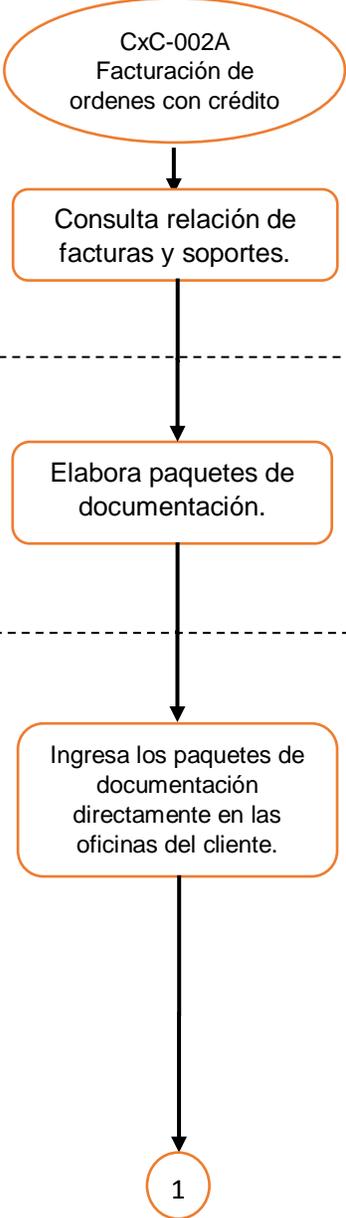


<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>Proceso: Cobro de Facturas Expedidas a Crédito, de Clientes Flotilleros de Servicio</b>  <b>Crédito y Cobranza</b> 	<b>Fecha de Creación:</b> Agosto 2021
		<b>Código:</b> Adm-CyC-004A
		<b>Fecha de última revisión:</b> 29 de septiembre del 2021
<b>OBJETIVO:</b> Definir las 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.		
<b>POLITICAS:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es obligación del responsable de Crédito y Cobranza (C y C):           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar a los clientes morosos y dar seguimiento hasta lograr su cobranza.</li> <li>b) Notificar a los gerentes de postventa (servicio, refacciones y HyP), la suspensión del crédito de los clientes morosos con la finalidad de no brindarles servicios, refacciones sin que se hayan puesto al corriente.</li> <li>c) Cuando aplique, notificar a los gerentes de postventa cualquier modificación en las condiciones de crédito de sus clientes.</li> <li>d) En alianza con los gerentes de postventa (servicio, refacciones y HyP), gestionar la cobranza de los clientes morosos.</li> </ol> </li>   <li>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 CyC suspenderá el crédito y solo podrá reactivarlo cuando el cliente pague de contado y siempre que se ponga al corriente. Se consideran atrasos:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cuando la cuenta del cliente presente más de 30 días de atraso en sus pagos.</li> <li>b) Cuando la cuenta del cliente presente más del 25% de su línea de crédito vencida.</li> </ol> </li>   <li>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, debido a que éste ha incurrido en mora o a caído en cartera vencida. Así como a entregar el vehículo cuando el responsable de C y C así se los indique por haber recuperado la cuenta con atrasos.</li> </ol>		



<b>Elaboró:</b> C.P. Isabel Garcia <b>CUENTAS POR COBRAR</b>  Ing. Juan Carlos Bravo <b>GERENTE DE PROCESOS</b>	<b>Revisó:</b> C.P. Gabriela Gordillo Nava <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b>  C.P.C. Moisés Espindola Cruz <b>GERENTE GENERAL</b>	<b>Autorizó:</b>  Ing. Diego Brockmann Ruiz <b>DIRECTOR GENERAL</b>
--	--	--

<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>Proceso: Cobro de Facturas Expedidas a Crédito, de Clientes Flotilleros de Servicio</b>  Crédito y Cobranza	<b>Fecha de Creación:</b> Agosto 2021
		<b>Código:</b> Adm-CyC-004A
		<b>Fecha de ultima revisión:</b> 29 de septiembre del 2021

