No encuentro un cliente, proveedor o producto

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para encontrar un **cliente**, un **proveedor** o un **producto o servicio** que usted sabe que existe, pero que no aparece al buscarlo en una lista o al elegirlo en una factura, una cotización o una compra.

Casi siempre la causa es sencilla: el registro está **inactivo**, está en **otra compañía**, no tiene el **tipo** correcto o se está buscando con un texto distinto. Este artículo le ayuda a revisarlo en orden y a corregirlo **sin crear duplicados**.

Síntoma

- En el buscador de **Cliente** o **Proveedor** de un documento aparece «Sin coincidencias».
- El buscador muestra «Mostrando los primeros 30 — escribe para afinar» y el que busca no está en la lista.
- En **Ventas → Clientes**, o en **Proveedores**, aparece «No hay contactos de este tipo todavía».
- En **Inventario → Productos / Servicios** aparece «No hay productos/servicios.».
- El producto existe, pero no aparece al agregar una línea en la factura o en la compra.
- No ve en el menú la opción **Clientes**, **Proveedores** o **Productos / Servicios**.

Causas posibles

De la más frecuente a la menos frecuente:

1. **Está buscando con otro texto.** Por ejemplo, busca por el nombre comercial y el registro está con la razón social, o busca por RUC donde el buscador solo compara nombre y código.
2. **El registro está Inactivo.** Los buscadores de facturas, cotizaciones y compras **solo muestran clientes, proveedores y productos activos**. En las listas sí aparecen, marcados como **INACTIVO**.
3. **El contacto no tiene el tipo correcto.** Un contacto que solo es **proveedor** no aparece al facturar, y uno que solo es **cliente** no aparece al registrar una compra.
4. **Está en otra compañía.** Cada compañía tiene sus propios clientes, proveedores y productos. Si la compañía activa no es la correcta, no los verá.

5. **No tiene permiso.** Si su rol no incluye ver contactos o inventario, la opción no aparece en su menú.
6. **Nunca se creó, o se unió con otro.** Cuando se unen contactos duplicados, el nombre anterior suele quedar en la **razón social** o en las **observaciones** del contacto que se conservó.

Cómo revisarlo paso a paso

1. Confirme la compañía activa

Mire el recuadro con el nombre de la compañía en la parte superior de la pantalla. Si no es la correcta, haga clic en él y elija la compañía. Vea Iniciar sesión y elegir la compañía.

2. Busque en la lista, no en el documento

La lista busca en más datos y muestra también los inactivos.

Clientes y proveedores:

1. Abra **Ventas → Clientes** (o **Contabilidad → Compras → Proveedores**).
2. Presione la pestaña **Todos**, para ver clientes y proveedores juntos.
3. En el buscador («Buscar código, nombre, RUC, email...») escriba **una parte** del nombre o el **RUC**. Esta búsqueda revisa el código, el nombre, la razón social, el RUC, el email y las observaciones.
4. Si lo encuentra, mire las columnas **Tipos** y **Estado**.

Productos y servicios:

1. Abra **Inventario → Productos / Servicios**.
2. En **Estado** elija **Todos**.
3. En el buscador («Código o nombre...») escriba una parte del código o del nombre.
4. Si lo encuentra, mire la columna **Estado**.

3. Revise su menú

Si no ve la opción **Clientes**, **Proveedores** o **Productos / Servicios**, su rol no le da acceso. Pida al administrador de la compañía que lo revise. Vea Usuarios, roles y permisos por compañía.

Cómo corregirlo

Lo que encontró	Qué hacer

El contacto está **INACTIVO**	Ábralo para editarlo, cambie **Estado** a **Activo** y presione **Guardar**. Desde ese momento aparece en los buscadores.
El producto está **INACTIVO**	En la lista de **Productos / Servicios**, presione **Activar** en su fila. Verá el mensaje «[nombre] activado.». Necesita permiso para gestionar inventario.
El contacto no tiene el tipo que necesita	Edítelo y, en **Tipos (uno o más)**, marque también **cliente** o **proveedor**. Presione **Guardar**. No cree otro contacto.
Está en otra compañía	Cambie la compañía activa y registre el documento allí. Si el documento debe ser de esta compañía, cree el registro en esta compañía.
Lo buscaba con otro texto	En el documento, búsquelo por **nombre** o por **código**, tal como aparece en la lista.
No existe	Créelo. Vea Crear un cliente o Crear un producto o servicio.

Antes de crear uno nuevo, búsquelo por RUC en la lista. Así evita duplicados: dos fichas del mismo cliente parten su saldo en dos y los reportes dejan de cuadrar.

Crear desde el documento. Si su usuario puede crear contactos, el buscador de la factura o de la compra ofrece **Nuevo cliente** o **Nuevo proveedor** (o **Crear «…»** con el texto que escribió). Se crea con los datos básicos; el resto de la ficha se completa después en la lista de contactos.

¿Y si ya no lo usa? No lo borre: déjelo **Inactivo**. Su historial se conserva y deja de estorbar en los buscadores.

Ejemplo práctico

Una usuaria de la compañía ficticia **Comercial Las Palmas, S.A.** va a facturarle a **Distribuidora Ejemplo, S.A.** El buscador del cliente dice «Sin coincidencias».

1. Confirma que la compañía activa es **Comercial Las Palmas, S.A.**
2. En **Ventas → Clientes**, pestaña **Todos**, busca el RUC **155-1234-567890** y encuentra el contacto.
3. En **Tipos** solo aparece como proveedor, y su **Estado** es **INACTIVO**.
4. Lo edita: marca también el tipo cliente, cambia **Estado** a **Activo** y presiona **Guardar**.
5. Vuelve a la factura y ahora el cliente aparece.

Nada de esto genera asiento contable: activar o cambiar el tipo de un contacto no mueve la contabilidad.

Cuándo contactar a soporte

- El registro aparece **ACTIVO**, con el tipo correcto y en la compañía correcta, pero sigue sin salir en el buscador del documento.
- Un cliente, proveedor o producto que usaba ayer ya no aparece en ninguna lista, ni siquiera con **Todos**.
- Encontró el mismo cliente o proveedor **duplicado** y con movimientos en las dos fichas: unirlos requiere ayuda.

Al escribir, indique el **nombre de la compañía**, el **nombre y RUC** (o el código del producto) y la **pantalla** donde no aparece.

Preguntas frecuentes

¿Por qué los inactivos no salen en las facturas? Para que nadie le facture por error a un cliente que ya no está activo, ni use un producto que se dejó de vender. En las listas siguen visibles para consultar su historial.

¿Un mismo contacto puede ser cliente y proveedor? Sí. Marque los dos tipos en su ficha. Así no hace falta crearlo dos veces.

Trabajo con varias compañías, ¿por qué no veo aquí el cliente de la otra? Porque cada compañía tiene sus propios datos y nunca se mezclan. Vea Trabajar con varias compañías (despacho contable).

---

https://emenu2.com/manual/problemas/no-encuentro-un-cliente-proveedor-o-producto — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.