

1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas y/o los parámetros bajo los cuales se deben gestionar las solicitudes y los procedimientos de cambio de método de pago en transacciones ya registradas, asegurando la correcta supervisión y mitigación de errores en el proceso.

2. Alcance:

Este proceso de cambio de método de pago incluye la gestión y autorización de cambios de métodos de pago de ventas registradas, se incluye el proceso desde la solicitud hasta la actualización en el sistema, garantizando la integridad de la información financiera y transparencia de las transacciones.

3. Responsables:

Departamento Comercial, Departamento de Administración y Finanzas

4. Descripción:

1. Solicitud de cambio de pago:

Responsable: Asesor de Ventas, Oficial de Contact Center

Los Asesores de Ventas/Oficiales de Contact Center pueden solicitar un cambio de método de pago a través de los Supervisores de Tiendas si se presentan circunstancias excepcionales que lo ameriten.

La solicitud debe incluir una explicación clara del motivo para justificar la necesidad del cambio.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

2. Proceso de cambio de pago:

Responsable: Asesor de Ventas, Oficial de Contact Center, Supervisor de Tiendas

Para tener un buen control y un proceso efectivo de cambio de métodos pago, se debe de seguir una serie de lineamientos en el sistema:

- El Supervisor de Tiendas debe de ingresar a la sección de ventas del Asesor de Ventas correspondiente, selecciona la factura en cuestión y accede a la opción de “Cambio de Pago”.
- Luego, se selecciona el método de pago correcto.

El cambio solo es permitido si la sesión de ventas está activa y no ha sido contabilizada ni finalizada.

En caso de que el Asesor de Ventas no se dé cuenta del error en el método de pago hasta en el momento que se está generando el cierre, debe de notificarlo de inmediatamente a su supervisor.

Una vez realizado el cambio, el sistema se actualiza automáticamente con el nuevo método de pago, garantizando la precisión en los registros financieros.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General