

MANUAL DE CAPACITACIÓN

Módulo POS Devoluciones

Sistema de Gestión de Devoluciones para Punto de Venta (POS)

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito del Módulo

El módulo POS Devoluciones (pos_return) es una extensión para Odoo 19 diseñada para gestionar devoluciones de mercancía que no tienen un registro de venta en el sistema. Este módulo permite procesar devoluciones de tickets externos (como Arus) o devoluciones sin ticket, manteniendo un control completo del inventario y flujo de efectivo.

1.2 Características Principales

- Gestión de tres tipos de devoluciones: Tickets Odoo, Tickets Arus y Sin Ticket
- Búsqueda y validación de tickets de clientes registrados
- Escaneo de códigos de barras integrado
- Creación automática de recepciones de inventario
- Registro automático de salidas de efectivo
- Control de cantidades devueltas vs. compradas
- Interfaz intuitiva integrada en el POS

1.3 Versión y Compatibilidad

Aspecto	Detalle
Versión del Módulo	19.0.1.0.0
Compatibilidad	Odoo 19 Community y Enterprise

2. CÓMO ESTÁ ORGANIZADO EL MÓDULO

2.1 Componentes Principales

El módulo POS Devoluciones se integra perfectamente con su sistema Odoo existente y consta de los siguientes componentes visibles para el usuario:

- Botón "Devolución" en la pantalla principal del POS
- Ventana emergente para gestionar devoluciones
- Sistema de búsqueda de tickets del cliente
- Escáner de código de barras integrado
- Registros automáticos en inventario y caja

2.2 Flujo General del Proceso

El proceso de devolución sigue estos pasos básicos:

1. El cajero hace clic en el botón "Devolución"
2. Selecciona el tipo de devolución (Odoo, Arus, o Sin Ticket)
3. Opcionalmente selecciona el cliente
4. Busca y añade los productos a devolver
5. El sistema calcula el total automáticamente
6. El cajero confirma la devolución
7. El sistema registra todo automáticamente

8. El cajero entrega el efectivo al cliente

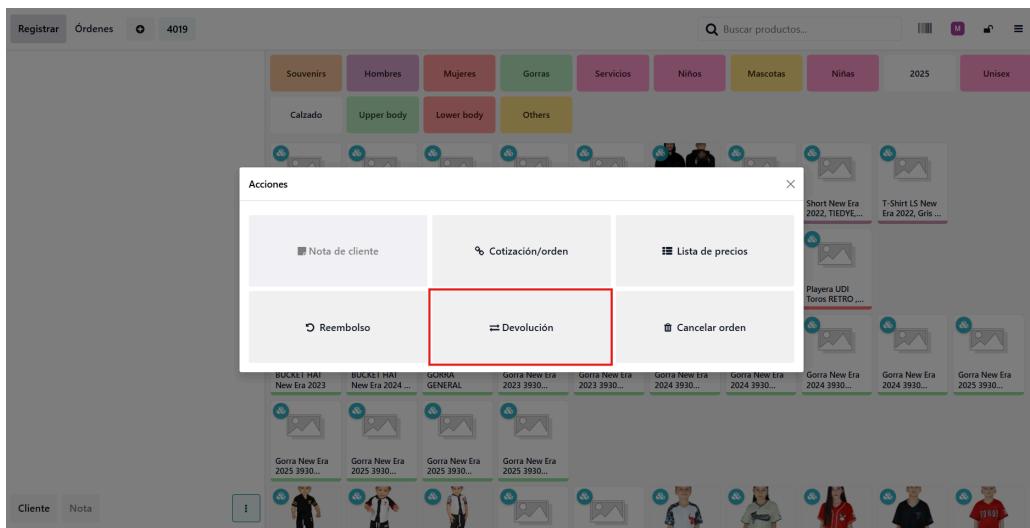
2.3 Integración con Odoo

El módulo se integra automáticamente con:

- Inventario: Actualiza el stock de productos devueltos
- Punto de Venta: Registra salidas de efectivo en la sesión
- Clientes: Vincula devoluciones con el historial del cliente
- Contabilidad: Genera movimientos contables automáticamente (si está configurado)

3. INTERFAZ DE USUARIO

3.1 Botón de Devolución



3.1.1 Ubicación y Apariencia

- Posición: Panel de control derecho del POS, debajo del botón de Reembolso
- Icono: fa-exchange (símbolo de intercambio)
- Texto: "Devolución"
- Estilo: Botón secundario gris con texto e icono

3.1.2 Función

Al hacer clic en este botón, se abre el popup principal de devoluciones (ReturnPopup) donde el usuario puede gestionar todo el proceso de devolución.

