

Grupo San Ángel



Das **Welt**Auto.



Manual de Políticas

Aplicables al área de ventas de autos

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.



ÍNDICE

Adm-Vtas.-001 Límite de cortesías otorgadas a clientes de automóviles nuevos y seminuevos.....	
Adm-Vtas.-002 Prueba de manejo en automóviles nuevos.....	
Adm-Vtas.-003 Entrega de automóvil nuevo.....	
Adm-Vtas.-004 Entrega de automóvil seminuevo".....	
Adm-Vtas.-005 Integración de expediente de automóvil nuevo".....	

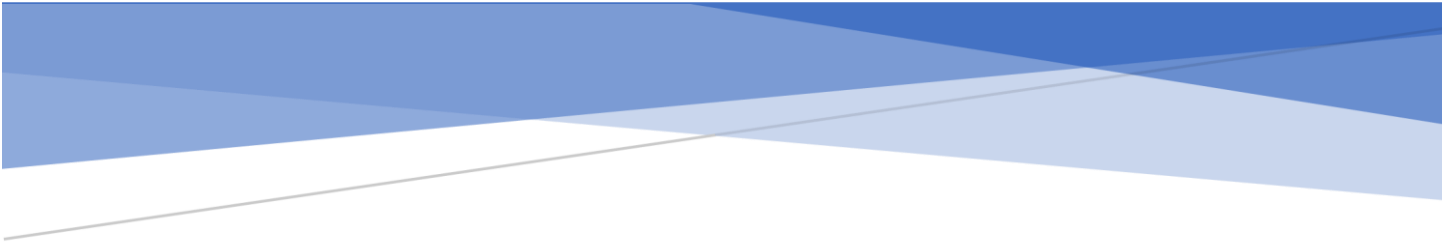


Límite de cortesías otorgadas a clientes de automóviles nuevos y seminuevos

Adm-Vtas.-001

POLÍTICAS:

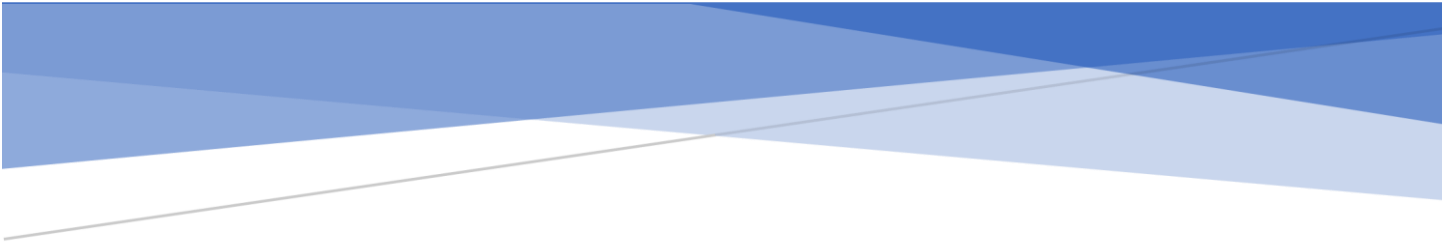
1. Todas las cortesías que no estén debidamente autorizadas por el gerente de ventas correspondiente serán 100% a cargo del asesor.
2. Todos los pagos que realice la concesionaria por concepto de instalación de películas, gestoría, placas, Lo Jack o kits de seguridad, etc. y que no estén justificados por memorándums o soportados con recibos de caja, se considerarán como cortesías y serán descontados al 100% al asesor de ventas.
3. El importe de la cortesía de \$1000 pesos por auto, podrá acumularse hasta por el número de unidades vendidas por el asesor en un mes calendario y podrá ser aplicado a una sola operación. Ejemplo: Luis vendió tres unidades está en posibilidad de otorgar hasta un importe de \$3,000 pesos en cortesías repartido de manera equitativa en cada automóvil u otorgarle los \$3,000 pesos a un solo cliente.
4. Es responsabilidad del Asistente del gerente de ventas:
 - I. Llevar un control de todas y cada una de las cortesías otorgadas por el gerente
 - II. Conciliar el pago a proveedores vs los gastos erogados (soportados por memorándum o recibos de caja).
 - III. En caso de no informar a contabilidad de los descuentos que deban realizarse a los vendedores por haberse realizado pagos y estos no estén soportados por un memorándum o un recibo de caja, la asistente será responsable solidaria hasta por el monto no justificado.

