



Manual de Usuario

Sistema integral de gestión de ventas Nilam

Para administradores y vendedores del comercio

Versión del manual: 2026.06

Provisto por EmpreSate · empresate.app

Índice

1.	Introducción
2.	Requisitos e instalación
3.	Primer acceso (activación)
4.	Aceptación de Términos y Condiciones
5.	La interfaz principal
6.	Dashboard
7.	Productos
8.	Clientes
9.	Punto de Venta (POS)
10.	Notas de Crédito
11.	Reportes
12.	Configuración
13.	Facturación ARCA
14.	Modo offline
15.	Gestión de usuarios
16.	Preguntas frecuentes (FAQ)
17.	Soporte

1. Introducción

Nilam es un sistema integral de gestión de ventas pensado para comercios y distribuidoras argentinas. Permite procesar ventas, llevar control de inventario, administrar clientes, emitir comprobantes electrónicos ante AFIP/ARCA y generar reportes operativos — todo desde una sola aplicación que corre en cualquier PC con Windows.

Este manual está pensado para las personas que usan Nilam diariamente en su comercio: el administrador (dueño/encargado) y los vendedores. Si tenés dudas que el manual no responde, podés contactar al equipo de EmpreSate desde la sección de Soporte al final del documento.

Lectura recomendada. Si es la primera vez que usás Nilam, leé las secciones 2 a 5 antes de operar. Si ya estás familiarizado, el índice te permite saltar directo a la sección que necesites.

2. Requisitos e instalación

Requisitos mínimos del equipo

Sistema operativo	Windows 10 o superior (64 bits)
Memoria RAM	4 GB (recomendado: 8 GB)
Disco	500 MB libres para la app + datos
Pantalla	1280×800 mínimo (1920×1080 recomendado)
Conexión	Internet para sincronizar con el servidor de EmpreSate
Periféricos	Opcional: impresora ticket, scanner USB de códigos

Instalación

Descargá el instalador desde la dirección que te haya enviado EmpreSate (típicamente desde el sitio web oficial). El archivo se llama **Nilam-X.Y.Z-setup.exe** donde X.Y.Z es la versión.

Hacé doble click sobre el instalador. Si Windows pregunta por el origen del archivo, hacé click en "Más información" y luego "Ejecutar de todas formas". El instalador no requiere permisos de administrador — se instala en tu carpeta de usuario.

Seguí los pasos del asistente (acepta los términos, elegí instalar acceso en el escritorio si querés). El proceso lleva menos de un minuto.

Actualizaciones automáticas. Una vez instalado, Nilam se actualiza solo cada vez que EmpreSate publica una nueva versión. No necesitás volver a descargar nada manualmente.

3. Primer acceso (activación)

La primera vez que abrís Nilam aparece un asistente de **activación**. Te va a pedir un **código de activación** que EmpreSate te entregó al contratar el servicio (formato típico: XXXX-XXXX-XXXX-XXXX).

Pasos

1. Ingresá el código tal como te fue entregado. No importa si incluís guiones, mayúsculas o espacios — el sistema los normaliza.
2. Hacé click en **Activar**. El asistente conecta con el servidor de EmpreSate y valida el código.
3. Si la validación es correcta, aparece la pantalla de login. Si el código es inválido o ya fue consumido, se muestra el error con una breve explicación.
4. Iniciá sesión con el email y contraseña que te entregó EmpreSate junto con el código.

Código con múltiples usos. Si contrataste un plan con varios usuarios, el mismo código se puede usar en varias PCs (una por usuario). Cada PC consume 1 "uso" del código.

4. Aceptación de Términos y Condiciones

Después del primer login aparece un cuadro de diálogo con los **Términos y Condiciones de uso de Nilam**. Es obligatorio leerlos y aceptarlos para poder operar el sistema.

