

Manual de Clientes y Lealtad

- [Pagos](#)
 - [Cuentas por cobrar y pagar](#)
- [Clientes](#)
 - [Crear y administrar clientes](#)
 - [Grupos de clientes](#)
 - [Importar contactos](#)
 - [Mapa de contactos](#)
- [Proveedores](#)
 - [Crear y administrar proveedores](#)
- [Lealtad](#)
 - [Programa de lealtad \(puntos\)](#)

Pagos

Cuentas por cobrar y pagar

¿Qué es / para qué sirve?

Es donde registras los **pagos** de deudas: lo que un **cliente** te paga de sus ventas a crédito, y lo que tú **pagas a un proveedor** de tus compras.

Cobrar a un cliente

1. Ve a **Contactos → Clientes**.
2. En el cliente con saldo, abre la acción **Pagar**.
3. El cuadro muestra el total vendido, lo pagado y lo **pendiente**.
4. Escribe el **monto**, elige el **método de pago** y la **fecha**.
5. Guarda.

[CAPTURA: cuadro de pago de un cliente con monto y método]

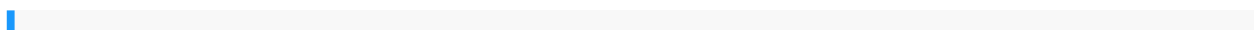
Pagar a un proveedor

1. Ve a **Contactos → Proveedores**.
2. En el proveedor, abre **Pagar**.
3. Indica el **monto**, **método** y **fecha**, y guarda.

Estado de cuenta

Desde la ficha del contacto puedes **imprimir o enviar por email** su estado de cuenta (Libro Mayor con fechas, movimientos y saldo).

Notas y avisos



- Los pagos en efectivo entran a la **caja** y afectan el arqueo del turno.
- El historial de pagos queda registrado en la pestaña **Pagos** del contacto.

Cientes

Crear y administrar clientes

¿Qué es / para qué sirve?

Los **clientes** registrados te permiten facturar a su nombre, manejar crédito, acumular puntos de lealtad y ver su historial de compras.

Paso a paso

1. Ve a **Contactos → Clientes**.
2. Presiona **Agregar**.
3. Completa al menos el **Nombre** y, para factura fiscal, el **Tipo de Cliente**, **Número de Identificación (RUC)** y **DV**.
4. Opcional: teléfono, email, **Grupo de Cliente**, **Límite de Crédito** y **Saldo de Apertura** (deuda inicial).
5. Guarda.

[CAPTURA: listado de clientes y el formulario de alta]

Ver el historial de un cliente

Desde el listado, abre un cliente para ver sus pestañas: **Libro Mayor**, **Ventas**, **Pagos**, **Documentos** y, si tienes lealtad activa, **Puntos de Recompensa**.

Notas y avisos

- El **Grupo de Cliente** aplica automáticamente sus precios/descuentos en la venta (ver [Grupos de clientes](#)).
- Para cobrar deudas pendientes, ver [Cuentas por cobrar y pagar](#).

- Según el **Tipo de Cliente** que elijas, el sistema pide (o no) el RUC y el DV antes de guardar:
 - **Contribuyente y Gobierno:** RUC y DV son obligatorios, y el DV debe tener exactamente 2 caracteres.
 - **Consumidor Final:** no puede marcarse como Persona Jurídica; si igual escribes un DV, también debe tener 2 caracteres.
 - **Extranjero:** el DV es opcional, pero si lo escribes debe tener 2 caracteres.
 - Si escribes un RUC válido, el sistema busca el DV y la Razón Social en DGI y autocompleta esos campos (y el Nombre) automáticamente.
 - Esta validación aplica también en las ventanas rápidas de "Agregar cliente" (POS, ventas, reservas de mesa), pero no aplica al dar de alta un **Proveedor**.
 - PENDIENTE DE VERIFICAR: al editar un cliente ya existente, estas validaciones todavía no aplican de la misma forma que al crearlo.

Grupos de clientes

¿Qué es / para qué sirve?

Un **grupo de clientes** aplica automáticamente un **descuento** o una **lista de precios** a los clientes que pertenecen a él (por ejemplo "Mayoristas" o "VIP").

Paso a paso

1. Ve a **Contactos** → **Grupos de clientes**.
2. Presiona **Agregar** y escribe el **Nombre del Grupo**.
3. Elige el **tipo de cálculo de precios**:
 - **Porcentaje**: indica un **% de Descuento**.
 - **Grupo de Precios de Venta**: elige una lista de precios existente.
4. Guarda.
5. Asigna el grupo a un cliente desde su ficha (campo **Grupo de Cliente**).

[CAPTURA: cuadro de grupo de clientes con tipo de cálculo y descuento]

Notas y avisos

- “ El beneficio del grupo se aplica **solo** si el cliente está asignado a él y se selecciona en la venta.
- Los **grupos de precio** se definen en el catálogo (ver Manual de Productos: *Precios por grupo*).

