



Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN EL
SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO
AUTOMOTRIZ**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

**QUE EN OPCION AL GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

P R E S E N T A N:

**RANULFO ARTURO SANCHEZ CHOREÑO
HECTOR BARRON TERRONES**

**DIRECTOR DEL SEMINARIO
LIC. JORGE LUNA DURAN**



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

	<u>PAG.</u>
INTRODUCCION.	1
CAPITULO I GENERALIDADES.	
1.1 BREVE HISTORIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO.	4
1.2 ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE -- AUTOFINANCIAMIENTO EN MEXICO.	11
1.3 DISPOSICIONES JURIDICAS.	15
1.4 COMO OPERA EL SISTEMA DE AUTO- FINANCIAMIENTO.	20
1.5 CARACTERISTICAS Y BENEFICIOS -- DEL SISTEMA DE AUTOFINANCIA--- MIENTO.	27
CAPITULO II METODOLOGIA PARA LA INVESTIGA- CION Y ESTRUCTURA DEL MANUAL -- DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATI VOS.	
2.1 PROGRAMA DE TRABAJO.	32
2.2 DETERMINACION DEL UNIVERSO A -- INVESTIGAR.	39

	<u>PAG.</u>	
2.3	CLASIFICACION DE LAS PREGUNTAS.	40
2.4	ENTREVISTAS Y OBSERVACIONES.	43
2.5	ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS.	46
CAPITULO III.	ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.	
3.1	CUADRO DE ORGANIZACION PARA EL SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO Y OBJETIVOS DE CADA DEPARTAMENTO.	57
3.2	SELECCION, CONTRATACION Y CAPACITACION.	66
3.3	INTEGRACION DEL CLIENTE A UN GRUPO.	79
3.4	PROCESO Y EMISION DE LA BOLETA No. 2 A LA 40 Y COBRANZA.	96
3.5	ACTO DE ADJUDICACION.	109
3.6	ENTREGA DE UNIDADES.	124
3.7	COMERCIALIZACION DEL SISTEMA.	137
CONCLUSIONES.		149
BIBLIOGRAFIA.		152

INTRODUCCION

Las empresas modernas se han visto en la necesidad de efectuar estudios conducentes a planear sus funciones, debido a la constante evolución a que se encuentran sometidas todas y cada una de las actividades del país; ocupando un lugar primordial en estos estudios, el contar con Manuales de Procedimiento cada vez más eficaces y ésto, en virtud de que el éxito en los negocios radica y depende indiscutiblemente en la efectividad con que -- los ejecutivos de las empresas planeen, dirijan y coordinen los aspectos tanto administrativos como operativos de las mismas. -- De ahí la importancia de estos Manuales, que representan una -- guía importantísima para los ejecutivos de cualquier tipo de or ganización.

El objeto del presente trabajo se debió a la necesidad de contar con un instrumento que contenga los procedimientos esenciales para llevar a cabo las operaciones correspondientes que intervienen en una empresa de Autofinanciamiento Automotriz, con el fin de enfocar la organización de la empresa, señalando sus departamentos, secciones, divisiones, sistemas, terminología, -- objetivos, políticas y funciones.

Para llevar a cabo este trabajo se tuvo que recurrir a dos de -- las seis empresas autofinanciadoras existentes hasta el momento.

2.

Dichas empresas actualmente cuentan con mayor conocimiento en la comercialización del sistema de Autofinanciamiento, y son Volkswagen y Datsun, las cuales comprenden nuestra investigación para la recopilación de información, y en base a ésta la elaboración del Manual de Procedimientos, además utilizando como fuente de información artículos, revistas y folletos referentes al tema.

La compilación de procedimientos está dirigida a los responsables de las empresas, que tengan la necesidad de realizar operaciones de Autofinanciamiento, asimismo lograr que el personal que intervenga, comprenda y conozca estos procedimientos.

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 BREVE HISTORIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO.

La historia de los manuales como instrumentos en la administración es relativamente reciente. Fue durante la Segunda Guerra Mundial cuando se desarrolló esta técnica, aunque ya existían algunas publicaciones en las que proporcionaba información e instrucciones a los empleados, sobre algunas fases de las operaciones de la empresa. La escasez y urgencia de personal adiestrado durante la guerra hizo necesario preparar manuales más detallados. Podría decirse que cada hombre que trabaja en las oficinas o servicios del ejército, tenía su manual. Estos resolvían problemas de adiestramiento, especialmente a larga distancia, y de supervisión. Se lograba, al mismo tiempo, la uniformidad en la realización de las tareas del método óptimo de ejecución, tan importantes en el ejército.

Las instituciones financieras y de servicio público eran las que empleaban el mayor número de manuales en comparación con las empresas industriales.

Precisamente porque los manuales son una herramienta administrativa relativamente nueva, hay todavía mucha confusión sobre lo que es un manual administrativo, cuántas clases de manuales hay, como se preparan y para que pueden servir. Estos apuntes se proponen contribuir al esclarecimiento de esta confusión.

¿QUE ES UN MANUAL?

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo.

Como puede verse, es un instrumento importante en la administración, puesto que los manuales persiguen la mayor eficiencia en la ejecución del trabajo asignado al personal, para alcanzar los objetivos de la empresa.

George R. Terry dice que "un manual de oficinas es un registro -inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa. En realidad es un libro -guía-, una --fuente de datos que se cree son esenciales para la mejor realización de las tareas". Los manuales, agrega, son una forma sencilla, directa, uniforme y autorizada de presentar la información que trata de los deberes y responsabilidades de un empleado, los reglamentos bajo los cuales tendrá que trabajar y las políticas y prácticas de la empresa.

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.

También llamados manuales de operación, de prácticas estándar, --de introducción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trá-

mites y métodos de trabajo.

Kellog explica que "el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo".

Las siguientes frases de C.L. Littlefield amplían la explicación "Procedimiento es la secuencia de etapas para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo". "Es importante que los procedimientos de operación se registren por escrito y se pongan a disposición del personal en un manual. La existencia de un manual de operaciones sirve para que la administración aumente su certeza de que los empleados utilizan los métodos y procedimientos prescritos al llevar a cabo sus tareas. El manual ofrece además al personal una guía del trabajo, guía que resultará particularmente valiosa para orientar a los nuevos empleados". "Una de las mayores oportunidades que existen para reducir el costo de oficinas radica precisamente en el campo de uniformación de métodos". Siempre existe un mejor modo de hacer cualquier tarea y una vez que se encuentra este método, debe establecerse como el método que precisamente ha de seguirse. El he

cho de que no se utilicen uniformemente los mejores métodos que existen para hacer las tareas es causa de gran derroche de tiempo y esfuerzo en las oficinas. El manual de procedimiento persigue ese objetivo.

Los manuales de procedimiento, por sus características diversas pueden clasificarse en manuales de procedimiento de oficina y de fábrica.

También pueden referirse:

- a) A tareas y trabajos individuales; por ejemplo, cómo operar una máquina de contabilidad.
- b) A prácticas departamentales, en que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento.
- c) A prácticas generales en un área determinada de actividad, como manuales de procedimiento comerciales, de producción, financieros, etcetera.

Por lo tanto tenemos que los manuales de procedimiento son instrumentos administrativos que apoyan la realización del cotidiano que hacer institucional. En ellos se consignan, en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de toda la organización o de una unidad o unidades administrativas, dependiendo del ámbito de los manuales. Por otra parte, los manuales de procedimientos están con

siderados como elementos fundamentales para la comunicación, -- coordinación, dirección y evaluación administrativa, ya que facilitan la interacción de las distintas unidades administrati-- vas o instituciones gubernamentales a través del flujo de infor-- mación (instrucciones o acuerdos) que tienen como objetivo el - logro de determinadas actividades.

Los manuales administrativos son instrumentos que apoyan el fun-- cionamiento de la institución a través de la especificación de: bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políti-- cas, determinación de campos de competencia, deslindamiento de-- responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o pues-- tos; en general, en ellos se concentra información amplia y de-- tallada acerca del que hacer de la misma.

En el grupo de manuales administrativos se incluyen los manuales de procedimientos en los cuales se registran en forma sistemáti-- ca y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan en-- razón de las actividades y funciones de la organización, dentro de su marco jurídico.

Los manuales de procedimientos en su calidad de instrumentos -- administrativos, tienen como objetivos:

Compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las ope-- raciones que se efectúan, los órganos que intervienen y los -

formatos a utilizar para la realización de las actividades -- instituciones, agregadas en procedimientos.

Establecer formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.

Precisar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.

Puede decirse que la utilidad del manual de procedimientos es múltiple, en razón de que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal, en virtud de que describen en forma detallada las actividades por puesto. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como de las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas, permitiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

Así como el Manual de Organización es un instrumento de referencia para elaborar el Manual de Procedimientos, éste también se-

convierte en un instrumento de apoyo en la elaboración de otros tipos de manuales, como son los de servicios al público y los de descripción de puestos, entre otros.

Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre si, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

El contar con la descripción de los procedimientos permite difundir entre el personal operativo los diversos pasos que se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados a los que se les asignan actividades involucradas en un determinado procedimiento. Este hace extensivo el conocimiento de la forma en que se realizan las diferentes actividades internas, desterrándose las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en un sólo o algunos funcionarios o empleados de la insti-

tución.

El seguimiento ordenado y secuencial de los tiempos, pasos y requerimientos definidos en los procedimientos se hace obligatorio para las partes involucradas en el mismo, cuando:

Las dependencias de apoyo global y otras autoridades determinan su aplicación con fundamento en las facultades que se les ha conferido para ello.

Se encuentran estipulados en las bases jurídicas en vigor.

Su aplicación es convenida formalmente por dos o más titulares de las dependencias y/o funcionarios responsables de entidades paraestatales.

El titular de la institución, un director general u otro funcionario de mayor rango que éste, aprueban y ordenan la aplicación de los procedimientos.

1.2 ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO EN MEXICO.

Dentro del contexto económico por el cual ha venido atravesando nuestro país a partir de las caídas de nuestra moneda (1976) -- con respecto al dólar y que sin duda han provocado una espiral inflacionaria que no ha sido controlada, nace como respuesta a los constantes cambios de precios y refiriéndose específicamente a la rama automotriz un sistema o fórmula mediante la cual,-

el acceso a la adquisición de un automóvil se facilita, es decir, se incorpora a nuestro país un canal de venta que, en otros, con características económicas iguales a las que el nuestro atraviesa ha aportado sin duda beneficios sociales y estructurales dentro de una rama automotriz.

En México la rama industrial antes citada representa el 2o. lugar en cuanto al número de empleos que ésta proporciona y genera de tal forma que su caída sería muy conflictiva no solamente para las plantas automotrices terminales y autopartes sino inclusive para el país en general, sin dejar atrás a la sociedad consumidora que sin el satisfactor antes descrito (auto) que en nuestra realidad es tan necesario a todos niveles.

Volkswagen de México a partir del año de 1977 crea Autofinanciamiento Automotriz, S.A. de C.V., nace por primera ocasión en nuestro país una autofinanciadora con el respaldo de su planta-terminal.

A partir de ese momento la respuesta de ampliación tanto a la venta como al acceso de poder obtener una Unidad se abre de manera sólida en México,

Se une la red de Concesionarios Volkswagen de todo el país, aportando entre todas para formar el Autofinanciamiento Volkswa

gen (A.F.A.S.A.).

El Sistema que autofinanciamiento administra, tanto a los clientes como a la red, y consiste esencialmente en una forma de comercialización que representa una inversión en el automóvil de marca, por ejemplo Volkswagen y Datsun. Es decir, formando grupos de personas (100 normalmente) quienes mensualmente aportan un porcentaje del valor del automóvil y a través de métodos de adjudicación como son sorteo, subasta, puntaje y adelantos obtienen su auto.

En junio de 1983 se celebró en Montevideo, Uruguay, el Primer Congreso de Administradores de Consorcios Automotrices de América Latina al que concurrieron por parte de México, la Asociación de Concesionarios Volkswagen y de la Asociación de Distribuidores de Automóviles (AMDA).

Los demás países, participantes, también se hicieron representar por los organismos más idóneos, como son las empresas que actúan con el soporte y el prestigio de una Planta Armadora y de su red de distribuidores.

"Los consorcios", como se les llama en Sudamérica a las empresas de autofinanciamiento, han alcanzado una gran penetración en el mercado aún con la presencia de la inflación y las crisis

monetarias. Esto se manifiesta en el 60% de la producción automotriz brasileña, que se canaliza bajo esta forma de venta.

Además de operar en México, el sistema de autofinanciamiento se comercializa en Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Honduras, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

En Europa: en España, Portugal e Italia. En lo que respecta al continente Africano, en Sudáfrica.

Actualmente se formó un Comité Nacional de Apoyo al Autofinanciamiento, por parte de la Asociación Mexicana de Distribuidora de Automóviles (AMDA), formalizó la constitución de un Comité de Autofinanciamiento, en el cual quedaron agrupados representantes de Chrysler, Ford, General Motor's, Nissan, Renault, VAM y Volkswagen y sin duda, también se incorporarán los productos de camiones como son: Dina y Famsa.

El Autofinanciamiento, constituye una forma para la comercialización de vehículos nuevos, que por su estructura otorga ventajas a los adquirientes, sobre todo cuando el crédito es escaso y caro, asimismo permite a la industria automotriz seguir atendiendo un mercado que necesariamente debe ser abastecido.

Una de las primeras metas que persigue el Comité, es darle al -
AUTOFINANCIAMIENTO, apoyado en marcas automotrices, la difusión
y explicaciones convenientes, pues hoy en día es el mejor siste_
ma de compra para todo consumidor que requiriendo un carro nue-
vo, desea programar su adquisición careciendo del valor total -
incluso en un futuro cercano.

1.3 DISPOSICIONES JURIDICAS.

La disposición jurídica en vigor, que norma la actuación de la
entidad o unidad que comprenden, el aspecto fundamental sobre -
la materia de Autofinanciamiento es el siguiente:

Con fundamento en la Fracción I del Artículo 89 de la Constitu-
ción Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1a., 5a. y 29 -
Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como - -
Cuarto Transitorio del Decreto por el que se adicionó dicha Ley
publicado en el Diario Oficial de la Federación de 7 de enero
de 1982, se expide el siguiente REGLAMENTO DEL ARTICULO 29 Bis
DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Dicho Reglamento está constituido por 57 artículos, los cuales
establecen las reglas de operación del sistema de comercializa-
ción, así como los procedimientos para obtener la autorización
a fin de operar dicho sistema.

A continuación damos un ejemplo del contrato celebrado entre solicitante y Empresa Autofinanciadora.

AUTOFINANCIAMIENTO DE AUTOMOVILES MEXICO, S. A. DE C. V. DECLARA:

- a) Estar legalmente constituida de conformidad con la Ley de la materia, representada por un Consejo de Administración y actuar en este contrato por conducto de un mandatario general para pleitos, cobranzas y actos de administración. Tener como su domicilio, principal asiento de su órgano de Gobierno, el de Av. Coyoacán No. 1494, Col. del Valle, México, D.F.
- b) Que por escritura No. 22 de fecha 4 de abril de 1983, otorgada ante la Fe del Lic. Javier del Valle y Palazuelos, Notario Público No. 174 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México en el folio real No. 60704 y previo permiso de la Secretaría de Relaciones Exteriores, quedó constituida la Sociedad denominada AUTOFINANCIAMIENTO DE AUTOMOVILES MEXICO, S. A. DE C. V., con domicilio en esta Ciudad y que tiene por objeto la prestación de servicio de administración a las personas que deseen adquirir mediante este sistema de comercialización, un vehículo automotor nuevo de cualquier marca y tipo.
- c) Que la expresada sociedad tiene su Registro Federal de Contribuyentes bajo el No. AAM 830404 y que para el pago del Impuesto al Valor Agregado se encuentra empadronada bajo el

No. 1156007.

d) Queda establecido un mecanismo de comercialización cuyas reglas de operación se ajustan a las señaladas en el Artículo 29 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, habiendo obtenido previamente la autorización para la operación de dicho sistema por parte de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial con el No. _____ y en lo referente al sistema de sorteo la autorización de la Secretaría de Gobernación No. A 167-8.

e) Con base en dicha autorización, Autofinanciamiento de Automóviles México, S. A. de C. V., formará grupos con un determinado número de integrantes cada uno y que participarán por la adquisición de vehículos automotores de diferente marca, tipo y valor en un mismo grupo.

Estos integrantes únicamente podrán ser absueltos en casos de renuncia o rescisión en los términos de los Artículos 10 -- Fracc. II, 11 y 21 del Reglamento del Artículo 29 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

f) En ningún caso el plazo señalado en este contrato para la vigencia de un grupo podrá ampliarse, debiendo adjudicarse los vehículos a todos los integrantes que obtengan ese derecho -- dentro de dicho plazo.

- g) Dicha adjudicación se llevará a cabo mensualmente en reuniones que se celebrarán en el lugar, fecha y hora que con anticipación precise Autofinanciamiento de Automóviles México, -- S. A. de C. V. y que se notificarán fehacientemente a los integrantes del grupo y en ellas adjudicará como mínimo un bien por el procedimiento de sorteo. Si el fondo disponible en el grupo permite otras adjudicaciones se harán por los procedimientos de subasta y puntaje, como se detallan en la Cláusula 6a.
- h) Los bienes que se adjudiquen serán forzosamente nuevos, prendables y asegurables, de las diferentes marcas y tipos que -- operen en la República Mexicana y sus valores de adjudicación serán los precios vigentes oficiales al público en cada marca y tipo, al día de la adjudicación.
- i) El grupo operará con la característica de que a todos los integrantes activos del grupo hayan recibido o no el bien material de su contrato, se les incrementará el monto de sus cuotas mensuales totales en la misma medida en que varíe el precio del bien contratado, las primas de seguros y consecuentemente el importe de los porcentajes para el resto de los conceptos. Estos ajustes se llevarán a cabo hasta el día de la última adjudicación.

Si la empresa autoriza a un integrante o adjudicatario a cubrir cuotas adelantadas, éstas se aplicarán a las últimas a su cargo y sólo variarán en su monto si a la fecha de la siguiente reunión mensual a su pago, el precio del bien contratado, tuviera algún incremento. En este caso el integrante o adjudicatario deberá cubrir la diferencia a más tardar en la fecha de vencimiento de la siguiente reunión mensual de adjudicación de su grupo.

DECLARA EL INTEGRANTE DEL GRUPO.

- a) Que conoce los alcances y finalidades del sistema de comercialización promovido por Autofinanciamiento de Automóviles, S.A. de C.V. y los requisitos y obligaciones que contienen este contrato, lo que tiene que cumplir para ser acreedor a los derechos y beneficios para la adquisición de un bien (vehículo-automotor) o, en su caso a la devolución de sus aportaciones por renuncia o rescisión del presente contrato en los términos estipulados en la Cláusula 7a. y que con este conocimiento ha firmado una solicitud de inscripción para ingresar a un grupo, solicitud que, habiéndolo sido aceptada, forma parte integrante de este contrato, que al suscribir dicha solicitud recibió un folleto ilustrativo del sistema de comercialización que le servirá para un mayor conocimiento de su participación.

- b) Que acepta desde ahora que la diferencia que pudiera existir entre el precio de lista oficial al público del bien que va a entregársele y el precio que Autofinanciamiento de Automóviles México, S. A. de C. V. pueda obtener, quedará a favor de ésta.
- c) Que cuenta con plena capacidad jurídica de goce y ejercicio, así como con recursos suficientes para cubrir las cuotas mensuales totales, cuyo valor será ajustable.

1.4 COMO OPERA EL SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO.

Hoy en día en México se pueden comprar automóviles y ciertos tipos de camiones a través del sistema de autofinanciamiento, pero bien a bien ¿que es, cómo funciona, quién lo utiliza y por qué?

A pesar de que el autofinanciamiento en nuestro país data de -- 1973 y cada día un mayor número de consumidores de vehículos automotrices recurren a él, persiste en el mercado ignorancia y -- conceptos equivocados respecto al sistema.

El autofinanciamiento tuvo origen en Europa poco después de la -- Segunda Guerra Mundial de donde pasó a América del Sur en la década de los 50. De Brasil y Argentina, que es donde mayor relevancia ha alcanzado, se fué extendiendo hacia el norte.

Su desarrollo en México fué lento. Al principio, algunas empresas se establecieron al amparo de la novedad que el sistema presentaba para el cliente a quién se le ofrecía la adquisición de un auto sin enganche y sin intereses. Muchas de estas empresas, desafortunadamente, fueron creadas sin una sólida organización financiera que respaldara al cliente en su inversión.

Por este motivo, hubo problemas que causaron desconfianza entre los clientes y, desde luego, entre el público consumidor potencial.

Como medida correctiva, el 7 de junio de 1982 se emitió un reglamento de ley para proteger al consumidor y establecer procedimientos, obligaciones y derechos que regula el sistema de autofinanciamiento. Dicha medida obligó a varias empresas a retirarse del mercado por no poder cumplir con los requisitos legales.

En el ramo automotriz hay dos tipos de empresa dedicadas al auto financiamiento: Las independientes que no tienen apoyo directo de las distribuidoras y de las plantas productoras de automóviles y camiones. Al segundo tipo pertenecen las que si tienen el respaldo de las plantas armadoras, y de sus respectivas distribuidoras. A éstas se les conoce como empresas de marca --- Volkswagen, VAM, Renault, Nissan, Chrysler y en breve Ford, pertenecen a dicho grupo.

Actualmente hay aproximadamente 67,000 personas físicas y morales inscritas en el Sistema de Autofinanciamiento en México organizadas en grupos de integrantes que pueden variar de 30 a 150.

Para ejemplificar la forma en que opera el sistema, veamos a una empresa de autofinanciamiento de marca que reúne grupos de 100 - personas interesadas en adquirir un vehículo nuevo de la misma - marca y tipo a un plazo de 40 meses. Mensualmente cada integrante del grupo aporta una cuota equivalente a la cuadragésima parte del monto total de la operación, efectuando sus pagos en alguna institución bancaria previamente indicada por la empresa. -- Con el dinero recabado se constituye un fondo común que permite la compra de los carros que se entregan a los integrantes cada - mes mediante los procedimientos de sorteo, subasta y cuando los recursos económicos del grupo lo permiten, puntaje. Teóricamente con el dinero recabado, cada grupo recibe un promedio de 2.5 -- vehículos al mes; o sea, cinco unidades cada dos meses. Sin embargo, debido al monto recabado por las subastas, es factible -- que en un grupo se entreguen cuatro o más unidades por mes. Todo depende de si en el fondo común del grupo hay suficiente dinero para comprar un mayor número de vehículos.

A través de reuniones o actos de adjudicación que se llevarán a cabo mensualmente con la presencia de intervenciones de las Secretarías de Gobernación y de Comercio y Fomento Industrial, se de-

termina quiénes de los integrantes del grupo tienen derecho a adjudicarse las unidades.

Se entregará una unidad por sorteo al integrante cuyo número salga primero, siempre que esté al corriente en sus pagos. De no estarlo, el vehículo le tocará al segundo número que salga.

Se adjudicará un segundo vehículo al integrante del grupo que -- ofrezca el mayor número de cuotas mensuales totales por adelantado. La oferta se podrá efectuar en efectivo, con auto usado, o ambas. En caso de auto usado, el suscriptor del contrato deberá acudir con su vehículo a la distribuidora donde ingreso al -- Sistema de Autofinanciamiento para que le hagan el respectivo -- avalúo, el cual será traducido a cuotas mensuales totales.

De haber fondos suficientes, se entregará un tercer vehículo por puntaje al integrante del grupo que haya acumulado el mayor número de puntos a la fecha del acto de adjudicación.

Los puntos que van del 1 al 3, se otorgarán a cada integrante de acuerdo a la puntualidad con que se efectúa sus pagos.

Cuando hay empate en la subasta o en el puntaje, existen mecanismos dentro del sistema para determinar quién tiene derecho a la adjudicación.

En el caso de una adjudicación si la persona desea otro tipo de vehículo de la misma marca pero de mayor precio del que se está pagando, podrá solicitar permiso para cambiarlo y pagar la diferencia entre el auto al que se suscribió y el de mayor precio. - Por ejemplo, digamos que el integrante se suscribió a un grupo - de un auto cuyo valor sea de \$ 1'000,000. Al adjudicarse la -- unidad, si el desea cambiarlo por otro de la misma que cuesta -- \$ 1'300,000. deberá pagar la diferencia de inmediato (\$300,000.) Sin embargo, las cuotas mensuales totales pendientes se pagarán de acuerdo al precio vigente del vehículo que originalmente se - contrató.

Dentro del Sistema de Autofinanciamiento, se ofrece un seguro de vida y un seguro automotriz de cobertura amplia por 12 meses. -- Ambos seguros se liquidarán en 40 meses sin intereses, lo que re -- presenta un financiamiento muy cómodo y atractivo. En algunas - empresas independientes, el seguro automotriz se cobra cuando el integrante se adjudica la unidad.

En caso de fallecimiento, el carro se entregará a los beneficiarios de quién se suscribió al Sistema y el seguro de vida cubrirá todas las cuotas mensuales totales futuras que hayan quedado pendientes de liquidar.

Debido a que el dinero recabado y depositado mensualmente en una institución bancaria se utilizará para la compra de los vehículos que se adjudicarán a los integrantes del grupo, es indispensable que la cuota mensual total que todos deberán de pagar equivaiga siempre a la cuadragésima parte del valor vigente; o sea, - si el valor de la unidad aumenta; también se incrementarán las - cuotas mensuales totales de los integrantes sin importar si dichas personas hayan o no salido favorecidas en un acto de adjudicación. En el Sistema de Autofinanciamiento no hay necesidad de pagar enganche ni intereses; sin embargo, todos los integrantes - deberán colaborar por partes iguales en la compra de todas las - unidades que requiere el grupo.

Una vez que se haya adjudicado la última unidad del grupo, en un plazo máximo de 15 días se iniciará la liquidación del grupo.

De existir un remanente de capital, éste se repartirá entre los - integrantes que efectuaron sus pagos puntualmente.

¿Quiénes compran un automóvil a través del Autofinanciamiento?

Hoy en día, las mismas personas que antes compraban de contado - o a crédito. La única diferencia es que estas personas han descubierto algunas ventajas en el sistema. He aquí algunas:

- Poder adquirir un vehículo nuevo sin necesidad de hacer -- una fuerte inversión.

- A través del Autofinanciamiento se invierte una mínima parte del capital, permitiendo que la mayor parte se deposite en valores a mediano o largo plazo o se invierta en un negocio que le permita obtener mayores utilidades.
- Poder pagar las cuotas mensuales totales completas o parcialmente con los intereses devengados en caso de haber invertido el capital en valores.
- Poder ir pagando paulatinamente un vehículo que en el futuro será para él, su esposa o un hijo que entrará a la Universidad o empezará a trabajar. También, para reponer un auto cuando ya esté en malas condiciones.

El Sistema de Autofinanciamiento le brinda al consumidor una tercera opción de compra además de las dos tradicionales ya conocidas: de contado y a crédito. Esto es saludable tanto para el que vende como para el que compra.

Por ésto nos atrevemos a decir que el Autofinanciamiento en México es el sistema de compra-venta del futuro que bien vale la pena aprovechar en la actualidad. Porque evidentemente, el autofinanciamiento se ha vuelto más importante como opción en la compra de automóviles, aún y cuando los financiamientos directos -- han mermado su penetración actual dentro del mercado.

