

GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Facturación de órdenes a crédito en servicio . Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Enero 2021 Código: Adm-CyC-002A Última Revisión: 4 de Octubre del 2021
OBJETIVO: Definir los pasos y los responsables, así como la frecuencia de las actividades que deben desarrollarse y que nos permitan controlar y mantener niveles relativamente bajos de cartera vencida, así como mantener un proceso productivo sano (órdenes de servicio no mayores a 30 días).		
POLÍTICAS: - No podrán existir órdenes de servicio con más de 30 días de antigüedad, con excepción de: - órdenes en donde existan refacciones en Back Order. - 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). - 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. - Es responsabilidad del asesor: - 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. - 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. - Verificar si la cuenta del cliente no ha sido suspendida. - Antes de iniciar con la reparación, contar con la orden de compra. - Contar con la autorización de la reparación por parte del cliente. - Cuando así aplique, recopilar la identificación de la persona que entrega el automóvil para la reparación. - Contar con la firma de conformidad del cliente al momento de la entrega. - Realizar la entrega de la documentación completa al cajero para la facturación del trabajo realizado.		
Realizó: C.P. Isabel García CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo 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



GRUPO SAN ANGEL



PROCESO
Facturación de
órdenes a crédito
en servicio .
Crédito y Cobranza



Fecha de Creación:
Enero 2021

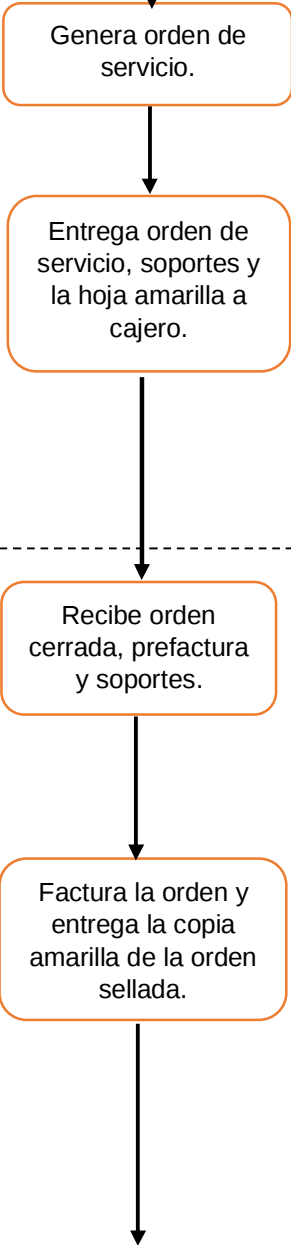
Código:
Adm-CyC-002A

Última Revisión:
4 de Octubre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
CxC-001A Proceso otorgamiento de crédito. Recibe automóvil del cliente con crédito. Consulta estatus de línea de crédito ¿Cliente presenta atrasos en su cuenta? No Genera orden de servicio. Si Notifica al cliente que su crédito presenta atrasos	Asesor de servicio	Recibe el automóvil para un servicio y/o reparación general. Consulta en GDS el estado de cuenta del cliente y verifica si existen órdenes en proceso pendientes de cierre, esto con la finalidad de cerciorarse que no rebasará la línea de crédito asignada. Si: Recibe el auto y solicita al cliente que realice el pago de las facturas atrasadas y en su caso, entregará el auto hasta que el cliente haya liquidado. No: Genera orden de servicio y solicita al cliente la orden de compra y correo electrónico de autorización, ya que sin ella no se podrá otorgar el servicio.	• Auto del cliente • Estado de cuenta del cliente. • Ordenes en proceso • Orden de servicio • Orden de servicio • Orden de compra • Correo electrónico de autorización
Realizó: C.P. Isabel García CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo 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	



GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Facturación de órdenes a crédito en servicio . Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Enero 2021
		Código: Adm-CyC-002A
		Última Revisión: 4 de Octubre del 2021

 <pre> graph TD A[Genera orden de servicio.] --> B[Entrega orden de servicio, soportes y la hoja amarilla a cajero.] B --> C[Recibe orden cerrada, prefactura y soportes.] C --> D[Factura la orden y entrega la copia amarilla de la orden sellada.] </pre>	Asesor de servicio	Una vez terminada la reparación del automóvil, procede al cierre de la orden y envía los soportes de autorización al correo electrónico de caja. Así misma entrega a cajero la copia amarilla.	• Orden de servicio. • correo electrónico de autorización de parte del cliente. • orden de compra. • Identificación oficial de quien ingresa o recoge el automóvil. • Firma de conformidad de quien recoge el automóvil. • Copia amarilla.
	Cajero	Recibe del asesor: • La orden de servicio cerrada • prefactura Soporte documental Una vez facturada la orden de servicio a crédito y recopilada la documentación completa y a entera satisfacción del cajero, éste realizará la entrega de la copia amarilla de la orden y solo será válida si cuenta con: • Sello "Orden con crédito" • Firma del cajero	• Factura a crédito • Soportes de autorización. • Copia amarilla con sello y firma.
Realizó: C.P. Isabel García CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo 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	



GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Facturación de órdenes a crédito en servicio . Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Enero 2021 Código: Adm-CyC-002A Última Revisión: 4 de Octubre del 2021
---	---	---

Recibe hoja amarilla con el sello "Orden con crédito" ↓	Asesor de servicio	Realiza la entrega del automóvil al cliente, para ello deberá entregar la copia amarilla a vigilancia quien únicamente otorgará la salida con copia amarilla debidamente sellada y firmada por el cajero.	• Copia amarilla con sello.
Recibe hoja amarilla con sello "Orden con crédito" y autoriza salida del automóvil. ↓	Vigilancia	Recibe del asesor de servicio la hoja amarilla con el sello de caja y solo así procede a autorizar la salida del automóvil.	• Copia amarilla con sello.
Elabora relación de facturas a crédito y la sube a carpeta compartida. ↓ CxC-003A Cobro de facturas de servicio	Cajero	Sube a la carpeta compartida la relación de facturas y los soportes correspondientes para cobro. Ruta de carpeta: Administración>> CxC>>Facturación del año>>Mes>>Día	• Relación de facturas • Soportes de autorización. • Correo electrónico de autorización. • Orden de compra. • Identificación oficial. • Firma de conformidad

Realizó: C.P. Isabel García CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo 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
--	--	---

