GRUPO SAN ANGEL	**Proceso: Entrega de automóviles seminuevos.** Ventas	**Fecha de Creación:** 17 de Diciembre de 2021 **Código:** Adm-Vtas.-004 **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 seminuevo al cliente final.

POLITICAS:

1. Para que cualquier automóvil se pueda entregar al cliente final, es necesario que previamente se haya cumplido con los siguientes procesos según aplique:
   a) Adm-CXP-004 "Adquisición de automóviles seminuevos(compras)"
   b) Adm-CXP-005 "Adquisición de automóviles seminuevos (toma)"
   c) Adm-CXP-006 "Adquisición de automóviles seminuevos (consigna)"
   d) Adm-CyC-001F Proceso “Facturación de Automóvil Nuevo o Seminuevo”
   e) Adm-AEF-001 “Limite de recepción de efectivo”
   f) Adm-AEF-003 “Validación de cobros recibidos a través de medios electrónicos, depósitos y cheques”
   g) Adm-LAV-001 Integración de expedientes de lavado de dinero (en caso de que aplique).

2. El horario para la obtención de autorización y firma por parte del área administrativa es:
   a) 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.
   b) Con penalización, 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. al asesor de ventas, de un 50% de su comisión siempre que quiera obtener la firma de salida y no exista una justificación de la tardanza
   c) En caso de que el asesor de ventas solicite las firmas después del horario señalado en el inciso anterior, el asesor de ventas automáticamente renunciará al cobro de su comisión. Lo anterior siempre que la causa del retardo sea imputable a él.

3. Será responsabilidad del asesor de ventas:
   a) Verificar que el automóvil se encuentre en condiciones óptimas y debidamente programadas.
   b) Confirmar con el cliente el horario y condiciones de entrega del automóvil.
   c) Contar con el expediente completo y debidamente autorizado por las areas respectivas con por lo menos una antelación de 12 horas a la entrega del automóvil al cliente final.

   Para ello es necesario que el expediente se encuentre completo e integrado con la siguiente documentación:
   (1) Copia de la factura de origen (primera venta del automóvil por una agencia).
   (2) Copia(s) de la(s) factura(s) intermedias y de origen del automóvil.
   (3) Si el automóvil se vendió a través de Servicios Financieros, es necesario anexar el Resumen de Operación y la impresión de la pantalla en la que se observe que la financiera avala que el contrato ya está cerrado.
   (4) Recibos de caja (fiscales o normales) previamente validados por el encargado de la posición bancaria junto con los comprobantes de pago: transferencias bancarias, fichas de depósito, copia del cheque, etc.
   (5) 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.

Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Lucia Leon **ASESOR DE VENTAS** Berenice Camacho **ASISTENTE DE GERENCIA DE DWA.** Ing. Juan Carlos Bravo **GERENTE DE PROCESOS**	C.P. Gabriela Gordillo. **GERENTE ADMINISTRATIVO** C.P.C. Moisés Espindola Cruz **GERENTE GENERAL**	Ing. Diego Brockmann Ruiz **DIRECTOR GENERAL**

(6) 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 escrito debidamente requisitado y firmado por el cliente, en el cual manifieste su **NO** consentimiento para dar de alta las placas en la CDMX.
(7) Contrato de adhesión de Profeco 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.
(11) Carta recepción de documentos (documentación que el cliente recibe).
(12) Consulta del REPUVE.
(13) Consulta de no adeudos.

