

Manejo de Vueltos en Pagos Mixtos o con Diferencia de Cambio

1. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para el registro y notificación de vueltos por pagos en efectivo o pago móvil.

2. Objetivo

Garantizar que los vueltos generados por pagos en efectivo o combinados (efectivo + pago móvil) se manejen de manera **transparente, controlada y registrada**, evitando diferencias en caja y asegurando trazabilidad en el sistema POS y el formulario de control diario.

3. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las transacciones **realizadas por la recepcionista** de la clínica odontológica en las que se deba **regresar dinero al paciente** por excedente de pago, en cualquier moneda o método.

4. Responsables

- **Recepcionista:**

- Registrar correctamente el monto total recibido y el vuelto en el sistema POS.
- Efectuar el reembolso en la moneda o método acordado.
- Registrar la notificación del vuelto en el formulario de control.

- **Gerente o supervisora:**

- Verificar las notificaciones y validar que los vueltos coincidan con los registros de caja.

5. Políticas Generales

- Todo vuelto debe quedar **registrado en el POS** y en el **formulario de control de vueltos**.
 - El **vuelto debe entregarse o transferirse al momento del pago**.
 - No se permiten vueltos sin comprobante o sin registro digital.
 - Las diferencias deben justificarse y notificarse a gerencia de inmediato.
 - Se debe especificar la **moneda y método del vuelto** (ej. \$30 en efectivo, Bs por pago móvil, etc.).
-

6. Procedimiento Detallado

? 6.1 Recepción del Pago

- Verificar el monto del tratamiento o servicio en el sistema (ej. \$70).
 - Confirmar con el paciente el **monto que entregará o transferirá** (ej. \$100 en efectivo).
 - Registrar en el sistema POS:
 - **Monto recibido:** \$100
 - **Método de pago:** Efectivo
 - **Vuelto:** \$30
 - **Forma del vuelto:** especificar si será en efectivo o pago móvil (ej. "Vuelto \$30 en Bs vía Pago Móvil").
-

? 6.2 Entrega del Vuelto

- Calcular el vuelto exacto según el tipo de cambio del día (si aplica).
 - Ejemplo: $\$30 \times \text{Bs. } 40 = \text{Bs. } 1.200$
 - Confirmar con el paciente la forma de entrega:
 - ☐ En efectivo (si hay disponibilidad).
 - ☐ Por pago móvil (si se prefiere transferencia).
 - Realizar la entrega o transferencia y **mostrar comprobante o billetes al paciente**.
 - Solicitar al paciente que confirme la recepción del vuelto.
-

? 6.3 Registro en el POS

- En el módulo de pago del sistema POS:
 - Ingresar **monto recibido completo (\$100)**.

- Seleccionar “**Registrar vuelto**” y colocar el valor exacto (\$30).
 - Indicar **método de devolución (efectivo o pago móvil)**.
 - Guardar comprobante o referencia de pago móvil si aplica.
-

? 6.4 Notificación en el Formulario de Control

- Ingresar al **formulario de “Notificación de Vuelos”** y registrar:
 - Fecha y hora
 - Nombre del paciente
 - Monto total del servicio (\$70)
 - Monto recibido (\$100)
 - Monto del vuelto (\$30)
 - Método de devolución (Pago móvil / Efectivo)
 - Número de referencia (si es transferencia)
 - Nombre y firma de la recepcionista
 - Enviar copia digital o reporte automático al cierre del día.
-

? 6.5 Validación del Cierre Diario

- La **gerente o supervisora** revisará que:
 - Los vuelos registrados en POS coincidan con el formulario.
 - Los comprobantes de pago móvil estén anexos.
 - El efectivo en caja corresponda al saldo neto después de los vuelos.
 - Cualquier diferencia deberá documentarse y firmarse en la **bitácora de incidencias**.
-

7. Controles y Registros

Control	Responsable	Frecuencia
Registro de vuelto en POS	Recepcionista	En cada transacción
Notificación en formulario	Recepcionista	Diario
Revisión de cierres	Gerente	Diario
Conciliación de comprobantes	Contabilidad	Semanal

8. Formatos Asociados

-  **Formulario de Notificación de Vuelos** (puede ser físico o digital).
-  **Comprobante de Pago Móvil** (anexo digital).

-  **Planilla de Cierre de Caja Diario** (incluye columna de “Vuelos registrados”).

9. Ejemplo Práctico

Concepto	Monto	Método	Observación
Servicio: Limpieza Dental	\$70	—	—
Pago recibido	\$100	Efectivo	Billete \$100
Vuelto entregado	\$30	Pago Móvil Bs. 1.200	Ref. 036492 / BNC
Observación	—	—	Confirmado con paciente

Revision #2
Created 2025-10-14 14:00:35 UTC by Admin
Updated 2025-10-14 14:17:58 UTC by Admin