

1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias y/o parámetros bajo los cuales se debe de aplicar los métodos de pago. Además, busca promover una comprensión profunda de cada opción de pago, facilitando la toma de decisiones.

2. Alcance:

El procedimiento de métodos de pago incluye tanto las transacciones realizadas en Tiendas físicas como las realizadas en el Contact Center.

Involucra al departamento Comercial | Tiendas, Comercial | Contact Center y Administración y Finanzas, quienes tienen la responsabilidad de garantizar que las pautas establecidas sean implementadas y seguidas de manera efectiva.

Abarca la gestión de pagos con tarjetas de crédito y la verificación de pagos en línea, asegurando la correcta aplicación de cada método de pago disponible, así como el cumplimiento del Reglamento Interno.

3. Responsables:

Departamento Comercial | Tiendas, Departamento Comercial | Contact Center y Departamento de Administración y Finanzas.

4. Descripción:

1. Seleccionar el método de pago:

Responsable: Asesor de Ventas, Cajero (si aplica).

Al concretar el proceso de Gestión de Venta, el responsable de la venta procede a la facturación del producto; los métodos de pago son las diferentes alternativas que tienen los clientes para pagar.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

Métodos de pagos a considerar:

- **Efectivo:** Este es el método más común.
- **Transferencias Bancarias:** La empresa tiene cuentas específicas para realizar transferencias, es crucial identificar y usar la cuenta correcta según la moneda involucrada, es decir, moneda nacional/local o internacional. En caso de que sea este el método de pago, se deben realizar el proceso ADM-EXPL-1.9_Solicitud de confirmación de depósito.
- **Cheques:** Solo se aceptan cheques certificados. Si se recibe un cheque no certificado, es necesario obtener la aprobación del Supervisor de Tiendas o el Supervisor de Contact Center antes de proceder.

En caso de haber algún problema con el cheque no certificado, el Asesor de Ventas y el Supervisor de Tiendas son responsables de los cargos extras y del valor no recuperado.

El producto no puede ser entregado si no se confirman los fondos en Contabilidad.

2. Verificación de la transacción en el banco:

Responsable: Auxiliar Contable.

Todas las transferencias bancarias deben de ser confirmadas por el Departamento de Administración y Finanzas | Contabilidad antes de emitir facturas o entregar productos.

Esta verificación es esencial para evitar problemas en casos donde la transferencia no se complete.

Es necesario realizar la liberación de los cheques antes de proceder con la entrega de productos o facturas. Se debe de dar prioridad a los cheques certificados del mismo banco, ya que estos pueden liberarse más rápidamente.

El Auxiliar Contable ingresa a la plataforma bancaria que el asesor de ventas especificó en la Solicitud de Confirmación de Depósitos.

3. Gestión de pagos con tarjetas y pagos en línea:

Responsable: Auxiliar Contable.

Durante el procesamiento de pagos con tarjetas, es fundamental ingresar correctamente el código de autorización y los últimos cuatro dígitos de la tarjeta. Esta precisión permite rastrear y, si es necesario, cancelar las transacciones.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

Se consideran dos métodos de pagos en línea:

- **Compra Click:** Este enlace es utilizado para transacciones con *American Express* y debe ser gestionado por personal autorizado.
- **PixelPay:** Es otra plataforma de pagos en línea que se gestiona bajo la supervisión de los encargados de tienda.

Es importante ingresar correctamente los números de autorización para prevenir errores que puedan impactar negativamente el balance de efectivo de la empresa.

También es importante seguir las instrucciones para cada método de pago, garantizando precisión en todas las transacciones y evitando discrepancias financieras.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General