Recepción de Pagos con Cashea

1. Nombre del procedimiento

Recepción, verificación, registro y control de pagos con Cashea como método de pago para tratamientos odontológicos.

---

2. Objetivo

Establecer un proceso estandarizado que garantice que los pagos realizados por pacientes mediante Cashea se reciban, verifiquen, registren y concilien correctamente, minimizando errores, fraudes o pérdidas.

---

3. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las transacciones en las que el paciente decida pagar parcial o totalmente mediante Cashea (ya sea pago inicial, cuotas u otra modalidad), ejecutadas por la recepcionista en la clínica.

---

4. Responsables

Puesto	Función Principal
Recepcionista	Recibir la solicitud de pago con Cashea, verificar los datos, registrar la operación, entregar comprobante, notificar al sistema contable.
Gerencia / Coordinadora	Supervisar que los pagos Cashea sean correctamente registrados, resolver discrepancias, autorizar devoluciones si aplica.
Contabilidad	Realizar conciliaciones con los registros internos y con los reportes que Cashea (o la plataforma) envíe, asegurar que los ingresos Cashea se trasladen en los libros contables.

5. Políticas Generales / Consideraciones de Cashea

Antes de detallar los pasos, estas son algunas reglas que debes saber y respetar:

- Cashea funciona mediante **pago inicial + cuotas** (para servicios o productos) Cashea+1
- Los pagos hacia Cashea se hacen mediante transferencia, pago móvil o depósito, en bolívares. Cashea exige que los pagos se reporten con detalles como fecha, monto, referencia, banco. Cashea+1
- El comercio aliado (la clínica) debe emitir el comprobante o factura por la parte que recibe (inicial) al momento del pago. Cashea+1
- Cashea asume el riesgo en caso de impago de cuotas, lo que implica que el aliado (la clínica) recibirá el pago de esas cuotas independientemente del comportamiento del cliente Cashea
- En el contrato con Cashea se acuerdan comisiones, plazos de liquidación, responsabilidades de reporte y monitoreo Cashea+1

Estas políticas deben incorporarse en tu manual interno para que tu equipo las conozca y cumpla.

---

6. Procedimiento Paso a Paso

Este procedimiento explica cómo proceder con un paciente que decide pagar total o parcialmente con Cashea:

6.1 Verificación previa con el paciente

- Informar al paciente las condiciones del pago con Cashea (cuotas, plazos, comisiones que aplica la plataforma).
- Confirmar que el paciente está registrado en Cashea y que su método de pago (cuotas) está activo.
- Verificar en la app de Cashea (o en el sistema que uses) la autorización del pago o la certificación de la cuota que debe pagar.

6.2 Registro del pago inicial o cuota

- Ingresar en el sistema POS o de facturación el monto correspondiente al pago con Cashea (inicial o cuota).
- Seleccionar “Método de pago: Cashea”.
- Indicar el monto exacto que el paciente está pagando en ese momento.
- Si hay un resto del tratamiento que el paciente pagará por otros medios (efectivo, tarjeta, etc.), proceder como se haría normalmente para esos métodos.
- Emitir recibo/factura por la parte que ha pagado ahora.

6.3 Recepción del comprobante / reporte del pago

- Solicitar al paciente el comprobante del pago realizado a Cashea (pantalla de confirmación, captura, comprobante bancario).
- Anexar ese comprobante (digital o impreso) a la documentación interna del servicio prestado.
- Registrar en un formulario interno (físico o digital) los siguientes datos:
  - Fecha y hora
  - Nombre del paciente
  - Monto total del tratamiento
  - Monto pagado vía Cashea
  - Cuota actual (si aplica)
  - Método de pago de Cashea (transferencia, pago móvil, depósito)
  - Banco de origen
  - Referencia o número de operación
  - Saldo pendiente si lo hay
  - Nombre y firma de la recepcionista
- En el sistema contable o módulo de ingresos, marcar esa transacción como “Cashea” para futura conciliación.

6.4 Liquidación y conciliación

- Recibir de Cashea (o vía informe) el reporte de pagos efectuados por cuotas en fechas posteriores.
- Verificar que los pagos reportados coincidan con los formularios internos establecidos.
- Realizar ajustes contables si hay diferencias autorizadas (con respaldo).
- Informar a gerencia de ingresos y pagos Cashea semanales o mensuales.

6.5 Devoluciones, anulaciones o correcciones (si aplica)

- Si por alguna razón hay que devolver un pago hecho con Cashea (error del paciente, duplicado, cancelación), la devolución debe ser autorizada por

gerencia.
- Registrar la devolución en el sistema con “motivo” y el método para devolver (si en efectivo o compensación con futuras cuotas).
- Notificar a Cashea (según el contrato) sobre la devolución o ajuste para que lo reflejen en sus registros.
- Anexar respaldo de la autorización.

---

7. Controles Internos y Seguridad

- Todas las operaciones de Cashea deben coincidir entre el sistema POS, el formulario interno y los reportes de Cashea.
- La recepcionista no debe modificar montos sin autorización.
- Las conciliaciones deben hacerse al menos semanalmente.
- Las diferencias deben documentarse con respaldos (comprobante del paciente, registro interno).
- En auditorías internas, cada operación Cashea debe vincularse al servicio prestado y tener respaldo físico/digital.

---

8. Formatos y anexos sugeridos

- Formulario de **Registro de Pago Cashea** (fecha, paciente, monto, referencia, cuotas, saldo).
- Módulo o campo en POS para “Pago Cashea”.
- Plantilla de conciliación Cashea (reporte Cashea vs ingresos registrados).
- Bitácora de incidencias Cashea (errores, devoluciones, diferencias).

Revision #1
Created 2025-10-14 14:32:28 UTC by Admin
Updated 2025-10-14 14:32:41 UTC by Admin