3.2 Popup Principal de Devolución

The screenshot shows the 'Devolución' (Return) popup. On the left, there's a panel titled 'TIPO DE DEVOLUCIÓN' with three radio button options: 'Ticket Odoo' (selected), 'Ticket Arus', and 'No posee Ticket'. Below it is a 'CLIENTE' section with a 'Seleccionar...' button and a small edit icon. Further down is a 'NÚMERO DE TICKET (ODOO)' field with placeholder text 'Ingrese el número de ticket...'. On the right, there's a search bar labeled 'AÑADIR PRODUCTO' with a placeholder 'Buscar o escanear productos...', a 'Lista de devolución vacía' message, and a note to 'Seleccione un ticket o busque productos para comenzar.' At the bottom, it shows 'Total Devolución \$ 0.00' and two buttons: 'Cancelar' and '✓ Confirmar Devolución'.

3.2.1 Estructura General

El popup está dividido en dos columnas principales:

- Columna Izquierda (Panel de Control): Selección de tipo, cliente y ticket
- Columna Derecha (Lista de Productos): Búsqueda, selección y visualización de productos

3.2.2 Panel Izquierdo - Controles

A. Tipo de Devolución

This screenshot is identical to the one above, but the 'TIPO DE DEVOLUCIÓN' panel is highlighted with a thick red border to draw attention to the control area.

Tres opciones de radio buttons:

- Ticket Odoo: Para devoluciones de ventas registradas en Odoo
 - Permite buscar tickets del cliente
 - Valida cantidades devueltas vs. compradas
 - Auto-completa productos del ticket seleccionado
- Ticket Arus: Para devoluciones de sistemas externos
 - Requiere número de ticket manual
 - No valida cantidades
 - Usuario añade productos manualmente
- No posee Ticket: Para devoluciones sin comprobante
 - Requiere ingresar una razón/motivo
 - No requiere número de ticket
 - Usuario añade productos manualmente

B. Selección de Cliente

<p>Devolución</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>TIPO DE DEVOLUCIÓN</p> <p><input checked="" type="radio"/> Ticket Odoo <input type="radio"/> Ticket Arus <input type="radio"/> No posee Ticket</p> <p>CLIENTE</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> Seleccionar... [Edit] </div> <p>NÚMERO DE TICKET (ODOO) *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 200px; margin-top: 5px;"> <input type="text" value="Ingrese el número de ticket..."/> </div> </div> <p>Total Devolución \$ 0.00</p> <p>AÑADIR PRODUCTO</p> <p><input type="button" value="Buscar o escanear productos..."/></p>	<p>Devolución</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>TIPO DE DEVOLUCIÓN</p> <p><input checked="" type="radio"/> Ticket Odoo <input type="radio"/> Ticket Arus <input type="radio"/> No posee Ticket</p> <p>CLIENTE</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> ABRAHAM GONZALEZ [Edit] </div> <p>NÚMERO DE TICKET (ODOO) *</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px; width: 200px; margin-top: 5px;"> <input type="button" value="Buscar Ticket"/> </div> <p>Ingrese el número de ticket...</p> </div> <p>Total Devolución \$ 0.00</p> <p>AÑADIR PRODUCTO</p> <p><input type="button" value="Buscar o escanear productos..."/></p>
<p>Listas</p> <p>Seleccione un ticket</p> <p>CANCELAR</p>	

- Muestra una tarjeta con icono de usuario
- Texto: "Seleccionar..." si no hay cliente, o nombre del cliente si está seleccionado
- Botón de edición (lápiz) para cambiar o seleccionar cliente
- Al hacer clic se abre el popup estándar de selección de clientes
- IMPORTANTE:** Los botones de edición/creación de clientes están ocultos por diseño

C. Campo de Ticket/Razón

Devolución	Devolución	Devolución
TIPO DE DEVOLUCIÓN <p><input checked="" type="radio"/> Ticket Odoo <input type="radio"/> Ticket Arus <input type="radio"/> No posee Ticket</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> CLIENTE  ABRAHAM GONZALEZ [Edit] NÚMERO DE TICKET (ODOO) *  Buscar Ticket Ingrese el número de ticket... </div>	TIPO DE DEVOLUCIÓN <p><input type="radio"/> Ticket Odoo <input checked="" type="radio"/> Ticket Arus <input type="radio"/> No posee Ticket</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> CLIENTE  ABRAHAM GONZALEZ [Edit] NÚMERO DE TICKET (ARUS) * Ingrese el número de ticket... </div>	TIPO DE DEVOLUCIÓN <p><input type="radio"/> Ticket Odoo <input type="radio"/> Ticket Arus <input checked="" type="radio"/> No posee Ticket</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> CLIENTE  ABRAHAM GONZALEZ [Edit] RAZÓN DE DEVOLUCIÓN * Ingrese la razón de la devolución... </div>
Cancelar	Cancelar	Cancelar

