

Facturación y Venta

Centraliza la facturación de consultas y la venta de productos y servicios al paciente desde recepción.

- [Introducción a Facturación y Venta](#)
- [Cómo abrir la caja para empezar a facturar](#)
- [Cómo cobrar una cuenta pendiente](#)
- [Cómo agregar productos y servicios a la cuenta](#)
- [Cómo hacer una venta sin cita](#)
- [Cómo generar la factura electrónica \(FEL\)](#)
- [Cómo consultar cuentas cerradas y reabrir una cuenta](#)

Introducción a Facturación y Venta

La pantalla de **Facturación** es el punto donde se cobra al paciente todo lo que generó durante su visita: la consulta médica, los servicios que se le realizaron y los productos que se le vendieron. Es la herramienta diaria del personal de recepción y caja para cerrar cuentas y, cuando corresponde, emitir la factura.

Piense en cada paciente como una **cuenta** (también llamada "cuenta abierta"). A esa cuenta se le van sumando líneas de cobro —consulta, productos, servicios— y, cuando el paciente paga, usted **cierra la cuenta**. Esta pantalla reúne todo ese proceso en un solo lugar.

¿Para qué sirve?

Desde Facturación usted puede:

- Ver las **cuentas abiertas**: pacientes que tienen algo pendiente de cobro.
- **Cobrar** una cuenta, en un solo pago o **fraccionando** el pago en varias formas.
- **Agregar productos** del inventario y **agregar servicios** a la cuenta del paciente.
- Hacer una **venta sin cita** a cualquier paciente, sin que haya pasado por consulta.
- Aplicar **descuentos**, eliminar líneas o eliminar la cuenta completa.
- **Generar la factura electrónica (FEL)** cuando la clínica tiene esa función activa.
- **Exportar** el detalle de una cuenta a Excel o PDF.
- Consultar el **historial de cuentas cerradas** y **reabrir** una cuenta si fue necesario corregir algo.

¿Quién la usa?

La usan principalmente las **secretarias y el personal de caja**, que son quienes reciben el pago. Los **médicos y administradores** también tienen acceso, con algunas opciones adicionales (por ejemplo, editar líneas de una cuenta ya cerrada o cambiar la fecha de cierre).

Cómo llegar a Facturación


Abra el **menú lateral izquierdo** y, bajo la sección «**SECRETARIA**», seleccione la opción «**Facturación**».

“  *Captura sugerida: menú lateral con la opción «Facturación» resaltada.*

Lo primero que verá

Al entrar, la pantalla muestra el encabezado «**Facturación**» y, debajo, la lista de «**Cuentas abiertas**»: una tabla con todos los pacientes que tienen cobros pendientes. Cada fila es una cuenta que usted puede abrir para cobrarla.

Columna	Qué muestra
Fecha	Fecha en que se creó la cuenta.
Identificación	Documento de identidad del paciente (DPI / identificación).
Nombre	Nombre del paciente.
Médico que atendió	Médico responsable de la atención.
No. Facturas	Números de factura asociados, si ya se facturó.
Entidades	Entidades emisoras de las facturas, cuando aplica.

“  *Captura sugerida: pantalla principal de Facturación con la tabla «Cuentas abiertas».*

“ **Consejo:** para empezar a cobrar, simplemente haga clic sobre la fila del paciente. Eso abre su cuenta con el detalle de cobros.

Antes de cobrar: la caja

En muchas clínicas, antes de poder facturar es necesario **abrir la caja** del día (lo que el sistema llama "control de caja"). Si su clínica usa esa función y la caja está cerrada, verá un aviso en rojo que dice «**¡Atención! Es necesario aperturar el control de caja para continuar con la facturación.**». En ese caso, lo primero es abrir la caja; lo explicamos en el siguiente capítulo.

Importante: si su clínica no usa control de caja, no verá ese aviso y podrá cobrar directamente.

Siguiente: [Cómo abrir la caja para empezar a facturar.](#)

Cómo abrir la caja para empezar a facturar

En las clínicas que usan **control de caja**, el sistema necesita saber con cuánto efectivo empieza el día antes de permitir cobros. A esto se le llama **aperturar la caja**. Sirve para que, al final de la jornada, los montos cobrados cuadren con lo que físicamente hay en la caja.