- 
5. Es responsabilidad del Gerente de Ventas:
 - a) Valorar el caso del cliente al cual se le pretende otorgar la cortesía.
 - b) Comunicar mediante correo electrónico al contador general, al responsable de crédito y cobranza, encargado de ventas-costo y pago de comisiones, de la cortesía otorgada para que esta sea considerada en el precio del automóvil y en las comisiones del asesor de ventas en caso de que aplique.
 - c) En el caso de otorgar una venta libre será su responsabilidad soportar documentalmente esta condición antes de la entrega del vehículo.
 - I. Carta debidamente autoriza por el gerente general.
 - II. Obtener el correo de autorización por parte de la asociación.
 - III. Razón por la que se está autorizando el descuento en esta operación.
 - d) Asegurarse que en el expediente del automóvil nuevo no se integre memorándum, correo electrónico u otra evidencia de la cortesía otorgada al cliente.

 6. Las cortesías están limitadas a \$1,000 y se pueden aplicar en:
 - a) Película.
 - b) Placas al costo.
 - c) Recibo virtual.
 - d) Compra de accesorios.
 - e) Gestoría.
 - f) Lo Jack.
 - g) Kit de seguridad.
 - h) Entre otros.

 7. Es responsabilidad del encargado de ingresos y del encargado de cuentas por pagar:
 - a) Aplicar al costo del automóvil, el monto de la cortesía otorgada al cliente y referenciarlo con el número de factura.
 - b) Asegurarse de que el excedente al monto autorizado (política 5) se contabilice en la cuenta deudora del asesor de ventas (1332).
 - c) Todos los servicios otorgados por los proveedores tales como: placas, gestoría, kits de seguridad, película, etc. deberán estar soportados por un memorándum o un recibo de caja, en caso contrario el encargado de cuentas por pagar tendrá la facultad de descontar de la factura del proveedor aquellos servicios que no cumplan con este requisito.

 8. Es responsabilidad del asesor de ventas:
 - a) Antes de otorgar alguna cortesía deberá solicitar mediante correo electrónico la autorización al gerente de ventas.
 - b) Solicitar al cajero la elaboración del recibo de caja correspondiente e integrarlo al expediente del automóvil.
 - c) En los casos en los que el monto de la cortesía exceda de los \$1000, el asesor de ventas será el responsable de cubrir dicho excedente.
 - d) Obtener en el talón de cortesías la firma autógrafa de autorización del gerente de ventas.
 - e) Llevar un control de las cortesías entregadas al cliente.

- 
- f) Darle seguimiento a los trámites y servicios otorgados ya que si por falta de seguimiento, el asesor no integra a la solicitud del servicio el recibo de caja o memorándum, será considerado como cortesía y el importe del servicio le será descontado de sus comisiones sin derecho a réplica.
 - g) Revisar previo a la entrega de sus comisiones su cuenta deudora (1332) con el encargado del cálculo de las mismas, esto con la finalidad de realizar las aclaraciones correspondientes.
9. Es responsabilidad del encargado de nóminas y del encargado de ventas-costos y pago de comisiones:
- a) Antes de realizar el pago por concepto de comisiones deberá revisar la cuenta deudora (1332) del asesor de ventas y si éste tiene adeudos por concepto de cortesías otorgadas deberá realizar el descuento correspondiente en el mes corriente.

