

## Preguntas más frecuentes sobre recibos

### 1. ¿Cómo se pueden activar los recibos para hacerlos visibles a los padres?

Debe ir a **Administración > Académico > Estructura de cursos** > una etapa > icono de los tres usuarios (**Visión de los alumnos**), donde podrá activar el apartado **Recibos**. Posteriormente, deberá acceder al bloque de recibos pertinente y hacerlo visible con el icono de los dos usuarios (**Visible a los responsables**).

### 2. ¿Cómo puedo asignar unos conceptos a una cuenta corriente y otros en efectivo?

Hace falta acceder a **Asignación de conceptos facturables a los usuarios** y cambiarlo, concepto a concepto (tiene que hacer clic en el icono del euro de cada concepto y modificar el tipo de pago). Si quiere hacer un cambio en los modos de pago de los servicios, tiene que hacerlo desde la inscripción correspondiente. Los cambios serán efectivos a partir del siguiente mes facturable o de la siguiente remesa que se haga.

### 3. ¿Cómo puedo cambiar una cuenta incorrecta en recibos que no se han enviado correctamente?

Tiene que sustituir la cuenta incorrecta por la correcta, ya sea haciendo una sustitución de la cuenta en cuestión y creando después un nuevo recibo, o, si aún no se ha usado esa cuenta, modificando manualmente el recibo. Asegúrese de que los conceptos afectados estén asignados a la nueva cuenta. Recuerde volver a enviar estos recibos al banco.

### 4. Solo aparece un mes facturable o no encuentro los conceptos del año pasado. ¿Qué puede pasar?

Debe ir a **Administración > Académico > Acciones > Traspasos de cursos escolares** y asegurarse que se han traspasado todos los conceptos facturables que no aparezcan este año.

### 5. A los alumnos les aparece un concepto que no tienen asignado. ¿Por qué?

Este concepto ha tenido en algún momento un curso asignado. Ahora no lo tiene, pero en el momento de hacer el traspaso de curso se debió traspasar el concepto

como propio del alumno, por eso les ha quedado asignado a los alumnos que lo tenían el año pasado. Para arreglarlo, vuelva a seleccionar aquel curso en la definición del concepto. Cuando guarde la información, en la siguiente pantalla indique que NO lo quiere asignar a todos los alumnos. Después, acceda a **Asignación de conceptos facturables a los usuarios** y busque el concepto; aparecerá la columna del concepto, que tiene que desmarcarlo de todos los alumnos.

#### 6. ¿Cómo puede haber desaparecido el módulo Recibos del bloque Gestión?

Normalmente esto sucede porque algún miembro del centro ha desasignado algunos permisos y, intencionadamente o no, ha desmarcado los correspondientes a la gestión de los recibos.

#### 7. ¿Cómo puedo borrar recibos que ya he generado pero que aún no he enviado como remesa bancaria?

Debe ir a **Recibos > Bloques de recibos** y buscar el mes del bloque de recibos que ha generado. Ahí podrá borrar sin problema el bloque y volverlo a generar. Si tiene que borrar o modificar recibos concretos, puede hacerlo desde **Gestión de recibos manual**.

#### 8. ¿Por qué la cuenta corriente sigue siendo errónea en los recibos que ya he modificado?

Una vez se ha modificado el modo de pago, tiene que volver a generar la remesa con los datos más recientes, porque Clickedu no actualiza automáticamente la información de la remesa cuando se hacen cambios en los modos de pago.

#### 9. ¿Por qué hay una cuenta que no puedo sustituir ni dejar inactiva?

Porque esta cuenta debe tener conceptos asignados. Desde **Asignación de conceptos**, puede cambiar los conceptos de una cuenta a otra y desaparecerá el error.

#### 10. Tengo recibos que se cobran en efectivo y quiero que a partir de ahora se cobren por domiciliación bancaria. ¿Cómo lo hago?

En primer lugar, debe ir a **Administración Gestión de usuarios > Alumnos > un alumno > icono el billete (Modos de pago)** y hacer clic a **Sustituir**. Ahora puede introducir el nuevo modo de pago con los datos de los que disponga. Es importante que el IBAN y el DNI estén bien escritos. Los servicios y conceptos facturables quedarán cambiados a partir de ese momento, pero el histórico de pagos quedará intacto.

