



# INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE COBROS EN ESTAFETAS DE PAGOS

  
**edenorte**





edenorte

# TIPS PARA UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE

**01**

Saludar al cliente.



**02**

Solicitar al cliente su factura confirmando el NIC y nombre del titular.



**03**

Informar al cliente su deuda total.



**04**

Confirmar con el Cliente la modalidad del pago antes de aplicable en el POS.



**05**

Procede con la aplicación del pago en el POS.







## QUÉ TOMAR EN CUENTA AL MOMENTO DEL COBRO

- Validar que el número del contrato (NIC) o Titular del contrato sea el mismo que el Cliente desee pagar.
- Antes de aceptar el pago en la POS, asegurar tener el dinero/tarjeta o Cheque a mano, con esto evitamos solicitar anular el cobro.
- Asegurar NO entregar el ticket o recibo de pago al cliente si el pago fue anulado.
- Cobrar el valor total de la factura, así evitamos la suspensión del servicio del Cliente.
- Si al aplicar un pago, se presente cualquier error, antes de que el cliente se marche, asegurar que el cobro se haya aplicado.

- Cuando el cliente solicita una consulta de su deuda, confirmarle que el ticket entregado no es un recibo de pago, sino una consulta de su balance.
- Antes de realizar el cierre de lo cobrado, tirar un detalle de los cobros por cualquier eventualidad que se presente.
- SIEMPRE realizar el cierre de lo cobrado.  
Realizar los depósitos completos.

## CÓMO ELABORAR LA FACTURA DE COMISIÓN

**Vencimiento**

**GRUPO FLORIDA**  
**IMPORTADORA JASMIN**  
 Sucursal García  
 RNC: 401306204  
 FECHA: DD/MM/AAAA

**Factura de crédito fiscal**  
 NCF: 0210000001  
 Válida hasta: DD/MM/AAAA

RNC CLIENTE: 131000000  
 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Industrias Molino

CANT.	DESCRIPCIÓN	ITBIS	VALOR
1 x 219.95	ARROZ 0025	0.00	219.95
1 x 140.00	CAFE 00180	22.40	162.40
1 x 119.95	YOGURT 00256	19.19	139.14
<b>SUBTOTAL</b>			479.90
<b>DESC.</b>			0.00
<b>ITBIS</b>			41.59
<b>TOTAL</b>			521.49

Impresora: IMPRESORA 123456789 RNC: 000000001 No. de Autorización: 02084

Original cobrado  
copia vendida

**Imprenta autorizada      Copias de Factura**

- Nombre, dirección y teléfono de la estafeta.
- Nombre, dirección y teléfono de EDENORTE
- RNC de la estafeta.
- RNC de EDENORTE (1-01-82125-6).
- Fecha del mes actual o en curso de la factura.
- Número de Comprobante Fiscal (NCF), no utilizado anteriormente.

- Detalles de los montos (Total gravado, ITBIS y Total a pagar).
- Firma y sello del Responsable de la estafeta.
- La firma debe ser colocada con tinta azul.



**¡UNA FACTURA A TIEMPO Y SIN ERROR,  
AGILIZA TU PAGO DE COMISIÓN!**

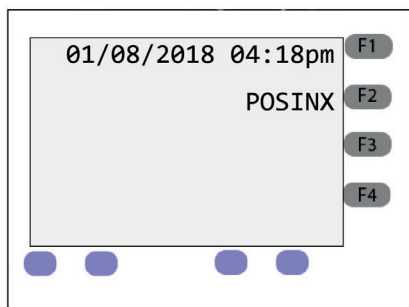


**MANUAL  
USUARIO  
POSINX  
-VERIFONE**

## MANUAL PARA USUARIO COBRO VERIFONE

### 1. Pantalla de inicio

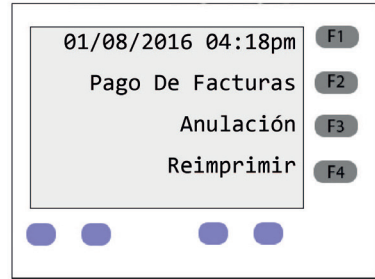
Presenta la fecha y hora en formato dd/MM/aaaa hh:mmtt. También muestra el nombre del aplicativo.



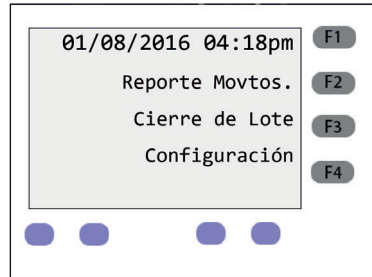
## 2. Menú Principal

El menú principal constará de las siguientes funciones:

- Pago de facturas
- Anulación
- Reimprimir
- Reporte de Movimientos
- Cierre de Lote
- Configuración

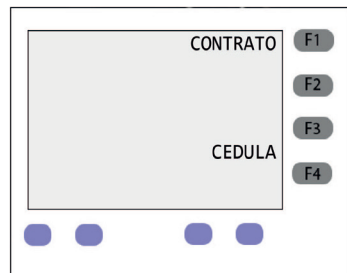
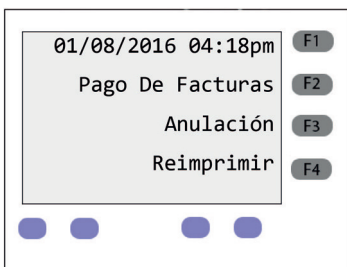


El botón de color púrpura, en la parte inferior de la pantalla, permitirá navegar entre las diferentes pantallas del menú.



