



GUÍA PARA CLIENTES · 09

Cómo ordenar la cobranza y la conciliación bancaria

Desde el documento pendiente hasta el abono identificado

Una guía de trabajo para seguir cada deuda hasta su pago y explicar cada diferencia bancaria. Incluye aging actualizado, notas de crédito, pagos parciales y excesos, reclamos, liquidaciones de plataformas, tres conciliaciones resueltas y controles de trazabilidad.



Esquema ilustrativo EMS. Cada etapa termina con un control verificable.

Ámbito. Control administrativo para pymes chilenas. No reemplaza la contabilidad ni asesoría legal sobre cobro, plazos, intereses o controversias. Los datos y montos de los casos son ficticios; las tablas no son cartolas bancarias reales.

Versión 2.0 ampliada · Fuentes verificadas el 07 de octubre de 2026

ÍNDICE Y MEJORAS DE ESTA EDICIÓN

Siga la deuda hasta un cierre comprobable

Cobranza y conciliación responden preguntas distintas. La primera identifica cuánto debe cada cliente y qué gestión falta; la segunda explica los movimientos y saldos de una cuenta. Unirlas permite evitar recordatorios erróneos, pagos duplicados y diferencias que se arrastran sin investigación. La igualdad final de dos saldos no prueba que cada movimiento esté bien clasificado.

Mejoras de la versión 2. Se conserva el caso original de conciliación y se integran dos casos adicionales. Se amplían antigüedad, notas de crédito, excedentes, reclamos, mensajes respetuosos, reservas de plataformas, comisiones, trazabilidad de ajustes y revisión de registros tributarios. Las plantillas y el control final siguen al cierre del recorrido.

Recorrido	Páginas
Maestros trazabilidad y saldos	3 a 6
Antigüedad y movimientos entre cortes	7 y 8
Comunicación reclamos y compromisos	9 a 11
Aplicación de pagos y plataformas	12 a 14
Tres conciliaciones y sus respaldos	15 a 19
Ajustes excepciones y controles de riesgo	20 a 23
Cierre plantillas e indicadores	24 a 26
Lista final glosario y fuentes	27 y 28

Convenciones. Todos los nombres, documentos, fechas operativas, montos y condiciones comerciales de los casos son ficticios. Los importes se expresan en CLP completos salvo indicación distinta. Ninguna tabla reproduce una cartola oficial ni acredita una deuda real. Las tablas del DOCX son editables y no incluyen cálculo automático.

Prepare una carpeta por cuenta y período con documentos, aplicaciones de pago, cartolas, liquidaciones, ajustes y revisión. Use acceso limitado a las funciones necesarias. Esta guía no fija plazos legales de cobro, intereses, prescripción o acciones judiciales; cuando aparezca una controversia que requiera esas decisiones, consulte asesoría especializada.

PASO 01

Construya un maestro único de clientes

Asigne un código interno a cada cliente y registre su razón social, RUT verificado en los documentos, contacto de pago y canal habitual. Evite usar solo nombres abreviados: dos clientes pueden llamarse parecido y una transferencia puede provenir de un tercero autorizado.

Campo del maestro	Para qué sirve
Código y razón social	Unir ventas, cobros y comunicaciones sin duplicados
RUT verificado	Distinguir entidades con nombres similares
Contacto de pagos	Dirigir el recordatorio a la persona adecuada
Condición comercial	Conservar plazo, forma de pago y respaldo del acuerdo
Datos de facturación	Evitar correcciones que retrasan la gestión
Responsable interno	Saber quién atiende diferencias o reclamos

No guarde contraseñas ni claves bancarias en el maestro. Limite acceso a los datos comerciales y personales a quienes los necesitan. Mantenga los documentos originales en una ubicación protegida y registre cambios importantes, especialmente en los contactos y datos bancarios.

Un documento debe tener una sola identidad

Para controlar cuentas por cobrar, use como clave la entidad emisora, tipo de documento y folio. Agregue fecha de emisión, total, vencimiento acordado, notas de crédito vinculadas, pagos aplicados y saldo pendiente. Un número de factura aislado puede repetirse entre emisores o tipos de documento.

Antes de importar información nueva, busque duplicados con esa clave. No elimine registros automáticamente por coincidir en monto y fecha: dos ventas legítimas pueden ser iguales. Marque el posible duplicado, compare el documento y conserve un historial de la corrección.

Punto de control. Cada cliente del listado tiene identidad inequívoca y cada documento aparece una vez. Para este material se usan “Cliente A”, “Cliente B” y folios didácticos; no se incluyen identidades ni RUT de personas reales.

PASO 02

Mantenga tres registros unidos por identificadores

El documento comercial, la aplicación del pago y el movimiento bancario no son la misma fila. Un documento puede pagarse en cuotas y un abono puede cubrir varias facturas. Mantenga esas relaciones de forma explícita, aun cuando use una planilla sencilla. Así podrá reconstruir una operación sin depender de una descripción escrita libremente en la cartola.



Una relación verificable reemplaza la suposición de que dos montos iguales pertenecen necesariamente a la misma venta.

En el registro de documentos conserve emisor, cliente, tipo, folio, fecha, vencimiento, total y correcciones. En aplicaciones guarde identificador de abono, documento, monto aplicado, fecha y persona que lo validó. En banco conserve cuenta, moneda, fecha, importe, referencia y archivo de origen. Una fila de aplicación conecta los otros dos registros.

Ejemplo. El abono B-017 por \$800.000 se aplica en \$500.000 a F301 y \$300.000 a F302. Las dos aplicaciones suman exactamente el abono. Si después se detecta que \$100.000 correspondían a F303, conserve la aplicación anterior y registre la corrección aprobada; no cambie el monto bancario, porque el banco sí recibió \$800.000.

Use una clave de importación que permita detectar el mismo movimiento en archivos superpuestos. Una referencia del banco puede no ser única en todos los sistemas; combine cuenta, identificador provisto, fecha e importe según su formato. Cuando exista duda, marque para revisar en vez de eliminar automáticamente.

Control. Ningún abono puede aplicarse por más de lo acreditado sin un motivo documentado de compensación diferente. Ningún documento puede cerrarse con una aplicación inexistente. Compruebe ambos sentidos: del cliente al banco y del banco al cliente. Los anticipos y saldos por identificar permanecen separados hasta saber su destino.

PASO 03

Registre vencimientos y saldos por documento

El vencimiento se toma de las condiciones aplicables y del respaldo del acuerdo. Una promesa posterior de pago es otro dato: sirve para seguimiento, pero no reemplaza ni borra el vencimiento original. Si existe una disputa, márkela expresamente con su motivo y responsable.

Movimiento de factura F201	CLP	Saldo pendiente
Total original	1.190.000	1.190.000
Nota de crédito válida y vinculada	-119.000	1.071.000
Primer pago identificado	-400.000	671.000
Segundo pago identificado	-300.000	371.000

Saldo pendiente = total del documento – notas de crédito aplicables – pagos aplicados, más los cargos documentados que correspondan. En el ejemplo quedan \$371.000. La nota de crédito corrige la operación; los abonos reducen la deuda. No registre la nota como una entrada bancaria.

