

GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de última revisión: 21 de septiembre del 2021

OBJETIVO:

Establecer los pasos que deberá seguir el personal involucrado para la evaluación y otorgamiento de crédito a clientes por venta de refacciones (mostrador).

POLÍTICAS:

- 1) Aplica únicamente para el otorgamiento de créditos a personas morales.
- 2) El crédito que se otorgue de forma inicial a un cliente podrá ser hasta por el equivalente del promedio de su operación de los últimos seis meses.
- 3) El plazo máximo otorgado para la liquidación de cualquier crédito será de hasta 30 días.
- 4) Una vez recabado el 100% de la información del cliente nuestro tiempo máximo de respuesta no podrá exceder de 72hrs.
- 5) En el caso de ser rechazado el crédito, se podrán llevar a cabo operaciones de contado y transcurridos 6 meses se evaluará nuevamente el comportamiento del cliente y su solicitud de crédito podrá ser reconsiderada bajo las siguientes premisas:
 - a. La constancia y la rentabilidad del cliente.
 - b. El promedio de compras mensuales.
 - c. La recomendación del gerente de refacciones.
- 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 del mismo o el motivo del rechazo.
 - b. Informar al Gerente de Refacciones el resultado de la solicitud del crédito y en caso de que haya sido aprobada, deberá enviarle por correo electrónico una copia de la misma para que conozca las condiciones crediticias autorizadas a este 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), suspenderá inmediatamente el crédito y deberá informar al gerente de refacciones para que le apoye en la labor de cobranza.
- 7) Será responsabilidad del Encargado del mostrador del almacén de refacciones:
 - a. Asegurarse que el cliente cuenta con crédito autorizado antes de iniciar cualquier proceso de facturación.
 - b. Asegurarse que el cliente se encuentra al corriente en sus pagos antes de emitir la siguiente factura a crédito.
 - c. Apegarse a las condiciones y montos autorizados en la solicitud de crédito.
 - d. Antes de emitir cualquier factura a crédito deberá asegurarse que el crédito del cliente se encuentra vigente, en caso contrario será encargado de

Elaboró: C.P. Isabel Garcia ENCARGADO 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: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de ultima revisión: 21 de septiembre del 2021

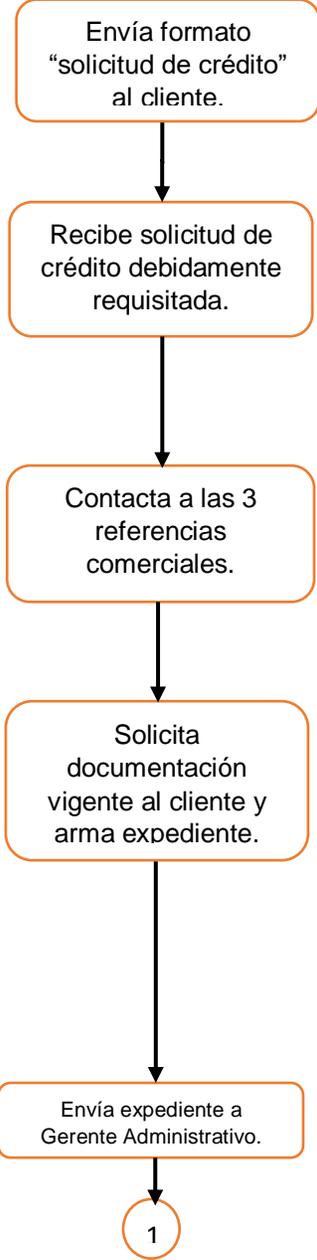
solicitar el pago inmediato al cliente y en caso de que éste no liquide su factura, se le descontará el importe de dicha factura en su siguiente pago de nómina.

