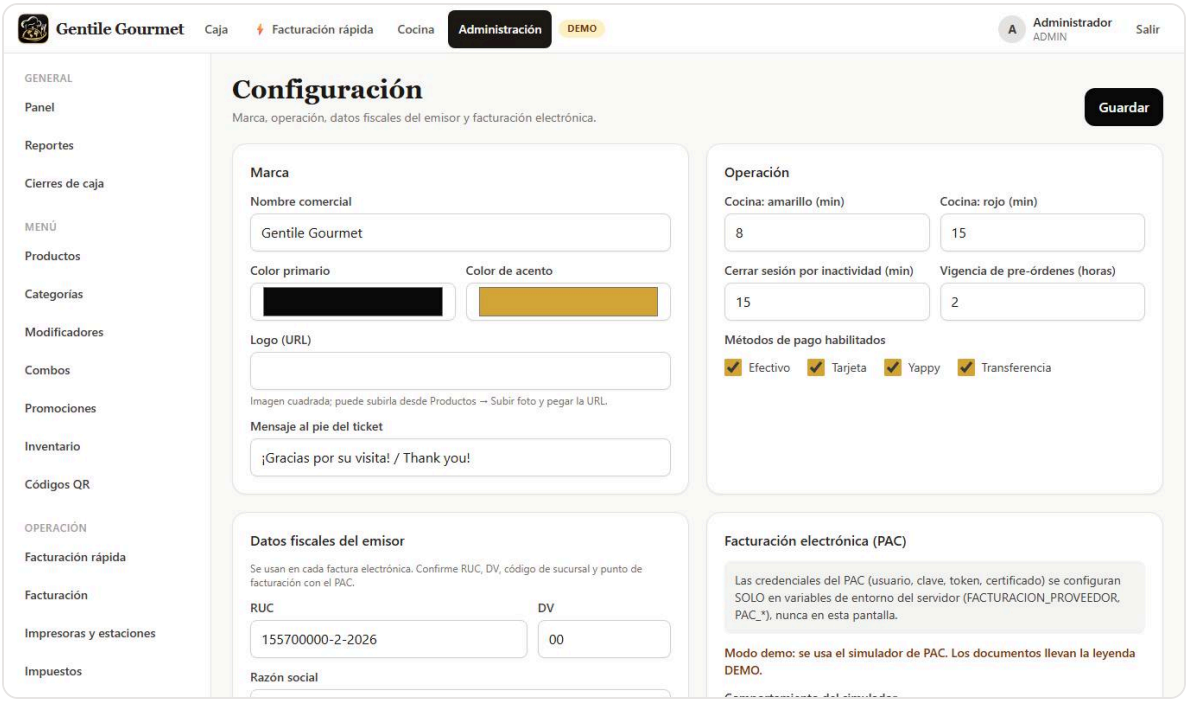
> 💡 **Consejos**
> - Sin impresora, los tickets y comandas se pueden imprimir desde el navegador en formato de 80 mm.

5.13 Configuración general

Marca, mensajes del ticket, tiempos de cocina, inactividad, métodos de pago y datos fiscales.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración → Configuración**.



2. **Marca:** nombre comercial, colores, logo y **Mensaje al pie del ticket**.

3. **Operación:** minutos para que la cocina se ponga amarilla y roja, cierre de sesión por inactividad, vigencia de pre-órdenes y **métodos de pago habilitados**.