Separe estado comercial y estado de pago

- Estado del documento: vigente, corregido, anulado según proceda o en revisión. Debe tener respaldo tributario y comercial.
- Estado de pago: pendiente, parcial o pagado, según aplicaciones de cobros verificadas.
- Estado de gestión: sin contactar, recordado, con compromiso, en disputa o escalado. Esto no modifica por sí solo la contabilidad.

Si un cliente paga más de lo adeudado, mantenga el exceso identificado como saldo a su favor hasta acordar su aplicación o devolución y revisar el tratamiento correspondiente. No lo convierta automáticamente en una venta adicional.

Punto de control. El total del maestro de documentos debe coincidir con el auxiliar de clientes después de ajustes documentados. El Registro de Compras y Ventas sirve para el control tributario, pero no reemplaza por sí solo su registro detallado de cobros. [1]

PASO 04

Resuelva notas de crédito y pagos en exceso

Una nota de crédito y un pago reducen el saldo de un documento por causas distintas. La primera corrige la operación bajo las condiciones que correspondan; el segundo entrega dinero. Conserve cada documento correctivo vinculado a su factura y revise su validez antes de modificar el saldo exigible. Un borrador o una promesa de emitirla no equivale a una corrección terminada. [3]

Continúe el caso F201. El original es \$1.190.000, la nota de crédito válida \$119.000 y los pagos anteriores \$700.000. Quedan \$371.000. Ahora el cliente transfiere \$400.000 y se verifica el abono. Aplique solo \$371.000 para cerrar F201; los \$29.000 restantes quedan identificados a favor del cliente.

Evento de F201	Reduce deuda CLP	Saldo deuda CLP
Saldo después de NC y pagos anteriores		371.000
Aplicación del nuevo abono	371.000	0
Exceso del abono de 400.000	No corresponde	0

La comprobación del abono es \$371.000 aplicados + \$29.000 a favor = \$400.000 recibidos. El total de pagos recibidos en toda la historia es \$1.100.000; el importe corregido de la factura es \$1.071.000. La diferencia coincide con el exceso. No convierta los \$29.000 en una nueva venta ni los reste de otra deuda sin confirmar su aplicación.

Si se acuerda devolver el exceso, registre autorización, destinatario verificado y comprobante cuando se ejecute. Si se acuerda aplicarlo a una venta futura, mantenga el vínculo con esa operación y revise su documentación. Ninguna de esas alternativas ocurre por el solo hecho de encontrar el saldo.

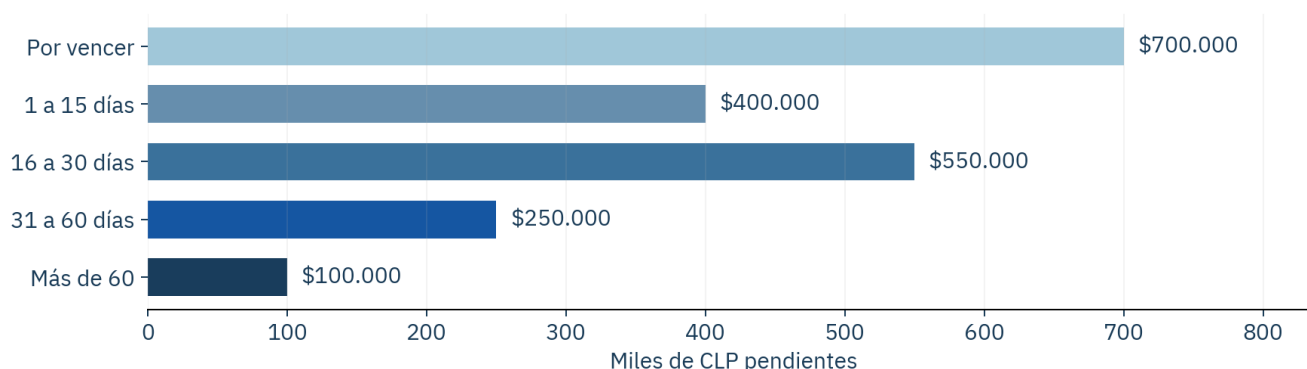
Control. Distinga crédito comercial aprobado, documento tributario emitido, pago recibido y devolución ejecutada. Actualice auxiliares y comunicaciones en el orden correcto. Si la corrección es objeto de disputa, conserve el importe discutido separado y solicite revisión antes de exigir un total que puede estar mal calculado.

PASO 05

Ordene la antigüedad de la deuda

Fije una fecha de corte y calcule los días de atraso sobre el saldo pendiente, no sobre el importe original ya parcialmente pagado. En este ejemplo, vencido significa fecha de corte posterior al vencimiento; un documento que vence ese mismo día tiene cero días de atraso.

Documento	Vencimiento	Saldo CLP	Atraso al 30 sep
F101	10 oct 2026	700.000	Por vencer
F102	20 sep 2026	400.000	10 días
F103	05 sep 2026	550.000	25 días
F104	15 ago 2026	250.000	46 días
F105	15 jul 2026	100.000	77 días



Caso ficticio. Total pendiente \$2.000.000; saldo vencido \$1.300.000, equivalente al 65% del total.

Las bandas de 1 a 15, 16 a 30, 31 a 60 y más de 60 días son una convención de gestión de esta guía, no plazos legales de cobro. Mantenga la misma clasificación entre períodos para comparar.

Priorice combinando monto, antigüedad, disputa y efecto en caja. Una factura pequeña muy antigua merece revisión, pero un cobro grande próximo puede ser más importante para la semana. Separe las deudas con reclamo para resolver la causa, sin esconderlas del total pendiente.

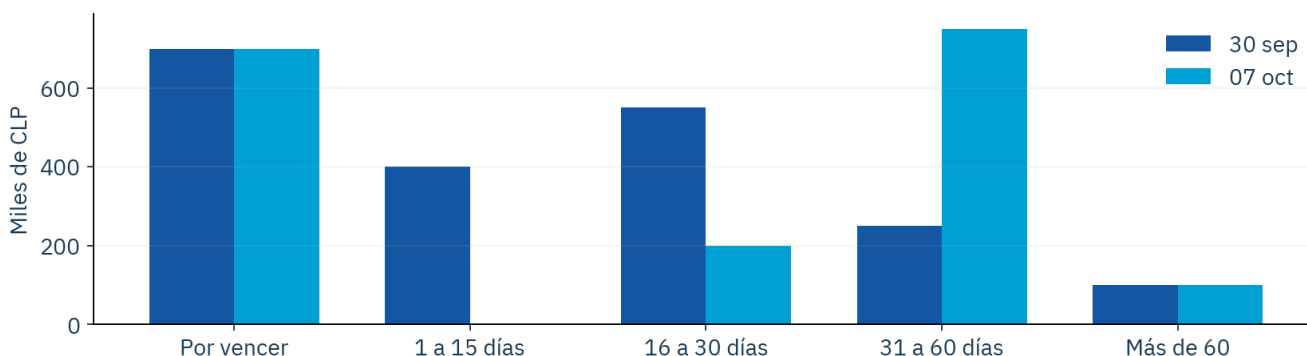
Punto de control. Sume cada banda y compruebe que el total coincide con el maestro. El porcentaje vencido usa $\$1.300.000 \div \$2.000.000$; no divide por ventas del mes ni incluye documentos pagados.

