



INDICE FAQ ERP MICROSA:

[Preguntas y Respuestas Generales](#)

[Preguntas y Respuestas sobre módulo de Contabilidad](#)

[Preguntas y Respuestas sobre módulo de Gestión](#)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS GENERALES

[Sale el mensaje en pantalla de "Se ha perdido la conexión con el servidor"](#)

[Se pica en los iconos del programa y no sale nada \(Opción 1.1.1\)](#)

[Errores en campos de búsqueda o cada vez que se tabula](#)

[El reloj se queda dando vueltas cuando voy a sacar un listado](#)

[Caracteres en MS SQL o MSDE](#)

[Mapeo de teclas: el punto por la coma en el teclado numérico.](#)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE MÓDULO DE CONTABILIDAD

[Utilidad del código de agrupación \(Opción 2.8.1\)](#)

[En las tablas de IVA no deja actualizar \(Opción 2.1\)](#)

[En facturas recibidas ¿qué series se deben utilizar? \(Opción 3.5\)](#)

[En facturas recibidas ¿qué diferencia hay entre el número de recepción y el S/N? \(Opción 3.5\)](#)

[Cómo grabar una factura con retenciones \(Opción 3.5; 3.6\)](#)

[No salen algunos clientes o proveedores en la búsqueda cuando voy a realizar una factura. \(Opción 2.8.1 botón "Naturaleza"\)](#)

[Error 13 al puntear extractos \(Opción 2.8.1. "Extractos"\)](#)

[No puedo grabar asientos \(Opción 1.1.2. "Otros datos"\)](#)

[En asientos no se graban las "observaciones" \(Opción 3.2\)](#)

[Al cambiar la descripción de una cuenta en los listados no aparece la nueva. \(Opción 2.8.1. Ctas. "Generales -Auxiliares"\)](#)

[No sale el número de factura del proveedor en el asiento \(Opción 3.2;3.5\)](#)

[No me cuadra el balance de situación \(Opción 5.1; 4.2; 8.4.2; 5.6.1\)](#)

[Cuáles y cuántos son los periodos del balance \(Opción 2.8.1. "Saldos"\)](#)

[Cómo configurar la cuenta 712 \(variación de existencias\) en el balance de Explotación \(pérdidas y ganancias\) \(Opción 5.6.1\)](#)

[Cómo abrir un nuevo ejercicio y hacer el cierre y apertura](#)

[Al entrar en plantillas de Word da un error](#)

[Cómo configurar el epígrafe "Beneficios en inversiones financieras" en el "Haber" \(clave D040104\) en el Balance Abreviado de Explotación \(pérdidas y ganancias\). \(Opción 5.6.1\)](#)

[Cómo enviar una circular a todos mis clientes \(Opción 8.9; 4.9\)](#)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE MÓDULO DE GESTIÓN

[Qué significado tiene la "Valoración costo" y "Valoración Precio Medio" en Parámetros generales de la gestión \(Opción 1.1.2 "Parámetros 2"\)](#)

[Qué significa PMCE Y PMCI \(Opción 1.1.2 "Parámetros 2"\)](#)

[Al imprimir pedidos, albaranes y facturas no sale nada \(Opción 7.6; 4.2; 4.3;\)](#)

[En los pedidos y albaranes desaparecen líneas.](#)

[Error Line 1: Incorrect syntax near 'xs'](#)

[No puedo contabilizar las facturas de gestión a contabilidad \(Opción 3.3.3; 4.4.4\)](#)

[Las facturas de "Clientes Varios" salen sin dirección \(Opción 2.3; Direc. Fact.\)](#)

[No admite los cambios de series en Gestión.ini \(Inicio-programas-Explorador de Windows-Archivos de programas-Gestión.ini\)](#)

[No salen algunos movimientos de entradas/salidas en informes \(Opción 5.1.2\)](#)

[No coinciden los movimientos con las estadísticas \(Opción 7.2.6.1-2\)](#)

[Qué tipo de etiquetas tengo que utilizar para imprimir los datos del cliente o artículos](#)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS GENERALES:

[Sale el mensaje en pantalla de "Se ha perdido la conexión con el servidor"](#)