“ **Importante:** si su clínica no usa esta función, no verá los avisos de caja y puede ir directo a [cobrar una cuenta pendiente](#). Esta página solo aplica cuando aparece el aviso rojo de caja cerrada.

Cuándo necesita abrir la caja

Lo sabrá porque, al entrar a Facturación, aparece un aviso en rojo:

“ «¡**Atención!** Es necesario aperturar el control de caja para continuar con la facturación.»

Mientras la caja esté cerrada, no podrá seleccionar pacientes para cobrarles.

“ *Captura sugerida: aviso rojo de caja cerrada con el botón «Aperturar».*

Pasos para abrir la caja

1. En el aviso rojo, haga clic en el botón «**Aperturar**» (a la derecha del mensaje).
2. Se abre la ventana «**Apertura de Caja**».
3. En el campo **Monto inicial en Efectivo** (*obligatorio*), escriba la cantidad de efectivo con la que inicia la caja. Si no inicia con efectivo, escriba **0**.
4. Haga clic en «**Confirmar**».

Importante: el monto no puede ser negativo. El sistema solo acepta cantidades de cero en adelante; si intenta escribir un valor negativo, no lo permitirá.

Al confirmar, el sistema muestra el mensaje «**Apertura realizada Exitosamente.**» y la pantalla queda lista para facturar.

“☐ Captura sugerida: ventana «Apertura de Caja» con el campo de monto inicial.

Si ve un aviso de varias cajas abiertas

A veces puede aparecer un aviso en amarillo que dice «**¡Advertencia!** Actualmente tienes ... controles de caja abiertos. Por favor, deja solo uno activo para continuar correctamente con el proceso de facturación.»**.

Esto significa que hay **más de una caja abierta al mismo tiempo**, lo cual puede causar confusión al cobrar. Lo recomendable es dejar **una sola caja activa**. Si no sabe cuál cerrar, consulte con su administrador antes de seguir cobrando.

“☐ Captura sugerida: aviso amarillo de varias cajas abiertas.

Elegir la caja al momento de cobrar (usuarios con privilegios)

Algunos usuarios con permisos especiales (por ejemplo, administradores) pueden cobrar a nombre de distintas cajas. Cuando es su caso, al cerrar una cuenta o recibir un pago el sistema le pedirá elegir una caja en la ventana «**Cajas Disponibles**», mediante el campo **Caja (obligatorio)**. Cada caja muestra el nombre del responsable y el efectivo actual que tiene registrado. No podrá confirmar el cobro hasta seleccionar una caja.

Consejo: si usted es secretaria o personal de caja "normal", lo más probable es que el sistema use su propia caja automáticamente y no le pida elegir.

Siguiente: [Cómo cobrar una cuenta pendiente.](#)

Cómo cobrar una cuenta pendiente


Esta es la tarea más común de la pantalla: un paciente terminó su consulta o servicio y viene a pagar. Aquí aprenderá a abrir su cuenta, revisar lo que se le va a cobrar y cerrarla con el pago recibido.

Paso 1: Abrir la cuenta del paciente

1. En la tabla «**Cuentas abiertas**», ubique al paciente (puede usar los filtros de cada columna o buscar por nombre o fecha).
2. Haga **clic sobre la fila** del paciente.

La pantalla cambia y muestra el detalle de esa cuenta:

- Arriba, el nombre y la identificación del paciente, dentro del bloque **Paciente:**.
- Un botón «**Cambiar paciente**» por si abrió la cuenta equivocada y quiere volver a la lista.
- La sección «**Cobros pendientes**» con la tabla de todo lo que se va a cobrar.

“  Captura sugerida: detalle de una cuenta abierta con la tabla «Cobros pendientes».

“ **Importante:** si aparece un aviso azul de **saldo a favor**, significa que el paciente tiene dinero a su favor de un cobro anterior; ese saldo se puede usar como forma de pago (lo verá más adelante). Si aparece la advertencia «**⚠ Tiene multiples cuentas abiertas**», revise que esté cobrando la cuenta correcta, porque el paciente tiene más de una cuenta sin cerrar.

Paso 2: Revisar el detalle de cobros

La tabla de «**Cobros pendientes**» lista cada línea de la cuenta:

Columna	Qué significa
Producto/Servicio	Lo que se le cobra (consulta, producto, procedimiento, etc.).
Precio	Precio unitario.
Cant	Cantidad.
SubTotal	Precio por cantidad.
Precio a paciente	Lo que realmente paga el paciente por esa línea.
Acciones	Botones para editar o eliminar la línea.