PASO 06

Compare el aging entre dos fechas de corte

El aging cambia por tiempo y por movimientos. Para entenderlo, conserve la foto del cierre anterior y prepare un puente de saldos. Cobrar una factura reduce el monto; el paso de los días puede trasladar el saldo restante a otra banda. Una mejora del porcentaje vencido puede deberse a nuevas ventas y no a recuperación efectiva.

En el caso de la página anterior, entre el 30 de septiembre y el 7 de octubre de 2026 se reciben \$200.000 para F102 y se valida una nota de crédito de \$50.000 para F103. No hay otros movimientos. F104 recibe una promesa para el 15 de octubre, que no reemplaza su vencimiento original.



Los saldos pasan de \$2.000.000 a \$1.750.000. Las bandas cambian por siete días transcurridos y por dos movimientos distintos.

Documento	Saldo al 7 oct	Días de atraso	Banda
F101	700.000	0	Por vencer
F102	200.000	17	16 a 30
F103	500.000	32	31 a 60
F104	250.000	53	31 a 60
F105	100.000	84	Más de 60

El total vencido es \$1.050.000 y representa 60% de \$1.750.000. La deuda baja \$250.000, pero solo \$200.000 corresponden a caja recibida. Presentar toda la reducción como cobranza inflaría el resultado de gestión. La nota de crédito necesita su propia explicación.

El saldo de F103 se mueve de 16–30 a 31–60 días aunque haya disminuido. Eso no es un error. F104 conserva 53 días de atraso; prometer pago futuro no la vuelve vigente.

Control. Sume bandas, documentos y puente del período. Los tres deben llegar al mismo total. Use siempre días calendario y criterio de vencimiento definidos para este tablero; las bandas son una convención administrativa, no un calendario legal.

PASO 07

Cobre con información y respeto

Antes de escribir, confirme documento, saldo, vencimiento, destinatario y último contacto. Revise si entró un pago reciente que todavía no fue aplicado. Envíe solo los datos necesarios por el canal acordado; no copie personas ajenas ni exponga la deuda en grupos públicos.

Recordatorio previo al vencimiento

“Hola, [nombre]. Según nuestro registro, la factura [folio] por \$[saldo] vence el [fecha]. Adjunto el documento para su revisión. ¿Nos confirma si está todo conforme y la fecha prevista de pago? Si hay alguna diferencia, por favor indíquenosla para resolverla”.

Seguimiento después del vencimiento

“Hola, [nombre]. Al [fecha de corte] mantenemos pendiente \$[saldo] de la factura [folio], con vencimiento [fecha]. ¿Puede confirmar una fecha de pago? Si ya lo realizó, agradeceremos el comprobante o referencia para identificar el abono”.

Confirmación de un compromiso

“Gracias. Dejamos registrado su compromiso de pago de \$[monto] para el [fecha], asociado a [documento]. El saldo restante sería \$[saldo]. Si necesita corregir algún dato, avísenos para mantener el registro actualizado”.

Adapte los textos a hechos verificados. No invente intereses, multas, acciones judiciales o consecuencias comerciales. Si el caso necesita cobro formal, prescripción, cesión de factura o tratamiento jurídico de una disputa, consulte antes de usar un mensaje estándar.

Después de cada contacto	Dato que debe quedar
Respuesta	Texto relevante o respaldo del canal
Compromiso	Monto, fecha y documentos involucrados
Próxima gestión	Responsable y día de revisión
Disputa	Motivo, evidencia faltante y quién la resuelve

Punto de control. La promesa se marca como cumplida solo al identificar y aplicar el pago. Si se incumple, actualice la expectativa de caja y defina el siguiente paso sin multiplicar mensajes repetidos o intimidatorios.

PASO 08

Abra un reclamo sin perder el saldo ni la conversación

Cuando el cliente cuestiona una entrega, un precio o un documento, registre qué parte está en discusión y qué evidencia falta. La persona que cobra no siempre puede resolver la causa comercial. Asigne un responsable que tenga acceso al pedido, aceptación, despacho o entrega y pueda coordinar una respuesta consistente. No repita un recordatorio automático mientras se investiga un error concreto sin reconocer el reclamo.



El estado de reclamo organiza trabajo. Por sí solo no emite una nota de crédito ni extingue una deuda.

Ejemplo. Una factura de \$595.000 tiene un reclamo por \$119.000 de unidades no recibidas. Registre total, importe cuestionado y \$476.000 no cuestionados según la información disponible. Esto no autoriza una compensación ni garantiza el cobro parcial; permite hablar con precisión y verificar el acuerdo. Mantenga el vencimiento y documente cualquier cambio aceptado.

Reúna pedido aceptado, comprobante de entrega, comunicaciones y documentos relacionados. Identifique si el problema está en cantidad, calidad, precio, destinatario o duplicidad. Si corresponde una corrección tributaria, el responsable debe emitirla y validarla por el procedimiento aplicable; una observación en el maestro de cobros no sustituye ese documento. [3]

Al resolver, informe qué se confirmó, qué documento cambia y cuál es el saldo actualizado. Si el reclamo no se acepta, explique la evidencia y el canal para revisar la diferencia, sin amenazas ni afirmaciones jurídicas improvisadas. Cuando las consecuencias sean relevantes o la controversia persista, solicite asesoría.

Control. Cada reclamo tiene fecha de apertura, monto, causa, evidencia, responsable y próxima revisión. El cierre exige un hecho verificable: respuesta aceptada, corrección emitida o decisión formal documentada. La ausencia de respuesta del cliente no prueba por sí sola que se resolvió la controversia.

PASO 09

Use mensajes que ayuden a identificar y resolver

Los siguientes textos son plantillas didácticas. Complete solo datos verificados y revise destinatario, documentos y pagos recientes antes de enviar. Use el canal habitual y evite copiar a personas que no participan en la gestión. La claridad reduce idas y vueltas; una sucesión de mensajes idénticos no reemplaza una investigación.

Cuando existe una diferencia de saldo

“Hola, [nombre]. Revisamos su observación sobre [documento]. Nuestro registro al [corte] muestra total \$[total], correcciones \$[monto] y pagos aplicados \$[monto], con saldo \$[saldo]. ¿Puede indicarnos qué movimiento falta o difiere de su registro? Revisaremos la evidencia con [área responsable] y volveremos a contactarle el [fecha].”