## 3. Pago de facturas

Al presionar la opción de pago de facturas, el aplicativo solicitará indicar si quiere consultar el cliente utilizando la cédula del titular o el número de contrato.



#### 4. Pago de factura por Contrato

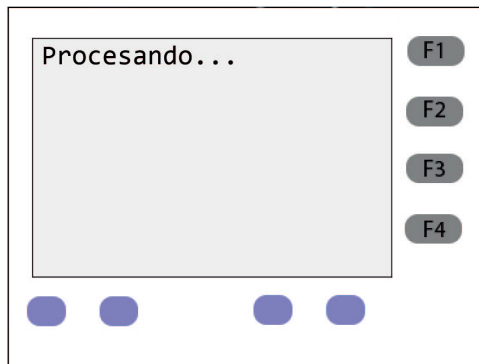
Al presionar 'Contrato' en el pago de facturas, el aplicativo solicitará ingresar el NIC. Este valor es numérico y contiene de 1 a 7 posiciones.



The screenshot shows a terminal-style interface. At the top, it displays "Pago por NIC". Below this, there is a large grey rectangular area for input. Underneath the input area, the text "Ingrese" is followed by "NIC: 8589696". To the right of the input area are four function keys labeled F1, F2, F3, and F4. At the bottom of the interface are four blue circular buttons.

Luego de digitar el NIC que desea pagar y de presionar **Enter**, el sistema accederá al servidor para obtener el balance del cliente y otros datos importantes.

Mientras se está efectuando la consulta, se presenta en pantalla el valor **Procesando...**



The screenshot shows the same terminal-style interface as before. The large grey rectangular area now displays "Procesando...". The function keys F1, F2, F3, and F4 are still visible on the right, and the four blue circular buttons are at the bottom.

Cuando la consulta retorne el código de éxito, se mostrará la siguiente pantalla con los datos retornados por el API.

**Línea 1: Nombre Titular**

**Línea 2: NIC ingresado por el usuario**

**Línea 3: Monto Total**

A screenshot of a terminal window with a light gray background. The text is as follows:  
ROBERT ALEXANDER DE  
8589696                      1/1  
Deuda: \$13,412.26  
ENTER para ver fact.  
To the right of the text are four function keys: F1, F2, F3, and F4, each in a rounded rectangular button. Below the terminal window are four blue circular indicators.

Mientras se visualiza un contrato, el usuario presionará Enter para ver el detalle de facturas de dicho contrato. Se mostrarán las facturas como se indica en la siguiente pantalla.

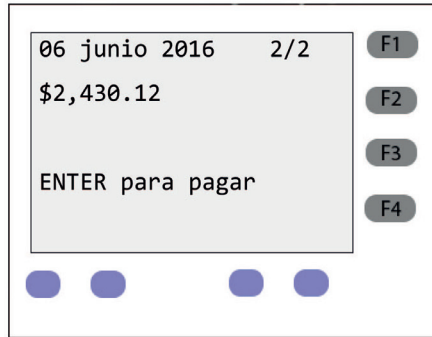
**Línea 1: Fecha Emisión (Detalle Factura), en formato dd MMM aaaa.**

**Línea 2: Posición actual / Cantidad de facturas recibidas.**

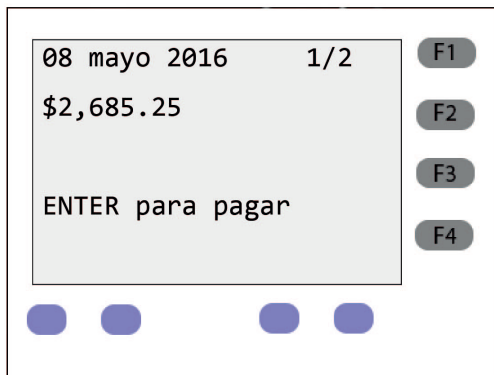
**Línea 3: Monto Adeudado.**

A screenshot of a terminal window with a light gray background. The text is as follows:  
08 mayo 2016                      1/2  
\$2,685.25  
ENTER para pagar  
To the right of the text are four function keys: F1, F2, F3, and F4, each in a rounded rectangular button. Below the terminal window are four blue circular indicators.