Pueden darse varios casos:

- Que esto ocurra sólo en un equipo
Por lo que tendríamos que revisar los cables de red porque puede que se hayan soltado. Procederemos a desenchufar y enchufar de nuevo el cable de red tanto en la roseta como en el PC.
- Que ocurra en una delegación completa y no en las demás:
Hay que apagar los routers de la central y de la delegación que presenta el problema. Volver a encenderlos pasados unos minutos.
- Que ocurra en la central y delegaciones (si las poseen):
Esto es debido a que el "motor de datos" se ha parado o que el cable de red del servidor no esté correctamente enchufado y nadie puede acceder al servidor, por lo que habría que revisarlo según el punto uno. Acto seguido proceder a reiniciar el servidor.

[\[Índice\]](#)

[Se pica en los iconos del programa y no sale nada \(Opción 1.1.1\)](#)

Si entramos en el programa y cuando vamos a picar cualquier icono no nos responde, esto es debido a que no tenemos ninguna empresa activa. Nos iremos al botón de seleccionar empresa, seleccionaremos una y ya responderán los iconos.

[\[Índice\]](#)

Errores en campos de búsqueda o cada vez que se tabula

Cuando nos disponemos a pasar de un campo a otro o en cualquier parte del programa al hacer alguna operación determinada nos sale cualquier error, del tipo "Este programa efectuó una operación no válida". Esto es debido a problemas de Windows, por la propia arquitectura del Sistema Operativo su estabilidad depende del buen uso que se haga de él, por lo que es recomendable instalar los drivers adecuados, y sólo instalar aquellos programas que realmente se vayan a utilizar en dicho ordenador.

El mal uso nos provocará estos errores además de cuelgues y pantallas azules, lo que nos obligará a reinstalar frecuentemente el sistema operativo.

[\[Índice\]](#)

El reloj se queda dando vueltas cuando voy a sacar un listado

Cuando ocurre esto es porque el informe que hemos pedido requiere procesar mucha información y como los informes no salen en pantalla hasta que no estén completos, tendremos esa impresión de lentitud que sería diferente si empezara a imprimir desde la primera línea.

Esto no quiere decir que se cuelgue el equipo, simplemente está procesando esta información.

[\[Índice\]](#)

Caracteres en MS SQL o MSDE

La lista de caracteres válidos en SQL configurado para el idioma español (spanish) y por tanto, en el ERP MICROSA, es la siguiente:

Caracteres alfanuméricos: letras mayúsculas y minúsculas y las cifras.

Símbolos y caracteres especiales: ¡| @ # % <> ¿?=(/ & \ [] { } - ; . , * +

En ningún caso se usarán comillas simples (') o dobles (").

[\[Índice\]](#)

Mapeo de teclas: el punto por la coma en el teclado numérico.

En el teclado numérico de nuestros PCs -tras la incorporación del Euro y el uso de decimales- es recomendable por su comodidad que el punto se cambie por la coma, para lo que se dispone de una utilidad de mapeo de teclado para este cambio de función.

[\[Índice\]](#)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE MÓDULO DE CONTABILIDAD

Utilidad del código de agrupación (Opción 2.8.1)

Este campo se encuentra dentro del Plan General Contable, sirve para agrupar las cuentas que queramos colocando una clave de hasta 25 dígitos en "Cód. Agrupación" en todas las cuentas a agrupar. Si el icono de activado no está señalado, veremos los saldos y extractos de cada una de las cuentas independientes, y si está activado es cuando veremos estos saldos y extractos unidos.

[\[Índice\]](#)

[En las tablas de IVA no deja actualizar \(Opción 2.1\)](#)

A la hora de dar de alta los parámetros de I.V.A. que se utilizarán para las facturas recibidas y emitidas, estamos obligados a completar el apartado cuenta, tanto en el I.V.A. deducible como en los descuentos por pronto pago. Si hay algún porcentaje situado sin cuenta, no nos permite actualizar, por lo que rellenaremos todos los campos y después actualizaremos.

