

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Devoluciones de dinero a clientes</b><br><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>26 de Julio del 2021   |
|   |  | <b>Código:</b><br>Adm-AEF-005                       |
|   |  | <b>Última Revisión:</b><br>1 de Septiembre del 2021 |

**OBJETIVO:**

Establecer las actividades y personas involucradas al realizar la devolución de dinero a los clientes, ya sea por la cancelación de la compra o por un saldo a favor por pagos realizados de más, por concepto de productos y servicios ofrecidos por la concesionaria.

Estandarizar el manejo y las restricciones en el uso de efectivo por devoluciones a clientes y colaboradores.

**POLÍTICAS:**

1. Es responsabilidad del Asesor de ventas presentar la solicitud de devolución a favor del cliente de forma inmediata una vez que sepa que ya no se realizará la operación o que el cliente tiene saldo a favor; así como dar seguimiento, retroalimentación y acompañamiento al cliente durante todo este proceso.
2. Una vez que el cliente decline la operación, la devolución se realizará dentro de 2 días hábiles siguientes a que el responsable de Cuentas por pagar haya recibido la solicitud de devolución de parte del Asesor de ventas o Asistente del departamento.
3. Queda prohibido solicitar cualquier devolución a nombre de una persona distinta de aquella por la cual se generó el recibo de caja.
4. Para proceder con la solicitud de devolución el encargado de cuentas por pagar deberá recibir por parte del asesor de ventas o asistente del departamento operativo:
  - a. Correo de autorización por parte del gerente del área
  - b. La solicitud de devolución haciendo mención del motivo de la cancelación o devolución
  - c. Los recibos de caja "CLIENTE" y "DEPARTAMENTO" previamente validados por el Encargado de posición bancaria.
  - d. Estado de cuenta del cliente en donde se visualice el cobro sin aplicar y que éste no presente ningún adeudo
  - e. Identificación del cliente
5. En caso de que el cliente haya realizado el pago en efectivo, es estrictamente indispensable que la devolución se realice en efectivo, esto con la finalidad de cumplir con lo establecido en la ley de lavado ( LFPIORPI), el cual únicamente se entregará al cliente previa identificación.
6. En caso de que el cliente solicite que el efectivo le sea depositado a su cuenta bancaria, éste deberá hacerlo a través de un correo electrónico en el cual deberá adjuntar carátula de un estado de cuenta bancario a su nombre, el asesor de ventas deberá notificar dicha solicitud al personal administrativo para que se programe el depósito correspondiente.
7. A excepción de las devoluciones que deban hacerse en efectivo conforme al numeral 5, todas las devoluciones se realizarán a través de cheque nominativo y con la leyenda "para abono en cuenta del beneficiario", el cual podrá ser depositado directamente por personal administrativo de la concesionaria, en ventanilla bancaria y a la cuenta del cliente, siempre y cuando lo especifique en la solicitud de devolución.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Realizó:</b><br><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|---|--|---|



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Devoluciones de dinero a clientes</b><br><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>26 de Julio del 2021   |
|   |  | <b>Código:</b><br>Adm-AEF-005                       |
|   |  | <b>Última Revisión:</b><br>1 de Septiembre del 2021 |

| DIAGRAMA DE FLUJO  | RESPONSABLE             | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES   | DOCUMENTACION O EQUIPO   |
|--|-------------------------|--|--|
| <p>El cliente solicita su saldo a favor (devolución/ pago en exceso)</p> <p>↓</p> <p>Obtención de firma de autorización</p> <p>↓</p> | <b>Asesor de ventas</b> | <p>Una vez que el cliente solicita su devolución, el Asesor de ventas recuperará el recibo de caja "CLIENTE"</p> <p>Solicita la autorización para la devolución al gerente del área y obtiene su firma autógrafa en los recibos de caja. Entrega los recibos de caja firmados al asistente o encargado del área para anexarlos a la solicitud de devolución.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de Caja "CLIENTE"</li> <li>• Recibo de caja firmado</li> <li>• Solicitud de devolución.</li> <li>• Recibos de caja.</li> </ul>   |
| <p>Elaboración de la Solicitud de Devolución</p> <p>↓</p>  |                         | <b>Asistente o Encargado del área</b>  | <p>Elabora la solicitud de devolución y la envía al correo electrónico <a href="mailto:cxpagar@vw-sanangel.com.mx">cxpagar@vw-sanangel.com.mx</a> o al <a href="mailto:cxpagar@seat-sanangel.com.mx">cxpagar@seat-sanangel.com.mx</a> junto con los recibos de caja escaneados, adicional entrega los originales de los recibos de caja al</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Realizó:</b><br><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|---|--|---|



