

PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORÍA INTEGRAL

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 31 de mayo del 2022.

CIRCULAR AIC- REF-002-2022-G.F.

Proceso de recepción, acomodo, seguimiento, entregas y devolución de refacciones.

**Para: Gerentes Generales/ Comerciales.
Gerentes de Postventa/Servicio.
Gerente o encargados de refacciones.
Asesor de servicio.
Auxiliar de refacciones.**

Estimados colaboradores:

Por este medio, se les comunica el proceso al que deberán sujetarse los almacenes de refacciones que integran el ramo automotriz, por las actividades de recepción, acomodo, entregas y devoluciones de refacciones. Estos procesos básicos en el área de refacciones han sido la raíz de varios problemas detectados en las revisiones de auditoría, por tal motivo, establecemos las directrices en el proceso para corregirlos y deslindar responsabilidades:

1. **Recepción de mercancía:** Todas las compras de refacciones deberán de ingresar por el área de refacciones de manera física, el personal de refacciones deberá de validar la cantidad y calidad de las piezas descritas en la factura o remisión, si la compra cumple con los requisitos se procederá a ingresar el pedido o factura al sistema (Autotec, Intelisis o Myengine).

Las compras deberán de ser registradas en el sistema con el folio impreso en el documento y la fecha, de tal manera, que la información ingresada al sistema nos ayude a realizar la conciliación con proveedor principal de manera eficiente. Es necesario mencionar que las facturas deberán de contar con la leyenda de puño y letra solicitada por el departamento de auditoría Ver **AIC-002-2020-G.F. "Aspectos a Calificar de Control Interno"**, numeral 15" Recibí a mi entera satisfacción y bajo mi absoluta responsabilidad la mercancía que se detalla en el presente comprobante".

Cualquier incumplimiento en los pedidos, ya sea por calidad o cantidad deberá ser reclamada acorde al tiempo estipulado y permitido por la planta. Es necesario enunciar que es obligación del encargado del almacén verificar que las compras cumplan con los requisitos fiscales solicitados por el departamento de **Central de Pagos**, así también, solicitar y dar seguimiento a las notas de crédito ya sea por correo o el medio establecido por la marca.

2. **Acomodo de piezas dentro del almacén:** las refacciones que no cuenten con remisión o factura deberán ser resguardadas temporalmente en la aduana, estas piezas deberán de estar identificadas y contar con una justificación razonable. Las refacciones que ya fueron ingresadas y dadas de alta en el sistema de refacciones (Autotec Intelisis o Myengine), deberán estar correctamente ubicadas y acomodadas. Esta prohibido tener refacciones en ubicaciones Cero y refacciones mal ubicadas.

PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORÍA INTEGRAL

Los encargados del control del almacén deberán de cumplir con las 7 técnicas del almacenamiento: 1 Agrupar los productos similares, 2 Almacenar los productos verticalmente, 3 Almacenar los productos para fácil alcance, 4 Los productos pesados se deben almacenar en la parte inferior o al nivel de la cintura, 5 Establecer una ubicación diferente para cada producto, 6 Control de irregularidades por medio visual, 7 Almacenar los productos de acuerdo con la clase de movimiento.

3. **Seguimiento de pedidos especiales:** una vez que las piezas son ingresadas al almacén, se le debe dar el seguimiento inmediato, para esto se deberá de informar a las personas que hallan solicitado dicho pedido o gestionar una cita al taller para su reemplazo; es necesario documentar los avisos o llamadas al cliente, mínimo deberán de realizar 3 avisos en un periodo no mayor a 30 días posteriores al arribo de la pieza.

Debe de existir mucha comunicación y compromiso entre todas las áreas, para que la atención al cliente sea la adecuada y los pedidos especiales no se rezaguen dentro del almacén. En caso de existir estancamiento de pedidos especiales en el almacén y el responsable este identificado, por ejemplo: asesor de servicio, encargado de garantías y otros, se procederá a suspender y bloquear cualquier solicitud de esta persona hasta gestionar la entrega de todos sus pedidos.

4. **Entrega por mostrador:** Se entregarán por mostrador todos los pedidos que estén totalmente pagados, la entrega de piezas estará condicionada con la recuperación del comprobante de pago o anticipo original, al momento de la entrega de las refacciones, el cliente deberá anotar de puño y letra, en el comprobante: **Recibí mercancía, nombre, firma y fecha**, el comprobante recuperado será sellado y archivado en el área de refacciones. Todas las entregas por mostrador deberán de realizarse contra entrega de factura, está prohibido facturar refacciones sin entregar las piezas y sin recuperar el comprobante original.

Por lo tanto, todas las entregas de refacciones deberán de facturarse inmediatamente cumpliendo con los requisitos de facturación vigente. Es obligación del encargado de refacciones solicitar al cliente si la factura que ampara la compra se deducirá fiscalmente o se realizará sin efectos fiscales como público en general, para tal efecto, el encargado de refacciones deberá de elaborar un formato donde el cliente indique o autorice el tipo de facturación que necesita y anote los datos obligatorios que se necesiten para proceder a la facturación en la versión 4.0.

Cuando el cliente manifieste haber perdido o extraviado su comprobante de pago original, el cliente deberá de dirigirse al área administrativa y entregar una copia de su identificación oficial, el área administrativa deberá de validar que la persona que se presenta sea quien previamente realizó el pago, si la persona que se presenta acredita ser el titular, el Coordinador administrativo procederá a autorizar la entrega mediante reimpresión del comprobante y firma, acto seguido el cliente podrá pasar al área de refacciones para la entrega de sus piezas.

PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORÍA INTEGRAL

5. **Entregas por Ventanilla de taller:** Las entregas de refacciones por la ventanilla de taller deberán de condicionarse a la firma del soporte o documento que compruebe la entrega de las piezas, estos soportes serán los que emitan los sistemas autorizados por Grupo Farrera (Autotec, Intelisis y Myengine), en dicho documento deberán de anotar su nombre completo y firma, por tal motivo, el personal que entrega las refacciones y la persona que reciba las piezas (técnico, taller externo, asesor de servicio y otros) deberán de cumplir con las indicaciones estipuladas.

Los documentos antes descritos deberán estar archivados y resguardados. El personal de refacciones deberá cumplir con el proceso de entrega y recabar el **nombre y la firma** de los involucrados en los formatos expedidos por el sistema, **sin excepción alguna**, ya que de no hacerlo estará sujeto a las sanciones que van desde un acta administrativa hasta la terminación del contrato laboral según la gravedad de los eventos.

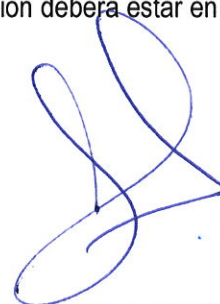
6. **Devoluciones de pedido de mostrador:** Estas piezas estarán sujetas a las condiciones establecidas por la marca, por lo tanto, el personal de refacciones deberá de cumplir con todos los requisitos establecidos para hacer valida la Garantía de marca o proveedor autorizado. Todos los proveedores deberán de contar con convenio a fin de deslindar responsabilidades por autopartes de mala calidad.

7. **Devoluciones de taller:** Las devoluciones de taller estarán sujetas a la autorización mancomunada del Gerente de servicio y Gerente de refacciones, por tal motivo, las devoluciones en sistema solo procederán a realizarse cuando se cumpla con la firma de los responsables de cada departamento en las hojas o formatos de devolución de refacciones, los movimientos deberán ser justificados en el sistema, los comprobantes emitidos deberán de archivarse ya que estarán sujetos a su validación.

Los comprobantes que emita el sistema por estas transacciones deberán ser resguardadas y archivadas, ya que, son la base para determinar que el almacén está controlado y para deslindar responsabilidades, además se recalca que estarán sujetas a su validación por el área administrativa y auditoría.

Se realiza el siguiente resumen de la papelería que serán exigibles durante las revisiones por el departamento de Auditoría interna y administración:

Recopilador de compras, recopilador de pedidos a planta, recopilador de reclamaciones a planta, recopilador de pedidos entregados a clientes, recopilador de inventarios selectivos semanales realizados por el encargado de refacciones, recopilador de anticipos, recopilador en entregas de refacciones y recopilador de devoluciones de piezas, toda la información deberá estar en consecutivo y deberá cumplir con las firmas correspondientes.




PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORÍA INTEGRAL

Sanciones:

- a) Esta prohibido que las autopartes no ingresen por el departamento de refacciones, ya que la calidad de las piezas adquiridas estará en duda, se desconoce si las piezas son usadas o remanufacturadas. Estas acciones se penalizarán con acta administrativa y hasta el retiro del puesto, según la gravedad del evento.
- b) La simulación de compras, compras de piezas usadas y compras de dudosa procedencia serán tipificadas como actividades graves en perjuicio de la empresa, por lo tanto, estarán sujetas a las sanciones de la Dirección General.
- c) Es motivo de separación del cargo, la entrega de refacciones por mostrador sin solicitar el comprobante de anticipo en original, depuración de piezas con anticipos que no corresponden a lo pagado o los anticipos corresponden a otros clientes, o cualquier otra práctica que tenga por objetivo engañar al cliente o empresa (agencia) u obtener un beneficio personal en forma directa.
- d) Los soportes por las **entregas** y **devoluciones** de refacciones sin firma de quien recibe y quien entrega, así como, la ausencia de la autorización mancomunada de los encargados de refacciones y servicio serán motivo de actas administrativas, según la gravedad de los eventos, si la omisión fuese para engañar a la administración y obtener beneficios propios, se procederá a la separación del cargo.
- e) Está prohibido el préstamo de piezas ya que la experiencia indica que las piezas nunca son devueltas. Está prohibido entregar refacciones al taller cuando el vehículo esté entregado al cliente, solo se procederá a la entrega cuando el cliente manifieste por escrito tener pendiente la entrega de una o varias piezas, por tal motivo, serán compulsados.
- f) Cualquier desviación a las indicaciones estipuladas en la presente circular serán evaluadas por el departamento de auditoría y estarán sujetas a evidenciar el evento ya sea con una amonestación, acta administrativa o las correcciones que considere pertinente la Dirección General.

La finalidad de estos procesos es tener un almacén óptimo y eficiente, por tal motivo, todos estos soportes serán evaluados durante las auditorías para validar la razonabilidad de las compras, pedidos, acomodo y entrega de refacciones. Con esto también se contribuye a tener un almacén controlado.

Sin más por el momento, saludos cordiales.


C.P. Oscar Lenin Vázquez Ocaña
Gerente de auditoría Integral


MANUEL PORTILLO MONTALVO

Ing. Manuel Portillo Montalvo
Director de postventa