Cuando llegó un abono sin referencia suficiente

“Hola, [nombre]. Identificamos un abono de \$[monto] del [fecha] que podría corresponder a su empresa. Para aplicarlo correctamente, ¿puede confirmar los documentos y montos que cubre? Por favor no envíe claves ni información bancaria innecesaria. Con la referencia de la operación y el detalle de aplicación podemos continuar la revisión.”

Cuando debe corregirse un recordatorio anterior

“Hola, [nombre]. Ya identificamos el pago de \$[monto] recibido el [fecha] y lo aplicamos a [documento]. El saldo actualizado es \$[saldo]. El recordatorio anterior no incluía ese abono. Gracias por compartir la referencia que permitió aclararlo.”

No afirme que recibió dinero antes de verificar su acreditación. Si solo tiene un comprobante, diga que está en revisión. Si el contacto promete pago, registre monto y fecha y mantenga la gestión abierta hasta aplicar el abono. Si promete resolver un reclamo, confirme que la persona interna puede cumplir ese plazo.

Control. Revise que el mensaje no exponga otras deudas del cliente, datos de terceros o archivos con información innecesaria. No agregue intereses, gastos de cobro, suspensión de servicio o acciones judiciales sin una base verificada y la decisión correspondiente. Las plantillas no sustituyen asesoría sobre una comunicación formal.

PASO 10

Aplique pagos sin perder el detalle

Relacione cada abono con fecha, monto, referencia bancaria, ordenante y documento o conjunto de documentos. El comprobante enviado por el cliente ayuda a investigar, pero confirme la acreditación en la cuenta antes de marcarlo como cobrado.

Si recibe \$800.000 para dos facturas, distribuya el monto con respaldo: por ejemplo, \$500.000 a F301 y \$300.000 a F302. La suma aplicada no puede superar el abono. Si no sabe a qué deuda corresponde, registre “abono por identificar” y solicite la información; no escoja una factura solo para cerrar el saldo.

VENTA BRUTA**DEDUCCIONES****ABONO BANCO**

\$1.190.000 **–** **\$40.000** **=** **\$1.150.000**

Liquidación del operador

Comisión 30.000 + reserva 10.000

Dinero efectivamente acreditado

Liquidación ficticia. La reserva de \$10.000 es contractual del ejemplo; no representa una retención tributaria general.

Un operador puede depositar el neto de varias ventas. En el ejemplo: \$1.190.000 brutos – \$30.000 de comisión – \$10.000 de reserva temporal = \$1.150.000 acreditados. Mantenga el puente entre liquidación y banco. La comisión y su eventual IVA se registran según el documento recibido; la reserva conserva seguimiento hasta su liberación.

Evite confundir origen y medio de pago

- Transferencia de cliente: puede pagar una venta, un anticipo u otra obligación; identifique el concepto.
- Transferencia entre cuentas propias: mueve dinero de la empresa sin crear una venta.
- Aporte o préstamo del dueño: requiere respaldo y clasificación específica.
- Abono duplicado real: puede crear saldo a favor; un duplicado del registro es un error distinto.

Punto de control. No reduzca ventas por una comisión ni reconozca automáticamente un ingreso por todo abono. El pago electrónico y su documentación tributaria deben revisarse según el modelo de emisión aplicable. [1]

PASO 11

Reconcilie una liquidación completa del operador

Una liquidación explica cómo ventas y otros eventos se convierten en un abono. Descargue el detalle del operador para el mismo lote o período y una cartola que permita verificar el depósito. Identifique ventas brutas, devoluciones, cargos, reservas, liberaciones y saldo pendiente. Los conceptos contractuales varían; no adopte el nombre de una fila como prueba de su tratamiento tributario.

Caso ficticio Plataforma Norte. El lote contiene \$2.380.000 brutos de ventas y \$119.000 de reembolsos. La comisión documentada del ejercicio es \$50.000 netos más \$9.500 de IVA, total \$59.500. Se constituye una reserva contractual de \$100.000 y se liberan \$40.000 de una reserva anterior.

Concepto de la liquidación	Efecto CLP
Ventas brutas del lote	+2.380.000
Reembolsos identificados	-119.000
Comisión total del documento	-59.500
Nueva reserva contractual	-100.000
Liberación de reserva previa	+40.000
Abono esperado y acreditado	2.141.500

La igualdad es $\$2.380.000 - \$119.000 - \$59.500 - \$100.000 + \$40.000 = \$2.141.500$. Compare ese neto con la referencia bancaria del operador. Si coincide, aún debe validar que las ventas y deducciones del lote sean correctas; una suma exacta no prueba que no falte una transacción.

La comisión total reduce el efectivo recibido. Su componente de IVA y eventual crédito fiscal requieren el documento y tratamiento aplicable; no haga una segunda deducción bancaria del mismo cargo. La reserva nueva no es un gasto definitivo por defecto: manténgala como importe pendiente con seguimiento.

Control. Con reserva inicial de \$40.000, más \$100.000 constituidos y menos \$40.000 liberados, quedan \$100.000 pendientes. Mantenga ese auxiliar junto a la liquidación. Las ventas no deben reducirse por la comisión solo porque el banco recibió un neto menor; coordine la clasificación correcta con contabilidad.

PASO 12

Siga reservas reembolsos y liquidaciones posteriores

Los pendientes de un operador deben sobrevivir al cierre del mes. El banco puede conciliar mientras exista una reserva aún no liberada o una venta pendiente de liquidación. Separe esos conceptos de diferencias bancarias sin identificar. Para cada saldo conserve origen, condiciones, movimientos posteriores y fecha de la próxima revisión.

Continúe Plataforma Norte en un segundo período. Parte con \$100.000 reservados. El nuevo lote contiene \$1.190.000 de ventas brutas, un reembolso de \$59.500 asociado a una venta anterior y una comisión total de \$35.700. Se agregan \$30.000 a reserva y se liberan \$70.000.



Control de reserva: $100.000 + 30.000 - 70.000 = 60.000$. La liberación es recuperación de dinero previo, no nueva venta.

El abono es $\$1.190.000 - \$59.500 - \$35.700 - \$30.000 + \$70.000 = \$1.134.800$. El saldo de reserva final es \$60.000. Vincule el reembolso con la venta y su documento correctivo cuando corresponda; no lo impute arbitrariamente a las ventas nuevas solo porque se descontó en este lote.

Si el operador revierte una operación por disputa, conserve aviso, motivo, monto y expediente. No interprete automáticamente todo cargo como comisión ni como pérdida definitiva. Mientras la investigación siga abierta, muestre el estado y su efecto de caja sin inventar una recuperación futura.

Para liberaciones previstas, utilice la condición contractual y evidencia disponible. Una fecha estimada no hace que el dinero esté disponible hoy. Si la liquidación posterior no incluye lo esperado, actualice el flujo de caja y abra una consulta por el canal oficial.

