

Grupo San Ángel



Das WeltAuto.



Manual de Políticas

Aplicables a Inventarios

Este documento tiene el propósito de integrar de forma ordenada las políticas, procesos y formatos que se deben de seguir para la adecuada operación de Grupo San Ángel.

Adriana Córdoba - RAD
Documento

Índice

Adm-Inv-001 Préstamo y Control de automóviles de movilidad	2
Adm-Inv-002 Control de inventarios automóviles nuevos	4
Adm-Inv-003 Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	8
Adm-Inv-004 Control de inventarios autos seminuevos	10
Adm-Inv-005 Control de inventario de refacciones en almacén	15
Adm-Inv-006 Inventario anual de refacciones	19
Adm-Inv-007 Inventario cíclico de refacciones	21
Adm-Inv-008 Control de inventarios en órdenes de proceso	22
Adm-Inv-009 Inventario cíclico de autos nuevos y seminuevos	24
Adm-Inv-010 Autorización y manejo de órdenes internas	26

Préstamo y control de automóviles de movilidad.

Adm-INV-001

POLÍTICAS:

1. La gasolina que se consuma durante el período en el que este prestado el automóvil de movilidad será a cargo del cliente.
2. En caso de Siniestro o pérdida total, el deducible será pagado por el cliente o por el gerente que en el momento del siniestro estuviera haciendo uso del automóvil.
3. El Gerente de Servicio, será el único responsable de autorizar el préstamo del automóvil de movilidad.
4. Ningún automóvil de movilidad se podrá prestar sin que previo a la entrega se cuente con el contrato debidamente firmado por el cliente.
5. Únicamente se podrá autorizar el préstamo de un auto de movilidad en los siguientes casos:
 - a) Cuando la avería del automóvil del cliente sea de difícil identificación.
 - b) Cuando alguna de las refacciones requeridas para la reparación del automóvil del cliente se encuentre en Back Order y no tengamos una fecha cierta de su llegada y siempre que por la falta de tales refacciones el automóvil no pueda circular.
 - c) Por la falta de alguna herramienta especial.
 - d) O cualquier otra situación siempre y cuando sea autorizada por el Gerente General.
6. En caso de incumplimiento en la fecha de la devolución del automóvil de movilidad, el cliente deberá de pagar \$700 por cada día de atraso.
7. Será causal de baja definitiva para el Asesor de Servicio o cualquier personal de la concesionaria si se detecta que hizo uso del automóvil sin causa justificada o para uso personal.

8. Es responsabilidad del Gerente de Servicio:
 - a) Solicitar mediante correo electrónico al área de CRM de Volkswagen o SEAT México el apoyo (pago de subvención) del auto de movilidad un mes antes del vencimiento del contrato como auto de movilidad (6 meses) adjuntando la siguiente documentación:
 - I. Bitácora de movilidad.
 - II. Justificante de entrega y devolución del auto de movilidad.
 - b) En caso de que el automóvil se asigne a un colaborador por más de 30 días para uso personal, el gerente de servicio deberá mensualmente recabar la firma del Gerente General en el formato de “vale de salida temporal”. Queda estrictamente prohibido que el automóvil sea conducido por una persona distinta al colaborador ya que en caso de un siniestro el seguro no se haría responsable del mismo.
 - c) Al momento de la asignación al área de servicio, deberá entregar al área administrativa copia de tarjeta de circulación, placas, póliza de seguro y la factura de planta del automóvil de movilidad, esto con la finalidad de tener un expediente.
 - d) Será responsabilidad del Gerente de Servicio mantener bajo su resguardo o custodia la segunda llave de cada uno de los automóviles de movilidad ya que a falta de ésta el seguro podría penalizarnos y la reposición de ésta será a cargo del Gerente.
9. En caso de que no se cuente con un auto de movilidad y sea estrictamente necesario el préstamo del auto al cliente se tendrá que gestionar con la marca el pago de una renta y se aplicaría el proceso Adm-Inv-003 Solicitud de apoyo de viáticos por garantía.



Control de inventarios automóviles nuevos.

Adm-INV-002

POLÍTICAS:

1. Es responsabilidad del facturista, revisar diariamente el sistema Nadin la asignación de los automóviles por parte de planta, y hacer el registro de alta todos los automóviles de manera oportuna en el sistema de GDS teniendo mucho cuidado en la captura de los siguientes datos del automóvil:

- Número de chasis.
- Número de motor.
- Tipo de auto.
- Color.
- Modelo.
- Costo, etc.

Sera responsabilidad del Asistente de Ventas solicitar oportunamente el alta de inventario para poder seguir con el proceso. Ver Adm-CyP- Adquisición de unidades a otras concesionarias.

2. Es responsabilidad de la Encargada de Bodega asegurarse que el Proveedor de servicios de almacenaje "Miauto Place" lleve a cabo las siguientes funciones:
 - a) Realizar dentro de las primeras 24hrs del desembarque de la madrina la "Recepción del vehículo (PDI)" tomando en cuenta que son 12hrs de reposo, es decir, la unidad debe estar sin encenderse para iniciar dicho proceso.
 - b) A las unidades nuevas que cuenten con 25 días de estancia, deben realizar vía VAS el "mantenimiento de 4 semanas" tomando en cuenta que son 12hrs de reposo, es decir, la unidad debe estar sin encenderse para iniciar dicho proceso.
 - c) Entregar puntualmente en las instalaciones de la concesionaria los automóviles solicitados por el Gerente Comercial.