[\[Índice\]](#)

[En facturas recibidas ¿qué series se deben utilizar? \(Opción 3.5\)](#)

En primer lugar tendremos que decir que las series a utilizar son todas las que se quieran, ya que tenemos 3 dígitos para hacer todas las combinaciones de series que queramos, pero como mínimo deberíamos tener dos, una para utilizar en las facturas de gestión y otra para utilizar en las facturas grabadas directamente en contabilidad, ya que si utilizáramos la misma serie para todo, tendríamos problemas al pasar las facturas de gestión a contabilidad porque con esa serie y número ya existirían, y además con estas dos series sabremos en todo momento en contabilidad qué facturas provienen de gestión.

[\[Índice\]](#)

[En facturas recibidas ¿qué diferencia hay entre el número de recepción y el S/N? \(Opción 3.5\)](#)

El campo "S/N" es la serie de las facturas recibidas, tanto las que han llegado desde gestión como las grabadas manualmente desde contabilidad. El número de recepción es un número virtual del número de orden por fecha de la factura recibida calculado por el programa cada vez que renumeramos las facturas; por lo que al no ser un número fijo no debe ser usado como número de referencia en ningún proceso de control ni de archivo.

A la hora de sacar el libro registro de facturas recibidas, éstas estarán ordenadas por el número de recepción, el cual podremos renumerar para que estén ordenadas por fecha, cambiando así el número de recepción de cada factura pero sin cambiar el "S/N".

El "S/N" por su parte es el número por el que conoceremos a la factura tanto en los pagos como en los asientos, el número del pago es el número de S/N de la facturas, y también es el que aparece en la referencia de los asientos (a partir de la versión 4.0D aparece también el número de factura del proveedor).

[\[Índice\]](#)

[Cómo grabar una factura con retenciones \(Opción 3.5; 3.6\)](#)

En primer lugar nos iremos a la tabla de I.V.A. y aquí pondremos la cuenta de retenciones, el % y el tipo (1 cálculo sobre el subtotal y 2 sobre el total), si la cuenta de retenciones es diferente para cada cliente entonces la pondremos en la ficha del cliente, si es para todos igual basta con que esté puesta en la tabla de I.V.A., ahora bien si tenemos varios % o el mismo % calculado a veces por el subtotal y a veces por el total, tendremos que crear tantas tablas de I.V.A. como % o tipos tengamos. Por ejemplo, si tenemos dos retenciones diferentes calculadas las dos sobre el subtotal, tendríamos que abrir dos tablas de I.V.A. iguales pero cambiando sólo el %, ó si tenemos un solo % pero unas veces se calcula sobre el subtotal y otras sobre el total, también tendríamos que abrir dos tablas de I.V.A. iguales pero en una podríamos el tipo 1 y en la otra el tipo 2. Por último, en la ficha del cliente le pondremos una "S" en Retenciones, de esta forma cuando hagamos una factura ya nos calculará la retención.

[\[Índice\]](#)

No salen algunos clientes o proveedores en la búsqueda cuando voy a realizar una factura. (Opción 2.8.1 botón "Naturaleza")

Si nos disponemos a hacer una factura y digitamos el cliente y no aparece, o lo buscamos en los prismáticos y tampoco aparece, esto es debido a que está mal creado, ya que a la hora de darlo de alta no le hemos especificado si es cliente o proveedor (también hay que especificarlo en los deudores y acreedores) por lo tanto nos iremos a Plan General Contable y le pondremos su naturaleza.

[\[Índice\]](#)

Error 13 al puntear extractos (Opción 2.8.1. "Extractos")

Deberemos cambiar la configuración regional del equipo, seleccionando Mi PC-Panel de control-Configuración regional-Fecha y escribir en formato de fecha corta "dd/mm/aaaa".

[\[Índice\]](#)

No puedo grabar asientos (Opción 1.1.2. "Otros datos")

Cuando vamos a grabar asientos, y nos indica un aviso que no podemos grabar asientos porque el límite de las fechas son otros, tendremos que ir al mantenimiento de la empresa y en "Acceso Contable" ampliar la fecha, actualizar y volver a intentar grabar el asiento.

