Puntos de fidelidad

Versión 1.0 · Actualizado: 04/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Premia a los dueños que vuelven. Cada vez que el dueño paga un ticket en el Punto de Venta, gana puntos según lo que pagó. Después, al cobrar la cuenta de su mascota, puede usar esos puntos como forma de pago.

La compañía tiene un solo programa de puntos. El valor de los puntos ganados queda como una deuda con el cliente (un pasivo) hasta que los canjea o vencen, como pide la NIIF 15.

¿Cuándo debo usarlo?

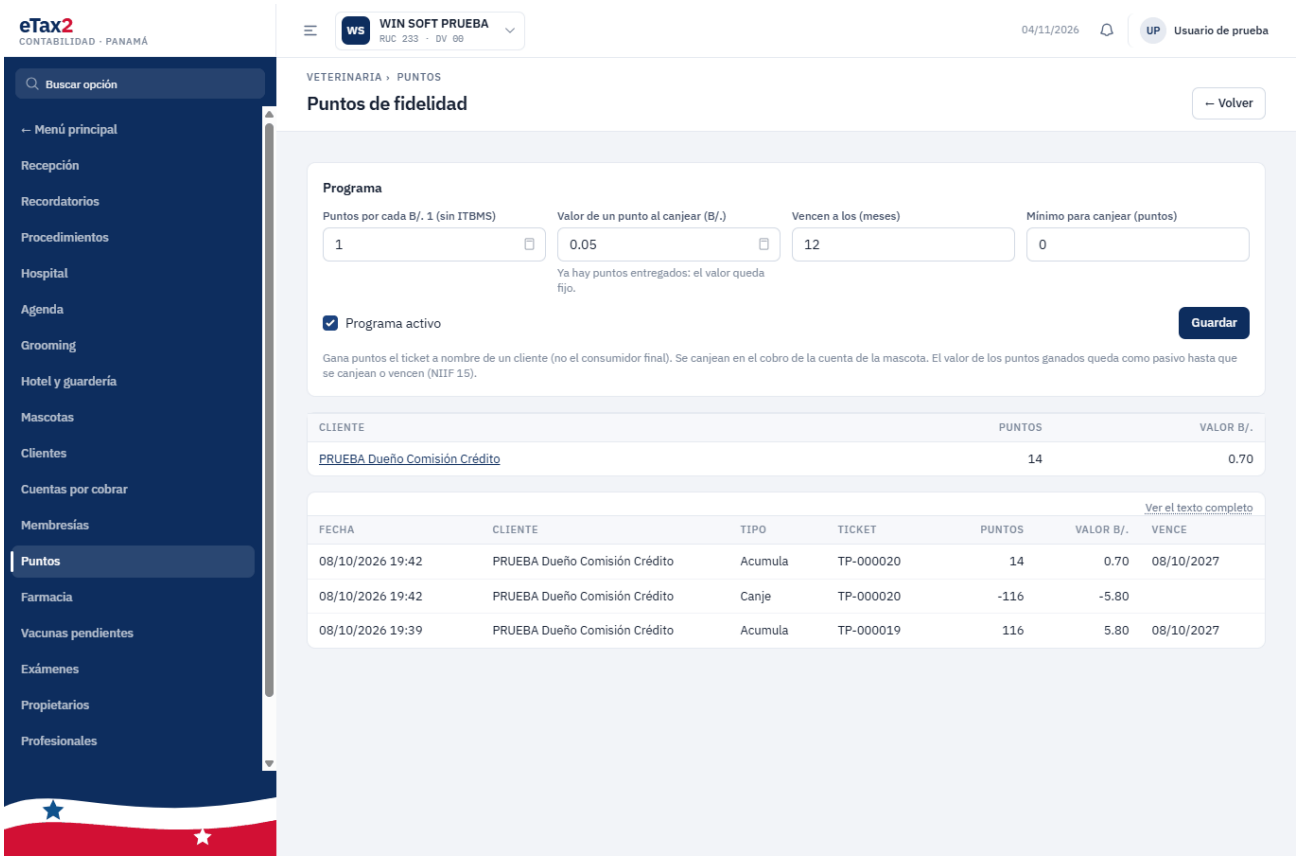
- Al empezar el programa: para definir cuántos puntos se ganan, cuánto vale cada uno y cuándo vencen.
- En caja: cuando el dueño quiere pagar con sus puntos.
- Para consultar cuántos puntos tiene un cliente y de dónde salieron.