Prueba de manejo en automóviles nuevos Adm-Vtas.-002

POLITICAS:

1. Ninguna prueba de manejo se podrá realizar fuera de los siguientes horarios:
 - I. Lunes a viernes de 9:00am a las 7:00pm
 - II. Sábados de 9:00am a las 5:00pm
 - III. Domingos de 11:00am a las 5:00pm

Por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia la prueba de manejo podrá exceder:

 - I. Hasta 2 hrs. cuando la prueba de manejo se realice a domicilio del cliente.
 - II. Hasta 1 hora. cuando la prueba de manejo se realice cerca de la concesionaria.
2. Será causa de baja definitiva del encargado de demos, preparador de automóviles nuevos o seminuevos, asesor de ventas, el vigilante que permita la salida, o cualquier otro personal de la concesionaria, cuando sin la autorización correspondiente tome un automóvil y haga uso personal de él.
3. Es responsabilidad del Gerente de Ventas:
 - a) Administrar y custodiar el talón de “salida de autos”, y será responsable solidario hasta por el monto del bien siniestrado siempre que por un descuido atribuible al gerente alguien haga uso indebido de dichas salidas. Queda estrictamente prohibido entregar este talonario a cualquier otra persona.
 - b) Tener conocimiento de a que asesor y cliente se le asigna el automóvil para prueba demo, es por ello que queda estrictamente prohibido entregar el formato de “salida de auto” firmado y sin haber requisitado todos los campos.
 - c) Informar al área administrativa la asignación de los automóviles demo al momento de ésta (tipo, modelo y chasis).
 - d) Realizar la entrega al área administrativa una la fotocopia de tarjeta de circulación, placas, póliza de seguro y factura de planta, esto con la finalidad de tener un expediente del automóvil.
 - e) Informar al área administrativa de la vigencia de cada uno de los automóviles demo.
 - f) Verificar que los automóviles que se utilizarán para la prueba de manejo cuenten con un contrato con VW Financial Services vigente.
 - g) Tener bajo su custodia los formatos “salida de auto” en blanco.
 - h) Entregar los formatos de salida de auto debidamente firmados, únicamente a las hostess y al personal de vigilancia solo si la prueba de manejo se realizará en fines de semana o días no laborables.

- i) Supervisar frecuentemente las condiciones estéticas de los automóviles demo.
- j) Verificar que se cuente con una bitácora para el control de estradas y salidas de cada uno de estos automóviles.
- k) En caso de un siniestro dar aviso de manera inmediata al área administrativa.

4. En ausencia del gerente de ventas las personas autorizadas para firmar los formatos de “salida de auto” y poder realizar la prueba demo son:

- a) Gerente de ventas Web.
- b) Gerente de Afasa.
- c) Gerente de servicios financieros.
- d) Gerente de flotillas.
- e) Gerente administrativo.
- f) Gerente General

5. Para los fines de semana y/o días festivos en los que se requiera realizar guardia en el área de ventas y donde sea necesario realizar pruebas demo, la responsable de custodiar los formatos de “salida de auto” y con máximo 5 salidas será a la hostess en turno. Así mismo ésta última será la responsable de devolver los formatos debidamente firmados y no utilizados al gerente de ventas.

