El cliente dice que su saldo es otro

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para encontrar la diferencia cuando un cliente le dice «yo le debo B/.X» y eTax2 muestra otro saldo, y para corregirla de forma ordenada, dejando rastro de cada ajuste.

Síntoma

- El cliente le envía su propio cálculo, o un comprobante de pago, y el saldo no coincide con el de **Estado de cuenta** o **Saldo de clientes**.
- En eTax2 el cliente aparece debiendo una factura que él asegura que pagó.
- El saldo del cliente sale **negativo** (tiene saldo a favor) y él dice que no.

eTax2 no muestra un mensaje de error en este caso: la diferencia se descubre comparando.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **El cobro no se registró** o se registró en **otro cliente** (por ejemplo, uno con nombre parecido).
2. **El cobro se registró pero no se aplicó** a la factura: quedó como saldo a favor del cliente y la factura sigue pendiente.
3. **Fechas de corte distintas:** el cliente cuenta un pago hecho después de la fecha que usted consultó, o una factura que él aún no ha recibido.
4. **Retenciones:** el cliente le retuvo parte del ITBMS y le pagó menos; esa retención no se registró. Vea Retenciones de ITBMS.
5. **Notas de crédito o débito** que una parte tiene y la otra no (descuentos, devoluciones, cargos adicionales).
6. **Factura en borrador:** usted se la envió al cliente, pero en eTax2 no está contabilizada, así que no suma al saldo.
7. **Documento duplicado** o anulado sin su reverso correcto.
8. **Saldo inicial** de la migración mal cargado.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Confirme la compañía activa** y que está viendo al cliente correcto (revise el RUC).
2. Vaya a **Contabilidad → Cuentas por Cobrar → Reportes → Estado de cuenta**. Elija el **Cliente**, ponga **Desde** la fecha de la última vez que ambos estuvieron de acuerdo y **Hasta** hoy, y presione **Consultar**. Vea Estado de cuenta y antigüedad de clientes.
3. Pida al cliente **su** detalle: facturas que reconoce, pagos (fecha, monto, número de cheque o transferencia) y retenciones.
4. **Compare renglón por renglón.** Marque lo que coincide. Lo que queda sin marcar es la diferencia.
5. Por cada pago del cliente que no aparece:
    - búsquelo en **Cuentas por Cobrar → Cobros** por monto o fecha (puede estar en otro cliente);
    - búsquelo en el banco, en la opción **Movimientos** de Bancos (puede estar como depósito sin identificar).
6. Por cada factura que el cliente no reconoce: ábrala y revise fecha, monto y si fue enviada.
7. Si el saldo es negativo, revise **Saldo de clientes**: un cobro o anticipo sin aplicar aparece como crédito.

Cómo corregirlo

Nunca borre ni edite documentos contabilizados. Según la causa:

Causa	Qué hacer
Cobro no registrado	Regístrelo con su fecha real. Vea Registrar un cobro de cliente.
Cobro en el cliente equivocado	Anule ese cobro y regístrelo de nuevo en el cliente correcto. Vea Anular un documento.
Cobro sin aplicar (saldo a favor)	Aplíquelo a la factura con un cruce. Vea Cruces de documentos de clientes.
Retención no registrada	Registre la retención con el comprobante que le entregó el cliente.
Descuento o devolución acordada	Emita la nota de crédito. Vea Notas de crédito y débito de clientes.
Factura en borrador	Emítala o contabilícela, si corresponde.
Factura duplicada	Anule la duplicada.
Saldo inicial mal cargado	Consulte a su contador: la corrección se hace con un asiento o una nota, no editando la migración.

Cuando todo cuadre, envíe al cliente el estado de cuenta actualizado con el botón **Generar enlace** o **Enviar por correo** del **Estado de cuenta**.

Ejemplo práctico

eTax2 muestra que el cliente **Comercial Ficticia, S.A.** debe **B/.1,605.00** al 30/09/2026:

Documento	Fecha	Cargo	Abono	Saldo
F-0201 (B/.1,000.00 + ITBMS 7% B/.70.00)	05/09/2026	B/.1,070.00		B/.1,070.00
F-0215 (B/.500.00 + ITBMS 7% B/.35.00)	15/09/2026	B/.535.00		B/.1,605.00

El cliente dice que debe **B/.535.00**, porque el 20/09/2026 transfirió B/.1,070.00 para la F-0201. Usted encuentra esa transferencia registrada como cobro en **otro** cliente, «Comercial Ficticia 2, S.A.».

Corrección: anule el cobro del cliente equivocado y regístrelo en el correcto, aplicado a la F-0201. El asiento del cobro correcto es:

Cuenta	Débito	Crédito
Banco	B/.1,070.00	
Cuentas por cobrar clientes		B/.1,070.00
Totales	**B/.1,070.00**	**B/.1,070.00**

Saldo final: **B/.535.00**, igual al del cliente. Los dos documentos (el anulado y el nuevo) quedan en el historial.

Cuándo contactar a soporte

- El **Estado de cuenta** y **Saldo de clientes** muestran saldos distintos para el mismo cliente y la misma fecha.
- Un documento anulado sigue sumando en el saldo.
- Al pie de **Saldo de clientes** aparece una **Diferencia auxiliar vs Mayor** que no logra explicar. Antes, revise El Mayor no cuadra con los auxiliares.

Indique la compañía, el cliente, la fecha de corte y los documentos en discusión.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/el-cliente-dice-que-su-saldo-es-otro — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.