

El pago no se ve reflejado en Quinttos

Eventualmente puede ocurrir que una persona reporte que ha realizado un pago por medio de la plataforma de Mercado Pago y el mismo no impactó en Quinttos, es decir que la cuota sigue figurando impaga.

Este inconveniente se debe a que por error, Mercado Pago no envía la información necesaria para que Quinttos pueda realizar la trazabilidad del dinero recibido en la cuenta y por ende vincularlo con la persona y la cuota en cuestión.

Para abordar el problema es necesario realizar los siguientes pasos:

1. Solicitar a la persona el comprobante de pago con el número de la transacción (IPN)
2. Validar en la cuenta de Mercado Pago si efectivamente se ha recibido el dinero.
3. Corroborar en Quinttos el estado de la transacción.\



Este último paso se realiza ingresando a **Cobranza -> Procesos y Operaciones -> Mercado Pago Transacciones**.

Luego de filtrar por fecha y presionando el botón "Buscar", el sistema traerá un listado de todas las transacciones realizadas en el período seleccionado.

Si no encuentra en este listado el pago del estudiante para la cuota informada, quiere decir que Quinttos todavía no recibió la notificación desde Mercado Pago o hubo algún problema con la notificación recibida.

En la parte superior derecha de la pantalla presionando el botón "Ver Log de IPN Completo", podremos acceder a una información más detallada de todas las notificaciones recibidas desde Mercado Pago.

Ver Log de IPN Completo (SE MOSTRARÁ EL LOG ENTRE 01/03/2021 Y 31/03/2021)

Una vez ingresado en el Log de IPN Completo, colocar en la barra de búsqueda de la derecha el código IPN (solicitado en el punto 1).

Este listado muestra el LOG de todas las comunicaciones enviada por Mercado Pago

Copiar Excel PDF

Buscar: 14152283238

| Id | Estado | Tipo | Id_ipn | Fecha_notificacion | Total_pagado |
|--------|---------|---------|-------------|---------------------|----------------------------|
| 107370 | pending | payment | 14152283238 | 2021-03-22 17:35:59 | total_paid_amount => 3000, |
| 107372 | pending | payment | 14152283238 | 2021-03-22 17:36:46 | total_paid_amount => 3000, |
| 107488 | | payment | 14152283238 | 2021-03-23 11:42:54 | NULL |

Mostrando 1 hasta 3 de 3 filas (Total 1,674 filas)

Ant. 1 Sig.

Al revisar este ejemplo de la imagen superior, podemos observar que se recibieron 3 notificaciones diferentes para el mismo número de referencia (IPN). Note la columna "Estado", las primeras dos notificaciones llegaron con estado "pending" y la tercera fila no tiene estado. Esto quiere decir que Quinttos no recibió ninguna notificación confirmada desde Mercado Pago, por lo tanto, no va procesar la transacción.

Otro escenario, puede ser que la columna "Total Pagado" aparezca el estado "NULL", significa que efectivamente Mercado Pago no ha enviado la información necesaria para que Quinttos pueda contabilizar el cobro.

IMPORTANTE: Puede ocurrir que otras filas tengan el estado NULL para un mismo ID de IPN, **esto no significa que esos pagos no hayan impactado**. Esto se debe a que en ocasiones, si bien Mercado Pago no envía la información correcta a tiempo, posteriormente sí lo hace y el pago finalmente se contabiliza; es decir Mercado Pago informó a Quinttos varias veces que hubo error en la transacción pero solamente el último registro valida que el pago se registró correctamente.

Un registro correcto se muestra como el siguiente:

La segunda columna que corresponde al estado indica "approved" (Aprobado) y la última columna muestra el importe pagado.

| | | | | | |
|--------|----------|---------|-------------|------------------------|-----------------------------|
| 106532 | approved | payment | 13863234861 | 2021-03-15 12:10:33 | total_paid_amount' => 3000, |
|--------|----------|---------|-------------|------------------------|-----------------------------|

Dado que Mercado Pago suele enviar múltiples notificaciones por cada pago, si con el transcurrir de los días el pago no se ve impactado, luego de realizar los pasos anteriormente detallados, la manera de solucionar el inconveniente es ingresar a la ficha del estudiante, y desde la solapa cuotas ingresar el pago manualmente según corresponda.

Revision #1

Created 5 May 2022 19:45:18 by Soporte 2

Updated 5 May 2022 19:47:09 by Soporte 2