Antes de comenzar

- Para cambiar el programa necesita permiso para gestionar los puntos de Veterinaria. Para verlo basta con el acceso a Veterinaria.
- El contador debe configurar dos cuentas por defecto: «Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)» (FID_PUNTOS_DIFERIDOS) y «Puntos de fidelidad otorgados (menos ingreso)» (FID_PUNTOS_OTORGADOS). Mientras falten, la pantalla avisa «Faltan las cuentas por defecto FID_PUNTOS_DIFERIDOS (pasivo) y FID_PUNTOS_OTORGADOS (menos ingreso) en Contabilidad › Configuración › Cuentas por defecto. Sin ellas el programa no se activa.» Vea Cuentas por defecto.

Cómo llegar a esta opción

Veterinaria → Puntos. La pantalla se llama **Puntos de fidelidad**.



Programa de puntos con saldos y movimientos · Captura del 04/11/2026

Paso a paso

Configurar el programa

1. En el recuadro **Programa**, llene:
   - **Puntos por cada B/. 1 (sin ITBMS)**: cuántos puntos gana el cliente por cada balboa que paga, sin contar el ITBMS. Viene con 1.
   - **Valor de un punto al canjear (B/.)**: cuánto descuenta cada punto al pagar. Viene con 0.01.
   - **Vencen a los (meses)**: cuántos meses dura un punto desde que se gana, de 1 a 120. Viene con 12.
   - **Mínimo para canjear (puntos)**: la cantidad mínima de puntos que se usa en un pago. Con 0 no hay mínimo.
2. Marque **Programa activo**.
3. Pulse **Guardar**. eTax2 responde «Programa de puntos guardado.»

Desde que se entrega el primer punto, el **Valor de un punto al canjear (B/.)** ya no se cambia y la pantalla dice «Ya hay puntos entregados: el valor queda fijo.» Los demás datos sí se pueden cambiar; valen para los puntos que se ganen desde ese momento.

Para suspender el programa, desmarque **Programa activo** y pulse **Guardar**. Mientras esté suspendido no se ganan ni se canjean puntos. Los puntos que ya tienen los clientes siguen venciendo en su fecha.

Cómo se ganan los puntos

- Gana puntos el ticket del Punto de Venta que va a nombre de un cliente; por ejemplo, el cobro de la cuenta de una mascota, que va a nombre del dueño. El ticket del consumidor final de la terminal no gana puntos.
- Los puntos se calculan sobre lo pagado sin ITBMS y sin la parte pagada con puntos o con un paquete prepagado. Se redondea hacia abajo: B/.13.90 con 1 punto por balboa da 13 puntos.
- Cada punto ganado vence a los meses que diga **Vencen a los (meses)**, contados desde el día del ticket.
- La factura a crédito no gana puntos.

Pagar con puntos

1. Abra la cuenta de la mascota y pulse **Cobrar en caja**. Vea Cuenta de la atención y cobro en el POS.
2. Pulse **Cobrar**. Con el programa activo, la ventana muestra **Puntos del cliente** con «Tiene … puntos (B/. …)».
3. Pulse **Usar**. eTax2 usa todos los puntos enteros que caben en lo que falta por pagar, sin pasar de los que tiene el dueño. La línea cambia a «Paga … con … puntos (tiene …)».
4. Cobre el resto con otra forma de pago y pulse **Confirmar**.

Para no usar los puntos, pulse **Quitar** antes de confirmar.

