No tengo permiso para una opción

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

¿Para qué sirve?

Para entender por qué eTax2 no le deja ver o usar una opción y a quién pedirle el acceso. En eTax2, lo que cada persona puede hacer depende de su **rol** y de sus **permisos**, y ambos se asignan **por compañía**.

Síntoma

Usted ve uno de estos casos:

Lo que ve	Qué suele significar
La opción **no aparece en el menú**, ni al buscarla en **Buscar opción**	No tiene el permiso **Acceder** a esa opción en la compañía activa.
Abre un enlace o un favorito y eTax2 lo lleva a **su pantalla de inicio**, sin mostrar la pantalla pedida	Igual: no tiene **Acceder** a esa pantalla.
Ve la pantalla, pero al **guardar, borrar, exportar o imprimir** sale una página de error **403**	Puede abrir la pantalla, pero no tiene esa acción.
La página 403 trae un motivo, por ejemplo «La conciliación no está abierta.»	No es falta de permiso: es una regla del documento. Lea el motivo.
Le falta un botón que un compañero sí ve, por ejemplo **Recalcular costos** en el Kardex	Ese botón pide un permiso que usted no tiene.
En una compañía puede hacerlo y en otra no	Sus permisos son distintos en cada compañía.
Puede consultar todo, pero **nada** se deja guardar en esa compañía	La compañía está marcada como **Solo lectura**.
La compañía no aparece al buscarla en el chip del encabezado	No tiene acceso a esa compañía.
Un enlace a un documento dice que la página no existe	El documento es de **otra compañía** distinta a la activa.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **Su rol no incluye la opción.** Cada rol define, opción por opción, seis acciones: **Acceder**, **Insertar**, **Borrar**, **Actualizar**, **Exportar** e **Imprimir**.
2. **Está en otra compañía.** El rol y los permisos valen solo para la compañía activa. Tener acceso en *Compañía A* no le da acceso en *Compañía B*.
3. **Le negaron esa acción solo a usted.** El administrador puede quitarle a una persona una acción que su rol sí da.
4. **La opción pide un permiso aparte.** Algunas funciones tienen su propio permiso. Por ejemplo, con el permiso de registrar compras por QR usted puede leer facturas, pero para **Postearlas** necesita el de gestionar Cuentas por Pagar.
5. **El menú está mostrando solo un módulo.** Dentro de algunos módulos, como **Contabilidad** o **Planilla**, el menú muestra solo las opciones de ese módulo. La opción que busca está en otro: use **← Menú principal**.
6. **La compañía está en Solo lectura.** Quien no es super administrador solo puede consultar, exportar e imprimir.
7. **La opción es exclusiva del super administrador**, como **Seguridad → Usuarios** y **Seguridad → Roles**.
8. **No tiene acceso a la compañía.** Nadie le ha dado un rol en ella.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Confirme la compañía activa** en el chip del encabezado. Si no es la correcta, cámbiela y vuelva a intentar. Vea Iniciar sesión y elegir la compañía.
2. **Busque la opción por nombre** en **Buscar opción**, arriba del menú. Si está dentro de un módulo, presione antes **← Menú principal**. Vea Navegar el menú y usar la ayuda.
3. **Anote qué intentaba hacer:** la opción del menú, la acción (ver, guardar, borrar, exportar, imprimir) y el mensaje exacto. Si puede, tome una captura.
4. **Pregúntese si le pasa en todas las compañías o solo en una.**
5. **Recargue la página.** Si el administrador le acaba de dar el permiso y sigue igual, cierre sesión y vuelva a entrar.

Cómo corregirlo

Usted **no puede darse permisos a sí mismo**: nadie puede cambiar su propio rol ni sus propios permisos. Pídaselo a la persona correcta.

Caso	Quién lo corrige	Dónde

Le falta una opción o una acción en esta compañía	El **administrador de la compañía**	**Seguridad → Accesos por compañía**, botón **Permisos** en su fila, o cambiando el **Rol en esta compañía**. Vea Usuarios, roles y permisos por compañía.
Le negaron una acción (casilla de **fondo gris** marcada)	El administrador de la compañía	La misma pantalla **Permisos**: desmarcar la casilla y **Guardar permisos**.
Necesita acceso a otra compañía	El administrador de **esa** compañía, o el super administrador	**Seguridad → Accesos por compañía** (en esa compañía) o **Seguridad → Usuarios → Compañías**.
El rol completo está mal definido para todos	El **super administrador**	**Seguridad → Roles**. Vea Usuarios y roles de la plataforma.
La compañía está en Solo lectura	El **super administrador**	Ficha de la compañía, casilla **Solo lectura**. Pregunte primero por qué se marcó: suele ser a propósito.
La página 403 trae un motivo	Usted mismo	Haga lo que dice el motivo. Por ejemplo, **Reabrir** una conciliación cerrada antes de cambiarla.

Cuando pida el acceso, diga:

- la **compañía**,
- la **opción del menú** (por ejemplo **Contabilidad → Compras → Registrar por QR / Foto**),
- la **acción** que necesita (**Acceder**, **Insertar**, **Actualizar**, **Borrar**, **Exportar** o **Imprimir**).

Pida **solo** lo que necesita. Todos los cambios de roles y permisos quedan en la Auditoría.

Ejemplo práctico

Ana Pérez (ficticia) es auxiliar en *Comercial Las Palmas, S.A.*. Ve **Facturas de compra**, pero no ve **Registrar por QR / Foto**.

1. Confirma en el chip que la compañía activa es *Comercial Las Palmas, S.A.*.
2. Busca «QR» en **Buscar opción**: no aparece.
3. Le escribe a su administradora: «En Comercial Las Palmas necesito **Acceder** e **Insertar** en **Compras → Registrar por QR / Foto**».
4. La administradora entra a **Seguridad → Accesos por compañía**, presiona **Permisos** en la fila de Ana, marca esas casillas y presiona **Guardar permisos**.
5. Ana recarga la página y la opción aparece.

Este proceso no genera ningún asiento contable.

Cuándo contactar a soporte

Escríbanos con el botón verde **Escríbenos por WhatsApp** si:

- Su administrador le dio el permiso, usted cerró sesión y volvió a entrar, y sigue sin poder usar la opción.
- Ve un error 403 sin motivo en una acción que su rol claramente permite.
- Nadie en su empresa puede administrar usuarios, por ejemplo porque la única administradora dejó la empresa.

Envíe la compañía, su email de usuario, la opción del menú, la acción y una captura del mensaje. No envíe su contraseña.