En 1983, el 20% de las ventas de autos se realizó a través del autofinanciamiento. Actualmente y sin ninguna acción publicitaria, este sistema representa el 10% de dichas ventas.

1.5 CARACTERISTICAS Y BENEFICIOS DEL SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO.

Autofinanciamiento es una Empresa que se dedica a la Administración de un Sistema mediante el cual se invierte con el propósito de obtener un automóvil último modelo.

La inversión dentro del sistema consiste en adquirir un automóvil a través de ciertos métodos como son el sorteo, el puntaje, la subasta, y últimamente a través de adelantos de cuotas y decimos cuotas porque en realidad la inversión es en partes y, a pagar mensualmente y de acuerdo a la programación que cada integrante escoja.

Por lo anteriormente dicho, la administración de éste sistema requiere de una fase operativa y de acceso al mismo.

Autofinanciamiento negocia la adquisición de las unidades internamente con la Planta y de acuerdo con los resultados de adjudicación las Agencias negocian con los clientes su participación en el sistema; por lo tanto, Autofinanciamiento media entre la Agencia y la Planta la adquisición de la unidad.

De acuerdo a la explicación básica expresada anteriormente, el área operativa representa el canal de entrada y salida de la mediación antes descrita.

Representa dentro de la empresa una fase departamental de vital importancia para su existencia, además de ser el punto clave de servicio a Concesionarias, Clientes y Planta Armadora.

A través del Departamento de Operaciones, los integrantes y concesionarios administran sus contratos en lo referente a recepción de documentos, créditos, garantías, adjudicaciones, cancelaciones, entrega de documentos propietarios, compras a Planta, -- además de que el Departamento también provee de todos los elementos necesarios dentro de los distintos departamentos de la Compañía, es decir, Administrativo, Cobranzas, Sistemas, Comercial, - Comunicación, etc. etc.

A continuación se presentan las características y beneficios que ofrece el Sistema de Autofinanciamiento:

- Es un sistema de comercialización dedicado a la formación de grupos de personas que por medio de pagos mensuales y dentro de plazos determinados, obtienen automóviles último modelo.

- Diferentes tipos de unidades
- Comodidad para realizar los pagos (bancos)
- Reglamentado por las autoridades competentes
- Flexibilidad en plazos hasta en 40 meses.

SEGURO DE VIDA.

- Cubre:
 - a) en caso de fallecimiento
 - b) incapacidad total - temporal
 - c) incapacidad total - permanente
- No requiere de examen médico previo
- Costo de la póliza grupal (económica)
- Protege la situación financiera del grupo
- Protege la inversión de cada integrante.

SEGURO AUTOMOTRIZ.

- Protección amplia en caso de accidente o robo total
- Facilidad de pago (prorrateso del importe del seguro en - 40 meses)
- Asegura la unidad de acuerdo al tipo de servicio que se utilice (taxis - serv. escolar - arrendamiento)
- Renovación automática del seguro prorratesando su importe en 12 meses
- Cobertura amplia por 1 año.

CAPITULO II

METODOLOGIA PARA LA INVESTIGACION Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

2.1 PROGRAMA DE TRABAJO.

En virtud de que mediante el conocimiento de los procedimientos puede tenerse una concepción clara, sistematizada y ordenada de las operaciones que se realizan en una institución o unidad administrativa, es importante que cuando se emprenda un estudio de esta naturaleza se aplique una metodología que garantice que la descripción de los procedimientos responda a la realidad operativa y estén de acuerdo con las normas jurídico-administrativas establecidas al efecto.

Cuando se investiga un procedimiento o procedimientos, ya sea para implementarlos, mejorarlos o sustituirlos, es necesario, como primer paso, establecer claramente los objetivos que se desean alcanzar con su estudio, a fin de que posteriormente se propongan y analicen las alternativas de acción más viables y que presenten mayores facilidades para su ejecución.

Con ello se estará en posibilidad de plantear la estrategia general a seguir en la recopilación de la información, que consiste en recabar documentos y datos en general, los que una vez organizados y sistematizados, permitan diseñar los procedimientos tal y como operar en el momento, para que posteriormente se propongan los ajustes que se consideren convenientes. Es recomendable que previamente a la recopilación de información se realice un análisis que conste básicamente de:

Análisis administrativo, que es el estudio de causas y soluciones de problemas administrativos; incluye la responsabilidad básica de la planeación y mejoramiento de procedimientos, métodos y de la estructura de organización. Por tal motivo y mediante el establecimiento de un manual de procedimientos, las empresas dedicadas al Sistema de Autofinanciamiento Automotriz, podrán llevar a cabo mejor sus operaciones.

Deberá formularse el plan y los programas de trabajo necesarios para llevarlo a cabo, en este se deberá especificar con claridad que es lo que se va a hacer y por qué, dónde, cómo y cuándo y quienes lo harán, asimismo determinar en base a los resultados obtenidos los objetivos y alcances de los procedimientos a realizar.

Ahora bien, un Manual de Procedimientos sirve para:

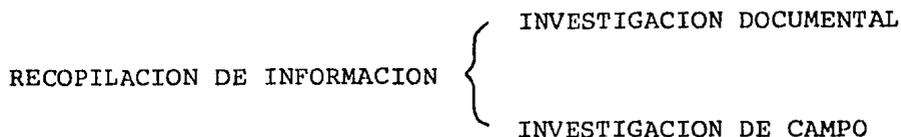
- a) Que la administración, aumente su certeza de que los empleados utilizan los métodos y procedimientos prescritos al llevar a cabo sus tareas.
- b) Orientar o guiar el trabajo, al nuevo empleado.
- c) Facilitar la selección de empleados en caso de vacantes.
- d) Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones y lagunas; etc. etc...

Por lo anteriormente descrito, nuestro objetivo será:

- 1) Implantación de un Manual de Procedimientos en el Sistema de Autofinanciamiento Automotriz, para obtener la productividad que se desea.
- 2) Alcance; reorganización en cuanto a:
 - Estructura
 - Funciones
 - Métodos
- 3) Estrategia:
 - a) Investigación Documental
 - b) Investigación de Campo
 - c) Análisis de Información

Lo anterior obedece a la necesidad de conocer en forma global -- las funciones y actividades que se realizan en el área en la --- cual se va a actuar. De esta forma se podrá definir la estrategia global para el levantamiento de la información, identificando: las fuentes de información, actividades por realizar magnitud y alcances del estudio, instrumentos requeridos para el trabajo y en general prever las acciones y calcular los recursos necesarios para iniciar la recopilación de datos relativos a las - tareas y operaciones que se desarrollan.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACION DE INFORMACION



La investigación documental se refiere a toda aquella información que permite conocer en forma global las actividades de una área como pueden ser circulares, manuales, reglamentos, oficios, diagramas, formas, reportes, estudios, etc., etc.

En la investigación de campo se refiere a hacer entrevistas o la observación directa para examinar y recabar la información visual o discreta con cada responsable.

Lo anterior puede ser de manera colectiva o individual y es con el objeto de llevar a cabo la recopilación de operación y de las que aunadas entre sí, conforman un procedimiento.

Por lo anteriormente descrito, las técnicas usadas para la investigación son:

1. La consulta de investigación documental de registros, documentos y bases normativas de funcionamiento.
2. Entrevistas y
3. Observación directa.

Lo más idóneo es involucrar las tres técnicas citadas anteriormente en el trabajo.

Con objeto de que la recopilación de información sea de manera constante, sin desvíos, debe estar enfocada a un sólo objetivo, es decir, un sólo procedimiento ya que de mezclarse otro dentro del mismo, podemos incurrir en que esta información para el lector no sea nada clara ni precisa y que además a la hora de clasificarse, seleccionarse, integrarse, depurarse y complementarla no sería nada fácil, ya que en ese momento se tendría que dividir procedimiento por procedimiento y haría que el trabajo se desarrollara con mayor lentitud.

Otro punto muy importante para la elaboración de los manuales es tratar siempre de hacer participes al personal de las áreas o departamentos donde se esté recopilando información, del grupo que estudia el sistema o procedimiento, ya que de esa manera obtendremos mayor información.

También es de mucha importancia que cuando se determine empezar a recopilar información se estudie un diagrama de flujo genérico que alcance y considere todo el círculo lógico del procedimiento, las áreas o departamentos involucrados y que intervienen en el mismo.

Uno de los propósitos principales dentro de la investigación de campo es que el involucrado y el que estudia faciliten el entendimiento, diagnóstico y análisis del mismo procedimiento.

Con el objeto de aclarar un poco más las actividades que deben ser realizadas dentro de la investigación de campo, a continuación citaremos ordenadamente los pasos a seguir dentro de la misma:

1. Se debe de elaborar con toda la documentación que haya del procedimiento, un diagrama de flujo que indique como se conforma éste y en qué área se trabaja.
2. Una vez hecho lo anterior, se debe seleccionar el área o departamento, y dentro de éste la sección, la oficina, la mesa, el puesto, etc., ya que de éstas se tendrá que recopilar información directa.
3. Presentarse al personal buscando previamente una cita si es posible y explicándole en forma clara y concisa, en qué consiste, el motivo de su presencia y trabajo a realizar.
4. Realizar la entrevista de acuerdo a la secuencia que sigue de terminado procedimiento y de ser posible, elaborar un fluxograma.

La entrevista siempre debe de estar conducida por el entrevistador y de acuerdo a las preguntas básicas contenidas en las formas especiales de recopilación del procedimiento, además de otras que pueden ser muy importantes dentro de la entrevista.

5. Una vez recopilados los datos anteriores, se deben integrar - los datos obtenidos en una relación correspondiente al procedimiento que se está aplicando en el trabajo.

De esto tiene que surgir un borrador, el cual se debe de presentar inmediatamente después al responsable que proporcionó la información.

Habiéndose cerciorado de que los datos antes recopilados cumplen con las características previstas del procedimiento, facilitarán a su vez las segundas fases que son principalmente de armado.

6. Se procede a revisar y verificar la información recopilada estableciendo una secuencia lógica y cronológica y de ser ésta completa, se valida.

En caso de que encuentre alguna incongruencia o desvío de procedimientos, se procede a realizar la investigación de las incidencias detectadas, es decir, se vuelve al área o responsable para aclarar todo lo pertinente detectado como incidencia hasta que el que lo revisa juzga conveniente que la información ya se encuentra depurada y completa.

Una vez obtenido lo anterior, se procede a que quien otorgó los datos, firme de enterado y de "De Acuerdo" que los datos que aportó son los correctos.

7. Se vuelve a depurar y complementar el borrador que se haya redactado anteriormente o se vuelva a redactar ya el borrador de manera correcta y uniforme.

Una vez terminado este proceso, comienza el análisis y diagnóstico de los trabajos de sistemas y procedimientos.

Dentro de éste análisis, sería muy interesante que tomarán -- parte los responsables Gerentes de las áreas importantes involucradas.

2.2 DETERMINACION DEL UNIVERSO A INVESTIGAR.

Para determinar el universo de las empresas dedicadas al Sistema de Autofinanciamiento Automotriz en México; se estableció lo siguiente:

I. Las Empresas dedicadas al Sistema de Autofinanciamiento deberán estar bajo la vigencia del Reglamento del Artículo 29 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

II. Que las Empresas dedicadas al Autofinanciamiento, tengan respaldo de las plantas armadoras, y de sus respectivas distribuidoras.

III. Dichas Empresas actualmente son:

- a) Volkswagen
- b) V.A.M.
- c) Renault
- d) Nissan-Datsun
- e) Chrysler
- f) Ford, y

en base al estudio que se está realizando, solamente dos de las seis Empresas Autofinanciadoras serán; objeto de nuestro estudio, las cuales son:

- . Volkswagen; por tener más tiempo, en el sistema, es la organización que puede aportar más conocimientos en esta actividad tan importante y necesaria en la comercialización de autos nuevos; y
- . Nissan-Datsun; por ser empresa altamente competitiva en el ramo automotriz y actualmente con gran auge de comercialización en el Sistema de Autofinanciamiento.

De éste universo, efectuaremos nuestra investigación para la recopilación de información, y en base a ésta el Manual de Procedimientos en el Sistema de Autofinanciamiento.

2.3 CLASIFICACIÓN DE LAS PREGUNTAS.

PREGUNTAS PRELIMINARES.

Las preguntas se hacen en un orden bien determinado, para averiguar:

el propósito	-	con que	}	se emprenden las actividades
el lugar	-	donde		
la sucesión	-	en que		
la persona	-	por la que		
los medios	-	por los que		

Con objeto de { eliminar
combinar
ordenar de nuevo
simplificar } dichas actividades

En la primera etapa del interrogatorio se pone en tela de juicio sistemáticamente y con respecto a cada actividad registrada, el propósito, lugar, sucesión, persona y medios de ejecución, y se le busca justificación a cada respuesta.

Las preguntas preliminares serán pués:

Propósito	{	¿Que	Se hace en realidad?
		¿Por qué	Hay que hacerlo?
Lugar		¿Donde se hace?	¿Por que se hace allí?
Sucesión		¿Cuando se hace?	¿Por que se hace en ese momento?
Persona		¿Quién lo hace?	¿Porque lo hace esa persona?
Medios		¿Como se hace?	¿Por que se hace de ese modo?

Pregunta de Fondo.

Las preguntas de fondo son la segunda fase del interrogatorio: - prolongan y detallan las preguntas preliminares para determinar-

si, a fin de mejorar el método empleado, sería factible y preferible reemplazar por otro el lugar, la sucesión, la persona o el medio. a todos ellos.

En esta segunda fase del interrogatorio, después de haber preguntado ya, a propósito de cada actividad registrada, qué se hace y por qué se hace, que más podría hacerse y por lo tanto, que se debería hacer. En esa forma se profundizan las respuestas que se habían obtenido sobre el lugar, la sucesión, la persona y los medios.

Combinando las dos preguntas preliminares y las dos preguntas de fondo de cada tema (propósito, lugar, etc.).

Se llega a la lista completa de interrogaciones, es decir:

- | | |
|-----------|------------------------------------|
| PROPOSITO | ¿Que se hace? |
| | ¿Por qué se hace? |
| | ¿Que otra cosa podría hacerse? |
| | ¿Que debería hacerse? |
| LUGAR | ¿Donde se hace? |
| | ¿Por qué se hace allí? |
| | ¿En que otro lugar podría hacerse? |
| | ¿Donde debería hacerse? |

- SUCESION ¿Cuándo se hace?
 ¿Por qué se hace entonces?
 ¿Cuándo podría hacerse?
 ¿Cuándo debería hacerse?
- PERSONA ¿Quién lo hace?
 ¿Por qué lo hace esa persona?
 ¿Que otra persona podría hacerlo?
 ¿Quién debería hacerlo?
- MEDIOS ¿Cómo se hace?
 ¿Por qué se hace de ese modo?
 ¿De qué modo podría hacerse?
 ¿Como debería hacerse?

Los anteriores cuestionamientos relativos al trabajo son esquematizados en hojas de trabajo, antes de proceder a hacer la representación gráfica de los procedimientos.

2.4 ENTREVISTAS Y OBSERVACIONES.

Cuando no se cuente con la suficiente documentación, o en su caso, ésta sea obsoleta o poco confiable, se requiere acudir directamente a los funcionarios responsables de las áreas de investigación, los que pueden aportar información muy valiosa para el análisis, diseño o implementación de procedimientos.

Así también las opiniones y comentarios que emiten los trabajadores son de gran ayuda, puesto que ellos son quienes realizan las actividades rutinarias y pueden apreciar limitaciones o tener divergencias con respecto de otras opiniones o contenido de los documentos. Cuando se localizan procedimientos ampliamente documentados, es conveniente analizarlos junto con los funcionarios-responsables del área y con el personal encargado de su ejecución, para determinar si responden o no a la realidad operativa. Por lo tanto los métodos para recopilar información para este Manual de Procedimientos serán la entrevista y la observación directa.

La entrevista consiste básicamente en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio es posiblemente el más usado y el que puede proporcionar información más completa, puesto que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, percibir actitudes.

Para que la entrevista se desarrolle exitosamente es conveniente observar varios aspectos. Entre los principales están:

1. Tener claro el objetivo.
2. Concertar previamente la cita, a fin de que el entrevistado esté debidamente preparado para proporcionar la información y evitar interrupciones.

3. Cuando la entrevista la efectúen varias personas, es conveniente establecer previamente la distribución del trabajo, -- asignando responsabilidades y determinando el área o áreas a investigar.
4. La información que se obtenga puede clasificarse en información referente a una situación real o en información relativa a sugerencias para mejorar dicha situación, debiéndose cuidar el no confundir ambos aspectos.

OBSERVACION DIRECTA.

La observación constituye un hecho empírico y ordinario, consiste en la aplicación de nuestros sentidos a los fenómenos que nos rodean.

La observación se desarrolla a través de:

Hechos y Registros.

HECHOS

La normatividad que debe seguirse en este tipo de observación corresponde a:

1. Determinar previamente los aspectos que nos interesen observar, ya que por este medio nos proporciona datos reales.
2. Tomar notas breves sobre datos importantes.
3. Hacer resumen lo más pronto posible a fin de precisar las notas.

4. Distinguir, cuidadosamente los hechos observados de la interpretación o comentarios que se haya sugerido.

REGISTROS

Se refiere a todo el material escrito que existe y que es considerado como un medio de control ya sea contable, estadístico o de otra naturaleza y su registro se lleva sistemáticamente.

Ahora bien, la técnica de investigación, observación directa para recopilar información, se realiza en el lugar u oficina donde se desarrollan los procedimientos. A partir del análisis de la información recabada se procurará sostener pláticas con algunas de las personas que laboran en el área de investigación y que están directamente involucradas en el procesamiento que se estudia.

2.5 ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS.

El manual de Procedimientos muestra objetivamente al personal, - las diversas operaciones que ha de realizar para alcanzar los fines deseados. Dichas operaciones están íntimamente relacionadas, teniendo una secuencia lógica y cronológica.

El uso de procedimientos es aplicable para aquellos trabajadores cuyas características los hacen repetitivos y rutinarios, con lo cual se establece la uniformidad en su realización. Por otro lado especifican quiénes, dónde y cuándo van a cumplirse las dife-

rentes actividades que constituyen cada procedimiento.

La implementación de procedimientos, elimina las operaciones y - los transportes innecesarios, permite fijar la supervisión en -- los puntos críticos y el cambio de las operaciones que se encuentran mal ubicadas.

En la estructura de los Manuales Administrativos deberán considerarse determinados aspectos, con el fin de que tengan realmente validez y utilidad para la empresa. Entre los aspectos a los -- que se hace mención están:

I. Con la elaboración del presente Manual de Procedimientos Administrativos, concernientes a la aplicación del Sistema de Autofinanciamiento Automotriz, se persiguen los siguientes objetivos fundamentales.

- a) Dar a conocer en forma ordenada, completa y clara las funciones y actividades administrativas, que rigen en una empresa de autofinanciamiento.
- b) Orientar las acciones del personal que en forma principal, auxiliar o conexas, tenga asignadas responsabilidades en dichas áreas.
- c) Analizar sus operaciones, dentro de los límites fijados - por los planes y programas establecidos por una empresa, dedicada al Sistema de Autofinanciamiento.

II. Estructura Orgánica.

Conviene revisar cuidadosamente la estructura orgánica para - determinar si ésta responde adecuadamente a las necesidades - de trabajo, y en caso necesario proponer los cambios pertinentes.

El propósito principal cumple lo siguiente:

- a) Uniformar la nomenclatura de cada nivel jerárquico en que están ubicadas las unidades administrativas, buscando que la nomenclatura responda a las funciones asignadas.
- b) Seleccionar los criterios en que estará fundamentada la - reagrupación de funciones -por clientela, por proceso, -- por tipo de funciones, etc.-; cuidando que estos crité--- rios se apliquen en forma homogénea en toda el área.
La selección deberá basarse en el análisis que conlleve a adoptar el modelo de estructura que facilite el cumpli--- miento de los objetivos, políticas y programas del área.
- c) Reagrupar las funciones, de acuerdo al criterio o crite--- rios seleccionados, evitando mezclar diversos tipos de -- funciones-normativas, operativas, de apoyo, etc. en una - sola unidad administrativa, conformando de esta manera -- una nueva división del trabajo, y una vez reagrupadas di- chas funciones, se harán los ajustes necesarios a la es--- tructura orgánica.

III. Políticas.

Con el propósito de cumplir con los compromisos del Sistema de Autofinanciamiento que ha contraído la empresa, así como también lograr un sistema de trabajo que sea beneficioso a los intereses de los trabajadores de esta organización, se han expedido las siguientes políticas generales:

- a) Autofinanciamiento: es un canal de distribución y venta, operándose a través de la red de concesionarias.
- b) El sistema permite obtener un automóvil nuevo, cubriendo su valor en el número de aportaciones mensuales señaladas en su contrato.
- c) Una vez que ha sido aceptado por el Sistema, en un periodo no mayor de 15 días naturales, pasa a formar parte de un grupo y a ser denominado integrante.
- d) Se forman grupos de personas que deseen obtener el mismo tipo de automóvil (en caso de existir varios tipos de unidades).
- e) Los integrantes deben pagar puntualmente la cuota mensual total, que va a un fondo común y así permitir que 2.5 vehículos, como mínimo, puedan ser adquiridos mensualmente.
- f) Recibirá por correo, cada mes su boleta mensual de pago.
- g) Celebrar mensualmente actos de adjudicación, y sólo participarán aquellos integrantes que esten al corriente en sus pagos y que no han sido adjudicados previamente.

- h) A partir del momento en que el solicitante, persona física, es integrada a un grupo, operará un seguro de vida; y al momento en que el adjudicatario propietario reciba su automóvil, operará un seguro automotriz de amplia cobertura por doce meses.

IV. Procedimientos.

Los procedimientos que integran el presente Manual han sido divididas convencionalmente de la forma siguiente:

- Selección, contratación y capacitación.
- Integración del cliente a un grupo.
- Proceso y emisión de la boleta No. 2 a la 40 y cobranza.
- Acto de Adjudicación.
- Entrega de unidades.
- Comercialización del Sistema.

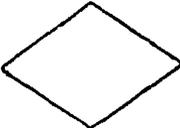
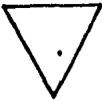
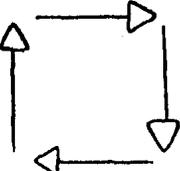
Cada procedimiento, a su vez, consta de:

1. Introducción
2. Objetivo
3. Instructivo de operación. Es una parte del Manual que contiene de manera sucesiva, escrita y explicativa cada operación integrante de un procedimiento conteniendo los siguientes datos:

- Nombre del procedimiento.
- Numeración sucesiva de cada actividad.
- Departamento o puestos responsables de realizar cada -
operación
- Descripción detallada de las diferentes actividades.

4. Diagrama de flujo. En la preparación de los diagramas de flujo correspondiente a cada uno de los procedimientos contenidos en este Manual, se utilizarán una combinación de símbolos de los sistemas (ASME) y (ANSI). Estos símbolos, el concepto representado y la explicación de éstos, - se muestran a continuación:

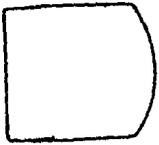
SIMBOLO	CONCEPTO	EXPLICACION
	INICIO O TERMINO	Representa el inicio o - el fin de un procedimien <u>to</u> .
	ACTIVIDAD	Representa las activida- des que se desarrollan - en un procedimiento.
	DOCUMENTO	Representa un documento que entra, sale, se uti- liza o se genera en un - procedimiento.

SIMBOLO	CONCEPTO	EXPLICACION
	DECISION	Implica un punto del procedimiento donde se debe tomar una decisión entre dos alternativas.
	ARCHIVO PERMANENTE	
	ARCHIVO TEMPORAL	
	CONECTOR DE PAGINA	Representa una conexión o enlace con otra nota diferente en la que continúa un procedimiento.
	CONECTOR	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.
	DIRECCION DE FLUJO	Conecta los símbolos, señalando el orden en que se debe realizar las distintas actividades.

SIMBOLO

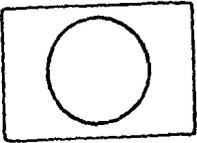
CONCEPTO

EXPLICACION



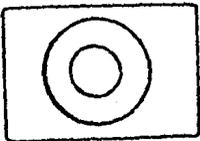
DEMORA O ESPERA

Indica demora en el desarrollo de los hechos.



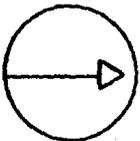
DECISION O AUTORIZACION DE UN DOCUMENTO.

Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.



ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO.

Indica el hecho de formular forma.



ENTREVISTA



DESTRUCCION DE UN DOCUMENTO

Significa la destrucción de un documento o un tanto de él, o bien, la existencia de un activo muerto.

El instructivo de operación complementa en combinación con los diagramas de flujo, la comprensión de cada una de las labores a desarrollar por el personal.

V. Forma e Instructivos para el Manejo de Formas.

Las formas que intervienen en el Manual de Procedimientos son una parte importante dentro de un proceso administrativo.

Las partes que contiene un instructivo de esta naturaleza -- son:

- a) Nombre de la forma
- b) Objeto de la forma
- c) Quién formula
- d) Procedimiento
- e) Forma de Producirla

VI. Distribución.

Este Manual de Procedimientos Administrativos se hará llegar a todas las personas que intervienen en los procedimientos -- comprendidos.

Para efectos de control, se asignará un número progresivo de inventario a cada uno de los ejemplares que se distribuya, registrando su destino.

VII. Actualización.

Para que los beneficios derivados del uso de este Manual sean máximos, su contenido debe actualizarse permanentemente en -- forma tal que refleje los cambios impuestos por la dinámica -

administrativa de la empresa.

Para este propósito, es indispensable la colaboración decidida de quiénes lo utilicen como instrumento de trabajo, aportando sistemáticamente las recomendaciones y puntos de vista que juzguen pertinentes.

Por motivos de orden y control, las sugerencias de modificación-deberán someterse por escrito a la consideración de la oficina encargada de su elaboración, quién estudiará su conveniencia y promover su inclusión mediante la sustitución de las partes que se afecten.

El envío del material sustituible se hará llegar a cada poseedor de un Manual de Procedimientos a través de un volante de entrega en el que se hará el acuse de recibo correspondiente:

Con este acuse de recibo deberá devolverse el material obsoleto.