[\[Índice\]](#)

En asientos no se graban las "observaciones" (Opción 3.2)

Cada vez que escribamos no sólo en observaciones sino en cada una de las casillas del asiento o de cualquier campo del programa, habrá que moverse de ella, de lo contrario si le damos a actualizar sin habernos movido, el campo seguirá igual que antes del cambio, por lo tanto cuando escribamos las observaciones nos moveremos de casilla y actualizaremos.

[\[Índice\]](#)

Al cambiar la descripción de una cuenta en los listados no aparece la nueva. (Opción 2.8.1. Ctas. "Generales –Auxiliares")

Esto puede ser debido a que no se ha cambiado el nombre en todos los campos. Cuando cambiamos el nombre de la cuenta tenemos que cambiarlo en cuentas auxiliares y cuentas generales, de no ser así en algunos listados puede aparecer el nombre anterior, ya que algunos listados cogen los datos de cuentas generales y otros de cuentas auxiliares.

[\[Índice\]](#)

No sale el número de factura del proveedor en el asiento (Opción 3.2;3.5)

En las últimas versiones aparecen el número de factura del proveedor y el código de orden S/N interno, pero también se puede cambiar en las observaciones de asiento cuando se está realizando la factura.

[\[Índice\]](#)

No me cuadra el balance de situación (Opción 5.1; 4.2; 8.4.2; 5.6.1)

Pasos a seguir:

- 1) Lo primero es comprobar si el balance de sumas y saldos (5.1) está cuadrado, si está cuadrado pasamos al punto 4), y si no está cuadrado:
- 2) Haremos un informe de diario, si no está cuadrado lanzaremos un informe de apuntes descuadrados para localizar el descuadre y modificar los asientos correspondientes (4.2), pero si está cuadrado:
- 3) Lanzamos una regeneración de saldos (8.4.2). Si sigue sin cuadrar:
- 4) Nos tendremos que ir al esquema del balance (5.6.1) ya que puede haber alguna cuenta que hayamos creado y no esté configurada en el balance, puntearlo con el balance de sumas y saldos a tres dígitos.

[\[Índice\]](#)

Cuáles y cuántos son los periodos del balance (Opción 2.8.1. "Saldos")

Los periodos del balance son 15, comprendidos del 0 al 14:

- El 0, Apertura
- Del 1 al 12, los doce meses a partir de la fecha de apertura, habitualmente de Enero a Diciembre
- El 13, Regularización
- El 14, Cierre

Por lo que al lanzar una Cuenta de Pérdidas y Ganancias los períodos serán del 0 al 12 y al emitir un Balance de Situación los filtros deben ser del 0 al 13.

[\[Índice\]](#)

Cómo configurar la cuenta 712 (variación de existencias) en el balance de Explotación (pérdidas y ganancias) (Opción 5.6.1)

Esta es una cuenta de debe (I020101) y haber (D020201), se configura en el balance de la siguiente manera:

- | | | |
|----------|------------|----------|
| - Debe: | Tipo | Cuenta |
| | Signo | Positivo |
| | Impreso | Sí |
| | Consola | No |
| | Contribuye | Positivo |
| - Haber: | Tipo | Cuenta |
| | Signo | Negativo |
| | Impreso | Sí |
| | Consola | No |
| | Contribuye | Negativo |

[\[Índice\]](#)

[Cómo abrir un nuevo ejercicio y hacer el cierre y apertura](#)

Lo primero a realizar es ampliar el "Acceso Contable" hasta el año que vayamos a abrir, luego nos iremos a Utilidades, Cierre y apertura- Creación de un nuevo ejercicio y aceptamos, así ya tenemos creada la base de datos del año siguiente. Luego sólo tenemos que hacer el asiento de apertura a este nuevo año, Utilidades-Cierre y apertura-Asiento de apertura. Esta operación se puede realizar cuantas veces queramos. Por este motivo no tiene porqué estar cerrado el año anterior; simplemente iremos introduciendo datos en los dos años simultáneamente y actualizando el asiento de apertura cada vez que queramos, siendo cada vez más real la contabilidad del año siguiente.

Una vez terminados todos los asientos en el año anterior haremos la regularización, (Utilidades, Cierre y apertura y Regularización cuentas) y entonces es cuando haremos el asiento de apertura definitivo.