Adicionalmente, son responsabilidades del Encargado de la Bodega las siguientes actividades:

- d) Mantener una comunicación constante con el proveedor de servicios de almacenaje "Miauto Place" y dar solución a cualquier daño o faltante que se detecte a la llegada del automóvil.
 - e) Dar seguimiento puntual al cobro de los daños o faltantes detectados en el REV (Reporte de Entrega de Vehículos).
 - f) Para los automóviles que lleguen con golpes, rayones u otros defectos deberá solicitar a Miauto Place que los mismos se trasladen al taller de reparación de carrocería y Pintura junto con la hoja de avalúo.
 - g) Programar la preparación de la "Previa Entrega" con una antelación máxima de 7 días, previo al reporte en Nadin de la venta del automóvil. Este servicio se puede realizar las veces que sean necesarios si la fecha de la entrega al cliente final cambia.
 - h) Llevar un control de los automóviles que se trasladan a la concesionaria para mostrarlos al cliente y verificar su regreso a la bodega.
 - i) Programar los servicios de preservación de "4 semanas y previa entrega" de los automóviles que se encuentren en exhibición en la sala de ventas.
3. Es responsabilidad del Encargado de Ingresos e Impuestos, coordinar el inventario físico de los automóviles nuevos haciendo las siguientes consideraciones:
- a. Realizar dentro de los 2 primeros días de cada mes un inventario físico de los automóviles nuevos y anotar en una bitácora los siguientes datos:
 - Fecha en la que se realiza el inventario.
 - Tipo de automóvil.
 - Color.
 - Chasis.
 - Lugar de resguardo.
 - Condiciones físicas del automóvil.
 - b. Asegurarse que el automóvil cuenta con todos los accesorios y refacciones.
 - c. Informar mediante correo electrónico al Gerente General y al Gerente Administrativo cualquier faltante o deterioro del automóvil y deberá soportarlo con una o varias fotografías.
 - d. Deberá entregar la bitácora del inciso a) del punto 3) al Encargado del Inventario contable y al Encargado de Crédito y Cobranza.

4. Es responsabilidad del Encargado de Crédito y Cobranza:

- a) Realizar dentro de los primeros 5 días de cada mes una confronta entre los automóviles facturados y no entregados contra los automóviles registrados en la bitácora del inciso a) del punto 3). En su caso, Informar mediante correo electrónico al Gerente General y al Gerente Administrativo cuando no localice algún automóvil facturado con estatus de no entregado y darle seguimiento hasta su aclaración.

5. Es responsabilidad del Encargado de los Inventarios Contables:

- a) Realizar dentro de los primeros 5 días de cada mes una confronta entre los automóviles registrados en el inventario contable y los automóviles registrados en la bitácora del inventario físico y dar seguimiento a cualquier diferencia hasta su completa aclaración.
- b) Llevar un historial en Excel de los automóviles no facturados en el mes y anotar el lugar de resguardo en donde se localizó físicamente o si el automóvil se encuentra en tránsito.

Nota: Ningún automóvil podrá tener estatus de “en tránsito” más de 30 días, en caso contrario deberá Informar inmediatamente al Gerente General y al Gerente Administrativo.

6. Es responsabilidad del Vigilante:

- a) Solicitar a cada persona que ingrese al lugar de resguardo de los automóviles una identificación (INE o Licencia de conducir) así como el gafete que acredite que es empleado de grupo San Ángel) y solicitarle que se anote en la bitácora.
- b) No dejar salir ningún automóvil si el trasladista no le entrega el vale de salida provisional debidamente firmado por el Gerente Comercial y deberá cerciorarse que los datos plasmados en el vale coincidan con los datos del automóvil a trasladar.
- c) El horario en el que podrá darle acceso a los trasladistas es:

De Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00Hrs
Sábados de 8:00 a 13:00Hrs.

Fuera de dicho horario el Gerente responsable deberá mandar un correo al encargado de la bodega con la autorización correspondiente para que se lo muestre al vigilante.

- d) Cualquier anomalía que detecte con algún automóvil deberá informarlo inmediatamente al Gerente Comercial.
7. Es responsabilidad del trasladista:
- a) Trasladar a la concesionaria los automóviles que se solicitan para demostración y regresarlos a la bodega de Tlacopac para continuar con los servicios de preservación de automóviles.
 - b) Obtener la firma de autorización del Gerente Comercial en el vale de salida provisional debidamente requisitado con los datos del automóvil a trasladar con anticipación a la salida de cualquier bodega.
8. Sera responsable solidario hasta por el importe del daño causado a una unidad nueva, cualquier persona involucrada en el proceso que no reporte oportunamente cualquier daño o anomalía por lo que es obligatorio realizar la revisión ocular entrega – recepción.

Solicitud de apoyo de viáticos por garantía. Adm-INV-003

POLÍTICAS:

