

FORMACIÓN PROFESIONAL · EMPRESA EN EL AULA · UNIDAD 12

Resolvemos incidencias y cerramos el periodo

Un aviso de cobro por 3.430,35 € que olvida un abono de 381,15 €: Llara diagnostica la incidencia, la corrige con rastro y cierra octubre sin esconder lo que sigue pendiente.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Separar síntoma, causa, alcance y documentos de una incidencia.
- Comparar soluciones y saber quién las autoriza.
- Ejecutar una corrección y comprobar sus efectos en cada registro.
- Cerrar el mes separando lo operativo, lo contable y lo que sigue abierto.
- Probar una mejora y preparar un relevo que otro equipo pueda continuar.
- Cerrar tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Cuánto os debemos?»

Miércoles 4 de noviembre de 2026. Llara, esta semana en el puesto de control, atiende a **Rosalba Quintela**, de Estudio Roble: *«Nos habéis enviado un aviso de cobro por 3.430,35 €, pero el 21 de octubre nos hicisteis un abono de 381,15 € por los diez kits que devolvimos. ¿Cuánto os debemos?»*.

En el registro de incidencias, la devolución figura como **«resuelta»** desde el 21 de octubre. **Vadim** recuerda que en el recuento del **22 de octubre** la ficha del kit A marcaba 120 unidades y en la estantería había 130: nadie había anotado DEV-001. **Teodoro** propone no corregir nada todavía: *primero hay que saber qué ha pasado y qué registros están afectados*.

❓ **¿Qué significa para ti que un problema está «resuelto»? ¿Cómo lo demostrarías?**

❓ **Si un cliente devuelve mercancía, ¿qué departamentos de una empresa tienen que enterarse?**

❓ **¿Por qué un error de almacén puede acabar en una llamada molesta de un cliente?**

❓ **¿Se puede cerrar un mes si quedan pagos y cobros pendientes? Explica tu respuesta.**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

12.1 Diagnosticar la incidencia

12.2 Proponer alternativas

12.3 Ejecutar y comprobar

12.4 Cerrar el mes

12.5 Mejorar y hacer relevo

Cuatro cosas que separa un buen diagnóstico



Síntoma

Lo que se observa: el aviso de cobro pide 381,15 € de más.



Causa

Lo que lo ha producido: el procedimiento de devoluciones terminaba en atención al cliente.



Alcance

Qué registros, personas e importes afecta… y cuáles no.



Evidencia

El documento que prueba cada hecho: DEV-001, R-001, hoja de recuento, mayor de la 430.

CLAVE

Si se corrige solo el síntoma, el problema vuelve. Lo que alguien **cree recordar** se anota aparte, como dato pendiente de comprobar.

Del 9 de octubre a la llamada del 4 de noviembre

09/10 — V-001 y AL-001

180 kits A a Estudio Roble, con un 10 % de descuento.

19/10 — B-03

Cobro de la mitad del total de V-001: 3.430,35 €.

21/10 — DEV-001 y R-001

Entran 10 kits aptos para reventa; rectificativa de 381,15 € (asiento 9). Se marca «resuelta».

22/10 — Hoja de recuento

130 kits A frente a 120 en la ficha: se añade DEV-001.

02/11 — Aviso de cobro

Pide 3.430,35 €, con vencimiento el 06/11.

04/11 — Registro de incidencias

Llama Rosalba Quintela.

CLAVE

El error del aviso tardó **catorce días** en salir a la luz, del 21 de octubre al 4 de noviembre, y lo detectó el cliente, no Nexo.

Qué registros afecta y cuáles no

REGISTRO	¿AFECTADO?	POR QUÉ
Ficha de existencias de A	Sí, hasta el 22/10	Faltaban 10 unidades: 10 × 20 = 200 € a coste
Aviso de cobro	Sí	Pide 3.430,35 − 3.049,20 = 381,15 € de más
Registro de incidencias	Sí	Estado «resuelta» sin comprobaciones
Contabilidad	No	La 430 de Estudio Roble ya tiene 3.049,20 €; R-001 está en el libro de expedidas
Existencias en balance	No	El ajuste de la unidad 10 se hizo con el recuento: 6.200 €, de ellos 2.600 € del kit A
Banco	No	24.238,85 €

Documentos que prueban la solución: DEV-001, R-001, hoja de recuento y mayor de la 430.

CLAVE

Diagnosticar **no es buscar culpables**: la causa está en un paso que faltaba en el procedimiento.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

«Nadie comprobaba la ficha de existencias al aceptar una devolución.» ¿Qué es en el diagnóstico de R-001?