Comportamiento dinámico según el tipo seleccionado:

- Ticket Odoo:
 - Si hay cliente con tickets: muestra botón "Buscar Ticket"
 - Si se selecciona un ticket: muestra tarjeta verde con info del ticket
 - Si no hay tickets: muestra alerta amarilla "Sin tickets recientes"
- Ticket Arus: Campo de texto para ingresar número de ticket
- No posee Ticket: Campo de texto para ingresar razón de la devolución

3.2.3 Panel Derecho - Productos

A. Barra de Búsqueda

The screenshot shows a modal window titled 'Devolución' (Return). On the left, there are sections for 'TIPO DE DEVOLUCIÓN' (Return Type) with radio buttons for 'Ticket Odoo', 'Ticket Arus', and 'No posee Ticket' (selected), 'CLIENTE' (Customer) with a profile picture of Abraham Gonzalez and edit button, and 'RAZÓN DE DEVOLUCIÓN *' (Reason for Return *). A text input field says 'Ingrese la razón de la devolución...'. On the right, a red-bordered box contains the 'AÑADIR PRODUCTO' (Add Product) section. It has a search bar with placeholder 'Buscar o escanear productos...', a dropdown menu icon, and a table with columns 'Producto', 'Cantidad', 'Precio', and 'Total'. Two items are listed: [9002-08] Polo Ruler 2024 TORO RETRO, NEGRO/HUESO Unisex (1 unit, \$ 549.00, Total \$ 549.00) and [8002-14] Polo Ruler 2023 TJ Verde Militar Unisex (1 unit, \$ 549.00, Total \$ 549.00). A summary at the bottom shows 'Total Devolución \$ 1,098.00'. At the bottom of the modal are 'Cancelar' (Cancel) and '✓ Confirmar Devolución' (Confirm Return) buttons.

- Campo de texto con ícono de búsqueda
- Placeholder: "Buscar o escanear productos..."
- Botón de código de barras para activar escáner
- Muestra resultados en tiempo real en un dropdown
- Busca por: nombre, código de barras o referencia interna
- Limita a 20 resultados para rendimiento
- NOTA: Solo visible cuando NO hay ticket seleccionado

B. Escáner de Código de Barras

The screenshot shows the 'Devolución' (Return) screen. On the left, there's a section for 'TIPO DE DEVOLUCIÓN' (Return Type) with three options: 'Ticket Odoo', 'Ticket Arus', and 'No posee Ticket' (selected). Below that is a 'CLIENTE' (Client) section with a profile picture of 'ABRAHAM GONZALEZ'. Underneath is a 'RAZÓN DE DEVOLUCIÓN *' (Reason for Return *) field with placeholder text 'Ingrese la razón de la devolución...'. To the right is a 'AÑADIR PRODUCTO' (Add Product) section with a search bar 'Buscar o escanear productos...' and a camera icon. A large red box surrounds the search bar and the product list area. The product list table has columns: Producto (Product), Cantidad (Quantity), Precio (Price), and Total. It lists two items: '[9002-08] Polo Ruler 2024 TORO RETRO, NEGRO/HUESO Unisex' and '[8002-14] Polo Ruler 2023 TJ Verde Militar Unisex', both at a quantity of 1 and a price of \$549.00. The total return amount is \$1,098.00. At the bottom are 'Cancelar' (Cancel) and 'Confirmar Devolución' (Confirm Return) buttons.

- Utiliza la cámara del dispositivo
- Activa cámara trasera automáticamente (facingMode: environment)
- Delay de 2 segundos entre escaneos
- Emite sonido de confirmación al escanear (beep)
- Busca el producto automáticamente tras escaneo

C. Lista de Productos

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Devolución' screen. The 'TIPO DE DEVOLUCIÓN' section, client information, and product list are all present. A large red box highlights the search bar and the product list area on the right side of the screen.

Tabla con las siguientes columnas:

- Producto: Nombre del producto + cantidad máxima permitida (si aplica)
- Cantidad: Campo numérico editable
- Precio: Precio unitario
- Total: Cantidad × Precio
- Botón de eliminar (X rojo)

Estado vacío:

- Muestra ícono de canasta grande
- Mensaje: "Lista de devolución vacía"
- Sugerencia: "Seleccione un ticket o busque productos para comenzar."

