

GRUPO SAN ANGEL 	Proceso para el Otorgamiento de Crédito (servicio) Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Febrero 2021
		Código: Adm-CyC-001A
		Fecha de ultima revisión: 29 de septiembre 2021

OBJETIVO: Establecer los pasos que se deberán seguir para la evaluación y otorgamiento de crédito a clientes de servicio.

POLITICAS:

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
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,

Elaboró: C.P. Isabel Garcia RESPONSABLE DE CyC Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	---



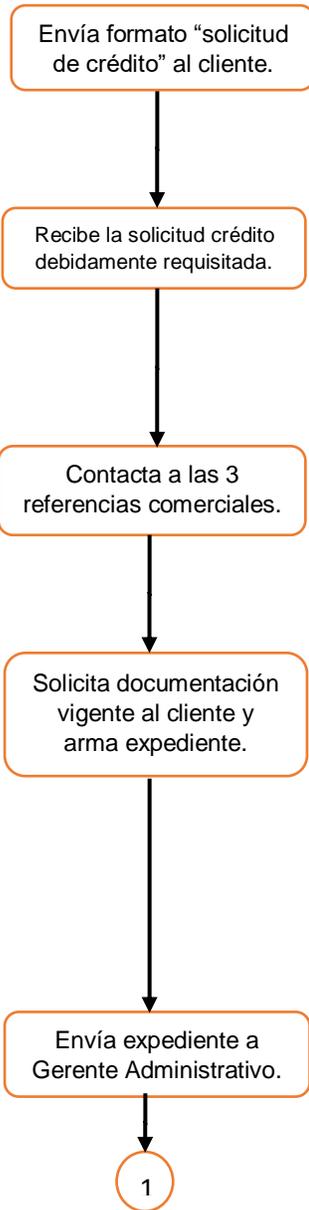
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso para el Otorgamiento de Crédito (servicio) Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Febrero 2021
		Código: Adm-CyC-001A
		Fecha de última revisión: 29 de septiembre 2021

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.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia RESPONSABLE DE CyC Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	---



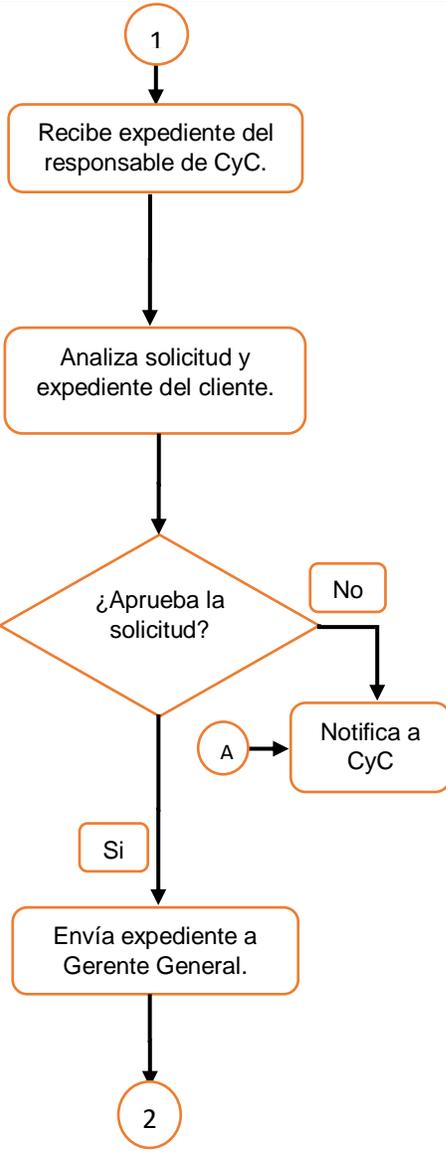
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso para el Otorgamiento de Crédito (servicio)  Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Febrero 2021
		Código: Adm-CyC-001A
		Fecha de ultima revisión: 29 de septiembre 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
	Responsable de crédito y cobranza	<p>Solicita por correo electrónico al cliente la información que necesita la empresa para evaluar su solicitud de crédito.</p> <p>Recibe y revisa que la información sea completa y clara.</p> <p>Registra los comentarios de las 3 referencias comerciales en el formato "solicitud de crédito"</p> <p>Los documentos otorgados por el cliente deben ser legibles, actuales y dentro del poder legal este señalado el nombre del representante legal.</p> <p>Envía expediente completo en digital al Gerente Administrativo para su análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito • Solicitud de crédito con información del cliente. • Solicitud de crédito con comentarios de las referencias comerciales. • RFC • INE del representante legal. • Comprobante de domicilio. • Acta constitutiva • Poder notarial • Constancia de situación fiscal • Buro de crédito • Correo electrónico • Solicitud de crédito.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia RESPONSABLE DE CyC Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	---