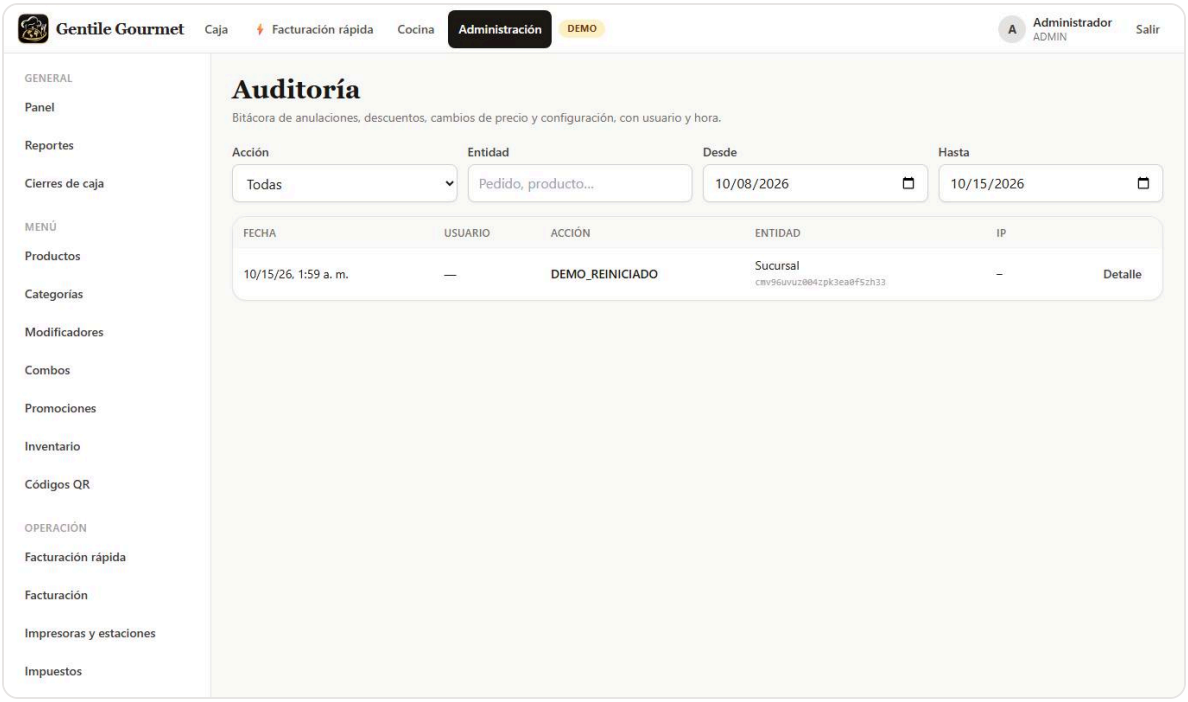
4. **Datos fiscales del emisor:** razón social, RUC, DV, dirección, código de sucursal y punto de facturación (solo administrador).

5.14 Auditoría

Bitácora de anulaciones, descuentos, cambios de precio y de configuración.

Para: Gerente, Administrador

1. Vaya a **Administración** → **Auditoría**. Cada fila muestra **Acción**, **Entidad**, **Usuario** y hora.



2. Toque una fila para ver el **Detalle** con los valores **Antes** y **Después**.

CAPÍTULO 6

🧾 Facturación electrónica

Facturas con CUFE, estados, reintentos y notas de crédito.