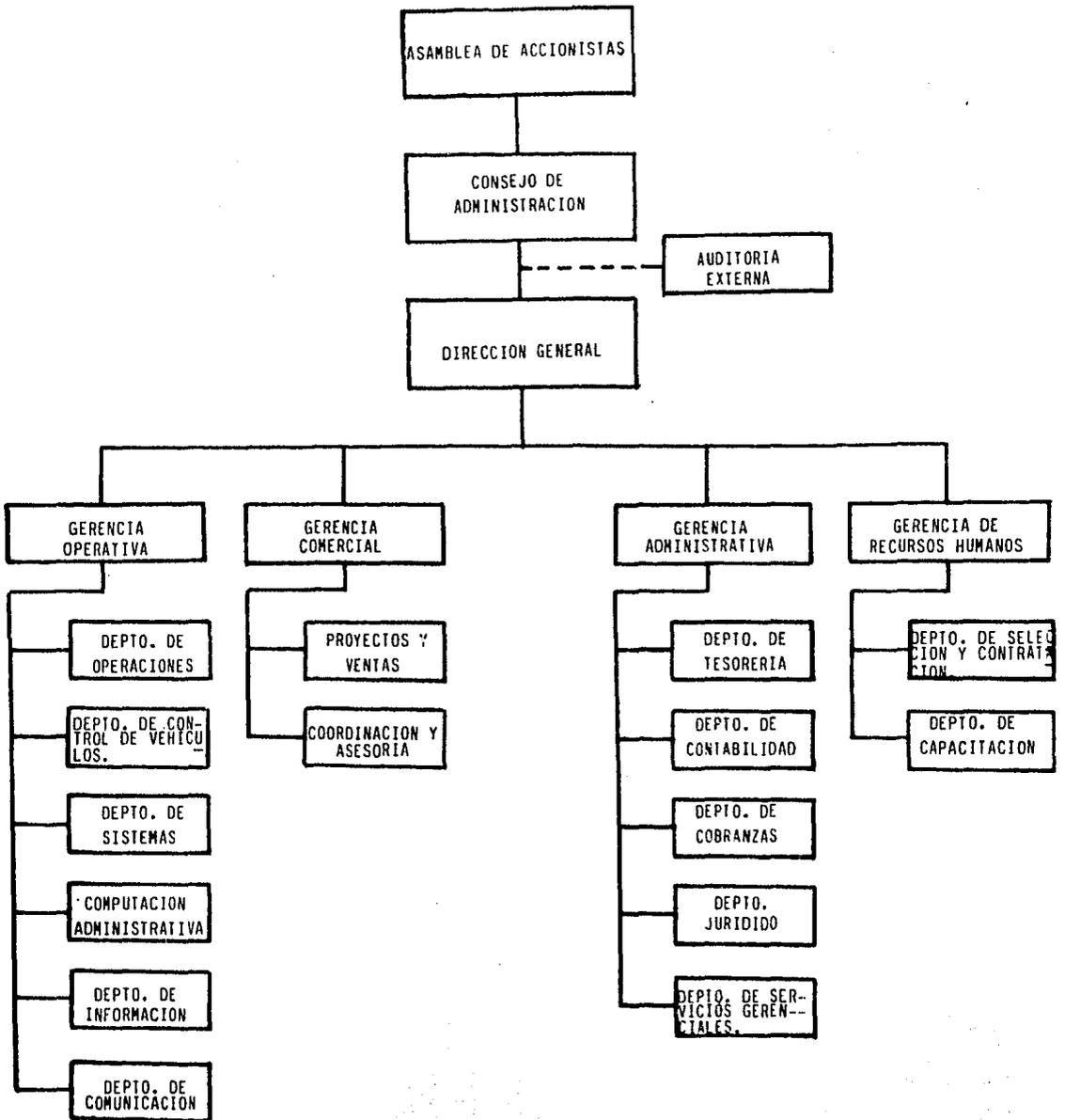
Independientemente de lo anterior, los manuales serán revisados y modificados, en la medida que su funcionamiento esté acorde con los cambios que se presenten para garantizar su actualización.

CAPITULO III

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS

CUADRO DE ORGANIZACION PARA EL SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO



3.1 OBJETIVOS DE CADA DEPARTAMENTO.

1. OBJETIVO DE LA EMPRESA.

Facilitar la adquisición de automóviles, a través del Sistema de Autofinanciamiento, el Cual administra, tanto a los clientes como a la red de concesionarias.

2. CONSEJO DE ADMINISTRACION.

Objetivo.

- Ser Administrador de todas aquellas divisiones que efectúen el buen funcionamiento de la empresa.
- Obtener el rendimiento máximo sobre la aportación de cada socio.
- Cumplir con políticas de reinversión o capitalización de utilidades.

3. DIRECCION GENERAL.

Objetivo.

Operar el control y la dirección de todos los Departamentos de la Compañía, proyectando hacia ellos y con ellos el criterio de Autofinanciamiento, traduciéndose en la reafirmación de liderazgo, y saneamiento de la imagen externa e interna, conscientizar al personal con la mentalidad de servicio y actualizarlo día con día y reafirmar la postura del sistema innovándolo constantemente con objeto de estar acorde con las necesidades del mercado.

4. AUDITORIA EXTERNA.

Objetivo.

Asistencia al primer nivel jerárquico de la Compañía con objeto de aclarar conceptos y ayudar en la toma de decisiones, analizando, evaluando y recomendando sobre aspectos administrativos, financieros y operativos, nuevos proyectos y en general para la generación de estimaciones y proyecciones de efectividad administrativa funcional en lo general.

Medir, evaluar, periódica y constantemente las operaciones a través de revisiones contables operativas y administrativas, además de estudios constantes de controles internos y estados financieros.

5. GERENCIA OPERATIVA.

Objetivo.

Administrar y controlar que sean recibidos y tramitados adecuadamente los movimientos operativos de integración a grupo, cesiones, garantías, cancelaciones de adjudicados y póliza de seguro-automotriz, verificación de cálculos para entrega de autos, envío oportuno de documentaciones de entrega y contestación de correspondencia en general, controlar la fuente lírica de información y coordinar que se encuentre actualizada, dando como resultado un servicio adecuado y confiabilidad a la red.

6. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.

Objetivo.

Lograr optimizar, administrar y controlar eficazmente todas las operaciones, que origina la documentación de entrada y salida -- que emanen del Departamento, de la forma más actualizada posible y con la premisa principal de otorgar servicio adecuado y oportuno que como resultado provoque una mejor imagen y confiabilidad del sistema al público en general.

7. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VEHICULOS.

Objetivo.

Operar correctamente la compra de autos, así como controlar y vigilar efectivamente que sea entregada la unidad comprada, a través de las Concesionarias, de acuerdo al tipo contratado, custodiar y en su momento, entregar los documentos prendarios, cuando se haya cumplido las políticas, reglas, requisitos que son necesarios para éste fin.

Optimizar con la mayor oportunidad posible, el pago de contraprestaciones a cada una de las Concesionarias, es decir, por la entrega de unidades en sus tiempos óptimos.

8. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.

Objetivo.

Que el sistema computarizado y todos los elementos que colaboran

en el Departamento, y con el sistema, soporten integralmente a toda la compañía, con información actualizada y oportuna, que se logre un funcionamiento interno del Departamento ordenado y ágil, manteniendo el equipo en condiciones óptimas, así como personal-capacitado y creativo ejerciendo verdaderas funciones de apoyo a la compañía.

9. COMPUTACION ADMINISTRATIVA.

Objetivo.

Captar, procesar y emitir información contable, administrativa, elaboración de nómina y cheques, para agilizar las operaciones que conciernen y que involucren a dicho Departamento en relación a los mismos.

10. DEPARTAMENTO DE INFORMACION.

Objetivo.

Lograr proyectar a través de información oportuna y adecuada realización de eventos de adjudicación, mantener al público en general verdaderamente atendido, motivado e informado respecto de la compra hecha (contrato). Asimismo, unificar y practicar la filosofía de servicio por todo el Departamento, así como mantener un canal de comunicación interna y externa adecuado y cordial.

11. DEPARTAMENTO DE COMUNICACION.

Objetivo.

Colaborar asistiendo en mediciones, evaluaciones y recomendaciones, a la primera línea de la empresa, para optimizar la comunicación externa, publicidad, relaciones públicas, planeaciones -- (mercadológicas) y asistencia al Departamento de Servicios Generales en cuanto a impresiones y materiales promocionales.

12. GERENCIA COMERCIAL.

Objetivo.

Mantener e incrementar el nivel de ventas en toda la red de concesionarias del país a través de planes de acción generales y específicos a la labor de ventas de las concesionarias.

13. DEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y VENTAS.

Objetivo.

Crear una área de apoyo en mercadotecnia que se ocupe de los estudios y análisis del mercado, con el fin de contar con la información de la misma en forma oportuna y sistemática para poder -- planear y recomendar a la Dirección General acciones específicas de acuerdo a las necesidades que presente el mercado, así como -- promover el desarrollo de los distintos aspectos de mercadotec-- nia de todos los niveles de la misma.

14. DEPARTAMENTO DE COORDINACION Y ASESORIA.

Objetivo.

Mantener e incrementar la cantidad y calidad de cursos, seminarios y eventos de capacitación para el personal de la red de concesionarias; así como incrementar las visitas a la propia red a través de los asesores de concesionarias con el principal objetivo de apoyar el desarrollo y los esfuerzos de ventas en la red de concesionarias.

15. GERENCIA ADMINISTRATIVA.

Objetivo.

Delegar en los Departamentos que la Gerencia tiene asignados el manejo técnico, con objeto de que la Gerencia ejerza, control, dirección y creatividad gerencial; así como también operar la contabilidad y manejos financieros dentro del sistema.

16. DEPARTAMENTO DE TESORERIA.

Objetivo.

Optimizar el control y supervisar el flujo de caja para su funcionamiento ágil y oportuno, es decir, que todos los manejos, traspasos, cheques y valores sean correctamente administrados tanto para minimizar la ociosidad de los mismos, y cubrir las obligaciones generales de la empresa.

17. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

Objetivo.

Registrar y hacer afectaciones, a las cuentas correspondientes de los reportes de cobranza, de disponibilidad de grupo, formación de grupos nuevos, documentaciones y reporte real del acto de adjudicación para contabilizarlas en libros y elaborar estados financieros, para proporcionar tanto información contable como financiera.

18. DEPARTAMENTO DE COBRANZAS.

Objetivo.

Manutención de un nivel normal y óptimo de la cartera de integrantes y propietarios, así como el correcto manejo y aplicación de la recepción de la misma en el Sistema para su funcionamiento óptimo y flujo de caja adecuado.

19. DEPARTAMENTO JURIDICO CONTENCIOSO.

Objetivo.

Prestar apoyo legal a todas las áreas de la empresa.

Representar a la empresa ante cualquier autoridad, ya sea judicial o administrativa.

20. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.

Objetivo.

Coordinar, apoyar e implementar, tratando de optimizar todos los servicios de compras, mantenimiento, materiales, así como el funcionamiento interno del área, para lograr el cometido de imagen, servicio, tanto internamente como externamente.

21. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

Objetivo.

Administrar los recursos humanos de la empresa, a fin de que la contribución de cada persona al logro de los objetivos, se incremente de manera constante, esto se logrará con la participación y compromiso del grupo ejecutivo, a fin de que el ambiente laboral que se vaya modificando en la empresa proporcione a todos -- los integrantes los medios que necesitan para lograr su plena integración a la empresa y asimismo su crecimiento y desarrollo como ser humano y trabajador.

22. DEPARTAMENTO DE SELECCION Y CONTRATACION.

Objetivo.

Establecer y desarrollar los mecanismos para obtener una selección de personal acorde a las necesidades del funcionamiento de la empresa, conforme a las políticas de la misma y a los requerimientos de los diferentes puestos; asimismo, dotar de los instrumentos de orientación e información sobre la empresa, a través -

de entrevistas y manuales que permitan introducir y ambientar al trabajador de nuevo ingreso.

23. DEPARTAMENTO DE CAPACITACION.

Objetivo.

Establecer cursos internos y externos, que consistan en la elaboración y aplicación de métodos y técnicas adecuadas que contribuyan a incrementar los conocimientos del sistema de autofinanciamiento, desarrollar las habilidades y promover los cambios de actitud en los empleados, para el desempeño adecuado de sus funciones.

3.2 SELECCION, CONTRATACION Y CAPACITACION.

3.2.1 Introduccion.

Una de las acciones fundamentales para el buen funcionamiento de una empresa, cualquiera que sea la naturaleza de sus actividades se refiere a la correcta ubicación de su personal dentro de la estructura orgánica, ya sea que se trate de personal de nuevo ingreso o de aquél que ya forma parte de ella.

Para hacer realidad la anterior situación, tiene que existir previamente un procedimiento adecuado que haga posible la selección y contratación de candidatos idóneos para ocupar un puesto determinado, así como una aplicación consistente del mismo para mejorar la ubicación del personal según aptitudes potenciales.

Los resultados concretos que se derivan de la aplicación de procedimientos técnicos de selección y contratación, son el incremento de la eficiencia general y una mayor satisfacción en el desempeño del trabajo, que a su vez redundan en beneficio de la propia eficiencia.

El procedimiento que se presenta se refiere específicamente a la selección y contratación de personal, así como la capacitación - que se requiere para el conocimiento y aplicación de funciones - desempeñadas en este tipo de empresa, dedicadas al Sistema de Autofinanciamiento, para lograr habilidades y aptitudes dentro de las mismas.

3.2.2 Objetivo.

La aplicación del procedimiento para la selección, contratación y capacitación de personal, que se consigna en este capítulo, -- persigue el siguiente objetivo:

Coadyuvar al incremento de la eficiencia general de la empresa - garantizando la idoneidad del personal seleccionado y contratado, así como otorgarle los conocimientos aplicables del sistema a través de la capacitación.

Manual de Procedimientos.

INSTRUCTIVO DE OPERACION

Procedimiento: Para la Selección, Contratación y Capacitación.

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCION
Depto. de Selección y Contratación.	1	Proporciona a los candidatos solici <u>tud</u> de ingreso a la empresa, requiri <u>endoles</u> la documentaci <u>ón</u> especifi <u>ca</u> en la misma.
	2	Preselecciona a los candidatos que cumplan con los requisitos genera <u>les</u> indicados en la especificaci <u>ón</u> del (de los) puesto (s) por ocupar.
	3	Previa identificaci <u>ón</u> , practica a los candidatos preseleccionados la bateria de pruebas psicométricas -- que proceda, indicandoles lapso den <u>tro</u> del que se les notificará por v <u>ía</u> telefónica, telegráficamente o mediante comunicaci <u>ón</u> escrita, si fueron o no aceptados.

RESPONSABLE**No.****DESCRIPCION**

- 4 Determina el grado en que las características de los mismos están de acuerdo con las requeridas para el puesto, por medio de la comparación del perfil psicológico de éste con el de los candidatos.
- 5 Envía al Depto. solicitante oficio con los nombres de los candidatos aptos psicológicamente para el (los) puesto (s) por cubrir, adjuntando solicitudes y documentación anexa de éstas. Esta comunicación debe ser firmada por el Gerente de Recursos Humanos.
- 6 Envía a los candidatos aptos psicológicamente con el Jefe del Depto. solicitante, concertando previamente cita para ellos.
- Depto. Solicitante 7 Cada candidato pasa con el Jefe del Departamento que corresponda en ca-

RESPONSABLE

No.

DESCRIPCION

da caso, a efecto de entrevistarlos y practicarles examen de conocimientos, indicándoles lapso dentro del que se les notificará por vía telefónica, telegráfica o mediante comunicación escrita, si fueron o no -- aceptados.

8 El Jefe del Depto. decide que candidatos aceptará y lo comunica a éstos, instruyéndolos para que se presenten en el Depto. de Selección y Contratación. A los candidatos no aceptados también les comunicaran esta decisión, indicándoles que quedan en lista de espera.

9 Envía a la Gerencia de Recursos Humanos, solicitud para contratar trabajadores para llevar a cabo la contratación de los candidatos seleccionados, indicando los nombres de éstos. El Depto. de Selección y Contrata---

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCION
Depto. de Selección y Contratación.	10	<p>ción verifica los datos de la forma.</p> <p>Los candidatos se presentan en el - Depto. de Selección y Contratación, donde se les entrega solicitud de - examen médico de admisión y se les- instruye para presentarse en la cli- nica correspondiente, en sobre ce-- rrado, se envía forma de descrip--- ción del puesto.</p>
Médico General	11	<p>El médico formula el reporte de los resultados del examen médico practi- cado en cada caso, y lo remite a la Gerencia de Recursos Humanos, aten- ción Depto. de Selección y Contrata- ción.</p>
Depto. de Selección y Contratación.	12	<p>Los candidatos se presentan en el - Depto. de Selección y Contratación- para llevar a cabo la contratación- correspondiente.</p>

RESPONSABLE

No.

DESCRIPCION

13 Realiza la solicitud de contratación para los tramites de ingreso temporal (20 días máximo), y se preparan los documentos del caso. Al término del contrato deberá decidirse el régimen de contratación subsiguiente o la cancelación de la misma, de acuerdo con la petición expresada por el Depto. solicitante en cada caso.

Depto. de Capacitación.

14 Capacitar a todo empleado de nuevo ingreso, para el aprendizaje directo a su puesto siguiente, que por trayectoria le corresponda ocupar.

15 Proveer de aprendizaje, sobre el sistema de autofinanciamiento al personal para que conozcan y visualicen mejor sus actividades y funciones.

16 Proporcionar y coordinar la capacitación al personal de la empresa, -

RESPONSABLE

No.

DESCRIPCION

en aquellas actividades que mejorén el desarrollo del trabajo.

17

Capacitar tanto al personal de nuevo ingreso, como al que es promovido, para incrementar su valor o el de sus servicios dentro de la empresa.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA SELECCION, CONTRATACION Y CAPACITACION

DEPTO. DE SELECCION Y CONTRATACION

1

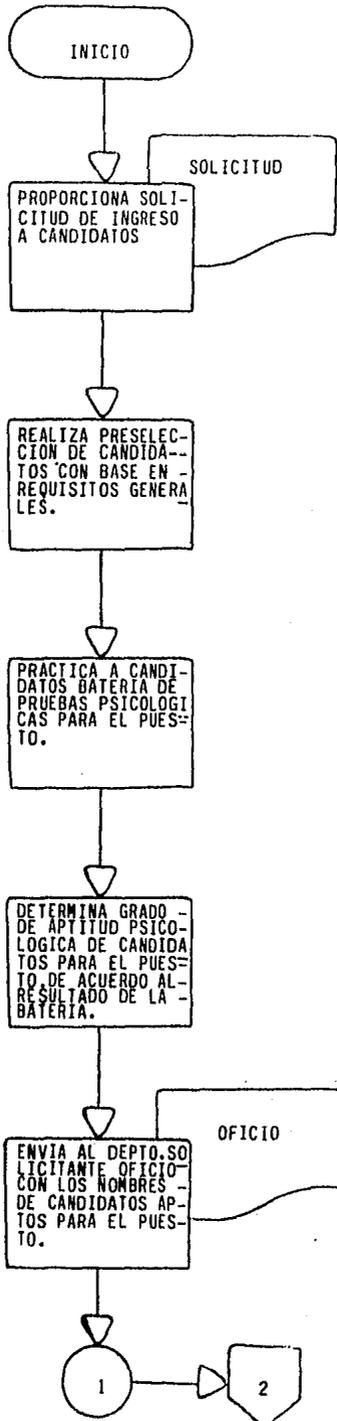
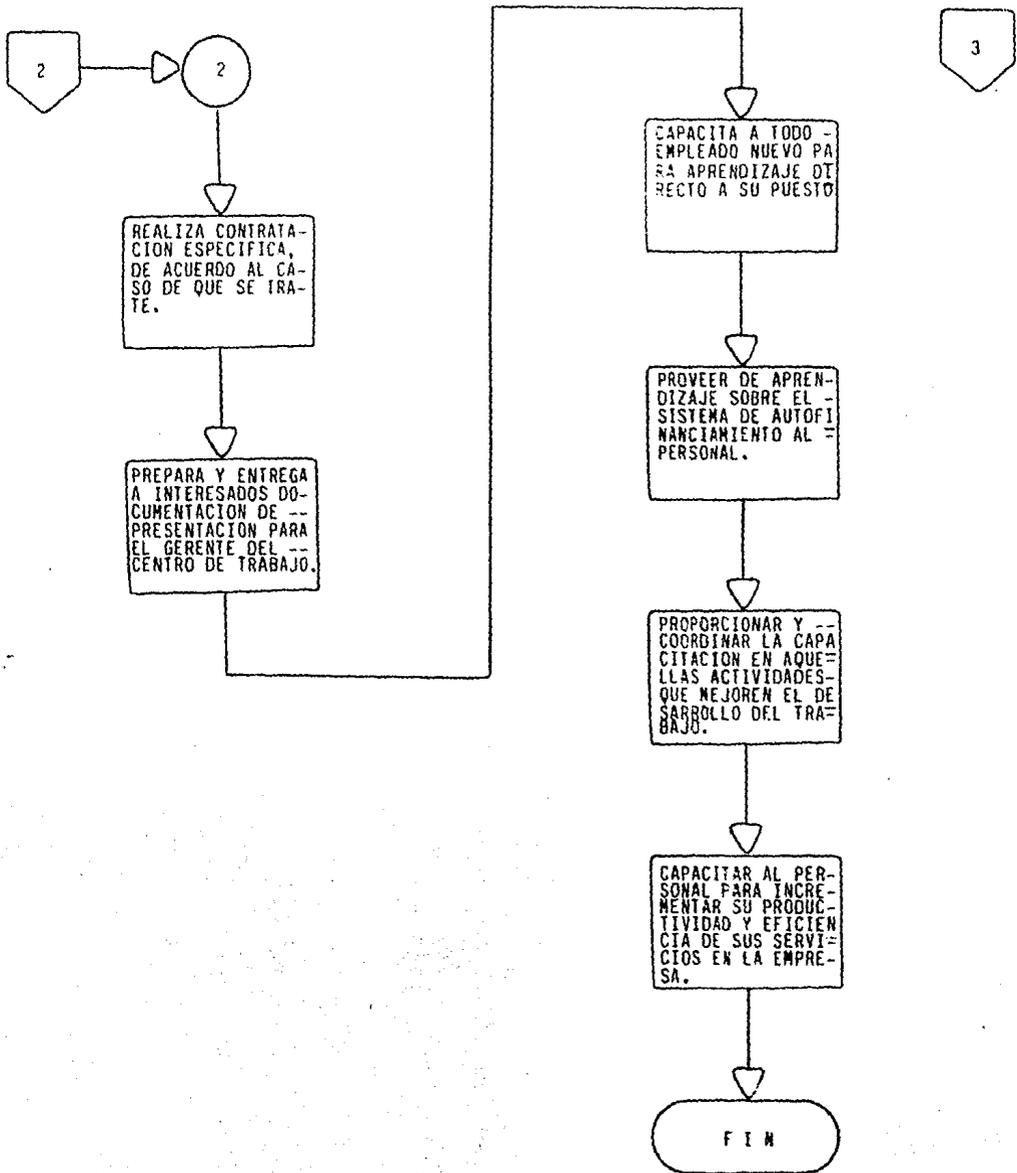


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA SELECCION, CONTRATACION Y CAPACITACION

DEPARTAMENTO DE SELECCION Y CONTRATACION

DEPARTAMENTO DE CAPACITACION



INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE FORMAS

Nombre de la Forma:	Solicitud de empleo.
Objeto:	El interesado deberá llenar el cuestionario anexo en forma manuscrita con tinta y letra clara.
Quién formula:	La Gerencia de Recursos Humanos, en conjunto con el Departamento de Selección y Contratación.
Procedimiento:	Obtener del candidato la información sobre su experiencia, cualidades, aptitudes, rasgos de personalidad, intereses, etc. Esto ayudará a evaluar al solicitante para ser más exactos sobre sus posibilidades dentro de la empresa.
Forma de Producirla:	La solicitud de empleo, quedará archivada temporalmente en el Depto. de Selección y Contratación.

hijos.

nombre	edad
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

escolaridad.

grado	1.- nombre de la escuela 2.- ubicación	fechas de a	años cur- sados	documen- to recibido
primaria	1.- _____ 2.- _____	_____	_____	_____
secundaria	1.- _____ 2.- _____	_____	_____	_____
comercio	1.- _____ 2.- _____	_____	_____	_____
preparatoria	1.- _____ 2.- _____	_____	_____	_____
profesional	1.- _____ 2.- _____	_____	_____	pasante () titulado ()
otros	_____	_____	_____	_____
cursos especiales (especifique nombre y duración) _____				
estudia actualmente? _____ especifique _____ horario _____				

Idiomas y manejo de equipo

idiomas	habla bien regular mal	escribe bien regular mal	traduce bien regular mal
1.- Inglés	_____	_____	_____
2.- _____	_____	_____	_____
3.- _____	_____	_____	_____
máquinas que maneja: de escribir _____ sumadora _____ contabilidad _____			
otro instrumental: 1 _____ 2 _____ 3 _____			

VI.- experiencia laboral (empleo actual)

nombre de la empresa _____
dirección _____ telefonos _____
fecha de ingreso _____ fecha de salida _____
sueldo inicial _____ sueldo final _____
puesto inicial _____ puesto final _____

(empleos anteriores) empiece por el último

nombre de la empresa _____
dirección _____ telefonos _____
fecha de ingreso _____ fecha de salida _____
sueldo inicial _____ sueldo final _____
puesto inicial _____ puesto final _____
principales funciones desempeñadas _____
¿supervisó personal? _____ ¿cuántos? _____
causa de separación _____
tiempo que estuvo sin trabajar _____
nombre y puesto del último jefe inmediato _____

2.- nombre de la empresa _____
dirección _____ telefonos _____
fecha de ingreso _____ fecha de salida _____
sueldo inicial _____ sueldo final _____
puesto inicial _____ puesto final _____
principales funciones desempeñadas _____
¿supervisó personal? _____ ¿cuántos? _____
causas de separación _____
tiempo que estuvo sin trabajar _____
nombre y puesto del último jefe inmediato _____

socioeconómica

¿con quién vive ud.? _____ no. de personas que dependen de usted y parentesco _____
vive en: a) casa propia _____ b) de su familia _____ c) de huéspedes _____ d) pago renta _____
pago mensual \$ _____ Hipoteca _____
con cuánto contribuye al presupuesto familiar? _____
cuánto suman sus gastos personales? _____
tiene coche propio? _____ marca _____ modelo y año _____
grosos actuales: mensual _____ anual _____
pertenece o ha pertenecido a clubes o sociedades deportivas, culturales o políticas: _____ especifique cuáles _____

cuál es su afición principal? _____

de sus trabajos anteriores cuál le agradó más y porqué? _____

de sus trabajos anteriores cuál le desagradó más y porqué? _____

VIII.- referencias

nombre	ocupación	domicilio	teléfono
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

me hago responsable de la veracidad contenida en esta solicitud.

firma del solicitante

le agradecemos su interés por trabajar con nosotros; los datos anteriores tienen como único objeto colocarlo en el puesto más adecuado, en el cual se le facilite su desarrollo personal en forma integral.

muchas gracias.

3.3 INTEGRACION DEL CLIENTE A UN GRUPO.

3.3.1. Introducción.

Autofinanciamiento es una empresa que se dedica a la Administración de un sistema, mediante el cual se invierte con el propósito de obtener un automóvil último modelo. Por tal motivo y de acuerdo a la estructura organizacional de este tipo de empresas, el área operativa representa una fase departamental de vital importancia dentro de la empresa, porque a través de dicha área -- los clientes y concesionarios administran sus contratos en lo referente a la recepción y seguimiento de trámites que debe tener dicho contrato para aceptar al cliente y darlo de alta en el Sistema de Autofinanciamiento, convirtiéndose posteriormente en integrante de un grupo.

Por lo tanto, este Manual establece la forma en que debe de ser integrado a un grupo de 100 personas (normalmente), así como también visualizar las funciones y actividades que se les ha asignado a los trabajadores.

3.3.2 Objetivo.

El objetivo del procedimiento para la integración del cliente a un grupo, que se consigna en este capítulo es el siguiente:

Recibir, verificar y tramitar toda la documentación del cliente para su aceptación e integración a un grupo del Sistema de Autofinanciamiento, asimismo dislumbrar las diferentes actividades de los trabajadores que se les han encomendado, para cumplir exitosamente sus responsabilidades, por lo cual permitirá, a su vez, el funcionamiento eficiente en el servicio, y en la recepción de documentos para la integración del cliente al sistema.