Tenga en cuenta:

- Los puntos se canjean solo al cobrar la cuenta de una mascota. El recuadro **Puntos del cliente** no aparece en una venta suelta.
- No se puede elegir una cantidad menor de puntos: **Usar** toma todos los que caben.
- Pagar con puntos necesita conexión a internet.

Consultar los puntos de un cliente

- En **Puntos de fidelidad**, la primera tabla muestra a los 50 clientes con más puntos y su valor. Pulse el nombre para ver sus movimientos.
- En la ficha del dueño (**Veterinaria → Propietarios**), si la compañía tiene el programa de puntos, se lee **Puntos:** con su saldo y el enlace **ver movimientos**.

- El dueño también ve sus puntos en el portal. Vea Portal del propietario.

La tabla de movimientos (solo los del cliente, si eligió uno) muestra **Fecha**, **Cliente**, **Tipo**, **Ticket**, **Puntos**, **Valor B/.** y **Vence**. Los tipos son:

Tipo	Qué es
Acumula	Puntos ganados en un ticket. Tiene fecha en **Vence**.
Canje	Puntos usados para pagar un ticket.
Reverso	Puntos quitados por una devolución del ticket.
Vence	Puntos que se vencieron sin usarse.

¿Qué ocurre después?

El vencimiento

- Cada noche, a las 12:20 a. m. (hora de Panamá), eTax2 vence los puntos cuya fecha de **Vence** llegó y el cliente no usó. Los puntos se pueden usar hasta el día anterior a esa fecha.
- Al usar puntos, se gastan primero los más viejos. Un canje anulado no cuenta como usado: esos puntos siguen venciendo en su fecha.
- Cada noche que vencen puntos, eTax2 hace un asiento por compañía, «Puntos de fidelidad vencidos»: débito a «Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)» y crédito a «Puntos de fidelidad otorgados (menos ingreso)».

Las devoluciones

- Si se devuelve un ticket que ganó puntos, eTax2 le quita al cliente la parte de los puntos que corresponde a lo devuelto. El movimiento sale como **Reverso** con la nota «Devolución».
- Un ticket que se pagó con puntos no se devuelve.

El asiento del corte Z

El corte Z del turno suma el valor de los puntos ganados en sus tickets (menos los quitados por devoluciones) y hace dos renglones más en su asiento: débito a «Puntos de fidelidad otorgados (menos ingreso)» y crédito a «Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)».

Lo pagado con puntos entra en el corte como una forma de pago más, **Puntos**, con débito a «Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)»: la deuda con el cliente baja porque ya recibió lo que se le debía.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

La NIIF 15 dice que, cuando una venta da puntos, una parte de lo cobrado es por un servicio que todavía no se entregó: el descuento futuro. Esa parte no es ingreso hasta que el cliente la usa o la pierde.

- Al ganar puntos: el ingreso de la venta se rebaja con «Puntos de fidelidad otorgados (menos ingreso)» y el valor de los puntos queda en el pasivo «Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)».
- Al canjearlos: el pasivo baja y la venta pagada con puntos se registra completa como ingreso.
- Al vencerse: el pasivo baja y el valor vuelve al ingreso.

Por eso el valor del punto no cambia una vez entregados los primeros puntos: el pasivo se calculó con ese valor.

Ejemplo práctico

Programa: 1 punto por cada B/.1.00 sin ITBMS, cada punto vale B/.0.05, vencen a los 12 meses, mínimo 20 puntos.

El 05/11/2026, Ana Pérez paga la consulta de Toby: B/.40.00 + ITBMS B/.2.80 = B/.42.80 en efectivo. Gana 40 puntos, que valen B/.2.00 (40 × B/.0.05). Vencen el 05/11/2027.

Cuenta	Débito	Crédito
Caja (efectivo)	B/.42.80	
Ingresos (cuenta del servicio)		B/.40.00
ITBMS por pagar		B/.2.80
Puntos de fidelidad otorgados (menos ingreso)	B/.2.00	
Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)		B/.2.00
Total	**B/.44.80**	**B/.44.80**

El 20/11/2026, Ana paga el baño de Toby: B/.15.00 + ITBMS B/.1.05 = B/.16.05. En el cobro, **Puntos del cliente** dice «Tiene 40 puntos (B/. 2.00)». Pulsa **Usar**: paga B/.2.00 con 40 puntos y B/.14.05 en efectivo. Gana puntos sobre B/.13.00 (B/.16.05 − B/.1.05 de ITBMS − B/.2.00 pagados con puntos): 13 puntos, que valen B/.0.65.