GRUPO SAN ANGEL



**PROCESO**  
**Devoluciones de dinero a clientes**

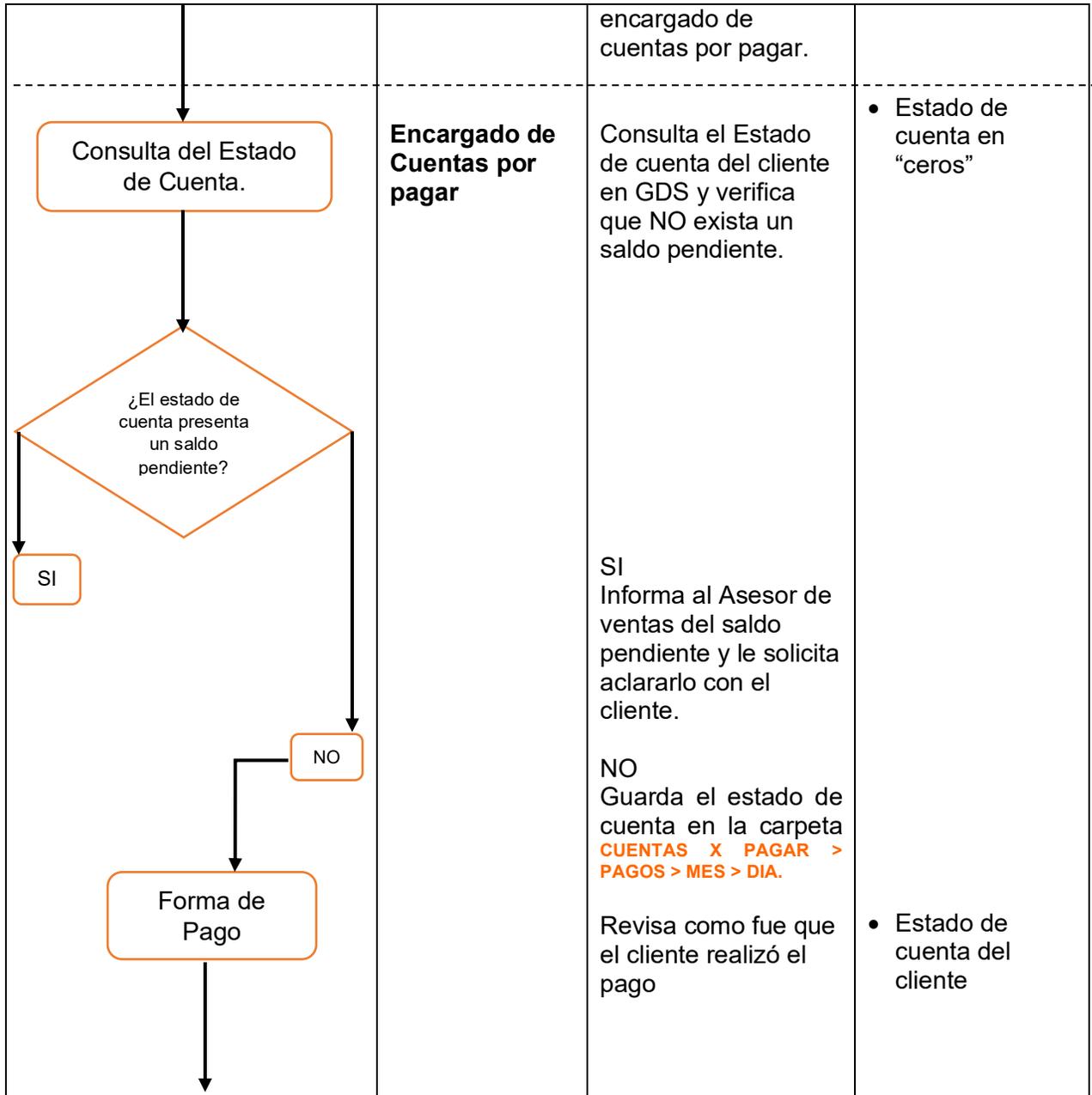
Aplicable a Efectivo



**Fecha de Creación:**  
26 de Julio del 2021

**Código:**  
Adm-AEF-005

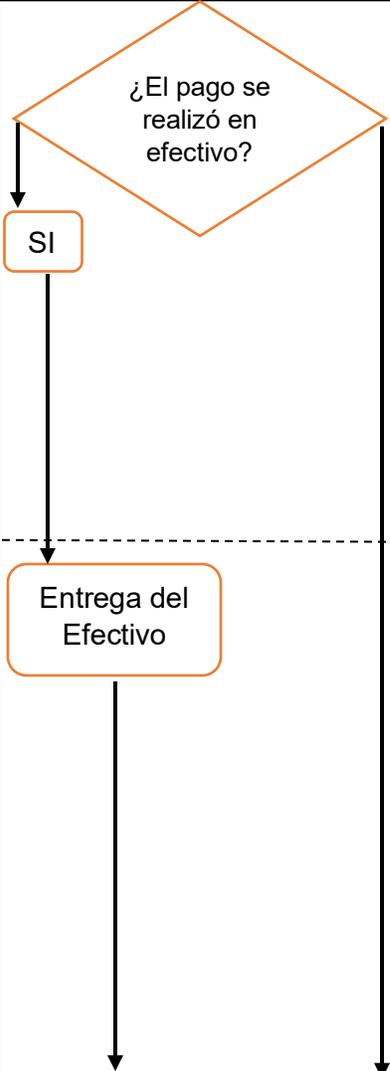
**Última Revisión:**  
1 de Septiembre del 2021



|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>Realizó:</b></p> <p>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br/><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b></p> <p>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br/><b>GERENTE DE PROCESOS</b></p> | <p><b>Revisó:</b></p> <p>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br/><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b></p> <p>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br/><b>GERENTE GENERAL</b></p> | <p><b>Autorizó:</b></p> <p>Ing. Diego Brockman Ruiz<br/><b>DIRECTOR GENERAL</b></p> |
|--|---|---|



|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Devoluciones de dinero a clientes</b> | <b>Fecha de Creación:</b><br>26 de Julio del 2021                                  |
|   |  | <b>Código:</b><br>Adm-AEF-005  |
|   | Aplicable a Efectivo                                       |  |