Una vez que el automóvil se encuentre en la sala de entrega de la concesionaria, deberá asegurarse que cumple con todas las especificaciones para poder entregarse al cliente final:

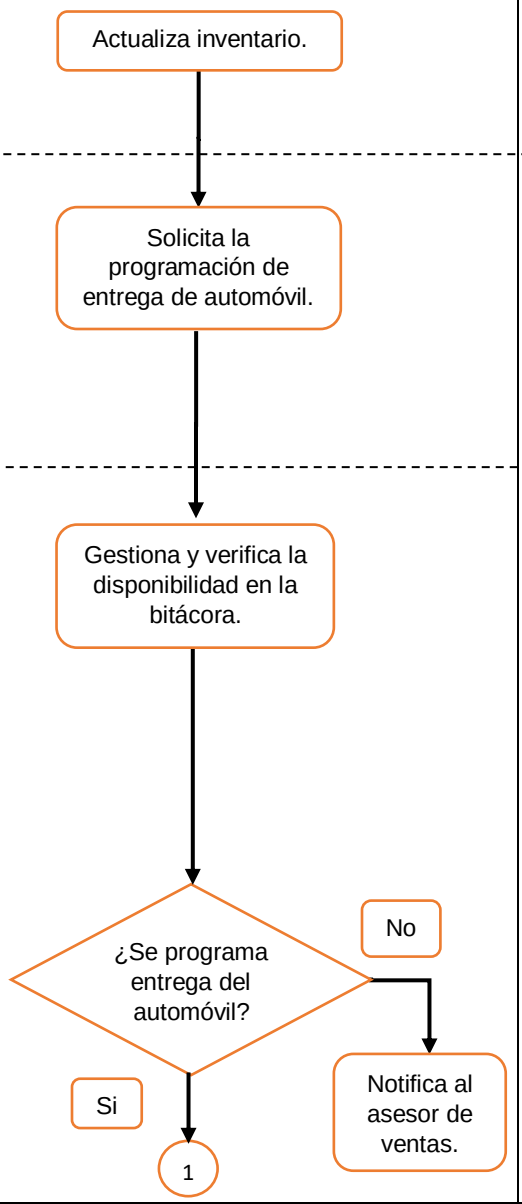
(1) Verificar que el automóvil se encuentre en perfectas condiciones para su entrega (limpieza, detalles, estética interior y exterior)
(2) Que el automóvil cuente con ¼ de tanque de gasolina
(3) Que se encuentre con toda la herramienta y accesorios de acuerdo con la valuación inicial con la cual se recibió el automóvil.
(4) Verificar que el automóvil cuenta con todos los accesorios mínimos (llanta de refacción, gato, birlos de seguridad en caso de que aplique, otros.).
(5) Literatura del automóvil.
(6) Placas o en su caso permiso vigente para circular.
(7) En caso de que el seguro se haya adquirido en la concesionaria, deberá contar con la cartera del seguro y verificar con el área de seguros que la póliza se encuentra activa y vigente.

4. Es responsabilidad de la asistente del departamento de ventas:
   a) Actualizar diariamente en Salesforce el inventario de automóviles seminuevos.
   b) Actualizar diariamente la bitácora de entregas y darla a conocer a los preparadores.
   c) Contar con el 100% de la siguiente documentación, para realizar la programación de la entrega:
      I. REPUVE
      II. Placas o permiso vigente de circulación.
      III. Trámite de Verificación.
      IV. Tarjeta de circulación.
      V. Póliza de seguro activada.
      VI. Consulta de no adeudos de infracciones o tenencias emitido por la secretaria de finanzas.
      VII. Consulta de que el automóvil no cuenta con ningún tipo de reporte en RAPI y REPUVE al momento de la entrega.

5. Es responsabilidad del preparador de autos seminuevos.
   a) Revisar todos los días la bitácora de entregas y así llevar acabo la preparación de los automóviles seminuevos para entrega.
   b) Tener listo el automóvil por lo menos con dos horas de anticipación a la entrega.