Cómo leerlos y aceptarlos

1. Los Términos se cargan en la misma ventana. Podés scrollear para ver todo el contenido.
2. Si preferís leerlos en tu navegador (más cómodo para imprimir o guardar), tocá el botón **Abrir en navegador**.
3. Una vez leídos, tildá el cuadro **He leído y acepto los Términos y Condiciones de uso de Nilam**.
4. Hacé click en **Aceptar y continuar**. El sistema registra tu aceptación con fecha, hora, IP y el documento exacto que aceptaste (esto queda como prueba probatoria).

Cambios futuros. Si EmpreSate actualiza los Términos, vas a volver a ver el diálogo al próximo inicio de Nilam. Solo necesitás aceptar la nueva versión para seguir usando el sistema.

5. La interfaz principal

Después de aceptar los Términos, vas a ver la ventana principal de Nilam. La interfaz está organizada en tres zonas:

Barra lateral (izquierda)

Contiene los **módulos** del sistema: Dashboard, Punto de Venta, Productos, Clientes, Notas de Crédito y Reportes. Tocá cualquiera para abrirlo en el área central. Abajo de todo aparece tu nombre de usuario, la fecha/hora del sistema, y botones para cambiar contraseña y salir.

Barra superior

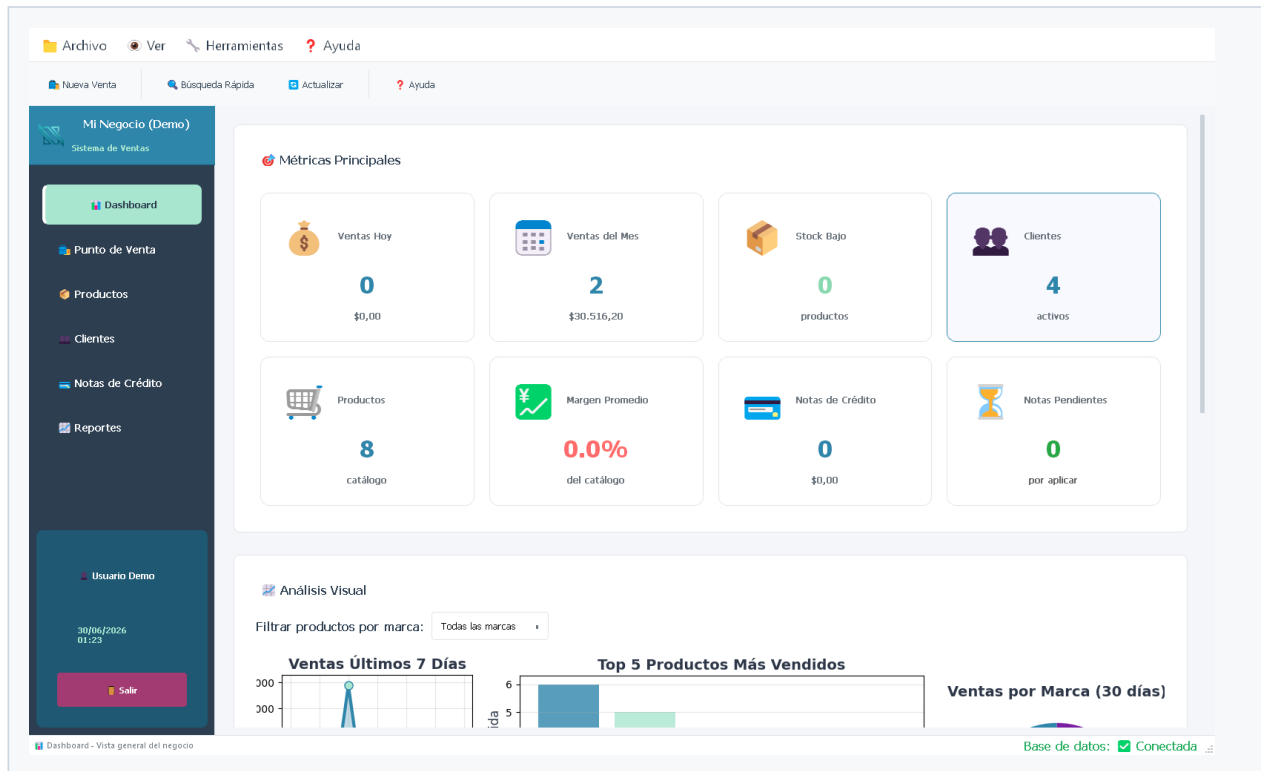
Tiene los menús **Archivo**, **Ver**, **Herramientas** y **Ayuda**, más una barra de accesos rápidos (Nueva Venta, Búsqueda Rápida, Actualizar). En el módulo de POS, esta barra muestra también el botón **Procesar venta**.

