

Grupo San Ángel



Das **Welt**Auto.



Manual de Políticas

Aplicables a Ingresos y Crédito y Cobranza

Este documento tiene el propósito de integrar de forma ordenada las políticas, procesos y formatos que se deben de seguir para la adecuada operación de Grupo San Ángel.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| <u>Adm-CyC-001A "Otorgamiento de crédito servicio".....</u> | <u>2</u> |
| <u>Adm-CyC-002A "Facturación de Órdenes a Crédito en Servicio".....</u> | <u>4</u> |
| <u>Adm- CyC 003A Cobro de Facturas a Crédito en Servicio".....</u> | <u>5</u> |
| <u>Adm-CyC-004A "Cobro de Facturas a Crédito de Clientes Flotilleros en Servicio".....</u> | <u>6</u> |
| <u>Adm- CyC-001B"Otorgamiento de Crédito" (refacciones).....</u> | <u>7</u> |
| <u>Adm- CyC-002B "Facturación de venta de refacciones por mostrador a crédito a aseguradoras.".....</u> | <u>9</u> |
| <u>Adm- CyC-003B "Cobro de Facturas por Venta de Refacciones a Crédito a Aseguradoras".....</u> | <u>10</u> |
| <u>Adm- CyC-001C "Otorgamiento de Crédito a Colaboradores".....</u> | <u>12</u> |
| <u>Adm – CyC-002C "Facturación de orden de Servicio y de H y P a Crédito a Colaboradores"</u> | <u>13</u> |
| <u>Adm - CyC -003C "Facturación de Refacciones a Crédito a Colaboradores".....</u> | <u>14</u> |
| <u>Adm- CyC-004C"Préstamo a Colaboradores para Pago de Póliza de Seguro".....</u> | <u>15</u> |
| <u>Adm- CyC-005C "Generación de Pagos de Adicionales por Créditos otorgados a Colaboradores".....</u> | <u>17</u> |
| <u>Adm- CyC 006C "Cobro a colaboradores por Créditos otorgados".....</u> | <u>18</u> |
| <u>Adm- CyC- 001D "Otorgamiento de Crédito para la Compra de un Auto Nuevo o Seminuevo a Colaboradores".....</u> | <u>20</u> |
| <u>Adm- CyC-002D "Formalización del Financiamiento y Entrega de un Auto Nuevo o Seminuevo al Colaborador".....</u> | <u>22</u> |
| <u>Adm- CyC-003D "Cobro a Colaboradores por Financiamiento de la Compra de un Vehículo Nuevo o Seminuevo.".....</u> | <u>24</u> |
| <u>Adm-CyC-001E "Integración del Expediente para Cobro de la Reparación de Vehículos Recibidos por Siniestro.....</u> | <u>26</u> |
| <u>Adm-CyC 002E "Facturación a Crédito de Ordenes de Reparación de Vehículos Recibidos por Siniestro".....</u> | <u>28</u> |
| <u>Adm-CyC-003E "Cobro de Factura a Crédito por Concepto de Siniestros".....</u> | <u>30</u> |
| <u>Adm-CyC- 001F "Facturación de vehículo nuevo o seminuevo".....</u> | <u>32</u> |
| <u>Adm-CyC-002F "Entrega de Facturas de Autos Nuevos o Seminuevos a Bancos y Otras Instituciones para su Cobro".....</u> | <u>34</u> |
| <u>Adm-CyC-003F "Entrega de Facturas de Autos Nuevos o Seminuevos a Clientes Particulares".....</u> | <u>36</u> |
| <u>Adm-CyC-004F "Autorización para la Entrega de Autos al Cliente Final".....</u> | <u>37</u> |
| <u>Adm-CyC-005F "Cancelación de Facturas de Vehículos Nuevos o Seminuevos".....</u> | <u>39</u> |
| <u>Adm-CyC - 006F "Cobro de Facturas a Crédito por Venta de Vehículos a Clientes Flotilleros".....</u> | <u>41</u> |

"Otorgamiento de crédito servicio" Adm-CyC-001A

POLÍTICAS:

1. Este crédito aplica únicamente para personas morales.
2. El crédito que se otorgará de forma inicial a un cliente podrá ser hasta por el equivalente del promedio de su operación mensual, tomado como referencia los últimos 6 meses.
3. Una vez recabada la información del cliente al 100%, el tiempo máximo de respuesta será de 72hrs hábiles.
4. El plazo máximo de crédito otorgado podrá ser de hasta 30 días.
5. En el caso de que la solicitud de crédito sea rechazada, se evaluará el comportamiento del cliente durante 6 meses y su solicitud de crédito podrá ser reconsiderada bajo las siguientes premisas: a) La constancia y la rentabilidad del cliente. b) El promedio de entradas al taller. c) La recomendación del gerente de servicio.
6. Será responsabilidad del Encargado de C y C:
 - a. Informar al cliente el resultado de su solicitud de crédito y en su caso explicar las condiciones de éste o el motivo del rechazo.
 - b. Informar al Gerente de Servicio el resultado de la solicitud del crédito y en caso de que haya sido aprobada, deberá enviarle por correo electrónico una copia de ésta para que conozca las condiciones crediticias autorizadas al cliente, así como cualquier modificación posterior que se haga al crédito.
 - c. Habilitar en GDS las condiciones del crédito.
 - d. En el momento en el que el cliente se atrase con algún(os) de su(s) pago(s), deberá suspender inmediatamente el crédito y deberá informar al gerente y al asesor de servicio para que le apoye en la labor de cobranza.
 - e. Asegurarse que cualquier crédito otorgado esté debidamente amparado por un contrato y un pagaré.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

7. Será responsabilidad del Asesor de Servicio:
 - a. Asegurarse que el cliente cuenta con crédito autorizado y sin atraso en los pagos, antes de iniciar cualquier reparación de su automóvil.
 - b. Apegarse a las condiciones y montos autorizados en la solicitud de crédito.
 - c. Antes de iniciar cualquier servicio de mantenimiento o reparación, deberá asegurarse que el crédito del cliente se encuentra vigente, en caso contrario deberá solicitar al cliente el pago inmediato del importe vencido, y si éste no lo liquida no le podrá otorgar el servicio. En caso de que el asesor tome la decisión de realizar el servicio sin que el cliente haya liquidado su adeudo, el importe de la reparación se le descontará en su siguiente pago de nómina.

"Facturación de Órdenes a Crédito en Servicio"

Adm-CyC-002A

POLÍTICAS:

1. No podrán existir órdenes de servicio con más de 30 días de antigüedad, con excepción de:
 - a) órdenes en donde existan refacciones en Back Order.
 - b) órdenes de servicio por concepto de garantía que no cuenten con autorizaciones o aprobaciones por parte de la marca (Para ello el responsable de garantías deberá contar con evidencia de haber dado seguimiento con el personal de la planta).
 - c)
2. Por ningún motivo se podrá entregar al cliente su automóvil sin la copia amarilla y que ésta se encuentre debidamente firmada y sellada por el cajero de acuerdo a las condiciones de cobro.
3. Es responsabilidad del asesor:
 - a) Antes de abrir cualquier orden de trabajo deberá consultar en GDS el estado de cuenta del cliente para verificar si cuenta con línea de crédito suficiente y si se encuentra al corriente en sus pagos.
 - b) Antes de iniciar con la reparación del automóvil debe asegurarse que el cliente cuente con línea de crédito y revisar si éste cuenta con alguna orden de servicio o pago pendiente.
 - c) Verificar si la cuenta del cliente no ha sido suspendida.
 - d) Antes de iniciar con la reparación, contar con la orden de compra.
 - e) Contar con la autorización de la reparación por parte del cliente.
 - f) Cuando así aplique, recopilar la identificación de la persona que entrega el automóvil para la reparación.
 - g) Contar con la firma de conformidad del cliente al momento de la entrega.
 - h) Realizar la entrega de la documentación completa al cajero para la facturación del trabajo realizado.

