

GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021 Código: Adm-Vtas.-003 Fecha de ultima revisión:
OBJETIVO: Definir a los responsables y los pasos que deberán cumplirse al momento de programar el traslado, preparación y la entrega de un automóvil nuevo al cliente final.		
POLITICAS: - Para que cualquier automóvil se pueda entregar al cliente final, es necesario que previamente se haya cumplido con los siguientes procesos: - Adm-CyC-001F Proceso "Facturación de Automóvil Nuevo o Seminuevo" - Adm-AEF-001 "Limite de recepción de efectivo" - Adm-AEF-003 "Validación de cobros recibidos a través de medios electrónicos, depósitos y cheques" - Adm-LAV-001 Integración de expedientes de lavado de dinero (en caso de que aplique). - Adm-CxP-003 "Compra de automóviles a otras concesionarias" - El horario para la obtención de autorización y firma por parte del área administrativa es: - Sin penalización: De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. - Con penalización del 50% de la comisión siempre y cuando se quiera obtener la firma el día de la salida sin justificación: De lunes a viernes de 6:00 p.m. a 7:00 p.m. y sábados de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. - En caso de solicitar firmas después del horario estipulado en el punto b) de este apartado, el asesor de ventas renunciará al cobro de su comisión, siempre y cuando el incumplimiento a esta política por falta de seguimiento sea atribuible a él. - Será responsabilidad del asesor de ventas: - Verificar que el automóvil se encuentre en perfectas condiciones físicas y además que cuente con toda la literatura, antes de la entrega al cliente. - Verificar y confirmar con el cliente la hora exacta de entrega. - Contar con el expediente completo del automóvil y debidamente autorizado por las areas respectivas con por lo menos con una antelación de 12 horas a la entrega del automóvil. - Requisitar y firmar la tarjeta viajera cuando recibe el automóvil preparado. Para ello es necesario que el expediente se encuentre completo y contenga la siguiente documentación: - Copia de la factura de venta del automóvil. - Estado de cuenta del cliente sin adeudos. - Si el automóvil se vendió a través de Servicios Financieros, es necesario anexar el Resumen de Operación y el documento que avale que el contrato se encuentra cerrado. - Recibos de caja (fiscales o normales) previamente validados por el encargado de la posición bancaria, junto con los comprobantes de pago tales como: transferencias bancarias, fichas de depósito, copia del cheque, etc. - En caso de que aplique, cuestionario y expediente de Lavado de Dinero de acuerdo al proceso Adm-LAV-001 Integración de expedientes de lavado con la firma de Vo.Bo. del Encargado de Lavado de Dinero. - Si el domicilio fiscal del cliente está en la Ciudad de México, se deberá anexar el comprobante de pago y alta de placas en la Ciudad de México, en caso contrario, se anexará el manifiesto de no cumplimiento debidamente firmado por el cliente, en el cual confirma su		
Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL



GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:

NO consentimiento para dar de alta las placas en la CDMX. (7) Contrato de adhesión firmado por el cliente. (8) Aviso de privacidad. (9) Lista de precio vigente a la fecha de facturación. (10) En caso de que aplique, la carta de recepción de factura original. e) Una vez que el automóvil se encuentre en la sala de entrega de la concesionaria el responsable de automóviles demo deberá asegurarse que cumple con todas las especificaciones para poder entregarse al cliente final tales como: (1) Que el automóvil cuente con ¼ de tanque de gasolina. (2) Que tenga la herramienta y accesorios completos. (3) Revisión ocular para detectar golpes o adicionales mal instalados (película, nanotecnología, birlos de seguridad, tapetes, Lo Jack, radio, etc.). (4) Literatura del automóvil. (5) Placas o en su caso permiso para circular vigente. (6) En caso de que el seguro se haya adquirido en la concesionaria, deberá contar con la cartera del seguro y póliza de seguro activada. f) Vincular el Data Plug del automóvil con el teléfono celular del cliente 4. Es responsabilidad de la asistente del gerente de ventas: a) Recabar el 100% de la documentación para realizar la programación de la entrega tal como: I. REPUVE. II. Placas o permiso de circulación vigente. III. Trámite de Verificación. IV. Tarjeta de circulación. V. Póliza de seguro activada. b) Enviar al responsable del almacén de autos nuevos por correo electrónico los datos del automóvil, cliente, asesor de ventas, fecha y hora de entrega, por lo menos con 96 hrs. de antelación previa a la entrega del automóvil al cliente. c) Programar el traslado del automóvil adquirido mediante intercambio, para que llegue a nuestra bodega de Tlacopac con por lo menos 48 horas antes de la entrega al cliente final. 5. La encargada de bodega y logística debe: a) Revisar todos los días la bitácora de entregas para que programe la preparación de los automóviles. b) Tener listo el automóvil por lo menos dos horas antes de la entrega al cliente final. c) Notificar oportunamente (por lo menos 8 hrs. antes) al Gerente del área y al Asesor de ventas cualquier contratiempo que pueda retrasar la entrega del automóvil y cuenten con el tiempo suficiente para reprogramar la entrega. d) Requisitar y firmar la tarjeta viajera cuando recibe y cuando entrega el automóvil preparado. e) Asegurar la preservación de los automóviles nuevos de acuerdo a los procesos establecidos por VW de México (recepción de unidad, servicio de 4 semanas y servicio de entrega de auto "PDI"). f) Mantener comunicación eficaz con el proveedor MiautoPlace, esto para asegurar la calidad y logística de los automóviles en el almacén de la asociación. g) Tramitar en tiempo y forma todas las reclamaciones por: faltantes, golpes, garantías y otras averías que pudieran sufrir los automóviles.	
--	--

Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--



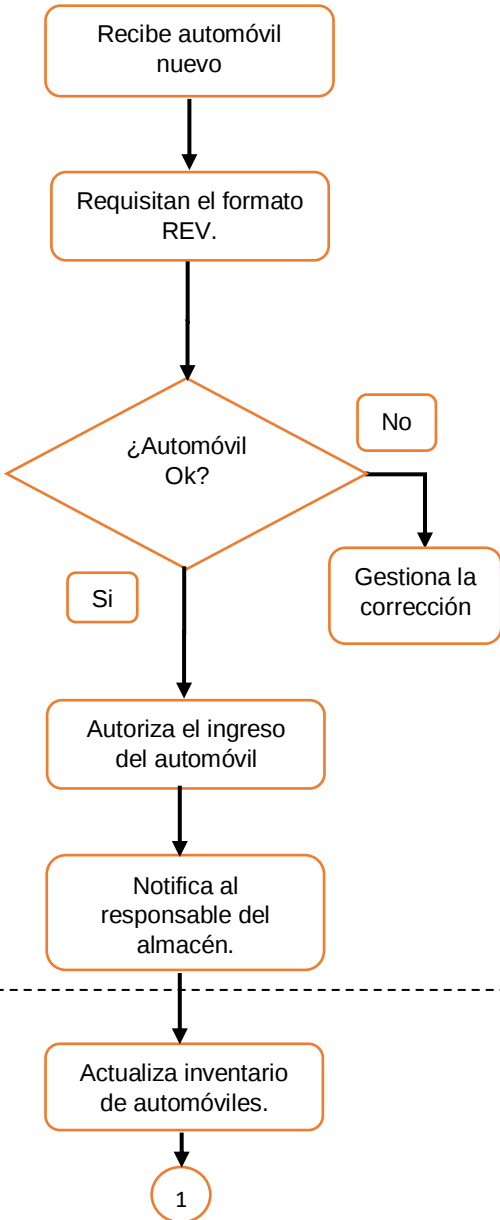
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:

h) Confirmar a los involucrados las condiciones físicas, mecánica y de documentación del vehículo, una vez recibido el correo electrónico por parte de la asistente del departamento correspondiente. i) En caso de que el automóvil se encuentre en perfectas condiciones lo pasa de inmediato al preparador de automóviles nuevos. j) En caso de que el automóvil muestre algún desperfecto, éste lo pasará de inmediato al responsable de logística para que este gestione la corrección de los desperfectos. k) Asegurar la conservación de los automóviles que están bajo su resguardo. i) Programar en tiempo y forma la preparación de los automóviles con los adicionales que le haya solicitado por correo electrónico la asistente de ventas. j) Reportar en tiempo y forma los desperfectos encontrados en los automóviles bajo su responsabilidad (faltantes, golpes, otros.). k) Entregar cada uno de los automóviles en perfectas condiciones, así como también requisitar y firmar la tarjeta viajera cuando recibe y cuando entrega el automóvil preparado. 6. Es responsabilidad del técnico preparador de automóviles nuevos: a) Asegurar la preservación de los automóviles nuevos de acuerdo a los procesos establecidos por VW de México (recepción de unidad, servicio de 4 semanas y servicio de entrega de auto "PDI"). Esto debe aplicarse en cada uno de los automóviles que serán entregados al cliente final. b) Reportar oportunamente a la encargada de bodega y logística cualquier faltante, golpe, garantía u otras averías que pudiera presentar el automóvil y que haya detectado durante su preparación. l) Entregar cada uno de los automóviles en perfectas condiciones, así como también requisitar y firmar la tarjeta viajera cuando recibe y cuando entrega el automóvil preparado. 7. El responsable de autos demo debe: a) Recibir de la encargada de bodega y logística el automóvil que será entregado al cliente final, el cual deberá estar en perfectas condiciones y en caso de encontrar algún desperfecto en el automóvil no lo recibirá e informará de inmediato al asesor de ventas y al gerente correspondiente. b) Requisitar y firmar la tarjeta viajera cuando recibe el automóvil para la entrega final y entregarla a la asistente de CRM.
--

Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--



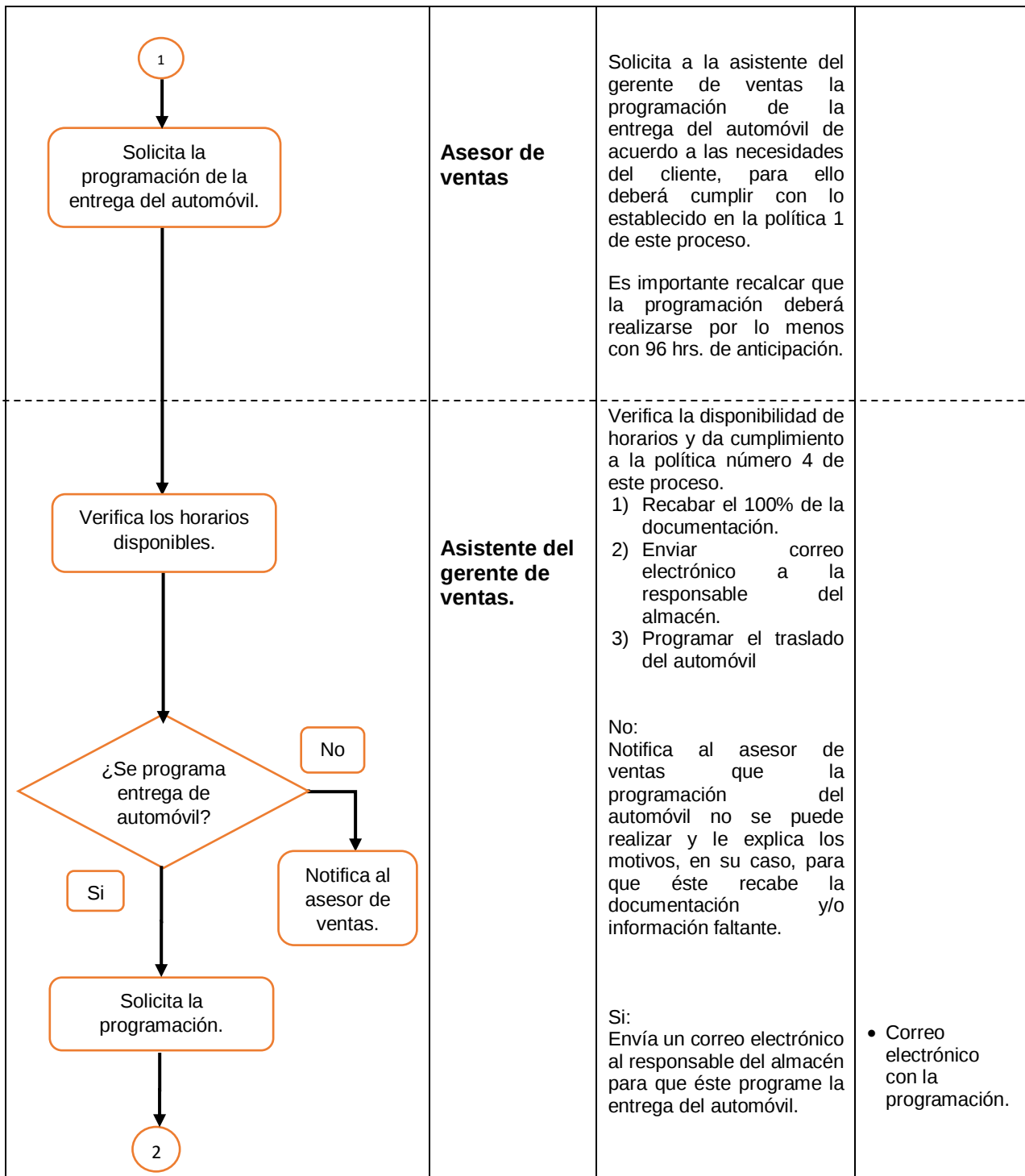
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD A[Recibe automóvil nuevo] --> B[Requisitan el formato REV.] B --> C{¿Automóvil Ok?} C -- No --> D[Gestiona la corrección] C -- Si --> E[Autoriza el ingreso del automóvil] E --> F[Notifica al responsable del almacén.] F --> G[Actualiza inventario de automóviles.] G --> H((1)) </pre>	Proveedor MiautoPlace	Recibe automóvil nuevo y verifica las condiciones físicas y mecánicas junto con el operador de la madrina. Requisitan el formato REV de acuerdo a las condiciones en que se está recibiendo el automóvil nuevo. No: Anotan los desperfectos que presenta el automóvil al momento de la recepción. Nota: este deberá gestionar la corrección de los desperfectos y reportarlo al responsable del almacén y logística de automóviles nuevos. Si: Ingresa el o los automóvil(es) a los patios del almacén y se actualiza el inventario, así mismo notifica al responsable del almacén y logística el estatus satisfactorio de los automóviles recibidos.	Formato REV requisitado.
	Responsable del almacén y logística	Actualiza inventario de automóviles nuevos y cuando sea el caso da seguimiento hasta su solución a los desperfectos reportados por MiautoPlace.	Inventario de "automóviles en almacén" actualizado.

Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--



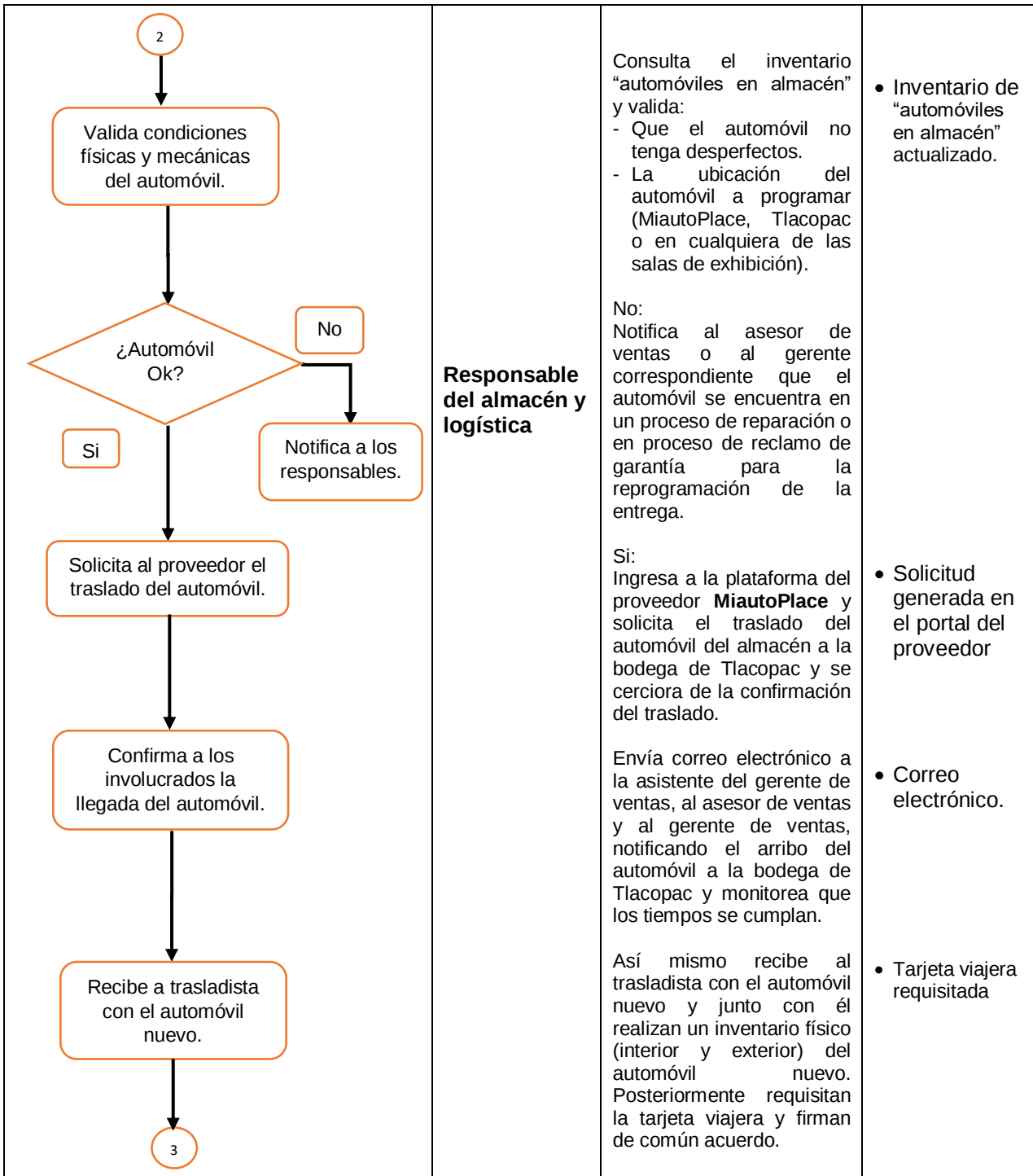
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:



Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--



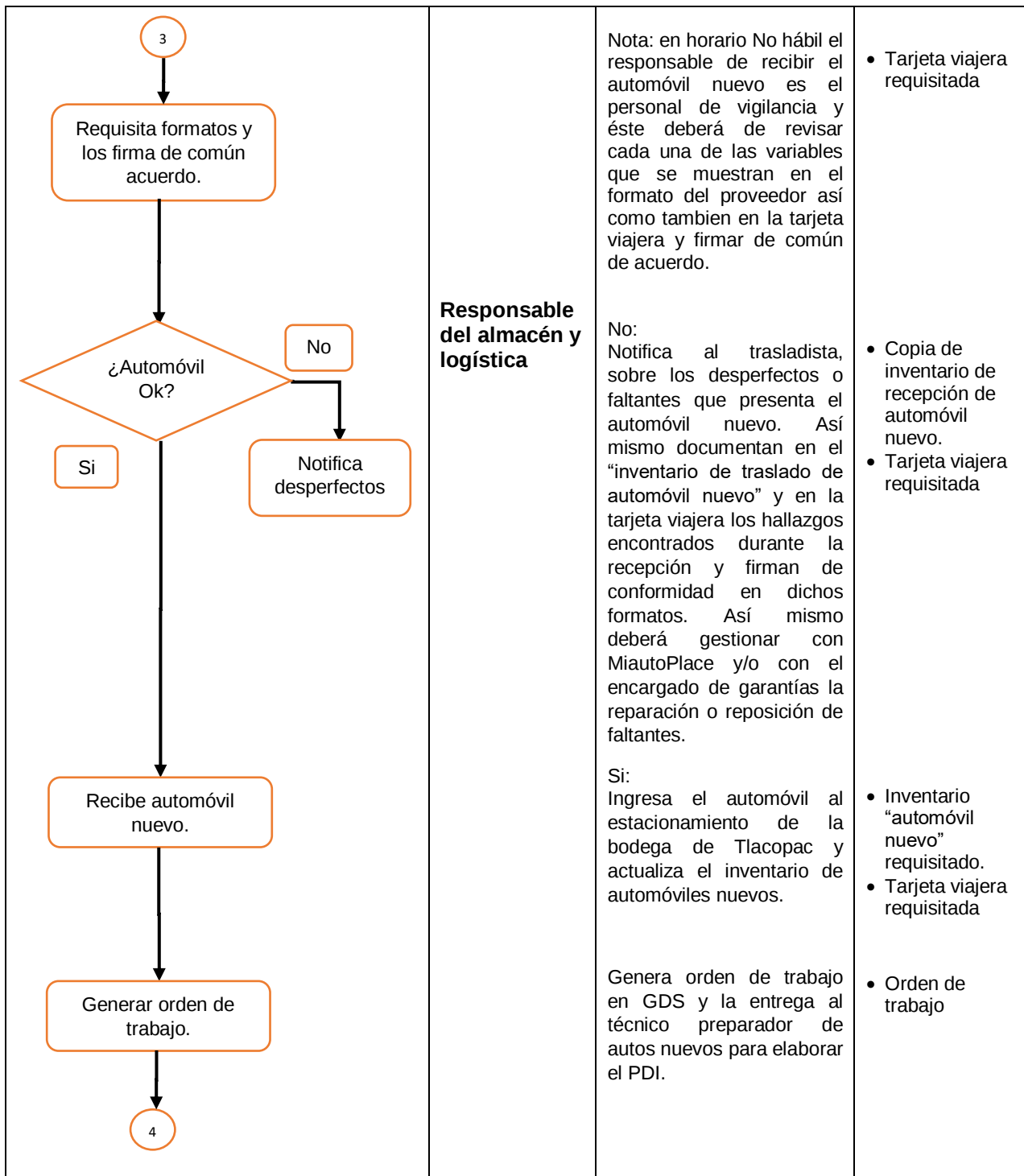
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:



Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--



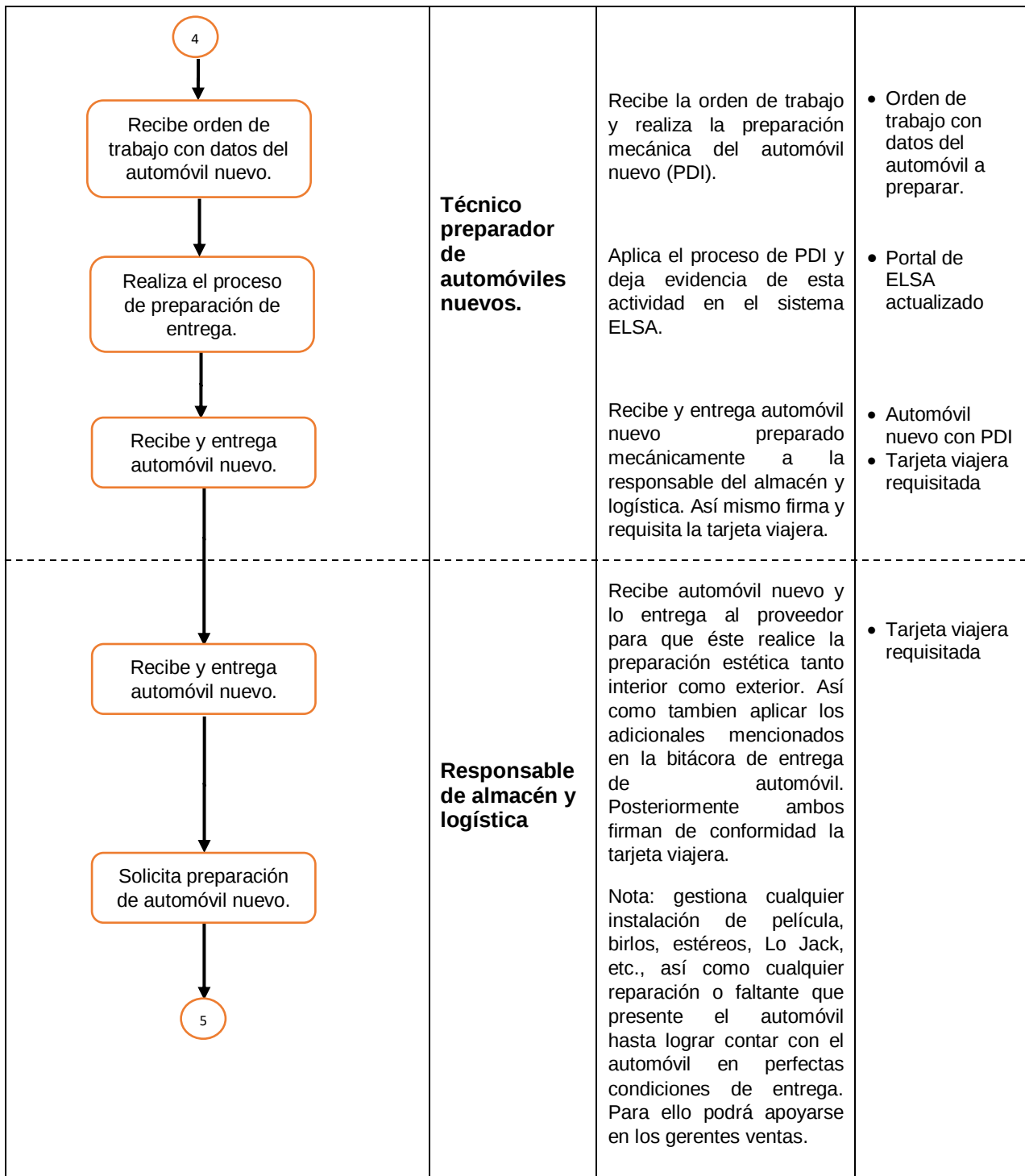
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:



Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--



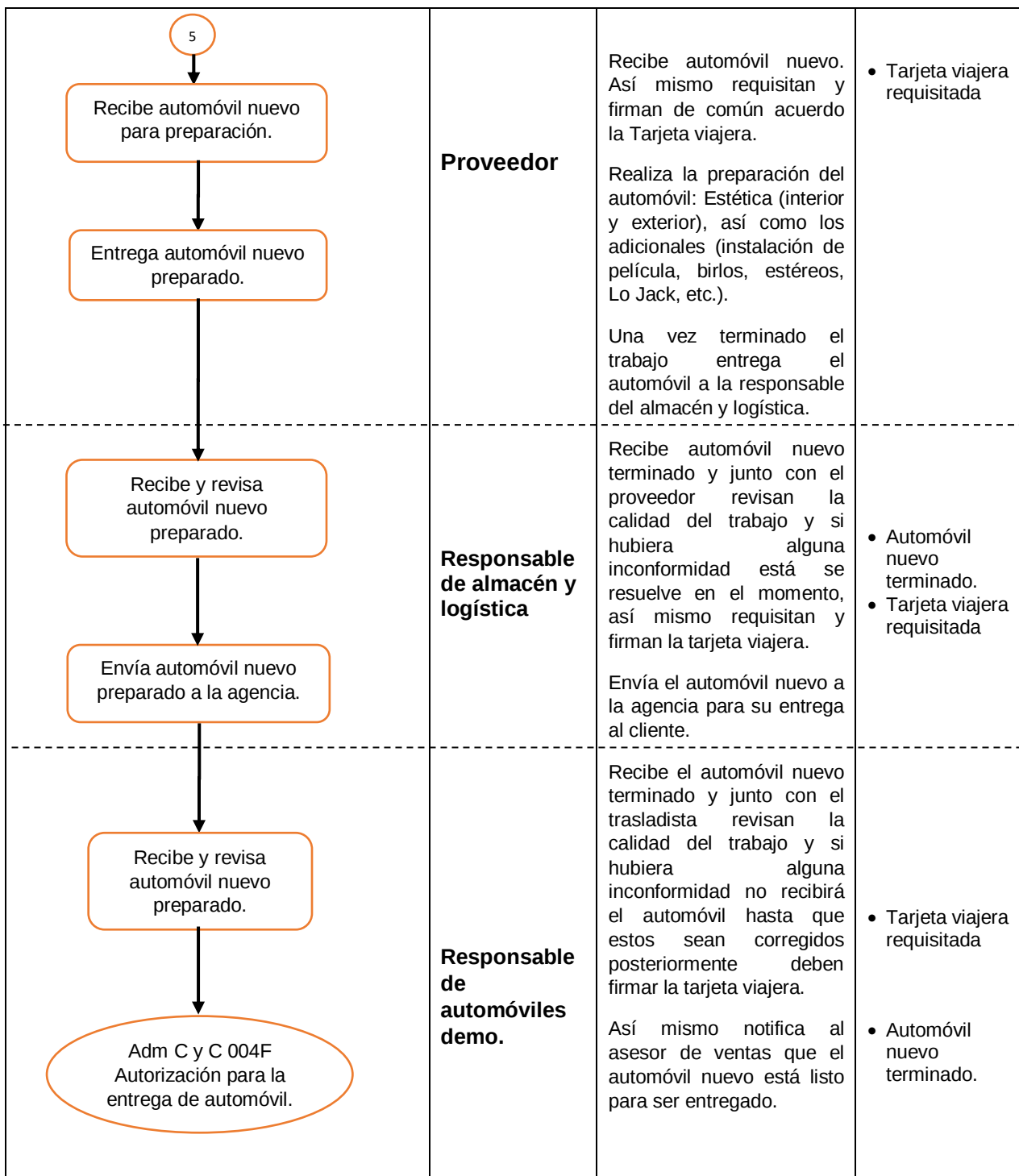
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas 	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:



Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--



GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Entrega de automóviles nuevos. Ventas	Fecha de Creación: 17 de Diciembre de 2021
		Código: Adm-Vtas.-003
		Fecha de ultima revisión:



Elaboró: Gloria Toledano RESP. DE ALMACÉN Y LOGÍSTICA Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	--	--