Manual de Procedimientos.

INSTRUCTIVO DE OPERACION

Procedimiento: Para la Integración del Cliente a un Grupo.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Cliente	1	Acude con el concesionario correspondiente, para solicitar información sobre el Sistema de Autofinanciamiento.
Concesionario	2	Proporciona información, asesoría y apoyo a clientes que quieren ingresar al Sistema.
Cliente	3	Llena solicitud de ingreso y firma contrato de suscripción en el que se especifica: <ul style="list-style-type: none">- Primera cuota mensual total.- Precio inicial del automóvil.- Pago parcial de prima de seguro de vida.- Pago parcial de prima de seguro-automotriz.- Cuota de gastos de administración.- Impuestos.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Concesionario	4	<p>Se dirige a la Empresa Autofinanciadora y entrega la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato de suscripción (original y 4 copias). - Ficha de integración (original y 3 copias). - Boleta de primer pago.
Depto. de Operaciones.	5	<p>Recibe y verifica la documentación proporcionada por los concesionarios de la zona metropolitana, así como también los contratos que llegan de provincia.</p>
	6	<p>Elabora recibo y anota los documentos entregados, los cuales checa con reloj, seguidamente registra en una libreta los contratos de acuerdo al tipo de unidad (en caso de que los hubiera) para constancia y control de los mismos y turna documentación al Depto. de Sistemas.</p>

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

Depto. de Sistemas

7

Recibe y verifica documentación, registra los contratos, en una soliciitud de análisis, en la cual plasma todos los datos de cada contrato; - en el acto revisa las cantidades de los conceptos que vienen descritos en el contrato y estas se codifican en una forma de cifras de control. Procede después a capturar los da--tos.

NOTA: Principalmente la codifica--ción se hace con objeto de no incu--rrir en errores de captura y para - establecer un control.

8

Captura datos de todos los contra--tos previamente codificados para -- introducirlos en la memoria de la - computadora.

9

Una vez procesados los datos, se -- checan contra el listado emitido -- por la computadora.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
	10	Checa los datos que fueron capturados, con el fin de detectar si existe error tanto en codificación como en captura.
	11	Archiva temporalmente los contratos en una mesa de trabajo, esperando autorización para la formación de nuevos grupos de integración.
Responsable del - Depto. de Sistemas.	12	Procede a dar de alta la formación de un nuevo grupo, con autorización previa de la Secretaría de Comercio y de Gobernación.
Depto. de Sistemas.	13	Captura y procesa los datos siguientes: tipo de unidad, fecha de antigüedad, cantidad y plazo, a fin de emitir un reporte donde los contratos obtienen número de grupo, de suscriptor y de integrante.
	14	Una vez que procesa el último grupo se emite un listado por cada nuevo grupo de integración en 4 copias, -

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

las cuales turna a los Departamen--
tos de Contabilidad, Operaciones e-
Información respectivamente y archi-
va copia respectiva.

15 Procesa e imprime en original y 3 -
copias, la forma de notificación, -
de aceptación al Sistema.

NOTA: La forma de aceptación, tie-
ne como finalidad notificar al clien-
te que ha sido aceptado en el Siste-
ma de Autofinanciamiento, por lo --
que a partir de este momento tiene
derecho a participar en los actos -
de adjudicación.

16 Imprime en la máquina grabadora ---
las credenciales con los datos de -
los integrantes que han sido inte--
grados en el Sistema de Autofinan--
ciamiento.

17 Separa y turna al Depto. de Archi--
vo General, la siguiente documenta-
ción:

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

- Original y dos copias del contrato de suscripción.
- Copia de la forma de notificación de aceptación.
- Boleta de primer pago.
- Original y copia de la ficha de integración.

Depto. de Archivo
General.

18

Recibe y checa la documentación para clasificarla e integrarla a su respectivo expediente, seguidamente la archiva por número consecutivo.

Depto. de Sistemas.

19

Envia al Depto. de Servicios Generales la siguiente documentación:

- 2 copias del contrato de suscripción.
- Boleta de pago No. 2
- Credencial.
- Original y dos copias de la forma de notificación de aceptación.
- Calendario de Actos de Adjudicación.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Servicios Generales.	20	Recibe y checa la documentación para clasificar el medio de envío por el cual dicha documentación será <u>en</u> tregada a las concesionarias <u>corres</u> pondientes.
Depto. de Contabi- lidad.	21	Recibe del Depto. de Sistemas el <u>re</u> porte de nuevos grupos de integra-- ción para contabilizar tanto los <u>in</u> gresos por administración del Fidei- comiso como del Sistema de Autofi-- nanciamiento.
Depto. de Operación.	22	Recibe del Depto. de Sistemas el <u>re</u> porte de nuevos grupos de integra-- ción, seguidamente vacía en el li-- bro de contratos los siguientes da- tos: número consecutivo, número de grupo y tipo de unidad; asimismo -- proporciona información a clientes- y concesionarios.
Depto. de Informa- ción.	23	Recibe del Depto. de Sistemas el <u>re</u> porte de nuevos grupos de integra-- ción para proporcionar información-

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

a concesionarios y a clientes sobre
su ingreso al Sistema de Autofinanciamiento.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INTEGRACION DEL CLIENTE A UN GRUPO

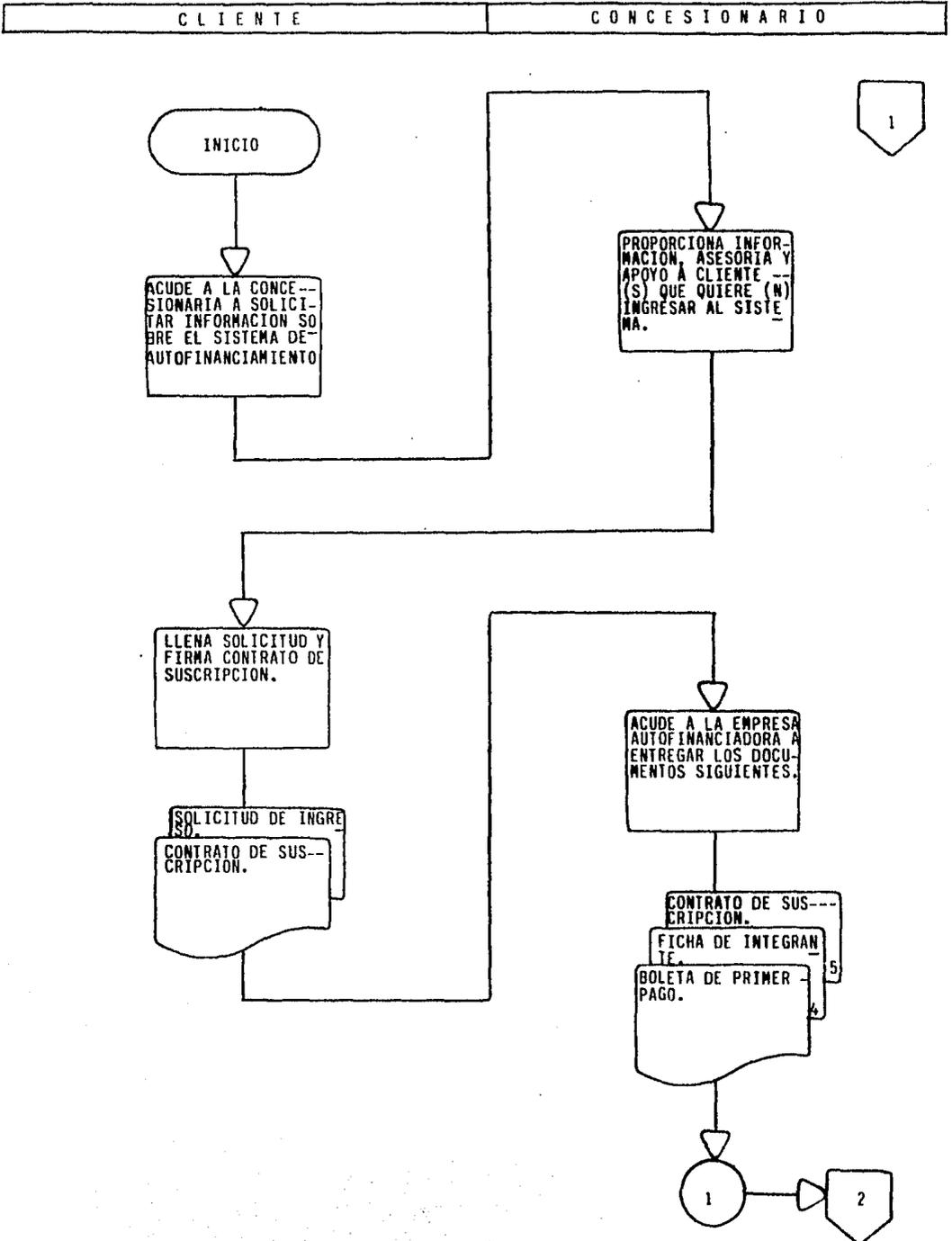


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INTEGRACION DEL CLIENTE A UN GRUPO

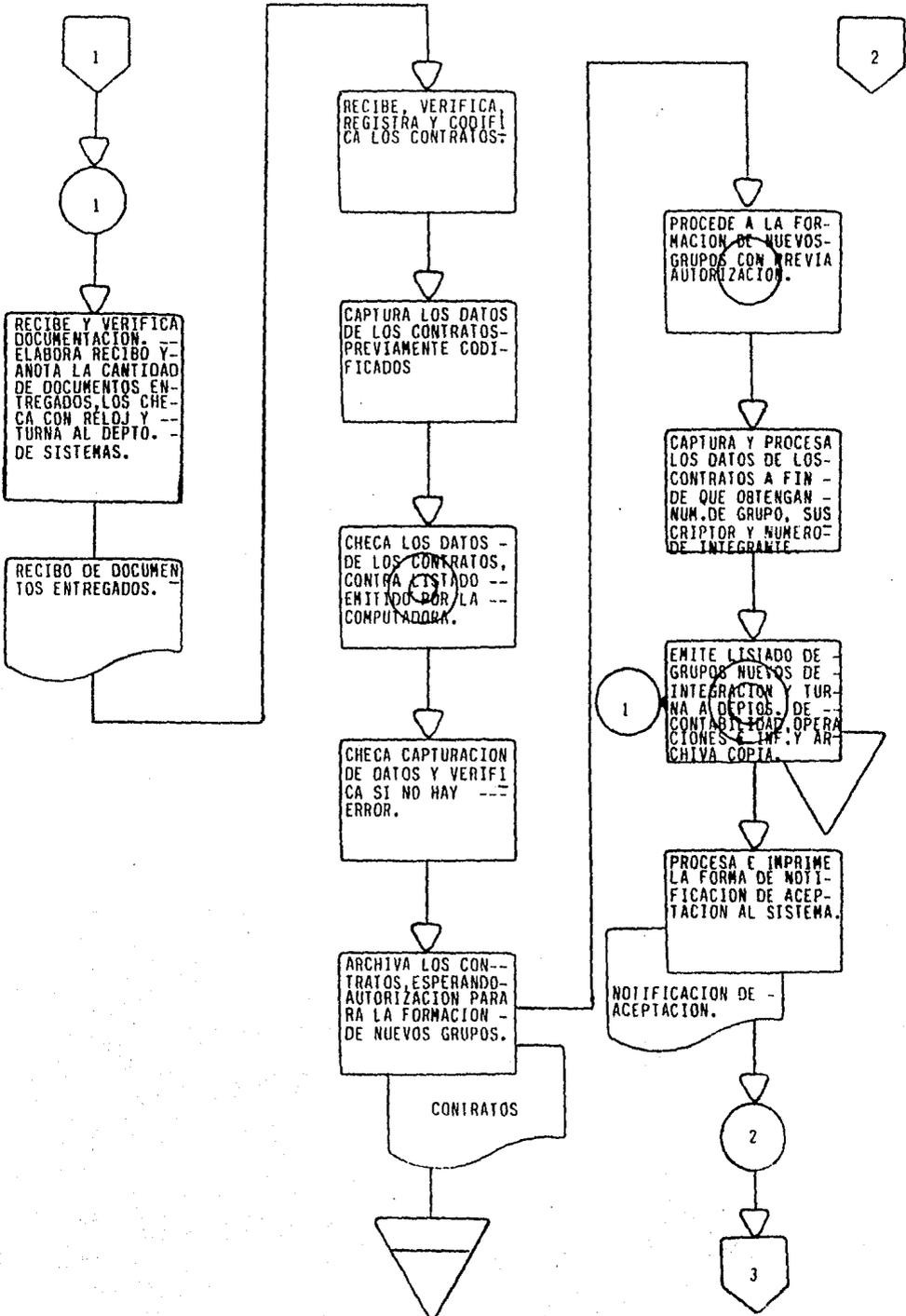
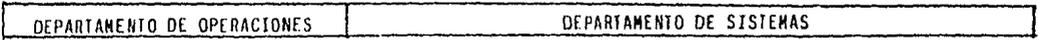


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INTEGRACION DEL CLIENTE A UN GRUPO

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO	DEPTO. DE SERVICIOS GENERALES
--------------------------	-------------------------	-------------------------------

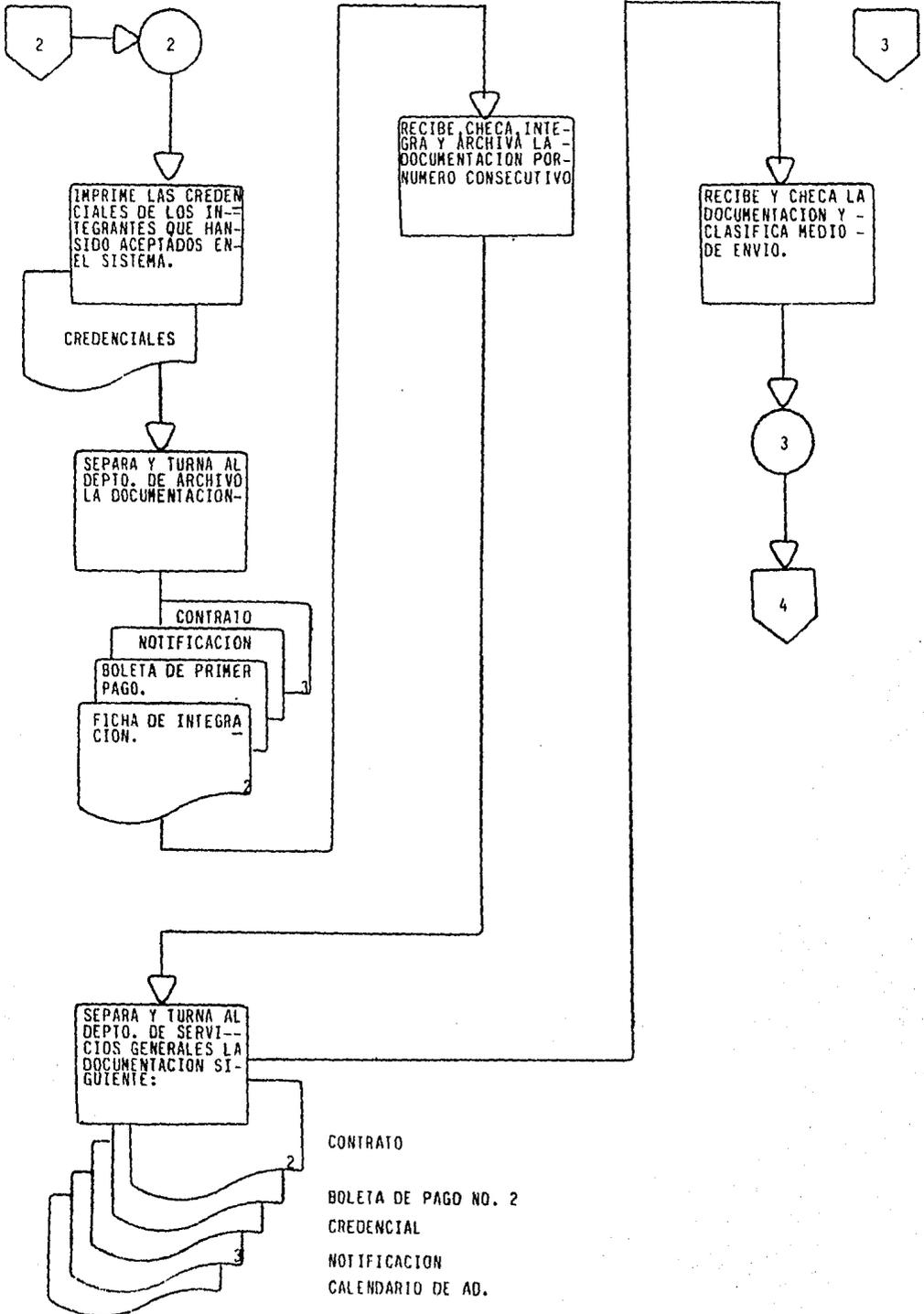
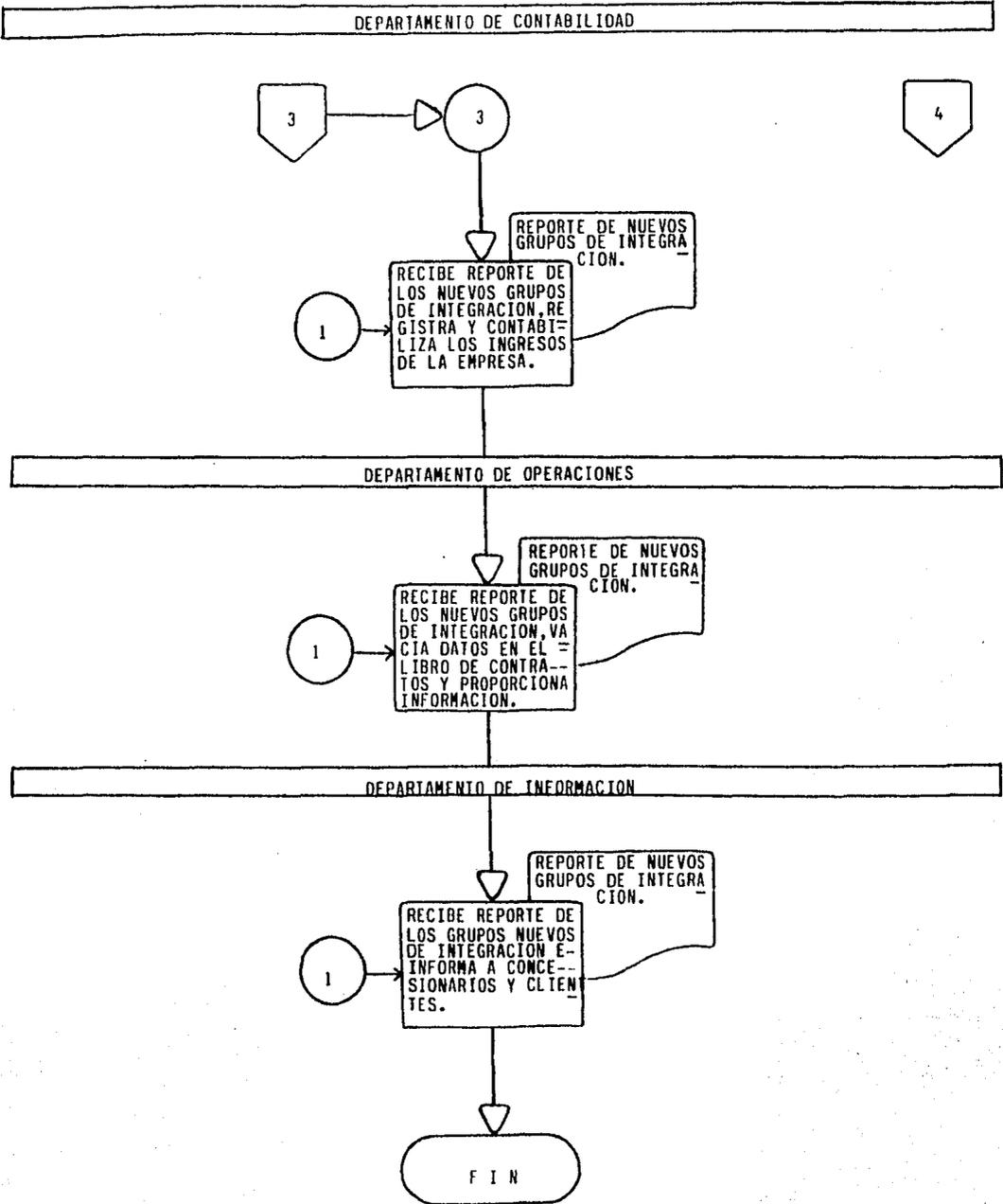


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INTEGRACION DEL CLIENTE A UN GRUPO



INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE FORMAS

- Nombre de la forma: Contrato de suscripción.
- Objeto: La concesionaria transcribirá a máquina tanto los datos del cliente así como los solicitados por el contrato.
- Quién formúla: La concesionaria correspondiente y autorizada por la Empresa Autofinanciadora.
- Procedimiento: Una vez que el concesionario ha informado al cliente sobre el Sistema de Autofinanciamiento, procede a obtener los datos del mismo, para plasmarlos en el contrato; seguidamente elabora y entrega la primera boleta de pago. La cual deberá ser pagada en la Institución Bancaria correspondiente.
- Forma de Producirla: Se formúla original y 4 copias del contrato de suscripción, con el siguiente destino al efectuarse la formación de los grupos nuevos de integración: Original, 1a. y 2a. copia quedarán para su archivación en el expediente del cliente - 3a. copia se envía a la concesionaria y la 4a. copia se entrega al cliente.

CONTRATO DE SUSCRIPCION			
SOLICITUD		CONTRATO	
		Nº 10190	
GRUPO	INTEGRANTE	DISTRIBUIDOR	
R.F.C.		VENDEDOR	NOMBRE

NOMBRE		
DIRECCION		
CIUDAD	ESTADO	CODIGO POSTAL

A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARA COMO EL INTEGRANTE:

Precio Inicial del Bien: \$ _____

1. Cuota única de inscripción: \$ _____

2. Primera cuota mensual total:

A. 2.5 % del precio de venta del automóvil: \$ _____

B. Pago parcial de prima de Seguro Automotriz por 12 meses: \$ _____

C. Pago parcial de prima de Seguro de Vida: \$ _____

D. 0.2 % de gastos de administración sobre el valor total del automóvil: \$ _____

SUB-TOTAL \$ _____

E. I.V.A. por conceptos 1 y 20: \$ _____

TOTAL \$ _____

3. _____ fecha de firma del contrato

4. Autorizó a contratar un Seguro de Vida por el equivalente al saldo insoluto y nombró beneficiarios a: _____ y/o _____

5. _____ fecha del primer pago, la cual determina la antigüedad en el sistema. *(para ser llenado por SICREA)

6. Tipo de unidad _____ 7. Uso _____

8. Número de aportaciones mensuales: _____ 9. Número de personas integrantes del grupo: _____

DECLARACIONES

- Sistema de Crédito Automotriz, S.A. de C.V. Por conducto de su representante legal declara:
 - Que es una sociedad constituida de acuerdo con la Ley General de Sociedades Mercantiles con fecha 0 de Septiembre de 1980, al amparo de la escritura núm. 37589 ante la FÉ del Notario Público número 44 del Distrito Federal, Sr. Lic. Rodolfo Charles Sierra, habiendo quedado inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, el día 21 de Julio de 1981, en el folio mercantil número 38, 764, siendo su domicilio la calle de Adolfo Prieto núm. 624 Col. Del Valle C. P. 03100 México, D. F.
 - Que su Registro Federal de Contribuyentes es el número SCA 800909-001 y para el pago del impuesto al valor agregado se encuentra empadronado bajo el número 1022381.
 - Que dentro de su objeto social se encuentra la Administración de Ventas de Vehículos Automotores NISSAN DATSUN, bajo el sistema de comercialización consistente en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para constituir un fondo común, destinado a la adquisición de dichos bienes, cuya reglamentación se encuentra definida en el artículo 29 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, contando para ello con el permiso número 8743 otorgado por la Secretaría de Comercio, así como con el permiso número A-112-87 otorgado por la Secretaría de Gobernación.
 - Que celebró contrato de Fideicomiso de Administración con el Departamento Fideciario de Banca Serfin, S.A. para la Administración de las Aportaciones que se reciben de los integrantes de los grupos que se forman así como para captar dichas aportaciones en cualquiera de sus sucursales en la República Mexicana. En dicho contrato, "SICREA" tiene el carácter de Fideicomitente y Fideicomisario.
- El integrante del Grupo declara:
 - Que está enterado del funcionamiento del sistema de comercialización que promueve "SICREA" y de los derechos y obligaciones que adquiere al suscribir el presente contrato.
 - Que ya le ha sido entregado el folleto explicativo que contiene la síntesis del funcionamiento del sistema.

CAPITULO I

- Definiciones. Para los efectos de este contrato se entenderá por:
 - Empresa, Sistema de Crédito Automotriz, S.A. de C.V. quien en lo sucesivo se le denominará "SICREA", operará el sistema de comercialización a que se refiere el artículo 29 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el Reglamento respectivo.
 - Distribuidor Datsun. Es la empresa por cuyo conducto se firma el contrato de suscripción y se entrega el vehículo al adjudicatario.
 - Solicitante. Es la persona física o moral que haya presentado a la empresa solicitud de ingreso para formar parte de algún grupo y pagar por el el Sistema.
 - Integrante. El solicitante que ha sido aceptado por la empresa y forma parte de un grupo.
 - Grupo. Conjunto de 100 (cien) integrantes cuyas aportaciones forman un fondo común, con el que se obtienen los vehículos NISSAN DATSUN contratados por cada uno de ellos en forma periódica y conforme a los procedimientos de adjudicación que en este contrato se establecen.
 - Adjudicatario. Integrante del grupo que por los procedimientos de adjudicación ha obtenido el derecho a recibir o ha recibido un vehículo NISSAN, DATSUN objeto del presente contrato.
 - BIEN. El vehículo nuevo, modelo del año anterior al que se celebra el evento de adjudicación de la marca NISSAN DATSUN, cuyas intenciones y características se discuten en la cartula de este contrato.
 - Cuota de inscripción. La cantidad que "SICREA" cobra a un solicitante por su integración a un grupo y cuyo importe es único e igual al 1% del precio al público del bien.
 - Aportación. La cantidad mensual resultante de dividir el precio del vehículo NISSAN DATSUN entre el número de mensualidades establecidas en el contrato, las cuales serán las instaladas de acuerdo con los compromisos diferenciados en las prescripciones de los planes de aportación con los que se han establecido en este contrato.
 - Gastos de administración. Los gastos que cobra "SICREA" a cada integrante, por sus dividendos a los miembros que la constituyen en el momento de presentarse al contrato, cuyo importe es el 0.2% del precio de la marca NISSAN DATSUN en el mes correspondiente.

- k) Cuota mensual total. Es la cantidad resultante de la suma de las aportaciones, gastos de administración, primas de Seguro de Vida y Automotriz y sus respectivos impuestos que cada mes debe cubrir el integrante a "SIGREA".
- l) Banco o Fiduciario. Es la institución de crédito con la que "SIGREA" firmó contrato de fideicomiso, para encargarse de recibir y administrar las aportaciones mensuales de los integrantes, adjudicatarios y propietarios pertenecientes al sistema.