"Cobro de Facturas a Crédito en Servicio"

Adm- CyC 003A

POLITICAS:

1. Es obligación del responsable de Crédito y Cobranza:
 - a) Identificar a los clientes morosos que están en cartera vencida y dar seguimiento hasta lograr la cobranza.
 - b) En alianza con los gerentes de postventa (servicio, refacciones y HyP), gestionar la cobranza a los clientes morosos.
 - c) Dar aviso a los gerentes y a los asesores de postventa (servicio, refacciones y HyP) que clientes tienen crédito suspendido a fin de que no se otorgue el servicio.
 - d) Notificar a los gerentes de postventa cualquier modificación en las condiciones del crédito.
2. En caso de atrasos constantes por parte del cliente y aun cuando no haya utilizado el total de su línea de crédito, el responsable de crédito y cobranza suspenderá el crédito y solo podrá reactivarlo cuando el cliente pague de contado y siempre que esté al corriente en sus pagos. Se consideran atrasos:
 - a) Cuando la cuenta del cliente presente más de 60 días de atraso en sus pagos.
 - b) Cuando la cuenta del cliente presente más del 50% de su línea de crédito vencida.
3. Los gerentes de postventa (servicio, refacciones y HyP), tendrán la responsabilidad de retener el vehículo al cliente moroso cuando el responsable de crédito y cobranza así se los indique.
4. Será responsable solidario hasta por el importe de la reparación, el asesor que teniendo conocimiento de la suspensión del crédito acepte y repare el automóvil del cliente.

"Cobro de Facturas a Crédito de Clientes Flotilleros en Servicio"

Adm-CyC-004A

POLITICAS:

1. Es obligación del responsable de Crédito y Cobranza (C y C):
 - a) Identificar a los clientes morosos y dar seguimiento hasta lograr su cobranza.
 - b) Notificar a los gerentes de postventa (servicio, refacciones y HyP), la suspensión del crédito de los clientes morosos con la finalidad de no brindarles servicios, refacciones sin que se hayan puesto al corriente.
 - c) Cuando aplique, notificar a los gerentes de postventa cualquier modificación en las condiciones de crédito de sus clientes.
 - d) En alianza con los gerentes de postventa (servicio, refacciones y HyP), gestionar la cobranza de los clientes morosos.
2. En caso de atrasos constantes por parte del cliente y aun cuando no haya utilizado el total de su línea de crédito, el responsable de CyC suspenderá el crédito y solo podrá reactivarlo cuando el cliente pague de contado y siempre que se ponga al corriente. Se consideran atrasos:
 - a) Cuando la cuenta del cliente presente más de 30 días de atraso en sus pagos.
 - b) Cuando la cuenta del cliente presente más del 25% de su línea de crédito vencida.
3. Los gerentes de postventa (servicio, refacciones y HyP), tendrán la responsabilidad de retener el vehículo al cliente moroso cuando el responsable de crédito y cobranza así se los indique, debido a que éste ha incurrido en mora o a caído en cartera vencida. Así como a entregar el vehículo cuando el responsable de C y C así se los indique por haber recuperado la cuenta con atrasos.

"Otorgamiento de Crédito" (refacciones) Adm- CyC-001B

POLÍTICAS:

- 1) Aplica únicamente para el otorgamiento de créditos a personas morales.
- 2) El crédito que se otorgue de forma inicial a un cliente podrá ser hasta por el equivalente del promedio de su operación de los últimos seis meses.
- 3) El plazo máximo otorgado para la liquidación de cualquier crédito será de hasta 30 días.
- 4) Una vez recabado el 100% de la información del cliente nuestro tiempo máximo de respuesta no podrá exceder de 72hrs.
- 5) En el caso de ser rechazado el crédito, se podrán llevar a cabo operaciones de contado y transcurridos 6 meses se evaluará nuevamente el comportamiento del cliente y su solicitud de crédito podrá ser reconsiderada bajo las siguientes premisas:
 - a. La constancia y la rentabilidad del cliente.
 - b. El promedio de compras mensuales.
 - c. La recomendación del gerente de refacciones.
- 6) Será responsabilidad del Encargado de C y C:
 - a. Informar al cliente el resultado de su solicitud de crédito y en su caso explicar las condiciones del mismo o el motivo del rechazo.
 - b. Informar al Gerente de Refacciones el resultado de la solicitud del crédito y en caso de que haya sido aprobada, deberá enviarle por correo electrónico una copia de la misma para que conozca las condiciones crediticias autorizadas a este cliente, así como cualquier modificación posterior que se haga al crédito.
 - c. Habilitar en GDS las condiciones del crédito. d. En el momento en el que el cliente se atrase con algún(os) de su(s) pago(s), suspenderá inmediatamente el crédito y deberá informar al gerente de refacciones para que le apoye en la labor de cobranza.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

- 7) Será responsabilidad del Encargado del mostrador del almacén de refacciones:
 - a. Asegurarse que el cliente cuenta con crédito autorizado antes de iniciar cualquier proceso de facturación.
 - b. Asegurarse que el cliente se encuentra al corriente en sus pagos antes de emitir la siguiente factura a crédito.
 - c. Apegarse a las condiciones y montos autorizados en la solicitud de crédito.
 - d. Antes de emitir cualquier factura a crédito deberá asegurarse que el crédito del cliente se encuentra vigente, en caso contrario será encargado de solicitar el pago inmediato al cliente y en caso de que éste no liquide su factura, se le descontará el importe de dicha factura en su siguiente pago de nómina.
- 8) Cualquier crédito otorgado deberá estar debidamente amparado por un contrato y un pagaré.

"Facturación de venta de refacciones por mostrador a crédito a aseguradoras."

Adm- CyC-002B

POLÍTICAS:

1. El gerente de refacciones es responsable de:
 - a) Supervisar el correcto manejo de los portales de las aseguradoras.
 - b) Entregar toda la documentación que el departamento de CyC le solicite para poder gestionar el debido cobro de los vales autorizados y facturados.
 - c) Cotizar y minimizar el costo de entrega.
 - d) Programar la entrega de refacciones en tiempo y forma.
 - e) Programar la recolección de las refacciones no aceptadas por los talleres y/o CDR asignados.
2. Solo se abrirá una orden interna por año y por aseguradora, para controlar todos los vales surtidos a cada una de ellas.
3. Solo se realizarán cargos a la orden interna por vales previamente autorizados.
4. Las refacciones cargadas a las órdenes internas, no podrán tener una antigüedad mayor a 60 días, es decir que es responsabilidad del gerente gestionar oportunamente su facturación.
5. Excedido este plazo será responsabilidad del gerente de refacciones realizar la recolección de piezas en los talleres asignados o en los CDR.
6. La suma del valor de las refacciones que no pudieron ser facturadas a las aseguradoras y que tampoco pudieron ser recuperadas de los talleres y/o CDR no podrán exceder del 2% de la utilidad de las ventas mostrador en un año.
7. El importe de las mermas será descontado de la base para el pago de las comisiones del personal del departamento de refacciones involucrado en este proceso.
8. El encargado del almacén no podrá surtir refacciones de vales que no estén debidamente autorizados.
9. No se podrán facturar vales que no estén 100% liberados por las aseguradoras.
10. El responsable de mostrador deberá subir el soporte de lo vales liberados a la carpeta compartida a más tardar al día siguiente a la facturación.
11. Toda penalización por parte de la aseguradora derivado de un mal proceso, será descontado de las comisiones o pago de nómina del colaborador que resulte responsable.

