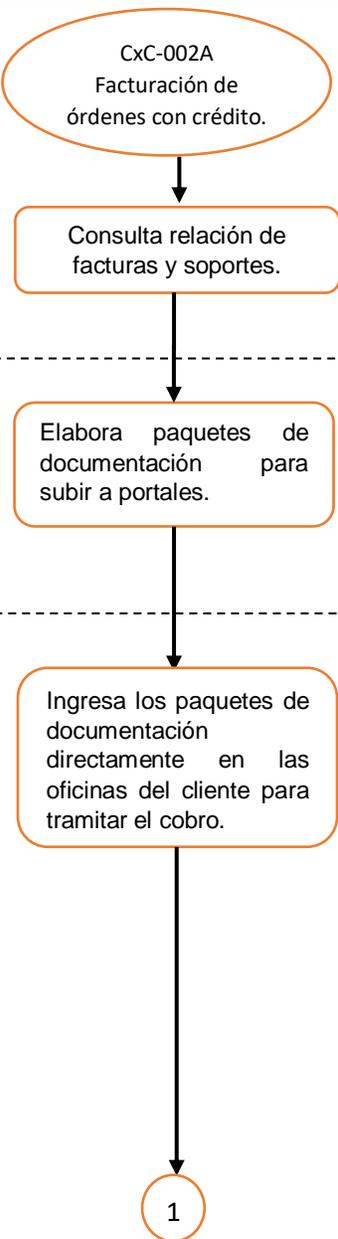


GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Cobro de Facturas a Crédito en Servicio. Crédito y Cobranza 	Fecha de Creación: Enero 2021
		Código: Adm-CyC-003A
		Fecha de ultima revisión: 27 de octubre del 2021
OBJETIVO: Definir las actividades y a los responsables involucrados en la ejecución de una cobranza eficiente y el aseguramiento de un adecuado control de las órdenes en proceso (taller de servicio), con la finalidad de minimizar los riesgos de una cartera vencida.		
POLITICAS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Es obligación del responsable de Crédito y Cobranza: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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. 		



Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR 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
--	--	--

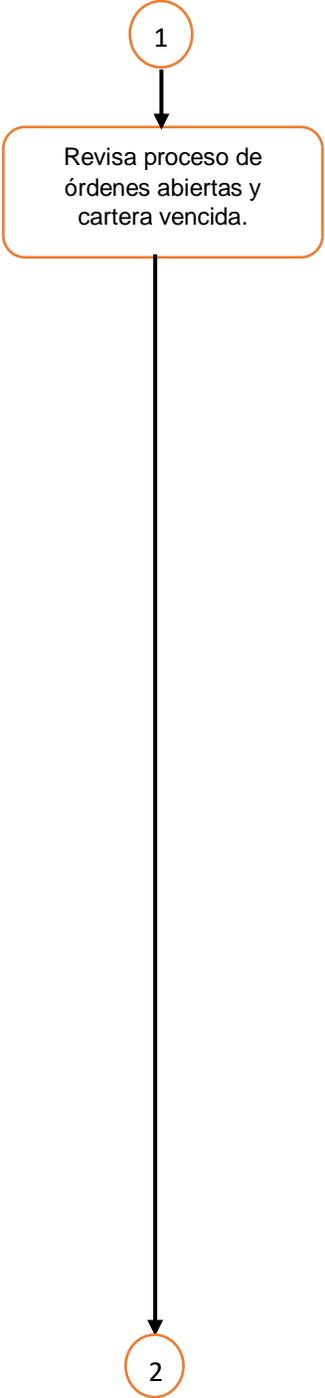
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Cobro de Facturas a Crédito en Servicio. Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Enero 2021
		Código: Adm-CyC-003A
		Fecha de ultima revisión: 27 de octubre del 2021