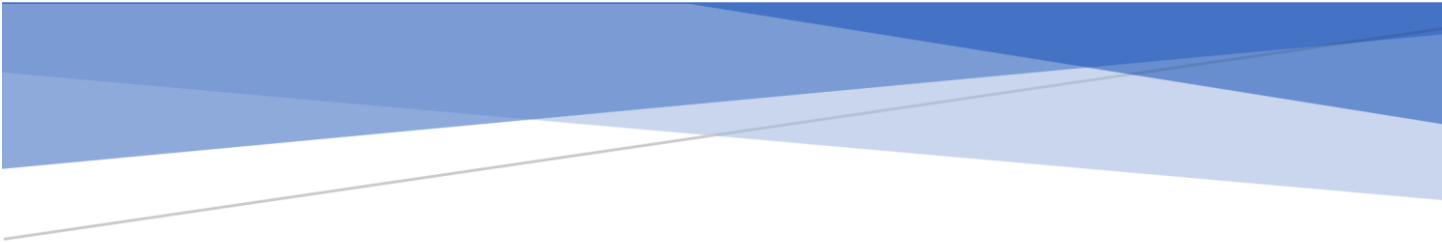
6. En horarios no laborables del área administrativa el gerente de ventas deberá entregar a la hostess de guardia un máximo de 5 “salidas de auto” debidamente firmadas y hacer un arqueo de los formatos de “salida de auto” utilizados y no utilizados a primera hora del día siguiente hábil.

7. Es responsabilidad del encargado de los demos (nuevos) y del preparador (seminuevos):

- a) Garantizar que los automóviles que se utilizarán para las pruebas de manejo estén en condiciones óptimas tales como:
 - I. Seguro vigente y en la guantera.
 - II. Placas de circulación, en caso de no contar con ellas, deberá asegurarse que cuente con permiso de circulación vigente y visible.
 - III. Contar con gasolina, máximo $\frac{1}{4}$ de tanque.
 - IV. Deben estar limpios.
 - V. Deben estar estacionados en los lugares asignados para ello.
- b) Reportar al jefe inmediato las anomalías que pudiera presentar el automóvil.
- c) En caso de siniestro avisar de manera inmediata al área administrativa.
- d) Realizar un inventario con el asesor de ventas de las condiciones estéticas en las que se entrega el automóvil para realizar la prueba demo, en caso de no reportar algún desperfecto o faltante en el automóvil y si después de la prueba de manejo se detectan éstos, será responsable hasta por el monto de la reparación o del faltante.

8. Es responsabilidad de la hostess de ventas:

- a) Recopilar fotocopia:
 - I. De la licencia de manejo vigente del asesor de ventas, cuando la prueba de manejo sea en el domicilio del cliente.
 - II. De la licencia de manejo del cliente cuando la prueba de manejo se realice en la concesionaria.

- 
- b) Recabar en el formato “salida de autos” la información solicitada.
- I. Fecha y hora de salida.
 - II. Hora de llegada.
 - III. Automóvil es nuevo o usado.
 - IV. Chasis
 - V. Motor.
 - VI. Lugar de origen.
 - VII. Lugar de destino.
 - VIII. Placas.
 - IX. Firma del gerente que autoriza
 - X. Nombre y firma del asesor de ventas.
 - XI. Nombre y firma del cliente.
- c) Llevar una bitácora (registro en cuaderno) de la salida en donde se registren los siguientes datos:
- I. Tipo de automóvil.
 - II. Descripción del automóvil.
 - III. Número de serie.
 - IV. Número de motor.
 - V. Color.
 - VI. Fecha.
 - VII. Hora.
 - VIII. Kilometraje de salida y llegada.
9. Por ningún motivo se podrá autorizar la prueba de manejo si no se cuenta con la licencia de manejo vigente del cliente y/o del asesor de ventas.
10. En caso de que el cliente decida realizar una prueba de manejo fuera del perímetro de 5 kilómetros de la agencia, el asesor de ventas deberá obtener la autorización del gerente de ventas.
11. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se podrá utilizar un automóvil para prueba de manejo si éste no es demo. En el caso de automóviles seminuevos solo se podrán hacer pruebas demo en aquellos automóviles que estén dados de alta en el inventario debidamente.
12. Al llevar a cabo cualquier prueba demo, éstas nunca podrán hacerse en terracería.
13. Cuando un automóvil demo se preste únicamente para exhibición, la única persona autorizada para dejar y recoger el automóvil será el responsable de demos o el trasladista.