1. El pago al cliente únicamente podrá efectuarse hasta que el importe por concepto de apoyo de viáticos este autorizado en el portal del SAGA y en ningún caso se podrá pagar un importe mayor al autorizado.
2. Si el importe a reembolsar no rebasa los \$2,000.00, M.N. este se podrá efectuar en efectivo y únicamente se entregará al cliente previa identificación.
3. Es responsabilidad del Asesor de Servicio:
 - I. Abrir una orden de servicio de garantía (G) a nombre de Volkswagen de México y en comentarios deberá capturar el concepto de la orden (Pago de Taxis, renta de auto, o reembolso de mensualidad).
 - II. Recabar la documentación soporte que deberá acompañar a la orden de Garantía por concepto de viáticos, dicha documentación es la siguiente:
 - (1) Calca del número de serie.
 - (2) Carnet de Servicio del automóvil del cliente.
 - (3) Aviso de Privacidad firmado por el cliente.
 - III. Informar a planta el proceso de la reparación hasta que se entregue al cliente el automóvil que dio origen a los viáticos.
4. Es responsabilidad del encargado de garantías:
 - I. Capturar la información del auto y pieza que el cliente está reportando en el portal del SAGA para que atención a clientes de SEAT o VW México autorice el apoyo de viáticos al cliente.
 - II. Realizar la solicitud de pago una vez que atención a clientes autorice el reembolso, esta solicitud deberá estar acompañada con la captura de pantalla en donde aparezca la autorización y el importe y deberá enviarla por correo electrónico a cxpagar@seat-sanangel.com.mx o cxpagar@vw-sanangel.com.mx., según corresponda.

5. Una vez que se haya efectuado el reembolso al cliente, el encargado de C x P deberá enviar por correo electrónico al administrador de garantías el comprobante de pago.

Control de inventarios autos seminuevos.

Adm-INV-004

POLÍTICAS:

1. Será responsable solidario hasta por el importe del daño causado al automóvil, cualquier persona de la concesionaria involucrada en este proceso y que no reporte oportunamente cualquier daño, faltante o cualquier otra anomalía que sufra un automóvil por lo que es obligatorio realizar la revisión ocular entrega – recepción durante todo el proceso, por lo que es indispensable el uso adecuado de la hoja viajera.
2. Es estrictamente necesario que todos los automóviles cuenten con una hoja viajera la cual deberá permanecer en la guantera previo a la entrega al cliente final, por lo que es obligatorio que todos los involucrados en este proceso y que tengan contacto con el automóvil firmen que están de acuerdo con las condiciones en las que lo reciben y lo entregan de un proceso a otro, de no hacerlo y se detecte algún daño en el automóvil, aplicará la política 1.
3. Es responsabilidad del facturista realizar el registro de alta de todos los automóviles de manera oportuna en el sistema de GDS teniendo mucho cuidado en la captura de los siguientes datos del automóvil:
 - Número de chasis.
 - Número de motor.
 - Tipo de auto.
 - Color.
 - Modelo.
 - Costo, etc.
4. Es obligación del preparador:
 - a) Trasladar los automóviles solicitados por el Gerente de Seminuevos de la bodega a la concesionaria.
 - b) Obtener la firma de autorización del Gerente de Seminuevos en el vale de salida provisional debidamente requisitado con los datos del automóvil a trasladar con anticipación a la salida de cualquier bodega.

5. Son responsabilidades del encargado de la bodega y logística las siguientes actividades:
 - a) Resguardar los juegos de las llaves de los automóviles que se encuentran en la bodega y entregar solo una de las llaves al trasladista.
 - b) Realizar una revisión ocular de cada automóvil que ingrese a la bodega y en su caso gestionar cualquier reparación de éste previa autorización del Gerente. (hyp).
 - c) Solicitar una revisión mecánica de los automóviles que tengan más de 120 días en la bodega e informar al Gerente General y al Gerente de Seminuevos los resultados de la revisión.

6. Es responsabilidad del Encargado de Ingresos e Impuestos, coordinar el inventario físico de los automóviles seminuevos haciendo las siguientes consideraciones:
 - a) Realizar dentro de los 2 primeros días de cada mes un inventario físico de los automóviles seminuevos y anotar en una bitácora los siguientes datos:
 - Fecha en la que se realiza el inventario.
 - Tipo de automóvil.
 - Color.
 - Chasis.
 - Lugar de resguardo.
 - Condiciones físicas del automóvil.
 - Solicitar al Gerente de Seminuevos el avalúo de los autos que tiene en inventario más de 180 días y verificar con ayuda de una persona de seminuevos, que los automóviles se encuentran por lo menos en las mismas condiciones que se señalaron en el primer apartado de la hoja viajera y además que cuenta con toda la herramienta y accesorios declarados desde el avalúo.

Finalmente deberá entregar la bitácora al Encargado del Inventario contable y al Encargado de Crédito y Cobranza.

 - b) Informar mediante correo electrónico al Gerente General y al Gerente Administrativo cualquier faltante o deterioro del automóvil y deberá soportarlo con una o varias fotografías.

7. Es responsabilidad del Encargado de Crédito y Cobranza:

- a) Realizar dentro de los primeros 5 días de cada mes una confronta de los automóviles facturados que no estén cobrados en su totalidad y que no se hayan entregado al cliente contra los automóviles registrados en la bitácora del inciso a) del punto 3. En su caso, Informar mediante correo electrónico al Gerente General y al Gerente Administrativo cuando no localice algún automóvil facturado con estatus de no entregado y darle seguimiento hasta su aclaración.

8. Es responsabilidad del Encargado de los Inventarios Contables:

- a) Realizar dentro de los primeros 5 días de cada mes una confronta entre los automóviles registrados en el inventario contable y los automóviles registrados en la bitácora del inventario físico y dar seguimiento a cualquier diferencia hasta su completa aclaración.
- b) Llevar en un archivo de Excel el histórico de los inventarios realizados durante el ejercicio en a fin de poder llevar consultas y aclaraciones del historial de cualquier automóvil, por lo que es importante que se hagan las anotaciones claras respecto a:
 - Si el auto se encuentra físicamente y no está facturado.
 - Anotar el lugar de resguardo en donde se localizó físicamente el automóvil.
 - En el caso de automóviles comprados a Volkswagen de México indicar si el automóvil se encuentra en tránsito.
 - Observaciones sobre daños, faltantes, si es un auto de la financiera, etc.