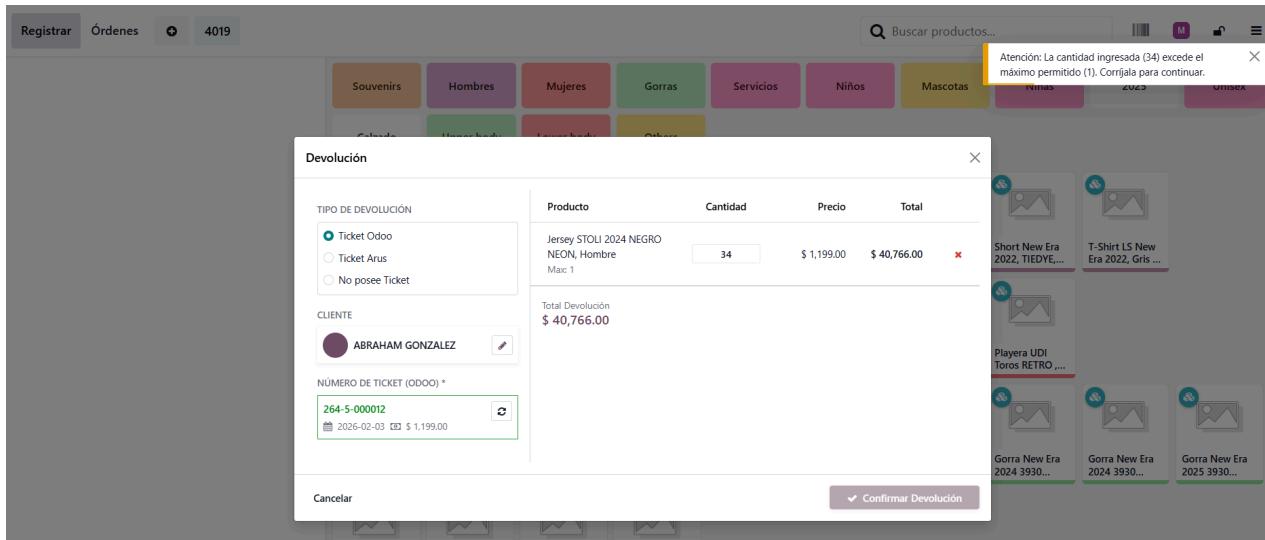
D. Panel de Totales

Devolución

TIPO DE DEVOLUCIÓN		AÑADIR PRODUCTO																							
<input type="radio"/> Ticket Odoo	<input type="radio"/> Ticket Arus	<input checked="" type="radio"/> No posee Ticket	<input type="text"/> Buscar o escanear productos...																						
CLIENTE																									
ABRAHAM GONZALEZ																									
RAZÓN DE DEVOLUCIÓN *	<input type="text"/> Ingrese la razón de la devolución...																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Producto</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio</th> <th>Total</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[9002-08] Polo Ruler 2024 TORO RETRO, NEGRO/HUESO Unisex</td> <td>1</td> <td>\$ 549.00</td> <td>\$ 549.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[8002-14] Polo Ruler 2023 TJ Verde Militar Unisex</td> <td>1</td> <td>\$ 549.00</td> <td>\$ 549.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5"> Total Devolución \$ 1,098.00 </td> </tr> </tbody> </table>						Producto	Cantidad	Precio	Total		[9002-08] Polo Ruler 2024 TORO RETRO, NEGRO/HUESO Unisex	1	\$ 549.00	\$ 549.00		[8002-14] Polo Ruler 2023 TJ Verde Militar Unisex	1	\$ 549.00	\$ 549.00		Total Devolución \$ 1,098.00				
Producto	Cantidad	Precio	Total																						
[9002-08] Polo Ruler 2024 TORO RETRO, NEGRO/HUESO Unisex	1	\$ 549.00	\$ 549.00																						
[8002-14] Polo Ruler 2023 TJ Verde Militar Unisex	1	\$ 549.00	\$ 549.00																						
Total Devolución \$ 1,098.00																									
Cancelar		<input type="button" value="✓ Confirmar Devolución"/>																							