14. El gerente que requiera automóviles demo para un evento de exhibición deberá:

- a) Requisar el formato “salida de autos” la cual deberá contar con la autorización previa del gerente general.
- b) Encargarse de la logística y resguardo de las unidades en exhibición.
- c) Verificar que el lugar donde se va a realizar la exhibición cuente con las condiciones mínimas de seguridad.
- d) Una vez terminado el evento para el que fue prestado el automóvil, deberá hacer la devolución de éste en perfectas condiciones.
- e) Coordinarse con el gerente de ventas para el préstamo de dichas unidades.

15. Será responsabilidad del asesor de ventas el uso correcto del automóvil demo, por lo que en su caso, será responsable de los desperfectos que éste pueda sufrir, tales como: rayones, desgaste de neumáticos, golpes producidos por exceso de velocidad, etc.

16. Es responsabilidad del vigilante en turno:

- a) Revisar que el vale de “salida de autos” cuente con la firma autógrafa del gerente de ventas o del gerente autorizado conforme al punto 4 de estas políticas.
- b) Revisar que la licencia de manejo del cliente y/o asesor de ventas se encuentra vigente y corresponda a la persona que va a realizar la prueba de manejo.
- c) Verificar que los datos capturados en el vale de “salida de autos” correspondan con los del automóvil que se utilizará para la prueba de manejo

Entrega de automóvil nuevo

Adm-Vtas.-003

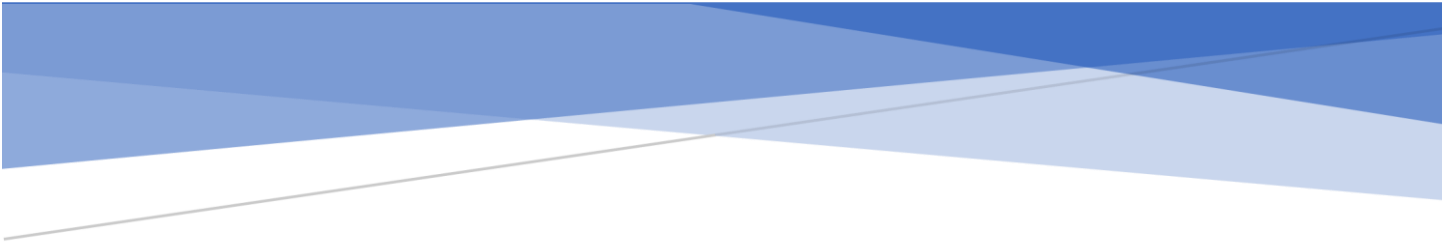
POLITICAS:

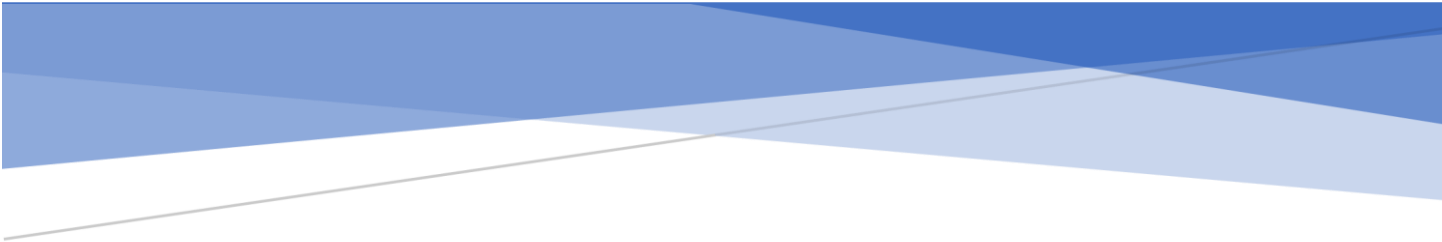
1. Para que cualquier automóvil se pueda entregar al cliente final, es necesario que previamente se haya cumplido con los siguientes procesos:
 - a) Adm-CyC-001F Proceso "Facturación de Automóvil Nuevo o Seminuevo"
 - b) Adm-AEF-001 "Limite de recepción de efectivo"
 - c) Adm-AEF-003 "Validación de cobros recibidos a través de medios electrónicos, depósitos y cheques"
 - d) Adm-LAV-001 Integración de expedientes de lavado de dinero (en caso de que aplique). Adm-CxP-003 "Compra de automóviles a otras concesionarias"

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 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.
 - c) 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.