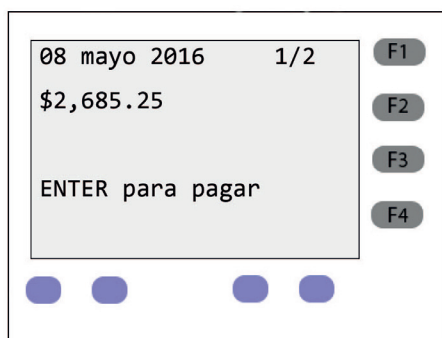
El botón de color púrpura más a la izquierda en la parte inferior de la pantalla servirá para navegar entre las facturas pendientes de pago que tiene el contrato.



Al presionar **Enter**, mientras se visualizan las facturas pendientes al cobro, se procede con el pago de la misma. El sistema mostrará las opciones de Pagar o de Abonar.



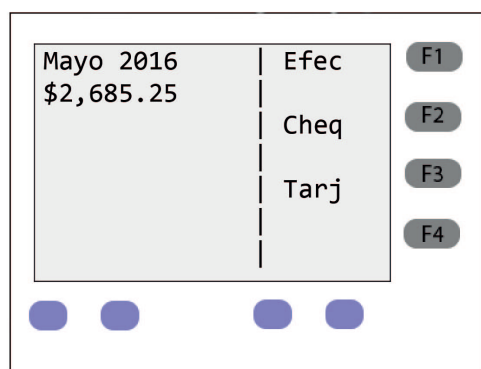
Cuando el usuario seleccione '**Abonar**', el sistema le presentará esta pantalla donde podrá ingresar el monto que desea abonar a la factura.



Luego de ingresar el monto, el usuario presiona **'Enter'** para continuar a la pantalla de selección de modo de pago, mostrando el monto ingresado por el usuario.

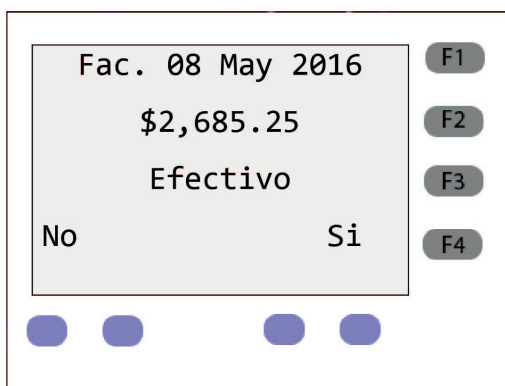
Cuando el usuario seleccione **'Pagar'**, el sistema mostrará una pantalla de selección de modo de pago, mostrando el monto pendiente de la factura.

La pantalla de selección de modo de pago debe ser como la que se muestra a continuación:

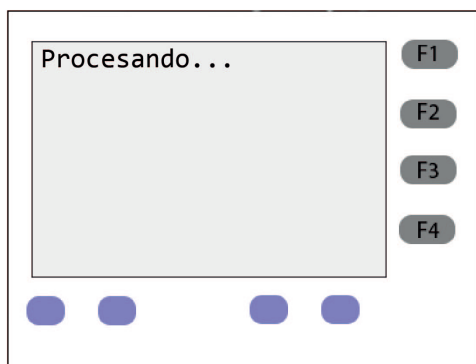




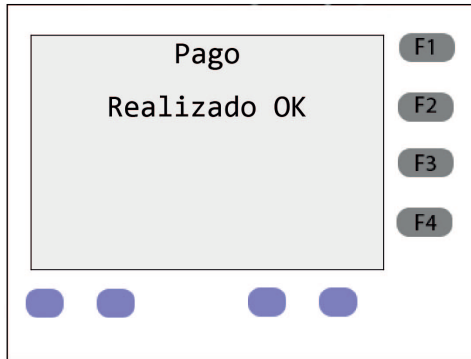
Luego que el usuario seleccione la forma de pago, se le mostrará una confirmación del pago indicando la fecha de emisión de la factura que está pagando, el monto a pagar (total o abono) y la forma de pago. Si está de acuerdo, presionará el botón color púrpura más a la derecha de la parte inferior de la pantalla y si no está de acuerdo, presionará el botón púrpura más a la izquierda y se le mostrará la pantalla de selección de facturas.



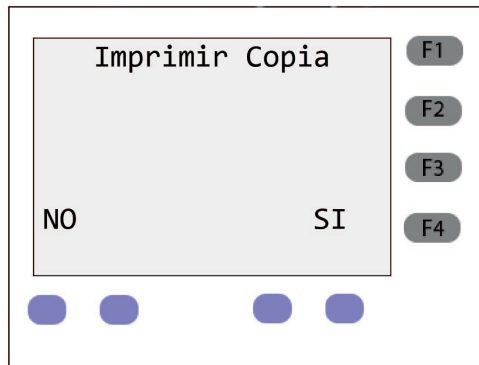
Cuando el usuario presione 'Si', procederá a contactar al API de pagos con los parámetros indicado a continuación, mostrando el indicador 'Procesando...' en pantalla.



Cuando el pago se realice de forma satisfactoria, se mostrará en letras grandes **'Pago Realizado OK'** en pantalla donde se procederá a imprimir el comprobante de pago automáticamente.