GRUPO SAN ANGEL 	Proceso para el Otorgamiento de Crédito (servicio)  Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Febrero 2021
		Código: Adm-CyC-001A
		Fecha de ultima revisión: 29 de septiembre 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD Start((1)) --> A[Recibe expediente del responsable de CyC.] A --> B[Analiza solicitud y expediente del cliente.] B --> C{¿Aprueba la solicitud?} C -- Si --> D[Envía expediente a Gerente General.] C -- No --> E[Notifica a CyC.] D --> End((2)) E --> A </pre>	Gerente Administrativo	<p>Recibe y revisa los comentarios de las referencias, y en su caso el buró de crédito.</p> <p>No: Notifica al responsable de CyC que el crédito no se otorga y da los argumentos para que notifique al cliente, el cual podrá ser reconsiderado de acuerdo con las políticas establecidas.</p> <p>Si: Firma de Vo. Bo. La solicitud de crédito y la envía junto con el expediente a Gerente General para su autorización final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito física. • RFC del representante legal. • INE de domicilio. • Comprobante de domicilio. • Acta constitutiva • Poder notarial • Constancia de situación fiscal • Buro de crédito <ul style="list-style-type: none"> • Expediente del cliente con solicitud de crédito rechazado debidamente requisitada y firmada. • Expediente del cliente. • Solicitud requisitada y debidamente firmada con el Vo. Bo.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia RESPONSABLE DE CyC Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	---



GRUPO SAN ANGEL 	Proceso para el Otorgamiento de Crédito (servicio) Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Febrero 2021
		Código: Adm-CyC-001A
		Fecha de ultima revisión: 29 de septiembre 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD 2((2)) --> A[Recibe expediente de Gerente Administrativo] A --> B[Revisa solicitud de crédito y expediente del cliente.] B --> C{¿Autoriza el crédito?} C -- No --> D[Notifica al Gerente Administrativo] D --> A2((A)) C -- Si --> E[Firma la solicitud de crédito.] E --> F[Envía expediente al responsable de CyC] F --> 3((3)) </pre>	Gerente General	<p>Revisa detalladamente los comentarios de las referencias comerciales del Gerente Administrativo.</p> <p>No: Notifica y argumenta que el crédito no fue autorizado.</p> <p>Si: Firma de autorizada la solicitud de crédito y anota el monto y el plazo del crédito que se autoriza y envía expediente al responsable de C y C y notifica al Gerente Administrativo para continuar con el proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Expediente del cliente. Expediente del cliente con solicitud de crédito rechazada. Expediente del cliente Solicitud de crédito autorizada.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia RESPONSABLE DE CyC Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	---



GRUPO SAN ANGEL



Das WeltAuto. CUPRA



Proceso para el Otorgamiento de Crédito (servicio)