3. Será responsabilidad del asesor de ventas:
 - a) Verificar que el automóvil se encuentre en perfectas condiciones físicas y además que cuente con toda la literatura, antes de la entrega al cliente.
 - b) Verificar y confirmar con el cliente la hora exacta de entrega.
 - c) Contar con el expediente completo del automóvil y debidamente autorizado por las áreas respectivas con por lo menos con una antelación de 12 horas a la entrega del automóvil.
 - d) 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:
 - I. Copia de la factura de venta del automóvil.
 - II. Estado de cuenta del cliente sin adeudos.
 - III. 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.

- IV. 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.
 - V. 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.
 - VI. 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 NO consentimiento para dar de alta las placas en la CDMX.
 - VII. Contrato de adhesión firmado por el cliente.
 - VIII. Aviso de privacidad.
 - IX. Lista de precio vigente a la fecha de facturación.
 - X. 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:
- I. Que el automóvil cuente con $\frac{1}{4}$ de tanque de gasolina.
 - II. Que tenga la herramienta y accesorios completos.
 - III. Revisión ocular para detectar golpes o adicionales mal instalados (película, nanotecnología, birlos de seguridad, tapetes, Lo Jack, radio, etc.).
 - IV. Literatura del automóvil.
 - V. Placas o en su caso permiso para circular vigente.
 - VI. 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.
 - 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.
 - l) Programar en tiempo y forma la preparación de los automóviles con los adicionales que le haya solicitado por correo electrónico la asistente de ventas.
 - m) Reportar en tiempo y forma los desperfectos encontrados en los automóviles bajo su responsabilidad (faltantes, golpes, otros.).
 - n) 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.
- c) 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) Requisar y firmar la tarjeta viajera cuando recibe el automóvil para la entrega final y entregarla a la asistente de CRM

Entrega de automóvil seminuevo

Adm-Vtas.-004

POLITICAS:

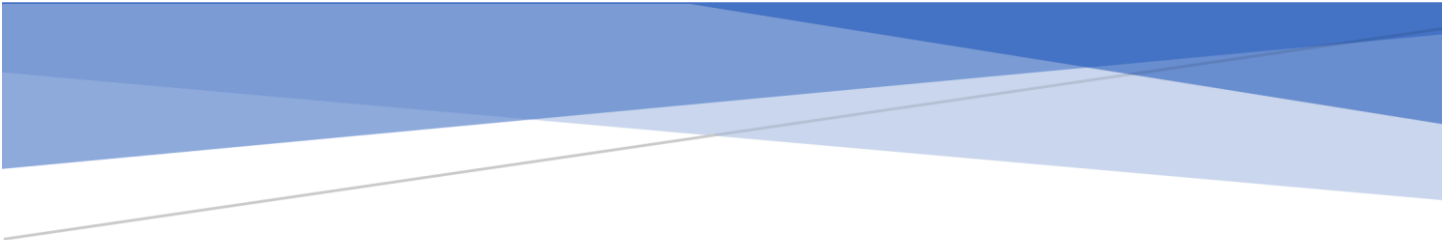
1. Para que cualquier automóvil se pueda entregar al cliente final, es necesario que previamente se haya cumplido con los siguientes procesos según aplique:
 - a) Adm-CXP-004 "Adquisición de automóviles seminuevos(compras)"
 - b) Adm-CXP-005 "Adquisición de automóviles seminuevos (toma)"
 - c) Adm-CXP-006 "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).