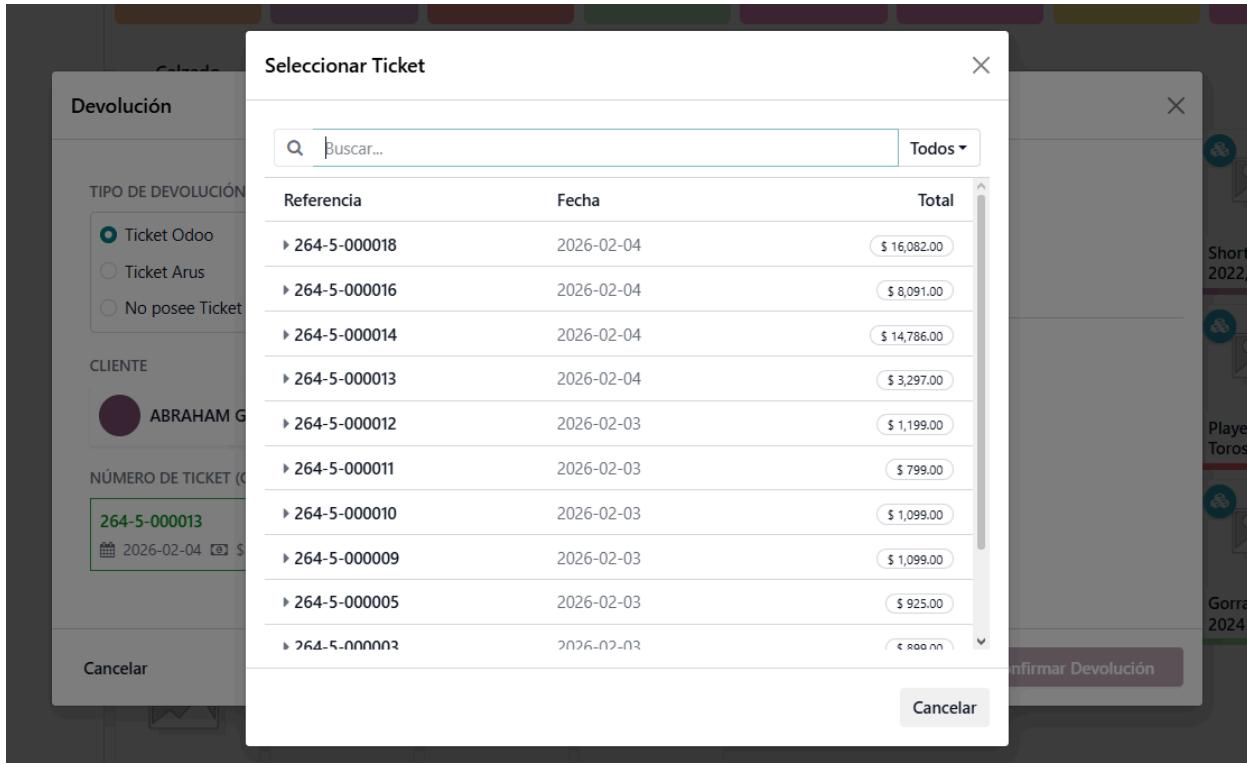
- Etiqueta: "Total Devolución"
- Monto calculado automáticamente
- Formato de moneda según configuración del sistema
- Fuente grande y en color primario para destacar

3.2.4 Botones de Acción



- Cancelar: Botón secundario (izquierda)
 - Cierra el popup sin guardar
 - Siempre habilitado
- Confirmar Devolución: Botón primario azul (derecha)
 - Icono de check (✓)
 - Se habilita solo si la devolución es válida
 - Ejecuta el proceso de creación de devolución

3.3 Popup de Búsqueda de Tickets



3.3.1 Componentes

A. Barra de Búsqueda con Filtro

- Campo de búsqueda con icono de lupa
- Dropdown de filtro con opciones:
 - Todos: Busca en todos los campos
 - Referencia: Solo por número de ticket
 - Fecha: Solo por fecha
 - Producto: Solo por nombre de producto
- Búsqueda en tiempo real

B. Lista de Tickets

Tabla con tres columnas:

- Referencia: Número del ticket
- Fecha: Fecha de la orden
- Total: Monto total del ticket

Funcionalidad de expansión:

- Icono de flecha (► cerrado, ▼ abierto)
- Al hacer clic se expande mostrando los productos
- Fondo activo al expandir

C. Detalles del Ticket (Expandido)

Al expandir un ticket, se muestra:

- Encabezado "Contenido del Ticket"
- Botón "Seleccionar este Ticket" (primario azul)
- Tabla de productos con:

Producto: Nombre del producto

Cant.: Cantidad disponible para devolver

- Si hay devoluciones previas, muestra cantidad restante en amarillo
- Formato: "X / Y" (disponible / original)

Precio: Subtotal con impuestos incluidos

- IMPORTANTE: Sólo muestra productos con cantidad disponible > 0

4. FUNCIONALIDADES DETALLADAS

4.1 Proceso de Devolución - Ticket Odoo

4.1.1 Flujo Paso a Paso

1. Usuario abre popup de devolución
2. Selecciona "Ticket Odoo" como tipo
3. Selecciona el cliente (obligatorio para este tipo)
4. Sistema carga automáticamente los últimos 20 tickets del cliente
5. Hace clic en "Buscar Ticket"
6. Se abre popup de lista de tickets
7. Usuario puede buscar/filtrar tickets
8. Expande el ticket deseado para ver productos
9. Verifica cantidades disponibles para devolución
10. Hace clic en "Seleccionar este Ticket"
11. Sistema auto-completa la lista con todos los productos devolubles
12. Usuario ajusta cantidades según necesidad
13. Si intenta exceder cantidad máxima, sistema muestra advertencia
14. Botón "Confirmar" se deshabilita si hay cantidades inválidas
15. Usuario confirma la devolución
16. Sistema procesa y muestra mensaje de éxito con número de recepción