"Cobro de Facturas por Venta de Refacciones a Crédito a Aseguradoras"

Adm- CyC-003B

POLITICAS:

1. Es responsabilidad del gerente de refacciones:
 - a) Cuidar que el total de vales no liberados por los talleres no rebase el 35% de los vales surtidos a éstos.
 - b) Vigilar la entrega de todos los vales originales al cajero a fin de que éste emita la factura correspondiente.
 - c) En el caso de que decida facturar vales aun no liberados por los talleres, tendrá un plazo máximo de 5 días para entregar a C y C los soportes correspondientes para que éste gestione el cobro de los mismos.
 - d) Dar respuesta puntual al responsable de C y C sobre el requerimiento de documentación adicional o aclaraciones que éste le solicite sobre las facturas no cobradas.
 - e) A solicitud del responsable de C y C, cancelar las facturas que se hayan duplicado por haber facturado en dos ocasiones el mismo vale, cuidando que tales facturas correspondan al mismo monto y al mismo folio de vale.
 - f) El costo de las refacciones que deban ser recolectadas en los talleres que trabajan para las aseguradoras y que el costo de su recolección caiga en uno de los siguientes supuestos, deberá cargarse directamente a resultados previa autorización del Gerente Administrativo:
 - i. Que el costo de la recolección sea mayor al importe de la(s) refacción(es) a recuperar.
 - ii. Que la(s) refacción(es) se encuentre(n) dañada(s) al momento de la recuperación y su reparación exceda el valor de la misma. En este caso tendrá que llevar a cabo las gestiones necesarias para a realizar el cobro a la empresa de paquetería.
 - iii. Que el importe de la(s) refacción(es) a recuperar sea menor a \$400.00
 - g) Asegurarse que las refacciones que se facturen coincidan en número de piezas e importe autorizado en el vale, esto para evitar que la aseguradora nos rechace la factura y se tenga que desembolsar nuevamente la comisión que se paga a SEVASA.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

1. En caso de que el departamento de refacciones haya surtido dos veces el mismo vale y duplicado la facturación, deberá llevar a cabo todas las gestiones, hasta lograr la recolección de la(s) refacción(es) entregada de forma duplicada en un máximo de 15 días.
2. Es obligación del responsable de Crédito y Cobranza:
 - a) Dar seguimiento puntual al cobro de las facturas a cargo de todas las aseguradoras.
 - b) Entregar y/o subir al portal todo tipo de soporte solicitado por las aseguradoras para éstas puedan realizar el pago.
 - c) Enviar quincenalmente al gerente de refacciones el listado de facturas no cobradas a las aseguradoras, para que éste le dé seguimiento.
 - d) Solicitar al departamento de refacciones la cancelación inmediata de facturas duplicadas amparadas por un solo vale.
3. En caso de que la aseguradora imponga una penalización por atraso en el envío de la información, este cargo le será descontado a la persona que no dio el adecuado seguimiento y el importe de las refacciones no recuperadas, será descontado de la base que sirve para el pago de comisiones al personal de refacciones.

"Otorgamiento de Crédito a Colaboradores"

Adm- CyC-001C

POLITICAS:

1. Los créditos otorgados por la compañía aplican únicamente para empleados de Grupo San Ángel y para la adquisición y pago de los siguientes conceptos:
 - a) Orden de servicio (taller de servicio).
 - b) Orden de HyP.
 - c) Refacciones (accesorios, refacciones, souvenir y llantas).
 - d) Adicionales (Lo Jack, nanotecnología, otros)
 - e) Póliza de seguro.
2. Los créditos otorgados a los colaboradores se determinarán de acuerdo con la antigüedad y los ingresos percibidos por quien los solicite, de acuerdo con la siguiente tabla:

| Antigüedad | Plazo a otorgar | Promedio de Ingresos mensual. | Monto máximo autorizado. |
|--------------------|-----------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1 a 2 años | 30 días | 0 a \$10,000 | \$5,000.00 |
| 2 a 4 años | 45 días | \$10,001 a \$20,000 | \$10,000.00 |
| 4 años en adelante | 60 días | \$20,001 a \$40,000 | \$15,000.00 |
| | | \$40,001 en adelante. | \$20,000.00 |

Ejemplo: A un colaborador con una antigüedad de 2 años 5 meses y un salario de \$25,000 pesos mensuales se le podrá otorgar un crédito de hasta \$15,000 pesos y a un plazo de 45 días.

3. La tasa de interés aplicable a los créditos otorgados a los colaboradores será del 18% anual sobre saldos insolutos.
4. En todos los casos los créditos deberán contar con la aprobación del Jefe Inmediato, Jefe de Nóminas, Responsable de C y C y del Gerente Administrativo. Por lo que es muy importante evaluar variables tales como: permanencia laboral, sobreendeudamiento, capacidad de pago y antigüedad laboral.

"Facturación de orden de Servicio y de H y P a Crédito a Colaboradores"

Adm – CyC-002C

POLÍTICAS:

1. No se podrá abrir ninguna orden de servicio o de H y P, si el colaborador solicitante del servicio no cuenta con la autorización de acuerdo al proceso Adm- CyC 001C "Otorgamiento de Crédito a Colaboradores".
2. El plazo y monto máximo de crédito a otorgar deberá apegarse a la tabla del inciso 2 de la política de otorgamiento de crédito (Adm-CyC-001C).
3. El asesor de servicio será responsable solidario hasta por el monto de la reparación, si abre alguna orden a favor de algún colaborador y este no cuenta con crédito.
4. Ninguna orden de servicio o de H y P a cargo de algún colaborador podrá exceder una antigüedad de 15 días. Todas las órdenes de trabajo deberán cerrarse al momento de la entrega del automóvil.
5. Todas las ordenes de servicio deberán ser facturadas de contado y el cajero será el responsable de enviar a la cuenta deudora del colaborador (1332) el adeudo correspondiente para que el jefe de nóminas esté en posibilidad de iniciar con los descuentos de acuerdo a la "Solicitud de Crédito Interno"
6. Será responsabilidad del encargado de C y C, hacer el traspaso del saldo a cargo del colaborador que aparezca en su cartera, a la cuenta de deudores diversos, a fin de que el jefe de nóminas realice oportunamente los descuentos correspondientes.
7. Será responsabilidad del jefe de nóminas considerar los descuentos en tiempo y forma.

"Facturación de Refacciones a Crédito a Colaboradores"

Adm - CyC -003C

POLITICAS:

1. El plazo y monto máximo de crédito a otorgar deberá apegarse a la tabla del inciso 2 de la política de otorgamiento de crédito (proceso Adm-CyC-001C).
2. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se deberá seguir este proceso si no se cuenta con el formato "Solicitud de Crédito al Colaborador" debidamente autorizado
3. El personal involucrado en la venta de refacciones tendrá la obligación de facturar la refacción de manera inmediata a la entrega. En caso contrario será responsable solidario por el adeudo que éste genere.
4. Será responsabilidad del cajero: a. Cerciorarse que el colaborador cuente con el crédito autorizado b. Facturar de contado las refacciones solicitadas c. Enviar dicho adeudo a la cuenta 1332 (deudores diversos) del colaborador.
5. Será responsabilidad del encargado de C y C, que en caso de que la venta se haya facturado a crédito, deberá realizar el traspaso del saldo a cargo a la cuenta 1332 (deudores diversos) del colaborador, esto con la finalidad de que el jefe de nóminas realice oportunamente los descuentos correspondientes.
6. El plazo máximo para el pago del adeudo por parte del colaborador deberá apegarse a las políticas establecidas en el proceso Adm-CyC-001C.
7. Será responsabilidad del jefe de nóminas considerar los descuentos en tiempo y forma.