Control. La suma de reservas por lote debe coincidir con el saldo del operador. Compare abonos posteriores y evite registrar otra venta al liberar fondos. Cuando una reserva se utiliza para cubrir un cargo definitivo, identifique ese cambio con respaldo y revisión contable, sin simplemente borrar la fila pendiente.

PASO 13

Compare cartola y libro banco

Concilie una cuenta y moneda a la vez para el mismo período. Descargue la cartola completa y el libro banco, que es su registro interno de entradas y salidas. Compruebe primero que el saldo inicial concuerda con el cierre anterior y que no faltan páginas, días ni archivos.

Caso ficticio al 30 de septiembre de 2026. Ambas fuentes parten en \$2.000.000. Los siguientes cuadros son registros didácticos. Los saldos inicial y final son controles, no abonos que se deban volver a sumar.

Movimiento en cartola	Abono CLP	Cargo CLP
Saldo inicial	2.000.000	
Pago Cliente A	600.000	
Pago proveedor		400.000
Comisión bancaria		20.000
Pago Cliente B	300.000	
Saldo final cartola	2.480.000	

Movimiento en libro antes de revisar	Entrada CLP	Salida CLP
Saldo inicial	2.000.000	
Pago Cliente A	600.000	
Pago proveedor		400.000
Depósito en tránsito	150.000	
Cheque emitido no cobrado		200.000
Cobro registrado por duplicado	100.000	
Saldo final libro	2.250.000	

La diferencia inicial es \$230.000, pero no corresponde a una sola operación. Primero empareje Cliente A y proveedor por monto y referencia. Después investigue los movimientos sin pareja. Una coincidencia de monto sola no basta si existen operaciones repetidas.

Punto de control. Conserve los archivos originales. La conciliación explica sus diferencias; no modifica la cartola ni elimina movimientos para que el saldo coincida.

PASO 14

Ajuste errores y explique los pendientes

La investigación confirma tres errores u omisiones del libro: el cobro duplicado de \$100.000 no existe en banco, falta la comisión de \$20.000 y falta el pago identificado de Cliente B por \$300.000. Se corrigen con respaldo, fecha y revisión.

Puente desde el libro	Ajuste CLP	Saldo CLP
Saldo libro sin corregir		2.250.000
Revertir registro duplicado	-100.000	2.150.000
Registrar comisión omitida	-20.000	2.130.000
Registrar pago Cliente B	+300.000	2.430.000

El depósito de \$150.000 tiene comprobante y aparece en banco después del corte. El cheque de \$200.000 fue emitido, registrado y sigue sin cobro al cierre. Son diferencias temporales respaldadas: no se vuelven a contabilizar por estar en conciliación.

Puente desde la cartola	Efecto CLP
Saldo final cartola	2.480.000
Más depósito en tránsito	+150.000
Menos cheque emitido no cobrado	-200.000
Saldo bancario conciliado	2.430.000
Saldo libro corregido	2.430.000
Diferencia no explicada	0

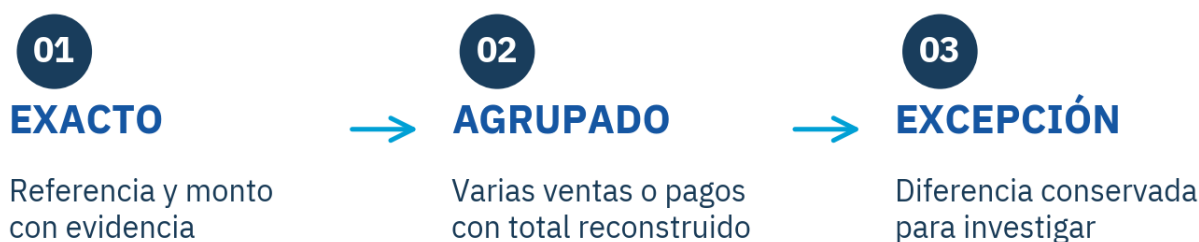
La cartola original mantiene \$2.480.000. El puente presenta las partidas de corte para compararla con el libro corregido. El saldo conciliado no significa que todos esos fondos estén disponibles de inmediato: revise depósitos por acreditar, pagos pendientes y restricciones para planificar caja.

Punto de control. La conciliación puede estar explicada y conservar partidas temporales abiertas. Registre su fecha, evidencia y revisión posterior. Si no se materializan como se esperaba, vuelva a investigarlas; no las arrastre indefinidamente ni cree un ajuste sin causa.

PASO 15

Empareje movimientos con reglas y excepciones

Comience por coincidencias respaldadas y deje las ambiguas para revisión. La combinación más útil suele incluir cuenta, moneda, referencia, monto y fecha. La fecha del documento o de la orden puede diferir de la acreditación; no amplíe tolerancias indiscriminadamente para que más filas parezcan conciliadas. Un motor automático también necesita controles y una persona responsable de las excepciones.



Tres rutas de trabajo. El emparejamiento agrupado necesita un detalle cuya suma se pueda reconstruir.

Una coincidencia exacta puede unir una transferencia de \$300.000 con su aplicación y documento. Una agrupada puede unir un abono de \$800.000 con dos facturas. Una liquidación de plataforma une ventas, deducciones y reserva con un abono neto. En todas, registre el vínculo para que la misma fila bancaria no pueda utilizarse nuevamente.

Ejemplo de ambigüedad. Hay dos abonos de \$100.000 el mismo día y dos clientes que afirman haber pagado ese monto. No asigne por orden alfabético ni por antigüedad solo para cerrar ambos. Compare ordenante, referencia, cuenta y respaldo. Si uno procede de un tercero, confirme su relación con el cliente mediante un canal conocido.

Cuando importe un archivo corregido del banco, determine si reemplaza o complementa al anterior. Mantenga ambos originales identificados y controle qué filas quedaron activas. No borre evidencia; retire del cálculo únicamente el duplicado validado, con explicación.

Control. Cada coincidencia tiene tipo de relación y evidencia. La suma de montos emparejados más pendientes reconstruye el total de movimientos de la fuente. Revise también cantidad de filas: dos errores de importe pueden compensarse y conservar el total. Ninguna diferencia se da por resuelta mediante una “tolerancia” cuyo uso no pueda justificarse.

PASO 16

Resuelva una conciliación con liquidación neta

Segundo caso ficticio, distinto del caso original. La cartola parte en \$1.500.000 y registra un abono de plataforma por \$2.141.500, pago de proveedor de \$900.000, comisión bancaria de \$12.500 y abono sin identificar de \$85.000. Su saldo final es \$2.814.000. El libro había registrado la venta bruta como si fuera el depósito del operador.

El libro previo termina en \$2.830.000: inicial \$1.500.000 + registro del operador \$2.380.000 – proveedor \$900.000 – pago emitido pendiente \$350.000 + depósito en tránsito \$200.000. La investigación valida los dos pendientes de corte, pero detecta tres ajustes necesarios.