Nota: Ningún automóvil podrá tener estatus de “en tránsito”, excepto los comprados a Volkswagen de México, los cuales no podrán exceder 30 días en dicho estatus, en caso contrario deberá informar inmediatamente al Gerente General y al Gerente Administrativo.

Todos los automóviles deberán contar con número de inventario, en caso contrario el responsable de Inventarios Contables deberá investigar la razón y hacer las anotaciones correspondientes en sus controles de inventarios y/o gestionar la asignación de dicho número.

9. Es responsabilidad del Vigilante:

- a) No dejar salir ningún automóvil si la persona que lo trasladará no le entrega el vale de salida provisional debidamente firmado por el Gerente de Seminuevos, y deberá cerciorarse que los datos plasmados en el vale coincidan con los datos del automóvil a trasladar.

- b) Los horarios en los que el personal del área de seminuevos puede trasladar un automóvil son:

De Lunes a viernes de 8:00 a 19:00Hrs.
Sábados de 8:00 a 13:00Hrs.

Fuera de dicho horario el Gerente de Seminuevos deberá enviar un correo al encargado de la bodega, un mensaje al vigilante del estacionamiento o al vigilante del piso de venta con la autorización correspondiente para que permita la salida.

- c) Cualquier anomalía que detecte con algún automóvil deberá informarlo inmediatamente al Gerente de Seminuevos.

10. Es responsabilidad del Gerente de Seminuevos:

- a) Respecto de todos los automóviles comprados, coordinar la reparación con el Gerente de Servicio, Asesor de Hojalatería y Pintura y de coordinar con su asistente el pago de infracciones, trámite de verificaciones, baja de placas y tarjetas de circulación de todos los automóviles que reciban.
- b) Promover la venta de todos y cada uno de los automóviles que se encuentren en el inventario a fin de no tener automóviles por más de 90 días.
- c) Asegurarse que el tiempo máximo que puede estar un automóvil como apartado con un importe menor al enganche no exceda de 4 días.
- d) Mantener una comunicación constante con los vigilantes y hacer recorridos eventuales para verificar que los automóviles que se encuentran bajo su responsabilidad no sean objetos de robos, intercambio de piezas, desvalijamiento o cualquier otro daño.
- e) Por cuestiones de seguridad no deberá permitir que se hagan pruebas de manejo después de los siguientes horarios:

De Lunes a Jueves después de las 19:00Hrs.
Viernes después de las 17:00Hrs.
Sábados y Domingos después de las 16:00Hrs.

Así mismo deberá asegurarse que ningún asesor de ventas haga uso personal de los automóviles, en caso de que sorprenda a alguno de sus asesores haciendo uso indebido del automóvil o manejándolo en estado de ebriedad deberá reportarlo y promover su baja de inmediato.

- f) Tener bajo su resguardo el talonario de "salida provisional" y no podrá tener ningún vale firmado sin datos, por lo que en caso de que se llegue a detectar un faltante o en el caso de que le roben un automóvil, el Gerente responderá hasta por el monto del deducible que deberá pagarse al seguro y/o del valor del automóvil robado.

- g) Es obligación del Gerente revisar todos los días que todos los automóviles en exhibición estén en perfecto estado de entrega, es decir, que deberán estar perfectamente limpios, (exterior e interior), con la documentación completa y con los accesorios indispensables, (gato, llave, llanta de refacción, birlo de seguridad, etc.).
- h) Asegurarse que todos los automóviles que se encuentren en exhibición cuenten con la ficha técnica que cumpla con la normatividad vigente de PROFECO.
- i) Contar con una caja fuerte para resguardar todas las llaves de todo su inventario.
- j) Asegurarse en conjunto con el Gerente Administrativo que dentro de los primeros 5 días de cada mes se envíe la integración de su inventario a la Asociación (ANCGVW) para que quede debidamente asegurado.

11. Es obligación del Asesor de Ventas o Seminuevos:

- a) En caso de una toma de automóvil, informar al cliente que el tiempo máximo para que entregue el automóvil al departamento de seminuevos es de 3 días antes de que le sea entregado el automóvil que está adquiriendo con nosotros a excepción de los automóviles que se liquidan a la financiera o algún banco, para los mismos, el cliente deberá dejar el automóvil junto con la documentación.
- b) Informar al cliente que cuenta con 2 días posteriores a la formalización de la toma o la compra de su automóvil para que pueda cancelar la venta de éste.

12. Para realizar una Prueba de Manejo de automóviles deberá consultar y seguir el proceso "Adm-Vtas-002 Prueba de Manejo de automóviles nuevos DEMO / Seminuevos".

Control de Inventario de Refacciones en almacén.

Adm-INV-005

POLÍTICAS:

1. En el caso de realizar las compras a un proveedor distinto a Volkswagen de México se deberán llevar a cabo los siguientes procesos:
 - Adm-CXP-009 "Compra de Refacciones a crédito a otros proveedores" .
 - Adm-CXP-010 "Compra de Refacciones de contado a otros proveedores".