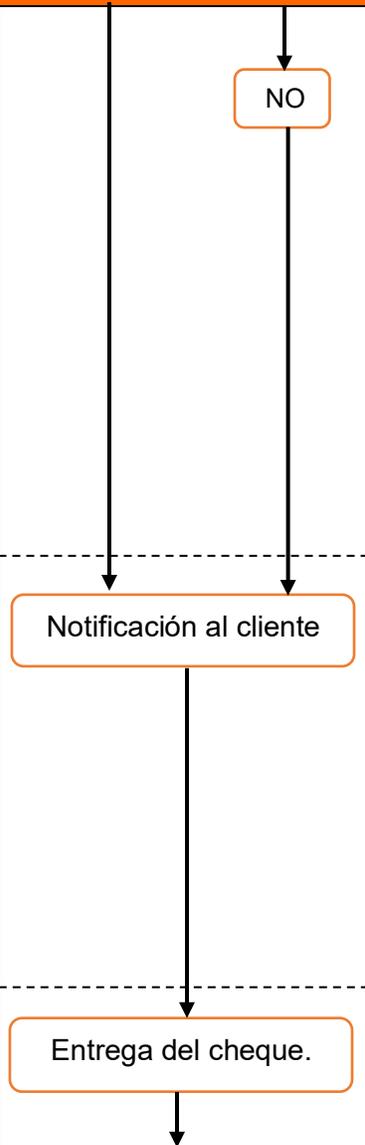
| DIAGRAMA DE FLUJO  | RESPONSABLE                           | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES  | DOCUMENTACION O EQUIPO   |
|--|---------------------------------------|---|--|
|  | <b>Encargado de Cuentas por pagar</b> | <p>SI<br/>           Informa al cajero para que proceda a recabar el efectivo.</p> <p>Solicita al Gerente Administrativo su firma autógrafa en el recibo de caja y lo entrega al cajero para cuando se presente el cliente.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de caja firmado.</li> </ul>  |
|  | <b>Cajero</b>                         | <p>Revisa si cuenta con el efectivo suficiente para hacer la devolución o en su caso notifica al Asesor de ventas si cuenta o no con él para que le informe al cliente.</p> <p>Una vez que cuenta con el importe completo el cliente podrá pasar a recoger su efectivo previa identificación y se le solicitará la firma de recibido en el recibo de caja</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de caja con firma de recibido</li> <li>• Copia de Identificación oficial de quien recibe el efectivo.</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Realizó:</b><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|---|--|---|



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Devoluciones de dinero a clientes</b><br><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>26 de Julio del 2021   |
|   |  | <b>Código:</b><br>Adm-AEF-005                       |
|   |  | <b>Última Revisión:</b><br>1 de Septiembre del 2021 |



| DIAGRAMA DE FLUJO  | RESPONSABLE                           | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES  | DOCUMENTACIÓN O EQUIPO  |
|--|---------------------------------------|---|---|
|  | <b>Encargado de Cuentas por pagar</b> | <p>NO<br/>Elabora el cheque a nombre del cliente con la leyenda “para abono en cuenta del beneficiario”</p> <p>Recaba las firmas mancomunadas en el cheque, lo resguarda y le informa al Asesor de Ventas para que le notifique al cliente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheque</li> <li>• Cheque firmado.</li> </ul>                                   |
|  | <b>Asesor de Ventas</b>               | <p>Notifica al cliente y le solicita presentarse con una Identificación Oficial Vigente</p> <p>Informa al Encargado de cuentas por pagar el día y la hora en la que el cliente recogerá el cheque.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación Oficial Vigente (INE, Pasaporte, Cedula profesional)</li> </ul> |
|  | <b>Encargado de Cuentas por pagar</b> | <p>Solicita al cliente se identifique.</p>  |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Realizó:</b><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|---|--|---|



GRUPO SAN ANGEL



Das WeltAuto.