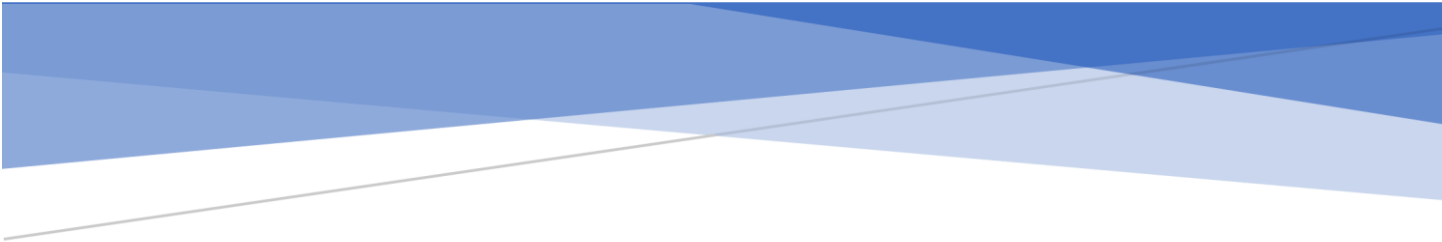
2. El horario para la obtención de autorización y firma por parte del área administrativa es:
 - a) Sin penalización: De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
 - b) Con penalización, de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 7:00 p.m. y sábados de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. al 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 áreas 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:

- I. Copia de la factura de origen (primera venta del automóvil por una agencia).
- II. Copia(s) de la(s) factura(s) intermedias y de origen del automóvil.

- 
- III. 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.
 - IV. 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.
 - V. 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.
 - VI. 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.
 - VII. Contrato de adhesión de Profeco firmado por el cliente.
 - VIII. Aviso de privacidad.
 - IX. Lista de precio vigente a la fecha de facturación.
 - X. En caso de que aplique la carta de recepción de factura original.
 - XI. Carta recepción de documentos (documentación que el cliente recibe).
 - XII. Consulta del REPUVE.
 - XIII. 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:
 - Verificar que el automóvil se encuentre en perfectas condiciones para su entrega (limpieza, detalles, estética interior y exterior)
 - Que el automóvil cuente con $\frac{1}{4}$ de tanque de gasolina
 - Que se encuentre con toda la herramienta y accesorios de acuerdo con la valuación inicial con la cual se recibió el automóvil.
 - Verificar que el automóvil cuenta con todos los accesorios mínimos (llanta de refacción, gato, birlos de seguridad en caso de que aplique, otros.).
 - Literatura del automóvil.
 - Placas o en su caso permiso vigente para circular.
 - 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.

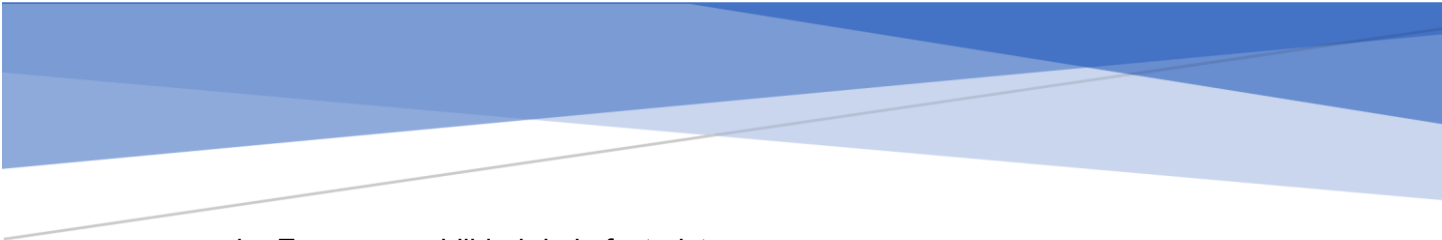
- 
- VI. Consulta de no adeudos de infracciones o tenencias emitido por la secretaria de finanzas.
 - VII. Consulta de que el automóvil no cuenta con ningún tipo de reporte en RAPI y REPUVE al momento de la entrega.
5. Es responsabilidad del preparador de autos seminuevos.
- a) Revisar todos los días 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.



