

# Grupo San Ángel



Das **Welt**Auto.



## Manual de Políticas

**APLICABLES AL EFECTIVO**

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.

Adriana Córdoba - RAD  
Documento



# ÍNDICE

<u>Adm-AEF-001 "Límite en la Recepción de efectivo.....</u>	<u>2</u>
<u>Adm-AEF-002 "Otorgamiento y Reembolso del Fondo Fijo.....</u>	<u>4</u>
<u>Adm-AEF-003 "Validación de Cobros recibidos a través de medios electrónicos, depósitos y cheques".....</u>	<u>6</u>
<u>Adm-AEF-004 "Cobro de Trámites y Servicios".....</u>	<u>8</u>
<u>Adm-AEF-005 "Devoluciones de Dinero a Clientes".....</u>	<u>9</u>
<u>Adm-AEF-006 "Cobro con Tarjeta de Crédito y Débito.....</u>	<u>11</u>

# "Límite en la Recepción de Efectivo"

## Adm-AEF-001

### **POLÍTICAS:**

1. Los horarios de servicio de caja son los siguientes:  
Lunes a viernes: 9:00am a 19:00 hrs.  
Sábados de 9:00am a 14:00 hrs.
2. La concesionaria solo será responsable por los pagos que se reciban en cualquiera de nuestras cajas y/o en nuestras cuentas bancarias, los cuales deberán estar soportados con el recibo de caja correspondiente.
3. Los depósitos en efectivo estarán limitados hasta \$100,000 pesos MN, dentro de las instalaciones de la concesionaria; sin embargo, se podrán realizar depósitos en efectivo en nuestras cuentas bancarias sin exceder el umbral permitido por la LFPIORP (3,210 UMA) de manera conjunta.
4. Es responsabilidad del Asesor de ventas de autos nuevos o seminuevos hacer del conocimiento del cliente con antelación, la política número 3 de este proceso.
5. Se debe considerar que, los depósitos en efectivo que se realicen en instituciones bancarias (practicajas) los días Viernes después de las 16:00 horas no serán validados hasta el siguiente día hábil inmediato (Lunes)
6. Cuando cliente realice depósitos en efectivo superiores a \$50,000 MN, el cajero deberá solicitar a éste la siguiente documentación:
  - Identificación Oficial vigente,
  - CURP y obtener fotocopia,
7. Será responsabilidad del encargado de impuestos, realizar las siguientes acciones:
  - Diariamente el corte de caja
  - Realizar de manera esporádica el arqueo de los fondos fijos

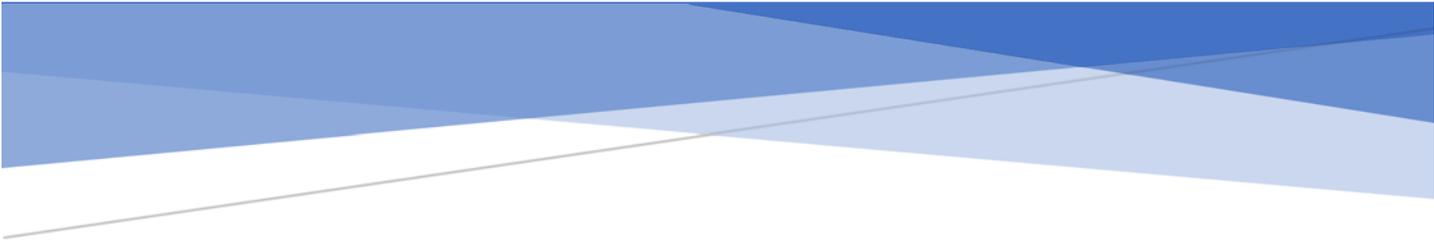
- 
8. Será responsabilidad del cajero asegurarse de la autenticidad del efectivo recibido, por lo que responderá de manera económica y hasta por el importe total cuando:
- Los billetes o monedas recibidos sean falsos.
  - Cualquier faltante que se determine al momento de realizar el corte de caja.
  - Cualquier faltante del fondo fijo que maneje, detectado al momento de realizar el arqueo de caja.
  - Entregue efectivo de más a cualquier persona.
9. En caso de recibir algún pago en cualquier moneda extranjera se estará en los siguiente:
- El cajero realizará un recibo provisional indicando el monto recibido en la moneda correspondiente (es decir que si recibió 1,000.00 USD el recibo de caja deberá elaborarse por ese monto sin hacer la conversión a pesos)
  - El asesor de ventas será responsable de:
    - Informar al cliente que se tomará el tipo de cambio de compra que ofrezca la casa cambio.
    - Acudir a la caja por los dólares, firmando una carta de resguardo.
    - Realizar el cambio de divisas en cualquier casa de cambio.
    - Informar al cliente el importe en pesos de la transacción realizada.
    - Entregar en la caja de la concesionaria el comprobante en donde se visualice el intercambio de divisas, el efectivo en pesos por la transacción realizada, así como los recibos provisionales (cliente y contabilidad) que se expidieron al recibir la moneda extranjera.
    - Solicitar al cajero la generación del recibo de caja correspondiente a nombre del cliente



