



SALES FORCE APP

COBRANZAS: VALIDAR PAGOS

Módulo B3 · Tutorial

Bloque B — el gerente

Perfil: Gerente

Duración estimada: 12 minutos

Módulo B3 · Perfil: gerente · Duración estimada: 12 minutos

Qué se logra con este módulo

Conciliar o rechazar los cobros que registran los asesores en la calle, y entender por qué existe ese paso.

Por qué el cobro no entra ya conciliado

El cobro que registra el asesor entra como «registrado». Alguien de la oficina lo cruza contra el estado de cuenta del banco y ahí pasa a «conciliado».

No es desconfianza: es que la referencia de un pago móvil aparece en el banco horas después. El asesor no puede esperar en el local, y la oficina no puede dar por bueno algo que no ve en el estado de cuenta.

De ahí sale la regla que hace que esto funcione: **el soporte es la evidencia**. El asesor no puede registrar un cobro sin la foto del comprobante, precisamente para que usted pueda conciliarlo.

Paso 1 · La bandeja

Bandeja → Cobranzas por validar.

K Kloser
MANAGER

GENERAL

Inicio

Bandeja

Pedidos

Cobranzas por validar

Excepciones de crédito

Supervisión

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Metas y comisiones

Operaciones

SISTEMA

Integraciones

Administración

Ayuda

Configuración

Contraer menú

En línea v9.1

Bandeja > Cobranzas por validar

Buscar clientes, vendedores, pedidos...

Todos los territorios

24

AE Administrador Eje...
Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Cobranzas por validar

Concilia o rechaza los pagos registrados por los vendedores o recibidos por MornaPay

Plantilla

Cargar cartera

Las facturas por cobrar entran por **Cargar cartera** desde un archivo, o desde el conector con el sistema administrativo de la empresa cuando lo hay. El archivo declara el saldo que debe quedar, así que recargarlo corregido es la operación normal y no duplica nada. Lo que ya cobró un asesor en la calle no se pierde: si el archivo trae un abono menor al registrado, se conserva el registrado y se avisa. [Ver el módulo de cartera](#)

Mientras no haya cartera cargada, la ficha de cada cliente muestra **saldo cero** y sus asesores no tienen nada que cobrar. No es una falla del sistema: es que la deuda todavía no entró.

POR VALIDAR

3
pendientes

CONCILIADAS

7
validadas

RECHAZADAS

1
con motivo

Por validar 3

Conciliadas

Rechazadas

Buscar por cliente, asesor, referencia, factura o monto

N°	CLIENTE	MÉTODO	REFERENCIA	MONTO	FECHA	ESTADO	ACCIONES
PG0-00003	Distribuidora La Floresta, C.A. Carlos Mendoza · FAC-20024	Transferencia	REF-241285	\$951,85	07 sept. 2026	Por validar	Conciliar Rechazar
PG0-00002	Bodega Santa Rosa, C.A. Carlos Mendoza · FAC-20012	Zelle	REF-482619	\$390,76	07 sept. 2026	Por validar	Conciliar Rechazar
PG0-00001	Abasto La Candelaria, C.A. Carlos Mendoza · FAC-20018	Pago móvil	REF-217905	\$708,42	07 sept. 2026	Por validar	Conciliar Rechazar

La bandeja de cobranzas

Tres pestañas:

Por validar	Los que esperan su decisión
Conciliadas	Las que ya cruzó con el banco
Rechazadas	Con su motivo

Columna	Qué muestra
N°	El número del cobro (PGO-...)
Cliente	El cliente y, debajo, el asesor que lo registró y la factura a la que se aplicó
Método	Pago móvil, transferencia, efectivo...
Referencia	El número de operación, el banco y el enlace Ver comprobante (la foto que tomó el asesor)
Monto	Como se cobró: en bolívares si fue en Bs , que es la cifra que sale en el estado de cuenta. El equivalente en dólares va debajo

El **buscador** encima de la tabla encuentra por cliente, asesor, referencia, factura o monto. Es el camino para la pregunta «entró un pago móvil de Bs 34.000 y no lo veo en el banco: ¿de quién es?». Escriba el monto sin puntos (34000).

