

SPN SOFTWARE

GUÍA TÉCNICA

G-SPN-054

¿Por qué el volante de pago en formato HTML5 no se genera desde la Plataforma de Autoservicio?

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La generación del **Volante de Pago** requiere que esté configurada correctamente la pantalla "**Configuración de Firmas y Logo para Acciones de Personal y Cartas**".

Si el volante no se genera, es necesario verificar que se hayan configurado los siguientes elementos:

ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN REQUERIDOS

Campo "Logo"

El campo "**Logo**" debe estar configurado en la pantalla de Configuración de Firmas y Logo.

Secciones de Firma (al menos una requerida)

Debe estar registrada al menos una de las siguientes firmas:

1. Primera Firma.
2. Segunda Firma.
3. Tercera Firma.

Cuando alguno de estos elementos obligatorios no está configurado, la Plataforma de Autoservicio no puede completar la generación del documento, por lo que el **Volante de Pago no se emite**.

ACCIÓN RECOMENDADA

Acceda a la pantalla "**Configuración de Firmas y Logo para Acciones de Personal y Cartas**", configure el Logo y registre al menos una firma válida. Una vez completada esta configuración, vuelva a generar el Volante de Pago.

⚠ Consideración importante

Si el Logo y al menos una firma están configurados correctamente y el Volante de Pago aún no se genera, verifique que los permisos del usuario en la Plataforma de Autoservicio sean los adecuados, o **contacte al equipo de soporte de SPN Software**.