2. Es responsabilidad del vigilante:
 - a) Verificar que las refacciones que llegan de Volkswagen de México se encuentran en perfectas condiciones: sin roturas o abolladuras, en caso contrario deberá realizar el reporte en el acuse de recepción y recabar la firma del trasladista.
 - b) Registrar en su bitácora el número de refacciones recibidas, así como el nombre del trasladista que entrega dichas refacciones y recabar la firma de éste.
 - c) Aleatoriamente revisar que todas las refacciones que se trasladan de las agencias al Centro de Reparación de H y P correspondan con las piezas cargadas en la orden de servicio y que coincida el número de parte, descripción y cantidad. Respecto de todas las salidas deberá verificar que por lo menos el número de piezas que se carguen al equipo de transporte coincidan con el número de refacciones que aparecen en la orden respectiva.
 - d) Revisar que las refacciones que se trasladan de la concesionaria a los talleres de reparación autorizados por las aseguradoras se encuentren soportadas con un vale de refacciones autorizado y deberá asegurarse que correspondan con el número de parte, descripción y cantidad descritos en el vale.
 - e) Será responsable solidario hasta por el monto del material extraviado en el caso de que permita la salida de cualquier refacción que no cuente con:
 - Orden de servicio en caso de material entregado al Centro de Reparación HyP
 - Vale de refacciones en caso de entrega a otros talleres.

En ambos casos deberá verificar que cuenten con la firma del Encargado del Almacén y/o sello de autorización.

3. Es responsabilidad del Encargado del Almacén de refacciones:
- a) Todos los días deberá capturar en el Cardex (GDS) las refacciones que llegaron a la concesionaria, cuidando que tanto los números de parte como el número de factura y proveedor sean capturados correctamente y deberá asegurarse que estos datos coincidan con los mostrados en las facturas emitidas a favor de la concesionaria.
 - b) Verificar que las refacciones que llegan de Volkswagen de México se encuentran en perfectas condiciones, es decir, sin golpes, roturas o abolladuras, en caso contrario deberá:
 - c) Siempre que el importe de la refacción no rebase de \$5,000.00 M.N. reportará el daño a la aseguradora (seguros Allianz) y deberá informar al Encargado de Cuenta Integral para que esté al pendiente del reembolso que haga la aseguradora.
 - d) Si la refacción dañada rebasa los \$5,000.00, M.N. deberá tomar video y evidencia fotográfica, la cual deberá enviar al correo electrónico szapatero@seat-sanangel.com.mx o szapatero@vw-sanangel.com.mx según corresponda para que el Gerente de Refacciones los envíe a Volkswagen de México solicitando el reembolso de la refacción.
 - e) Una vez que capturó en el Cardex el número de refacciones recibidas, procederá de la siguiente manera:
 - f) Si la refacción se compró para stock, deberá acomodarla en el lugar asignado, cuidando que no exista el riesgo de golpes, roturas o abolladuras.
 - g) Si la refacción se compró para una reparación por la cual exista una orden de servicio, valuación, pedido de algún cliente o vale de refacciones pendiente de surtir, deberá cargar de inmediato las refacciones según corresponda y entregarlas:
 1. En el caso de servicio, deberá dar aviso al jefe de taller para que coordine al técnico asignado y éste recoja las refacciones.
 2. En el caso de que la (s) refacción (es) se haya (n) comprado por solicitud de un cliente de mostrador público, deberá entregarlas al responsable de mostrador público para que éste se comunique con el cliente y acuerden la entrega lo antes posible.
 - h) En caso de que las refacciones deban ser trasladadas al centro de reparación H y P u otros talleres, deberá entregar las refacciones al chofer para que sean preparadas (embalaje) y programará la entrega con el chofer o empresa de paquetería.
 - i) Cuando cualquier empleado le solicite alguna refacción, esta solo se entregará cuando se encuentre debidamente soportada con un vale, factura o con alguna valuación autorizada.

4. El responsable de Cotizaciones de ventas mostrador deberá:
 - a) Dar seguimiento a las guías de entrega de la paquetería hasta la llegada de las refacciones a los talleres.
 - b) Vigilar la liberación oportuna de los vales de refacciones por parte de los talleres a los que surtimos previamente dichas refacciones.
 - c) Gestionar la recolección de las refacciones enviadas a los talleres y que éstos hayan cancelado por cualquier motivo.
 - d) Monitorear la orden interna que se abrió para cargar todas las refacciones que se surtieron con vale a los diferentes talleres (clientes Qualitas) y conciliar los movimientos de entrega y facturación vs los vales autorizados y liberados por los talleres.
 - e) Cuidar que la estancia del material surtido a los talleres y cargado en la orden interna al que se refiere el punto anterior no exceda de 15 días sin justificación.

5. El Encargado de Mostrador Público es el responsable de cargar en la orden interna, todas las refacciones que se surtan a los talleres de acuerdo con el vale descargado del portal de Qualitas antes de que les dé salida física del almacén y cuando se lleven a cabo inventarios físicos y se determinen faltantes será responsable hasta por el monto de estos.

6. El Encargado de Mostrador Taller es el responsable de cargar las refacciones en las diferentes ordenes de servicio antes de darles salida físicamente del almacén y cuando se lleven a cabo inventarios físicos y se determinen faltantes será responsable hasta por el monto de estos.

7. Es responsabilidad del Gerente de Refacciones:
 - a) Asegurarse que el tiempo máximo que deberá transcurrir desde la fecha en la que se cargaron en la orden interna, las refacciones surtidas a los talleres que trabajan para las aseguradoras y la fecha de la liberación del vale y la facturación de la misma no exceda de 15 días; en caso contrario y de acuerdo con lo estipulado en el proceso Adm-CyC-003B “Cobro de Facturas por Venta de Refacciones a Crédito a Aseguradoras” deberá iniciar con el proceso de recolección de la refacción.
 - b) Asegurarse que el almacén de refacciones se encuentre limpio, en orden y que únicamente tengan acceso al mismo, el personal autorizado por él o ella.
 - c) Facilitar al personal administrativo la realización de los inventarios físicos.
 - d) Promover la venta de las refacciones con el fin de evitar que el obsoleto rebase de \$50,000 pesos en cualquier momento.
 - e) Estar al tanto de los programas para recuperación del obsoleto publicados por Volkswagen de México.