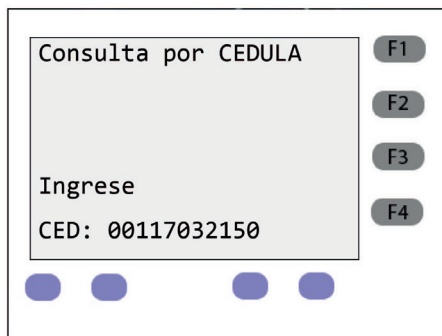
Luego de impreso el comprobante de pago, el sistema le preguntará al usuario si desea imprimir copia del comprobante.



Cuando el usuario seleccione **'SI'** a imprimir la copia, se imprimirá un comprobante idéntico al original, indicando que es una copia. Cuando el usuario elija **'No'**, procederá a llevarlo a la primera pantalla del menú principal.

## 5. Pago por Cédula

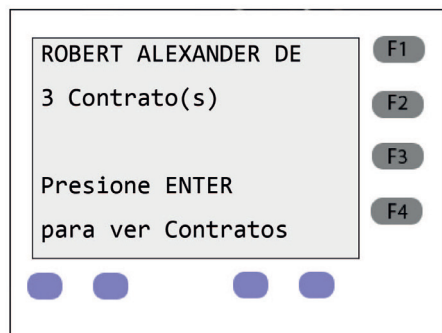
Al seleccionar el pago por cédula, el sistema le pedirá al usuario que ingrese el número de cédula, lo cual consta de 11 dígitos.



A screenshot of a terminal window with a light gray background. The text inside the terminal reads: "Consulta por CEDULA", followed by a blank line, "Ingrese", and "CED: 00117032150". To the right of the terminal are four function key buttons labeled F1, F2, F3, and F4. Below the terminal are four blue circular indicators.

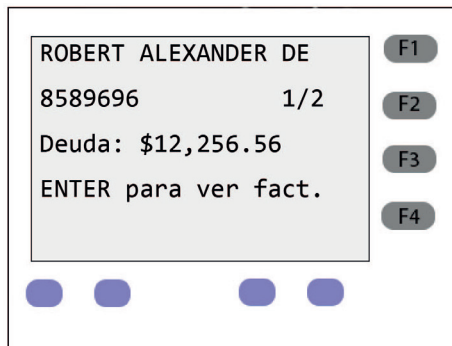
Luego de presionar 'Enter', el sistema procede a contactar al API con los parámetros indicado debajo para realizar la consulta por cedula.

Cuando el API retorne código de éxito, se mostrará una pantalla, con el nombre del titular y la cantidad de contratos asociados a su cédula:

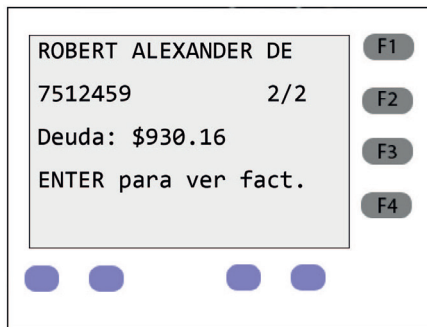


A screenshot of a terminal window with a light gray background. The text inside the terminal reads: "ROBERT ALEXANDER DE", followed by "3 Contrato(s)", a blank line, "Presione ENTER", and "para ver Contratos". To the right of the terminal are four function key buttons labeled F1, F2, F3, and F4. Below the terminal are four blue circular indicators.

El usuario debe presionar '**Enter**' para ver el detalle de los contratos asociados a la cédula. Al hacerlo, se presentará el detalle del primer contrato, mostrándose el nombre del Titular, el número de contrato, la secuencia del contrato en la lista retornada y el monto total de la deuda del mismo.



El usuario podrá ver los diferentes contratos asociados a la cédula y retornados por el API, presionando el botón púrpura más a la izquierda de la parte inferior de la pantalla.



Luego que el usuario se encuentra en el contrato que desea consultar, presiona '**Enter**' para ver el listado de facturas que tiene pendiente dicho contrato. En lo adelante, la funcionalidad es la misma que la especificada en el pago por contrato.

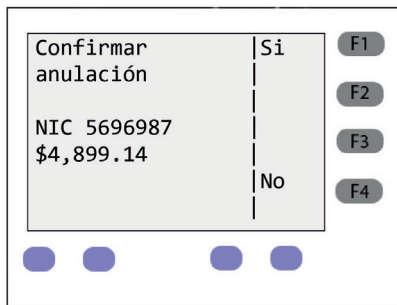
## 6. Anulación

El sistema permitirá anular la última transacción de pago realizada en el POS. Para realizarlo, el usuario deberá presionar la opción 'Anular' en el menú principal. Al hacerlo, el sistema le solicitará la clave de anulación configurada en el POS:



Luego de haberla introducido, y presionar 'Enter', se verifica la clave. Si la clave no es válida, el sistema le pide al usuario que ingrese la clave nuevamente. El usuario tendrá hasta cinco intentos para introducir una clave válida. Después de agotado los intentos, el sistema procederá a devolver al usuario al menú principal.