A Un síntoma

B La causa

C El alcance

✔ Es lo que produjo el error: el procedimiento terminaba en atención al cliente y nada obligaba a comprobar almacén ni tesorería. El síntoma es lo que se ve (el aviso de 381,15 € de más) y el alcance, lo que afecta y lo que no.

Cada opción deja huellas distintas

OPCIÓN	CUÁNDO ENCAJA	ALMACÉN	FACTURA	SALDO DEL CLIENTE
Reemplazo	Defecto y el cliente quiere el producto	Entran los defectuosos y salen otros tantos nuevos	La venta no cambia	Sin cambios
Rectificación con abono	Vuelve apta para reventa y el cliente no quiere otros kits	Entra la mercancía devuelta	Rectificativa que reduce base y cuota	Baja en el importe abonado
Mantener la operación	No hay defecto ni acuerdo que permita devolver	Sin movimiento	Sin cambios	Sin cambios

CLAVE

Estudio Roble devolvió 10 kits A **en perfecto estado** y no quería otros: rectificación con abono.

Diez kits a 31,50 € más su IVA

10 × 31,50 = 315,00 € + 66,15 € de IVA = 381,15 €

Precio de venta del kit A	35,00 − 10 % de descuento	**31,50 €**
Base rectificada	10 × 31,50	**315,00 €**
IVA	315,00 × 21 %	**66,15 €**
Total de R-001	315,00 + 66,15	**381,15 €**
Autoriza · comprueba	quien decide sobre devoluciones y abonos · importes	**Aldara · Teodoro**

CLAVE

La rectificativa usa el precio **al que se vendió** (31,50 €), no la tarifa de 35 €.

Si la operación queda sin efecto, la base cambia

⚖️

«Cuando por resolución firme, judicial o administrativa o con arreglo a Derecho o a los usos de comercio queden sin efecto total o parcialmente las operaciones gravadas o se altere el precio después del momento en que la operación se haya efectuado, la base imponible se modificará en la cuantía correspondiente.»

Ley 37/1992, del IVA, art. 80.Dos · consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Nexo, que vendió con V-001 y ve cómo queda parcialmente sin efecto la venta por la devolución de 10 kits A: la base baja 315,00 €.

NO OBLIGA A…

No regula el aviso de cobro: es un documento interno de Nexo, no una factura.

CLAVE

Base y cuota bajan juntas: 315,00 € de base y 66,15 € de IVA.

Tres salidas, una autorizada



a) Dejarlo como está

Y descontar cuando el cliente pague: le obliga a hacer cuentas y deja un documento falso circulando.



b) Corregirlo a mano

Sobre el mismo papel: no deja rastro de quién cambió qué.



c) Anular y emitir otro

Con el importe correcto y la referencia a R-001. La propone Teodoro y la autoriza Aldara.

CLAVE

Llara escribe a Rosalba en lenguaje claro, sin tecnicismos ni excusas: *«Tiene usted razón… El importe pendiente de la factura V-001 es de 3.049,20 €, con el mismo vencimiento, el 6 de noviembre»*.

Quien corrige no es quien comprueba

REGISTRO	ANTES	DESPUÉS	HACE	COMPRUEBA	EVIDENCIA
Mercancía: ficha de A	120 u	130 u (22/10)	Vadim	Aldara	DEV-001 y recuento del 22/10
Factura: R-001	Registrada en el libro y en el diario	Sin cambios	—	Teodoro	Libro de expedidas y asiento 9
Saldo: aviso de cobro	3.430,35 €	3.049,20 €	Teodoro	Llara	Mayor de la 430 de Estudio Roble
Comunicación con el cliente	Sin respuesta	Mensaje enviado el 04/11	Llara	Teodoro	Copia del mensaje
Estado del expediente	«Resuelta» sin pruebas	«Incidencia cerrada el 04/11; cobro pendiente el 06/11»	Llara	Aldara	Esta lista, firmada

Ficha de A corregida: línea 21/10 · DEV-001 · entrada de 10 u · saldo 130 u · 2.600,00 € a coste · «Anotada el 22/10». No sustituye a ninguna línea.

CLAVE

Cada actuación se registra con **fecha, autor y motivo**, sin borrar lo anterior.

La cuenta que el cliente puede comprobar

6.860,70 − 3.430,35 − 381,15 = 3.049,20 €

V-001 (09/10/2026), total	180 × 31,50 = 5.670,00 + 21 % IVA	**6.860,70 €**
Cobrado el 19/10 (B-03)	la mitad del total	**−3.430,35 €**
R-001 (21/10/2026)	devolución de 10 kits A	**−381,15 €**
Pendiente	vence el 06/11/2026	**3.049,20 €**

Sustituye al aviso del 02/11/2026, que queda anulado. Documento simulado: no válido para trámites.