4.1.2 Validaciones Específicas

- Cliente es obligatorio
- Debe seleccionar un ticket válido
- Cantidad a devolver ≤ cantidad disponible (comprada - ya devuelta)
- Al menos un producto con cantidad > 0
- Total de devolución > 0

4.1.3 Cálculo de Cantidades Disponibles

El sistema calcula automáticamente cuánto puede devolverse:

- Busca todas las devoluciones previas del ticket
- Suma cantidades ya devueltas por producto
- Calcula: Disponible = Cantidad Original - Ya Devuelto
- Si hay múltiples líneas del mismo producto, distribuye el descuento
- Sólo muestra productos con disponible > 0

4.2 Proceso de Devolución - Ticket Arus

4.2.1 Flujo Paso a Paso

1. Usuario abre popup de devolución
2. Selecciona "Ticket Arus" como tipo
3. Opcionalmente selecciona un cliente
4. Ingresá el número de ticket de Arus manualmente
5. Busca productos usando la barra de búsqueda O escáner

6. Añade productos haciendo clic en los resultados
7. Ajusta cantidades según necesidad
8. NO hay límite de cantidad (no hay validación contra compra)
9. Usuario confirma la devolución
10. Sistema procesa y muestra mensaje de éxito

4.2.2 Validaciones Específicas

- Número de ticket es obligatorio y no puede estar vacío
- Al menos un producto con cantidad > 0
- Total de devolución > 0
- NO se validan cantidades contra compras

4.3 Proceso de Devolución - Sin Ticket

4.3.1 Flujo Paso a Paso

1. Usuario abre popup de devolución
2. Selecciona "No posee Ticket" como tipo
3. Opcionalmente selecciona un cliente
4. Ingresa una razón/motivo de la devolución (obligatorio)
5. Ejemplo: "Producto defectuoso", "Cliente insatisfecho", etc.
6. Busca productos usando la barra de búsqueda O escáner
7. Añade productos haciendo clic en los resultados
8. Ajusta cantidades según necesidad
9. Usuario confirma la devolución
10. Sistema procesa usando la razón como referencia

4.3.2 Validaciones Específicas

- Razón es obligatoria y no puede estar vacía
- Al menos un producto con cantidad > 0
- Total de devolución > 0
- NO se validan cantidades contra compras

4.3.3 Información Almacenada

- Origen del picking: "SIN_TICKET"
- Nota interna: La razón ingresada por el usuario
- Razón del pago: La razón ingresada por el usuario

4.4 Búsqueda de Productos

4.4.1 Búsqueda por Texto

El sistema busca en tiempo real mientras el usuario escribe:

Campos de búsqueda:

- Nombre del producto
- Código de barras
- Referencia interna
- Búsqueda case-insensitive (no distingue mayúsculas)
- Limita resultados a 20 productos
- Sólo muestra productos disponibles en POS
- Resultados se muestran en dropdown overlay
- Cada resultado muestra: [Referencia] Nombre - Precio

4.4.2 Búsqueda por Código de Barras

Proceso de escaneo:

1. Usuario hace clic en botón de código de barras
2. Sistema solicita permiso de cámara (primera vez)
3. Se activa cámara trasera automáticamente
4. Usuario enfoca el código de barras
5. Sistema detecta y escanea automáticamente
6. Emite sonido de confirmación
7. Busca el producto
8. Si encuentra el producto, lo añade automáticamente
9. Si no encuentra, muestra notificación de advertencia
10. Delay de 2 segundos antes de permitir siguiente escaneo

4.4.3 Añadir Productos

- Si el producto ya está en la lista: incrementa cantidad en +1
- Si es nuevo: lo añade con cantidad = 1
- Limpia el campo de búsqueda automáticamente

4.5 Gestión de Lista de Productos

4.5.1 Edición de Cantidades

- Campo numérico con flechas arriba/abajo
- Acepta valores decimales
- Si cantidad ≤ 0 , elimina el producto automáticamente
- Para Ticket Odoo: si excede máximo, muestra advertencia y deshabilita confirmación
- Para Arus y Sin Ticket: sin límite de cantidad
- Total se recalcula automáticamente al cambiar cantidad

4.5.2 Eliminación de Productos

- Botón X rojo al final de cada fila
- Elimina inmediatamente sin confirmación
- Total se recalcula automáticamente
- Si se eliminan todos los productos, muestra estado vacío

4.5.3 Cálculo de Totales

- Fórmula: Total = Σ (cantidad \times precio_unitario)
- Se actualiza en tiempo real al añadir/modificar/eliminar productos
- Se muestra formateado según la moneda del sistema
- Aparece en fuente grande y destacada en el pie del panel derecho

5. QUÉ SUCEDA AL CONFIRMAR UNA DEVOLUCIÓN

5.1 Proceso Automático del Sistema

Cuando el usuario confirma una devolución, el sistema ejecuta automáticamente las siguientes acciones:

- Crea una recepción de inventario (WH/IN/XXXXX)
- Incrementa el stock de los productos devueltos
- Registra una salida de efectivo en la sesión del POS
- Vincula la devolución con el cliente (si fue seleccionado)
- Genera un registro de auditoría completo

5.2 Recepción de Inventario

El sistema crea automáticamente una recepción de inventario que ingresa los productos devueltos al almacén.

