Morosidad, gestiones de cobro y arreglos de pago

Versión 1.1 · Actualizado: 08/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para llevar el **cobro a los propietarios atrasados** en un solo lugar:

- Ver qué unidades tienen deuda vencida, cuántos días de atraso y cuánto deben.
- Definir una **escalera de cobro**: a los 15 días un aviso, a los 30 una llamada, a los 90 una carta... eTax2 anota cada gestión cuando toca.
- Anotar lo que se hizo con cada moroso (llamadas, visitas, acuerdos).
- Registrar un **arreglo de pago**: la deuda se paga en cuotas mensuales y, si usted lo indica, se suspende el recargo por mora mientras se cumpla.

¿Cuándo debo usarlo?

- Cada semana, para revisar las **Gestiones pendientes** y hacerlas.
- Una vez, al configurar el edificio, para armar la escalera de cobro.
- Cuando un propietario moroso acuerda pagar en cuotas.

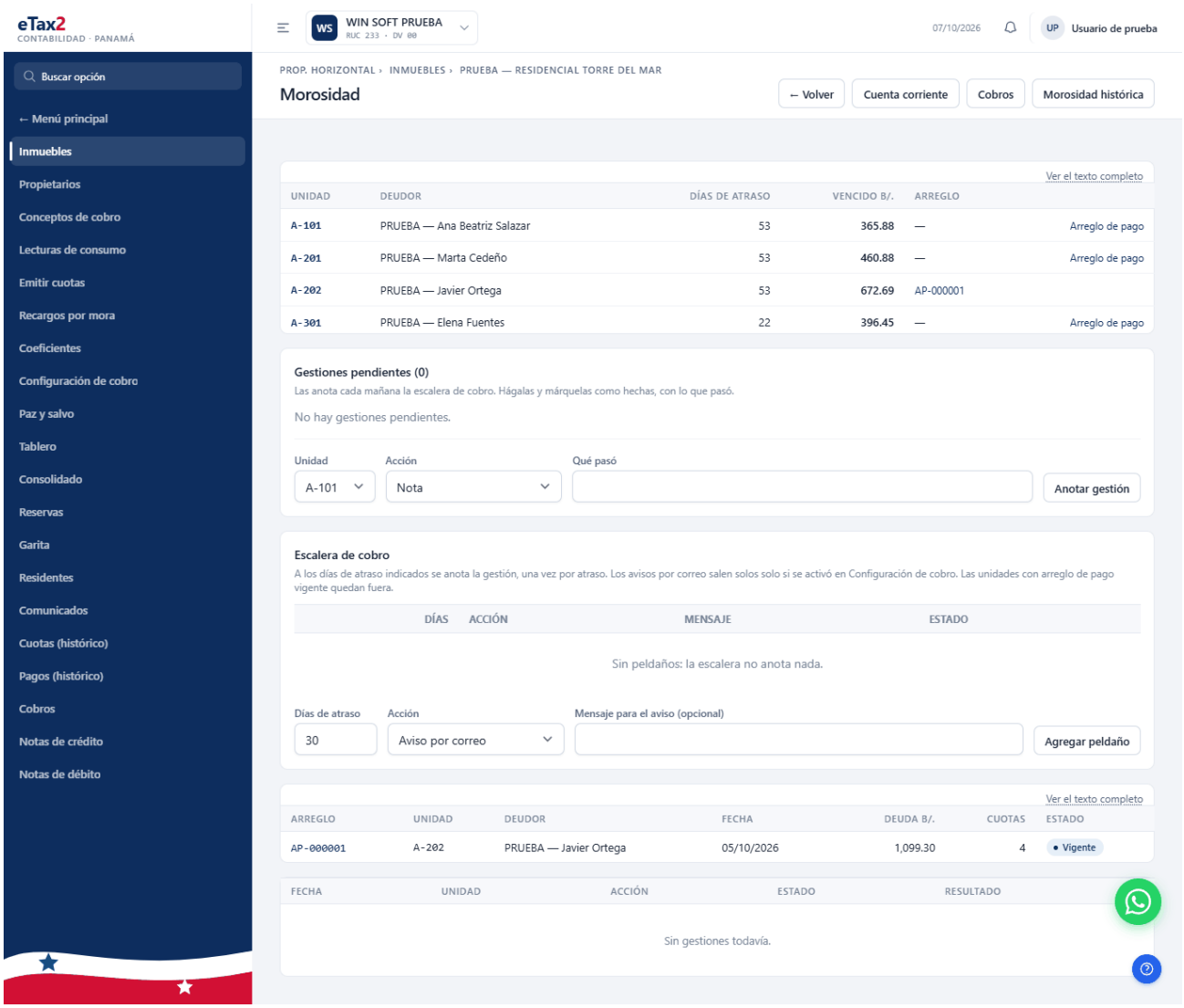
Antes de comenzar

- Debe haber cuotas emitidas y vencidas. Vea Emitir las cuotas de mantenimiento.
- Para que los avisos por correo salgan solos, active **Enviar solos los avisos de mora por correo** en Configuración del edificio, y el propietario debe tener un correo válido.
- Para el enlace de WhatsApp, el propietario debe tener teléfono en su ficha.

