



# Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

## ERROR EN DEPOSITO DE PAGO DE MERCANCIA

### Objetivo:

Describir de manera ordenada los pasos a seguir para corregir un error al depositar un cliente en cuentas equivocadas.

### Alcance:

El procedimiento abarca desde que se detecta un error al depositar el cliente en una cuenta distinta a la que debe ser, hasta que se entrega la mercancía al cliente cubiertos todos los requisitos, de acuerdo con las 2 opciones para hacerlo.

### Lineamientos Básicos:

- Es facultad exclusiva de la Gerencia de Operaciones cualquier excepción a lo establecido en el presente procedimiento.
- Es responsabilidad de Encargado de Tienda que se siga este proceso.

### Descripción de Actividades:

#### ENCARGADO DE TIENDA O ENCARGADO DE MOSTRADOR EN TIENDA

##### 1. SI AÚN NO SE HA ENTREGADO MERCANCÍA:

- 1.1. Pedir una cuenta para realizar la devolución de los fondos.
- 1.2. Proporcionar al cliente la cuenta correcta para que nos realice el pago
- 1.3. Enviar la mercancía.

##### 2. SI YA SE ENTREGÓ MERCANCÍA:

- 2.1. Pedir una cuenta para realizar la devolución de los fondos.
- 2.2. Proporcionar al cliente la cuenta correcta para que nos realice el pago.
- 2.3. Esperar a que el cliente realice la transferencia correcta.
- 2.4. Una vez teniendo el dinero en nuestras cuentas se procede con la devolución de la transferencia incorrecta.

FIN

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Mayo - 2023	Mayo - 2023	Encargado Tienda	Dirección General	Error en Depósito en Pago de Mercancías	TD01-12	1 de 1