Cuenta	Débito	Crédito
Caja (efectivo)	B/.14.05	
Puntos de fidelidad por canjear (pasivo), pago con puntos	B/.2.00	

Cuenta	Débito	Crédito
Ingresos (cuenta del servicio)		B/.15.00
ITBMS por pagar		B/.1.05
Puntos de fidelidad otorgados (menos ingreso)	B/.0.65	
Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)		B/.0.65
Total	**B/.16.70**	**B/.16.70**

Ana queda con 13 puntos. El pasivo queda en B/.0.65 (B/.2.00 − B/.2.00 + B/.0.65), que es 13 × B/.0.05.

El 20/11/2027, si Ana no usó esos 13 puntos, a las 12:20 a. m. se vencen:

Cuenta	Débito	Crédito
Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)	B/.0.65	
Puntos de fidelidad otorgados (menos ingreso)		B/.0.65

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«Antes de activar, configure en Contabilidad › Configuración › Cuentas por defecto las cuentas FID_PUNTOS_DIFERIDOS (pasivo) y FID_PUNTOS_OTORGADOS (menos ingreso por puntos).»	Pida a su contador que configure las dos cuentas y vuelva a guardar con **Programa activo**.
«El valor del punto no cambia una vez que hay puntos entregados: el pasivo se calculó con él.»	Deje el valor como estaba. Puede cambiar los otros datos.
«Se canjean al menos … puntos.»	El dueño no tiene el mínimo de puntos para canjear, o lo que falta por pagar no alcanza para ese mínimo. Cobre sin puntos.
«No le alcanzan los puntos.»	El dueño no tiene puntos suficientes para pagar ni un punto de lo que falta. Cobre sin puntos.
«Sin conexión no se puede cobrar con puntos. Quítalos o espera la conexión.»	Pulse **Quitar** o espere a que vuelva la conexión.
«El cliente tiene … puntos; ese pago necesita ….»	El saldo cambió mientras cobraba. Pulse **Quitar** y vuelva a pulsar **Usar**.

Mensaje	Qué hacer
«El programa de puntos no está activo.»	El programa se suspendió mientras cobraba. Pulse **Quitar** y cobre sin puntos.
«Ese ticket se pagó con puntos: no se devuelve.»	Un ticket pagado con puntos no admite devolución.
«Hay puntos de fidelidad en este turno y faltan las cuentas por defecto FID_PUNTOS_DIFERIDOS o FID_PUNTOS_OTORGADOS. Configúrelas y vuelva a intentarlo.»	El corte Z no se puede hacer sin esas cuentas. Pida a su contador que las configure y repita el corte.

Preguntas frecuentes

¿Puedo regalarle puntos a un cliente? No desde esta pantalla. Los puntos se ganan con tickets del Punto de Venta.

¿Los puntos sirven en una venta suelta o en una factura a crédito? No. Se canjean al cobrar en caja la cuenta de una mascota.

¿Por qué el cliente ganó menos puntos de los que esperaba? Los puntos se calculan sin ITBMS, sin lo pagado con puntos o con prepagado, y se redondean hacia abajo.

Cambié los meses de vencimiento. ¿Cambian los puntos que ya tienen los clientes? No. Cada punto guarda su fecha de vencimiento del día en que se ganó.

¿Dónde veo el pasivo de puntos? En el saldo de la cuenta «Puntos de fidelidad por canjear (pasivo)» del Mayor. La columna **Valor B/.** de la primera tabla de **Puntos de fidelidad** muestra lo que vale el saldo de cada cliente.

---

https://emenu2.com/manual/veterinaria/puntos-de-fidelidad — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.