Integración de expediente de automóvil nuevo Adm-Vtas.-005

POLITICAS:

1. Es responsabilidad del asesor de ventas:
 - a) Todo documento que integre al expediente en fotocopia, deberá ser 100% legible.
 - b) Las firmas que están plasmadas en cada uno de los formatos que integran el expediente deberá cotejarlas con las que aparecen en las identificaciones oficiales y asegurarse que sean lo más parecido posible.
 - c) Recabar la documentación con la facturista e integrarla correctamente en el expediente del automóvil nuevo, como se describe más adelante en el cuerpo de este proceso
 - d) Recabar y validar la información con la responsable de Crédito y Cobranza para integrar correctamente el expediente del automóvil nuevo, como se describe más adelante en el cuerpo de este proceso.
 - e) Una vez entregado el automóvil nuevo, deberá regresar el expediente a la asistente de gerencia de ventas a más tardar a las 09:30 am del siguiente día hábil.
 - f) Revisar y cotejar que la documentación entregada por el cliente coincida con los datos de la factura y los datos que integran los documentos del expediente.
 - g) Revisar y cotejar que los datos de la factura coincidan con los datos del automóvil a vender tales como: color, tipo, modelo, versión, chasis y precio según lista, etc.
2. Obtener el soporte de cualquier descuento, bonificación, subvención o bono de lealtad e integrarlo al expediente. Nota: en caso de no tener este soporte y no poder recuperar este descuento, bonificación o apoyo de la marca, dicho monto le será descontado al asesor de ventas de sus comisiones.
3. La información contenida en el expediente del automóvil nuevo deberá:
 - a) Contener los datos correctos del automóvil nuevo que se ha vendido.
 - b) Contener datos del cliente al que hace referencia la factura del automóvil nuevo.

- 
4. Es responsabilidad de la facturista:
- a) Entregar al asesor de ventas los formatos vigentes para que éste los requiriera de manera correcta y los integre al expediente del automóvil, como se describe más adelante en el cuerpo de este proceso
 - b) Validar que el expediente del automóvil entregado esté completo y con las firmas correspondientes.
 - c) Entregar el expediente completo a la asistente de gerencia general a más tardar a las 10:00 am del siguiente día hábil.
5. Es responsabilidad de la asistente de gerencia general:
- a) Validar que la información tanto del cliente como del automóvil contenida en el expediente coincidan.
 - b) Reportar a través del portal de Nadin, todos los automóviles nuevos entregados en tiempo y forma y asegurarse que el importe mostrado en la factura coincida con el precio de lista o precio de la oferta comercial correcto.
 - c) Solicitar todo tipo de bonificaciones, subvenciones o apoyos de la marca dentro de los formatos y portales y en los tiempos establecidos para ello.
 - d) Entregar los expedientes de automóviles nuevos al responsable de Crédito y Cobranza.
 - e) Asegurarse que el expediente del automóvil nuevo se integre de acuerdo con las políticas y lineamientos de la auditoría para precio único (precio sin descuento).
6. El responsable de crédito y cobranza deberá:
- a) Validar y verificar que la factura del automóvil se encuentre 100% liquidada y que cuente con todos los recibos fiscales debidamente aplicados.
 - b) Resguardar debidamente todos y cada uno de los expedientes de los automóviles nuevos entregados, de acuerdo con la fecha en que fueron entregados: - Hasta por un año, en los archiveros de la oficina de contabilidad. - Posterior a año, los expedientes se trasladarán al archivo muerto de contabilidad.
 - c) Entregar las facturas originales a los clientes cuando así lo requieran y recabar las firmas de recibido de parte de estos.