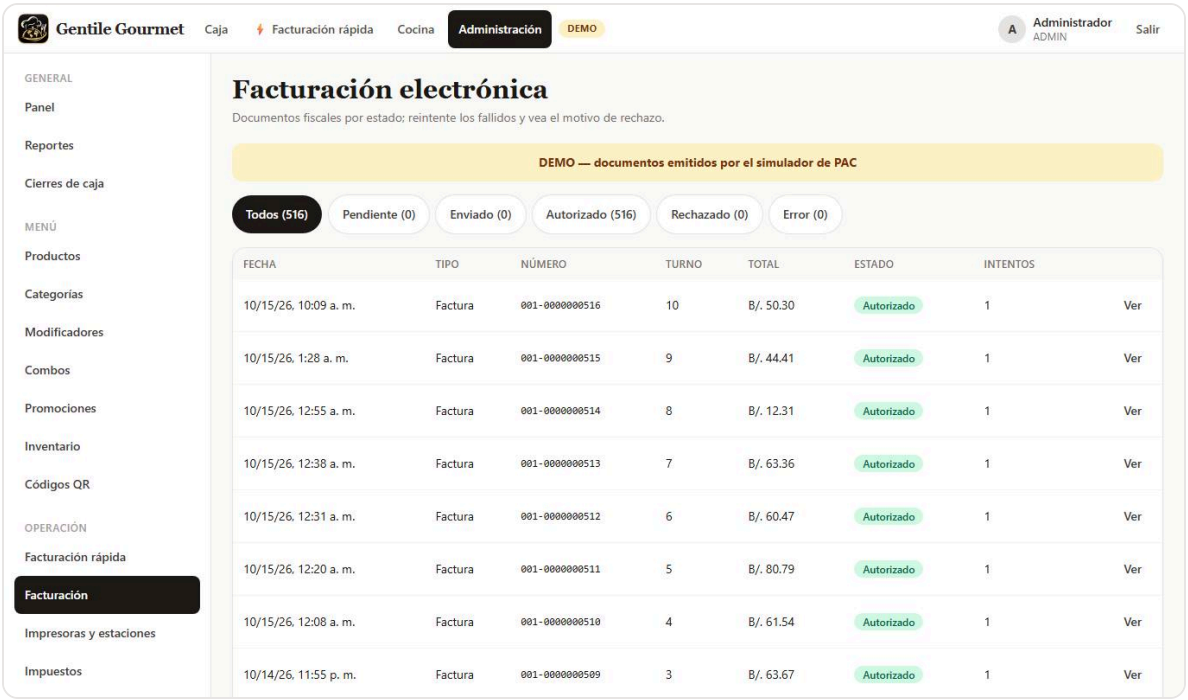
6.1 Facturación electrónica: estados y reintentos

Cada venta genera su factura con CUFE y QR; revise estados y reintente las que fallen.

Para: Gerente, Administrador

1. Cada cobro emite la factura electrónica a través del **PAC** (proveedor autorizado). La venta y la cocina **no esperan** al PAC: si se demora, la factura queda en cola.

2. Vaya a **Administración** → **Facturación** para ver todos los documentos y filtrar por estado: **Pendiente**, **Enviado**, **Autorizado**, **Rechazado** o **Error**.



3. Toque **Ver** para el detalle: receptor, líneas, **CUFE**, **QR**, respuesta del PAC y **Descargar XML**.

4. Los documentos con **Error** se reintentan solos. Los **Rechazados** muestran el **Motivo del rechazo**: corrija el dato y toque **Reintentar**.

> 💡 **Consejos**
>
> - En el demo los documentos los emite un simulador y llevan la leyenda DEMO.

6.2 Notas de crédito

Al anular una venta se emite automáticamente la nota de crédito que la referencia.

Para: Supervisor, Gerente, Administrador

1. Anule la venta desde **Caja** → **Ventas de hoy** → **Anular** con PIN de supervisor.
2. El sistema emite la **nota de crédito** referenciando la factura original. La ve en **Administración** → **Facturación** con tipo «Nota de crédito».

CAPÍTULO 7

🛟 Solución de problemas

Sin internet, impresora, sesión y bloqueos.

7.1 No hay internet o la pantalla no se actualiza

Qué hacer si se cae la conexión o la cocina no recibe pedidos.

Para: Todos

1. Revise el punto de conexión arriba a la derecha: **rojo** = sin conexión.
2. En caja puede seguir vendiendo: las ventas se guardan y se sincronizan solas al volver internet.
3. Si la cocina no muestra pedidos nuevos, recargue la página (tecla **F5** o deslice hacia abajo en la tablet).
4. Si después de una actualización ve algo raro, recargue con **Ctrl + F5** para tomar la versión más reciente.

7.2 La impresora no imprime

Pasos para revisar la impresora térmica y alternativas para seguir trabajando.

Para: Todos

1. Verifique que la impresora esté encendida, con papel y sin la tapa abierta.
2. Confirme que la PC del **agente de impresión** esté encendida y con internet.
3. En **Administración → Impresoras** toque **Imprimir prueba**.
4. Mientras tanto, use **Ver ticket → Imprimir (navegador 80 mm)** y **Ver comanda de cocina** en pantalla.