# "Otorgamiento y Reembolso del Fondo Fijo" Adm-AEF-002

## **POLÍTICAS:**

1. El importe máximo en efectivo que podrá tenerse como fondo fijo será de \$5,000.00 y sólo se utilizará para cubrir necesidades urgentes de gastos menores, los cuales no podrán exceder la cantidad de \$2,000.00
2. El Gerente Administrativo será quien autorice el fondo fijo, siempre y cuando el Gerente del área que lo solicite fundamente la necesidad de contar con dicho fondo.
3. El responsable del fondo fijo deberá:
  - a. Firmar la carta responsiva.
  - b. Será responsable hasta por el monto total otorgado en caso de:
    - i. Extravío,
    - ii. Mal uso,
    - iii. Faltantes y
    - iv. Remanentes sin comprobación
  - c. Entregar al cajero los soportes documentales para solicitar su reembolso.
  - d. Para los gastos sin comprobante deberá utilizar los vales denominados "comprobante de gastos" (vale azul), y por los gastos en los que se entregue efectivo y que esté pendiente de comprobar, deberá utilizarse los recibos denominados "vale provisional de caja" (vale rosa) en ambos casos deberán estar requisitados con todos los datos que solicita el vale y debidamente autorizados por el Gerente del área.
  - e. Deberá intercambiar los comprobantes por efectivo por lo menos una vez a la semana, esto con la finalidad de reconocer los gastos realizados en el mes en que se erogaron.

- 
4. El reembolso del fondo fijo se hará hasta por el importe de los comprobantes que se entreguen al cajero.
  5. El fondo fijo de caja deberá ser suficiente para solventar los gastos menores de una semana del departamento correspondiente, por lo que éste podrá ser modificado de acuerdo con sus necesidades.
  6. Las comprobaciones deberán ser legítimas, claras y contener los datos fiscales correctos.
  7. Será responsabilidad del área de Administración realizar arquezos del fondo fijo de manera periódica y sorpresiva, cabe mencionar que cualquier faltante en el fondo fijo se le descontará a la persona encargada de su administración.



# "Validación de Cobros Recibidos a través de Medios Electrónicos, Depósitos y Cheques"

## Adm-AEF-003

### POLÍTICAS:

1. El horario para validación de depósitos recibidos es de:  
Lunes a Viernes de 9:00am a 7:00 pm  
Sábados de 9:00am a 2:00 pm
2. Será responsabilidad del asesor de ventas informar al cliente que todos los depósitos bancarios, SPEI y transferencias es indispensable poner como referencia el nombre de la persona a la que se le va a emitir la factura, en caso contrario, será necesario que el cliente envíe por correo electrónico el comprobante de pago e indique el nombre de la persona a la que se le deberá aplicar.
3. Cuando el pago se realice mediante un depósito con cheque se deberá considerar:
  - a. El Asesor de ventas deberá obtener INVARIABLEMENTE una copia del cheque y resguardarla en el expediente del cliente.
  - b. Solo se podrán validar hasta el momento en el que el depósito aparezca en firme en las cuentas bancarias de la concesionaria.
  - c. Es importante considerar que los cheques de otros bancos "pasan" hasta después de las 12:00 pm del siguiente día hábil.
4. Se debe considerar que todos los depósitos que se reciban los días Viernes a partir de las 16:00 horas no serán validados sino hasta el siguiente día hábil inmediato (Lunes).
5. Para que cualquier cobro se pueda validar, es necesario que el Gerente del área autorice su aplicación mediante su firma autógrafa, al estampar la firma, se entenderá que el Gerente confirma que conoce la operación y que el recibo de caja se va a elaborar a nombre del cliente que realizó el depósito.