Ajuste del libro	Efecto CLP	Saldo CLP
Saldo antes de corregir		2.830.000
Reemplazar bruto por abono neto	-238.500	2.591.500
Registrar comisión bancaria	-12.500	2.579.000
Registrar abono por identificar	+85.000	2.664.000

Puente desde banco	CLP
Saldo de cartola	2.814.000
Más depósito en tránsito respaldado	+200.000
Menos pago emitido pendiente	-350.000
Saldo conciliado igual al libro	2.664.000

Los \$238.500 no son una comisión única: el puente del operador explica reembolso \$119.000, comisión \$59.500, reserva nueva \$100.000 y liberación \$40.000. Sus clasificaciones se mantienen en los auxiliares correspondientes. Ajustar la entrada bancaria no autoriza cargar toda la diferencia a gasto.

El abono de \$85.000 se incorpora al libro para reflejar dinero recibido, pero continúa sin aplicar a un cliente. Así el banco puede estar conciliado y la identificación comercial seguir abierta. No envíe un mensaje de “factura pagada” hasta comprobar a quién pertenece.

Control. La diferencia numérica queda en cero y permanecen tres seguimientos: depósito, pago emitido y abono sin identificar. Documente cada uno con responsable. Ninguno debe desaparecer de la próxima revisión porque los saldos ya coincidan.

PASO 17

Concilie dos cuentas sin crear ventas internas

Tercer caso ficticio. La misma empresa tiene cuentas A y B. Al inicio suman \$2.000.000: \$1.200.000 en A y \$800.000 en B. Durante el período transfiere \$400.000 de A a B, paga \$300.000 a un proveedor desde A, soporta una comisión de \$5.000 en A y cobra \$250.000 de un cliente en B.

El 30 de septiembre la salida del traspaso está en la cartola A, pero la entrada llega a B el 1 de octubre. El libro B ya reconoce el traspaso sustentado. Concilie cada cuenta y luego prepare el consolidado; no compense una diferencia desconocida de una cuenta con otra solo porque el total parece correcto.

Cuenta al corte	Cartola CLP	Libro CLP	Partida temporal
A	495.000	495.000	Sin diferencia
B	1.050.000	1.450.000	Entrada 400.000 en tránsito
Total	1.545.000	1.945.000	400.000 explicado

El consolidado económico del movimiento es $\$2.000.000 + \$250.000 - \$300.000 - \$5.000 = \$1.945.000$. El traspaso propio tiene efecto neto cero. El saldo de cartolas al corte es menor por los \$400.000 todavía no acreditados en B. El puente explica la diferencia, pero no convierte ese importe en dinero disponible en esa cuenta.

Al acreditarse el 1 de octubre, empareje la entrada con la partida temporal y cierre su seguimiento. No reconozca otra venta ni vuelva a crear una aplicación de cobro del cliente. El pago de \$250.000 ya se identificó como un evento distinto.

Si A y B pertenecen a entidades jurídicas diferentes, no las trate automáticamente como cuentas propias de una misma empresa. Investigue la relación y documentación; el efecto contable y legal puede ser distinto.

Control. Conserve referencia común del traspaso, cuenta origen, destino, fecha de salida y fecha de entrada. Para el flujo de caja distinga saldo bancario disponible de importes por acreditar. Un consolidado correcto no garantiza que la cuenta que ejecutará un pago tenga fondos a tiempo.

PASO 18

Deje trazabilidad de cada ajuste

Un ajuste debe explicar qué estaba mal y por qué la corrección es válida. No reescriba el pasado sin conservar evidencia. Mantenga identificador, fecha de registro, período afectado, importe con signo, causa, respaldo, preparador y revisor. Si el sistema utiliza reversas y nuevos registros, vincule ambos. Si edita una planilla, conserve una copia cerrada anterior y un historial.



La corrección debe poder reconstruirse desde el registro previo hasta el saldo revisado, sin modificar una cartola externa.

En el caso original, AJ-01 revierte el cobro duplicado de \$100.000; AJ-02 registra la comisión omitida de \$20.000; AJ-03 registra el pago de Cliente B de \$300.000. El efecto neto es +\$180.000 y lleva el libro de \$2.250.000 a \$2.430.000. Un registro que diga solo “ajuste para cuadrar +180.000” oculta tres causas diferentes.

Distinga corrección de importe, reclasificación y aplicación. Cambiar un aporte del dueño desde ventas a la categoría correcta no cambia el saldo de banco; aplicar un abono a otra factura no cambia el total recibido; revertir una entrada duplicada sí modifica el libro banco. Cada cambio debe propagarse solo a los registros que corresponde.

Antes de corregir un período cerrado, consulte el procedimiento del sistema y al responsable contable. No elimine documentos tributarios ni altere cartolas. Si una nota de crédito o una devolución necesita autorización, manténgala pendiente hasta que exista; encontrar una diferencia no otorga por sí solo esa autorización.

Control. Revise que el ajuste no se haya importado ya desde otra fuente. Después de registrarlo, vuelva a calcular el puente y el auxiliar de clientes, y conserve evidencia de la revisión. Cierre la excepción con el identificador del ajuste efectivo, no con el nombre de la persona a quien se le pidió hacerlo.

PASO 19

Investigue sin ocultar diferencias

Una diferencia pendiente es información que debe conservarse. Use una lista con identificador, monto, fecha, causa probable, responsable y próximo control. Separe lo comprobado de lo supuesto y escale lo que pueda afectar pagos, fraude o reportes.

Situación	Tratamiento inicial	Cómo se cierra
Abono sin identificar	Registrar con referencia y pedir respaldo	Aplicar al origen comprobado
Cargo desconocido	Revisar contrato, cartola y autorización	Confirmar o reclamar por canal oficial
Comisión distinta	Comparar tarifa y liquidación	Corregir registro o documentar reclamo
Importación duplicada	Marcar ambas filas y revisar origen	Revertir solo el duplicado validado
Monto retenido por operador	Separar reserva de comisión	Verificar su liberación o descuento definitivo
Pago parcial	Aplicar el abono recibido	Mantener saldo restante abierto

Las comisiones bancarias son cargos que requieren identificación y revisión de las condiciones del producto; no use un monto estándar para todas las cuentas. La CMF explica que las cuentas y servicios asociados pueden generar comisiones. [2]

Una reclasificación no borra una operación

Si registró un aporte del dueño como venta, corrija su clasificación con el respaldo y la revisión contable correspondientes. El dinero sigue existiendo en el banco. Si la cifra es correcta pero la categoría está mal, la igualdad de saldos no detectará el error.