5.2.1 Información Registrada

Campo	Información
Referencia	WH/IN/XXXXX (número consecutivo)
Origen	Número de ticket o "SIN_TICKET"
Cliente	Nombre del cliente (si fue seleccionado)
Productos	Lista de productos con cantidades devueltas

5.2.2 Dónde Consultar la Recepción

Para ver las recepciones creadas por devoluciones:

1. Ir al menú Inventario
2. Seleccionar Operaciones > Recepciones
3. Buscar por el número de recepción (ejemplo: WH/IN/00123)
4. O filtrar por origen (número de ticket o "SIN_TICKET")

5.3 Salida de Efectivo

El sistema registra automáticamente una salida de efectivo en la sesión del POS correspondiente al monto total de la devolución.

5.3.1 Información Registrada

Campo	Información
Tipo	Salida de efectivo (negativo)
Monto	Total calculado de la devolución
Razón	Número de ticket o motivo de devolución

5.3.2 Dónde Consultar la Salida

Para ver las salidas de efectivo por devoluciones:

1. Ir al menú Punto de Venta
2. Seleccionar Órdenes > Sesiones
3. Abrir la sesión correspondiente
4. Revisar la sección de movimientos de efectivo
5. Las devoluciones aparecen como salidas (monto negativo)

5.4 Impacto en el Inventario

Los productos devueltos se suman inmediatamente al inventario disponible:

- El stock disponible aumenta automáticamente
- Los productos quedan disponibles para nueva venta
- El movimiento queda registrado en el historial del producto
- Se puede rastrear desde Inventario > Productos > Historial de Movimientos

6. CASOS DE USO Y EJEMPLOS

6.1 Caso 1: Devolución de Ticket Odoo

Escenario

El cliente Juan Pérez compró 5 camisetas azules ayer. Hoy regresa para devolver 2 porque le quedan grandes.

Pasos

1. Cajero hace clic en botón "Devolución"
2. Selecciona "Ticket Odoo"
3. Busca y selecciona cliente "Juan Pérez"
4. Sistema carga automáticamente tickets recientes
5. Hace clic en "Buscar Ticket"
6. Encuentra el ticket de ayer
7. Expande para ver que tiene "Camiseta Azul - Cant: 5 / 5"
8. Selecciona el ticket
9. Sistema autocompleta con "Camiseta Azul - Cantidad: 5"
10. Cajero cambia la cantidad de 5 a 2
11. Verifica el total ($2 \times$ precio unitario)
12. Hace clic en "Confirmar Devolución"
13. Sistema crea recepción WH/IN/00123 y registra salida de efectivo
14. Cajero entrega efectivo al cliente

Resultado

- Inventario: +2 Camisetas Azules
- Efectivo en caja: -\$40.00 (asumiendo \$20 c/u)
- Cliente ahora solo puede devolver máximo 3 camisetas más
- Recepción WH/IN/00123 con origen = ticket de ayer

6.2 Caso 2: Devolución de Ticket Arus

Escenario

Cliente llega con un ticket del sistema antiguo Arus (número ARUS-2024-00456) para devolver un producto.

Pasos

1. Cajero hace clic en botón "Devolución"
2. Selecciona "Ticket Arus"
3. Opcionalmente busca y selecciona al cliente
4. Ingresa "ARUS-2024-00456" en el campo de ticket
5. Escanea el código de barras del producto a devolver
6. Sistema encuentra y añade el producto automáticamente
7. Cajero verifica cantidad y precio
8. Hace clic en "Confirmar Devolución"
9. Sistema procesa sin validar contra compra previa

Resultado

- Recepción creada con origen = "ARUS-2024-00456"
- Salida de efectivo con razón = "ARUS-2024-00456"
- Sin límite de cantidad validado

6.3 Caso 3: Devolución Sin Ticket

Escenario

El cliente perdió su ticket pero el producto claramente está defectuoso. Por política de servicio, se acepta la devolución.