CAPITULO II

DE LA INTEGRACION DE LOS GRUPOS

- 2.1 Los grupos estarán constituidos por 100 integrantes, que hayan firmado contratos iguales al presente y quienes se obligan a pagar 40 cuotas mensuales totales a "SIGREA" y esta se obliga a adquirir con su importe el bien contratado y adjudicarlo a los integrantes, bajo los procedimientos que en el presente se establecen.
- 2.2 A la firma del presente contrato el solicitante deberá cubrir la cuota de inscripción y prima cuota mensual total, determinándose en la carátula del mismo, la fecha y lugar del pago, así como los datos relativos al bien contratado y los del solicitante.
- 2.3 "SIGREA", dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de solicitud de ingreso, notificará al solicitante su aceptación o rechazo, de no hacerlo, se le tendrá por aceptado.
- 2.4 Se tendrá por constituido un grupo cuando se reúnan las siguientes requisitos:
- Que se hayan admitido por "SIGREA" tantos solicitantes como integrantes del mismo tenga el plan para el que se constituirá.
 - Que la admisión de cada solicitante haya sido notificada a los mismos con indicación del lugar, fecha y hora en que se celebrará la primera reunión.
- 2.5 El integrante tendrá derecho a la devolución de todas las cantidades entregadas, más el interés bancario correspondiente al lapso por el que "SIGREA" las conservó, al dentro de los 75 (setenta y cinco) días naturales siguientes al de la fecha de pago de la cuota de inscripción no se celebrara la primera reunión.
- 2.6 "SIGREA" deberá entregar al solicitante en el momento de la suscripción del presente contrato, la forma correspondiente para el ofrecimiento de la garantía, que en su oportunidad responderá sobre las cuotas mensuales totales a cargo del integrante del grupo, a partir del momento en que resulte adjudicatario.
- 2.7 "SIGREA" podrá cubrir dentro de cada grupo, las vacantes de integrantes no adjudicatarios que ocurran durante la vigencia del mismo. El nuevo integrante del grupo deberá cubrir previamente a "SIGREA", la cuota de inscripción y las aportaciones anteriores a su ingreso, al valor vigente en el momento de la sustitución.

CAPITULO III

APORTACIONES Y DEMAS CUOTAS

- 3.1 Para la determinación del monto de la aportación mensual, se dividirá el precio que tenga el bien contratado en el momento de la iniciación del grupo, entre los 40 meses en que operará. El valor de las aportaciones así obtenidas, se reajustará en proporción a las variaciones de los precios del bien contratado, en cuyo caso, a partir del nuevo precio, los integrantes del grupo que no hayan pagado el total de sus cuotas mensuales totales, tendrán la obligación de cubrir la cantidad por concepto de aportación que resulte, sean o no adjudicatarios. El integrante del grupo se obliga a pagar durante cuarenta meses, los siguientes conceptos que integran la cuota mensual total:
- 2.5% del precio del bien en el mes correspondiente.
 - 0.2% de gastos de administración.
 - Pago parcial correspondiente de la prima del Seguro de Vida.
 - Pago parcial correspondiente de la prima del Seguro Automotriz.
 - Impuestos correspondientes.
- 3.2 "SIGREA" cobrará una cuota de inscripción, equivalente al 1% del precio del bien, el cual se aplicará para los gastos inherentes a la investigación de solvencia del solicitante. En el caso de que el ingreso del solicitante no se aprobare, dicha cuota se devolverá en un plazo no mayor de diez días naturales a partir de la notificación de rechazo.
- 3.3 El integrante cubrirá a "SIGREA" por concepto de gastos de administración el 0.2% del precio del bien contratado en el mes correspondiente.
- 3.4 Las aportaciones, gastos de administración, primas de Seguro de Vida y prima de Seguro Automotriz, así como sus impuestos, se modificarán conforme a la alteración de precio del bien contratado, ajustándose en consecuencia la cuota mensual total a cargo del integrante que no haya liquidado la totalidad de estas. "SIGREA" notificará mediante correo certificado dentro de los 10 (diez) días siguientes a la fecha en que se conozca dicha variación.
- 3.5 En el supuesto de que el precio del bien materia del presente contrato y/o seguros se modifiquen entre la fecha de celebración del contrato o la fecha de emisión de las boletas subsiguientes, y la fecha de la reunión de adjudicación, la diferencia será cubierta por el integrante adjudicatario o no, en la siguiente boleta de pago precisando el concepto. Efectuado el último acto de adjudicación en el grupo de que se trata no sufrirá alteración al valor de la cuota mensual total.
- 3.6 El pago de las cuotas mensuales totales deberá realizarse en cualquier sucursal de Banco Bértin, o con cheque consignable en las plazas donde se encuentre cursal directa de dicho banco. En ningún caso y bajo circunstancias alguna, la empresa recibirá pagos parciales o anticipos; en consecuencia, cualquier pago hecho bajo ese supuesto, no será ingresado al fondo común y será devuelto al integrante. La empresa no recibirá cuotas mensuales totales adelantadas.

CAPITULO IV

CESIONES, RENUNCIAS Y RESCISIONES

- 4.1 Los integrantes del grupo que estuvieren al corriente en el pago de sus cuotas mensuales totales, podrán:
- Ceder los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato, dejando al integrante cesionario cubrir la cuota de inscripción vigente. "SIGREA"

deberá informar al integrante cesionario su aceptación o rechazo al grupo, dentro del término de 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de presentación del cesionario. De no comunicarle el rechazo dentro del plazo referido, se le tendrá como nuevo integrante del grupo.

- El integrante no adjudicatario podrá renunciar a continuar en el grupo, en cuyo caso tendrá derecho a la devolución de las aportaciones que hubiere realizado, y la parte proporcional del Seguro Automotriz, deduciéndose el importe de dos aportaciones y la parte del importe de la prima del Seguro de Vida, proporcional al tiempo que estuvo protegido el integrante, así como los gastos de administración que hubiere causado. Si el integrante que renunció es sustituido, la devolución de las aportaciones correspondientes se realizará dentro de los 10 (diez) días siguientes al de la fecha en que hubiere sido sustituido, o de no ser así, hasta la liquidación del grupo.
- 4.2 La empresa podrá tener por rescindido el presente contrato por falta de pago de dos o más cuotas mensuales totales consecutivas, siempre y cuando se trate de integrantes no adjudicatarios. En todo caso la empresa deberá comunicarle tal circunstancia al integrante, por escrito mediante correo certificado por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de rescisión al integrante que se le rescinda el contrato, se le hará la devolución de sus aportaciones en los términos de la cláusula anterior y con la deducción del importe de 3 (tres) aportaciones y la parte proporcional del importe de la prima del Seguro de Vida, correspondiente al tiempo que estuvo protegido el integrante, así como los gastos de administración que hubiere causado. Si el integrante rescindido es sustituido, la devolución de las aportaciones correspondientes, se realizará dentro de los 10 (diez) días naturales al de la fecha en que hubiere sido sustituido, o de no ser así hasta la liquidación del grupo.
- 4.3 Tratándose de renuncia al grupo o rescisión de contrato, si lo aportado no alcanza a cubrir las deducciones a que se hace referencia en las cláusulas 4.1 y 4.2, estas no podrán sobre pasar lo aportado. Las aportaciones que se deduzcan y, en su caso, la devolución de éstas, se harán conforme al valor vigente del bien en el momento de la deducción o devolución.

CAPITULO V

DE LOS SEGUROS

- 5.1 La empresa contratará un Seguro de Vida en beneficio de quien designe el integrante en el momento de suscripción del presente contrato. La vigencia del Seguro se iniciará desde la aceptación del integrante a un grupo y cubrirá en caso de fallecimiento, las cuotas mensuales totales que a la fecha de tal suceso, sean a cargo del integrante.
- 5.2 La empresa contratará un Seguro Automotriz, cuya vigencia será de 12 meses a partir de la fecha en que el integrante reciba el vehículo. El adjudicatario se obliga a mantener vigente el Seguro Automotriz en tanto subsista el presente contrato, siendo a su cargo las primas por renovación a través del Seguro Global contratado por "SIGREA".
- 5.3 "SIGREA" ha contratado un Seguro de Vida colectivo cuyos elementos principales son:
- Colectividad asegurada. Todos los integrantes que hayan firmado contrato con "SIGREA" y que estén formado parte de un grupo.
 - Suma Asegurada. El saldo total del importe del crédito concedido a cada integrante.
 - Límite de edad. Integrantes con edades de 18 a 65 años. La compañía aseguradora pagará a "SIGREA" las sumas aseguradas correspondientes a los integrantes que fallezcan durante la vigencia del grupo. Para tal efecto, "SIGREA" como empresa contratante aplicará la liquidación correspondiente al beneficiario del integrante, de acuerdo con la cláusula 7 de este contrato. Tratándose de adjudicatarios, "SIGREA" aplicará el pago efectuado por el seguro a la liquidación total del adeudo de dicho adjudicatario.
- 5.4 Adicionalmente, "SIGREA" ha contratado un Seguro de Automóviles que rige a partir del momento de entrega de la unidad adjudicada con las siguientes coberturas:
- Daños materiales al vehículo por colisiones y vuelcos, robo, responsabilidad civil, gastos médicos para ocupantes de la unidad, automóvil sustituto en renta por robo total y re-instalación automática de límites de responsabilidad civil por pérdidas parciales en todas sus coberturas. Las coberturas, riesgos, exclusiones, límites de responsabilidad, etc, que conforman este seguro, se encuentran ampliamente detallado en la póliza de seguro sobre automóviles, que se le entregará al adjudicatario en el momento de recibir el automóvil adjudicado.
 - Esta póliza se conoce en el mercado nacional de compañías de seguros, como de cobertura amplia.
 - Las primas para este seguro son las autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros para este tipo de coberturas.
- 5.5 El costo de los Seguros será a cargo del integrante del grupo y su importe será desglosado en la boleta mensual de pago y ajustado de acuerdo con las alteraciones al importe del mismo sufra.

CAPITULO VI

DE LAS SANCIONES

- 6.1 El integrante que renuncie a continuar en el grupo, se le deducirá el importe de dos aportaciones y la parte proporcional del importe de la prima del Seguro de Vida, equivalente al tiempo que estuvo protegido el integrante, así como la parte correspondiente de los gastos de administración que se hubieren causado.
- 6.2 Al integrante que se le rescinda el contrato se le reducirá el importe de 3 (tres) aportaciones y la parte proporcional del importe del Seguro de Vida, proporcional al tiempo que estuvo protegido el integrante, así como la parte correspondiente de los gastos de administración que se hubieren causado. Si lo aportado no alcanza a cubrir las deducciones a que se hace referencia en las cláusulas 4.1, 4.2, 6.1, y 6.2, estas no podrán sobre pasar lo aportado.
- 6.3 Las aportaciones que se deduzcan y, en su caso, la devolución de éstas se hará conforme al valor vigente del bien en el momento de la deducción o la devolución.
- 6.4 La empresa podrá cubrir a los integrantes, intereses legales en caso de atraso en el pago de sus cuotas mensuales totales.
- 6.5 En el caso de que las cuotas mensuales totales sean cubiertas con posterioridad a la fecha límite determinada para su pago, deberán cubrirse a valor vigente en el momento del pago.

6.6 Tratándose de la Subasta, el integrante del grupo que no cumpla su obligación de cubrir las cuotas mensuales antes de lo establecido, se le impondrá una pena por concepto de multa sustitutoria a favor del grupo, equivalente al 50% de una aportación mensual del valor vigente.

CAPITULO VII

DE LAS ADJUDICACIONES

7.1 "SICREA" celebrará reuniones mensuales a fin de adjudicar los bienes objeto del sistema de comercialización. Únicamente los integrantes del grupo que estuvieren al corriente en el pago de sus cuotas mensuales totales, tendrán derecho a participar en las reuniones de adjudicación.

7.2 "SICREA" notificará a todos los integrantes del grupo el lugar, fecha y hora de celebración de las reuniones de adjudicación, cuando menos con 10 (diez) días de anticipación, a través de la boleta de pago correspondiente al mes anterior y mediante publicación en los diarios de mayor circulación a nivel nacional, así mismo se le enviará un calendario anual de los eventos de adjudicación del año correspondiente, que contendrá lugar, fecha y hora de la celebración. Este calendario será renovado y enviado a cada uno de los integrantes dentro de los 10 (diez) primeros días de cada mes de enero. Por otra parte se le informará a las Secretarías de Comercio y Gobernación con una anticipación de 5 (cinco) días el lugar, fecha y hora de cada evento. Los resultados de dichos eventos serán publicados dentro de los 4 (cuatro) días siguientes en el uno de los principales diarios.

7.3 El primer bien que se adjudicará en cada reunión de adjudicación, deberá hacerse mediante Sorteo de la siguiente manera: Se vaciarán dentro de una urna las esferas con todos los números que tenga el grupo, e irán enseguida extrayéndose una a una, hasta finalizar; elaborando al mismo tiempo una relación por escrito del orden sucesional de extracción. Si el número obtenido en primer lugar corresponde a un integrante del grupo que no tenga derecho a participar en el acto de adjudicación, por no estar al corriente en el pago de sus cuotas mensuales totales, haya cubierto bajo por cualquier motivo, sea adjudicado al adjudicatario; el bien se adjudicará al que correspondiere según el orden sucesional obtenido en el sorteo. Este procedimiento se aplicará para llevar a cabo sorteos que comprendan diversos grupos.

7.4 El segundo bien que se adjudicará en cada reunión, deberá hacerse al integrante que ofrezca adelantarse el mayor número de cuotas mensuales totales como ofertas de Subasta. Dicho ofrecimiento deberá hacerse por escrito, en sobre cerrado y entregarse en la oficina de "SICREA" cuando menos con 5 (cinco) días de anticipación a la fecha de celebración de la reunión de adjudicación, teniendo como límite mínimo para las mencionadas ofertas 5 (cinco) cuotas por evento. Estas cuotas se aplicarán a las últimas mensualidades siguiendo un orden inverso, mismas que no sufrirán variación alguna en su valor; dichas cuotas deberán cubrirse en cantidades líquidas.

7.5 En caso de que en la Subasta ofrezcan igual número de cuotas mensuales totales dos o más integrantes del grupo se adjudicará el bien atendiendo al de mayor puntuación; de persistir la igualdad, al de mayor antigüedad dentro del grupo. De subsistir el empate se estará al orden sucesional del Sorteo correspondiente.

7.6 El integrante que haya ofrecido el mayor número de cuotas mensuales totales, deberá cubrir su importe en las oficinas de la empresa, en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la fecha en que fue notificado. De no cubrir el pago del ofrecimiento hecho en Subasta, la adjudicación se hará al integrante del grupo que correspondiere, atendiendo al mayor número de cuotas mensuales totales ofrecidas en la misma reunión de adjudicación.

7.7 En los casos en que nadie obtuviere el bien por Subasta y hubiera fondos suficientes para adquirirlo, se adjudicará por el procedimiento de puntaje. En caso de que hubiere dos o más integrantes del grupo con la misma puntuación, se adjudicará el bien al de mayor antigüedad. De subsistir el empate, se estará al orden sucesional del sorteo.

7.8 En caso de liquidación por Seguro de Vida, el beneficiario recibirá su unidad por Subasta en el siguiente evento de adjudicación.

7.9 Cuando el fondo común del grupo sea suficiente para adquirir bienes adicionales, independientemente de los relativos al Sorteo y la Subasta, se realizarán adjudicaciones por Puntaje en favor de aquel integrante que en ese momento alcance la mayor puntuación. La puntuación se determinará por la oportunidad en el pago de cuotas mensuales totales, otorgándose puntos en las siguientes términos: tres, si el pago se hace con una anticipación mínima de diez días naturales a la fecha en que debe realizarse; dos en la fecha de vencimiento del pago o dentro de los nueve días anteriores a esta; y uno cuando el pago se haga hasta con cinco días después de la fecha de vencimiento. A partir del día (sesta) día no gana puntos, y pagará intereses legales moratorios además de no tener derecho a participar en el evento de adjudicación. Cuando la adjudicación se efectúe por puntuación, en el caso de que existan dos o más integrantes del grupo con la misma, se atenderá a la antigüedad, al subsistir el empate, se estará al orden sucesional del Sorteo.

7.10 Una vez realizadas las adjudicaciones por Sorteo, Subasta y Puntaje, podrá efectuarse una Subasta adicional, utilizando para ello la segunda oferta de Subasta, que conjuntamente con el fondo común de aportaciones de los integrantes, sea suficiente para adjudicar un vehículo automotor NISSAN-DATSUN.

7.11 La antigüedad en el grupo se determinará en razón de la fecha de pago de la cuota de inscripción y únicamente se utilizará para dimes situaciones de empate. En el caso de igualdad de los integrantes, al subsistir el empate se considerará la antigüedad del integrante sustituido originalmente.

7.12 En el caso de que un mismo integrante del grupo resulte adjudicado por Sorteo y Subasta o Puntuación y Subasta, se le adjudicará el bien en razón del Sorteo al del Puntaje y no tendrá obligación de cumplir con el ofrecimiento hecho en la Subasta. El bien destinado para adjudicarse mediante el procedimiento de Subasta, se adjudicará al integrante que haya ofrecido en segundo lugar el mayor número de cuotas mensuales totales.

CAPITULO VIII

ENTREGA DEL BIEN

8.1 "SICREA" al integrante que resulte adjudicado, le notificará tal circunstancia dentro de los cinco días siguientes al de la celebración de la reunión de adjudicación, mediante correo certificado. El adjudicatario deberá aceptar o rehusarse a recibir el bien, dentro de los cinco días siguientes a aquel en que fue notificado de su adjudicación, debiendo comunicar a "SICREA" por escrito.

8.2 En el caso de que el integrante adjudicatario acepte el bien, deberá recibir un pagaré no negociable correspondiente al saldo de las cuotas mensuales totales pendientes de pago, con la intención de ajustar dicho saldo conforme a las variaciones que sufran dichas cuotas. Así mismo deberá presentar o actualizar el mismo hasta el día quince de la cláusula 7.6 de este contrato, respectivamente. En el caso de aval, este deberá suscribir como tal, el pagaré a que se refiere la presente cláusula.

8.3 En caso de que el integrante adjudicado se rehusare a recibir el bien, este será entregado al integrante del grupo que lo acepte. Si la adjudicación original fue por Sorteo o Puntaje, el bien se ofrecerá al integrante con mayor puntuación a la fecha del acto de adjudicación; si la adjudicación fue por Subasta, el bien se ofrecerá atendiendo al mayor número de cuotas mensuales ofrecidas en la Subasta. De no existir integrante que acepte la adjudicación del bien, el primer integrante adjudicado tendrá la obligación de recibirlo.

8.4 Salvo caso fortuito o de fuerza mayor, la empresa deberá entregar el bien al adjudicatario, dentro de los treinta días naturales siguientes al día en que se hayan cumplido los requisitos a que se refiere la cláusula 8.2 del presente contrato, en todo caso, los incrementos en el precio del bien ocurridos después de 30 días naturales al día en que el integrante haya cubierto esos requisitos, serán a cargo de la empresa.

8.5 El integrante adjudicatario, si es el caso, tendrá obligación de cubrir dentro de los cinco días siguientes al que fue notificado de su calidad como tal, las siguientes cantidades:

- El importe de las cuotas mensuales totales ofrecidas en Subasta,
- Las diferencias que existieren por actualización del importe de los Seguros
- Las diferencias que existieren en el importe de las cuotas mensuales totales por alteración en su valor entre la fecha de su emisión y la de la reunión de adjudicación.

8.6 El integrante adjudicado deberá recibir el bien contratado, "SICREA" únicamente incluye en el sistema el vehículo NISSAN-DATSUN descrito en la cartula de este contrato, incluyendo los accesorios normales que la fábrica incluye para ese modelo y año. Los accesorios y equipo especial que se soliciten para el vehículo, así también como la elección de otro tipo de unidad de la misma marca, serán objeto de arropo entre el adjudicatario y la distribuidora Datsun, sin intervención ni responsabilidad alguna para "SICREA" ni para la compañía de Seguros.

8.7 El bien adjudicado será entregado en el local que ocupe la distribuidora Datsun responsable de la venta de este contrato.

8.8 El integrante adjudicado tendrá la obligación de pagar el importe de las Placas, Tenencia y demás derechos correspondientes al bien de que se trata.

8.9 La distribuidora NISSAN-DATSUN deberá entregar al adjudicatario la Factura, Placas y Tenencia, Tarjeta de Circulación e Instructivo de la Póliza del Seguro Automotriz.

8.10 El integrante adjudicatario endosará la Factura en prenda a favor de "SICREA", firmará contrato a ese respecto y suscribirá un pagaré conforme a lo convenido en la cláusula 8.2 del presente contrato. La Factura de referencia se devolverá al integrante adjudicatario hasta el momento de la liquidación del adeudo.

CAPITULO IX

DEL CASO FORTUITO Y LA FUERZA MAYOR

9.1 En el caso de que el bien materia del presente contrato no se siga produciendo, la empresa deberá convocar, dentro de los quince días hábiles siguientes al día de la fecha en que suceda tal hecho, a los integrantes del grupo a una reunión para que acuerden la sustitución o lo que consideren conveniente, sin efecto a los adjudicatarios que ya hubieren recibido el bien. La reunión, será válida si concurre el cincuenta por ciento más uno de los integrantes del grupo no adjudicatarios, de no celebrarse la reunión por falta de quorum se convocará otra, la que deberá llevarse a cabo dentro de los cinco días siguientes y será válida cualquiera que sea el número de asistentes. Del resultado de la reunión se levantará el Acta respectiva, un tanto de la cual será entregado a las Secretarías de Comercio y Gobernación para su revisión y en su caso, aprobación. A los integrantes del grupo que no llegaren a asistir, "SICREA" comunicará por correo certificado, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que se haya celebrado la reunión, lo acordado en la misma. El mismo procedimiento se seguirá cuando la falta de suministro de bienes sea por caso fortuito o fuerza mayor.

9.2 Cuando en un grupo se hayan dejado de cubrir más del cincuenta por ciento de las cuotas mensuales totales por los integrantes del grupo, "SICREA" deberá convocar a reunión en los términos de la cláusula 9.1 del presente contrato. De dicha reunión deberá levantarse Acta, un tanto de la cual se entregará a las Secretarías de Comercio y Gobernación para que determinen lo conducente de acuerdo a su competencia.

CAPITULO X

DE LA LIQUIDACION DE GRUPOS

10.1 La liquidación del grupo se iniciará dentro de los quince días hábiles siguientes al de la fecha de la última adjudicación y conforme al siguiente procedimiento:

- Se determinarán las cantidades a devolver por concepto de aportaciones mensuales cubiertas por los integrantes del grupo que hubieren cumplido su deber por cualquier motivo.
- Se determinarán las aportaciones mensuales pagadas en exceso, estimadas como por tales, aquellas que no fueron necesarias para la adquisición de los bienes.
- Las aportaciones indicadas en las fracciones I y II, se devolverán en el orden siguientes:
 - A quienes dejaron de participar en el grupo por acuerdo con la fecha de su salida.
 - A quienes hicieron aportaciones en exceso, en razón de los hechos que motivaron las exacciones.

Las devoluciones a que se refiere esta cláusula se harán conforme al valor de la aportación vigente para la adquisición del último bien adjudicado.

10.7 Dentro de los treinta días naturales siguientes al término de vigencia del grupo y una vez hechas las distribuciones a que se refiere la cláusula anterior, se determinará el activo del grupo que en futuro constituirá por las internormalizaciones a que se refiere las cláusulas 4.1, 4.2, 6.1, y 6.2 del presente contrato, del activo que resulte el veinticinco por ciento corresponderá a "SICREA" y el setenta y cinco por ciento, como mínimo, se dividirá entre el número de cuotas mensuales totales pagadas puntualmente. Con base en este cálculo, se hará la distribución a quienes las hayan cubierto puntualmente.

CAPITULO XI DEL DOMICILIO Y COMPETENCIA

- 11.1 "SICREA" señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones, la casa marcada con el número 624 de las calles de Adolfo Prieto, Colonia Del Valle, Código Postal 03100 en México, D.F.
- 11.2 Las partes que intervienen en el presente contrato, se obligan a comunicar de inmediato y por escrito cualquier cambio de domicilio, para el efecto de oír

notificaciones y recibir toda clase de documentos. De no dar aviso cualesquiera de las partes, las notificaciones que se hagan al domicilio anterior surtirán efecto.

- 11.3 Las controversias que resulten con motivo de la interpretación administrativa del presente contrato, serán resueltas por la Secretaría de Comercio, salvo que se refieran a la reglamentación, autorización y vigilancia de los Sotinos, en cuyo caso corresponderá a la de gobernación resolver lo que proceda.
- 11.4 Para todo lo relacionado con el cumplimiento del presente contrato, las partes convienen en someterse a las disposiciones de las Leyes vigentes en el Distrito Federal y a los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

Leído que fué el presente contrato y enteradas las partes que intervienen en él, del alcance de todas y cada una de sus cláusulas, lo firman en la ciudad de _____ a los _____ días del mes _____ de 19____.

RECOMENDACIONES

NO FIRME ESTE CONTRATO SIN ANTES HABERLO LEIDO.

SISTEMA DE CREDITO AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V.

DISTRIBUIDOR

SOLICITANTE

POR AVAL

Nombre de la Forma: Ficha de integración.

Objeto: El concesionario solicitará al cliente - sus datos, para transcribirlos en la ficha de integración.

Quién formúla: La concesionaria correspondiente y autorizada por la Empresa Autofinanciadora.

Procedimiento: Firmado el contrato de suscripción por - parte del cliente, el concesionario procederá al llenado de la ficha de integración, anotando los datos del cliente; para agilizar una vez realizado la formación de los nuevos grupos su integración al sistema

Forma de Producirla: Se formúla original y 3 copias con el siguiente destino:
Original y 1a. copia quedarán para su archivación en el expediente del cliente, 2a. copia queda en poder de la concesionaria, 3a. copia se entrega al cliente.

CONCESIONARIA			
			No.
No. DE CONTRATO			
LUGAR	DIA	MES	AÑO

FICHA DE INTEGRACION

NOMBRE O RAZON SOCIAL		PONER UN ASTERISCO * INMEDIATAMENTE ANTES DEL PRIMER APELLIDO		
TIPO O DURACION	REG. FED. CAUS.	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	TELEFONO
DIRECCION	CALLE No.	COLONIA	C. P.	POBLACION Y ESTADO
INDICACION O GIRO	EMPRESA DONDE TRABAJA		ANTIGUEDAD	
DIRECCION DONDE TRABAJA	COLONIA	C. P.	POBLACION Y ESTADO	TELEFONO
REMUNERACION MENSUAL	CAPITAL SOCIAL	NOMBRE DEL APODERADO		

Nombre de la forma: Notificación de aceptación.

Objeto: Notificar al cliente que ha sido aceptado como integrante en el Sistema de Autofinanciamiento.

Quién formula: El operador del Depto. de Sistemas.

Procedimiento: Al momento de la formación de los grupos nuevos de integración, se procesa dichaforma, la cual indica que el cliente (integrante) ha sido aceptado en el Sistema de Autofinanciamiento.