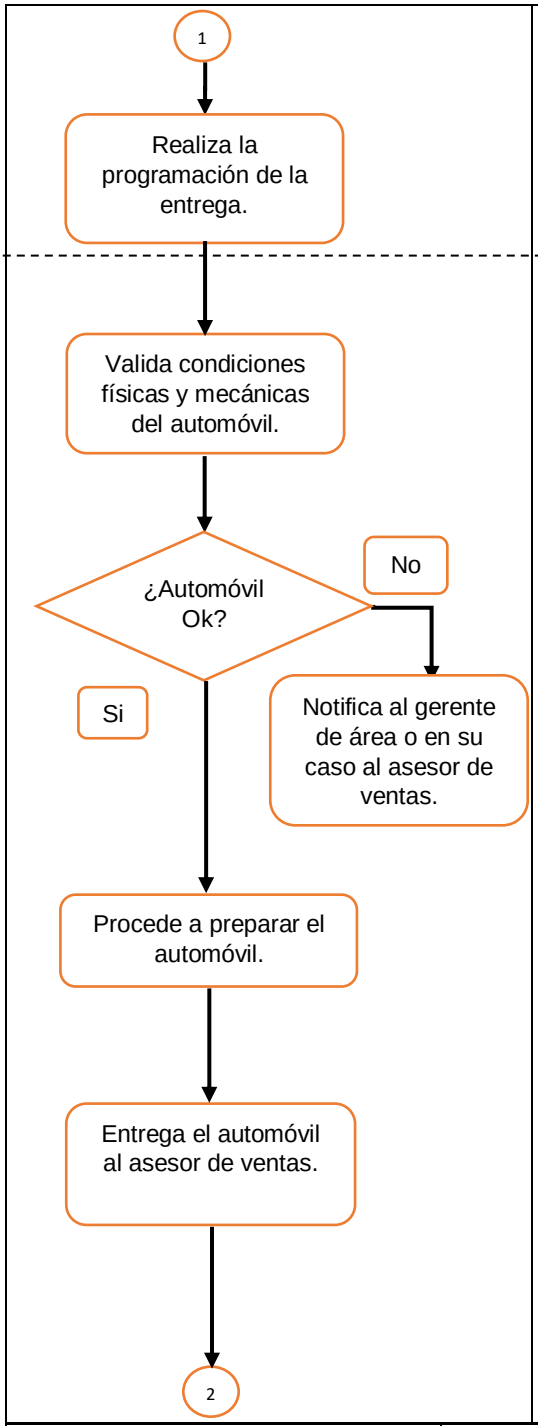
c) Notificar al Gerente del área y al Asesor de ventas de seminuevos cualquier contratiempo o anomalía que pudiera surgir y por la cual no pueda entregarse el automóvil a la hora acordada con el cliente, para que ellos cuenten con el tiempo suficiente y reprogramar la entrega.
Lo anterior deberá hacerlo por lo menos 12 horas hábiles antes de la entrega del automóvil.

GRUPO SAN ANGEL	**Proceso: Entrega de automóviles seminuevos.** Ventas	**Fecha de Creación:** 17 de Diciembre de 2021 **Código:** Adm-Vtas.-004 **Fecha de ultima revisión:**