[\[Índice\]](#)

[Al entrar en plantillas de Word da un error](#)

Esto puede ser porque la versión instalada de Microsoft Office esté desfasada. Se tiene que verificar si la versión es Microsoft Office SR1.

[\[Índice\]](#)

[Cómo configurar el epígrafe "Beneficios en inversiones financieras" en el "Haber" \(clave D040104\) en el Balance Abreviado de Explotación \(pérdidas y ganancias\). \(Opción 5.6.1\)](#)

Hacer clic sobre el epígrafe en cuestión y a continuación clicar en el botón de mantenimiento "modificar/consultar datos". En la casilla "fórmula" introducir el signo (+) y "aceptar".

[\[Índice\]](#)

[Cómo enviar una circular a todos mis clientes \(Opción 8.9; 4.9\)](#)

Desde plantillas de Word haremos una plantilla tipo de la circular a enviar, colocando en la cabecera los datos del cliente: pondríamos, por ejemplo, en la barra de herramientas "clientes" y "nombre" y le daríamos a insertar datos; luego dejaríamos "clientes" y pondríamos "dirección" y le volvemos a dar a insertar datos y así sucesivamente con todos los datos que queramos que aparezcan en la carta.

Acto seguido nos iremos a Informes, Cartas clientes y proveedores y filtraremos de qué cliente a qué cliente queremos enviarle la circular, escogeremos la plantilla que hemos hecho, y nos aparecerá informe o archivo, si escogemos informe imprimirá directamente todas las circulares y si le ponemos archivo creará un fichero donde veremos todas las cartas para su posterior impresión.

[\[Índice\]](#)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE MÓDULO DE GESTIÓN

Qué significado tiene la “Valoración costo” y “Valoración Precio Medio” en Parámetros generales de la gestión (Opción 1.1.2 “Parámetros 2”)

El campo “Valoración costo” nos permite elegir el tipo de costo para su valoración en una venta para el cálculo de los márgenes.

El campo siguiente, “Valoración Precio Medio” nos permite elegir el tipo de costo para la valoración de nuestro almacén.

Los diferentes tipos de precios de costo que disponemos son:

Precio Costo: Es el importe del artículo antes de descuentos y bonificaciones, este precio sólo cambiará cuando hagamos una compra al proveedor principal que tengamos en la ficha.

P. Últ. Costo: Precio último costo. Importe de la última compra. Se irá actualizando a medida que vayamos efectuando compras a través de los albaranes de compra.

Precio Costo Real: Calcula el precio de costo con descuentos en líneas, bonificaciones y gastos, introducidos éstos a través de los albaranes desde las líneas de compras pulsando F3.

Real + Pie: Recoge la última compra que se haya introducido con un porcentaje de descuento (recogido éste a pie de albarán o factura de compra), es decir, es el costo real menos el descuento efectuado al pie de factura.

P.M.C.: Precio medio de costo. Importe del artículo tomando la valoración del precio medio según existencias.

P.M.C.´: Precio medio de costo “interno”, es decir, tomando la valoración del precio medio según existencias de la base “i”.

[\[Índice\]](#)

Qué significa PMCE Y PMCI (Opción 1.1.2 “Parámetros 2”)

La intención de este parámetro radica en la posibilidad de que la empresa puede comprar y vender tanto en “e” como en “i”; en caso de no ser así, es decir, que lo que compremos en “e” se vende en “e” no tendremos necesidad de elegir este parámetro. Si elegimos este tipo de precio obtendremos una media de todas las compras tanto en E como en I, visualizándose el Precio Medio en la casilla que hayamos escogido PMCE o PMCI.

Si elegimos PMC en “Valoración costo” este sólo hará la media de los albaranes E situando el resultado en la casilla PMC del artículo y hará otra media de los albaranes I situándolo en PMC´.

[\[Índice\]](#)

[Al imprimir pedidos, albaranes y facturas no sale nada \(Opción 7.6; 4.2; 4.3\)](#)

Si cuando estamos realizando una factura y al darle a imprimir no sale nada, tendremos que verificar qué impresos tenemos elegidos en "Formato de Impreso", debemos escoger los formatos de impreso correctos, una vez escogidos, volveremos a darle a imprimir y ya sí nos imprimirá.