#### 11. ¿Qué representa el importe acumulado en el listado de búsqueda avanzada?

Representa el importe total de todos los conceptos que tiene aquel alumno y que se pueden ver desglosados a la izquierda.

#### 12. ¿Qué cambios supone que ahora las remesas se tengan que generar en formato XML?

El cambio reside en el formato electrónico de los archivos a causa de la normativa europea, ya que el funcionamiento de los dos documentos es el mismo. La diferencia entre CORE y COR1 es el plazo de presentación mínimo de los cargos directos por parte del emisor a su entidad financiera. Hemos visto en diferentes webs bancarias que varía el plazo que pone cada una; le proponemos que, si le interesa, se ponga en contacto con su banco o caja. Como resumen general, el CORE tiene un plazo de aproximadamente una semana y el COR1, de entre uno y tres días laborables.

#### 13. ¿Cómo es mejor configurar la copia de datos bancarios entre hermanos?

Le aconsejamos que vaya a **Tipos, configuraciones e importaciones/exportaciones > Configuraciones > Otras configuraciones > Copiar los datos bancarios entre los hermanos** (635) y seleccionar **Nunca**. De esta manera, será usted quien decidirá copiarlos cuando lo crea oportuno con un solo clic. Por ejemplo, cuando tenga un hermano nuevo del que no tenéis datos o para que no se generen duplicados a Clickedu de forma innecesaria.

#### 14. ¿Cómo puedo hacer recibos para los docentes para cobrarles algún concepto?

Puede crear un concepto facturable y no asignarlo ni a ninguna etapa ni a ningún curso. Entonces Clickedu interpretará que podrá asignarse a usuarios del tipo Personal Docente, PAS u Otros.

#### 15. ¿Cómo puedo generar recibos a un alumno que no pertenece al centro?

Hay que darlo de alta como usuario del tipo Otros. Para poderlo localizar, lo tendrá que buscar a través del filtro Otros y no buscarlo por clases. Recuerde que será necesario crear conceptos facturables que no estén asignados a ninguna clase.

#### 16. ¿Cómo puedo consultar la facturación de un alumno del curso anterior pero que actualmente está de baja?

Tiene que ir a **Recibos** > curso anterior > **Gestión de recibos manual** y buscar el alumno, marcando **Mostrar bajas**.

**17. ¿Cómo es que si un alumno está de baja le salen recibos por generar en un mes?**

Porque debe haber estado de alta en algún día del mes o, cuando se cobra a mes vencido, también puede ser que aún le quede alguna cosa pendiente de cobrar.

**18. A la hora de hacer recibos, cuando quiero hacer una búsqueda por hermanos, hay casos en los que que no los reconoce como tales.**

Cada hermano debe tener padres diferentes con el mismo nombre. Para solucionarlo, hay que ir a **Gestión de usuarios** > **Padres y madres** y buscar el padre o la madre. Verá que aparecen dos usuarios con el mismo nombre. En el primero seleccione **Destino**, en el otro, **Origen** y haga clic en **'Fusionar padres'**. Irá a una pantalla para traspasar toda la información a un único usuario. De esta manera, los dos hermanos ya tendrán los mismos padres y serán reconocidos por Clickedu como hermanos.

**19. ¿Por qué no me deja poner un segundo titular en un modo de pago?**

Porque debe estar activado **Un solo pagador**. Hay que desactivarlo desde **Recibos** > **Configuraciones del módulo de recibos**.

**20. Me sale un mensaje que dice que un IBAN es incorrecto. Lo he repasado y está bien.**

Repase que no haya ningún espacio en blanco delante de todo, ya que no se aprecia y a veces está. Tampoco pueden haber guiones o separaciones entre los diferentes caracteres.

**21. ¿Se puede modificar el número de cuenta directamente?**

No hay que modificar nunca los números de cuenta porque podría afectar al histórico de recibos. Siempre hay que crear uno nuevo y marcar sustituir. De esta forma los conceptos se asignarán a la nueva cuenta y el número de cuenta anterior podrá quedar inactiva.

**22. ¿Puedo cambiar el nombre de un concepto?**

No se recomienda modificar un concepto, ya que podría afectar al histórico de este concepto.