- f) Mantener un stock que no sea superior a 0.75 meses venta.
 - g) Llevar a cabo la compra de refacciones hasta lograr el cumplimiento del objetivo firmado con Volkswagen de México cuidando siempre no excederse y generar inventario obsoleto o costos financieros innecesarios y en general cuidar los demás indicadores para el logro de los bonos otorgados por Volkswagen de México.
 - h) Cerciorarse que se cuente con el stock necesario de refacciones de alto movimiento para cuidar la satisfacción del cliente final.
 - i) Cuando se lleven a cabo inventarios físicos y se determinen faltantes será responsable hasta por el monto de estos.
8. El responsable de Impuestos deberá:
- a) Vigilar que se dé cumplimiento al punto 1 de la política 7 de este proceso.
 - b) Realizar inventarios cíclicos de forma aleatoria, en caso de que determine diferencias obtener del Gerente las explicaciones necesarias en su caso, informar al Gerente Administrativo o Gerente General y correr los ajustes necesarios.
9. Será causal de baja inmediata y definitiva del personal que se le detecte efectuando algún robo de refacciones, el mal uso de estas, y no lo reporte al Gerente del Refacciones, Administrativo o General y será responsable solidario hasta por el monto del faltante o daño.
10. La compañía actuará de manera penal en contra del colaborador que se preste a dar mal uso o sustraiga refacciones del almacén para su beneficio o de un tercero.

Inventario anual de Refacciones.

Adm-INV-006

POLÍTICAS:

1. El inventario físico de refacciones de cierre del ejercicio se realizará en el mes de diciembre.
2. Es responsabilidad del Gerente de Refacciones:
 - a) Previo al inventario supervisar que se realicen las siguientes actividades:
 - Que todas las entradas al almacén se encuentren registradas en el Kardex, que no existan notas de crédito pendientes de refacturar o refacciones surtidas a los diferentes talleres pendientes de facturar.
 - Que el acomodo de refacciones corresponda con el número de parte y la etiqueta señalizada.
 - Que la ubicación de las refacciones se realice conforme al lay out del almacén.
 - Asegurarse que se tenga en todo momento orden y limpieza dentro del almacén de refacciones.
 - Informar al personal operativo de la concesionaria y al público en general el día y la hora en al que se realizará el inventario.
 - b) Generar en GDS y guardar en electrónico los reportes del inventario “Cuento de Inventario teórico”.
 - c) Una vez terminados todos los conteos y en caso de encontrar diferencias entre el inventario teórico y físico, deberá realizar las aclaraciones respectivas con el Gerente Administrativo y correr los ajustes necesarios en el Kardex.
 - d) En caso de que como resultado del inventario físico se haya determinado una diferencia superior al 2% del valor del inventario teórico, ésta será a cargo del Gerente de Refacciones.

3. Es responsabilidad del Gerente Administrativo:
 - a) Notificar mediante Memorándum dirigido al Gerente de Refacciones la ejecución del inventario indicando la fecha y hora en la que se llevará a cabo.
 - b) Coordinarse con el Contador General para designar al personal de contabilidad que participará en la toma física del inventario.
 - c) Formar los equipos de trabajo, integrados por una persona de administración y una de refacciones para el primer y segundo conteo.
4. Dentro del almacén en el área señalizada como “Aduana” se resguardarán las refacciones que no quepan en los estantes marcados para su acomodo.
5. El personal responsable de participar en el inventario anual es el siguiente:
 - Gerente Administrativo
 - Contador General
 - Personal Administrativo
 - Todo el personal de Refacciones.
6. Es responsabilidad del Gerente de Sistemas:
 - a) Generar el reporte de “partes comprometidas” y verificar junto con el Gerente de Refacciones que no existan refacciones programadas. Refacciones programadas son aquellas refacciones que ya se cargaron a una orden, pero que no han sido surtidas a los talleres o traspasadas físicamente entre almacenes.
 - b) Generar los listados con el número de parte y una breve descripción de las refacciones en donde se capturarán los conteos realizados.
 - c) Generar un respaldo del inventario teórico antes de llevarse a cabo los conteos.
 - d) Correr en el sistema el proceso de Inicialización de inventario para que se puedan capturar los conteos.
 - e) Generar el reporte de diferencias determinadas entre el inventario teórico y los conteos realizados, para en su caso, realizar los ajustes correspondientes.
 - f) Correr en el sistema el proceso de cierre del inventario para que se actualice el Kardex con las existencias correctas.
7. Una vez terminados los conteos, el personal administrativo y el personal de refacciones que se haya designado para ello, deberá capturar en el Kardex las existencias físicas determinadas como correctas.

Inventario Cíclico de Refacciones.