Al pie de la tabla verá el **Total a cobrar**. Si junto al total aparece un ícono de información, púlselo para ver el «**Desglose por tipo de ítem**» (cuánto corresponde a consultas, productos, etc.).

“ **Consejo:** las líneas marcadas con la etiqueta gris «**Despachado**» vienen de quirófano o enfermería y **no se pueden editar ni eliminar** desde caja. Es normal: se controlan en otra área.

Ajustes sobre la cuenta (opcional)

Antes de cobrar puede:

- **Editar una línea:** pulse el botón de lápiz en **Acciones**, cambie la **Cant** o el **Precio a paciente** y guarde con el botón de guardar.
- **Eliminar una línea:** pulse el botón de papelera en **Acciones**.
- «**Aplicar descuento a factura completa**»: abre la ventana «**Descuento a aplicar**» donde escribe un porcentaje (de 1 a 100) y pulsa «**Aplicar**». El descuento no puede ser mayor al 100%.
- «**Eliminar factura completa**»: borra toda la cuenta. Úselo con cuidado.
- **Etiquetas:** en el campo **Etiquetas** puede clasificar la cuenta seleccionando o escribiendo una etiqueta nueva.

☐ Captura sugerida: barra de botones «Aplicar descuento a factura completa», «Eliminar factura completa» y exportar.

Paso 3: Elegir la forma de pago

En la parte inferior, bajo el título «**Cobro**»:

1. En «**Tipo de pago**», seleccione cómo paga el paciente (efectivo, tarjeta, transferencia, **Saldo a Favor**, etc., según las formas que tenga configuradas su clínica).
2. Si elige una forma de **tarjeta** que cobra comisión, el sistema le avisará en azul cuánto **extra** debe cobrar por comisión y cuál es el **nuevo total**.

Paso 4: Cerrar la cuenta

Cuando el pago es **uno solo** por el total:

1. Verifique el **Total a cobrar**.
2. Haga clic en «**Cerrar cuenta**».

La cuenta se marca como pagada, desaparece de la lista de cuentas abiertas y la pantalla vuelve al listado.

“ **Importante:** si el paciente tiene una **habitación asignada**, el sistema no dejará cerrar la cuenta y le pedirá primero dar de alta la habitación con el botón «**Alta de habitación**». Esto evita cerrar cuentas de pacientes que aún están internados.

“ ☐ Captura sugerida: sección «Cobro» con «Tipo de pago» y el botón «Cerrar cuenta».

Cobrar en varias formas de pago (fraccionar)

Si el paciente paga una parte en efectivo y otra con tarjeta, o abona poco a poco:

1. Haga clic en «**Fraccionar Pago**». (Para volver a un solo pago, el mismo botón dirá «**Un solo pago**».)
2. Elija el «**Tipo de pago**» del primer abono.
3. Escriba el **monto** de ese abono. El sistema no le deja superar el total pendiente.
4. Haga clic en «**Recibir abono parcial**».

El abono aparece en la tabla «**Pagos recibidos**» (a la derecha) y el sistema actualiza el **Saldo pendiente**. Repita para cada forma de pago hasta que el saldo pendiente llegue a **0**. Solo entonces podrá «**Cerrar cuenta**».

“ **Consejo:** si se equivocó en un abono, en la tabla «**Pagos recibidos**» puede eliminarlo con el botón de papelera, o marcar/desmarcar si ya se recibió.

Pagar con saldo a favor

Si el paciente tiene **saldo a favor**, elíjalo como «**Tipo de pago**» (**Saldo a Favor**). El sistema propone usar hasta el saldo disponible. Si intenta usar más de lo que hay, verá el aviso «**Saldo a favor insuficiente para el monto ingresado.**».

Recibir pagos programados

Si la cuenta tiene **pagos programados** (cuotas a futuro), aparecen en la tabla «**Pagos programados**». Cuando el paciente llega a pagar una cuota, pulse el botón «**Recibir**» de esa fila.

Siguiente: [Cómo agregar productos y servicios a la cuenta.](#)

Cómo agregar productos y servicios a la cuenta

Además de cobrar la consulta, desde Facturación puede **venderle productos** del inventario (medicamentos, insumos) y **agregar servicios** o procedimientos a la cuenta del paciente. Todo lo que agregue se suma al detalle de «**Cobros pendientes**» y se cobra junto con el resto.