Diagrama de Flujo	Responsable	Descripción de actividades	Documentación o Equipo
	Responsable de Crédito y Cobranza	Consulta en carpeta compartida la relación de facturas y los soportes correspondientes. Ruta de carpeta: Administración>>CxC>>Facturación año>>Mes>>Día calendario.	<ul style="list-style-type: none"> Relación de facturas.
	Auxiliar de Crédito y Cobranza	Sube al portal del cliente la información solicitada con la finalidad de obtener un folio de cobranza o en su caso la recepción de la documentación para el cobro.	<ul style="list-style-type: none"> Folio de cobranza o acuse de recepción del trámite.
	Cobrador	Con el folio de cobranza o el acuse de recepción, integra el expediente y programa la entrega física en las instalaciones del cliente para el cobro correspondiente.	Integración del expediente: <ul style="list-style-type: none"> Factura, XML, Autorización de la reparación. Orden de compra. Identificación de la persona que recibió el servicio. Folio de cobranza Acuse de recepción

Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR 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
--	--	--



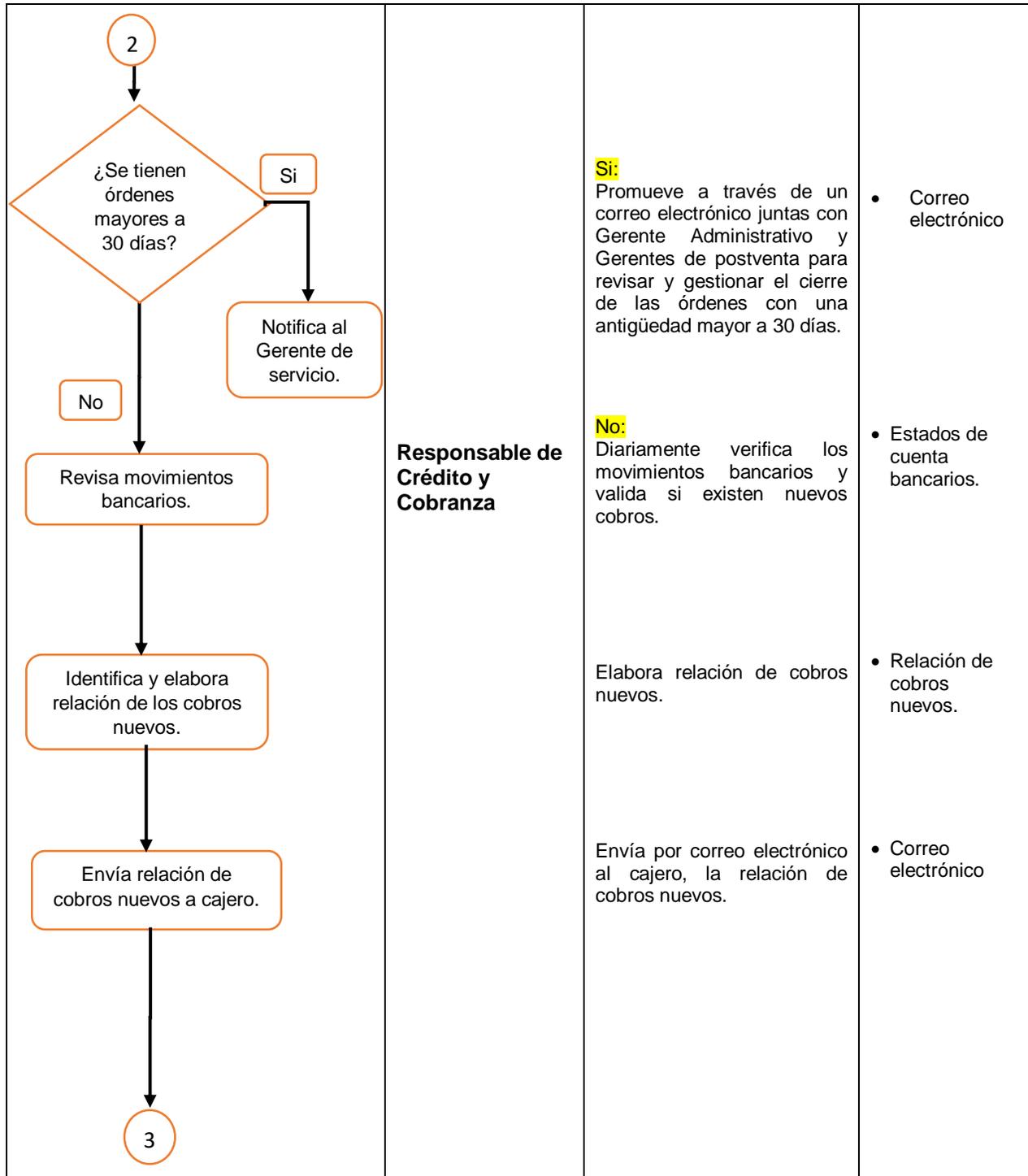
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Cobro de Facturas a Crédito en Servicio. Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Enero 2021
		Código: Adm-CyC-003A
		Fecha de ultima revisión: 27 de octubre del 2021

