

14. Resolución de problemas

14.1 Configuración

Síntoma	Causa probable	Solución
No puedo cerrar la ficha del grupo	Falta la abreviatura de alguna empresa	El mensaje indica cuáles. Rellene el campo Abreviación
	Hay líneas de financiación sin contrapartida	Revise la parte de financiación y cree las líneas espejo, o informe el <i>Nº cuenta contraparte</i>
	Existe otro grupo con exactamente las mismas empresas	Elimine el grupo duplicado o modifique alguna de sus empresas
Actualizar referencias y cuentas da error	Alguna empresa no tiene CIF/NIF en <i>Información de la empresa</i>	El mensaje lista las empresas afectadas. Rellene el NIF
	Alguna empresa vinculada no tiene conexión o empresa remota asignada	Complete la configuración de la vinculada
Un par queda siempre incompleto	No existe la ficha de cliente o proveedor, o su NIF no coincide	Cree la ficha o corrija el NIF, y vuelva a ejecutar el proceso. Alternativamente, informe el número a mano
El desplegable de cliente de una referencia da error	La empresa está en otra suscripción	Use las cuentas de empresas vinculadas, no esta pantalla

14.2 Informes financieros

Síntoma	Causa probable	Solución
No aparece la acción <i>Panorama grupo</i>	La empresa actual no pertenece a ningún grupo ni es la empresa de gestión de resultados	Añádala al grupo o indíquela como <i>Empresa de gestión de resultados</i>
Error al abrir: no hay grupos	No se ha creado ningún grupo de empresas	Cree un grupo en <i>Lista grupos de empresas</i>
La visión consolidada da error	El esquema usa una vista de análisis	La consolidación no es compatible con vistas de análisis. Use un esquema basado en contabilidad

Síntoma	Causa probable	Solución
	Faltan referencias intercompañía	El mensaje lista los pares pendientes. Ejecute <i>Actualizar referencias y cuentas</i>
Una columna aparece vacía	Esa empresa no tiene el mismo esquema de cuentas o la misma plantilla de columnas	Use <i>Copiar informes financieros</i>
Celdas en rojo	Error de cálculo: división por cero o periodo inválido	Revise la fórmula de la fila o de la columna en el esquema
El cálculo consolidado tarda muchísimo	No hay versión guardada	Programe un cálculo diferido nocturno
No puedo hacer drill-down desde una celda	La fila es de tipo <i>Fórmula</i> , <i>Base para porcentaje</i> o <i>Cuentas de flujo de caja</i>	Es una limitación conocida: esas filas no tienen movimientos detrás
Faltan columnas en pantalla	El grupo tiene más de 12 empresas	Use Columna siguiente / Columna anterior
Error de abreviaturas al activar nombres abreviados	Alguna empresa no tiene abreviatura	El mensaje indica cuáles

14.3 Matriz de deuda

Síntoma	Causa probable	Solución
Una relación aparece <i>Sin configurar</i>	Falta el nº de cliente o de proveedor en las referencias	Complételo en <i>Referencias intercompañía</i>
Una relación aparece <i>Solo un lado</i>	Es una empresa vinculada cuyos saldos no se han leído, o cuya divisa no es comparable	Pulse Actualizar y acepte leer los saldos remotos; o revise la divisa de las cuentas
Una relación aparece <i>Descuadrada</i> pero los documentos coinciden	Diferencia de tipo de cambio o de fecha de registro	Revise el indicador Convertido en el detalle: significa que el importe se convirtió con un tipo de cambio
La matriz sale vacía	Está activo Ocultar relaciones sin acción y todo está cuadrado	Desmarque la casilla
	Hay un Filtro de empresa activo	Use el selector y pulse <i>Ver todas las empresas</i>
No se leen los saldos de una empresa vinculada	<i>Permitir solicitudes HttpClient</i> desactivado	Actívelo en <i>Administración de extensiones</i> → <i>Configurar</i>
	La extensión no está registrada en la otra suscripción	El mensaje lo indica explícitamente. Instale y registre la extensión allí
	Credenciales incorrectas	Revise el <i>Id. de aplicación</i> y el <i>Secreto de cliente</i> . Recuerde: el secreto es el Valor , no el <i>Id.</i>

Síntoma	Causa probable	Solución
	La otra suscripción tiene una versión anterior	Actualice la extensión en el otro tenant a la misma versión

14.4 Liquidación

Síntoma	Causa probable	Solución
La propuesta queda en <i>Fallida</i> sin mensaje claro	La sesión en segundo plano no arrancó, o falló por un motivo no previsto	Use Abrir diario y registre la línea manualmente para ver el error real
Propuestas <i>Pendiente</i> que nunca arrancan	Las sesiones en segundo plano están saturadas	Se marcan como fallidas tras 60 segundos. Vuelva a lanzarlas
Se aplicaron unas líneas y otras no	Movimientos que se cerraron entre la generación y la ejecución de la propuesta	Pulse Actualizar y genere las propuestas de nuevo
No se genera ninguna propuesta	No hay cobros o pagos a cuenta, o no hay facturas abiertas en la misma divisa	Verifique en el detalle de la relación que existen las dos cosas