Cómo llegar a esta opción

Prop. Horizontal → Morosidad, o desde la ficha del inmueble con el botón **Morosidad**.

También desde **Cuenta corriente** (botón **Morosidad**) o desde el **Tablero**, pulsando la cifra **Vencido** .



Morosidad · Captura del 07/10/2026

Paso a paso

1. Revisar las unidades en mora

La tabla **Unidades con saldo vencido al** (fecha de hoy) muestra **Unidad**, **Deudor**, **Días de atraso**, **Vencido B/.** y **Arreglo**. Los días se cuentan desde el vencimiento **más antiguo** que sigue sin pagar. Las de más de 90 días salen en rojo.

Pulse el código de la unidad para ver su estado de cuenta. Vea Cuenta corriente y estado de cuenta de la unidad.

2. Armar la escalera de cobro (una vez)

1. Baje a **Escalera de cobro**.

2. Indique **Días de atraso**, elija la **Acción** y, si quiere, escriba el **Mensaje para el aviso (opcional)**.
3. Pulse **Agregar peldaño**. eTax2 confirma, por ejemplo: «A los 30 días: Llamada.»
4. Repita con cada peldaño.

Las acciones posibles son: **Aviso por correo**, **Aviso por WhatsApp**, **Llamada**, **Carta de cobro**, **Suspensión de servicios** y **Pasar a cobro legal**.

Para detener un peldaño sin borrarlo, pulse **Pausar**; para volver a usarlo, **Reactivar**.

3. Hacer las gestiones pendientes

1. En **Gestiones pendientes**, cada línea dice la unidad, la acción, el deudor, la fecha, los días de atraso y el saldo.
2. Si la acción es un aviso por WhatsApp, pulse **Abrir WhatsApp**: se abre el mensaje ya redactado; usted lo envía.
3. Escriba en **Qué pasó** el resultado y pulse **Hecha**, o **Descartar** si no aplica. eTax2 confirma: «Gestión cerrada.»

4. Anotar una gestión a mano

1. Al pie de **Gestiones pendientes**, elija la **Unidad** y la **Acción** (o **Nota**).
2. Escriba **Qué pasó**.
3. Pulse **Anotar gestión**. eTax2 confirma: «Gestión anotada en A-202.»