CLAVE

El mismo importe en el aviso y en la **430 de Estudio Roble**: así se comprueba el saldo.

La rectificativa cita la factura rectificada



«La rectificación se realizará mediante la emisión de una nueva factura en la que se haga constar los datos identificativos de la factura rectificada.»

Real Decreto 1619/2012, Reglamento de facturación, art. 15.4 · consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Nexo, que emite R-001: por eso R-001 cita V-001.

NO OBLIGA A…

No pide que el aviso de cobro cite R-001: eso es una práctica de Nexo para que el cliente compruebe el importe.

CLAVE

Cerrar la incidencia no es cobrar: la devolución queda cerrada el 04/11; el cobro de 3.049,20 € sigue pendiente hasta el 6 de noviembre.

Tres niveles que no se confunden

1

Cierre operativo

Incidencias, existencias y comunicaciones revisadas: la devolución está cerrada y la ficha coincide con el recuento.

2

Cierre contable mensual

El balance de comprobación cuadra: 51.766,75 € en el debe y en el haber. Resultado antes de impuestos de octubre: 1.246,30 €. Es un cierre de control: no se lleva a la 129 ni se liquida el IVA.

3

Obligaciones abiertas

Lo que vence después de octubre se anota con importe, fecha y responsable.

CLAVE

Un mes bien cerrado **no tiene cero pendientes**: los tiene todos a la vista.

Lo que octubre deja para después

CÓDIGO	CUENTA	SALDO (€)	QUÉ QUEDA ABIERTO
572	Bancos	24.238,85	Pagos y cobros de noviembre
430.1	Clientes · Estudio Roble	3.049,20	Cobro el 06/11/2026
300	Mercaderías A	6.200,00	Kits A, B y C (recuento del 22/10)
400	Proveedores	2.722,50	Pago el 04/11/2026
472 · 477	IVA soportado · repercutido	1.155,00 · 2.531,55	Trimestre abierto: sin liquidar
476	Organismos de la Seguridad Social, acreedores	695,70	Ingreso hasta el 30/11/2026
4751	H. P., acreedora por retenciones practicadas	332,00	Del 1 al 20/01/2027
5200 · 527	Préstamo · intereses a corto plazo	3.000,00 · 15,00	31/12/2026

La «A» de «300 Mercaderías A» es la del cuadro de cuentas: recoge 2.600 € del kit A, 2.100 € del kit B y 1.500 € de Organizadores. La 476: 117 € de Teodoro y 578,70 € de Nexo.

CLAVE

Que el balance cuadre no prueba que cada apunte esté en su cuenta: por eso se revisa también el diario.

Qué falta, cuánto, cuándo y quién

04/11/2026

Proveedor Norte

Resto de C-001: 2.722,50 €. Teodoro.

06/11/2026

Estudio Roble

Cobro del resto de V-001: 3.049,20 €. Teodoro.

30/11/2026

Seguridad Social

Cotizaciones de octubre: 695,70 €. Teodoro.

31/12/2026

Préstamo

3.000 € + 45 € de intereses (15 € al mes). Teodoro.

20/01/2027

Retenciones

332,00 €, con noviembre y diciembre. Puesto fiscal.

01/02/2027

IVA del 4.º trimestre

Saldo interno de octubre: 1.376,55 €. Puesto fiscal.

CLAVE

IVA interno de octubre: 2.531,55 − 1.155,00 = **1.376,55 €**, que se liquida con los tres meses del trimestre.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Por qué el resultado de octubre, 1.246,30 €, no se lleva a la cuenta 129?

A Porque no cuadra el balance de comprobación

B Porque el ejercicio sigue: es un cierre de control mensual

C Porque antes hay que liquidar el IVA de octubre

✔ El balance cuadra (51.766,75 € en el debe y en el haber). Octubre es un mes de un ejercicio, no un año completo: el resultado sirve para controlar, no se lleva a la 129, y el IVA no se liquida porque el trimestre está abierto.

Que no se repita: se prueba antes

1

Problema

Una devolución se marcó como resuelta sin actualizar la ficha de existencias ni la lista de cobros.

2

Cambio

Al firmar un DEV, almacén avisa a administración el mismo día; el expediente no pasa a «cerrado» sin tres marcas: ficha actualizada, rectificativa registrada y aviso de cobro revisado.

3

Prueba

Se repite en simulación una devolución de 5 kits A con los datos de la variante B.