NOTA: Para efectos de esta política se considerará como refacción cualquier pieza, souvenir, accesorio, etc. Que sea controlado por el almacén de refacciones.

"Préstamo a Colaboradores para Pago de Póliza de Seguro" Adm- CyC-004C

POLÍTICAS:

1. El crédito y el plazo autorizado deberá estar de acuerdo con las políticas del proceso Adm-CyC-001C.
2. Para gestionar el pago de una póliza a la aseguradora, por cuenta de un colaborador, éste deberá contar con:
 - a) Solicitud de crédito debidamente autorizada.
 - b) La corrida financiera que genere el gerente de seguros deberá estar debidamente firmada de conformidad por el colaborador.
 - c) Si el costo de la póliza excede del crédito autorizado al colaborador, éste deberá contar con el recibo de pago por el excedente.
3. El gerente de seguros será responsable solidario hasta por el importe de la póliza de seguro, que el colaborador deje de pagar, siempre que haya solicitado el pago de la misma y el colaborador no cuente con autorización de crédito.
4. Será responsabilidad del encargado de C x P registrar el préstamo realizado al colaborador en la cuenta de deudores diversos de este último (1332). Será responsabilidad del área de nóminas realizar los descuentos semanal, quincenal o mensual de acuerdo con los montos y fechas previamente acordadas
5. Por ningún motivo, los asesores de ventas podrán prestar el servicio para la compra de un bien o servicio dentro de la concesionaria, si el colaborador no presenta el formato "Solicitud de crédito a colaboradores" debidamente firmado y autorizado por el Gerente Administrativo, en caso contrario el asesor que entregue o preste el servicio o el bien sin dicha autorización se hará responsable del pago hasta por el monto de la operación que se realizó, si el colaborador deja de pagar.
6. El jefe inmediato, el Jefe de Nóminas y el Responsable de CyC, serán responsables solidarios por los adeudos no recuperables, siempre que se identifique que no llevaron a cabo una adecuada evaluación crediticia del colaborador, por lo que, al estampar su firma en la solicitud de crédito, se entenderá que lo hicieron previo análisis.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

7. En ningún caso se podrá otorgar al colaborador un crédito nuevo sin que haya liquidado un crédito inmediato anterior, excepto que de acuerdo con la tabla del punto 2 de estas políticas, cuente con una línea disponible del 50%.
8. Es importante que previo a solicitar el crédito, el colaborador obtenga el presupuesto correspondiente, ya que una vez que se ingrese el vehículo a reparación, la línea de crédito no podrá ser modificada y como consecuencia el importe total del servicio no podrá ser facturado. En caso de haber algún excedente éste deberá ser cubierto por el colaborador antes de iniciar la reparación.

"Generación de Pagos de Adicionales por Créditos otorgados a Colaboradores"

Adm- CyC-005C

POLÍTICAS:

1. Para efectos de este proceso se consideran como adicionales:
 - a) Lo Jack
 - b) Nanotecnología
 - c) Seguros
2. No se podrá realizar el pago por cuenta de un colaborador de ningún servicio adicional si no se cuenta con la "Solicitud de Crédito Colaborador" previamente autorizada.
3. El encargado del área será responsable solidario, en caso de que el colaborador deje de pagar y el trabajo adicional se haya realizado sin la autorización de crédito correspondiente.
4. El monto y el plazo del crédito autorizado deberá estar de acuerdo con las políticas establecidas en el proceso Adm-CyC-001C "otorgamiento de crédito a colaboradores".
5. En el caso de que el precio del adicional rebase el monto del crédito autorizado, el colaborador deberá realizar el pago del remanente previo a recibir el servicio
6. Será responsabilidad del colaborador que ejecutará o prestará el servicio:
 - a. Verificar el importe del crédito autorizado al colaborador y cerciorarse de que es suficiente para cubrir el precio del adicional, en caso contrario, deberá asegurarse que el colaborador liquide el remanente, previo a la instalación de los adicionales.
 - b. Notificar por correo electrónico al Jefe de nómina, el monto de la deuda que ha contraído el colaborador y adjunta la solicitud de crédito y la orden de trabajo firmada de conformidad.
7. Una vez notificado el Jefe de nómina éste será responsable de programar los descuentos de acuerdo con la solicitud de crédito, en caso de no hacerlo responderá hasta por el monto del crédito otorgado.

"Cobro a colaboradores por Créditos otorgados" Adm- CyC 006C

POLITICAS:

1. El crédito y el plazo autorizado deberá estar totalmente en apego con las políticas establecidas en el proceso "Adm-CyC-001C Otorgamiento de crédito a colaboradores".
2. El primer descuento que se realice al colaborador por la compra de un bien o servicio será en el primer pago de nómina o factura inmediata posterior a la fecha en que hizo efectivo su crédito.
3. Será responsabilidad del cajero enviar por correo electrónico al jefe de nóminas o encargado del pago de comisiones la siguiente información:
 - a) Solicitud de crédito autorizada.
 - b) Soporte documental del trabajo realizado.
 - c) Acuse de recibido por parte del colaborador.
 - d) Recibo de caja que ampare el pago del excedente entre el valor del bien o el servicio otorgado y el monto del crédito autorizado.
4. El responsable del área operativa tendrá un máximo 3 días para enviar la información a que se refiere el punto anterior, al jefe de nóminas o encargado del pago de comisiones, para que éste haga los descuentos correspondientes, en caso contrario el responsable del área podría ser responsable solidario por los montos no descontados.
5. Será responsabilidad del jefe de nóminas o encargado del pago de comisiones:
 - a. Programar en el sistema GDS los descuentos por el periodo y los montos establecidos.
 - b. Registrar de manera oportuna en la cuenta del deudor los descuentos realizados.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

6. Es responsabilidad del colaborador revisar cotidianamente su cuenta de deudores con la finalidad de verificar la correcta aplicación de sus descuentos.
7. Cuando por error el jefe de nóminas o el responsable del pago de comisiones omita el(los) descuento(s) del(os) crédito(s), este(os) descuento(s), el colaborador está obligado a recordar dichos descuentos y/o a hacer el pago directamente en la caja, en su caso, dichos descuentos omitidos se aplicarán de manera íntegra en el siguiente pago de nómina al colaborador una vez que se detecte la omisión de los descuentos siempre que no se hayan pagado en la caja.
8. El colaborador podrá realizar pagos por adelantado y solo deberá entregar su recibo de caja al jefe de nóminas o encargado del pago de comisiones.
9. En caso de terminar la relación laboral empresa – colaborador a este último se le deberá descontar de forma inmediata los adeudos correspondientes por créditos o préstamos otorgados.