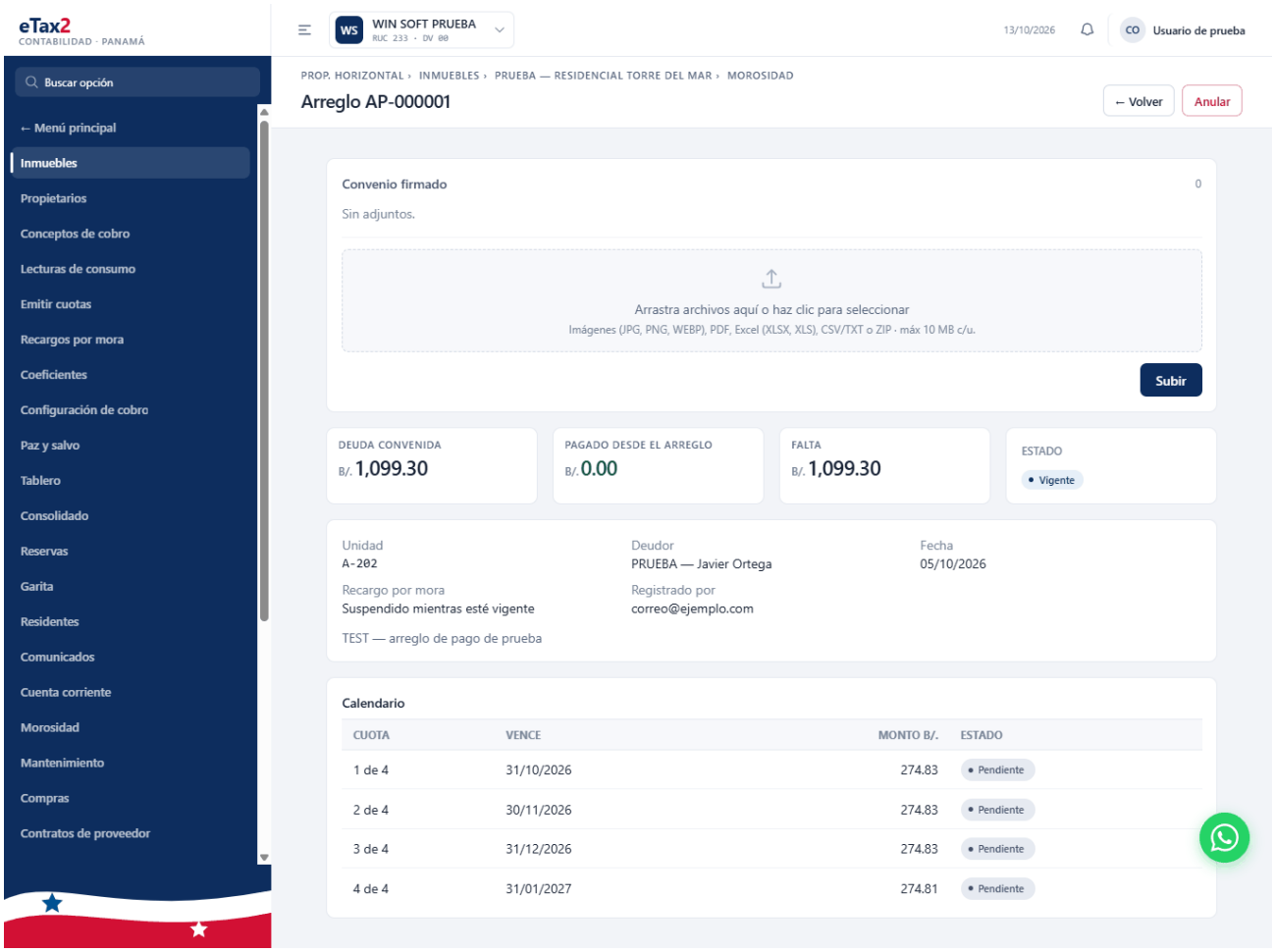
Las últimas 30 gestiones cerradas se ven en **Gestiones recientes**.

5. Registrar un arreglo de pago

1. En la tabla de unidades en mora, pulse **Arreglo de pago** en la fila de la unidad.
2. Revise o complete:
    - **Deudor** (aparece cuánto debe cada persona);
    - **Fecha del arreglo** (hoy o antes);
    - **Deuda que se conviene B/.** (hasta lo que debe hoy);
    - **Abono inicial B/.**;
    - **Número de cuotas mensuales**;
    - **Vence la primera cuota**;
    - **Mientras esté vigente, no cobrar recargo por mora a esta unidad** (marcado por defecto);
    - **Observaciones**.

3. Pulse **Registrar arreglo**. eTax2 confirma, por ejemplo: «Arreglo AP-000001 registrado.»

En la pantalla del arreglo verá **Deuda convenida**, **Pagado desde el arreglo**, **Falta**, **Estado**, y el **Calendario** con cada cuota (**Cuota**, **Vence**, **Monto B/.**, **Estado**). Puede adjuntar el **Convenio firmado**.



Arreglo de pago · Captura del 13/10/2026

6. Anular un arreglo

1. Abra el arreglo (desde la columna **Arreglo** o desde **Arreglos de pago vigentes e incumplidos**).
2. Pulse **Anular**. En la ventana **Anular el arreglo AP-000001**, revise la **Fecha de la anulación** (por defecto, hoy; puede elegir desde la fecha del arreglo) y, si quiere, escriba el **Motivo (opcional)**.
3. Pulse **Anular arreglo**. eTax2 confirma: «Arreglo AP-000001 anulado.»

¿Qué ocurre después?