Cuando el usuario ingrese una clave válida, el sistema le mostrará la pantalla de confirmación con el número de contrato y el monto de la transacción más reciente, solicitando que se confirme la anulación.

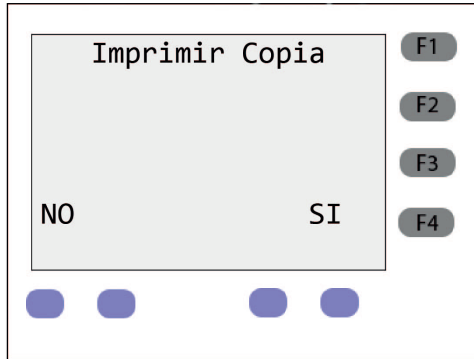


Al presionar "No" regresa a menú principal.  
Al presionar "Si" envía la solicitud de anulación al API de pagos con los siguientes parámetros.

Cuando el API retorne código de éxito, se presentará 'Anulación Realizada OK' y se procederá a imprimir automáticamente el comprobante de Anulación.



Luego de impreso el comprobante de anulación, el sistema solicita al usuario indicar si desea imprimir una copia del comprobante.



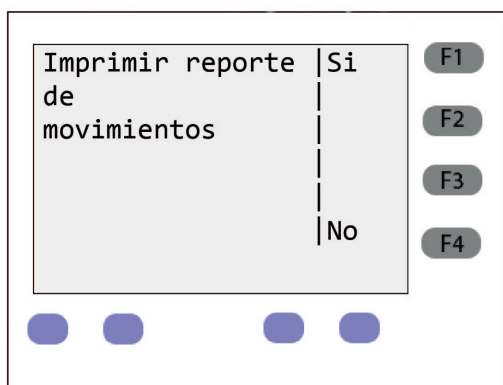
Cuando el usuario elija 'SI', imprimirá la copia del comprobante de anulación y luego retornará al menú principal.

Cuando el usuario elija 'No' retornará al menú principal.

## 7.Reporte de Movimientos

El reporte de movimientos contiene un detalle de todos los pagos realizados en el lote actual desde el comercio.

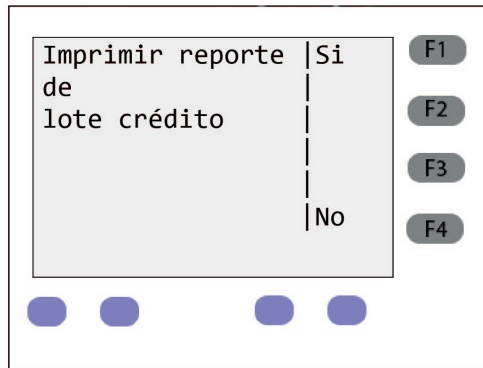
Para imprimir el reporte de detalle de movimientos, el usuario presionará la opción **'Reporte de Movimientos'** en el menú principal. El sistema le pedirá confirmar si desea imprimir dicho reporte.



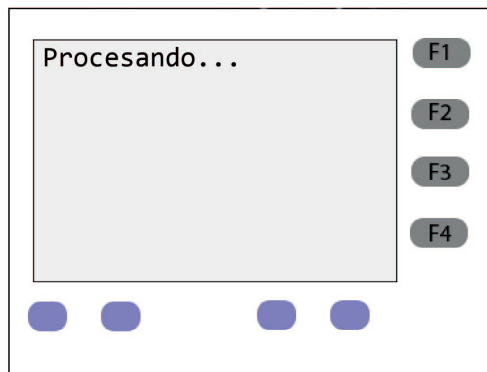
**"No"** retorna a menú principal.

**"Si"** contacta al API de pagos con los parámetros indicados debajo y procede a imprimir el detalle de los movimientos.

Mientras se imprime el reporte, se presenta la opción de imprimir el reporte de movimientos del afiliado con tarjeta de Crédito. Un flag de la configuración indicará si se hace la pregunta al usuario. Si el flag está apagado, no preguntará e imprimirá.



Mientras espera la respuesta del API, se presenta la información **'Procesando...'** en pantalla.

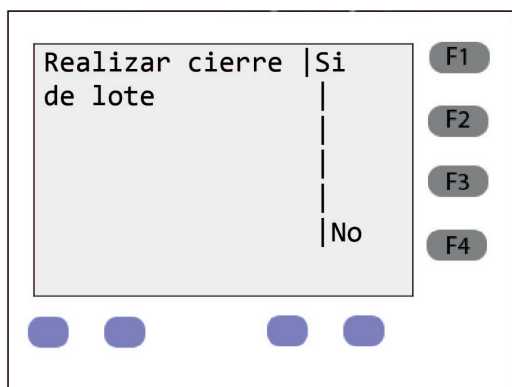


## 8. Cierre de lote

Con el cierre de lote se procede a finalizar las operaciones del lote actual abierto y a imprimir las mismas.

Para realizar el cierre de lote, el usuario presionará en el menú principal la opción 'Cierre de Lote'. El sistema le solicitará confirmar si desea realizar el cierre de lote.