Barra de estado (inferior)

Muestra mensajes contextuales y, si tu plan tiene modo offline activo, un indicador de conectividad (verde = conectado al servidor; amarillo = sin conexión, operando local).

6. Dashboard

El Dashboard es la vista general del negocio. Te muestra en un vistazo los datos más importantes del día y del mes.



Vista general del Dashboard con métricas principales (ventas, stock, clientes) y análisis visual.

Métricas principales

- **Ventas Hoy** — cantidad y monto facturado en el día.
- **Ventas del Mes** — cantidad y monto del mes en curso.
- **Stock Bajo** — productos por debajo del stock mínimo configurado.
- **Clientes activos** — clientes con al menos una compra en los últimos 90 días.
- **Productos** — catálogo total cargado.
- **Margen promedio** — margen de ganancia promedio del catálogo.
- **Notas de Crédito** — emitidas y pendientes.

Gráficos

Debajo de las métricas aparece el **Análisis Visual**: ventas de los últimos 7 días, los 5 productos más vendidos del mes y un comparativo por marca. Usá el filtro de *marca* para ajustar la vista.

7. Productos

El módulo de Productos te permite mantener el catálogo de artículos que vendés. Cada producto tiene código, nombre, categoría, marca, precios y stock.

	Código	Nombre	Marca	Categoría	Stock	Stock Min.
1	BE002	Agua mineral sin gas 1.5L	Genérico	Bebidas	56	5
2	BE001	Gaseosa cola 2.25L	Genérico	Bebidas	28	5
3	LIM001	Lavandina 1L	Genérico	Limpieza	25	5
4	LAC001	Leche entera 1L	La Serenísima	Lácteos	42	5
5	PAN001	Pan de molde lactal x 540g	Bimbo	Panificados	32	5
6	PAN002	Prepiza individual x 4u	Bimbo	Panificados	17	5
7	LAC003	Queso cremoso 250g	La Serenísima	Lácteos	11	5
8	LAC002	Yogur frutilla 900g	La Serenísima	Lácteos	16	5

Módulo Productos: tabla con el catálogo + formulario de edición a la derecha.

Crear un producto nuevo

1. En la barra superior del módulo, tocá **+ Nuevo**.
2. El sistema genera un código automático (podés cambiarlo si querés usar uno propio, por ejemplo de tu proveedor).
3. Completá nombre, categoría, marca, precio de compra y precio de venta. El margen se calcula solo.
4. Cargá stock actual, stock mínimo y stock máximo. El sistema te avisa cuando un producto cae por debajo del mínimo.
5. Si es un producto perecedero (vence), marcá la casilla correspondiente.
6. Tocá **Guardar**. El producto queda disponible para venderse en el POS.

Editar o eliminar

Seleccioná el producto en la tabla. Para editar campos, tocá **Editar** (el formulario de la derecha se habilita). Para eliminar, tocá **Eliminar**: el producto queda inactivo (no se borran las ventas históricas que lo incluían).

Categorías y carga masiva

El botón **Categorías** abre un diálogo donde podés crear, renombrar y desactivar categorías y marcas. El botón **Carga masiva** permite importar productos desde un archivo CSV — útil para cargar el catálogo inicial.