Podremos también parametrizar los impresos en la Opción 7.6 donde elegiremos tanto los impresos E como los I.

[\[Índice\]](#)

[En los pedidos y albaranes desaparecen líneas.](#)

Si estamos grabando un pedido y al darle a actualizar, se nos queda la cabecera del pedido y desaparecen algunas líneas de artículos o todas, es debido a que en los artículos hay algún carácter no admitido por SQL, como puede ser un apóstrofe. Nos iremos a la ficha del artículo y corregiremos este signo, volveremos a hacer el albarán y observaremos que ya no desaparecerán las líneas.

[\[Índice\]](#)

[Error Line 1: Incorrect syntax near 'xs'](#)

Si nos da este error al grabar clientes o en alguna otra opción significa que estamos grabando algún apóstrofe o signo que no admite el SQL, tenemos que buscar cerca de la palabra 'xs' en nuestro ejemplo, y encontraremos el signo, cuando lo borremos ya nos dejará grabar sin ningún problema.

[\[Índice\]](#)

[No puedo contabilizar las facturas de gestión a contabilidad \(Opción 3.3.3; 4.4.4\)](#)

Hay que comprobar lo siguiente:

- 1) Que todas las cuentas contables de los parámetros de la empresa están rellenas.
- 2) Que no existe otra factura con la misma serie y número ya grabada en contabilidad.
- 3) Que las facturas no estén marcadas como contabilizadas.

[\[Índice\]](#)

[Las facturas de "Clientes Varios" salen sin dirección \(Opción 2.3; Direc. Fact.\)](#)

Cuando vamos a realizar un albarán de un "Cliente Vario", en "Otros Datos del Albarán" le introduciremos sus datos para que el albarán salga a este nombre. Si al realizar la factura vemos que no sale esta dirección que le pusimos en el albarán es debido a que en la ficha del "Cliente Vario" tenemos que rellenar Direc. Fact. con una "A", para que coja la dirección que le hemos puesto en el albarán; si tiene puesta la letra "F" cogerá los datos fiscales que en este caso no será ninguno, y si tiene la letra "C" cogerá los comerciales en el cual tampoco habrá datos.

En resumen, para todos los clientes normalmente se escoge la letra "F" menos para los "Clientes Varios" que pondremos la "A".

[\[Índice\]](#)

[No admite los cambios de series en Gestión.ini \(Inicio-programas-Explorador de Windows-Archivos de programas-Gestión.ini\)](#)

Para parametrizar las series de ventas y de compras en cada ordenador de forma individualizada, es decir, que no tome la de los "parámetros generales" hay que entrar en el fichero de configuración del programa denominado "Gestión.ini", pero si vemos que siguen sin cambiar es porque el programa lo hemos dejado abierto, lo cerraremos y volveremos a cambiar las series en Gestion.ini.

[\[Índice\]](#)

[No salen algunos movimientos de entradas/salidas en informes \(Opción 5.1.2\)](#)

Si a la hora de sacar un listado de las entradas y salidas o de movimientos de los artículos vemos que hay algunos que no salen, puede ser porque los "conceptos" de estas entradas o salidas se han borrado y por ello no aparecen en el informe. Si volvemos a crearlos con el mismo código y descripción aparecerán.

Además tendremos que crear códigos de entradas y salidas para los partes de transferencia:

- TE Transferencia de entrada
- TS Transferencia de salida

[\[Índice\]](#)

[No coinciden los movimientos con las estadísticas \(Opción 7.2.6.1-2\)](#)

Cuando sacamos informes tanto de movimientos de los artículos como de estadísticas y no nos coinciden, puede ser debido a que se hayan borrado albaranes sin desactualizar, esto quiere decir que estos albaranes se han borrado pero no se ha modificado el almacén.

[\[Índice\]](#)

[Qué tipo de etiquetas tengo que utilizar para imprimir los datos del cliente o artículos](#)

El tipo de etiqueta que utilizaremos será Avery J8162 o similar.

[\[Índice\]](#)