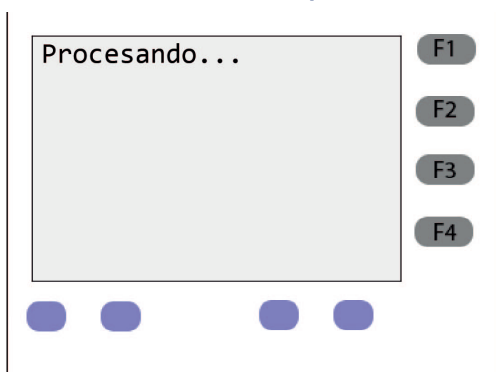


Si el usuario selecciona 'No', retorna al menú principal.

Si el usuario selecciona 'Si', contacta al API con los parámetros indicados debajo para el cierre de lote e imprime los datos retornados por el API.

### Método: **Finalizar Operaciones**

Mientras espera la respuesta del API, se presenta la información 'Procesando...' en pantalla.



Este manual ha sido diseñado con la finalidad de que el usuario tenga la opción de cobrar y responder a cualquier inquietud al realizar el proceso de cobro en POS o VERIFONE.

# MANUAL USUARIO VIRTUAL POSINX

**1-**En este proceso entramos el nombre de usuario y cotejamos con clic en No soy un robot



Virtual POSINX® de Transneg  
Por favor ingrese su cédula

03700959889

No soy un robot

reCAPTCHA  
Protección - Confianza

> Continuar

En nuestro caso el usuario es el número de cédula

En nuestro caso el usuario es el número de cédula

**2-**Suministramos la contraseña y procedemos a dar clic en continuar.



Virtual POSINX® de Transneg  
Por favor ingrese su clave

USUARIO DE PRUEBA

\* .....

> Continuar

Dar a continuar con el Mouse

**3-Pantalla de Inicio, en la misma nos indica todas las opciones que tenemos a nuestra disposición en primer lugar lo que veremos los procesos de: Pago de Factura, Reporte de Operaciones, Anulación, Cerrar Lote.**



**4-Cobro de factura: En este proceso podemos hacer el cobro en Efectivo, TC, TD, TBL.**

**4.1- Clic a pago de factura/ Cajero pago de factura**



**4.2-** Seleccionar nuestro proveedor EDENORTE, haciendo clic en el mismo.



**4.3-** Colocar el número de Nic-Contrato/Cédula. Luego clic en Consultar.



## 4.4- Confirmar el nombre, el monto.

Pago de Facturas  
CM FERIA DEL LIBRO-EDENORTE

Resultado de consulta

EVELIN DEL CARMEN CABREJA RODRIGUEZ  
12-A (URB. LAS PALMAS) #12, ALTOS DE VIREYA ZONA URBANA, SANTIAGO DE LOS CABALLEROS SANTIAGO

Deuda Total: **RD\$936.45**

Detalle de Facturas adeudadas

Pagar	Factura	Fecha Factura	Vence en	Monto Adeudado	Monto a Pagar
SI	853842009	10 Nov 2018	10 Dic 2018 <b>22 dias</b>	\$936.45	\$936.45

Total a Pagar: **\$936.45**

[Continuar](#)

## 4.5- Clic en continuar, luego elegimos el modo de pago del cliente.

Total a Pagar: **\$936.45**

Modo de Pago:  EFECTIVO  TARJETA DE CREDITO  SUBSIDIO BONOLUZ

Monto Recibido: **Monto inválido**

Ingrese el monto recibido del cliente

Cambio del cliente: --

[Aplicar Pago](#)

En caso de ser Efectivo como es regular, el sistema tiene una pequeña calculadora que le indica el monto a devolver. Siempre es necesario que las facturas sean redondeadas a favor del comercio, en nuestro caso esa factura es de RD\$937.00.

## 4.6- El modo de pago Tarjeta de Crédito, nos pide que llenemos los campos en la imagen a continuación.

Total a Pagar: **\$936.45**

Modo de Pago:  EFECTIVO  TARJETA DE CREDITO  SUBSIDIO BONOLUZ

Afiliado: CardNet

Terminal de la tarjeta: **Debe introducir el terminal de la tarjeta**

Últimos 4 números (\*\*\*\*.\*\*\*\*.\*\*\*\*.0000)


Número de aprobación: Ingrese el número de aprobación

Número de Lote: Ingrese el numero de lote de tarjeta de crédito

[Aplicar Pago](#)

En este modo el comercio tiene un Verifone donde pasa la tarjeta y completa la información requerida.

**4.7-** El modo de pago Subsidio BonoLuz, nos pide completar los campos requeridos en la imagen a continuación.



The screenshot shows a payment screen with the following elements:

- Total a Pagar:** \$936.45
- Modo de Pago:** Radio buttons for EFECTIVO, TARJETA DE CREDITO, and SUBSIDIO BONOLUZ. SUBSIDIO BONOLUZ is selected.
- Afiliado:** CardNet -
- Terminal de la tarjeta:** Debe introducir el terminal de la tarjeta. Below this is a red-bordered input field with the placeholder text "Ingresos 4 números (\*\*\*\*.\*\*\*\*.\*\*\*\*.0000)".
- Número de aprobación:** Ingrese el número de aprobación. Below this is a white-bordered input field.
- Número de Lote:** Ingrese el número de lote de tarjeta de crédito. Below this is a white-bordered input field.
- Aplicar Pago:** A green button with a checkmark icon.