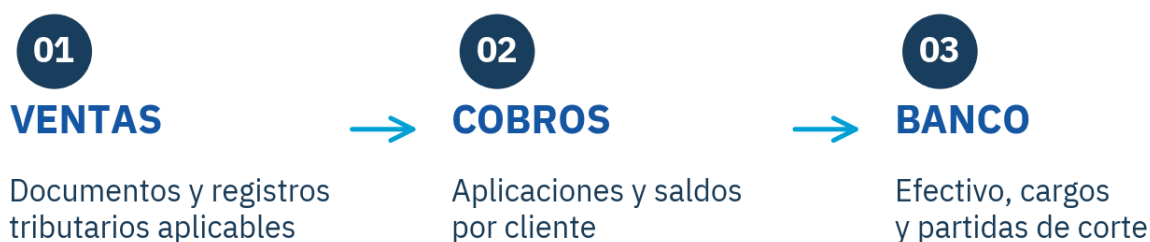
Si la diferencia es pequeña, aplique el mismo principio de evidencia. La materialidad puede orientar la prioridad de revisión, pero no autoriza inventar una comisión ni cargar una “diferencia de caja” para forzar el cierre. Mantenga trazabilidad del valor original y del ajuste.

Punto de control. Ante un posible fraude, preserve archivos y avise al responsable por el canal interno definido. Verifique cambios de cuenta por un contacto conocido antes de devolver fondos o ejecutar transferencias.

PASO 20

Compare registros tributarios sin confundirlos con caja

El Registro de Compras y Ventas, el auxiliar de clientes y el banco tienen propósitos distintos. El primero contiene información tributaria; el segundo sigue deuda y aplicaciones; el tercero muestra movimientos de dinero. Deben poder relacionarse, pero no se espera que sus totales sean idénticos en cualquier período. Los plazos de cobro, notas de crédito y medios de pago pueden generar diferencias legítimas.



Tres vistas de una operación. La relación exige fechas y documentos; comparar solo totales puede ocultar duplicados.

La respuesta del SII sobre información en el RCV, actualizada el 14 de julio de 2026, indica revisar que las ventas por medios de pago electrónicos estén incorporadas y, si corresponde, complementar antes de la declaración mensual. La forma de emisión y las instrucciones aplicables deben comprobarse en el caso de su negocio. No agregue información por duplicado solo porque aparece en una liquidación y en un documento de venta. [1]

Ejemplo. Una factura de \$1.190.000 se emite en septiembre y se cobra en octubre. El auxiliar muestra la deuda al primer cierre y el banco muestra el abono al segundo. Si en octubre se devuelve parte de una venta anterior, la salida o deducción del operador puede corresponder a un documento correctivo de ese período. Conserve el puente en vez de forzar igualdad entre ventas y depósitos.

Prepare una revisión de diferencias por categorías: ventas a crédito aún no cobradas, cobros de períodos anteriores, anticipos, liquidaciones pendientes, comisiones, reembolsos y movimientos que no son ventas. Solicite al contador revisar las diferencias tributarias; la conciliación administrativa no define por sí sola cuándo corresponde crédito, débito o ajuste.

Control. Mantenga fecha de documento, fecha de aplicación y fecha de banco. Los documentos tributarios deben validarse en su fuente y los abonos en la entidad bancaria. Un pago no corrige una factura mal emitida, y una nota de crédito no prueba que se haya devuelto dinero al cliente.

PASO 21

Investigue cargos desconocidos y cambios de cuenta

La conciliación puede detectar un error, un cargo contractual no reconocido o una operación sospechosa. El primer paso es conservar evidencia y verificar por canales oficiales. No responda a un correo inesperado con claves o datos innecesarios, ni use los datos de contacto que aparecen solo en una solicitud de cambio de cuenta. Un apuro declarado no reemplaza los controles.

Antes de devolver un pago, compruebe que existe el abono original, que no fue revertido, quién es el titular autorizado y por qué la devolución corresponde. Verifique el destino mediante un contacto previamente conocido y el procedimiento interno. Si los datos cambiaron, la aprobación debe considerar ese cambio, no solo el monto. Esta revisión no constituye autorización para ejecutar una transferencia.

Para una comisión desconocida, compare contrato, tarifa informada, liquidación y detalle del cargo. La CMF explica que una cuenta corriente puede tener comisiones y costos de servicios asociados; sus importes dependen de las condiciones del producto. No use una tarifa supuesta para cerrar una diferencia. [2]

Prepare un expediente de consulta

- Cuenta identificada internamente y período, sin claves de acceso.
- Fecha, monto, referencia y descripción original del movimiento.
- Por qué no coincide con sus registros o condiciones conocidas.
- Documentos relacionados y gestiones ya realizadas por canales oficiales.
- Responsable interno y fecha de próxima comprobación.

Si el banco u operador responde que hará una reversa, mantenga el movimiento original y el reclamo abierto hasta ver el efecto efectivo. Registre la reversa como nuevo evento vinculado; no elimine el cargo de la cartola. Si la explicación confirma que el cargo era válido, actualice el libro con su respaldo.

Control. En un posible fraude, preserve archivos y avise de inmediato al responsable autorizado siguiendo el procedimiento de la empresa. No difunda acusaciones ni datos del cliente a terceros para intentar resolverlo. Solicite apoyo especializado cuando el impacto, el origen o la vía de reclamación excedan el control administrativo de esta guía.

PASO 22

Cierre el período y alimente la caja

El cierre reúne una cartola íntegra, un libro actualizado, el puente de conciliación y una lista de partidas abiertas. Deje fecha de preparación, quién revisó y cuáles diferencias siguen bajo investigación.

“Revisado” no debe interpretarse como “sin pendientes”.

Control de cierre	Evidencia que conserva
Movimientos coincidentes	Referencia que une banco, registro y documento
Ajustes efectuados	Motivo, respaldo, fecha e identificador contable
Partidas temporales	Monto, fecha de origen y comprobación posterior
Cobranza actualizada	Pagos aplicados y saldos a la fecha de corte
Revisión	Nombre del revisor y observaciones resueltas

Mida lo que ayuda a gestionar

Saldo vencido: suma de saldos pendientes cuya fecha de vencimiento pasó al corte. Porcentaje vencido: saldo vencido dividido por total pendiente. Promesas cumplidas: compromisos efectivamente pagados según el criterio acordado. Partidas sin identificar: cantidad, monto y antigüedad de movimientos aún no explicados.

No compare períodos con cortes o definiciones distintas. Si un pago parcial reduce una deuda, actualice su importe en la banda calculada al corte desde el vencimiento original. Si existen notas de crédito pendientes de validación, muéstrelas por separado hasta resolverlas.

En el flujo de caja de 13 semanas, use cobros identificados como realidad y compromisos respaldados como proyección. Si un pago cambia de fecha, actualice el flujo; si es solo una reclasificación contable sin movimiento de dinero, no cree un nuevo cobro.

Cuándo pedir apoyo

Solicite revisión del contador cuando haya diferencias recurrentes, documentos tributarios mal emitidos, dudas sobre anticipos, retenciones o saldos de clientes. Consulte asesoría legal antes de cobrar intereses, iniciar acciones formales o resolver una disputa relevante. Esta guía no fija reglas universales de pago a 30 días.

Punto de control. La siguiente conciliación comienza con el cierre revisado y la lista de pendientes. El archivo del mes anterior queda protegido contra cambios accidentales y disponible para consulta autorizada.