Adm-INV-007

POLÍTICAS:

1. Los inventarios cíclicos se llevarán a cabo de manera sorpresiva.
2. Es responsabilidad del Gerente de Refacciones:
 - a) Asegurarse que se tenga en todo momento orden y limpieza dentro del almacén de refacciones.
 - b) Designar al personal que apoyará al Encargado de impuestos en la localización de las refacciones.
 - c) En caso de que el Encargado de Impuestos detecte alguna diferencia, deberá realizar las aclaraciones respectivas y en su caso correr los ajustes necesarios.
 - d) En caso de que como resultado del inventario físico se haya determinado una diferencia superior al 2% del valor del inventario teórico, ésta será a cargo del Gerente de Refacciones.
3. Es responsabilidad del Encargado de Impuestos:
 - a) Realizar inventarios cíclicos de forma aleatoria, de 4 a 6 veces por año y por lo menos sobre 20 refacciones diferentes, en caso de que determine diferencias obtener del Gerente de Refacciones las explicaciones necesarias y, en su caso, correr los ajustes necesarios.
 - b) De acuerdo con su experiencia y/o en conjunto con el Gerente Administrativo seleccionará las refacciones sobre las que llevará a cabo sus conteos físicos ya sea por volumen de existencias, por el valor del inventario o por ser refacciones de alto movimiento.
 - c) En caso de ser necesario, coordinarse con el Contador General para designar al personal de contabilidad que participará en la toma del inventario.
 - d) Informar al Gerente Administrativo o en su caso (cuando las diferencias superen el 5% entre el Inventario físico y teórico) al Gerente General el resultado del inventario cíclico.
4. Es responsabilidad del Encargado del almacén indicar la ubicación de las refacciones al Encargado de Impuestos y/o personal designado para ésta actividad y apoyarle en las maniobras que se requieran para poder realizar los conteos.

Control de inventarios en órdenes en proceso.

Adm-INV-008

POLÍTICAS:

1. Se deberán realizar por lo menos 2 inventarios sorpresivos en el año.
2. Para ordenes con una antigüedad superior a 30 días, deberá existir evidencia de que las refacciones pendientes se hayan solicitado a través del POC (Parts on Command) y también de que continuamente se han estado solicitando a Volkswagen de México.
3. Es responsabilidad del Encargado de Impuestos:
 - a) Efectuar la revisión de las ordenes en proceso de manera objetiva y clara.
 - b) Solicitar explicaciones de los hallazgos encontrados hasta su aclaración y corrección.
 - c) Hacer recomendaciones encaminadas a disminuir el tiempo de espera del cliente o mantener ordenes abiertas con refacciones que eventualmente pudieran dañarse por no ser utilizadas debido a que el automóvil se encuentre en tránsito.
 - d) Informar en todo momento al Gerente Administrativo y/o al Gerente General los hallazgos encontrados durante los inventarios cuando considere que éstos son importantes.
 - e) Generar un reporte en Excel o Word de los resultados obtenidos y en su caso de las acciones que se llevarán a cabo para corregir desviaciones.
4. Es responsabilidad del Gerente de Servicio y /o Hojalatería y Pintura:
 - a) Revisar continuamente el status de las ordenes abiertas.
 - b) Cerciorarse de que se abra una orden de servicio por cada uno de los automóviles que ingresen a los talleres de la concesionaria.
 - c) Para las ordenes con mayor antigüedad o de automóviles que se encuentren en "transito", deberá cerciorarse que se cuenta con respaldos que amparen los motivos de atraso tales como: Back Order, Autorizaciones en caso de garantías o asesorías técnicas por parte de Soporte Técnico en Diss.

- d) Vigilar el cierre inmediato de las ordenes de trabajo conforme la entrega de los automóviles o en su caso, será responsable hasta por el importe de la reparación de aquellas ordenes que no se hayan cerrado al momento de la entrega del automóvil y posteriormente se determine su imposibilidad de cobro.
5. Es responsabilidad del Asesor de Servicio y/o H y P:
- a) Facilitar al Encargado de Impuestos la revisión de ordenes abiertas.
 - b) Dar seguimiento oportuno al proceso de reparación y al proceso de cierre y facturación de cada una de las ordenes trabajadas por él.
 - c) Solicitar a los clientes el nombre y número de teléfono de algún tercero, con quien eventualmente nos podríamos comunicar en caso de perder contacto con el cliente (autos abandonados). Este dato deberá ser anotado de puño y letra por asesor.
6. Es responsabilidad del Jefe de Taller:
- a) Dar seguimiento a todas las ordenes abiertas y apoyarse en los técnicos Master o técnicos de mayor experiencia cuando las reparaciones o trabajos le estén llevando más tiempo de lo normal al técnico asignado, así como de mantener una comunicación directa con el Gerente de Refacciones para que le apoye en conseguir las refacciones en casos difíciles, lo anterior, para agilizar el cierre de todas las ordenes de trabajo.
7. Es responsabilidad del Técnico:
- a) Informar al Jefe de Taller cuando se trate de un diagnóstico complicado o la reparación requiera del apoyo de un técnico Master, así como cuando existan refacciones pendiente de surtir por parte del almacén con un atraso importante, con la finalidad de cerrar las ordenes lo más rápido posible.
 - b) En general estar muy atento para que sus órdenes de trabajo no excedan a los tiempos promedio de reparación (servicio 3 días, Hyp 17 días).

Inventario Cíclico de autos nuevos y seminuevos.