En este modo el comercio debe de tener el Verifone para dicho cobro.

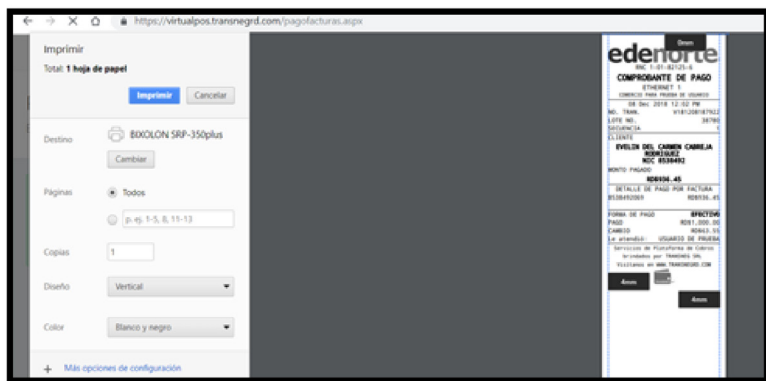
**5- Procedemos a Aplicar el pago, en este caso es en efectivo, como se muestra en la imagen; el cliente pagó con un billete de RD\$1,000.00 e inmediatamente muestra el cambio que debo de proporcionar al cliente.**



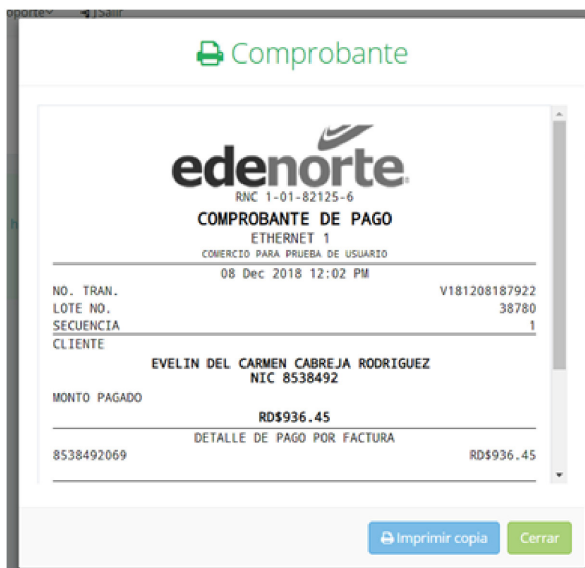
The screenshot shows a payment screen with the following elements:

- Total a Pagar:** \$936.45
- Modo de Pago:** Radio buttons for EFECTIVO and TARJETA DE CREDITO. EFECTIVO is selected.
- Monto Recibido:** 1000
- Cambio del cliente:** \$63.55
- Aplicar Pago:** A green button with a checkmark icon.

**5.1** Luego clic en Aplicar pago, En este paso saldrá la impresión de comprobante de pago, clic en imprimir.



**5.2-** Comprobante de pago, en caso de que se necesite imprimir otra copia para el cliente o para el comercio.



### 5.3- Clic en finalizar.



**Listo, El proceso de cobro de factura ha finalizado.**

### 6-Reporte de Operaciones

Reporte de Operaciones  
FARMACIA LEONELA

Operaciones del lote actual

Peña de impresión de lote

Imprimir Lote

Total de transacciones

Sec.	Num. Recibo	Facturador	Cliente	Monto	Fecha	
Transacciones en Efectivo						
1	V181208187590	EDENORTE	8539834	RD\$745.53	08 Dec 2018 09:31:00 AM	Imprimir Copia
2	V181208187681	EDENORTE	8657800	RD\$763.10	08 Dec 2018 10:04:27 AM	Imprimir Copia
3	V181208187705	EDENORTE	3143573	RD\$37.95	08 Dec 2018 10:15:23 AM	Imprimir Copia
4	V181208187770	EDENORTE	8574619	RD\$625.65	08 Dec 2018 10:36:05 AM	Imprimir Copia
5	V181208187932	EDENORTE	8100197	RD\$795.05	08 Dec 2018 12:09:24 PM	Imprimir Copia
6	V181208188009	EDENORTE	3110574	RD\$1.631.64	08 Dec 2018 01:23:00 PM	Imprimir Copia

Fin de Transacciones en Efectivo

Transacciones en Cheque

En este punto, podemos visualizar las transacciones realizadas al día, de igual forma podemos imprimir nuestro lote en caso de que querramos una constancia en papel. También tenemos la opción de imprimir comprobantes de pago al cliente en caso de pérdida. Estas Re-impresiones están disponibles solo el día en curso.

