

<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>PROCESO</b> <b>Cobro con tarjeta de crédito y débito</b>  Aplicable a Efectivo	<b>Fecha de Creación:</b> 19 de Julio del 2021
		<b>Código:</b> Adm-AEF-006
		<b>Última Revisión:</b> 04 de Octubre del 2021

**OBJETIVO:**  
**Establecer los criterios y lineamientos a cumplir en los casos en donde los clientes realicen los pagos a través del uso de tarjetas de crédito o débito.**

**POLÍTICAS:**

1. El horario de caja es de:  
 Lunes a Viernes de: 8:30am a 7:00 pm  
 Sábados de 9:00am a 2:00pm
2. En cobros realizados con tarjeta de crédito o debido VISA O MASTER CARD se cobrará una comisión del 3.0% al cliente y tratándose de cobros con Tarjeta American Express se aplicará un 4.7%. Estas comisiones se podrán condonar siempre y cuando el importe cobrado con tarjeta no exceda de \$10,000.
3. Es obligación del Asesor de Servicio informar al cliente que, si requiere que el cobro se realice a meses sin intereses, el importe mínimo deberá ser de \$2,300, de lo contrario el cargo tendrá que realizarse en una sola exhibición.
4. Cuando hayamos cobrado al cliente con tarjeta American Express, no se podrá entregar el automóvil o la refacción sino hasta 7 días hábiles posteriores de haber recibido el cobro, esto debido a que es el tiempo que tarda en verse reflejado el depósito en nuestras cuentas bancarias.
5. Únicamente se podrá efectuar el cargo a la tarjeta de crédito o débito siempre y cuando sea el titular de la tarjeta quien lo solicite (para ello se solicitará Identificación Oficial tales como INE, Cédula Profesional y Pasaportes vigentes), de lo contrario se tendrá que optar por otro método de cobro.
6. Fuera del horario de caja, días festivos o en ausencia del cajero, el asesor de ventas o el de servicio podrán realizar cobros con las terminales bancarias cumpliendo con las políticas 2,3 y 5 de este proceso y se estará a lo siguiente:
  - a. Cuando el Asesor de Servicio realice el cobro de cualquier orden de servicio a través de tarjeta de crédito o débito, deberá entregar el(los) Voucher(s) correspondiente(s) a el/la Asistente del Gerente de Servicio a más tardar el día inmediato siguiente a aquel en el que se efectuó el cobro y éste será responsable de entregar al cajero tales Voucher así como solicitar la emisión y envío de la(s) factura(s) correspondiente o recibo de caja al cliente. Es importante aclarar que el/la Asistente del Gerente de Servicio será responsable de realizar el corte de lote de la terminal bancaria y obtener de los asesores todos los Vouchers que soportan el lote.
  - b. Si el cobro lo efectuó el Asesor de ventas, será responsable de resguardar el Voucher y tendrá la obligación de solicitar la elaboración del recibo de caja correspondiente en el transcurso del siguiente día hábil.
  - c. Será responsabilidad del cajero, realizar el corte de lote de la terminal bancaria a primera hora del siguiente día hábil, esto para que el encargado de ingresos pueda verificar la generación de los recibos correspondientes a los cobros que se efectuaron en ausencia del cajero.

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



GRUPO SAN ANGEL



Das WeltAuto.



**PROCESO**  
**Cobro con tarjeta de crédito y débito**

Aplicable a Efectivo



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

**Código:**  
Adm-AEF-006

**Última Revisión:**  
04 de Octubre del 2021

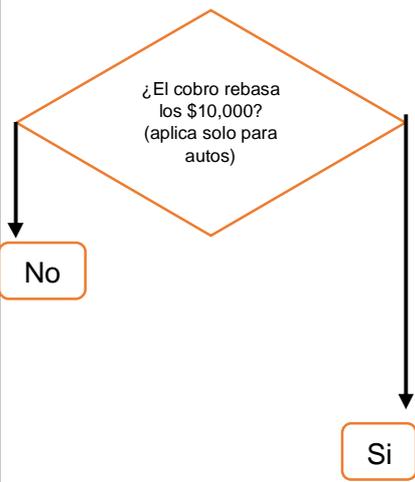
DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
<p>Compra de un producto o servicio</p> <pre> graph TD     A[Compra de un producto o servicio] --&gt; B{¿El cobro se realiza con tarjeta?}     B -- No --&gt; C[ ]     B -- Si --&gt; D{¿El cliente es el titular de la tarjeta?}     D -- No --&gt; E[ ]     D -- Si --&gt; F[ ]                     </pre>	<p><b>Asesor de ventas, usados, y/o asesor de servicio, hyp, refacciones.</b></p>	<p>Canaliza al cliente a la caja para realizar el cobro correspondiente de su compra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Servicio</li> <li>• Pre factura</li> <li>• "Instrucción de aplicación de depósitos"</li> </ul>
	<p><b>Cajero</b></p>	<p>No Recibe el cobro y elabora el recibo correspondiente.</p> <p>Verifica la información de la tarjeta. Nombre del titular y vigencia.</p> <p>No Solicita al cliente cambiar la forma de pago</p> <p>Si Solicita identificación Oficial del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo</li> </ul>

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



<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>PROCESO</b> <b>Cobro con tarjeta de crédito y débito</b>  Aplicable a Efectivo	<b>Fecha de Creación:</b> 19 de Julio del 2021
		<b>Código:</b> Adm-AEF-006
		<b>Última Revisión:</b> 04 de Octubre del 2021