"Otorgamiento de Crédito para la Compra de un Auto Nuevo o Seminuevo a Colaboradores"

Adm- CyC- 001D

POLITICAS:

1. Este tipo de financiamiento aplica únicamente para empleados de Grupo San Ángel cuya antigüedad sea mayor a tres años y su ingreso promedio mensual superior a \$15,000.00 y se realizará bajo las siguientes condiciones: Antigüedad Plazo a otorgar Monto máximo autorizado. 2 a 4 años 12 meses 2 a 4 años \$40,000.00 5 a 6 años 24 meses 5 a 6 años \$80,000.00 7 años en adelante 36 meses 7 años en adelante \$120,000.00

| Antigüedad | Plazo a otorgar | Antigüedad | Monto máximo autorizado. |
|--------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|
| 2 a 4 años | 12 meses | 2 a 4 años | \$40,000.00 |
| 5 a 6 años | 24 meses | 5 a 6 años | \$80,000.00 |
| 7 años en adelante | 36 meses | 7 años en adelante | \$120,000.00 |

Adicional también se deberán considerar:

- I. En ningún caso el monto solicitado deberá exceder del 60% del valor total del automóvil.
 - II. El colaborador deberá endosar la factura a favor de la concesionaria.
 - III. Antes de la firma del contrato se deberá contar con la póliza de seguro correspondiente y con beneficiario preferente la concesionaria que haya otorgado el financiamiento.
 - IV. Solo se podrá otorgar un crédito a la vez, es decir que ningún colaborador podrá tener dos financiamientos.
 - V. La tasa aplicable para este tipo de crédito será del 18% anual.
 - VI. El importe máximo para descontar a un colaborador incluyendo: INFONAVIT, FONACOT, préstamo de caja, financiamiento interno, préstamo de Leassa, pensión alimenticia, etc., en lo individual o en conjunto, no podrá exceder del 40% del ingreso neto mensual del colaborador antes de estos conceptos.
2. Para el otorgamiento de este tipo de crédito, se deberá contar con el formato "Adm-CYC-F003 Solicitud de Crédito" debidamente autorizado por todos los involucrados, adicional el colaborador deberá firmar el contrato "APERTURA DE CRÉDITO SIMPLE CON GARANTÍA PRENDARIA"

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

3. En ningún caso se podrá otorgar un crédito nuevo sin que se haya liquidado el anterior, entendiéndose que si el colaborador cuenta con este tipo de financiamiento no podrá gozar de manera simultánea con otro tipo de financiamiento (servicio, refacciones, seguros, adicionales, etc.) sin haber cubierto el adeudo al 100%.
4. Será responsable solidario hasta por el monto total, el colaborador que otorgue algunos de los siguientes bienes o servicios: servicio de reparación, venta de un adicional, refacciones, seguros, etc., a un colaborador que tenga un financiamiento automotriz y no cuente con la autorización correspondiente para un bien o servicio.
5. El jefe inmediato del colaborador con algún crédito vigente será responsable solidario hasta por el monto adeudado en el caso de NO dar aviso al área de Recursos Humanos con una antelación de por lo menos 30 días, de cualquier modificación a las condiciones laborales.
6. El jefe de nóminas y el responsable de CyC, serán responsables solidarios por los adeudos no recuperables, siempre que se identifique que no llevaron a cabo una adecuada evaluación del colaborador que solicita el crédito, por lo que al estampar su firma se entenderá que lo hicieron previo análisis.
7. El jefe de nóminas y el responsable de CyC, serán responsables solidarios por los adeudos no recuperables, siempre que se identifique que no llevaron a cabo los descuentos correspondientes pudiendo haberlo hecho.
8. El colaborador podrá adelantar pagos y deberá notificarlo al Jefe de nóminas o en su caso al encargado del pago de comisiones y en ese momento entregar el recibo de caja correspondiente.

"Formalización del Financiamiento y Entrega de un Auto Nuevo o Seminuevo al Colaborador" Adm- CyC-002D

POLITICAS:

1. El crédito y el plazo autorizado deberá estar de acuerdo con las políticas del proceso "Adm-CyC-001D Otorgamiento de crédito a colaboradores"
2. Antes de la emisión de la factura del automóvil nuevo o seminuevo a financiar, se deberá contar con:
 - a) Solicitud de crédito debidamente autorizada.
 - b) Contar con el enganche el cual deberá estar soportado mediante el recibo de caja correspondiente.
 - c) Contrato y pagaré debidamente firmados.
 - d) Tabla de amortización la cual deberá estar debidamente firmada por el colaborador.
3. Los gerentes de autos nuevos o seminuevos serán responsables solidarios hasta por el importe del adeudo del automóvil nuevo o usado, que el colaborador deje de pagar, siempre que hayan autorizado el proceso de entrega sin contar con toda la documentación a que se refiere el punto anterior.
4. Será responsabilidad del jefe de Nómina o del responsable del pago de comisiones la programación de los descuentos correspondientes de acuerdo con la tabla de amortización previamente autorizada al colaborador.
5. Por cada uno de los descuentos realizados vía nómina, el jefe de nómina o del responsable del pago de comisiones dará aviso al encargado de C y C para que ésta solicite la generación del recibo de caja y realice la aplicación correspondiente.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

6. El jefe de nóminas, el responsable del pago de comisiones y el responsable de C y C, serán responsables solidarios por los adeudos no recuperados, siempre que se identifique que no llevaron a cabo los descuentos correspondientes pudiendo haberlo hecho.
7. Para los créditos otorgados a colaboradores que cobren a través de factura, el descuento mensual se hará directamente del pago de ésta.
8. Cuando por error el jefe de nóminas o el responsable del pago de comisiones omita el(los) descuento(s) del(os) crédito(s), este(os) descuento(s), el colaborador está obligado a recordar dichos descuentos y/o a hacer el pago directamente en la caja, en su caso, dichos descuentos omitidos se aplicarán de manera íntegra en el siguiente pago de nómina al colaborador una vez que se detecte la omisión de los descuentos siempre que no se hayan pagado en la caja.
9. Ningún automóvil nuevo o seminuevo se podrá entregar al colaborador si previamente no se cuenta con la póliza de seguro cuyo beneficiario preferente deberá ser la concesionaria que otorgue el crédito.

"Cobro a Colaboradores por Financiamiento de la Compra de un Vehículo Nuevo o Seminuevo." Adm- CyC-003D

POLÍTICAS:

1. El monto del financiamiento y el plazo autorizado deberán estar en apego con las políticas establecidas en el proceso Adm-CyC-001D (otorgamiento de crédito para la compra de un auto nuevo o seminuevo a colaboradores).
2. Para que el jefe de nómina y el responsable de tesorería inicien con los descuentos vía nómina o al momento del pago de la factura según sea el caso, será necesario recibir de parte del responsable de C y C un correo electrónico con la siguiente información:
 - a. Solicitud de crédito autorizada.
 - b. Tabla de amortización en donde se especifique:
 - I.- Monto de la mensualidad
 - II.- Plazo del financiamiento
 - c. Firma de recibido por parte del colaborador en la salida del auto.
3. Si el colaborador a quien se le otorgó el crédito no pertenece a la nómina o a la plantilla de vendedores de la concesionaria en donde hizo efectivo su crédito, el encargado de C y C deberá entregar el expediente del financiamiento al Gerente Administrativo de la concesionaria a la cual pertenece el colaborador y solicitará a ésta la liquidación del crédito.
4. Es responsabilidad del Jefe de nómina:
 - i. Programar en el sistema GDS los descuentos por el periodo y los montos establecidos conforme a la tabla de amortización.
 - ii. Aplicar el primer descuento al colaborador desde el primer pago inmediato siguiente posterior a la entrega del vehículo.
 - iii. Comunicar al responsable de C y C de todos los descuentos realizados para que éste último solicite la emisión de los recibos de caja correspondientes.
 - iv. Asegurarse que los descuentos realizados al colaborador sean contabilizados correctamente en su cuenta deudora (1332).