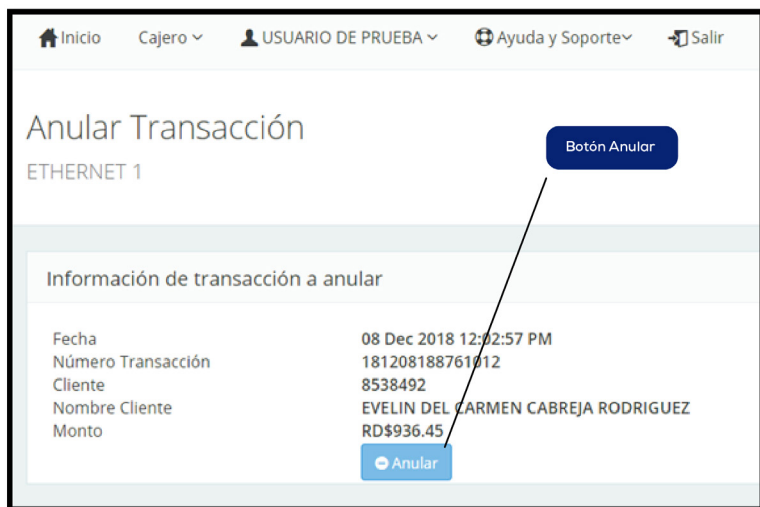


## 7-Para anular un pago, le damos Clic en cajero, Clic en anular factura como indica en la Imagen.

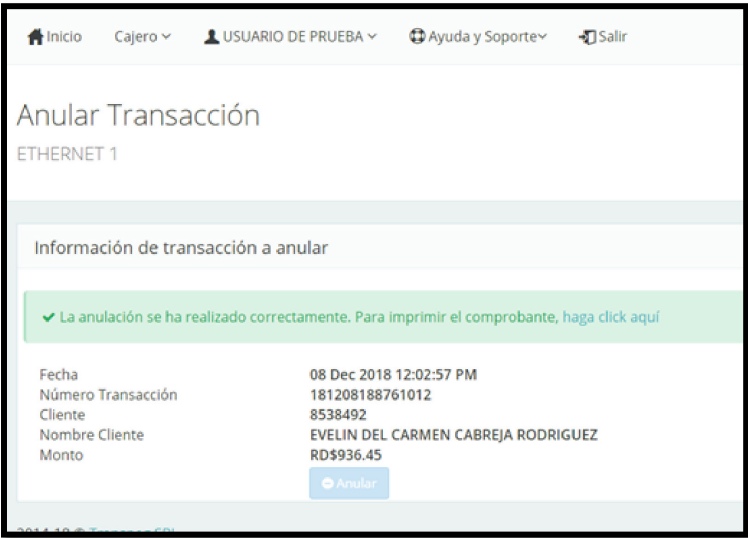
**Nota:** Solo se puede anular la última transacción



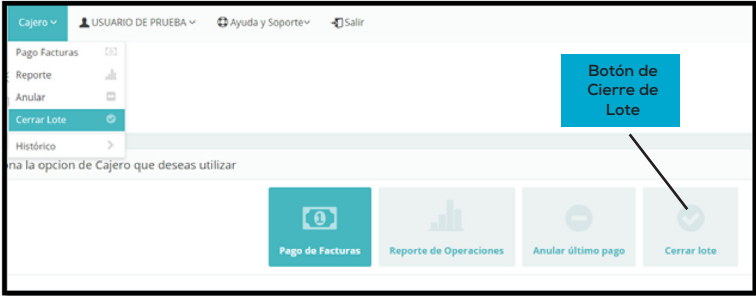
7.1- A continuación Clic en Anular, esperar unos 2 minutos y listo.



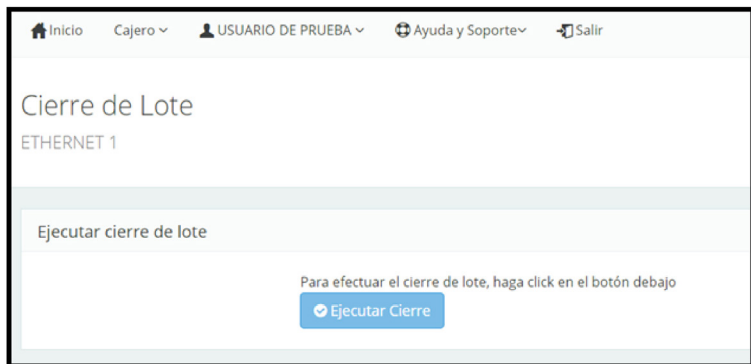
**7.2- Al final de la anulación saldrá el proceso de impresión para comprobante de anulación.**



**8-Proceso para realizar el cierre de transacciones. Clic en Cajero, Clic en Cerrar lote o en la pantalla de Inicio, luego Clic en Cerrar Lote.**



## 8.1 Cierre de lote, y listo.



Este manual ha sido diseñado con la finalidad de que el usuario tenga la opción de cobrar y responder a cualquier inquietud al realizar en el proceso de cobros en Virtual Pos.

  
**edenorte**