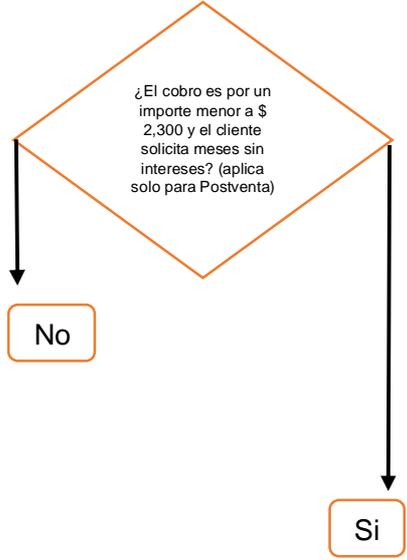
DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
-------------------	-------------	----------------------------	------------------------

<p><b><u>VENTAS:</u></b></p> 	<p><b>Cajero</b></p>	<p>No Procede a realizar el cobro y elaborar el recibo de caja correspondiente.</p> <p>Si Informa al cliente que se le cobrará una comisión y en su caso se emite el recibo fiscal por el monto de la comisión y también emite el recibo de caja por el cobro realizado.</p> <p>En ambos casos entrega al Ejecutivo de ventas el recibo de "DEPARTAMENTO" para que éste lo agregue al expediente de salida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de caja</li> <li>• Recibo de caja</li> </ul>
---	----------------------	---	--

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



<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>PROCESO</b> <b>Cobro con tarjeta de crédito y débito</b>  Aplicable a Efectivo	<b>Fecha de Creación:</b> 19 de Julio del 2021
		<b>Código:</b> Adm-AEF-006
		<b>Última Revisión:</b> 04 de Octubre del 2021

<p><b><u>POST VENTA</u></b></p> 	<b>Cajero</b>	<p>No Procede a realizar el cobro y elaborar el recibo de caja correspondiente.</p> <p>Si Informa al cliente que se le cobrará una comisión y en su caso se emite el recibo fiscal correspondiente por el monto de la comisión y también emite el recibo de caja correspondiente por el cobro realizado.</p> <p>En ambos casos entrega al Asesor de Servicio o al cliente la orden de servicio "amarilla" con el sello de cobrado para que vigilancia le permita la salida del automóvil. si el pago se originó por la venta de una refacción, entrega la factura correspondiente.</p>
--	---------------	--

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



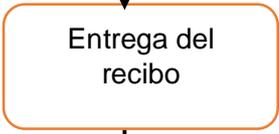
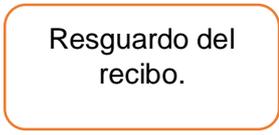
<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>PROCESO</b> <b>Cobro con tarjeta de crédito y débito</b>  Aplicable a Efectivo	<b>Fecha de Creación:</b> 19 de Julio del 2021
		<b>Código:</b> Adm-AEF-006
		<b>Última Revisión:</b> 04 de Octubre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN O EQUIPO
<p><b><u>COBROS REALIZADOS POR EL ASESOR DE SERVICIO</u></b></p> <p>Cobro de la orden de servicio</p>	<b>Asesor de Servicio</b>	<p>Realiza el cobro de la orden mediante la terminal bancaria y resguarda el voucher correspondiente.</p> <p>Entrega Voucher al Asistente de Gerente de Servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre factura de la orden de servicio.</li> <li>• Voucher</li> </ul>
<p>Corte de terminal bancaria</p>	<b>Asistente de Gerente de Servicio</b>	<p>Genera corte de la terminal bancaria y se asegura que los Asesores de servicio le hayan entregado todos los vouchers generados. Entrega los vouchers al cajero para la elaboración del recibo de caja o CFDI correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corte de lote de la terminal bancaria.</li> </ul>
<p>Elaboración de CFDI o Recibo</p>	<b>Cajero</b>	<p>Emite el CFDI correspondiente y lo envía al correo electrónico del cliente. Estampa el sello de pagado en la orden de servicio "amarilla".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CFDI</li> <li>• Recibo de caja</li> <li>• Hoja amarilla sellada</li> </ul>

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



<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>PROCESO</b> <b>Cobro con tarjeta de crédito y débito</b>  Aplicable a Efectivo	<b>Fecha de Creación:</b> 19 de Julio del 2021
		<b>Código:</b> Adm-AEF-006
		<b>Última Revisión:</b> 04 de Octubre del 2021

	<b>Cajero</b>	En caso de que aplique, emite recibo de caja correspondiente y lo entrega a la Asistente del Gerente de servicio para su resguardo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de caja</li> </ul>
	<b>Asistente de Gerente de Servicio</b>	Engrapa el recibo de caja a la orden de servicio para su resguardo.	
			

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



**GRUPO SAN ANGEL**



Das WeltAuto.



**PROCESO**  
**Cobro con tarjeta de crédito y débito**

Aplicable a Efectivo



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

**Código:**  
Adm-AEF-006

**Última Revisión:**  
04 de Octubre del 2021

<p><b><u>COBROS REALIZADOS POR EL ASESOR DE VENTAS</u></b></p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Cobro de apartado</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><b>Asesor de Ventas</b></p>	<p>Realiza el cobro de la orden mediante la terminal bancaria y resguarda el voucher correspondiente.</p> <p>Resguarda y Entrega Voucher al cajero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de aplicación de cobro.</li> <li>• Voucher</li> </ul>
<div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Corte de terminal bancaria</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Elaboración de CFDI o Recibo</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><b>Cajero</b></p>	<p>Genera corte de la terminal bancaria y elabora recibo de caja o CFDI correspondiente.</p> <p>Entrega el recibo al asesor para su resguardo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corte de lote de la terminal bancaria.</li> <li>• CFDI</li> <li>• Recibo de caja</li> </ul>
<div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Resguardo del recibo.</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">FIN</div>	<p><b>Asesor de Ventas</b></p>	<p>Resguarda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de caja</li> </ul>

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