Forma de producirla: Se formula original y 3 copias con el siguiente destino:
Original y 1a. copia quedarán para su archivación en el expediente del integrante, 2a. copia se remitirá a la concesionaria, 3a. copia se enviará al integrante.

No.

FECHA

NUMERO DEL INTEGRANTE

TIPO	GRUPO	NUMERO	CONSECUTIVO

① NOTIFICACION DE ACEPTACION

SUSCRIPTOR
DOMICILIO
POBLACION

②

CONCESIONARIA
DOMICILIO
POBLACION

NUMERO

③

SOLICITUD No.

FECHA DEL PRIMER PAGO

CLAVE

- a) CUOTA UNICA DE INSCRIPCION
- b) CUOTA AUTOMOVIL
- c) CUOTA SEGURO DE VIDA
- d) CUOTA SEGURO AUTOMOTRIZ
- e) CUOTA GASTOS DE ADMINISTRACION
- f) IMPUESTO SOBRE a) y e)
- g) OTROS
- h) TOTAL

SE ACEPTA AL:

- SUSCRIPTOR
- AVAL
- CONCESIONARIA
-

④

ESTIMADO SEÑOR:

HEMOS RECIBIDO LA SOLICITUD DE REFERENCIA, AGRADECEMOS EN TODO LO QUE VALE LA DEFERENCIA Y CONFIANZA POR UD. DEPOSITADA EN NOSOTROS, TENEMOS EL AGRADO DE INFORMARLE QUE SU SOLICITUD HA SIDO ACEPTADA Y QUE DE ACUERDO AL CONTRATO QUE HEMOS FIRMADO, SE LE HA INGRESADO A UN GRUPO DE NUESTRO SISTEMA DE AUTO FINANCIAMIENTO CON EL NUMERO DE INTEGRANTE INDICADO EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA. LE SUPPLICAMOS SE PONGA EN CONTACTO CON SU CONCESIONARIA QUIEN LE ENTREGARA TODA LA DOCUMENTACION RELACIONADA Y ACLARARA CUALQUIER DUDA QUE PUDIERA SURGIRLE.

3.4 PROCESO Y EMISION DE LA BOLETA No. 2 A LA 40 Y COBRANZA.

3.4.1 INTRODUCCION

La adecuada organización en una Empresa de Autofinanciamiento, a través del Sistema computarizado de la manutención normal y optima de la cartera de integrantes y propietarios y el funcionamiento ágil y oportuno de la cobranza, significará que una de las -- funciones básicas de estas empresas, es la de contribuir eficientemente a lograr los objetivos institucionales, que motivan la - creación de las mismas. Por lo tanto, este Manual establece la forma en que se procesa y se emite la Boleta de Pago, así como - la recopilación de la cobranza en documentación y el seguimiento a seguir para su correcta aplicación y administración.

Por otra parte, establecer en combinación con los Departamentos inherentes a este procedimiento, la programación de la recepción y captura de la cobranza, con objeto de canalizar a través de reportes, información confiable para el buen financiamiento del -- sistema.

3.4.2 OBJETIVO.

El objetivo del procedimiento para el proceso y emisión de la -- Boleta No. 2 a la 40 y cobranza, que se consigna en este capítulo es el siguiente:

Computarizar oportunamente boletas mensuales de pago, para recibir, verificar y agilizar la cobranza, a fin de lograr una continua función productiva que permita suministrar oportunamente información a todos los Departamentos de la Empresa, para el análisis de sus operaciones dentro de los límites fijados por los planes y programas establecidos.

Manual de Procedimientos.

INSTRUCTIVO DE OPERACION

Procedimiento: Para el Proceso y Emisión de la Boleta No. 2 a -
la 40 y Cobranza.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Departamento de Sistemas.	1	Procesa, captura datos que solicita el programa correspondiente para <u>im</u> primir y emitir la Boleta de Pago - No. 2, corta, separa boletas por -- grupo y suscriptor. Posteriormente turna al Departamento de Servicios-Generales dichas boletas. NOTA: Procesa y emite, cada mes -- las siguientes boletas (3 a la 40) - a través del mismo programa.
Departamento de Ser- vicios Generales.	2	Recibe, separa boletas por concesio <u>n</u> aria, clasifica medio de envío, -- posteriormente envía las boletas pa <u>r</u> a su pago a las concesionarias e - integrantes.
Departamento de Te- sorería.	3	Recibe, revisa documentación de co- branza (boleta de pago, ficha de de <u>u</u>

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

pósito, estado de cuenta, etc.) que le es entregado por el banco.

4 Checa el importe de la ficha de depósito y verifica que éste venga -- abonado en el estado de cuenta.

5 Lotifica por número consecutivo la documentación de la cobranza al verificar boletas contenidas en la ficha de depósito y al comprobar que el importe de la ficha viene abonado en el estado de cuenta.

6 Sumariza el total de cada ficha de depósito y obtiene el importe total de estas mismas, procede después a checarlo contra el total del estado de cuenta.

7 Verificado lo anterior, vacia en -- una relación interna el monto total para llevar control de lo que abona el banco por día y registrar el número de boletas que entran en la empresa y turna documentación de cobranza al Departamento de Sistemas.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

Departamento de
Sistemas.

8

Recibe documentación de cobranza loutificada y de acuerdo al programa - correspondiente, registra tanto las cifras del Estado de Cuenta como de las de la ficha de depósito, seguidamente checa en la pantalla ambas cifras para llevar control y registro de lo que se abona.

9

Captura y registra los datos de la boleta que fue pagada para acreditar y borrar de la pantalla dicho - pago.

10

Obtiene de la computadora un listado conteniendo las cifras de todos los documentos capturados, proce--- diendo después a revisarlo.

11

Checa los datos contenidos en el -- listado contra la pantalla para verificar que no exista error. En causo de error elabora hoja de codificación con los datos corregidos para su incorporación al registro de-

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

la computadora.

12 Captura y registra a través del mismo programa, listado y hoja de codificación donde vienen corregidos -- los datos. Posteriormente obtiene-- listado real de cobranza y en con-- junto con la documentación, lo tur-- na al Departamento de Tesorería.

Departamento de
Tesorería.

13 Recibe listado y documentación de -- cobranza, efectúa conciliación de -- datos y vacia los mismos al reporte de cobranza, especificando importe-- total, número de boletas, saldo an-- terior del Estado de Cuenta, impues-- tos y comisiones.

14 Una vez vaciados los datos en el re-- porte de cobranzas, obtiene importe total y compara contra el total del Estado de Cuenta, checa si existe -- diferencia. En caso de existir, -- busca esta diferencia tanto en el -- listado como en la boleta, proce---

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

diendo después a ajustar y obtener el importe real.

15

Checa importes en la hoja de pagos rechazados y de acuerdo al importe, separa boletas que aparentemente tuvieron problema, efectuando lo anterrior, archiva listado de cobranza y estado de cuenta, turna reporte de cobranzas, boletas problema y hoja de pagos rechazados al Departamento de Contabilidad y Cobranzas respectivamente.

NOTA: Boletas normales las turna cada semana al Departamento de Cobranzas.

Departamento de Contabilidad.

16

Recibe del Departamento de Tesorería reporte de cobranzas, registra, elabora y vacia en un concentrado los datos del reporte. Posteriormente al final del mes, transfiere a una póliza el total captado por cada cuenta.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

- 17 Elabora póliza de diario para hacer las afectaciones a las cuentas en base al catálogo de las mismas y -- proseguir a contabilizarlas en auxiliares y libros.
- Departamento de Co- 18 Recibe del Departamento de Tesore--
branzas. ría boletas problema, checa, verifilca en pantalla y expedientes las boletas. Elabora y vacia en hoja de codificación los datos de cada boleta y según sea el caso de la misma -- procede a dar aplicación.
- 19 Registra en hoja de pagos rechaza--
dos, importe captado en boletas prolblema y archiva.
- 20 Recibe de diferentes Departamentos -- listados de subastas ganadoras, del pura, elabora hoja de codificación -- de pagos pendientes y memorándums, -- notificando cancelación o aceptalción de adjudicación de subasta, -- prosigue a notificar vía telefónica

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
		a la concesionaria, los nombres de los integrantes ganadores por subasta.
	21	<p>Recibe, checa boletas de pago de subasta contra listado de subastas y ajustes, elabora hoja de codificación para acreditar pagos. Turna a los Departamentos de Sistemas y Archivo General, hoja de codificación y boletas respectivamente.</p> <p>NOTA: Turna todas las boletas (mensuales y de subasta).</p>
Departamento de <u>Sis</u> temas.	22	Procesa, captura los datos contenidos en hoja de codificación, obtiene y turna nuevo listado de cobranza al Departamento de Tesorería, <u>co</u> necta con actividad Núm. 15.
Departamento de Ar- chivo General.	23	Recibe, checa, clasifica e integra expedientes respectivos, boletas mensuales de pago.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO DE LA BOLETA NO. 2 A LA 40 Y COBRANZA

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	DEPTO. DE SERVS. GENERALES	DEPARTAMENTO DE TESORERIA
--------------------------	----------------------------	---------------------------

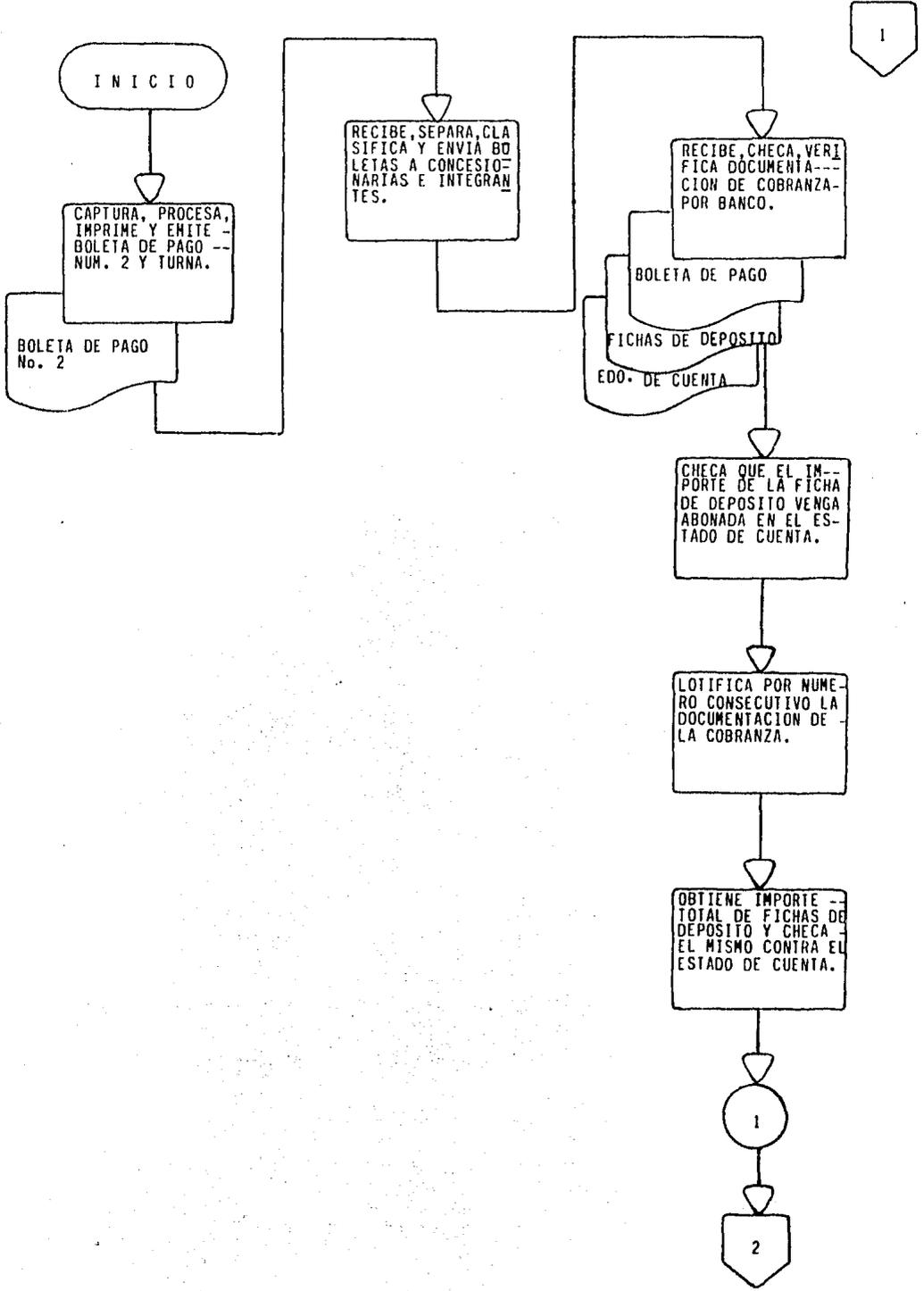


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO DE LA BOLETA No. 2 A LA 40 Y COBRANZA

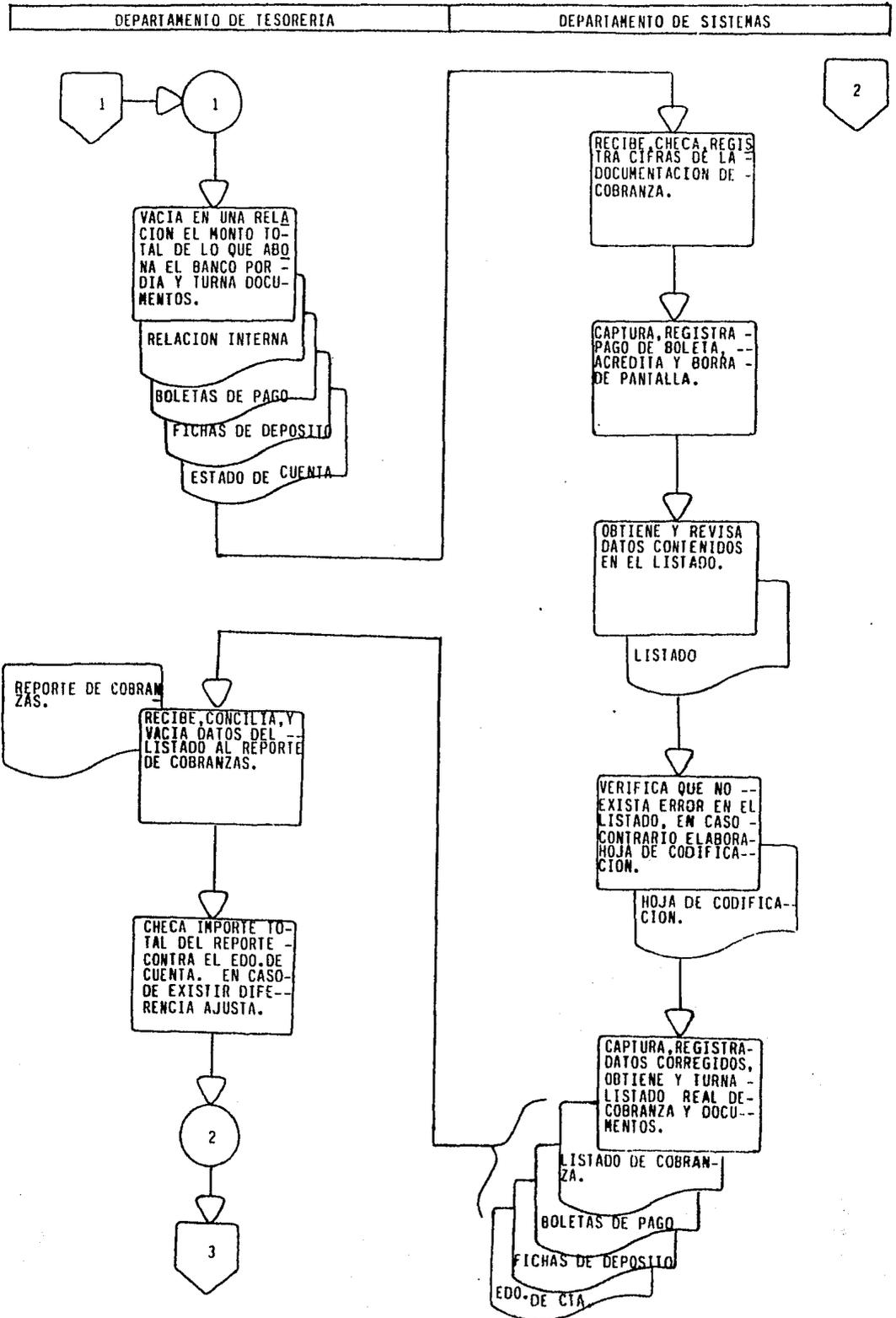


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO Y EMISION DE LA BOLETA No. 2 A LA 40 Y COBRANZA

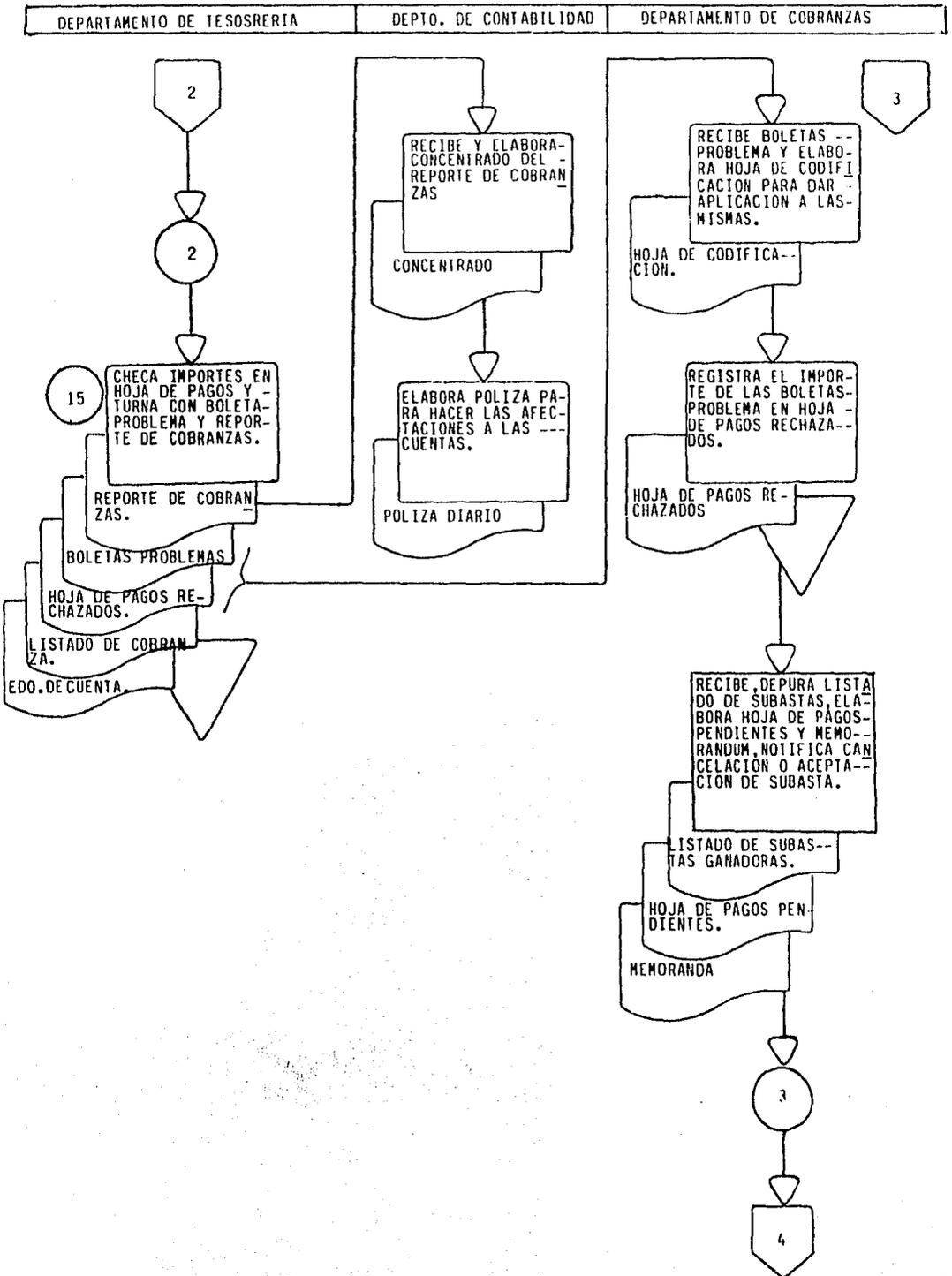
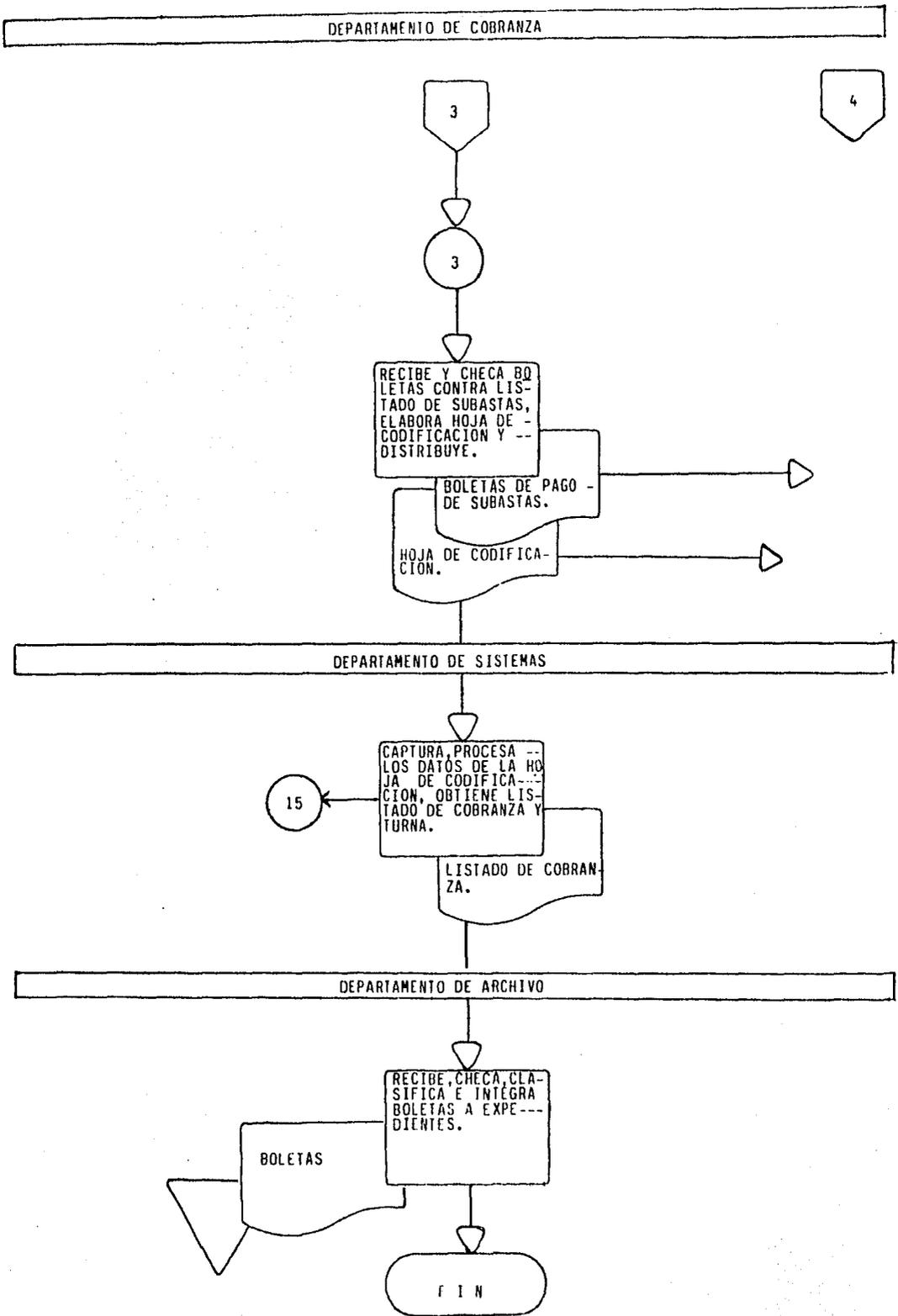


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO Y EMISION DE LA BOLETA No. 2 A LA 40 Y COBRANZA



3.5 ACTO DE ADJUDICACION.

3.5.1 Introducción.

El Sistema de Autofinanciamiento implica que mensualmente los integrantes de los grupos participen en el Acto de Adjudicación, - es decir, que será en este evento donde los integrantes de un -- grupo irán obteniendo sus unidades al ser adjudicados por cual-- quiera de los métodos que contempla el Sistema que son: SORTEO, - SUBASTA, PUNTAJE EN FUNCION DE ANTIGUEDAD Y PAGOS.

Los grupos normalmente están formados por 100 integrantes, los - cuales mensualmente deben de pagar un porcentaje del valor del - auto en ese momento, lo cual va formando un fondo común o dispo- nibilidad, es decir, generando ingresos propios del grupo para - la compra de las unidades a ser adjudicadas mensualmente. Cabe- citar que dicho ingreso o disponibilidad del grupo está en fun-- ción al correcto pago de sus integrantes, ya que su mensualidad- representa el 2.5% del valor del auto, y en este momento existen ingresos para la compra de 2.5 unidades y que si sumamos a ésto- ofertas de subasta, será probable entregar en un grupo totalmen- te sano hasta 3 vehículos por mes, lo que representa que todos - los integrantes del mismo tendrán sus unidades con relativa pron- titud.

Los actos de adjudicación son realizados en dos etapas, la pri- mera de ellas se escenifica en concesionarias o en un local pre-

viamente designado en la Ciudad de México; la segunda etapa siempre se realiza en concesionaria de provincia.

Con motivo principal de promover a la concesionaria y al Sistema de Autofinanciamiento.

Con objeto de enmarcar la responsabilidad interna de la Empresa en la realización del Acto de Adjudicación, cabe citar que es el Departamento de Información quién tiene a su cargo la coordinación de dicho evento en conjunto con la concesionaria designada previamente. Asimismo, ya se encuentra autorizado y promovido ante la Secretaría de Gobernación y Comercio el calendario de Actos de Adjudicación.

Además, la participación de otros Departamentos de la Empresa es vital, tanto antes como después de que se efectuó dicho Evento, como son los casos del Departamento de Sistemas, quién proporciona una serie de reportes, que facilitan la identificación de los integrantes activos y los que no participan; y el Departamento de Comunicación, que tiene como responsabilidad, el publicar los resultados del Acto de Adjudicación.

3.5.2 Objetivo.

El objetivo del procedimiento para el Acto de Adjudicación que - se consigna en este capítulo es el siguiente:

Preparar e integrar toda la documentación, así como organizar y-coordinar la realización del Acto de Adjudicación para lograr a-través de dicho evento, la correcta solidez del Sistema de Auto-financiamiento y dar seguimiento a las funciones y actividades - que se requieren en la ejecución de las mismas.

Aunado a esto se enmarca la responsabilidad de los Departamentos inherentes a la realización del Acto de Adjudicación antes y des-pués del evento.

Manual de Procedimientos.