Importar contactos

¿Qué es / para qué sirve?

Permite cargar **muchos clientes y/o proveedores a la vez** desde un archivo Excel, en lugar de crearlos uno por uno.

Paso a paso

1. Ve a **Contactos → Importar contactos**.
2. Presiona **Descargar Archivo de Plantilla** y ábrela en Excel.
3. Completa una fila por contacto. Campos clave de la plantilla:
 - **Tipo de Contacto** (obligatorio): 1 = Cliente, 2 = Proveedor, 3 = Ambos.
 - **Nombre** (obligatorio) y **Teléfono Móvil** (obligatorio).
 - **Nombre Comercial** (obligatorio si es **Proveedor**).
 - **Plazo de Pago** y su **período** (obligatorios si es Proveedor).
 - Opcionales: No. de Impuesto (RUC), Saldo de Apertura, Límite de Crédito, email, dirección, etc.
4. Sube el archivo en **Archivo para importar** y presiona **Enviar**.

[CAPTURA: pantalla "Importar Contactos" con el botón de plantilla y el de Enviar]

Notas y avisos

- “ • La plantilla tiene un **orden de columnas fijo**: no cambies ni quites columnas, solo llena los datos.
- Si una fila tiene error (falta nombre/teléfono, tipo inválido), el sistema lo reporta; corrige el Excel y reintenta.
- Importar **requiere permiso** de crear clientes o proveedores.

Mapa de contactos

¿Qué es / para qué sirve?

El **mapa de contactos** muestra en un mapa la **ubicación** de tus clientes o proveedores, útil para planear entregas o rutas.

Paso a paso

1. Ve a **Contactos** → **Mapa** (Ubicaciones de Contacto).
2. En **Seleccionar Contactos**, elige uno o varios.
3. Presiona **Enviar**.
4. El mapa muestra un **marcador** por cada contacto; pasa el cursor sobre un marcador para ver su nombre y tipo.

[CAPTURA: mapa con marcadores de los contactos seleccionados]

Notas y avisos

- “ • Solo aparecen en el mapa los contactos que tienen **coordenadas (ubicación)** guardadas en su ficha.
- El mapa usa Google Maps; si tu negocio no lo tiene configurado, el mapa puede no mostrarse.

PENDIENTE DE VERIFICAR: cómo se cargan las coordenadas de un contacto (al crear/ editar su ficha) en tu instalación.

Proveedores

Crear y administrar proveedores

¿Qué es / para qué sirve?

Los **proveedores** son a quienes les compras mercancía. Registrarlos te permite asociarlos a tus compras y llevar el control de lo que les debes.

Paso a paso

1. Ve a **Contactos → Proveedores**.
2. Presiona **Agregar**.
3. Completa el **Nombre de Empresa** (obligatorio para proveedor), datos de contacto y el **Plazo de Pago**.
4. (Opcional) Marca **Proveedor Interno** si corresponde a tu operación.
5. Guarda.

[CAPTURA: listado de proveedores con sus totales de compra y saldo]

Ver el historial de un proveedor

Abre un proveedor para ver sus **Compras, Pagos, Libro Mayor** y **Documentos**.

Notas y avisos

- “ El **saldo pendiente** refleja lo que le debes; sus pagos se registran desde [Cuentas por cobrar y pagar](#).

Lealtad

Programa de lealtad (puntos)

¿Qué es / para qué sirve?

El **programa de lealtad** premia a los clientes con **puntos** por sus compras, que luego pueden **canjear** como descuento. Aquí lo configuras y consultas; el canje en la venta lo hace el cajero (ver Manual del Cajero: *Canjear puntos de lealtad*).

Configurar el programa

1. Ve a **Configuración → Ajustes del negocio → Punto de Recompensa**.
2. Activa el programa y ponle un **Nombre** (ej. "Puntos Sabor").
3. Define la **ganancia de puntos**:
 - **Monto por unidad de punto** (ej. 1 punto por cada B/.100).
 - **Mínimo de compra y máximo de puntos por orden**.
4. Define la **redención (canje)**:
 - **Valor en dinero por punto, mínimo de compra y mínimo/máximo de puntos** por transacción.
5. (Opcional) Define la **expiración** de los puntos.
6. Guarda.

[CAPTURA: ajustes del programa de lealtad (ganancia y redención de puntos)]

Consultar los puntos de un cliente

Abre la ficha del cliente → pestaña **Puntos de Recompensa**: verás el **total de puntos** y el historial (puntos ganados y canjeados por factura).

[CAPTURA: pestaña de puntos de un cliente con su total e historial]

Notas y avisos

- “ • Las pestañas y opciones de puntos **solo aparecen** si el programa está activado.
- Puedes mostrar los puntos ganados en la factura impresa (es una opción del programa).