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

<b>Elaboró:</b> C.P. Isabel Garcia <b>CUENTAS POR COBRAR</b>  Ing. Juan Carlos Bravo <b>GERENTE DE PROCESOS</b>	<b>Revisó:</b> C.P. Gabriela Gordillo Nava <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b>  C.P.C. Moisés Espindola Cruz <b>GERENTE GENERAL</b>	<b>Autorizó:</b>  Ing. Diego Brockmann Ruiz <b>DIRECTOR GENERAL</b>
--	--	--

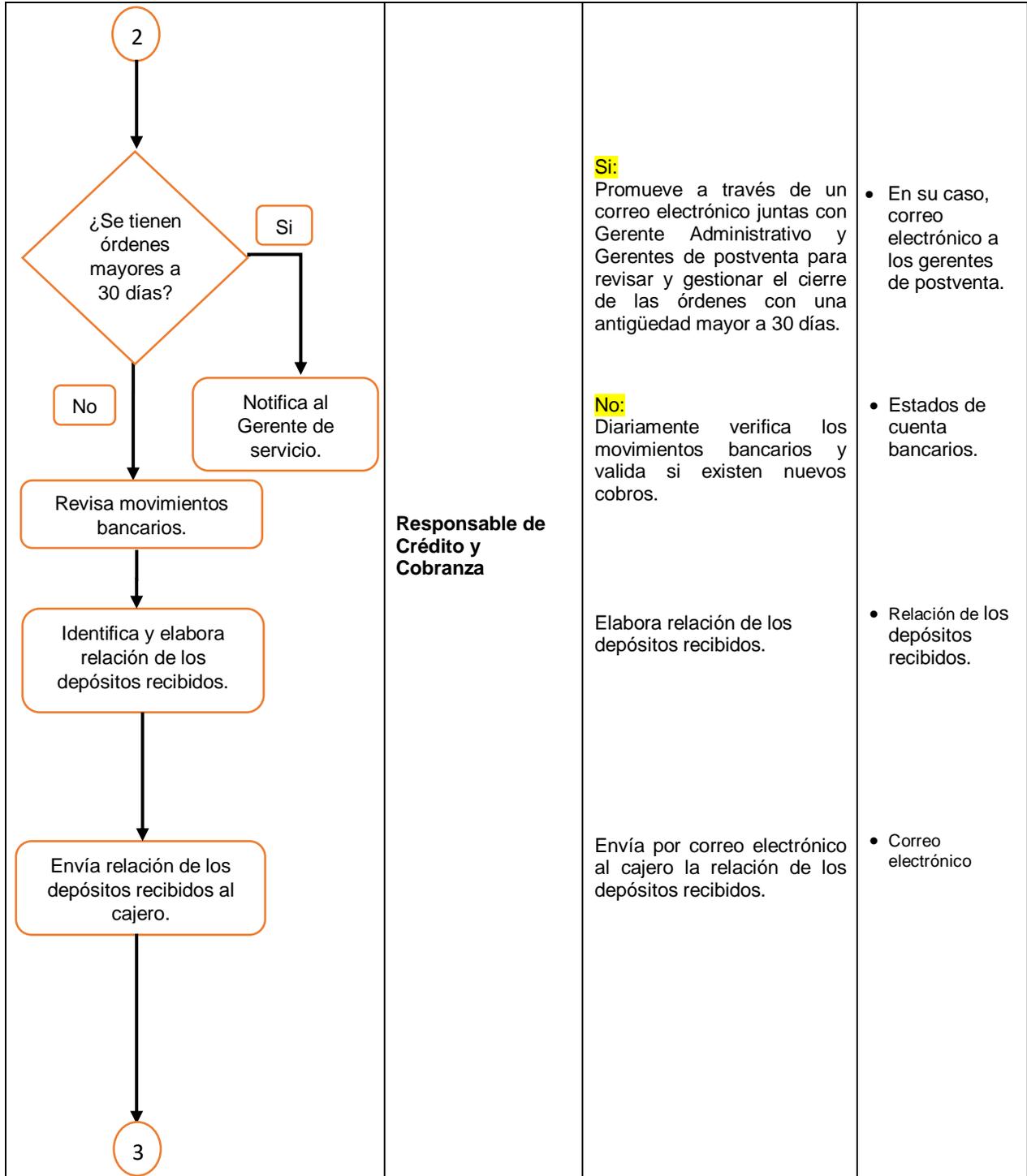


<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>Proceso: Cobro de Facturas</b> <b>Expedidas a Crédito, de Clientes</b> <b>Flotilleros de Servicio</b>	<b>Fecha de Creación:</b> Agosto 2021
	Crédito y Cobranza	<b>Código:</b> Adm-CyC-004A
		<b>Fecha de ultima revisión:</b> 29 de septiembre del 2021