14.5 Facturación interempresa

Síntoma	Causa probable	Solución
«Este par de empresas no tiene todavía ninguna plantilla»	No se han creado plantillas	Use <i>Proponer plantillas con IA</i> o <i>Crear propuesta manual</i>
«Escriba el importe a facturar en al menos una plantilla»	Todas las plantillas tienen importe cero	Informe el importe en la columna correspondiente
«El importe a facturar no puede ser mayor que lo pendiente»	El total supera el anticipo	Ajuste los importes
La prueba de registro falla	Cuenta bloqueada, dimensión obligatoria, periodo cerrado, grupo contable inconsistente	El mensaje muestra el error real de Business Central. Corríjalo en la empresa correspondiente
La IA propone cuentas que no existen	El modelo infirió una cuenta del histórico que no está en esa empresa	Las filas afectadas aparecen en rojo y sin nombre. No las marque
La IA no devuelve nada útil	No hay histórico entre las dos empresas	Use <i>Empresas de las que aprender</i> para tomar conceptos de otro par
El proceso se queda esperando	La sesión en la otra empresa tarda más de 3 minutos	Compruebe si las facturas se han creado antes de reintentar

Síntoma	Causa probable	Solución
El total del borrador no coincide con el solicitado	Se ha modificado el borrador o su configuración no permite obtener el total esperado	Revise precios, IVA, retención y redondeo en la empresa del documento. El registro se bloquea mientras el total no coincida
La venta está registrada y la compra no	El registro de la compra falló después de comprobar ambos lados	Corrija el error y use Registrar facturas generadas para el borrador pendiente. No genere otra venta
No se puede rechazar un borrador remoto	Error de conexión, permisos o rechazo en la otra suscripción	Compruebe el estado remoto, corrija la causa y repita Rechazar facturas . La petición local se conserva si falla el rechazo

14.6 Inteligencia artificial

Síntoma	Causa probable	Solución
No puedo activar <i>Habilitar propuestas con IA</i>	Falta el endpoint, el deployment, la clave, o no se ha probado la conexión	Complete los campos y pulse Probar conexión
«No se ha podido conectar»	<i>Permitir solicitudes HttpClient</i> desactivado	Actívelo
	Endpoint o clave incorrectos	Verifique los datos en Azure AI Foundry
«No se ha indicado el nombre de implementación»	Falta el deployment	Es la columna <i>Name</i> en Azure AI Foundry → <i>Deployments</i>
Se desactivó solo <i>Habilitar propuestas con IA</i>	Se cambió el endpoint o el deployment	Es el comportamiento previsto. Vuelva a probar la conexión y actívelo

14.7 Clientes y proveedores

Síntoma	Causa probable	Solución
«La matriz admite hasta 12 empresas»	El grupo tiene más de 12 empresas locales	Use el Filtro de empresa
Una entidad sale partida en varias filas	Sus fichas tienen NIF distintos o alguna no tiene NIF	Unifique el NIF en las fichas. Las filas sin NIF aparecen marcadas No consolidable
Las cifras de la ficha no se actualizan	Están cacheadas durante la sesión	Pulse Actualizar posición del grupo

Síntoma	Causa probable	Solución
No aparece el bloque <i>Posición en el grupo</i>	No hay ningún grupo de empresas creado	Cree un grupo
Una empresa vinculada no aparece	Esta matriz solo muestra empresas locales	Es una limitación conocida. Use la <i>Matriz Situación Grupo</i>

14.8 Reclasificación

Síntoma	Causa probable	Solución
«La empresa no está disponible en este entorno»	La empresa del apunte se ha renombrado o eliminado	Revise la configuración del grupo
«El registro de prueba ha fallado»	Error contable en la empresa destino	El mensaje muestra el error real. Corríjalo allí
«La empresa no ha respondido a tiempo»	La operación superó los 2 minutos	Compruebe si se registró antes de reintentar
No encuentra la cuenta de contrapartida	No hay configuración de financiación entre esas empresas	Se le pedirá seleccionarla manualmente, o configure la financiación intragrupo
Falta la referencia intercompañía inversa	No está informado el cliente o proveedor que representa al origen en la otra empresa	Complete la referencia antes de repetir la operación. Esta validación se realiza antes del registro del origen
El apunte ya está reclasificado	El origen ya se registró en una petición anterior	No repita el asiento. Si hay contraparte pendiente vinculada, la acción propone continuar solo esa parte
La petición sigue en ejecución o no ha comunicado el resultado	Existe una sesión activa o su estado todavía no está resuelto	Revise la sesión y los documentos con el administrador. No borre la petición para forzar un nuevo registro
El origen se registró y falló la contraparte	Error posterior a las pruebas previas	Corrija la causa y repita la acción sobre el apunte original; confirme la recuperación exclusiva de la contraparte

14.9 Licencia

Síntoma	Causa probable	Solución
«Se ha superado la cantidad licenciada»	Hay más conexiones externas de las licenciadas	Marque como <i>Registrada por su cuenta</i> las suscripciones con licencia propia, o amplíe la licencia

Síntoma	Causa probable	Solución
Las pantallas están bloqueadas	La base de datos está marcada como Instalación remota	Es el comportamiento previsto. Desmárquelo si esta base debe usar las pantallas
Error de licencia al abrir cualquier pantalla	<i>Dynasoft Extension Manager</i> no instalado o licencia caducada	Contacte con su partner

Revision #1
Created 2026-09-18 10:23:15 UTC by Toni Moll
Updated 2026-09-18 10:23:15 UTC by Toni Moll