**PROCESO**  
**Devoluciones de dinero a clientes**

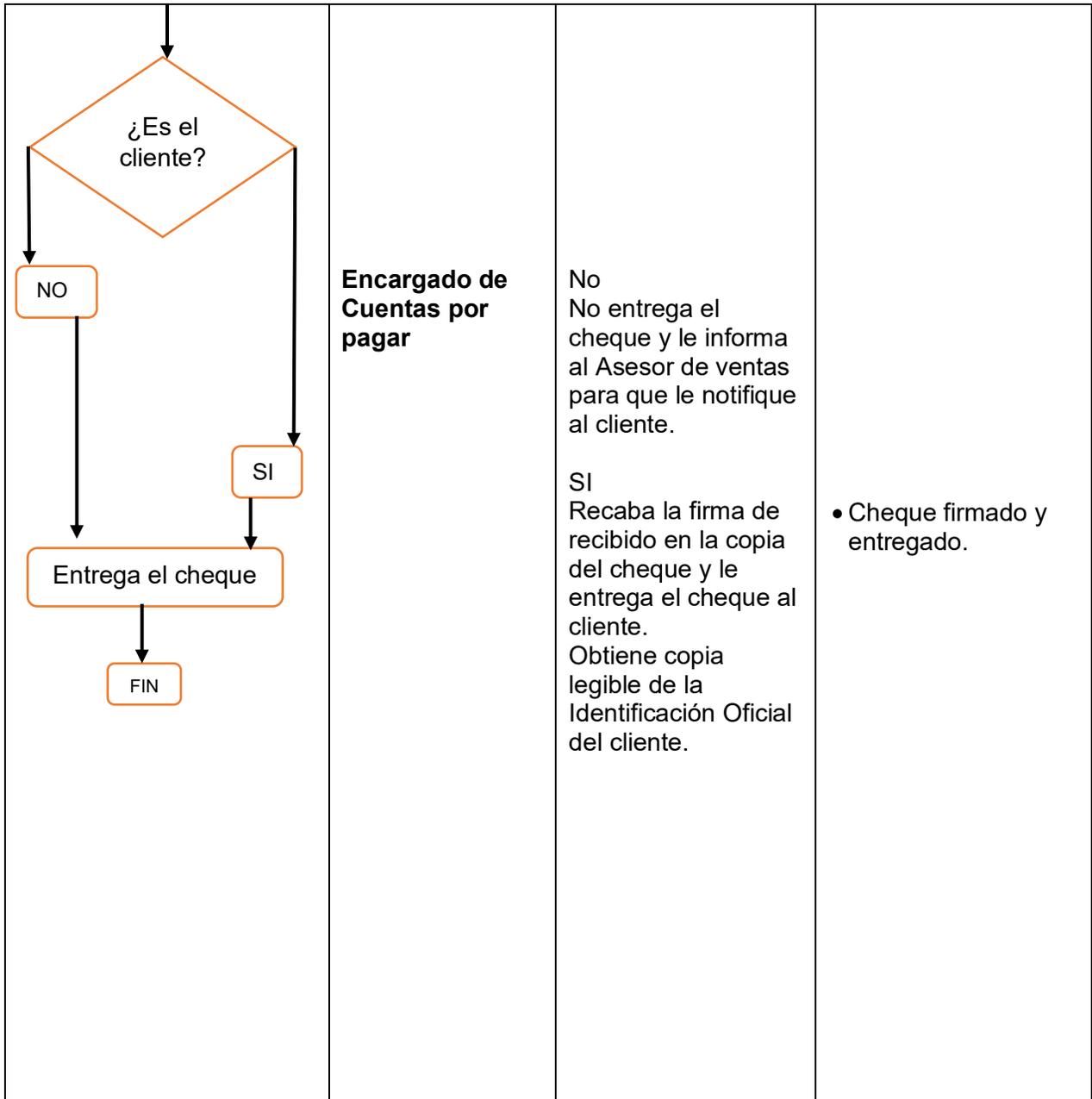
Aplicable a Efectivo



**Fecha de Creación:**  
26 de Julio del 2021

**Código:**  
Adm-AEF-005

**Última Revisión:**  
1 de Septiembre del 2021



**Realizó:**

C.P. Marisol Sánchez Bonilla  
**GERENTE ADMINISTRATIVO**

Lic. Adriana Córdoba Olvera  
**GERENTE DE PROCESOS**

**Revisó:**

C.P. Gabriela Gordillo Nava  
**GERENTE ADMINISTRATIVO**

C.P.C. Moisés Espíndola Cruz  
**GERENTE GENERAL**

**Autorizó:**

Ing. Diego Brockman Ruiz  
**DIRECTOR GENERAL**



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Devoluciones de dinero a clientes</b><br><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>26 de Julio del 2021   |
|   |  | <b>Código:</b><br>Adm-AEF-005                       |
|   |  | <b>Última Revisión:</b><br>1 de Septiembre del 2021 |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Realizó:</b><br><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|---|--|---|