<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">       Revisa proceso de órdenes abiertas y cartera vencida.     </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<b>Responsable de Crédito y Cobranza</b>	<p>Es obligación del responsable de C y C:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar la elaboración de los paquetes para cobro a clientes.</li> <li>• Gestionar el envío de los paquetes.</li> <li>• Enviar al cliente facturas y complementos de pago.</li> <li>• Revisar cotidianamente la antigüedad de las órdenes de servicio abiertas para identificar aquellas que correspondan a clientes de flotilla con una antigüedad mayor a 30 días.</li> <li>• Revisar cotidianamente la cartera de clientes y dar seguimiento puntual a los clientes con problemas de atraso.</li> <li>• Cuando proceda, notificar a los gerentes de postventa que el crédito del cliente ha sido suspendido y en su caso si es necesaria la retención del vehículo que entre a servicio.</li> <li>• Cuando proceda, notificar a los gerentes de postventa que se ha liberado el crédito o en su caso cualquier modificación a las condiciones de éste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de la antigüedad de saldos en cartera (GDS).</li> </ul>
---	--	---	--

<b>Elaboró:</b> C.P. Isabel Garcia <b>CUENTAS POR COBRAR</b>  Ing. Juan Carlos Bravo <b>GERENTE DE PROCESOS</b>	<b>Revisó:</b> C.P. Gabriela Gordillo Nava <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b>  C.P.C. Moisés Espindola Cruz <b>GERENTE GENERAL</b>	<b>Autorizó:</b>  Ing. Diego Brockmann Ruiz <b>DIRECTOR GENERAL</b>
--	--	--





Responsable de  
Crédito y  
Cobranza

**Si:**  
Promueve a través de un correo electrónico juntas con Gerente Administrativo y Gerentes de postventa para revisar y gestionar el cierre de las órdenes con una antigüedad mayor a 30 días.

- En su caso, correo electrónico a los gerentes de postventa.

**No:**  
Diariamente verifica los movimientos bancarios y valida si existen nuevos cobros.

- Estados de cuenta bancarios.

Elabora relación de los depósitos recibidos.

- Relación de los depósitos recibidos.

Envía por correo electrónico al cajero la relación de los depósitos recibidos.

- Correo electrónico

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**



<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>Proceso: Cobro de Facturas Expedidas a Crédito, de Clientes Flotilleros de Servicio</b>	<b>Fecha de Creación:</b> Agosto 2021
	<b>Crédito y Cobranza</b>	<b>Código:</b> Adm-CyC-004A
		<b>Fecha de ultima revisión:</b> 29 de septiembre del 2021

<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Recibe relación de los depósitos recibidos.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Genera los complementos de pago en GDS.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Sube al portal del cliente los complementos de pago.</p>	<b>Cajero</b>	<p>Recibe del responsable de C y C por correo electrónico la relación de los depósitos 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"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Complementos de pago.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Valida nuestra información en el portal del cliente.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>		<b>Responsable de Crédito y Cobranza</b>	<p>Valida en el portal del cliente que el cajero haya ingresado los complementos de pago de forma correcta.</p>

CxC-002A Facturación de órdenes con crédito



<b>Elaboró:</b> C.P. Isabel Garcia <b>CUENTAS POR COBRAR</b>  Ing. Juan Carlos Bravo <b>GERENTE DE PROCESOS</b>	<b>Revisó:</b> C.P. Gabriela Gordillo Nava <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b>  C.P.C. Moisés Espindola Cruz <b>GERENTE GENERAL</b>	<b>Autorizó:</b>  Ing. Diego Brockmann Ruiz <b>DIRECTOR GENERAL</b>
--	--	--