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

5. Es responsabilidad del Encargado de tesorería:
 - i. Al momento de efectuar el pago de las facturas por concepto de comisiones, realizara los descuentos conforme a la tabla de amortización.
 - ii. Aplicar el inciso c) y d) de la política 3.
6. Es obligación del Responsable de Crédito y Cobranza:
7. Solicitar la generación de los recibos de caja por los descuentos realizados por el Jefe de nóminas o el Encargado de Tesorería
8. Aplicar los cobros y mantener actualizado el estado de cuenta del colaborador.
9. Es responsabilidad del colaborador:
 - i. Revisar cotidianamente su estado de cuenta para verificar la correcta aplicación de sus descuentos.
 - ii. Notificar al responsable de C y C y a la persona encargada de realizar su descuento (Jefe de nóminas o Encargado de tesorería) que realizó pagos por adelantado y entregar el recibo de caja correspondiente.
 - iii. En caso de terminar la relación laboral con la empresa, el colaborador deberá cubrir de manera inmediata el saldo insoluto de su financiamiento y en su caso, cualquier otro adeudo que haya contraído con la concesionaria. La concesionaria tendrá bajo custodia el expediente por el financiamiento del vehículo nuevo o seminuevo, el cual solo podrá ser entregado al colaborador hasta el momento de haber liquidado el 100% de su adeudo.

"Integración del Expediente para Cobro de la Reparación de Vehículos Recibidos por Siniestro. Adm-CyC-001E

POLITICAS:

1. Es responsabilidad del gerente de Hojalatería y Pintura (H y P): a) Gestionar la recuperación de las Pérdidas Totales (PT's) ante las aseguradoras y/o tramitar salvamentos.
2. El asesor de H y P será responsable de:
 - a) Integrar el expediente del Automóvil siniestrado de manera física y en digital, el cual servirá para gestionar la cobranza de la reparación realizada.
 - b) Recabar las firmas y autorizaciones en los formatos correspondientes y que integran el expediente del Automóvil siniestrado.
 - c) Informar al cliente con toda oportunidad que el pago de deducible y/o demerito deberá realizarlo en las cuentas bancarias de la aseguradora y obtener el comprobante del mismo para integrarlo al expediente.
 - d) En caso de que el cliente deposite el deducible en la caja de la concesionaria o del CDR, el asesor deberá obtener del cliente los datos bancarios de la aseguradora para tramitar el reembolso respectivo.
 - e) Solicitar en la caja de la concesionaria la elaboración del recibo de caja correspondiente por el pago del deducible.
 - f) Obtener la autorización del Gerente Administrativo y solicitar el efectivo en la caja de la concesionaria para hacer el depósito directamente en ventanilla bancaria en la cuenta de la aseguradora
 - g) Anexar el comprobante obtenido en el punto anterior por el pago del deducible en el Expediente del Automóvil siniestrado y enviar una copia al encargado de ingresos para comprobar la salida del efectivo.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

3. Es responsabilidad de los evaluadores:
 - a) Hacer una valuación eficiente con la finalidad de minimizar la solicitud de complementos y con ello evitar contratiempos en el cobro a las aseguradoras.
 - b) En caso de que por una mala valuación se generen complementos que no sean cubiertos por las aseguradoras estos deberán ser pagados por el evaluador.
 - c) Llevar un control fotográfico del proceso de reparación de todas y cada una de las órdenes abiertas.
 - d) Integrar al expediente la última valuación autorizada por la aseguradora.
 - e) Recuperar los vales originales de refacciones y M.O. emitidos por la aseguradora, de acuerdo con la última valuación autorizada por esta.

"Facturación a Crédito de Ordenes de Reparación de Vehículos Recibidos por Siniestro"

Adm-CyC 002E

POLITICAS:

1. Es responsabilidad del Facturista del área de siniestros:
 - a) Cargar correcta y oportunamente a las órdenes de siniestros el importe de los materiales, de la Mano de Obra (M.O.), y los cargos indirectos, acorde con las valuaciones autorizadas por las aseguradoras.
 - b) Verificar que no existan diferencias entre los importes mostrados en la valuación y los importes cargados en las órdenes de trabajo.
 - c) Integrar el expediente de acuerdo con la matriz de "expedientes por aseguradora".
2. En ningún caso y en ninguna circunstancia, vigilancia permitirá la salida del automóvil del Centro de Reparación (CDR), si no cuenta con la prefactura y la firma de autorización del facturista. Esto aplica solo en caso de que el automóvil deba ser trasladado del CDR a la concesionaria para su entrega.
3. En el caso de que el automóvil sea entregado al cliente directamente en el CDR, vigilancia podrá permitir la salida siempre que cuente con la factura y en su caso, con el cobro del deducible y/o demerito y con la firma del Gerente de H y P como confirmación de que el expediente se encuentra completo.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

4. El responsable de C y C deberá:
 - a) Verificar que el expediente entregado por el área de siniestros contenga la documentación completa de acuerdo con la matriz de “expedientes por aseguradora” y que los importes mostrados en los diversos documentos coincidan con los de la valuación autorizada.
 - b) Gestionar con las diferentes aseguradoras el cobro de cada una de las facturas generadas.
 - c) Aplicar a la cartera los cobros realizados a las diferentes aseguradoras y solicitar al cajero la elaboración de los complementos de pago.
 - d) Cargar en tiempo y forma los complementos de pago o en su caso las notas de crédito en el portal de la aseguradora para evitar que nos retengan pagos.

5. El empleado que resulte responsable por no haber dado seguimiento a este proceso deberá responder económicamente y hasta por el monto del deducible y/o demerito no cobrado al cliente y hasta por el monto de la amonestación que nos cobre la aseguradora.

"Cobro de Factura a Crédito por Concepto de Siniestros" Adm-CyC-003E

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad del Facturista del departamento de Hojalatería y Pintura (H y P):
 - a) Cargar correcta y oportunamente a las órdenes de siniestros el importe de los materiales, la Mano de Obra (M.O.), y cargos indirectos, acorde con las valuaciones autorizadas por las aseguradoras.
 - b) Verificar que todos los datos asentados en la orden de trabajo y la valuación autorizada por parte de la aseguradora, tales como: número de parte, cantidades e importes, coincidan exactamente
 - c) Verificar que no existan diferencias entre los importes mostrados en la valuación y los cargados a la orden de trabajo.
 - d) Integrar el expediente de acuerdo con la matriz de "expedientes por aseguradora".
 - e) Entregar los expedientes completos y en tiempo al departamento de C y C para evitar refacturaciones
 - f) En colaboración con el cobrador, revisar diariamente el estatus de las órdenes facturadas y entregar la documentación faltante para una cobranza eficiente.

2. Es obligación del responsable de Crédito y Cobranza:
 - a) Verificar que el expediente que recibe por parte del facturista de H y P cuente con la documentación completa de acuerdo con la matriz de "expedientes por aseguradora" y que los importes mostrados en los diversos documentos coincidan con los de la valuación autorizada.
 - b) Gestionar con las diferentes aseguradoras el cobro de cada una de las facturas generadas.
 - c) Dar seguimiento puntual al cobro de las facturas a cargo de todas las aseguradoras.
 - d) Entregar y/o subir en tiempo y forma al portal todo tipo de soporte solicitado por las aseguradoras para que éstas puedan realizar el pago, Y con ello evitar refacturaciones por fecha
 - e) Aplicar a la cartera los cobros realizados a las diferentes aseguradoras y solicitar al cajero la emisión de los complementos de pago.
 - f) Enviar quincenalmente al gerente de H y P el listado de facturas que no pudo cobrar a las aseguradoras, explicando el motivo para que éste le dé seguimiento.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

3. Cualquier colaborador (Gerente, asesor de HyP, Valuador, Cobrador, Vigilante, etc.) que intervenga en este proceso y que resulte responsable por no haber dado seguimiento al mismo, deberá responder económicamente hasta por el monto del deducible y/o demerito no cobrado al cliente y hasta por el monto de la amonestación que nos cobre la aseguradora.
4. En caso de que la aseguradora nos imponga una penalización por atraso en el envío de la información, este cargo le será descontado a la persona que no dio el seguimiento adecuado a este proceso.