**23. ¿Puedo modificar el importe de los descuentos una vez utilizados?**

No, ya que modificaría los que ya se hayan utilizado en cobros anteriores.

**24. Genero un recibo manual y no me deja guardarlo. El botón 'Guardar' aparece de un color claro. ¿Por qué?**

Cuando se crea un recibo manual hay que poner el nombre del concepto o escogarlo y poner la cantidad. Una vez hecho esto hay que hacer clic en cualquier lugar de la pantalla y entonces se actualizará. Después ya podrá guardar.

**25. A veces, al generar los recibos, me da error.**

Cuando genera los recibos y le da error, uno de los motivos más frecuentes es por la falta de mandato o un error en el mandato. Para comprobar estos mandatos de forma rápida vaya a **Gestión > Recibos > Listados > Listado de mandatos**. Si falta alguna, vaya a **Gestión de usuarios > Alumnos > un alumno > icono del billete (Modos de pago)** y, al entrar en esta pantalla, Clickedu generará otro. Después será necesario borrar la remesa y generarla de nuevo.

**26. Hemos generado los recibos de extraescolares y se generan todos excepto los de la actividades extraescolares. ¿Por qué?**

Aunque la actividad tenga asignada una tarifa, puede ser que no tenga marcados los meses facturables. Es imprescindible marcar qué meses hay que facturar esta actividad.

También podría ser que tuviera los meses asignados pero no los importes.

**27. ¿Por qué en una clase todos los alumnos tienen todos los conceptos en un solo recibo y, en cambio, una alumna tiene dos recibos con los conceptos repartidos?**

Aparecen dos recibos porque un concepto lo debe tener asignado a un modo de pago y el resto de conceptos deben estar asignados a otro modo de pago. Es por este motivo que se generan dos recibos.

### 28. Apunté tres niños a una inscripción puntual al comedor y no se genera el recibo. ¿Porqué?

Como es una inscripción puntual hay que pasar lista de comedor y marcarlos como presentes el día en el que se hayan quedado.

### 29. ¿Cómo puedo borrar recibos que ya he generado pero que aún no he enviado como remesa bancaria?

Si los recibos aún están en estado 'pendiente', tiene que ir a **Gestión > Recibos > Bloques de recibos**, buscar el mes del bloque de recibos que ha generado y borrarlo.

Si ya ha generado la remesa pero aún no lo ha enviado al banco, los recibos estarán en estado 'cobrado'. Lo que tendrá que hacer es cambiar el estado de los recibos a 'pendiente', desde **Control de cobros y retornos de recibos**. Entonces ya podrá borrar el bloque de recibos tal y como se ha descrito inicialmente. En cambio, si solo tiene que borrar o modificar un recibo concreto, puede hacerlo desde **Gestión de recibos manual**.

### 30. ¿Cómo puedo volver a enviar al banco los recibos devueltos?

Hay que subir el archivo que le devuelve el banco en **Remesas devueltas**. Le aparecerán los recibos devueltos y en **Acciones** tendrá que hacer clic en **Ejecutar**. Todos estos recibos pasarán automáticamente de cobrados a devueltos.

Si no tiene el archivo, los puede marcar manualmente. desde **Control de cobros y retornos de recibos**. Después, desde **Emisión al banco y papel**, busque los de estado 'devueltos', selecciónelos y ya podrá volver a generar una nueva remesa.

### 31. No puedo borrar un bloque de recibos que tiene un importe 0 y salen como 'cobrados'. ¿Cómo puedo borrarlo?

Hay que pasarlos todos a 'pendientes' y ya podrá borrar el bloque.

### 32. ¿Por qué me cobra la mensualidad y el comedor si son emisores distintos y solo quiero cobrar el comedor?

Si desde **generación de recibos automática** tiene seleccionado **Servicios**, los añadirá todos al recibo, junto con el resto de conceptos que estén marcados, sean del emisor que sean. Si son emisores distintos y los quiere facturar por separado, tendrá que generar una remesa para cada emisor. Por lo tanto, si solo quiere facturar el comedor, tendría que seleccionar solo el agente emisor del comedor y, en **Servicios**, solo seleccionar **Comedor**, sin seleccionar ningún concepto.

**33. ¿Puedo generar facturas?**

Sí, pero hay que tener marcado **Activar facturas** en **configuraciones del módulo de recibos**.