INSTRUCTIVO DE OPERACION

Procedimiento: Para el Acto de Adjudicación.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Información	1	Elabora, aprueba y difunde el calendario oficial de Actos de Adjudicación.
	2	Confirma fechas del calendario oficial de Actos de Adjudicación con concesionarias y envia guías chequeables.
	3	Adquiere y organiza recursos materiales y financieros necesarios para el Acto de Adjudicación.
Depto. de Sistemas.	4	Registra, captura y procesa cobranza, para obtener reporte de disponibilidad y turna al Departamento de Contabilidad.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Contabili <u>dad.</u>	5	Recibe y determina en base al rep <u>orte</u> de disponibilidad, autos a entre <u>gar</u> por grupo.
Depto. de Sistemas	6	Captura, procesa y obtiene rep <u>orte</u> -de subastas y turna al Depto. de In <u>formación</u> .
Depto. de Informa <u>ción.</u>	7	En base al rep <u>orte</u> de subastas, dep <u>ura</u> y elabora telegramas de ganad <u>ores</u> por subasta y turna al Depto. -de Servicios Generales.
Depto. de Servicios Generales.	8	Recibe y envia telegramas de notifi <u>cación</u> a ganadores por subasta, así como de ganadores por subasta que -tienen mensualidades pendientes.
Depto. de Sistemas.	9	Captura, procesa reportes DE NO PAR <u>TICIPANTES</u> Y DE INTEGRANTES, y tur <u>na</u> al Depto. de Información para la realización del evento.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Informa- ción.	10	Separa y engrapa reportes, proce- diendo después a rayar nombres de - ganadores de subastas por grupo.
	11	Organiza material, equipo y perso- nal para la celebración del Acto de Adjudicación.
	12	Realiza Acto de Adjudicación Prime- ra y Segunda etapa.
Depto. de Sistemas.	13	Recopila datos del resultado del -- Acto de Adjudicación, primera y se- gunda etapa, para procesar reporte- oficial de adjudicados.
	14	Captura, procesa reporte oficial de adjudicados y turna al Depto. de In- formación.
Depto. de Informa- ción.	15	Recibe, checa y depura reporte ofi- cial de adjudicados y determina ad- judicados reales.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
	16	Elabora relación de integrantes adjudicados con derecho a recibir automóvil, así como también de aquellos que no tienen derecho al mismo.
	17	Elabora y envía telegramas a aquellos adjudicados que tienen mensualidades vencidas.
Depto. de Sistemas.	18	Procesa y turna reporte oficial de adjudicados reales (3 copias), telegramas y documentación al Departamento de Comunicación, Información y Operaciones, respectivamente.
Depto. de Comunicaciones.	19	Recibe y checa reporte oficial de adjudicados, elabora relación del mismo con resultados del Acto de Adjudicación.
	20	Selecciona y envía a periódicos los resultados del Acto de Adjudicación para su publicación.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Informa- ción.	21	Recibe y checa reporte oficial de - adjudicados contra telegrama de ad- judicados en las dos etapas, proce- diendo a enviar los mismos a las -- concesionarias.
Concesionaria.	22	Recibe y envia telegramas a inte--- grantes que salieron adjudicados. - Posteriormente recibe y entrega a - integrantes forma de Investigación- de Aval.
Depto. de Operacio- nes.	23	Recibe del Depto. de Sistemas, re-- porte oficial de adjudicados con la siguiente documentación: - Pagaré - Notificación de cambio de unidad. - Carta de aceptación de adjudica-- ción. - Estado de cuenta. - Contrato prenda. - Hoja de Instructivo. - Notificación de entrega de unidad. - Hoja de cálculo.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

Procede después a clasificar, integrar, ensobretar y enviar la documentación antes citada a concesionarias.

Depto. de Información.

24

Elabora y entrega la siguiente documentación a las Autoridades Gubernamentales:

- Memoranda de aviso del próximo Acto de Adjudicación.
- Memoranda del Fondo de Dinero por Grupo.
- Memoranda de formación de nuevos grupos.
- Memoranda de grupos en operación.
- Memoranda de número de integrantes por grupo, carta de notificación de grupos en operación.
- Memoranda que especifique documentación que se entrega al interventor de gobernación.

Asimismo, turna al Departamento de Servicios Generales reporte de inte

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

tegrantes y reporte de NO PARTICI--
PANTES.

Depto. de Servicios
Generales.

25

Recibe, fotocopia, encuaderna y dis
tribuye reportes de integrantes y -
de no participantes.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL ACTO DE ADJUDICACION

DEPARTAMENTO DE INFORMACION	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
-----------------------------	--------------------------	------------------------------

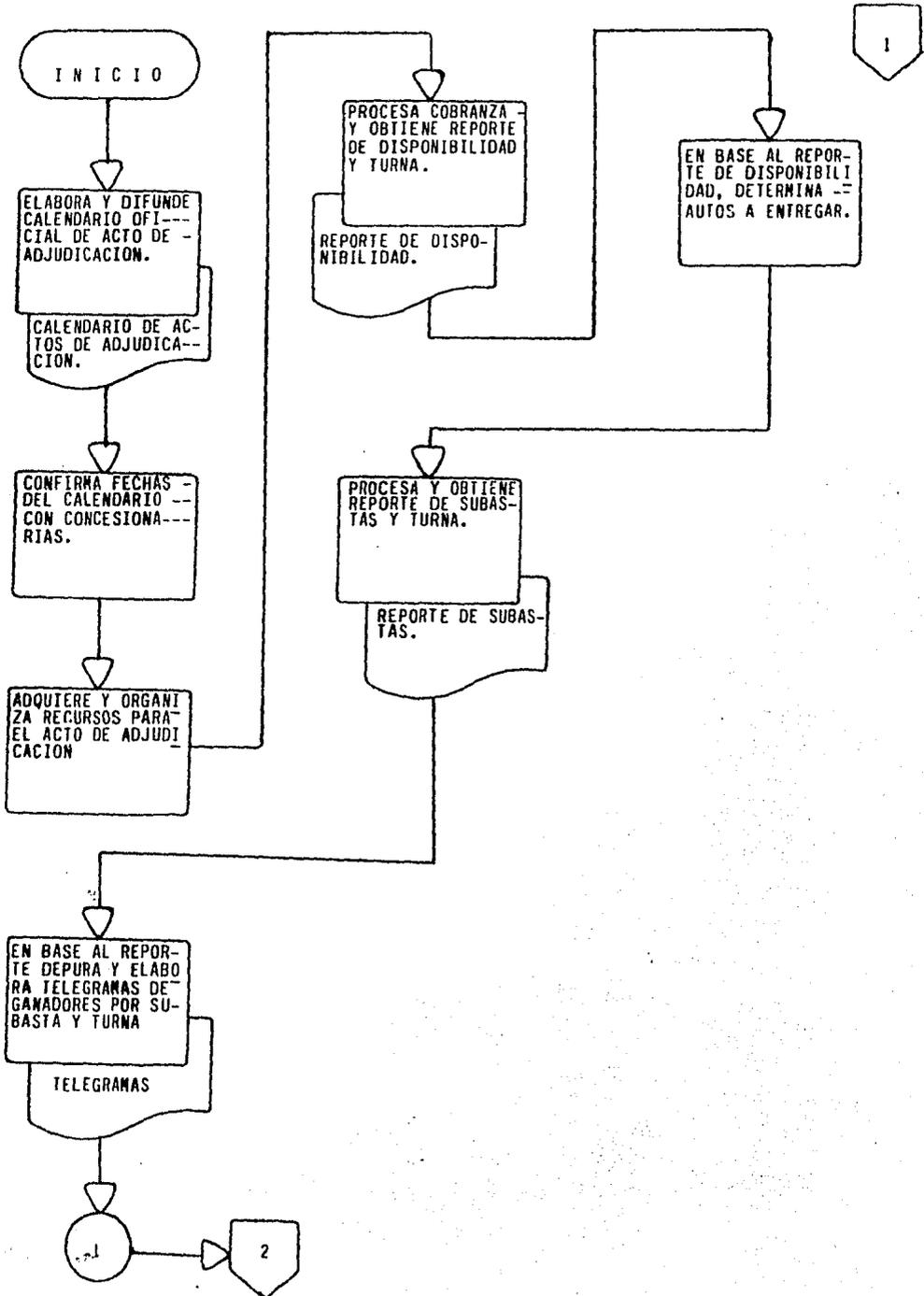


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL ACTO DE ADJUDICACION

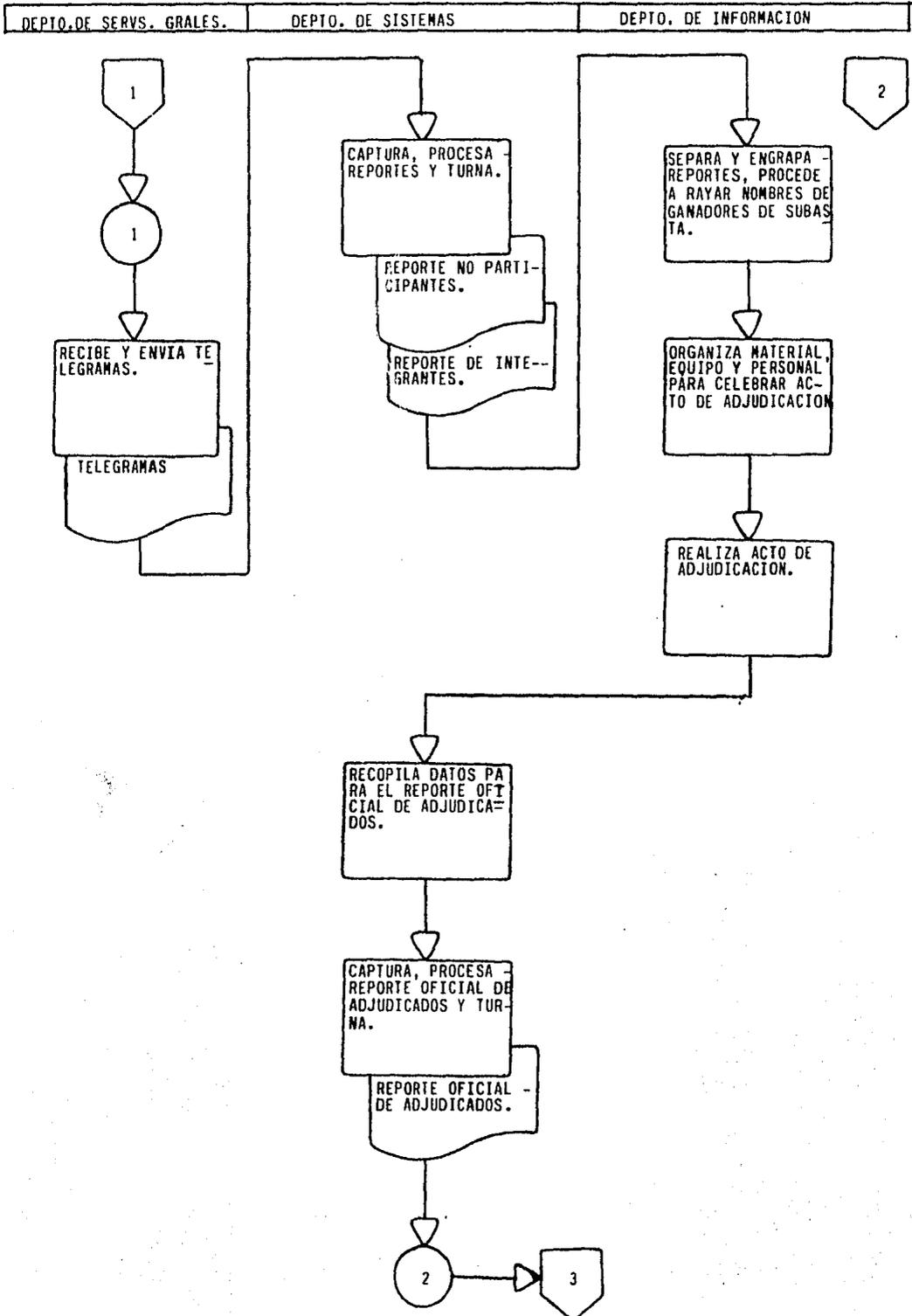


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL ACTO DE ADJUDICACION

DEPTO. DE INFORMACION	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	DEPTO. DE COMUNICACION
-----------------------	--------------------------	------------------------

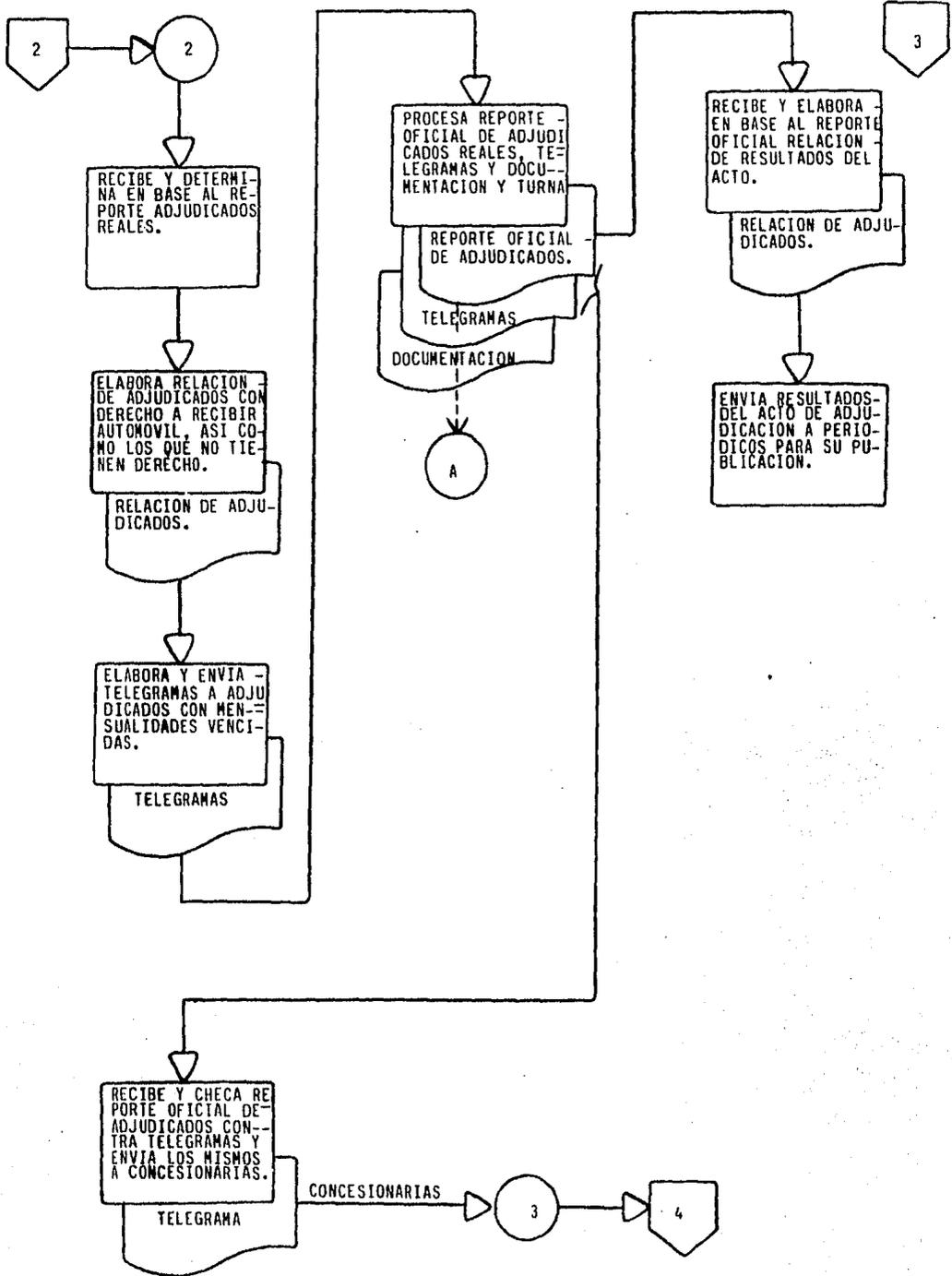
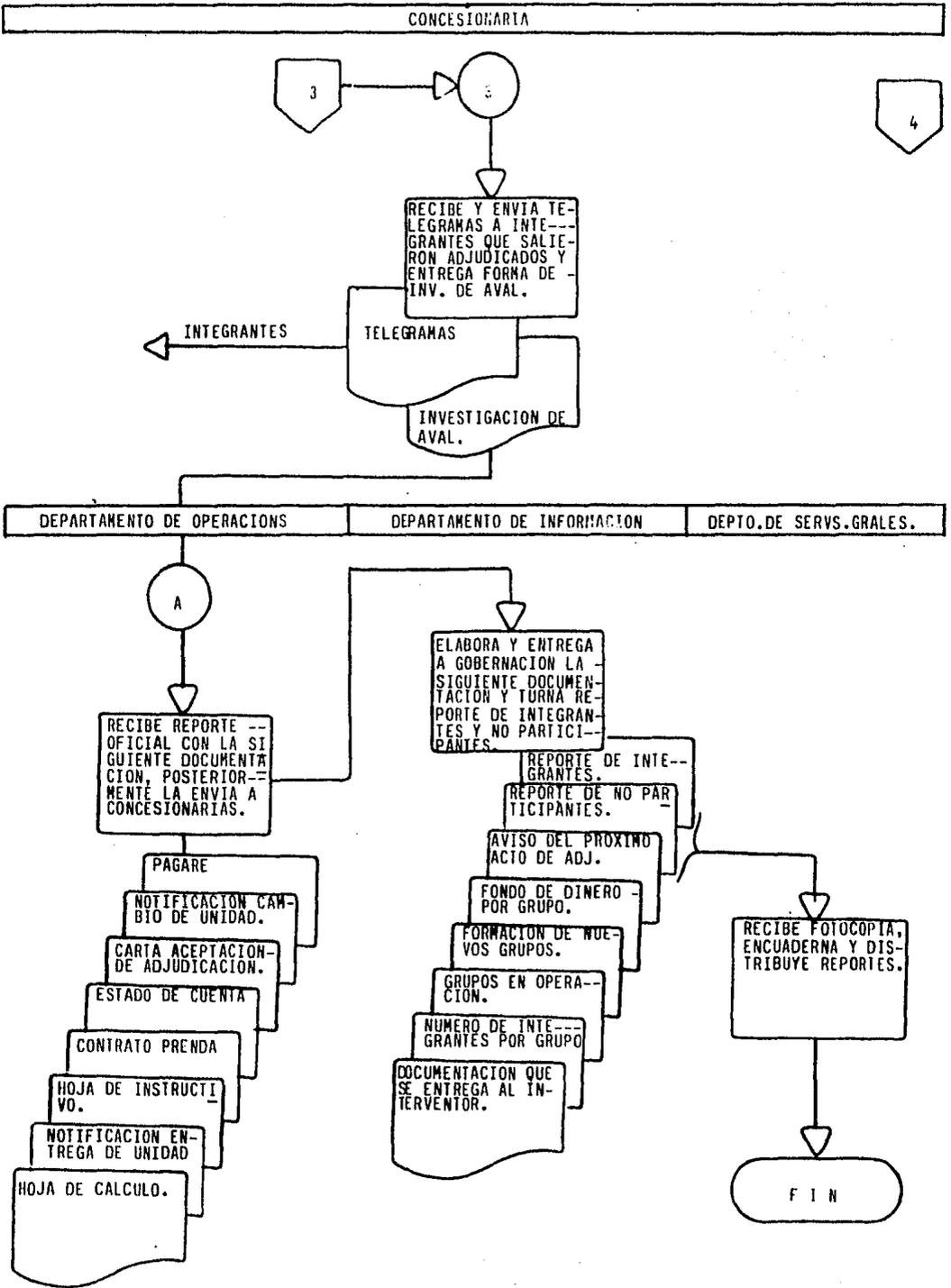


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL ACTO DE ADJUDICACION



- Nombre de la Forma: Investigación del Aval.
- Objeto: Facilitar los trámites de la adjudicación a partir de la notificación por telegrama de dicha adjudicación.
- Quién formúla: La concesionaria correspondiente y autorizada por la Empresa Autofinanciadora.
- Procedimiento:
- La concesionaria presenta en un plazo de 30 días la investigación del aval sellada y firmada por el cliente.
 - Será obligación de la concesionaria y el integrante al momento de su adjudicación, presentar la garantía debidamente requisitada y en la cuantía de su adeudo para con la Empresa Autofinanciadora.
- Forma de Producirla: Se formúla original y copia, con el siguiente destino:
- Original y copia quedarán para su archivo en el expediente del integrante.

INVESTIGACION DE AVAL (GARANTIA)

CONCESIONARIA	
	No.
NOMBRE DEL INTEGRANTE	
No. DE INTEGRANTE	ACTO
LUGAR	DIA MES AÑO

DATOS DEL AVAL O FIADOR (PERSONA FISICA O MORAL)

NOMBRE O RAZON SOCIAL Poner un asterisco * antes del primer apellido		EDAD O DURACION	REG. FED. CAUS.
NACIONALIDAD	EDO. CIVIL	REGIMEN CONYUGAL	NOMBRE CONYUGE
GIRO		CAPITAL SOCIAL	
NOMBRE DEL APODERADO		VENTAS PROMEDIO MENSUAL \$	
SEGUROS CON QUE CUENTA			
*ANEXAR COPIA SELLADA DE LA ULTIMA DECLARACION CON ANEXOS O ESTADO FINANCIERO (AUDITADO)			
DIRECCION (CALLE, No. COL. C. P. POBLACION Y EDO.)			
AHRAIGO	TELEFONO	SI RENTA, CONTRATO A NOMBRE DE	
DESCRIPCION VIVIENDA O ESTABLECIMIENTO (PISO DE, TECHO DE, MUEBLES O EQUIPO E INSTALACIONES)			
			VALOR APROX.

GARANTIA

DESCRIPCION DEL BIEN RAIZ		A NOMBRE DE	
DIRECCION (CALLE, No. COL. C. P. POBLACION Y EDO.)			
BOLETA PREDIAL No.	No. DE LA ESCRITURA	NOTARIA No.	VALOR COMERCIAL
FECHA DE ESCRITURACION	FOJAS, VOL. LIBRO O FOLIO REAL		
GRAVAMEN A FAVOR DE		No. DE HIPOTECA	MONTO DEL GRAVAMEN
FECHA DEL GRAVAMEN	PLAZO	PAGO MENSUAL	ADEUDO ACTUAL

FUENTE DE INGRESOS

NOMBRE DE LA EMPRESA O NEGOCIO		PUESTO	ANTIGUEDAD
DIRECCION (CALLE, No. COL. C. P. POBLACION Y EDO.)			TELEFONO
INGRESO MENSUAL	OTROS INGRESOS	FUENTE DE OTROS INGRESOS	

REFERENCIAS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES (CREDITOS)

EMPRESA	DOMICILIO	No. CUENTA	MONTO	ACTIVA SI NO
EMPRESA	DOMICILIO	No. CUENTA	MONTO	ACTIVA SI NO

REFERENCIAS BANCARIAS Y CREDITICIAS

No. DE CUENTA	BANCO	MONTO \$	TIPO DE CUENTA O CREDITO	
No. DE CUENTA	BANCO	MONTO \$	TIPO DE CUENTA O CREDITO	
No. DE CREDITO PENDIENTE \$	MONTO \$	A FAVOR DE	DIRECCION	TELEFONO

REFERENCIAS PERSONALES O PROVEEDORES

NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	OCUPACION O GIRO
NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	OCUPACION O GIRO

OTRAS GARANTIAS

FIANZA, HIPOTECA, DEPOSITO U OTRAS (DESCRIBIR Y ANEXAR DOCUMENTOS NECESARIOS)

SELLO Y FIRMA DEL INVESTIGADOR

SELLO Y FIRMA DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO
Y COBRANZAS DE LA CONCESIONARIA

3.6 ENTREGA DE UNIDADES.

3.6.1. Introducción.

Días después de que se celebra el Acto de Adjudicación, la empresa adquiere una serie de obligaciones con los integrantes adjudicados (en las dos etapas del acto), con objeto de hacerle llegar su automóvil, sin ningún problema.

Para llevar a cabo esta acción, se hace necesaria la participación de varios departamentos de la empresa, los cuales tendrán entre sus funciones, el elaborar mediante depuraciones, la lista de integrantes reales o más bien dicho, los que tienen derecho a recibir su automóvil; solicitar a Planta las unidades necesarias; pedir al fideicomiso los importes que sean necesarios para cubrir los pasivos contraídos en la operación del mismo; registrar contablemente las transacciones que se hayan efectuado; etc.

Como se puede observar, el procedimiento para la entrega de unidades implica una serie de actividades e involucra a varios Departamentos, que una vez coordinados eficientemente, traerán como consecuencia el cumplimiento de uno de los principales objetivos de la empresa; el entregar automóviles a los adjudicados.

3.6.2 Objetivo.

El objetivo del procedimiento para la entrega de unidades, que se consigna en este capítulo es el siguiente:

Elaborar, depurar y agilizar la documentación de adjudicados para estimar, programar y efectuar pagos para la compra de unidades, vigilar y controlar eficazmente la entrega de las mismas por parte de la concesionaria a integrantes, de acuerdo a la obligación contraída por la empresa al momento de salir adjudicado el integrante. Así como también coordinar funciones y actividades de trabajadores para la entrega de unidades en el menor tiempo posible.

Manual de Procedimientos.

INSTRUCTIVO DE OPERACION

Procedimiento: Para la Entrega de Unidades.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Sistemas.	1	Procesa información contenida en memorándums recibidos y obtiene listado oficial de integrantes adjudicados por concesionaria y grupo. Turna al Depto. Control de Vehículos.
Depto. de Control de Vehículos.	2	Recibe, checa y clasifica memorándums contra listado oficial de integrantes adjudicados, prosigue a ordenar y aplicar memorándums no procesados.
	3	Checa y vacia en el listado oficial de integrantes adjudicados, información contenida en memorándums no aplicados, para reasignar adjudicación, asimismo mecanografiar dicho listado.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Servicios Generales.	4	Verifica y autoriza relación oficial de integrantes adjudicados y turna al Departamento de Servicios <u>Generales</u> .
Depto. de Servicios Generales.	5	Recibe y fotocopia relación oficial de integrantes adjudicados y turna al Depto. de Control de Vehículos.
Depto. Control de Vehículos.	6	Recibe, integra y ensobreta juegos de fotocopias de la relación oficial de integrantes adjudicados, asimismo mecanografía relación de representantes a quien ira dirigida la - petición de autos a solicitar en -- planta.
Depto. Control de Vehículos.	7	Turna para su envio los sobres de - la relación oficial de integrantes adjudicados al Depto. de Servicios-Generales, subsecuentemente distribuye dicha relación a diferentes de <u>partamentos</u> de la empresa.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Servicios Generales.	8	Recibe y envia sobres a planta.
Depto. de Control de Vehiculos.	9	Elabora relación de integrantes que se les reasigno unidad o bien que se les canceló, prosigue a procesar dicha relación, posteriormente obtiene y envia carta de reasignación a concesionarias.
	10	Elabora telegrama notificando unidades solicitadas, cantidad, tipo y Acto de Adjudicación en el que se entregarán. Posteriormente envia telegrama a planta.
	11	En base a la relación oficial de <u>in</u> tegrantes adjudicados por concesionaria. Suma cantidad de unidades solicitadas y unidades por tipo que se entregarán. Seguidamente elabora primer estimado de autos a solistar.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

- 12 Checa primer estimado de autos contra telegrama de notificación, verifica cantidad de unidades que se solicitan, procede después a calcular importes para pago a planta.
- 13 En base al cálculo, elabora memorándum notificando costo estimado global que debe cubrirse por unidades solicitadas a planta y costo a cubrir a concesionarias por contra prestaciones.
- 14 Revisa y autoriza memorándums del primer estimado del dinero que se pagará a planta y concesionarias y turna al Departamento de Tesorería.
- Depto. de Tesorería. 15 Recibe, revisa memorándum, programa importes para pago a diferentes acreedores que conforma el pasivo del fideicomiso, asimismo conocer la disponibilidad del dinero.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
	16	Cubre total del pasivo que se tiene con planta, mediante traspasos de cuenta por automóviles adjudicados.
	17	En base a depósitos o retiros de dinero, procede a afectar contablemente controles de inversión y pagos de cartas de petición.
Depto. Control de Vehículos.	18	Elabora memorándum notificando segundo estimado del pago a planta por las unidades solicitadas. NOTA: Conecta con actividades 14, 15, 16, 17 y 18.
Depto. de Tesorería.	19	Recibe la siguiente documentación: - Memorándum de cancelaciones. - Memorándum de complementos. - Memorándum devolución de subasta. - Memorándum solicitud de nuevo financiamiento. - Tabla de ingresos. - Relación de grupos que se liquidan.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

En base a la misma, elabora carta -
de petición, justificando gastos --
por pasivos contraídos en la opera-
ción del fideicomiso.