PLANTILLAS EDITABLES

Registre deuda y excepciones

Empresa _____ Corte _____ Preparó _____

Cuenta identificada internamente _____ Revisó _____

Use una fila por documento. Mantenga datos de contacto y condiciones comerciales en el maestro de clientes. Las tablas del DOCX se pueden editar; no incluyen fórmulas automáticas. Duplique esta página si necesita más espacio.

Cliente y documento	Vence	Total CLP	NC y pagos	Saldo CLP
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Seguimiento de cobranza

Documento	Gestión y compromiso	Responsable	Próxima fecha
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Partidas de conciliación abiertas

ID y monto CLP	Causa y respaldo	Acción o ajuste	Fecha y dueño
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

NC significa nota de crédito. Mantenga el detalle de cada pago en un registro auxiliar con su referencia bancaria; no compacte varios abonos sin posibilidad de reconstruirlos. Para la conciliación, indique si una partida requiere ajuste del libro o solamente seguimiento temporal.

Control antes de guardar. Sume los saldos pendientes, verifique que ningún pago esté aplicado dos veces y compare el puente bancario con el libro corregido. Los campos vacíos deben permanecer pendientes, no completarse con ceros que aparenten una revisión terminada.

PASO 23

Mida la gestión sin premiar correcciones como cobros

El tablero de cierre debe separar dinero recuperado, deuda corregida y partidas todavía sin identificar. Una reducción de cuentas por cobrar puede resultar de pagos, notas de crédito, reclasificaciones u otros ajustes. Mostrar todo como “cobranza del mes” impide evaluar la gestión y puede esconder errores repetidos.

Use definiciones estables. Porcentaje vencido = saldo vencido ÷ saldo pendiente total. Cobranza aplicada = pagos efectivamente identificados y vinculados durante el período. Promesas cumplidas = compromisos pagados según el criterio de fecha y monto definido. Partidas pendientes = número, importe y antigüedad de excepciones bancarias o comerciales, sin compensar positivas con negativas.

Indicador del aging trabajado	30 sep	07 oct
Saldo total pendiente	2.000.000	1.750.000
Saldo vencido	1.300.000	1.050.000
Porcentaje vencido	65%	60%
Cobros aplicados entre cortes		200.000
Nota de crédito entre cortes		50.000

En este caso la reducción de \$250.000 se explica por \$200.000 cobrados y \$50.000 corregidos. El saldo de más de treinta días aumenta por envejecimiento de F103, aun cuando la deuda total disminuye. Informe ambas cosas: puede haber mejora global y un foco de riesgo específico.

Para compromisos, compare también monto además de cantidad. Si se cumplen nueve promesas pequeñas y falla una grande, un indicador de 90% por número puede ocultar la mayor parte del efectivo esperado. Defina cómo tratar pagos parciales antes de medir, conserve la fecha prometida original y no la cambie retrospectivamente para mejorar el indicador.

La reunión de cierre termina con responsables para los principales vencidos, reclamos y partidas en tránsito. Actualice el flujo de caja con fechas sustentadas, no con el total del aging colocado en la próxima semana.

Control. Archive el tablero con fecha de corte, definiciones, datos de origen y observaciones. Si modifica una banda o metodología, explique el cambio antes de comparar con períodos anteriores. El indicador orienta la investigación; no reemplaza revisar los documentos que concentran el riesgo.

LISTA DE CONTROL

Revise antes de dar un cobro por cerrado

Use los controles en el orden de trabajo. Si otra persona registra o aprueba pagos, comparta solo el acceso necesario. El objetivo es poder reconstruir una operación sin depender de la memoria de quien la ingresó.

- [] Cliente y documento tienen una identidad única y respaldo completo.
- [] El vencimiento original y el compromiso posterior se conservan como datos distintos.
- [] Notas de crédito, pagos parciales y saldos a favor están correctamente vinculados.
- [] La antigüedad se calcula a una fecha de corte común sobre el saldo pendiente.
- [] Se revisaron abonos recientes antes de enviar recordatorios.
- [] El mensaje indica saldo y documento, sin amenazas ni cargos no verificados.
- [] Cada abono aplicado coincide con un movimiento bancario y una referencia.
- [] Las liquidaciones de operadores explican bruto, deducciones y neto.
- [] Transferencias propias, aportes y préstamos no aparecen como ventas por defecto.
- [] Cartola y libro corresponden a la misma cuenta, moneda y período.
- [] Los ajustes tienen causa, respaldo y revisión; no son partidas para forzar cuadratura.
- [] Los depósitos en tránsito y pagos pendientes tienen seguimiento posterior.
- [] El cierre conserva archivos originales, versión revisada y lista de excepciones.

Comprobación independiente del caso

Cartola: $\$2.000.000 + \$600.000 - \$400.000 - \$20.000 + \$300.000 = \$2.480.000$. Libro corregido: $\$2.250.000 - \$100.000 - \$20.000 + \$300.000 = \$2.430.000$. Puente: $\$2.480.000 + \$150.000 - \$200.000 = \$2.430.000$.

La diferencia sin explicar queda en cero. Aun así permanecen dos partidas temporales por comprobar. Ese detalle es parte del cierre y debe acompañar el reporte; no se oculta porque el total final coincida.

GLOSARIO Y FUENTES

Use cada registro para su propósito

Término	Significado en esta guía
Cuenta por cobrar	Obligación comercial pendiente del cliente.
Aging	Saldo clasificado por días desde su vencimiento.
Aplicación	Vínculo entre un pago identificado y una deuda.
Cartola y libro	Fuente bancaria y registro interno respectivamente.
Partida temporal	Diferencia de corte sustentada con seguimiento.
Reserva del operador	Importe pendiente según condiciones contractuales.
Conciliación	Explicación de diferencias entre fuentes y registros.

Fuentes primarias verificadas el 07 de octubre de 2026. Casos, mensajes, diagramas y plantillas son elaboración didáctica EMS. Las instrucciones operativas deben adaptarse a la empresa y su sistema contable. No se reproducen pantallas oficiales ni datos de personas reales.

[\[1\] SII · Información que debe registrar en el RCV](#)

Respuesta actualizada el 14 de julio de 2026. Revise ventas con medios electrónicos y modelo de emisión aplicable.

[\[2\] CMF Educa · Comisiones de una cuenta corriente](#)

Conceptos de comisiones y servicios asociados. Los cargos de los ejemplos no representan tarifas reales.

[\[3\] SII · Nota de crédito para corregir montos](#)

Guía oficial de referencia. Confirme requisitos y flujo vigente antes de emitir una corrección.

[FOSIS · Procedimiento de conciliación bancaria](#)

Documento institucional de 28 de octubre de 2020. Referencia conceptual; sus reglas internas no son obligaciones generales para pymes.

[Sercotec · Gestión financiera](#)

Formación complementaria. Revise condiciones y calendario actual.