4

Resultado

Antes: catorce días y la detectó el cliente. En la prueba, los cuatro registros quedaron actualizados el mismo día.

5

Quién

Propuesta: Llara · Prueba: Vadim · Revisión: Teodoro · Autorización: Aldara.

CLAVE

«Todos lo hemos hecho todo» no permite saber quién domina qué: cada aportación se deja con algo **comprobable**.

Seis minutos para que otro equipo siga sin preguntar

0–1 min	Estado del expediente: qué se cerró y con qué evidencias	Llara
1–3 min	Decisiones y por qué: aviso anulado y sustituido; mejora probada	Teodoro y Vadim
3–5 min	Pendientes con importe, fecha y responsable (tabla de 12.4)	Llara
5–6 min	Dudas abiertas y quién las resolverá	Todo el equipo

Una persona observa y anota conductas concretas (quién escucha sin interrumpir, quién responde con datos), no etiquetas como «es simpática».

CLAVE

Un relevo sirve si el siguiente **puede seguir sin preguntar**.

El informe de cierre del 4 de noviembre

Pulsa cada tarjeta para ver la respuesta.

«Incidencia R-001: resuelta y cobrada»

BULO

La devolución está cerrada; el cobro de 3.049,20 € vence el 06/11.

«Existencias de kits A: 120 unidades»

BULO

Con DEV-001 son 130 unidades, 2.600 € a coste.

«Banco a 31/10: 24.238,85 €»

REALIDAD

La incidencia no cambia el banco.

«IVA de octubre: liquidado, 1.376,55 €»

BULO

Es un saldo interno: el trimestre sigue abierto y se liquida hasta el 1 de febrero de 2027.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Llara y Teodoro auditan el expediente R-001



Llara y Teodoro · a petición de Aldara

Antes de dar octubre por cerrado, revisan el expediente de principio a fin. Caso ficticio.

1. **Recorrido.** Petición, DEV-001, R-001, asiento 9, ficha de A, aviso de cobro y mensaje al cliente: cada paso tiene su documento.

2. **Los cuatro registros.** Mercancía: 130 kits A en ficha y recuento. Factura: R-001 de −381,15 € que rectifica V-001. Saldo: 3.049,20 € en la 430 y en el aviso. Banco: 24.238,85 €, sin cambios.

3. **Correcciones con rastro.** Línea añadida a la ficha, aviso anulado y sustituido y estado cambiado: con fecha, autor, motivo y persona que comprueba.

4. **Informe de cierre.** Devolución cerrada el 04/11; cobro pendiente el 06/11; Proveedor Norte vence hoy (2.722,50 €); SS, retenciones e IVA hasta el 30/11/2026, el 20/01/2027 y el 01/02/2027; préstamo 3.045 € el 31/12/2026; mejora probada en simulación.

5. **Reunión de seis minutos.** Llara la dirige; Vadim explica la mejora; Teodoro responde una duda del préstamo con el contrato en la mano. Aldara firma el informe.

✔ «La devolución de R-001 está documentada y los registros coinciden; queda pendiente el cobro de 3.049,20 € el 6 de noviembre, con seguimiento de Teodoro.»

REPASO

Ideas clave

- Un diagnóstico separa síntoma, causa, alcance y evidencias, y cada hecho se apoya en un documento.
- El síntoma de R-001: un aviso de cobro con 381,15 € de más; la causa: un procedimiento que terminaba en atención al cliente.
- Ante una devolución hay tres caminos: reemplazo, rectificación con abono o mantener la operación; los autoriza quien puede (en Nexo, Aldara).
- R-001 = 10 × 31,50 = 315,00 € de base + 66,15 € de IVA = 381,15 €, y cita V-001 (Reglamento de facturación, art. 15.4).
- Se corrige con rastro: fecha, autor y motivo, sin borrar lo anterior, y lo comprueba una persona distinta de la que corrige.
- Aviso corregido: 6.860,70 − 3.430,35 − 381,15 = 3.049,20 €, igual que el saldo de la 430 de Estudio Roble.
- Cerrar la incidencia no es cobrar: la devolución se cierra el 04/11 y el cobro vence el 06/11.
- Cerrar octubre: cierre operativo, cierre contable de control (balance de 51.766,75 €, resultado de 1.246,30 € sin llevar a la 129) y obligaciones abiertas.
- Un pendiente bien anotado dice qué falta, cuánto, cuándo y quién actúa.
- Una mejora se documenta con problema, cambio, prueba y resultado, y el relevo de seis minutos deja al siguiente equipo trabajar sin preguntar.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**