Historial de stock

El botón **Historial de Stock** muestra los movimientos de un producto: reabastecimientos, ajustes manuales, ediciones. Las ventas y notas de crédito tienen su propio historial en sus módulos respectivos.

8. Clientes

El módulo de Clientes te permite mantener la base de tus compradores. Para emitir facturas A o B necesitás tener al cliente cargado con CUIT y condición ante AFIP correcta.

El módulo de Clientes te permite mantener la base de tus compradores. Para emitir facturas A o B necesitás tener al cliente cargado con CUIT y condición ante AFIP correcta.

El formulario de cliente incluye pestañas para configurar: Básicos, Comercial y AFIP.

Módulo Clientes: tabla de clientes registrados + formulario con pestañas (Básicos, Comercial, AFIP).

Crear un cliente nuevo

1. Tocá **+ Nuevo**. Se genera un código automático.
2. Completá razón social (obligatorio), CUIT/CUIL, teléfono, email y dirección.
3. En la pestaña **Comercial**, configurá descuento por defecto y límite de crédito si trabajás con cuenta corriente.
4. En la pestaña **AFIP**, elegí la condición frente al IVA (Responsable Inscripto, Monotributista, Consumidor Final, etc.). Esto define qué tipo de factura le podés emitir.
5. En la pestaña **Precios**, podés cargar precios especiales por producto para este cliente.
6. Tocá **Guardar**.

Cliente Ocasional

Para ventas a clientes que no querés registrar (ej. consumidor ocasional), usá el cliente **Cliente Ocasional** que viene precargado en el sistema. Estas ventas se emiten como Factura B/C o Remito según corresponda.

Estado de cuenta e historial

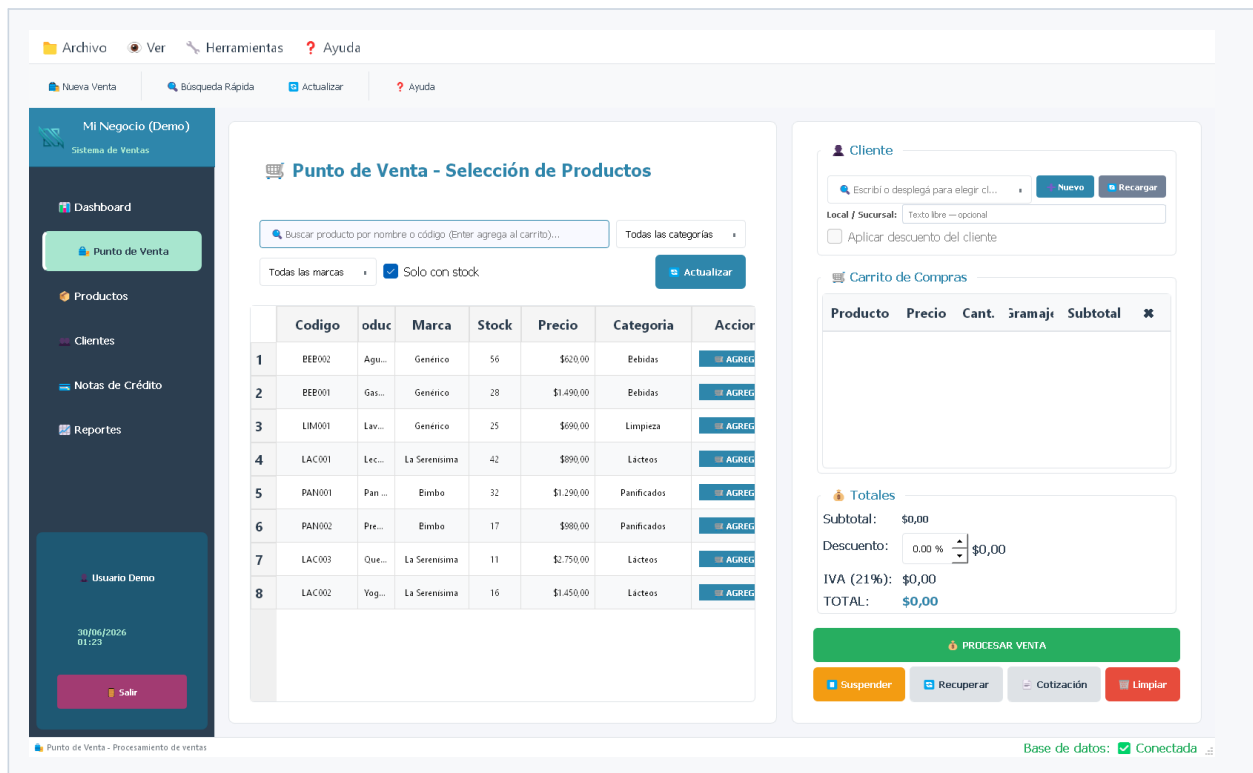
El botón **Estado Cuenta** muestra el saldo del cliente: facturas pendientes vs pagos recibidos. El botón **Historial** lista todas las compras del cliente con detalle.