"Facturación de vehículo nuevo o seminuevo"

Adm-CyC- 001F

POLITICAS:

1. El asesor de ventas deberá cumplir cabalmente con las políticas establecidas en los procesos:
 - a) Adm-CxP-003 "Compra de automóviles a otras concesionarias"
 - b) Adm-AEF-001 "Limite de recepción de efectivo"
 - c) Adm-AEF-003 "Validación de cobros recibidos a través de medios electrónicos, depósitos y cheques"
 - d) Adm-LAV-001 "Integración de expedientes de lavado de dinero"

2. El cajero será responsable de:
 - a) La aplicación correcta de cualquier pago recibido, a la cuenta del cliente correcto de acuerdo con la instrucción de pago recibida por el asesor de ventas.
 - b) En caso de que éste considere que la instrucción recibida de parte del asesor de ventas no se apegue con las políticas, podrá negarse a generar el recibo de caja.
 - c) Generar recibos de caja, comprobantes fiscales y complementos de pago por cada uno de los depósitos recibidos; es decir, que no podrá tener bajo su resguardo ningún comprobante de transferencia, fichas de depósito o efectivo sin los recibos correspondientes.
 - d) Cumplir cabalmente con los procesos aplicables al efectivo.

3. Es responsabilidad del facturista:
 - a) Cerciorarse que la información relativa al cliente y al automóvil que cargo previamente el asesor de ventas en el portal de Salesforce coincida con los datos que se muestran en los documentos que integran el expediente del automóvil.
 - b) Resguardar la factura original hasta su entrega al asistente de la gerencia que solicitó la facturación del automóvil o al responsable de C y C.

4. Es responsabilidad del gerente de área:
 - a) Asegurar la máxima eficiencia en el manejo del inventario.
 - b) Asignar los automóviles de acuerdo con las políticas y da prioridad a las operaciones 100% seguras.
 - c) Monitorear las operaciones y regresar al inventario los automóviles que tengan más de 30 días facturadas sin movimientos.
 - d) Evitar la cancelación de las facturas mediante notas de crédito.

"Entrega de Facturas de Autos Nuevos o Seminuevos a Bancos y Otras Instituciones para su Cobro"

Adm-CyC-002F

POLITICAS:

1. Para la entrega de facturas originales a instituciones financieras se deberá cumplir con lo siguiente:
 - a) El asesor de ventas deberá registrar en la bitácora ubicada en cuentas por cobrar, el nombre del cliente por el que se solicita la entrega de la factura, con 24 horas de anticipación a la llegada del ejecutivo del banco.
 - b) Previo a la solicitud de entrega de la factura, el ejecutivo de ventas deberá cerciorarse que el enganche se encuentra liquidado por el cliente y deberá solicitar la elaboración del recibo de caja correspondiente.
 - c) El horario de entrega será de lunes a viernes de 10:00am a 6:00pm.
 - d) Únicamente se entregará la factura original al ejecutivo de la institución financiera plenamente identificado.
 - e) Es responsabilidad del encargado de C y C obtener la siguiente documentación para poder entregar la factura:
 - I. La autorización del crédito que le otorgó la institución financiera al cliente.
 - II. Identificación corporativa del ejecutivo de la institución financiera.
 - III. Identificación oficial vigente del ejecutivo que recibe la factura original.
 - IV. El recibo fiscal que ampare la liquidación del enganche conforme al inciso b) anterior. En el caso de que no recabar este documento, el responsable de C y C será responsable solidario hasta por el importe del Enganche. En todos los demás casos se deberá obtener la autorización por escrito del gerente administrativo (Poder Judicial, IMSS, ISSSTE, UNAM, embajadas, etc)

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

2. Políticas aplicables para la entrega de facturas al departamento de Servicios Financieros (S.F.) y Afasa.
 - a) Es responsabilidad de la encargada de facturación realizar la entrega de la factura al personal de S.F. y/o Afasa y recabar en su bitácora el nombre y firma del empleado que la recibe.
 - b) El encargado del departamento de S.F o Afasa, deberá recabar la firma del Gerente Administrativo, Contador General o Responsable de C y C y el sello de agua en la factura original.
3. Cualquier mal uso de una factura con o sin firma y con o sin sello de lo ya mencionado en el inciso b) del punto anterior, San Ángel Motors o Automotriz San Ángel se reserva el derecho de proceder penalmente en contra de quien resulte responsable.

"Entrega de Facturas de Autos Nuevos o Seminuevos a Clientes Particulares"

Adm-CyC-003F

POLITICAS:

1. Para la entrega de facturas originales se deberá cumplir con lo siguiente:
 - a) El asesor de ventas deberá registrar en la bitácora ubicada en el área de cuentas por cobrar, el nombre del cliente por el que se solicita la entrega de la factura, con una anticipación de acuerdo a la antigüedad de la operación:
 - i. Con 2 días hábiles de anticipación si la venta del automóvil se realizó hace menos de 3 años.
 - ii. De 3 a 5 días hábiles de anticipación si la venta del automóvil se realizó hace más de 3 años.
 - b) El horario de entrega de la factura será: lunes a viernes entre las 10:00 am y las 6:00 pm.
 - iii. Sábados entre las 10:00 am y la 1:00 pm
 - c) Para el caso de Personas Físicas únicamente se entregará la factura original al titular o en su caso a la persona que él haya designado desde la fecha en que compró el automóvil para lo cual deberá utilizar el formato "Autorización para entrega de factura". En el caso de que a la entrega el cliente no haya designado a la persona que recogerá la factura original, ésta no se podrá entregar a ninguna otra persona salvo que el titular lo asigne a través de poder notarial.
 - d) En el caso de personas Morales o Empresas, la persona que pretenda recoger la factura deberá presentar carta poder membretada y firmada por el representante legal, así como poder notarial en el que se demuestre que la persona que firma tiene poder para actos de dominio.
 - e) Es responsabilidad del encargado de C y C:
 - I. Recabar fotocopia de la identificación oficial vigente del cliente que recibe la factura original (el responsable de C y C deberá obtener fotocopia la identificación original). Puede ser INE, Pasaporte, VISA o Cédula Profesional.
 - II. Cerciorarse de que el cliente a quien se le entregará la factura original no cuente con ningún adeudo.

"Autorización para la Entrega de Autos al Cliente Final"

Adm-CyC-004F

POLITICAS:

1. Son aplicables a este proceso las políticas enunciadas en el proceso Adm-Efe-003 (Validación de depósitos recibidos a través de medios electrónicos o cheque).
2. Es responsabilidad del asesor de ventas: a) Validar con el responsable de Tesorería las transferencias, depósitos o cheques recibidos del cliente para la compra de un automóvil.
3. El cajero será responsable de:
 - a. La aplicación correcta de cualquier pago recibido, a la cuenta del cliente correcto de acuerdo con el formato de instrucción de pago recibida por el asesor de ventas.
 - b. En caso de que éste considere que la instrucción recibida de parte del asesor de ventas no se apegue con las políticas, podrá negarse a generar el recibo de caja.
 - c. Generar recibos de caja, comprobantes fiscales y complementos de pago por cada uno de los depósitos recibidos; es decir, que no podrán tener comprobantes de transferencias, fichas de depósito o efectivo sin los recibos correspondientes.
 - d. Cumplir cabalmente con los procesos aplicables al efectivo.
4. El responsable de C y C deberá:
 - a. Cerciorarse de la correcta aplicación de cada uno de los recibos generados por el cajero en la cuenta del cliente correspondiente.
 - b. Cerciorarse que la cuenta del cliente esté debidamente saldada antes de la salida del auto.
 - c. Proporcionar el estado de cuenta del cliente al asesor de ventas
 - d. En caso de que el monto de la operación rebase los umbrales para efectos de identificación de lavado de dinero, deberá colocar la leyenda "con lavado" en el estado de cuenta del cliente. Para determinar si el monto de la operación rebasa el umbral, es necesario que verifique las operaciones realizadas por el cliente en los últimos 6 meses.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

5. El responsable de lavado de dinero deberá:
 - a. Cerciorarse de que los expedientes de cada cliente, cumplan con todas las obligaciones establecidas en la ley de lavado de dinero.
 - b. Integrar cabalmente el expediente de lavado de dinero en los casos en que aplique.