“ **Importante:** la venta de productos forma parte del **Módulo de Inventario**. Si su clínica no lo tiene contratado, en lugar de los buscadores verá un mensaje invitándolo a adquirir el módulo.

Dónde están estas opciones

Con la cuenta del paciente abierta, sobre la tabla de cobros encontrará dos secciones plegables:

- «**Agregar Productos**» — para vender productos del inventario.
- «**Agregar Servicios**» — para agregar procedimientos o servicios.

Pulse sobre el título de cada sección para desplegarla.

“  *Captura sugerida: secciones plegables «Agregar Productos» y «Agregar Servicios».*

Agregar un producto

Dentro de «**Agregar Productos**» (sección «**Venta de Productos**») hay dos formas de buscar:

Búsqueda	Cómo se usa
Por código de barras	Escriba o escanee el código en el campo « Código de barras » y pulse « Buscar » (o la tecla Enter). Busca una coincidencia exacta.

Búsqueda	Cómo se usa
Por nombre de producto	Escriba parte del nombre (por ejemplo, <i>paracetamol</i>) y pulse « Buscar » (o Enter).

Pasos:

1. Busque el producto por código de barras o por nombre.
2. Si hay **varios lotes** del mismo producto, aparece la tabla «**Varios lotes coinciden — elija una fila**»; haga clic en la fila del lote correcto (verá bodega, existencia, vencimiento y precio).
3. Cuando queda un «**Producto seleccionado**», indique la **Cantidad** (no puede superar la existencia disponible).
4. Haga clic en «**Agregar Producto**».

El producto se suma a «**Cobros pendientes**».

“ **Consejo:** si escribe algo y no hay existencia, el sistema le mostrará un aviso. Revise el nombre o el código y vuelva a intentar.

“ *Captura sugerida: sección «Venta de Productos» con un producto seleccionado y el campo «Cantidad».*

Vender directamente desde la receta médica

Si el paciente tiene una **receta**, dentro de «**Venta de Productos**» aparece el botón «**Ver receta**». Al pulsarlo se abre la ventana «**Receta médica**» con los medicamentos recetados. Los que están vinculados al inventario muestran el botón «**Al carrito**»; también puede usar «**Agregar todos al carrito**» para añadir de una vez los que tengan existencia. Si un medicamento tiene varios lotes, el sistema le pedirá «**Seleccionar Lote**» antes de agregarlo.

Agregar un servicio o procedimiento

Despliegue «**Agregar Servicios**» y registre el procedimiento o servicio que se le realizó al paciente. Al guardarlo, la línea aparece en «**Cobros pendientes**» lista para cobrarse.

Consultar inventario sin vender

Si solo necesita ver existencias o precios **sin agregar nada a una cuenta**, en el listado principal de cuentas use el botón «**Consulta inventario**». Se abre la ventana «**Consulta inventario**», que funciona igual que el buscador de productos pero **sin** la opción de agregar. Es útil para responderle al paciente "¿tienen tal producto y a qué precio?".

“  Captura sugerida: ventana «Consulta inventario» en modo solo consulta.

Siguiente: [Cómo hacer una venta sin cita.](#)

Cómo hacer una venta sin cita

No siempre el cobro viene de una consulta. A veces alguien llega solo a comprar un producto (un medicamento, un insumo) o a pagar un servicio suelto, sin haber pasado por el médico. Para esos casos existe la **venta sin cita**: usted crea una **cuenta nueva** para el paciente desde cero y le agrega lo que va a comprar.

Cuándo usarla

- El paciente solo viene a **comprar un producto**.
- Quiere cobrar un **servicio** que no está ligado a una cita.
- En general, cualquier cobro que **no** parte de una consulta ya registrada.

“ **Importante:** la venta sin cita usa el **Módulo de Inventario**. Si su clínica no lo tiene, el sistema le mostrará un mensaje invitándolo a adquirirlo.

