

Contabilidad, gestión y fidelización

title: Contabilidad de gestión y fidelización

scope: Gestión de proveedores, cuentas de proveedores y cuentas de gastos, y sistemas de fidelización mediante vales, puntos y comisionado en Estancos Élite

consolidated_from: [Proveedores, Cuentas_de_proveedores, Cuentas_de_gastos, Gestión_de_Vales, Gestión_de_puntos, Listado_del_Comisionado]

Contabilidad de gestión y fidelización

Alcance de este documento

Este documento cubre dos ámbitos que en el uso diario suelen aparecer combinados: la contabilidad de gestión del negocio (maestro de proveedores, cuentas de proveedores para el control de deuda con ellos, y cuentas de gastos para el registro de pagos ordinarios); y los sistemas de fidelización de clientes disponibles en Estancos Élite (vales, puntos y listado del comisionado).

Este documento no cubre:

- La facturación de albaranes ni la Declaración 347. Ver la documentación de Facturación y Contabilidad.
 - El registro de pagos y cobros manuales en caja. Ver la documentación de Caja y arqueos, sección Pagos e Ingresos.
 - La cuenta de cliente ni la deuda de clientes. Ver la documentación de Clientes, sección Cuenta de cliente.
 - La configuración del sistema como tal (contraseñas, módulos). Ver la documentación de Configuración del sistema.
-

1. Proveedores

1.1 Qué es el maestro de proveedores

El maestro de proveedores es la ficha de las empresas o particulares a los que el negocio realiza compras. Incluye datos fiscales, condiciones comerciales y datos de contacto.

1.2 Cómo acceder

Se accede desde Control y Gestión, Fichas de Proveedores.

1.3 Datos principales de la ficha

Código, Nombre / Razón social, NIF / CIF, Dirección, Teléfono, Email, Forma de pago habitual, Datos bancarios (IBAN), Descuentos habituales, Observaciones.

1.4 Alta de un proveedor

Se sitúa el cursor en Código. Se introduce un código nuevo. Se completan los datos fiscales y comerciales. Se guarda con Intro o la opción correspondiente.

1.5 Modificar o dar de baja un proveedor

Modificar. Se localiza el proveedor, se cambian los datos y se guardan.

Baja. Se selecciona el proveedor, se pulsa la opción de baja. No se puede eliminar un proveedor con movimientos activos: se debe primero cerrar los movimientos pendientes.

1.6 Relación con otros módulos

Los proveedores dados de alta aparecen como opciones en Introducir Pedidos en Stock, Facturación de Compras y Declaración 347 de Compras. Los distribuidores y portales de proveedores (Logista, Comet) se dan de alta también como proveedores. Ver la documentación de Pedidos.

1.7 Cambio de titular

En caso de cambio de titular del negocio, los proveedores dados de alta se mantienen en el sistema. Los datos históricos de compras pueden requerir consulta al titular anterior si el sistema ha migrado. Ver la documentación de Facturación y Contabilidad, sección Consultar datos de

2. Cuentas de proveedores

2.1 Qué es

La cuenta de proveedor es el registro de todos los movimientos económicos con un proveedor concreto: compras registradas, pagos realizados, saldo pendiente.

Es equivalente a la Cuenta de cliente, pero aplicado a proveedores.

2.2 Cómo acceder

Se accede desde Control y Gestión, Cuentas de Proveedores, o desde la ficha del proveedor mediante la opción correspondiente.

2.3 Qué información muestra

Movimientos de compra (facturas y albaranes de proveedor). Pagos realizados al proveedor. Saldo actual (positivo si hay deuda pendiente, cero si está cuadrado). Fecha del último movimiento.

2.4 Registrar un pago a proveedor

Se accede a la cuenta del proveedor. Se selecciona la opción de nuevo pago. Se introduce el importe, la fecha y la forma de pago. Se guarda.

El saldo del proveedor se actualiza automáticamente.

2.5 Consultar el histórico de un proveedor

Desde la cuenta se pueden consultar movimientos por rango de fechas, filtrar por tipo de movimiento (compras, pagos), imprimir el histórico o exportarlo.