6. Será responsabilidad del Contador General:
 - a. El otorgar la firma de salida considerando que será responsable solidario hasta por el monto de cualquier faltante de dinero y/o documentos derivado de una omisión o falta de supervisión en la integración del expediente para la entrega del auto
 - b. Cerciorarse que el número de chasis, el número de factura y el nombre del cliente mostrados en el formato de salida coincidan con los siguientes documentos: Salida Vs Factura Estado de cuenta Vs Factura
 - c. En caso de que la factura sea emitida con domicilio en la ciudad de México, deberá cerciorarse de contar con el alta vehicular dentro de la ciudad de México y en caso contrario obtener del cliente la “Declaratoria de Tenencia de la CDMX” debidamente firmada por él.

7. Será responsabilidad de vigilancia:
 - a. Revisar que los datos asentados en el formato de salida coincidan con los datos del auto que se está entregando al cliente o chofer, tales como: chasis, año, versión, color y nombre del cliente.
 - b. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia podrá dar salida a un vehículo que no cuente con las siguientes firmas:
 - i. Gerente Comercial del área o del canal de venta.
 - ii. Contador General y en ausencia de éste la del Gerente Administrativo.

"Cancelación de Facturas de Vehículos Nuevos o Seminuevos"

Adm-CyC-005F

POLITICAS:

1. Antes de emitir cualquier factura, el facturista hará una impresión de todos los datos capturados y se la entregará al asesor de ventas quien deberá estampar su firma lo cual indicará que los datos son correctos. La facturista deberá conservar un archivo con todas las impresiones revisadas por los asesores.
2. Una vez que se tiene conocimiento de que el cliente canceló la operación, es responsabilidad del Gerente Comercial del área correspondiente, dar la instrucción a la facturista para que cancele la factura (GDS), y el vehículo regrese como un inventario disponible.
3. Las cancelaciones de facturas con nota de crédito solo se podrán habilitar por el gerente de sistemas, previa autorización del Gerente Administrativo y con una causa altamente justificada, ya que el proceso normal por disposición fiscal es: solicitar al cliente la cancelación a través del buzón tributario y esto puede tardar hasta 72 horas hábiles.
4. Cualquier cancelación de factura que derive de un error u omisión por parte del asesor de ventas, éste deberá pagar en la caja de la concesionaria \$1,000.00 (mil pesos 00/100 MN) antes de la refacturación.
5. En el caso de que después de 72 hrs. de la emisión de la factura el cliente solicite la refacturación por omisión en algún dato, cambio de canal, etc, éste deberá pagar \$1,000.00 (mil pesos 00/100 MN) por concepto de refacturación y solo se podrá realizar ésta hasta que el SAT de respuesta a la solicitud de cancelación. En promedio 3 días hábiles.

Aplicables a ingresos y cuentas por cobrar

6. Será responsabilidad del Asesor de Ventas:
 - a. Dar aviso de cualquier cancelación, una vez que tenga conocimiento de ello y en caso de que aplique, tramitar la devolución del dinero recibido al cliente, de acuerdo con el proceso Adm-AEF-005 “Devolución de dinero al cliente”.
 - b. Una vez fundada y motivada la cancelación de una factura por la venta de un vehículo, será responsabilidad del asesor solicitar al asistente del gerente del área respectiva la elaboración del memorándum de cancelación y recabar la firma de autorización del gerente del área correspondiente.
 - c. Asegurarse de que la factura a cancelar no tenga ningún pago, anticipo o nota de crédito ligados a dicha factura.
 - d. Comentar con el cliente si le es posible ingresar a su buzón ya aceptar la cancelación

7. Políticas aplicables al facturista: a) Para llevar a cabo la cancelación de una factura expedida por la venta de un vehículo, es indispensable contar con:
 - i. El soporte o motivo de cancelación.
 - ii. Autorización por escrito / memorándum de cancelación debidamente firmado por el gerente comercial del área.
 - iii. La factura original para cancelar misma que no deberá tener ningún documento ligado. b) Será responsabilidad del facturista, monitorear la autorización de la cancelación por parte del SAT y realizar este movimiento en GDS en cuanto esté autorizado.

Mantener actualizada la base de datos de los vehículos disponibles por cada movimiento realizado - Altas, bajas, cancelaciones, reingresos y facturaciones.

8. El responsable de Crédito y Cobranza deberá:
 - a. Revisar a más tardar el día 10 de cada mes el reporte de “Cancelación de documentos fiscales sin notas de crédito” en el GDS y conciliarlo con la información relativa que aparece en el portal del SAT, con la intención de empatar la base de ingresos acumulables.
 - b. En caso de que haya una diferencia entre los ingresos registrados en el GDS Vs los manifestados ante el SAT, deberá solicitar la cancelación de los documentos que se encuentran incorrectos en el portal del SAT.

9. Es responsabilidad del encargado de inventarios:
 - a. Realizar inventarios físicos mensuales y llevar a cabo la conciliación de éstos con los registros contables e investigar y aclarar de inmediato cualquier sobrante o faltante. Adicionalmente, en caso de encontrar cualquier vehículo facturado y no entregado al cliente, con más de 60 días de antigüedad y sin movimiento en la cartera, tendrá la facultad de solicitar su cancelación previa autorización del Gerente Administrativo.

"Cobro de Facturas a Crédito por Venta de Vehículos a Clientes Flotilleros"

Adm-CyC - 006F

POLÍTICAS:

1. Es obligación del responsable de Crédito y Cobranza:
 - a) Dar seguimiento a la cobranza.
 - b) Dar a conocer al Gerente del área, el nombre de los clientes que presentan atrasos en sus pagos, esto con la finalidad de dar seguimiento al cobro y evitar la suspensión de la línea de crédito.
 - c) En alianza con el Gerente del área, gestionar la cobranza de las facturas que muestren atrasos importantes.
 - d) Cuando aplique, notificar al Gerente del área, cualquier modificación en las condiciones de crédito otorgado a sus clientes flotilleros.

2. En caso de atrasos constantes por parte del cliente y aun cuando no haya utilizado el total de su línea de crédito, el responsable de CyC suspenderá la línea de crédito y solo podrá reactivarlo cuando el cliente pague y siempre que se ponga al corriente. Se consideran atrasos:
 - a) Cuando la cuenta del cliente presente más de 30 días de atraso en sus pagos.
 - b) Cuando la cuenta del cliente presente más del 25% de su línea de crédito vencida.

3. El Gerente del área, tendrá la responsabilidad de retener la entrega del Automóvil al cliente moroso cuando el responsable de CyC así se lo indique, esto cuando el cliente ha incurrido en mora o presente cartera vencida. Así mismo, el Gerente del área solo podrá realizar la entrega del o los automóviles hasta que el cliente se encuentre al corriente y previa autorización del Gerente General.

Las comisiones a favor de los asesores de ventas por la venta de Automóviles serán pagadas hasta que estos hayan sido cobrados al 100%.