- 8) Cualquier crédito otorgado deberá estar debidamente amparado por un contrato y un pagaré.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia ENCARGADO 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
--	--	--



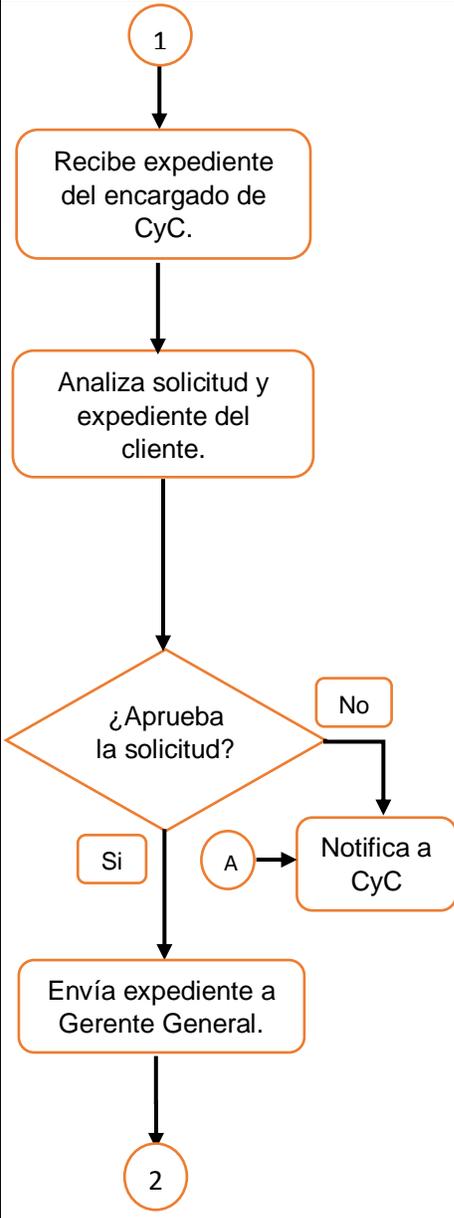
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de ultima revisión: 21 de septiembre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	ENCARGADO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
	Encargado de Crédito y Cobranza	<p>Solicita al cliente por correo electrónico la información que utilizará la empresa para evaluar su solicitud de crédito.</p> <p>Recibe y revisa que la información sea completa y clara y que se encuentre debidamente firmada por el representante legal.</p> <p>Contacta a las 3 referencias comerciales indicadas por el cliente y registra los comentarios en el formato "solicitud de crédito"</p> <p>Revisa que los documentos otorgados por el cliente sean legibles, actuales y que, dentro del poder legal, esté señalado el nombre del representante legal.</p> <p>Una vez que el expediente del cliente está completo, lo envía 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 del representante legal. • INE de domicilio. • Acta constitutiva • Poder notarial • Constancia de situación fiscal • Buro de crédito • Correo electrónico • Solicitud de crédito.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia ENCARGADO 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
--	--	---