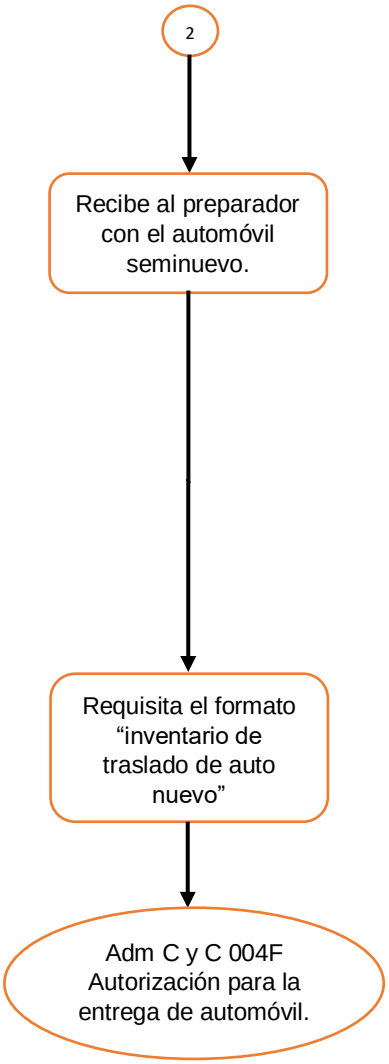
DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
	**Asistente del departamento** **Asesor de ventas** **Asistente del departamento**	Actualiza el inventario de automóviles seminuevos esto es asignando un número de inventario consecutivo a cada uno de estos. Una vez que se concreta la venta del automóvil (de acuerdo al proceso “Aplicación proceso de ventas Volkswagen”) solicita personalmente a la asistente del departamento la programación de entrega de automóvil. Es indispensable cumplir previamente con la política 1 de este proceso. Gestiona la programación de entrega del automóvil de acuerdo a las necesidades del cliente, para ello se deberá cumplir con lo establecido en la política 1 de este proceso. La programación deberá realizarse por lo menos con 24 hrs. de anticipación. Verifica la disponibilidad del espacio y cumple cabalmente con la política número 4 de este proceso. No: Notifica al asesor de ventas que la programación del automóvil no se puede realizar y explica los motivos para que en su caso, éste complemente el proceso faltante y se reprograme la fecha de entrega del automóvil.	• Inventario de automóviles actualizado.

Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Lucia Leon **ASESOR DE VENTAS** Berenice Camacho **ASISTENTE DE GERENCIA DE DWA.** Ing. Juan Carlos Bravo **GERENTE DE PROCESOS**	C.P. Gabriela Gordillo. **GERENTE ADMINISTRATIVO** C.P.C. Moisés Espindola Cruz **GERENTE GENERAL**	Ing. Diego Brockmann Ruiz **DIRECTOR GENERAL**

GRUPO SAN ANGEL	**Proceso: Entrega de automóviles seminuevos.**	**Fecha de Creación:** 17 de Diciembre de 2021
	Ventas	**Código:** Adm-Vtas.-004
		Fecha de ultima revisión:

	**Asistente de ventas**	Si: Programa la entrega del automóvil en la bitácora y la deja a la vista del preparador de automóviles seminuevos.	• Bitácora “automóviles en almacén” actualizada.
	Responsable de preparación de automoviles semiuevos.	Consulta la bitácora de entrega de “automóviles seminuevos” y valida: - La ubicación del automóvil a preparar. - Las condiciones físicas y mecánicas del automóvil. No: Notifica a los responsables de la entrega los desperfectos que presenta el automóvil para la reprogramación de la entrega y gestiona las correcciones pertinentes. Si: Realiza la preparación estética (interior y exterior) del automóvil seminuevo. Una vez que ha terminado el trabajo éste entrega el automóvil al asesor de ventas de automóviles seminuevos.	• Bitácora “automóviles en almacén” actualizada. • Automóvil seminuevo preparado para entrega.

Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Lucia Leon **ASESOR DE VENTAS** Berenice Camacho **ASISTENTE DE GERENCIA DE DWA.** Ing. Juan Carlos Bravo **GERENTE DE PROCESOS**	C.P. Gabriela Gordillo. **GERENTE ADMINISTRATIVO** C.P.C. Moisés Espindola Cruz **GERENTE GENERAL**	Ing. Diego Brockmann Ruiz **DIRECTOR GENERAL**

	**Asesor de ventas**	Recibe del preparador el automóvil seminuevo terminado y juntos validan: - La calidad de la preparación “en caso de ser necesarios se corrige cualquier desperfecto”. - Que cuente con todos los accesorios de acuerdo a la valuación de recepción. - Que cuente con la herramienta mínima necesaria (llanta de refacción, gato, birlos de seguridad, otros.). - Que el tanque cuente con ¼ de gasolina. - Que el expediente esté integrado de acuerdo a la política 3 de este proceso. Posteriormente notifica al cliente que el automóvil seminuevo está listo para ser entregado.	• Automóvil nuevo terminado.