Crédito y Cobranza

Fecha de Creación:
Febrero 2021

Código:
Adm-CyC-001A

Fecha de ultima revisión:
29 de septiembre 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
<pre> graph TD 3((3)) --> A[Recibe expediente del Gerente General.] A --> B[Notifica al cliente la respuesta.] B --> C{¿Crédito autorizado?} C -- No --> D[Notifica al cliente] C -- Si --> E[Notifica al cliente la respuesta.] E --> F[Llena contrato de crédito y lo envía al cliente.] F --> G[Recibe contrato firmado por el cliente.] G --> H[Entrega contrato firmado a Gerente] H --> 4((4)) </pre>	<p>Responsable de crédito y cobranza</p>	<p>Notifica al cliente a través de un correo electrónico la respuesta de su solicitud de crédito.</p> <p>No: Notifica al cliente que no fue aprobado su crédito.</p> <p>Si: Notifica al cliente que su solicitud fue autorizada y le explica los pasos a seguir.</p> <p>Redacta contrato de crédito y lo envía al Gerente Administrativo para revisión.</p> <p>Posteriormente envía contrato y pagaré al cliente para firma.</p> <p>Genera carpeta digital para resguardar contrato y pagaré y lo envía por correo electrónico al Gerente General.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Expediente del cliente con solicitud rechazada. • Expediente del cliente con solicitud autorizada. • Contrato de crédito • Contrato de crédito firmado por el cliente.

Elaboró:
C.P. Isabel Garcia
RESPONSABLE DE CyC

Ing. Juan Carlos Bravo
GERENTE DE PROCESOS

Revisó:
C.P. Gabriela Gordillo Nava
GERENTE ADMINISTRATIVO

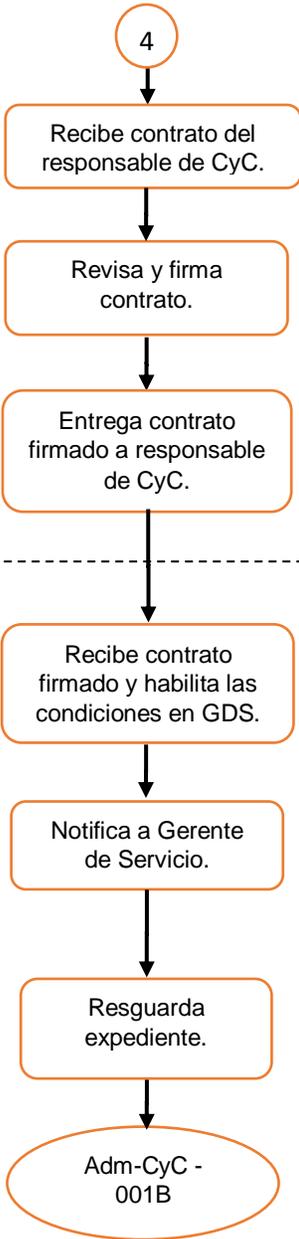
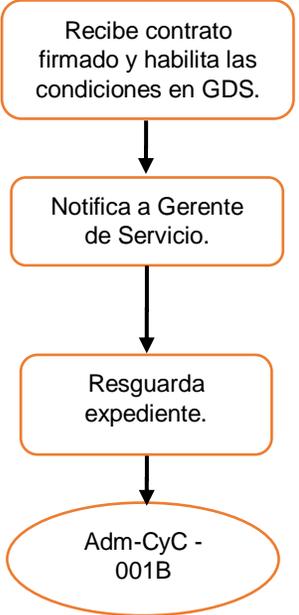
C.P.C. Moisés Espindola Cruz
GERENTE GENERAL

Autorizó:

Ing. Diego Brockmann Ruiz
DIRECTOR GENERAL



GRUPO SAN ANGEL 	Proceso para el Otorgamiento de Crédito (servicio) Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Febrero 2021
		Código: Adm-CyC-001A
		Fecha de ultima revisión: 29 de septiembre 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
	Gerente General	Revisa datos relevantes en el contrato de crédito tales como: monto autorizado, plazo y penalizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato
	Responsable de crédito y cobranza	Habilita en GDS el monto y el plazo del crédito autorizado. Notifica al Gerente y asesores de Servicio por correo electrónico que el cliente cuenta con crédito. Realiza un resguardo en físico y digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de crédito autorizado • Sistema GDS habilitado • Correo electrónico • Expediente completo.

- Solicitud de crédito
- Contrato de crédito

Elaboró: C.P. Isabel Garcia RESPONSABLE DE CyC Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	---