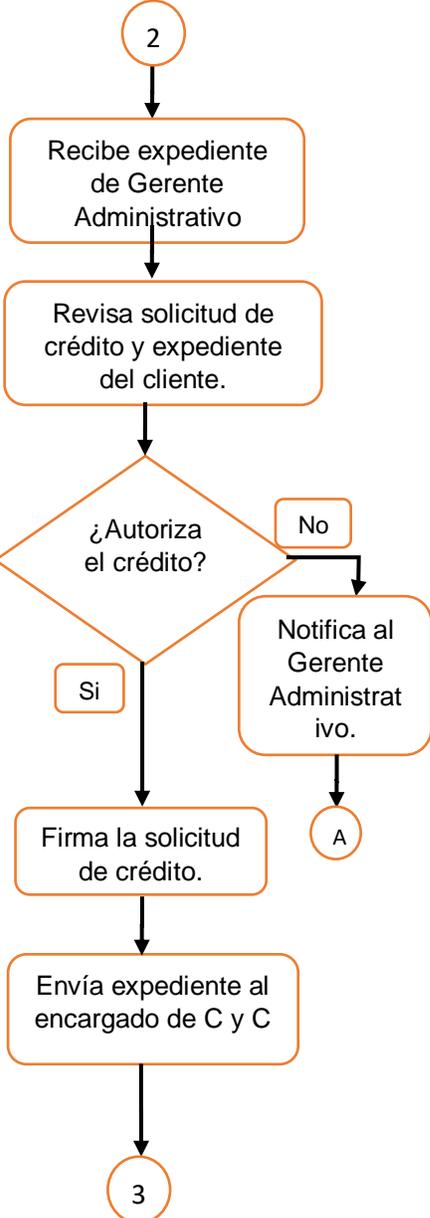
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de ultima revisión: 21 de septiembre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	ENCARGADO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD Start((1)) --> A[Recibe expediente del encargado de CyC.] A --> B[Analiza solicitud y expediente del cliente.] B --> C{¿Aprueba la solicitud?} C -- No --> D[Notifica a CyC] C -- Si --> E[Envía expediente a Gerente General.] E --> End((2)) A1((A)) --> C </pre>	Gerente Administrativo	<p>Recibe y revisa los comentarios de las referencias comerciales del cliente y en su caso el buró de crédito.</p> <p>No: Notifica al encargado de C y C que el crédito no se otorga y da los argumentos para que notifique al cliente, el cual podrá ser reconsiderado de acuerdo con la política 5 antes descrita.</p> <p>Si: Firma de Vo.Bo. La solicitud de crédito y la envía junto con el expediente al Gerente General para su autorización final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito física. • RFC • INE del representante legal. • 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 rechazada debidamente requisitada y firmada. • Expediente del cliente • Solicitud requisitada y debidamente firmada con el Vo.Bo.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia ENCARGADO 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
--	--	---



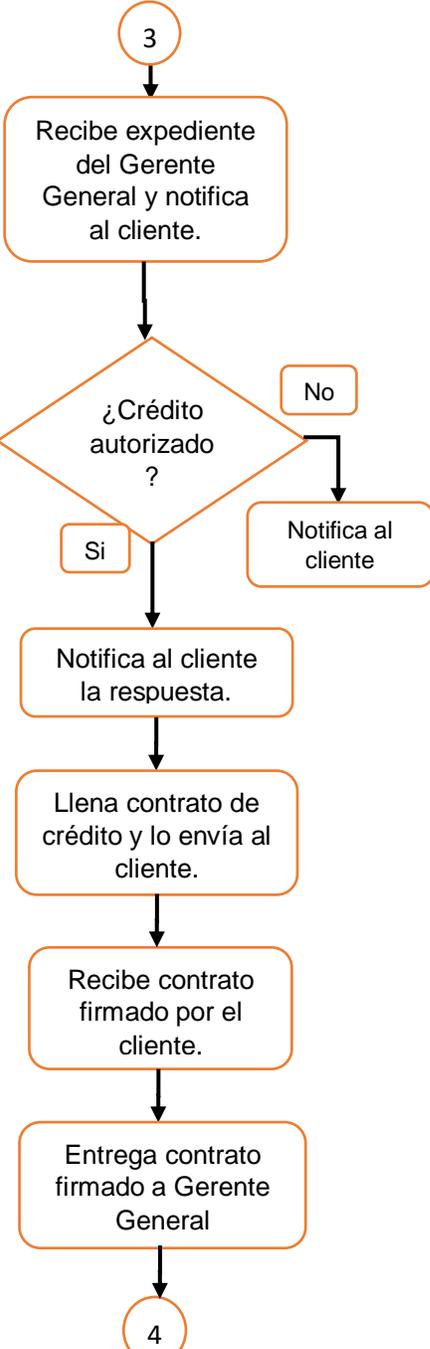
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de ultima revisión: 21 de septiembre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	ENCARGADO	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 -- Si --> D[Firma la solicitud de crédito.] C -- No --> E[Notifica al Gerente Administrativo.] D --> F[Envía expediente al encargado de C y C] F --> 3((3)) E --> A2((A)) </pre>	Gerente General	<p>Recibe y revisa detalladamente los comentarios de las referencias comerciales y del Gerente Administrativo.</p> <p>No: Notifica y argumenta que el crédito no fue autorizado.</p> <p>Si: Firma la solicitud de crédito y anota el monto y el plazo del crédito que se autoriza y envía expediente al encargado 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 ENCARGADO 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
--	--	---