Adm-INV-009

POLÍTICAS:

1. Dentro de los 2 primeros días de cada mes, se realizará un inventario físico de los automóviles nuevos y seminuevos que se encuentren en resguardo, mantenimiento o exhibición.
2. Es responsabilidad del Gerente de Nuevos y Gerente de Seminuevos:
 - a) Facilitar al personal administrativo la realización del inventario físico.
 - b) Indicar la ubicación física de algún automóvil en caso de que el personal administrativo no lo hubiera localizado en los lugares de resguardo o en exhibición.
 - c) Será responsable solidario hasta por el importe de los daños parciales o totales de los automóviles que se encuentren bajo su resguardo.
3. Es responsabilidad del Encargado de Ingresos e Impuestos, coordinar el inventario físico de los automóviles nuevos y seminuevos haciendo las siguientes consideraciones:
 - a) Realizar dentro de los 2 primeros días de cada mes un inventario físico de los automóviles y anotar en una bitácora los siguientes datos:
 - Fecha en la que se realiza el inventario
 - Tipo de automóvil
 - Color
 - Chasis
 - Lugar de resguardo
 - Condiciones físicas del automóvil.

Una vez concluido el inventario, deberá entregar esta bitácora al Encargado del Inventario contable y al Encargado de Crédito y Cobranza.

- b) Realizar una prueba selectiva equivalente al 10% del total del inventario y asegurarse que los automóviles estén completos de acuerdo con el inventario proporcionado por el Gerente Comercial y respecto a los automóviles seminuevos, que estos cuenten con los accesorios y refacciones descritos en el avalúo cuando fueron tomados.
 - c) Informar mediante correo electrónico al Gerente de nuevos o seminuevos y al Gerente General cuando encuentre algún automóvil y éste se observe en estado de abandono, es decir, que el automóvil tenga más de tres meses de no haber sido movido de lugar y sin el mantenimiento mínimo requerido.
 - d) Informar mediante correo electrónico al Gerente General y al Gerente Administrativo cualquier faltante o deterioro del automóvil y deberá estar soportado con evidencia fotográfica.
4. Es responsabilidad del Encargado de Crédito y Cobranza verificar dentro de los primeros 5 días de cada mes que el total de los automóviles facturados y no entregados se incluyan en la bitácora del inciso a) del punto 3). En caso de no localizar algún automóvil facturado no entregado, deberá Informar mediante correo electrónico al Gerente General y al Gerente Administrativo y deberá darle seguimiento hasta su localización.
5. Es responsabilidad del Encargado del Inventario Contable:
- a) Realizar dentro de los primeros 5 días de cada mes una conciliación entre los automóviles registrados en el inventario contable y los automóviles registrados en la bitácora del inventario físico y dar seguimiento a cualquier diferencia hasta su completa aclaración.
 - b) En un archivo de Excel deberá llevar la relación de los automóviles no facturados en el mes y deberá anotar el lugar de resguardo en donde se localizó físicamente o si el automóvil se encuentra en tránsito.
- Nota:** Ningún automóvil podrá tener estatus de “en tránsito” más de 30 días, en caso contrario deberá Informar inmediatamente al Gerente General y al Gerente Administrativo.
6. Será responsable solidario hasta por el importe del daño causado a un automóvil, cualquier colaborador involucrado en este proceso que no reporte oportunamente cualquier daño o anomalía.

Autorización y manejo de órdenes internas.

Adm-INV-010

POLÍTICAS:

1. Todas las ordenes internas con importes superiores a los \$2,000.00 M.N. las cuales no provengan de una orden de garantía, deberán estar autorizadas previo a su apertura por el Gerente General.
2. Las ordenes internas podrán tener una antigüedad mayor a 30 días, siempre y cuando estén directamente relacionadas con una orden de Garantía o existan refacciones en B.O.
3. Es responsabilidad del Gerente de Servicio y/o H y P:
 - a) Asegurarse que la orden interna que se pretenda abrir corresponda a:
 - El mantenimiento o reparación de algún automóvil que pertenezca al inventario de nuevos o seminuevos.
 - Sea complemento de una orden de Garantía.
 - En el caso de que el automóvil que le de origen a la orden interna sea de algún empleado de la concesionaria, deberá asegurarse que éste cuenta con una solicitud de crédito previamente autorizada por administración.
 - b) Asegurarse que ninguna orden interna permanezca abierta por más de 30 días, a excepción de las que provengan de una orden de garantía.
 - c) Será responsable solidario hasta por el importe que la concesionaria haya dejado de ganar, en el caso de autorizar la apertura de alguna orden interna que no cumpla con los parámetros establecidos en el inciso a) de este apartado.
4. Es responsabilidad del Asesor de Servicio y/o H y P:
 - a) Antes de abrir una orden interna, deberá solicitar autorización al Gerente de Servicio y/o H y P.
 - b) Dar seguimiento oportuno al proceso de reparación y al proceso de cierre y facturación de la orden interna.

- c) Evitar que las ordenes internas que no provengan de Garantías o que no tengan refacciones en B.O. permanezcan abiertas por más de 30 días.
 - d) Informar mediante correo electrónico al Jefe de nóminas y/o Encargado del cálculo de las comisiones, cuando se haya cerrado alguna orden interna que corresponda a algún empleado de la concesionaria.
5. Es responsabilidad del Jefe de Taller, dar seguimiento al proceso de ordenes internas abiertas, apoyarse con el Gerente de Refacciones para que le consiga las refacciones y se pueda agilizar el cierre de las mismas.
6. Es responsabilidad del Encargado de Impuestos:
- a) Verificar que todas las ordenes que se aperturen como internas cumplan con lo establecido en el inciso a) del punto 3.
 - b) Informar al Gerente Administrativo y al Gerente General en caso de que existan ordenes internas de importes superiores a los \$2,000.00 M.N. y no se encuentren autorizadas o no provengan de una orden de Garantía.