7.3 No puedo entrar

PIN incorrecto, bloqueo por intentos o sesión cerrada por inactividad.

Para: Todos

1. **PIN incorrecto:** verifique que no tenga otro dígito de más. Si lo olvidó, pida al administrador que le asigne uno nuevo.
2. **«Demasiados intentos fallidos»:** tras 5 intentos erróneos el equipo se bloquea 15 minutos. Espere y vuelva a intentar.
3. **La sesión se cerró sola:** fue por inactividad. Entre de nuevo con su PIN y volverá a la pantalla donde estaba.
4. **Usuario desactivado:** si dejó de poder entrar con un PIN que sí es correcto, pida al administrador que revise que su usuario esté **Activo**.

ANEXO

🎬 Videos tutoriales

Véalos en el Centro de ayuda del sistema: **/ayuda/videos**. Cada video tiene narración y subtítulos.

1	**Entrar al sistema y cambiar de usuario** Acceso con PIN, la barra superior, cambio rápido de usuario y salida.	0:59
2	**Tomar un pedido y cobrar** Productos con opciones y notas, pago mixto, turno, comanda de cocina y ticket con CUFE.	1:50
3	**Menú QR y pre-órdenes** El cliente pide desde su celular y la caja importa la pre-orden con el código.	1:22
4	**Pantalla de cocina** Estaciones, estados de los pedidos, alergias, pendientes, agotados y pantalla de turnos.	1:25
5	**Facturación rápida** Factura a una empresa con RUC, conceptos libres y productos, sin pasar por cocina.	0:54
6	**Descuentos y anulaciones** Descuentos autorizados con PIN de supervisor y anulación de ventas con nota de crédito.	1:10
7	**Reporte X, cierre Z y apertura de caja** Consulte las ventas del turno, haga el arqueo, cierre la caja y vuelva a abrirla.	0:53
8	**Administrar el menú** Productos y precios, categorías, modificadores, promociones, inventario y códigos QR.	1:12
9	**Reportes y facturación electrónica** Panel del día, reportes por fichas con exportación, estado de las facturas y auditoría.	0:55

CAPÍTULO 8

❓ Preguntas frecuentes

¿Qué pasa si se va el internet?

La caja sigue vendiendo y guarda las ventas en el equipo. Al volver la conexión se envían solas a cocina y a facturación.

¿Cuánto tarda un pedido en llegar a cocina?

Llega al instante (menos de 2 segundos) al confirmar el cobro, solo a la estación que lo prepara.

¿Los precios del menú incluyen ITBMS?

En el menú QR y en la caja se muestran con ITBMS incluido. En Administración → Productos el precio se escribe sin impuesto y el sistema calcula el total.

¿Quién puede anular o hacer descuentos?

Cualquier cajero lo inicia, pero requiere el PIN de un supervisor, gerente o administrador. Todo queda en la auditoría.

¿Se guardan los datos de tarjeta?

No. Solo el monto y, opcionalmente, el número de voucher como referencia.

¿Puedo usarlo en tablet o celular?

Sí. Funciona en cualquier navegador moderno y se puede instalar como aplicación desde «Agregar a pantalla de inicio».

¿Cómo cambio un precio?

Administración → Productos → Editar → Precio. El cambio se ve al instante en caja y en el menú QR, y queda registrado en la auditoría.

¿Qué hago si una factura sale rechazada?

En Administración → Facturación vea el motivo del rechazo, corrija el dato (por ejemplo, el RUC del cliente) y toque Reintentar.

¿El cliente necesita instalar algo para el menú QR?

No. Escanea el código con la cámara y el menú se abre en el navegador, en español o inglés.

¿Necesita más ayuda? Consulte el Centro de ayuda dentro del sistema (botón **?** en la barra superior) o comuníquese con el soporte de ServiCompu.