Múltiples locales (multipunto)

Si un cliente tiene varios locales con direcciones distintas (ejemplo: una cadena de kioscos), podés cargarlos como **Locales** dentro del cliente. Al facturar, elegís a qué local va dirigida la entrega. La factura siempre va a nombre del cliente padre (con su CUIT).

9. Punto de Venta (POS)

El POS es donde procesás las ventas del día. Está pensado para operar con agilidad en el mostrador, con o sin scanner de códigos.



Módulo POS: selección de productos a la izquierda, carrito y totales a la derecha.

Procesar una venta

1. (Opcional) En **Cliente**, elegí el cliente desde el desplegable. Si no, se factura como *Cliente Ocasional*.
2. En el buscador, escribí el nombre del producto o pasá el scanner sobre el código de barras. Apretá Enter para agregar al carrito.
3. Repetí para cada producto. En el carrito podés ajustar cantidades o eliminar líneas.
4. Aplicá un descuento general en el campo **Descuento %** si corresponde.
5. Tocá **Procesar Venta**. Aparece el diálogo de pago: elegí forma de pago (efectivo, débito, crédito, transferencia, cheque, cuenta corriente, etc.) y tipo de comprobante (Factura o Remito).
6. Confirmá. La venta se registra, el stock se descuenta y se muestra el resumen con el botón para imprimir ticket o guardar PDF.

Suspender venta

Si tenés que atender a otro cliente en el medio, tocá **Suspender**. La venta queda guardada con el carrito intacto. Después, tocá **Recuperar** y elegí cuál seguir.

Cotización

Tocá **Cotización** para imprimir un presupuesto sin concretar la venta. No afecta stock ni se factura.

10. Notas de Crédito

Las Notas de Crédito (NC) sirven para devolver, ajustar o anular una venta. Se emiten ante AFIP igual que las facturas.

Archivo Ver Herramientas Ayuda

Nueva Venta Búsqueda Rápida Actualizar Ayuda

Mi Negocio (Demo)
Sistema de Ventas

Actualizar Nueva Nota Devolución Rápida Historial Cliente Exportar

Desde 30/03/2021 Hasta 30/06/2021 Cliente Todos los clientes Estado Todos

Número	Fecha	Cliente	Total	Estado	Acciones
1					

Usuario Demo
30/06/2026
01:23
Salir

Notas de Crédito - Gestión de devoluciones Base de datos: Conectada

Módulo Notas de Crédito: listado de NCs emitidas con filtros de fecha.