	Responsable de Crédito y Cobranza	<p>Es obligación del responsable de crédito y cobranza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la elaboración de los paquetes para cobro a clientes. • Gestionar el envío de los paquetes. • Enviar al cliente facturas y complementos de pago. • Revisar cotidianamente la antigüedad de las órdenes de servicio abiertas para identificar aquellas con una antigüedad mayor a 30 días. • Revisar cotidianamente la cartera de clientes y dar seguimiento puntual a los problemas de atraso. • Cuando proceda, notificar a los gerentes y asesores de postventa que el crédito del cliente ha sido suspendido y en su caso si es necesaria la retención del vehículo que entra a servicio. • Cuando proceda, notificar a los gerentes y asesores de postventa que se ha liberado el crédito o en su caso cualquier modificación a las condiciones de éste. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de antigüedad de órdenes en taller (GDS). • Reporte de la antigüedad de saldos en cartera (GDS).
--	--	---	---

Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR 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
--	--	--



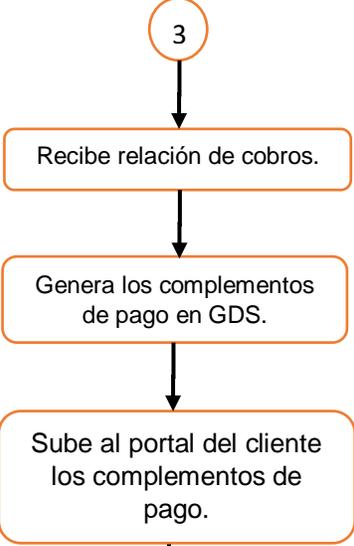
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Cobro de Facturas a Crédito en Servicio. Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Enero 2021
		Código: Adm-CyC-003A
		Fecha de ultima revisión: 27 de octubre del 2021



Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR 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: Cobro de Facturas a Crédito en Servicio. Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Enero 2021
		Código: Adm-CyC-003A
		Fecha de última revisión: 27 de octubre del 2021

 <pre> graph TD Start((3)) --> A[Recibe relación de cobros.] A --> B[Genera los complementos de pago en GDS.] B --> C[Sube al portal del cliente los complementos de pago.] </pre>	Cajero	<p>Recibe del responsable de CyC por correo electrónico la relación de cobros recibidos.</p> <p>Aplica los cobros a los documentos relacionados y genera los complementos de pago en GDS.</p> <p>Sube en tiempo y forma los complementos de pago al portal del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Complementos de pago.
 <pre> graph TD D[Verifica que los complementos de pago se subieron correctamente al portal del cliente.] --> E((Fin)) </pre>	Responsable de Crédito y Cobranza	<p>Valida en el portal del cliente que el cajero haya ingresado los acuses de forma correcta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuse de recepción del portal del cliente



Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR 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
--	--	--