Pasos

1. En la pantalla principal de Facturación (listado de «**Cuentas abiertas**»), haga clic en el botón «**Venta sin cita**».
2. La pantalla cambia y le pide: «**Selecciona un paciente para crear una nueva cuenta.**». Aparece una tabla de pacientes.
3. **Seleccione al paciente** en la tabla. Si es un paciente nuevo que no existe todavía, puede registrarlo en el momento (verá un formulario para crearlo).
4. Una vez elegido el paciente, se abre una **cuenta nueva** y vacía para él.
5. Despliegue «**Agregar Productos**» y/o «**Agregar Servicios**» y vaya sumando lo que el paciente va a llevar. (El detalle de cómo buscar y agregar está en el capítulo [Cómo agregar productos y servicios a la cuenta.](#))
6. Cuando termine, cobre normalmente: elija el «**Tipo de pago**» y pulse «**Cerrar cuenta**», igual que en una cuenta pendiente.

☐ *Captura sugerida: pantalla de venta sin cita con la tabla de pacientes y el botón «Venta sin cita».*

“ **Consejo:** el botón cambia según dónde esté. Cuando está en modo venta sin cita, el mismo botón dirá «**Venta con cita**» para que pueda regresar al listado normal de cuentas pendientes.

Registrar un paciente nuevo durante la venta

Si la persona no está registrada, puede agregarla sin salir de la pantalla:

1. Use la opción de **agregar paciente** en la tabla.
2. Llene el formulario del paciente (nombre, identificación y demás datos).
3. Guarde. El sistema confirma con «**Paciente creado exitosamente**» y ya puede seleccionarlo para la venta.

“ **Importante:** la venta sin cita también requiere tener la **caja abierta**. Si la caja está cerrada, primero ábrala (vea [Cómo abrir la caja para empezar a facturar](#)).

Siguiente: [Cómo generar la factura electrónica \(FEL\)](#).

Cómo generar la factura electrónica (FEL)

Cuando la clínica tiene activada la **factura electrónica (FEL)**, además de cobrar puede emitir la factura oficial al paciente directamente desde Facturación. Esta página explica cómo emitirla, cómo facturar conceptos sueltos y cómo anular una factura.

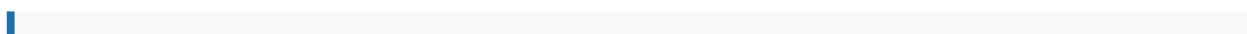
“ **Importante:** estas opciones **solo aparecen** si su clínica tiene la facturación electrónica habilitada. Si no las ve, su clínica aún no la tiene activada. (El alta inicial de la facturación electrónica se hace una sola vez en otra pantalla y normalmente la realiza el administrador.)

Datos del paciente para facturar

Para emitir una factura el sistema necesita los datos fiscales del receptor. Al generar la factura se abre la ventana «**Factura**», donde se completan:

Campo	Para qué sirve
Entidad legal	La entidad de su clínica que emite la factura.
Nit	Número de identificación tributaria del receptor, sin guión .
Tipo de documento	Elija entre Nit , CUI o Pasaporte , según el documento del receptor.
Nombre	Nombre que aparecerá en la factura.
Correo electrónico	Correo donde el paciente recibirá la factura.
Dirección	Dirección del receptor.

Abajo se muestra el **Monto a facturar**.



Consejo: si el paciente quiere factura a nombre de "consumidor final" o con datos genéricos, use los datos que su clínica tenga establecidos para esos casos. Ante cualquier duda fiscal, consulte con su administrador.

Facturar una cuenta existente

1. Abra la cuenta del paciente (haga clic en su fila en «**Cuentas abiertas**»).
2. En la barra de botones de «**Cobros pendientes**», pulse «**Generar factura electrónica**».
3. En la ventana «**Factura**», seleccione los facturables que desea incluir (mensaje: «*Selecciona los facturables que deseas añadir a esta factura*») y complete los datos fiscales.
4. Pulse «**Generar factura**». Mientras se procesa, el botón muestra «**Generando...**».

Cuando termina, en la tabla de cobros, en la columna «**Factura**», aparecerá el enlace «**Ver factura**» para abrir el documento.

“ *Captura sugerida: ventana «Factura» con los datos fiscales y la lista de facturables.*

Facturación externa (conceptos sueltos)

Si necesita facturar algo que **no está en la cuenta** (un concepto libre), use el botón «**Facturación externa**» que aparece en el listado de cuentas.