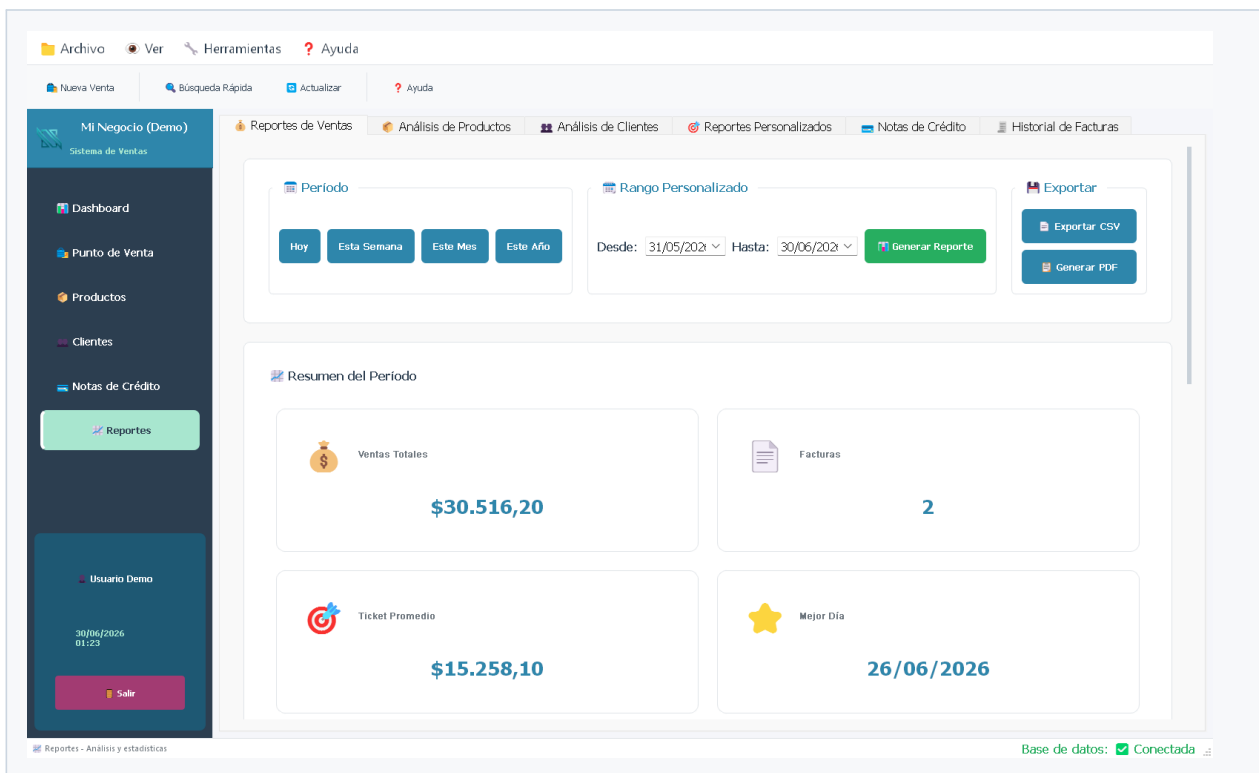
Crear una NC desde una venta

1. En el módulo de Notas de Crédito, tocá **+ Nueva Nota**.
2. Buscá la factura original por número o cliente.
3. Elegí el tipo: **Devolución total**, **Devolución parcial**, **Descuento** o **Error de facturación**.
4. En la tabla de productos, marcá los que se devuelven y ajustá las cantidades.
5. Si los productos vuelven al inventario, dejá tildado **Reintegrar stock**. Si no (por ejemplo, productos vencidos), destíldalo.
6. Escribí el motivo y guardá.
7. (Si aplica) Tocá **Validar ARCA** para emitir la NC electrónica con CAE.

Importante. Para que AFIP autorice la NC electrónica, la factura original tiene que estar previamente autorizada con CAE. Las NCs sin venta original (NC internas) no se envían a AFIP.

11. Reportes

El módulo de Reportes incluye varias pestañas con análisis operativos:



Módulo Reportes — pestaña Historial de Facturas con filtros avanzados y export a CSV/Libro IVA Ventas.