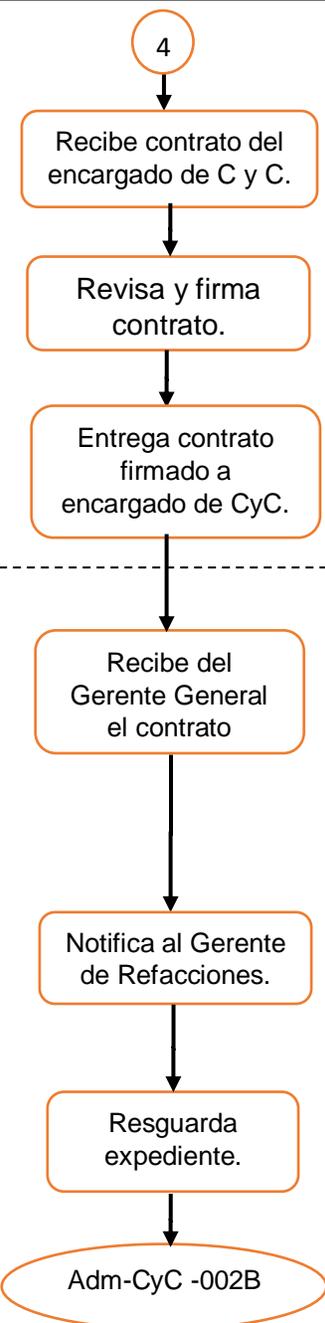
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de ultima revisión: 21 de septiembre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	ENCARGADO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD Start((3)) --> A[Recibe expediente del Gerente General y notifica al cliente.] A --> B{¿Crédito autorizado?} B -- No --> C[Notifica al cliente] B -- Si --> D[Notifica al cliente la respuesta.] D --> E[Llena contrato de crédito y lo envía al cliente.] E --> F[Recibe contrato firmado por el cliente.] F --> G[Entrega contrato firmado a Gerente General] G --> End((4)) </pre>	Encargado de crédito y cobranza	<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>Requisita el contrato de crédito y lo envía al Gerente Administrativo para su revisión. Posteriormente envía el contrato de crédito al cliente para firma.</p> <p>Una vez que cliente entrega el contrato firmado, el encargado de C y C lo pasa al Gerente General para su aprobación y firma.</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 ENCARGADO 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: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de ultima revisión: 21 de septiembre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	ENCARGADO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD 4((4)) --> A[Recibe contrato del encargado de C y C.] A --> B[Revisa y firma contrato.] B --> C[Entrega contrato firmado a encargado de CyC.] C --> D[Recibe del Gerente General el contrato] D --> E[Notifica al Gerente de Refacciones.] E --> F[Resguarda expediente.] F --> G([Adm-CyC -002B]) </pre>	Gerente General	<p>Revisa datos relevantes en el contrato de crédito tales como: monto autorizado, plazo, penalizaciones y el pagaré debidamente firmado.</p> <p>En caso de que el contrato esté debidamente requisitado, lo firma de conformidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de crédito
	Encargado de crédito y cobranza	<p>Habilita en GDS el monto y el plazo del crédito autorizado.</p> <p>Notifica por correo electrónico al Gerente de Refacciones que el cliente cuenta con crédito.</p> <p>Genera un archivo en físico y en digital en la siguiente ruta: Contabilidad / Administración / Créditos / Refacciones / Año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de crédito autorizado • Sistema GDS habilitado • Adjunta ficha técnica del estatus del cliente en GDS. • Correo electrónico • Expediente completo.

Elaboró: C.P. Isabel Garcia ENCARGADO 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: Otorgamiento de Crédito (refacciones). Crédito y Cobranza	Fecha de Creación: Marzo 2021
		Código: Adm-CyC-001B
		Fecha de última revisión: 21 de septiembre del 2021

--	--	--	--

Formatos:

Contrato de crédito.

Solicitud de crédito.



Elaboró: C.P. Isabel Garcia ENCARGADO 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
--	--	--