En la ventana «**Factura**», bajo «**¿Qué deseas facturar?**», agregue cada línea:

1. Escriba la **Cantidad**, el **Concepto** y el **Monto**.
2. Pulse «**Agregar**». La línea se suma a la tabla.
3. Repita por cada concepto que quiera facturar.
4. Si desea que todo aparezca como **un solo concepto** en la factura, active el interruptor «**Concepto unificado:**» y escriba la «**Descripción del concepto unificado**».
5. Complete los datos fiscales y pulse «**Generar factura**».

Importante: la facturación externa requiere tener la **caja abierta**.

Ver o anular una factura

En la tabla de cobros, en la columna «**Factura**»:

- «**Ver factura**» abre el documento de la factura en una pestaña nueva.
- «**Anular**» anula esa factura electrónica. Úselo solo cuando realmente deba dejarla sin efecto, porque la anulación queda registrada ante la autoridad tributaria.

“ **Consejo:** las líneas que ya tienen factura emitida **no se pueden editar ni eliminar** desde la cuenta. Si necesita corregir algo, primero anule la factura.

Siguiente: [Cómo consultar cuentas cerradas y reabrir una cuenta.](#)

Cómo consultar cuentas cerradas y reabrir una cuenta

Una vez que cobra y cierra una cuenta, esta deja de aparecer en «**Cuentas abiertas**». Pero no se pierde: queda guardada en el **historial de cuentas cerradas**, donde puede consultarla y, si fue necesario corregir algo, **reabirla**. Esta página también explica cómo **exportar** el detalle de una cuenta.

Ver las cuentas cerradas

En la pantalla principal de Facturación, junto al título, hay un selector con dos opciones:

- «**Cuentas abiertas**» — pacientes pendientes de cobro (vista normal).
- «**Cuentas cerradas**» — cuentas que ya fueron cobradas y cerradas.

Haga clic en «**Cuentas cerradas**» para ver el historial.

“ **Importante:** este selector de vistas suele estar disponible para usuarios con permisos de administración. Si usted no lo ve, significa que su perfil no tiene habilitada la consulta del historial; en ese caso, solicite el dato a su administrador.

Al cambiar a «**Cuentas cerradas**», la pantalla aclara que es una vista de **solo consulta**: «*Cuentas ya cerradas. Úsalo para revisar facturación pasada; el cobro en esta vista está deshabilitado...*». Es decir, aquí no se cobra; solo se revisa.

“ *Captura sugerida: selector «Cuentas abiertas / Cuentas cerradas» con el historial visible.*

Reabrir una cuenta cerrada

Si una cuenta se cerró por error o necesita modificarla (corregir un cobro, agregar algo que faltó), puede reabrirla:

1. Cambie a la vista «**Cuentas cerradas**».
2. Haga clic en la fila de la cuenta que desea recuperar.
3. En el detalle, pulse el botón «**Reabrir cuenta**».


El sistema confirma con el mensaje «**Cuenta ha sido reabierto**» y la cuenta vuelve a aparecer en «**Cuentas abiertas**», lista para editarse y cobrarse de nuevo.

“ **Consejo:** reabra cuentas solo cuando sea realmente necesario. Cada reapertura modifica el historial de cobros, así que úsela para corregir, no como práctica habitual.

Exportar el detalle de una cuenta

Con una cuenta abierta, en la barra de botones de «**Cobros pendientes**» puede guardar el detalle:

- «**Exportar detalle (Excel)**» — genera un archivo Excel con líneas, pagos y totales.
- «**Exportar detalle (PDF)**» — genera un PDF con el mismo detalle, útil para imprimir o enviar al paciente.

“  *Captura sugerida: botones «Exportar detalle (Excel)» y «Exportar detalle (PDF)».*

Exportar todas las cuentas pendientes

Desde el listado principal, el botón «**Exportar cuentas pendientes**» genera un Excel (**CuentasPendientes.xlsx**) con todas las cuentas por cobrar: paciente, doctor, totales, lo pagado, el balance y el detalle de pagos. Es útil para hacer arqueos o reportes de lo que está pendiente de

cobro.

“ **Consejo:** combine la exportación de cuentas pendientes con la vista de cuentas cerradas para tener una foto completa del día: lo que ya cobró y lo que aún falta cobrar.

Con esto cubre el ciclo completo de Facturación y Venta: abrir la caja, agregar productos y servicios, cobrar (en uno o varios pagos), facturar electrónicamente y revisar o corregir el historial.