Pasos

1. Cajero hace clic en botón "Devolución"
2. Selecciona "No posee Ticket"
3. Ingresa razón: "Producto defectuoso - cremallera rota"
4. Busca el producto por nombre o escanea código de barras
5. Ajusta cantidad si es necesario
6. Hace clic en "Confirmar Devolución"
7. Sistema procesa la devolución

Resultado

- Recepción creada con origen = "SIN_TICKET"
- Nota interna = "Producto defectuoso - cremallera rota"
- Salida de efectivo con razón = "Producto defectuoso - cremallera rota"
- Permite trazabilidad para auditorías

7. VALIDACIONES Y RESTRICCIONES

7.1 Validaciones Frontend

Validación	Aplica a	Acción
Ticket/Razón vacío	Todos los tipos	Deshabilita el botón confirmar
Lista de productos vacía	Todos los tipos	Deshabilita el botón confirmar
Total ≤ 0	Todos los tipos	Deshabilita el botón confirmar
Cantidad > máximo	Solo Ticket Odoo	Muestra advertencia y deshabilita confirmar

7.2 Validaciones Backend

Validación	Mensaje de Error
Ticket vacío	"El número de ticket es obligatorio."
Razón vacía (no ticket)	"Debe ingresar una razón para la devolución."
Sin productos	"Debe seleccionar al menos un producto para la devolución."
Total ≤ 0	"El monto total de la devolución debe ser mayor a cero."
Producto no existe	"Producto no encontrado: ID [ID]"
Sin almacén configurado	"No se encontró un almacén configurado."

8. SEGURIDAD Y PERMISOS

8.1 Auditoría y Trazabilidad

- Todas las devoluciones quedan registradas en stock.picking
- Campo "origin" contiene referencia del ticket o "SIN_TICKET"
- Campo "note" contiene razón en devoluciones sin ticket
- Logs del sistema registran todas las operaciones

9. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

9.1 Problemas Comunes

Problema: Botón de Devolución no aparece

Posibles Causas:

- Módulo no instalado o no activado
- Caché del navegador desactualizado
- Assets no compilados correctamente

Soluciones:

1. Verificar que el módulo esté instalado: Aplicaciones > pos_return
2. Limpiar cache del navegador (Ctrl+Shift+R)
3. Actualizar assets: Configuración > Técnico > Vistas > Actualizar Todos
4. Reiniciar servicio de Odoo si es necesario

Problema: Producto no se encuentra al escanear

Posibles Causas:

- Producto no disponible en POS
- Código de barras no coincide
- Producto archivado o inactivo

Soluciones:

1. Ir al producto: Inventario > Productos
2. Verificar campo "Disponible en POS" esté marcado
3. Verificar código de barras esté correctamente configurado
4. Verificar que el producto no esté archivado

Problema: Error al confirmar devolución**Posibles Causas:**

- Sesión POS cerrada
- Permisos insuficientes
- Configuración de almacén incorrecta
- Producto eliminado durante el proceso

Soluciones:

1. Verificar que la sesión POS esté abierta
2. Verificar permisos del usuario (debe tener rol POS User)
3. Revisar logs del servidor para detalles del error
4. Contactar administrador del sistema

Problema: Tickets del cliente no aparecen**Posibles Causas:**

- Cliente no tiene tickets recientes
- Tickets no están en estado pagado/completado
- Error de conexión con la base de datos

Soluciones:

1. Verificar que el cliente tenga órdenes en estado "Pagado" o "Facturado"
2. Solo se muestran los últimos 20 tickets (limitación de rendimiento)
3. Si el ticket es muy antiguo, usar tipo "Ticket Arus" y ingresar manualmente

9.2 Mensajes de Error y Significado

Mensaje	Significado / Acción
"Producto no encontrado con código: [código]"	El código escaneado no existe o no está disponible en POS
"Atención: La cantidad ingresada... excede el máximo permitido..."	Cantidad mayor a la comprada. Ajustar a cantidad válida.
"Error de comunicación con el servidor"	Problema de red o servidor. Verificar conexión.

10. ANEXOS

10.1 Glosario de Términos

Término	Definición
POS	Point of Sale - Punto de Venta
Recepción	Operación de entrada de mercancía al almacén
Ticket	Comprobante de compra o venta
Arus	Sistema de punto de venta anterior utilizado por la empresa
Stock	Inventario o existencias de productos

10.2 Referencias y Soporte

- Documentación oficial de Odoo: <https://www.odoo.com/documentation>
- Soporte técnico: Contactar al equipo de dataliza

Canal	Información
Desarrollador	Dataliza
Email de Soporte	soporte@dataliza.com

- Para reportar problemas: Usar el sistema de tickets de soporte

10.3 Historial de Versiones

Versión	Fecha	Cambios
19.0.1.0.0	2024	Versión inicial para Odoo 19. Migración desde v18 con compatibilidad OWL v2+

FIN DEL MANUAL

Para soporte técnico, contacte al equipo de dataliza