Paso 2 · Conciliar

Se abre el soporte, se busca la referencia en el estado de cuenta, y si aparece: **Conciliar**.

Concilie contra el banco, no contra el monto. Que el monto cuadre no significa que el dinero entró: la referencia es lo que lo prueba.

Paso 3 · Rechazar

Si la referencia no aparece, o el monto no coincide, o el soporte es ilegible: **Rechazar con motivo**.

El motivo lo lee el asesor. «Rechazado» no le sirve; «la referencia 458821 no aparece en el estado de cuenta del 5-sep, verifica con el cliente» le dice qué hacer.

Rechazar no borra el cobro: queda registrado como rechazado, con su motivo y su historia. Eso importa cuando alguien pregunta después.

Rechazar un cobro ya conciliado

Un cobro conciliado por error —un monto mal tecleado que nadie vio a tiempo— también se puede rechazar: pestaña **Conciliadas** → **Rechazar**. El sistema pide confirmación, porque **el monto vuelve a la deuda del cliente**, y después pide el motivo.

Buscar por cliente, asesor, referencia, factura o monto

N°	CLIENTE	MÉTODO	REFERENCIA	MONTO	FECHA	ESTADO	ACCIONES
PG0-00011	Supermercado El Ávila, C.A. Luis Rivas · FAC-20004	Pago móvil	REF-546185	\$818,13	07 sept. 2026	Conciliado	Rechazar
PG0-00010	Distribuidora El Rosal, C.A. Luis Rivas · FAC-20039	Pago móvil	REF-851931	\$1.835,76	07 sept. 2026	Conciliado	Rechazar
PG0-00009	Bodegón Los Andes, C.A. Luis Rivas · FAC-20016	Pago móvil	REF-927244	\$649,77	07 sept. 2026	Conciliado	Rechazar
PG0-00008	Abasto El Recreo, C.A. Luis Rivas · FAC-20034	Transferencia	REF-348973	\$731,34	07 sept. 2026	Conciliado	Rechazar

Rechazar desde la pestaña Conciliadas

Si el cobro ya pasó al sistema administrativo (ERP), Kloser no deja rechazarlo: primero hay que revisarlo allá.

Paso 4 · Cargar la cartera

Esta misma pantalla tiene el botón **Cargar cartera** — el importador de las facturas por cobrar (módulo A11).

Está acá y no en otro lado porque es la misma conversación: **lo que el cliente debe y lo que ya pagó**.

El archivo de cartera no borra un cobro que el asesor ya registró. Si trae un abono menor al registrado, gana el registrado y el sistema lo avisa. Esa regla existe porque el archivo que exporta el administrativo tiene horas de atraso, y en ese rato el asesor cobró.

Si su empresa no tiene sistema administrativo, puede evitarse el archivo: con la política «El pedido entregado genera su cuenta por cobrar» (módulo A12), cada entrega deja su documento y esta bandeja se llena sola. El archivo queda sólo para la cartera anterior a Kloser.

Qué mirar todos los días

	Por qué
Cuántos hay por validar	Un cobro sin conciliar es plata que la empresa no sabe si tiene
Los de más de dos días	Si llevan dos días, o falta el estado de cuenta o alguien no lo miró
Los rechazados de un mismo asesor	Un patrón de rechazos es un problema de método, no de mala fe

Errores frecuentes

Lo que pasa	Qué significa
La bandeja sale vacía y los asesores cobran	Revise que los cobros estén sincronizando desde la app
El soporte no se ve	La foto salió mal. Rechace pidiendo una legible
El monto no coincide con la factura	Puede ser un abono parcial. Revise el detalle del cobro
Un cobro aplicado a la factura equivocada	Rechácelo con el motivo; el asesor lo registra de nuevo
No sé de quién es un pago	Columna Cliente , o escriba el monto o la referencia en el buscador

Lo que pasa	Qué significa
El pago móvil no trae referencia	El asesor no la anotó. Ábralo con Ver comprobante : la referencia está en la foto

Lo que este módulo NO hace

- **No emite recibos fiscales.** El comprobante que comparte el asesor es comercial.
- **No se conecta al banco.** La conciliación es manual, contra el estado de cuenta.
- **No revierte un cobro conciliado.** Si se concilió por error, eso se corrige en el administrativo de la empresa.