2.6 Regularización de la cuenta

Si el saldo mostrado no coincide con el real (por errores manuales, movimientos duplicados, etc.), se pueden hacer ajustes mediante movimientos compensatorios. Se recomienda comentar siempre el motivo del ajuste.

3. Cuentas de gastos

3.1 Qué son

Las cuentas de gastos permiten registrar y clasificar los gastos ordinarios del negocio: alquiler, luz, agua, teléfono, mantenimiento, gestoría, y otros pagos que no corresponden a compra de mercancía.

Se utilizan para llevar un control contable de los gastos, incluirlos en la Cuenta de Explotación y facilitar la información al gestor.

3.2 Cómo acceder

Se accede desde Control y Gestión, Cuentas de Gastos.

3.3 Registrar un gasto

Se pulsa Nuevo. Se selecciona la categoría de gasto (o se crea una nueva). Se introduce el importe, la fecha y una descripción. Se puede indicar el proveedor si aplica (por ejemplo, la compañía eléctrica). Se puede indicar la forma de pago. Se guarda.

3.4 Categorías habituales de gastos

Alquiler, Suministros (luz, agua, gas, teléfono, internet), Mantenimiento (limpieza, reparaciones), Gestoría / asesoría, Seguros, Marketing y publicidad, Otros.

Cada negocio puede personalizar las categorías según sus necesidades.

3.5 Consulta de gastos

Se pueden consultar los gastos por rango de fechas, por categoría, o por proveedor. El sistema muestra un desglose que puede imprimirse o exportarse.

3.6 Relación con la Cuenta de Explotación

Los gastos registrados aparecen automáticamente en la Cuenta de Explotación (ver documentación de Análisis y reportes, sección Cuenta de Explotación), donde se calcula el beneficio neto del negocio.

3.7 Diferencia con Pagos e Ingresos de caja

Los Pagos e Ingresos son movimientos manuales de caja que afectan directamente al arqueo (ver documentación de Caja y arqueo). Las Cuentas de Gastos son un registro contable clasificado del gasto que afecta a la Cuenta de Explotación.

Algunos gastos pueden registrarse en ambos apartados: en Pagos e Ingresos si el pago se hace desde la caja, y en Cuentas de Gastos para la clasificación contable. Depende de la operativa contable del negocio.

4. Gestión de Vales

4.1 Qué son

Los vales son documentos con un importe asignado que el cliente puede utilizar como forma de pago en compras futuras. Se utilizan como sistema de fidelización, promoción o compensación.

4.2 Tipos de vales

Vale de compra. Se entrega al cliente por un importe determinado, canjeable en el negocio.

Vale de descuento. Se entrega con un porcentaje o importe fijo aplicable a una compra.

Vale postventa. Se genera después de una venta como parte de una promoción o devolución.

4.3 Cómo acceder

Se accede desde Control y Gestión, Gestión de Vales.

4.4 Generar un vale

Se pulsa Nuevo. Se indica el tipo de vale, el importe o el porcentaje, y la fecha de caducidad si aplica. Se puede asociar a un cliente concreto o dejar al portador. Se guarda.

El sistema genera un identificador único del vale (habitualmente un código o número).

4.5 Canjear un vale en una venta

En la pantalla de Ventas, al totalizar, se selecciona Vale como forma de pago. Se introduce el código del vale. El sistema comprueba que el vale es válido (no caducado, no utilizado) y aplica el importe.

Si el importe del vale es superior al importe de la venta, según la configuración del sistema el sobrante se pierde o queda como saldo del vale para futuras compras. Depende de la configuración del negocio.

4.6 Consultar y anular vales

Se accede a Gestión de Vales. Se localiza el vale por código, cliente o rango de fechas. Se pueden ver el estado (activo, canjeado, caducado, anulado) y los movimientos asociados. Se puede anular un vale si aún no ha sido canjeado.

5. Gestión de puntos

5.1 Qué es

El sistema de puntos permite acumular puntos por las compras de un cliente y canjearlos por descuentos o vales. Es un sistema clásico de fidelización.

