



Farmacias del Ahorro

Cobro incorrecto en efectivo (adicional al total de la compra)

Análisis Causa Raíz

GET >
Technologies

CODIFICANDO EL FUTURO

Agosto 2023

Ticket	Atendió	Componente impactado	Tipo de incidencia
Ticket 2023-374099	Erick Laguna - Jaqueline Díaz	Punto de Venta	Cobro de efectivo incorrecto

El presente es un documento realizado para el análisis de la problemática presentada en fechas pasadas al momento de generar un pago con tarjeta cubriendo la totalidad del monto de la venta, y a su vez, eligiendo un método de pago alternativo (efectivo) por una cantidad extra al monto total de la transacción.

Procedimiento de diagnóstico

Se reporta una venta en donde, a través de pago con tarjeta, el cliente cubre el total (\$ **491.00**), sin embargo, al momento de imprimir el ticket aparece una leyenda de un cobro adicional por \$ 20.00 en efectivo, misma cantidad que fue devuelta en forma de cambio.

- Se capturó el mismo producto que en la venta original, siendo Bexident Encías 250 con SKU 8430206280296 y precio de venta \$ 343.96 más iva, dando un total de \$ 399.00 (ambiente de QA).
- Se procede a realizar el pago colocando como método original y por el total de la venta, **Pago CODI** e ingresando los \$ 399.00 que representan el total del producto
- Adicionalmente, se selecciona un pago extra por \$ 20.00 en efectivo, transacción que es permitida por el sistema.
- Se continúa con el proceso para ver si no existe un candado que detenga la transacción, siendo que a través del pago con CODI, el monto total de la transacción ya ha sido cubierto.

Acciones Correctivas

- Se realizó revisión en la base de datos local en donde se determinó realizar la modificación (cancelación) del método de pago en efectivo para que la venta tuviera la información correcta del pago y no afectara en la generación de la factura global.
- Se constató que dicha modificación se reflejara de manera correcta en la base de datos central y posteriormente en la sábana final.

Causa Raíz

El sistema permite realizar el cobro de una cantidad extra en efectivo a pesar de haber sido cubierto el total por un medio electrónico

Solución

- Validar en el punto de venta que el total de la compra haya sido cubierto por el método de pago electrónico elegido, sin agregar método en efectivo extra; si esta condición se cumple, el sistema podría mandar un mensaje de alerta (candado) indicando que el monto total se ha cubierto con determinada forma de pago y que el efectivo será eliminado.
- Validar si el monto total de la compra ha sido cubierto por un método de pago distinto a efectivo; si esta condición se cumple, el sistema puede colocar en \$ 0s el pago en efectivo sin mostrar mensaje de alerta.

Recomendaciones

- Realizar análisis exhaustivo en las posibles combinaciones de métodos de pago que pueden ocurrir durante una transacción de venta.

Resumen de incidente

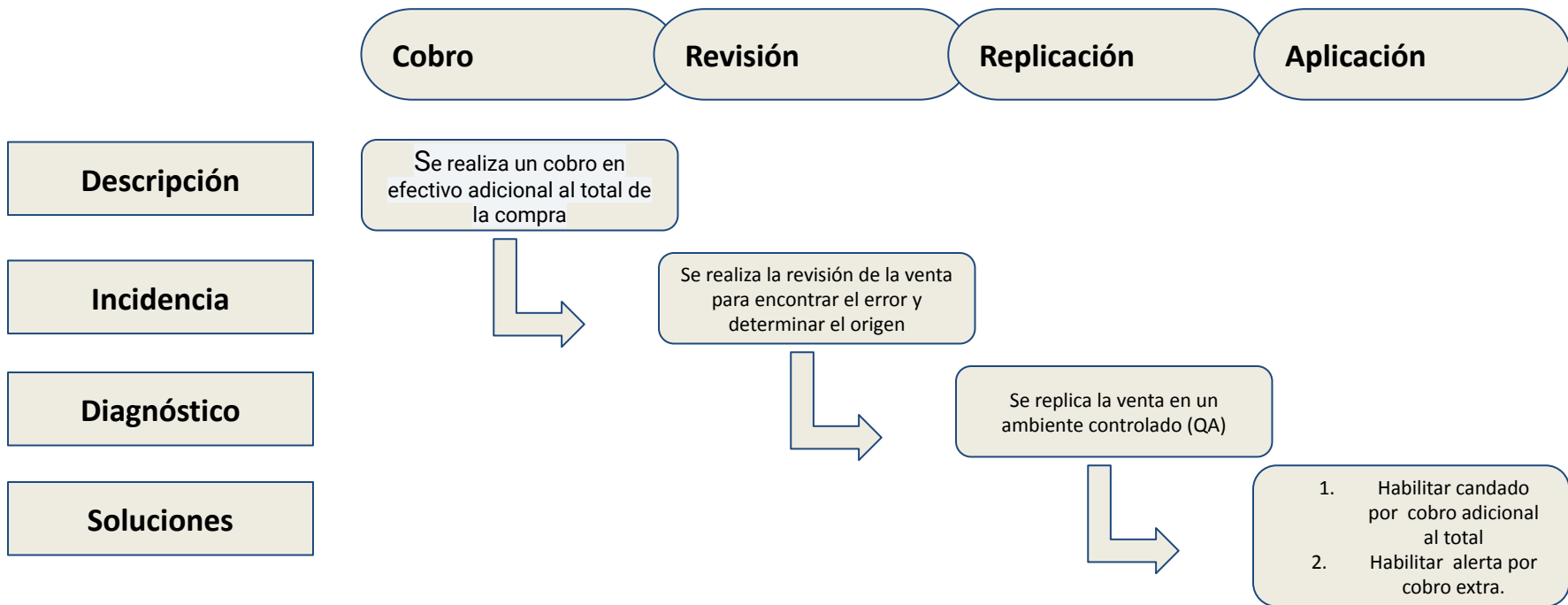


Imagen de referencia

En la siguiente imagen, se observa como el total ya ha sido cubierto a través de CODI, sin embargo, el sistema permitió capturar un monto adicional en efectivo, misma cantidad que fue considerada dentro del cambio de la transacción.