- **Cada mañana (06:20)** eTax2 revisa las unidades atrasadas. Por cada peldaño alcanzado anota **una** gestión. No la repite al día siguiente. Si la unidad se pone al día y vuelve a atrasarse, empieza un atraso nuevo y se anotan otra vez.
- **Los avisos por correo** se envían solos solo si los activó en la configuración. Si no, o si el propietario no tiene correo válido, la gestión queda pendiente para hacerla a mano.
- **El arreglo no crea deuda ni asiento**: la deuda ya está en Cuentas por Cobrar. Es un calendario que se da por cumplido con los cobros que el deudor aplique, desde la fecha del arreglo, a la deuda que ya existía al firmarlo.
- **Mientras el arreglo está «Vigente»**, la unidad sale de la escalera de cobro y, si así lo marcó, no recibe recargos por mora.
- **Cada mañana** eTax2 también revisa los arreglos: si una cuota vence sin cubrirse, el arreglo pasa a **Incumplido** y la escalera y los recargos vuelven a correr. Si el deudor se pone al día, vuelve a **Vigente**. Cuando todo está cubierto pasa a **Cumplido**.
- **Anular un arreglo** no toca la deuda: sigue en la cuenta corriente, y la unidad vuelve a la escalera y a los recargos. Hasta la fecha de anulación que usted indicó, el arreglo cuenta como vivo; por eso conviene poner el día en que de verdad se cayó el convenio y no el día en que lo registra.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **Una gestión por peldaño y por atraso**, para que la lista de pendientes no se llene de repeticiones.
- **El WhatsApp lo envía una persona**: eTax2 prepara el mensaje, pero no escribe solo a los propietarios.
- **El arreglo no mueve la contabilidad** porque no cambia lo que se debe, solo cuándo se paga. Así no hay dos registros de la misma deuda.
- **Fuera del ambiente de producción** nunca se envía un correo real a un propietario.

Ejemplo práctico

En **PRUEBA — RESIDENCIAL TORRE DEL MAR**, la A-202 (Ana Pérez) debe B/.600.00 vencidos. El 15/10/2026 acuerda:

- Deuda que se conviene: B/.600.00
- Abono inicial: B/.120.00
- Número de cuotas mensuales: 4
- Vence la primera cuota: 01/11/2026

eTax2 arma el calendario:

Cuota	Vence	Monto B/.
Abono inicial	15/10/2026	120.00
1 de 4	01/11/2026	120.00
2 de 4	01/12/2026	120.00
3 de 4	01/01/2027	120.00
4 de 4	01/02/2027	120.00

Comprobación: (600.00 − 120.00) / 4 = 120.00; 120.00 + 4 × 120.00 = 600.00. Si la división no es exacta, la última cuota absorbe los centavos.

Si al 02/11/2026 Ana solo ha pagado B/.120.00, la cuota 1 queda **Vencida** y el arreglo pasa a **Incumplido**.

El arreglo **no genera asiento**. Los asientos aparecen solo cuando Ana paga, al registrar cada cobro. Vea Cobrar cuotas y emitir el paz y salvo.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
Esa persona no tiene deuda pendiente en la unidad.	Elija otro deudor de la lista.
La deuda del arreglo va de 0 a lo que debe hoy (B/. ...).	Baje la **Deuda que se conviene**.
El abono inicial tiene que ser menor que la deuda.	Corrija el **Abono inicial**.
Entre 1 y 120 cuotas.	Corrija el **Número de cuotas mensuales**.
La primera cuota no puede ser anterior al arreglo.	Corrija **Vence la primera cuota**.
La unidad ya tiene un arreglo vigente.	Abra el arreglo vigente; anúlelo si lo va a reemplazar.
La unidad no tiene deuda pendiente: no hay nada que convenir.	No hay saldo por cobrar en la unidad.
El arreglo ya está anulado.	No hay nada que hacer.
Esa gestión ya está cerrada.	Otra persona ya la marcó; recargue la página.
Sin correo válido: queda pendiente para hacerla a mano.	Agregue el correo en la ficha del propietario o haga el aviso a mano.

Preguntas frecuentes

¿Por qué no aparece el enlace «Abrir WhatsApp»? El deudor no tiene teléfono en su ficha.

¿Por qué una unidad atrasada no tiene gestiones nuevas? Puede tener un arreglo **Vigente**, la escalera puede no tener peldaños activos o no haber llegado aún a los días del primer peldaño.

¿Qué cobros cuentan para el arreglo? Lo que el mismo deudor paga, desde la fecha del arreglo, a las cuotas y cargos que **ya existían** al firmarlo, incluido el saldo a favor que se aplique. Lo que paga de las cuotas emitidas después no cuenta: eso es estar al día con el mes, no abonar a la deuda del arreglo.

¿Dónde veo cómo evolucionó la morosidad? En el botón **Morosidad histórica**. Vea Tablero y reportes.

Sustento normativo

Las medidas de cobro a los propietarios morosos (avisos, recargos, suspensión de servicios, cobro judicial) y los arreglos de pago dependen del reglamento de copropiedad, de las decisiones de la asamblea y de la normativa vigente sobre propiedad horizontal en Panamá. eTax2 **no** decide qué medidas se aplican ni cuándo: solo anota y recuerda las que usted configure. Antes de suspender servicios o pasar a cobro legal, verifique con la administración y con un abogado que la medida esté permitida; las normas pueden cambiar.