5.2 Cómo se acumulan puntos

Los puntos se acumulan automáticamente en las compras del cliente, según una regla configurada. Ejemplos habituales: 1 punto por cada euro gastado; 1 punto por cada 5 euros gastados; puntos dobles en determinadas familias.

La regla se configura en Control y Gestión, Parámetros y Configuración, Puntos.

5.3 Consultar los puntos de un cliente

Se accede a la ficha del cliente o a la Cuenta de cliente (ver documentación de Clientes). Los puntos acumulados aparecen en la ficha.

5.4 Canjear puntos

Los puntos pueden canjearse en la venta como forma de pago, según la equivalencia configurada. Ejemplo: cada 100 puntos equivalen a 1 euro de descuento.

En la pantalla de cobro se selecciona Puntos como forma de pago (si está habilitado) o se aplica un descuento equivalente. Depende de la configuración del negocio.

5.5 Ajustes manuales de puntos

Se pueden hacer ajustes manuales de puntos en la ficha del cliente si es necesario (por errores, regalos, promociones). Se recomienda comentar el motivo del ajuste.

5.6 Consideraciones

El sistema de puntos requiere que el cliente esté dado de alta y asignado a la venta. Los puntos no se acumulan en ventas de mostrador (sin cliente). El sistema no envía notificaciones automáticas al cliente sobre sus puntos; el cliente debe consultar en el propio negocio.

6. Listado del Comisionado

6.1 Qué es

El Listado del Comisionado es un informe específico que muestra las operaciones comisionadas del negocio: ventas de productos donde el estanco actúa como comisionista (recargas, sellos, loterías, apuestas, servicios de terceros).

Es útil para el control interno de las comisiones cobradas y para facilitar información al gestor.

6.2 Cómo acceder

Se accede desde Control y Gestión, Análisis Estadísticos, Listado del Comisionado, o desde el apartado de análisis correspondiente según la versión.

6.3 Información mostrada

Ventas de productos comisionados. Comisión aplicada a cada operación. Total de comisiones cobradas en el periodo. Desglose por tipo de producto o proveedor comisionista.

6.4 Filtros disponibles

Rango de fechas, tipo de producto comisionado, proveedor o plataforma (Disashop, Western Union, DHL, etc.).

6.5 Generar e imprimir el listado

Una vez seleccionados los filtros, se ejecuta el análisis. El resultado puede imprimirse, exportarse a Excel o guardarse en PDF, siguiendo el mismo procedimiento que otros análisis (F7 Listados). Ver la documentación de Análisis y reportes.

6.6 Relación con Verifactu/TicketBAI

Los productos comisionados normalmente NO se envían a Verifactu ni a TicketBAI, porque la facturación corresponde a un tercero. La configuración de qué se envía y qué no se realiza en las subfamilias. Ver la documentación de Verifactu y TicketBAI, sección Configurar productos que se envían a Hacienda.

7. Regla de desambiguación

- **Alta de un proveedor nuevo** → sección 1 (Fichas de proveedores).
 - **Saldo pendiente con un proveedor** → sección 2 (Cuenta de proveedor).
 - **Registrar un pago al proveedor** → sección 2.4.
 - **Registrar el pago del alquiler o la luz** → sección 3 (Cuentas de gastos) para clasificación contable, o Pagos e Ingresos (Caja y arqueos) si el pago se hace de caja.
 - **Entregar un vale al cliente** → sección 4 (Gestión de vales).
 - **Aceptar un vale como pago** → sección 4.5.
 - **Sistema de puntos por compras** → sección 5 (Gestión de puntos).
 - **Ver cuántos puntos tiene un cliente** → sección 5.3 (Ficha del cliente).
 - **Listado de comisiones para el gestor** → sección 6 (Listado del Comisionado).
 - **Comisiones y Verifactu/TicketBAI** → sección 6.6 y Verifactu y TicketBAI, Configurar productos.
-

Revision #1

Created 10 July 2026 07:48:13 by Laura

Updated 10 July 2026 07:49:27 by Laura