■ Reportes de Ventas

Resumen del período: total facturado, cantidad de ventas, ticket promedio. Comparativo por día, semana o mes.

■ Análisis de Productos

Ranking de productos más vendidos, márgenes por producto, rotación de stock. Filtrable por categoría, marca y período.

■ Análisis de Clientes

Clientes destacados por monto facturado, frecuencia de compra, última compra. Útil para identificar clientes en riesgo de abandono.

■ Reportes Personalizados

Construí tu propio reporte combinando filtros: cliente, vendedor, producto, marca, tipo de comprobante, forma de pago, estado ARCA, monto. Exportable a CSV.

■ Notas de Crédito

Listado de NCs emitidas con totales por período.

■ Historial de Facturas

Listado completo de comprobantes emitidos con todos los datos: fecha, número, cliente, monto, estado ARCA, CAE. Exportable a CSV. Incluye botón **Libro IVA Ventas** que genera el archivo en formato RG 1672 para tu contador.

12. Configuración

El menú **Herramientas** → **Configuración** abre el panel del administrador. Solo accesible si tu rol es *administrador*.

Pestañas disponibles

Datos de empresa

Razón social, CUIT, dirección, teléfono y email que aparecen en los comprobantes.

Categorías / Marcas

Mantenimiento del taxonomía de productos.

Usuarios

Crear, editar y eliminar usuarios del sistema. Asignar permisos por módulo.

ARCA

Estado del certificado AFIP, punto de venta configurado, ambiente (homologación o producción) y prueba de conexión.

Inventario por usuario

Activar el modelo de inventario asignado por vendedor (útil para distribuidoras donde el vendedor lleva mercadería a la calle).

13. Facturación ARCA

Nilam emite Facturas electrónicas (Tipos A, B y C) y Notas de Crédito directamente contra AFIP/ARCA, obteniendo el CAE (Código de Autorización Electrónico) en línea.

Requisitos previos

Para usar facturación electrónica, tu empresa debe tener:

- Certificado digital de AFIP asociado a un Punto de Venta web habilitado.
- Configurado en Nilam (panel Super Admin de EmpreSate carga el certificado a pedido del cliente).
- Datos correctos en el módulo Empresa (razón social, CUIT, condición IVA).

Cómo se emite una factura con CAE

El flujo es transparente: cuando procesás una venta y elegís tipo Factura, el sistema genera la venta y dispara la autorización ARCA. Después de unos segundos, la venta queda con su CAE asociado y el PDF lleva el QR de validación AFIP. Si por algún motivo ARCA no responde, el botón **Validar ARCA** en el detalle de la venta permite reintentar.

Si ARCA está caído. A veces los servidores de AFIP no responden. La venta queda guardada en el sistema pero sin CAE; podés reintentar la validación más tarde sin perder los datos.

14. Modo offline

Si se cae internet, Nilam sigue funcionando. Las ventas se guardan en una base local en tu PC y se sincronizan automáticamente cuando vuelve la conexión.

Indicador de conectividad

En la barra inferior derecha vas a ver un punto verde (**En línea**) o amarillo (**Sin conexión**). Si está amarillo, también aparece un banner arriba avisando de operaciones pendientes de sincronizar.

Qué se puede hacer offline

- Procesar ventas (sin CAE — se autoriza al volver online).
- Crear y editar productos y clientes (se sincronizan después).
- Ver el catálogo, los clientes y el historial cacheado.
- Login con credenciales que ya se usaron al menos una vez online en esa PC (cache de 30 días).

Qué no se puede hacer offline

- Validar ARCA (requiere internet hacia AFIP).
- Login por primera vez en una PC nueva.
- Cambiar contraseña.
- Ver reportes que dependen de datos del servidor centralizado.

Sincronización automática. Cuando vuelve internet, Nilam envía todas las operaciones pendientes al servidor en orden. Cada operación tiene un identificador único que evita duplicados.