6. La concesionaria solo se hará responsable por los depósitos que se realicen en las cuentas bancarias de la misma.
7. Cualquier mal uso que se le dé a las fichas de depósito o transferencias, será responsabilidad del Asesor de ventas, del Gerente del área que autorizo su aplicación y de la persona que validó el cobro.
8. Para programar la entrega de cualquier automóvil nuevo o seminuevo, es necesario que éste haya sido liquidado por el cliente al 100%, con por lo menos 24 horas de anticipación.
9. Cualquier Asesor de ventas que realice acciones que lleven a la administración a incurrir en errores de aplicación de la cobranza, es decir, que solicite aplicar depósitos de un cliente en favor de otro o que se quede con dinero de los clientes en su beneficio, será dado de baja de inmediato y se entablará una demanda de tipo penal en su contra.
10. Será responsabilidad del Cajero:
  - Emitir los recibos únicamente por los depósitos previamente validados y autorizados.
  - Elaborar los recibos únicamente a favor de la persona referenciada en el concepto del depósito o la transferencia.
  - En el caso de no estar referenciado el depósito, el cajero realizará el recibo a favor de la persona autorizada vía correo electrónico enviado por el cliente
  - Elaborar los recibos por el monto total validado, los cuales no podrán ser transferidos a otra persona que no sea la referenciada por el cliente.
  - El cajero tendrá la facultad de negarse a realizar cualquier instrucción recibida por el Asesor de ventas si está fuera de las políticas establecidas
  - Informar al Gerente Administrativo de manera inmediata cualquier anomalía detectada.

# "Cobro de Trámites y Servicios" Adm-AEF-004

## POLÍTICAS:

1. El horario de caja para la recepción de este tipo de pagos es de:  
Lunes a Viernes de 9:00am a 7:00 pm  
Sábados de 9:00am a 2:00 pm
2. El importe máximo que podrá otorgar el Asesor de ventas por concepto de cortesía es de \$1,000.00 por cliente, en su caso, el excedente será a cargo del Asesor de ventas y se le descontará de su pago de comisiones inmediato siguiente.
3. En todos los cobros que se realicen por concepto de trámites, la concesionaria únicamente podrá emitir recibos fiscales por concepto de gestoría, y por lo que respecta al pago de derechos sólo se emitirá un recibo simple de caja.
4. Es indispensable que en el recibo de caja que se elabore por el cobro del trámite, se indique el número de factura al que corresponde dicho trámite, esto para facilitar su correcta aplicación.
5. Cuando el cliente realice un sólo depósito que incluya el pago del automóvil y de diversos trámites, es necesario que se genere un recibo por cada uno de los conceptos y que en cada recibo se indique el número de factura del automóvil. ver formato existente
6. En el caso de venta de automóviles seminuevos no se podrá otorgar ningún tipo de cortesía por trámites, si previamente se otorgó algún descuento sobre el precio publicado.
7. Si el cliente opta por realizar el trámite por su cuenta, es indispensable que, para la entrega del automóvil, el Asesor de ventas obtenga una copia del trámite realizado y del comprobante de pago de derechos correspondiente y se integre al expediente.
8. El colaborador responsable del extravío de un comprobante de pago validado o recibo de caja, deberá pagar una penalización del 3% del importe correspondiente

**Autorizó:** Ing. Diego Brockman Ruiz **DIRECTOR GENERAL**

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

**Propiedad Intelectual de GRUPO SAN ÁNGEL MATERIAL PARA USO INTERNO**

**DERECHOS RESERVADOS**

 **índice**

# "Devoluciones de Dinero a Clientes"

## Adm-AEF-005

### 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.

# "Cobro con Tarjeta de Crédito y Débito"

## Adm-AEF-006

### 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 servicio podrá realizar cobros con las terminales bancarias respetando 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 correspondientes al 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 Voucher que soportan el lote.
    - b. Si el cobró lo efectuó el Asesor de ventas, será responsable de resguardar el Voucher y tendrá la obligación de solicitar la elaboración el 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 monitorear que se elaboren los recibos correspondientes a los cobros que se efectuaron en ausencia del cajero.