15. Gestión de usuarios

El administrador del comercio puede crear usuarios adicionales (vendedores, encargados de turno, etc.) desde **Configuración** → **Usuarios**.

Roles disponibles

Administrador

Acceso completo al sistema incluyendo Configuración. Típicamente: dueño o encargado general.

Vendedor

Acceso a POS, búsqueda de clientes y productos, sus propias ventas. Sin acceso a configuración, reportes globales ni borrado de datos.

Permisos finos

Al crear un usuario, podés tildar/destildar permisos por módulo (Dashboard, Punto de Venta, Productos, Clientes, NC, Reportes) más allá del rol. Esto permite, por ejemplo, dar a un vendedor acceso a Reportes pero no a Productos.

Olvidé mi contraseña

Si un vendedor olvida su contraseña, el administrador puede resetearla desde el panel de Configuración → Usuarios. Si el *administrador* mismo olvida la suya, debe contactar a EmpreSate desde el canal de soporte para que la reseteen desde el panel Super Admin.

16. Preguntas frecuentes (FAQ)

¿Cómo cambio el precio de un producto?

Productos → seleccionar el producto → Editar → cambiar Precio de Venta → Guardar. El cambio queda registrado en el historial de precios y se aplica a las ventas siguientes (no a las facturadas previamente).

¿Cómo aplico un descuento a una venta?

En el POS, antes de procesar, completá el campo **Descuento %**. También podés tener descuentos por cliente configurados en su ficha — esos se aplican automáticamente al seleccionarlo.

Una venta quedó mal facturada, ¿qué hago?

Si la factura ya tiene CAE, no se puede anular: hay que emitir una Nota de Crédito que la cancele (tipo *Error de facturación*) y emitir una nueva factura correcta.

¿Puedo exportar mis datos?

Sí, desde varios módulos hay botones **Exportar CSV**. También el menú **Archivo** → **Exportar Datos** te permite bajar un paquete completo.

¿Cómo configuro mi impresora ticket?

Nilam usa la impresora predeterminada de Windows. Configurala como tal en Configuración de Windows → Impresoras. Si tu impresora térmica necesita drivers o tamaño de papel especial, instalalos siguiendo el manual del fabricante.

¿Cada cuánto se hacen los backups?

EmpreSate hace backups automáticos diarios del servidor central a las 3:00 AM. Retención: 7 copias diarias, 4 semanales, 6 mensuales. Vos no necesitás hacer backups manualmente.

Olvidé el código de activación, ¿qué hago?

Contactá a EmpreSate por el canal de soporte y se te entregará uno nuevo. El código viejo se invalida.

¿Puedo usar Nilam en varias PCs al mismo tiempo?

Sí, si tu plan lo permite. Cada PC consume un "uso" del código de activación. Todas las PCs trabajan sobre la misma base de datos centralizada — los cambios se reflejan en todos lados en tiempo real.

17. Soporte

Si después de leer este manual tenés dudas, encontrás un comportamiento extraño o necesitás ayuda con la operación del sistema, contactá al equipo de EmpreSate. Te respondemos personalmente.

Email de soporte	soporte@empresate.app
Email comercial	contacto@empresate.app
WhatsApp	+54 9 XXX XXX XXXX
Horario	Lunes a viernes, 9 a 18 hs (hora Argentina)
Sitio web	https://empresate.app

Acceso de soporte a tu cuenta

Si para resolver un problema necesitamos acceder a tu cuenta, vas a recibir una notificación en el sistema con un pedido de **autorización de impersonation**. Vos decidís si aprobás o rechazás el acceso, por cuánto tiempo, y todas las acciones de nuestro equipo quedan auditadas — siempre podés pedirnos el registro completo de lo que hicimos en tu cuenta.

Gracias por elegir Nilam.

EmpreSate · Software empresarial profesional para PyMEs argentinas