Departamento de Con-
tabilidad.

20

Elabora registro contable de los re-
tiros del contrato de inversión, --
que aplica en el pago de cartas de
petición al fideicomiso.

Depto. de Tesorería,

21

Recibe facturas de unidades solici-
tadas a planta, registra y controla
saldos disponibles de lo que se de-
be a planta y concesionarias.

22

Concilia pagos efectuados a planta-
contra estados de cuenta que envía-
la misma, posteriormente turna al -
Depto. Control de Vehículos factu-
ras.

Depto. Control de
Vehículos.

23

Checa relación de facturas contra -
facturas de unidades que se entrega
rán para determinar valores reales.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

24 Determina costo real de lo que se -
paga a planta y costo real de cada-
unidad.

25 Elabora memorándums del tercer esti-
mado, notificando valores reales y-
turna al Depto. de Tesorería.

NOTA: Conecta con actividades 14,-
15, 16, 17 y 18.

Depto. de Tesorería.

26

Recibe y registra importes reales -
contenidos en el tercer estimado en
el pago de cartas de petición al fi-
deicomiso. Posteriormente archiva-
memorándum.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ENTREGA DE UNIDADES

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	DEPTO. CONTROL DE VEHICULOS	DEPTO. DE SERVS. GRALES.
--------------------------	-----------------------------	--------------------------

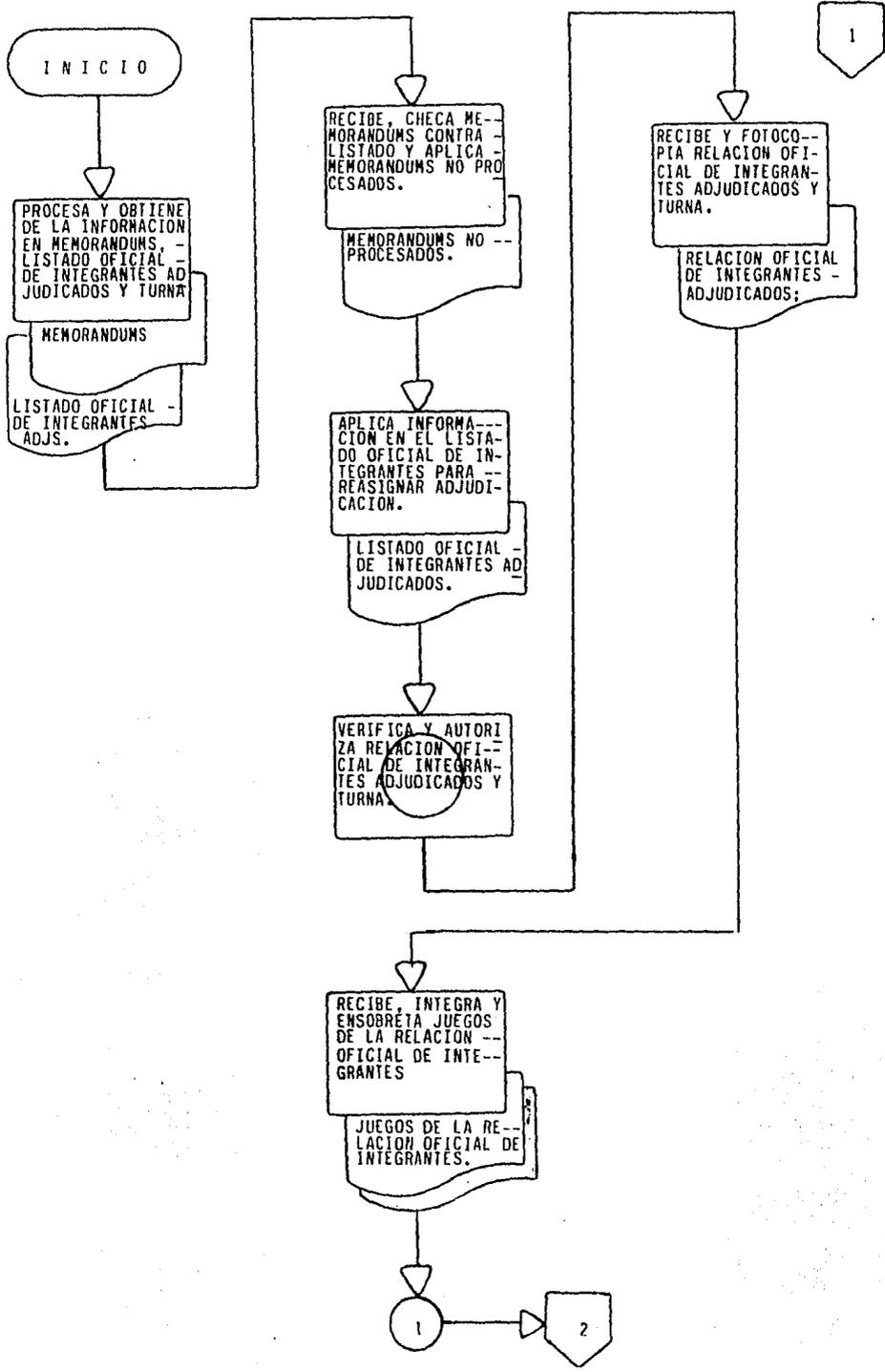


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ENTREGA DE UNIDADES

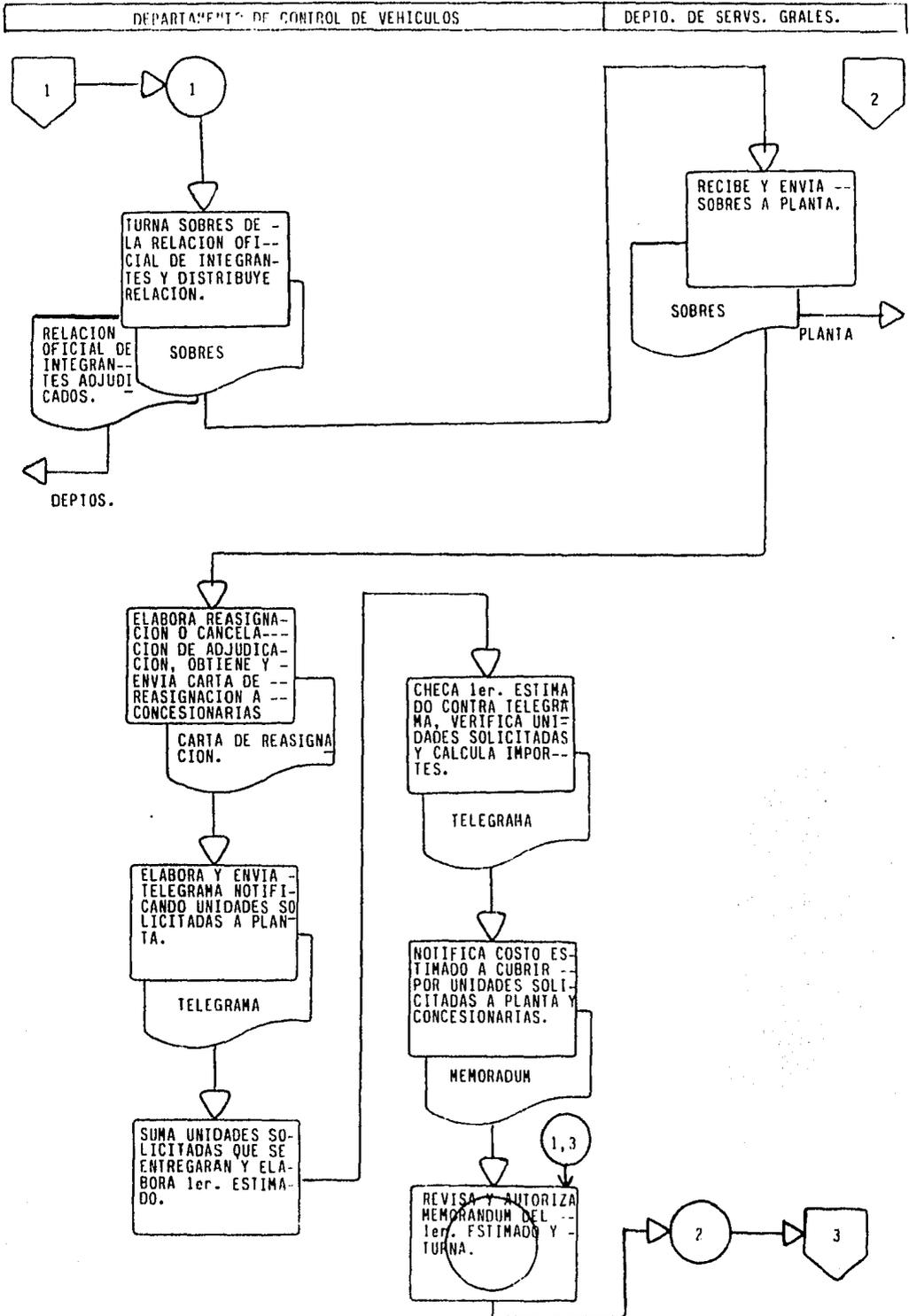


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ENTREGA DE UNIDADES

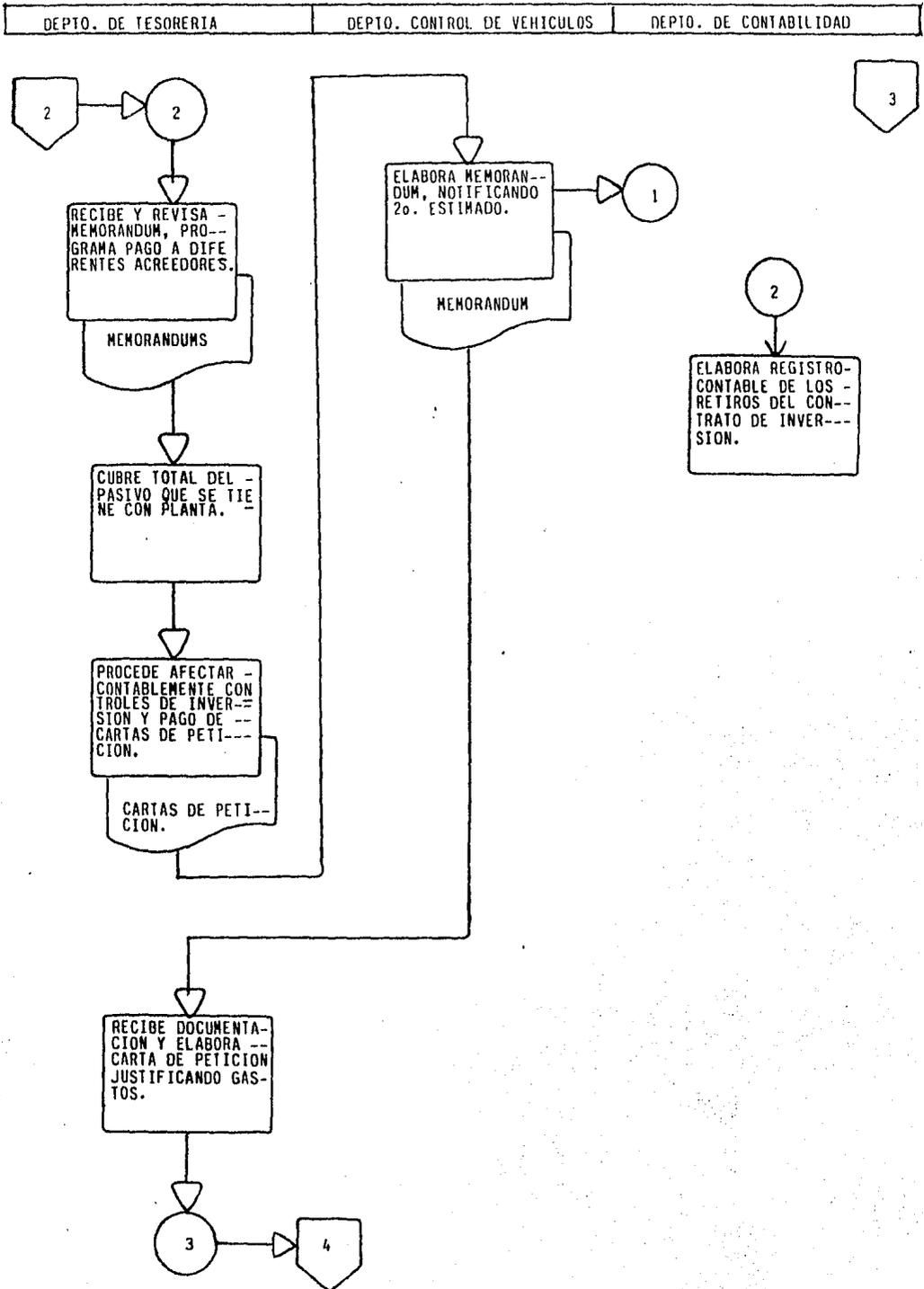
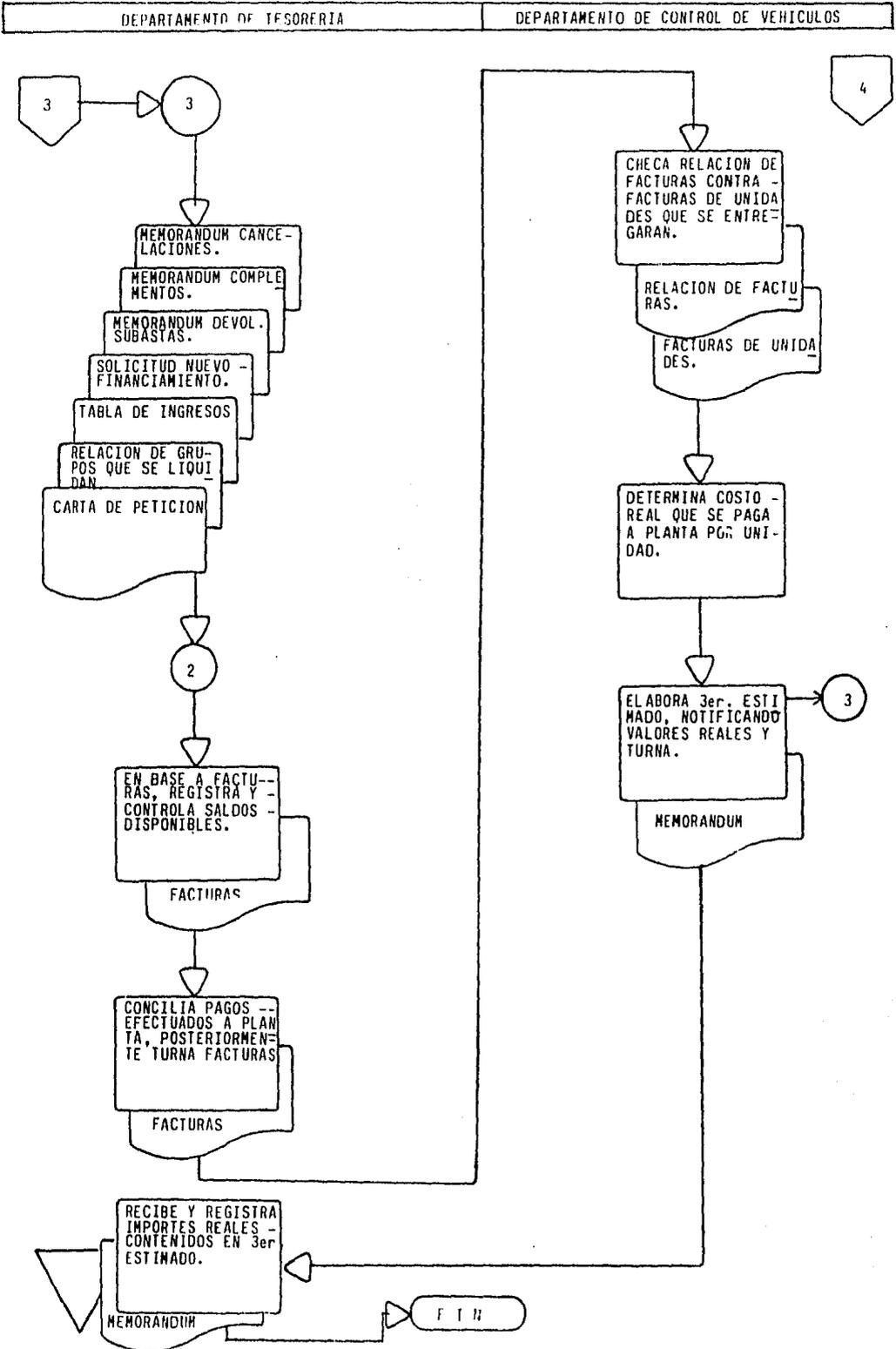


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ENTREGA DE UNIDADES



3.7 COMERCIALIZACION DEL SISTEMA.

3.7.1 Introducción.

La comercialización del Sistema de Autofinanciamiento, es una -- función de vital importancia para las empresas, que se dedican a esta actividad (cabe citar que la Empresa Autofinanciadora administra el Sistema) ya que requiere de la estructura, implementación y coordinación para lograr incrementar la venta de contratos a través de la elaboración y desarrollo de planes comerciales, aunado a esta capacitación y asesoría en la red de concesionarias para apoyar la fuerza de venta que permita la penetración del Sistema de Autofinanciamiento al mercado, estableciendo fuente de información confiable entre empresa y cliente.

3.7.2 Objetivo.

El objetivo del procedimiento para la comercialización del Sistema de Autofinanciamiento que se consigna en este capítulo es el siguiente:

Planear, organizar, dirigir y controlar las funciones y actividades comerciales, ser responsable de definir objetivos y estrategias para mayor penetración del Sistema de Autofinanciamiento en el mercado, así como asesorar a la red de concesionarias de todo el país, en todo lo relacionado con la venta y la capacitación del personal, a través de la elaboración de planes específicos de acción para el logro de los objetivos.

Manual de Procedimientos.

INSTRUCTIVO DE OPERACION

Procedimiento: Para la Comercialización del Sistema.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Experiencia Comercial.	1	Desarrolla, coordina y supervisa -- las alternativas de comercializa--- ción que permiten mantener e incre- mentar la venta de contratos.
	2	Estructura, actualiza y en su caso, imparte cursos de capacitación que permitan el desarrollo constante y permanente de asesores.
	3	Estructura, implementa y supervisa sistemas y controles que permitan - asesoría dinámica y sistemática en concesionarias.
	4	Establece fuente de información que permite adopción de medidas que res ponden a las necesidades específi-- cas del mercado.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

- 5 Propone y desarrolla oportunamente a la Dirección General alternativas de comercialización de acuerdo a -- las cambiantes condiciones del mercado.
- 6 Autoriza viajes de asesores de ---- acuerdo a programas de visita a concesionarias previamente revisados y definidos.
- 7 Establece relaciones comerciales -- con organizaciones públicas y privadas, de acuerdo a las necesidades - de la empresa.
- Depto. de Proyectos 8 Mantiene e incrementa asesoría a la y Ventas. red, a través de visitas a cada concesionaria con planes definidos de acción para mejor aprovechamiento - de los beneficios que brinda el Sistema.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

	9	Establece programas adecuados de pu blicitad y promoción de venta del - Sistema de Autofinanciamiento que - es encaminado en dar a conocer y -- aceptar el sistema y el servicio.
	10	Establece actividades específicas,- tales como hacer visitas, desmostr <u>a</u> ciones,entrevistas, exposiciones, - etc.
	11	Establece con claridad los canales- para procedimientos de trabajo.
Gerencia Comercial.	12	Diseña organización de venta, anali <u>z</u> a la competencia y en base a esta- toma decisiones de venta sobre el - Sistema de Autofinanciamiento.
	13	Revisa y analiza reportes de ventas.
	14	Efectúa los pasos necesarios para - asegurar que sus subordinados estén completamente familiarizados con --

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

los objetivos y métodos de la Gerencia Comercial.

15 Supervisa la información y evalúa - los resultados de cada programa de - ventas autorizados en comparación - con los objetivos planeados y toma - la decisión adecuada.

16 Determina y evalúa la política de - ventas.

17 Incrementa el número de ventas del - Sistema en la red de concesionarias - en toda la República.

Depto. de Coordina -
ción y Asesoría.

18 Supervisa la actividad de los ase--
sores en las concesionarias,

19 Asesora a la red de concesionarias -
en la comercialización y administra -
ción del Sistema.

RESPONSABLE

NUM.

DESCRIPCION

- 20 Actualiza al personal de área sobre los cambios operativos internos del Sistema.
- 21 Capacita constantemente al cuerpo de ventas de la empresa y de las -- concesionarias especializadas en el Sistema de Autofinanciamiento.
- 22 Mantiene informada a la Gerencia Comercial de las actividades realizadas por los asesores.
- 23 Aprueba reportes de gastos de los -- asesores para su reembolso o crédito contra los anticipos de gastos a comprobar.
- 24 Selecciona al personal idóneo para puestos vacantes de asesoría.
- 25 Autoriza la impartición de cursos -- de capacitación a la red en las diferentes sedes que se determinen.

RESPONSABLE	NUM.	DESCRIPCION
Depto. de Proyectos y Ventas.	26	Negocia con la concesionaria mate-- rial promocional y publicidad como- apoyo a los diferentes eventos que- realizan para la venta del Sistema.
	27	Asigna y modifica diferentes rutas- que abarcan la red de concesiona--- rias.
	28	Autoridad de ejercer poder de ven-- tas directas.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA COMERCIALIZACION DEL SISTEMA

GERENCIA COMERCIAL

INICIO

DESARROLLA, COORDINA Y SUPERVISA ALTERNATIVAS DE COMERCIALIZACION.

ESTRUCTURA, ACTUALIZA E IMPARTE CURSOS DE CAPACITACION.

ESTRUCTURA, IMPLEMENTA Y SUPERVISA SISTEMAS Y CONTROLES DE ASESORIA EN CONCESIONARIAS.

ESTABLECE FUENTE DE INFORMACION QUE RESPONDA A NECESIDADES DEL MERCADO.

PROPONE Y DESARROLLA ALTERNATIVAS DE COMERCIALIZACION.

AUTORIZA VIAJES DE ASESORES PARA VISITAR CONCESIONARIAS

ESTABLECE RELACIONES COMERCIALES CON ORGANIZACIONES

1

2

1

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA COMERCIALIZACION DEL SISTEMA

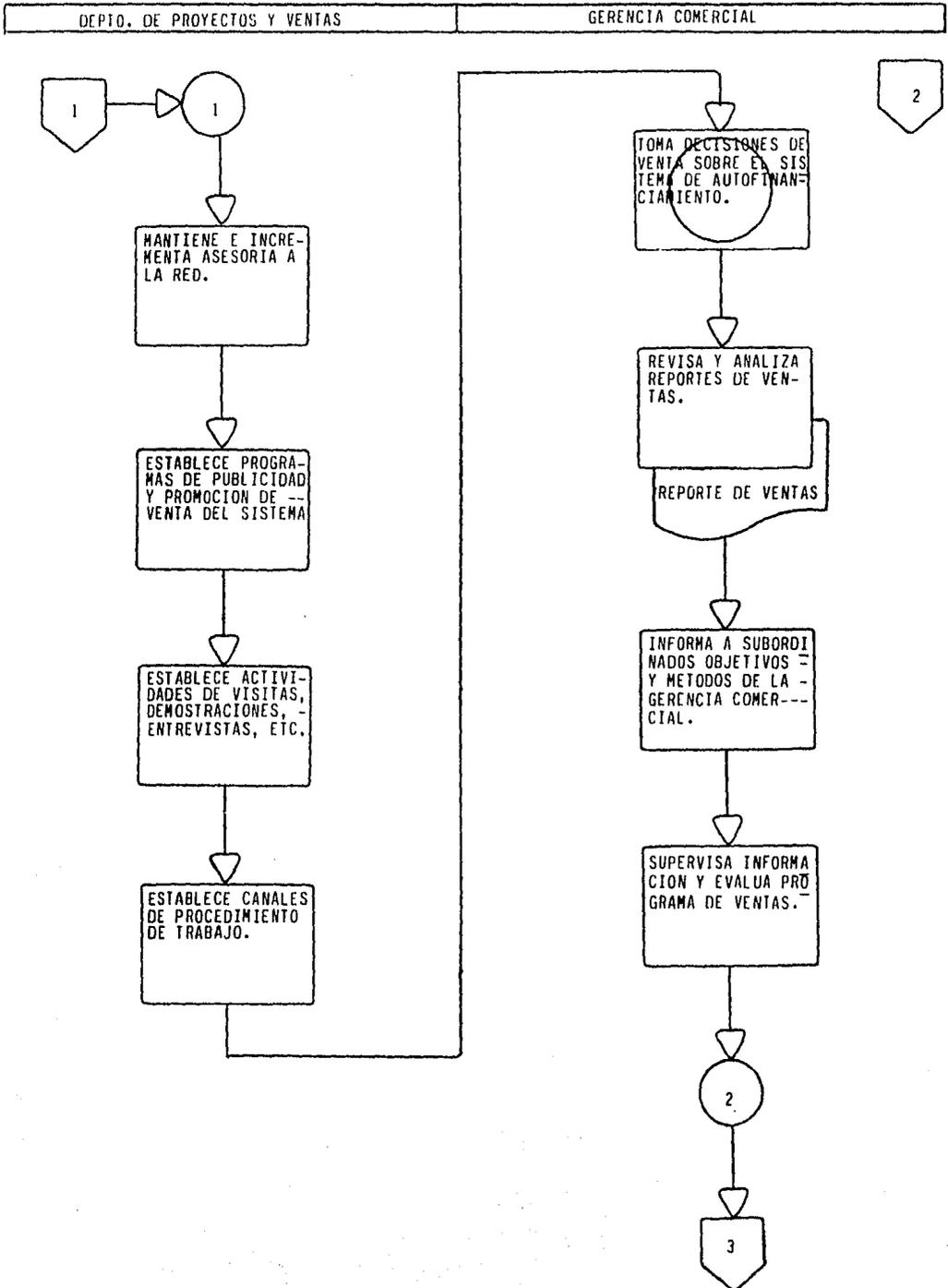


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA COMERCIALIZACION DEL SISTEMA

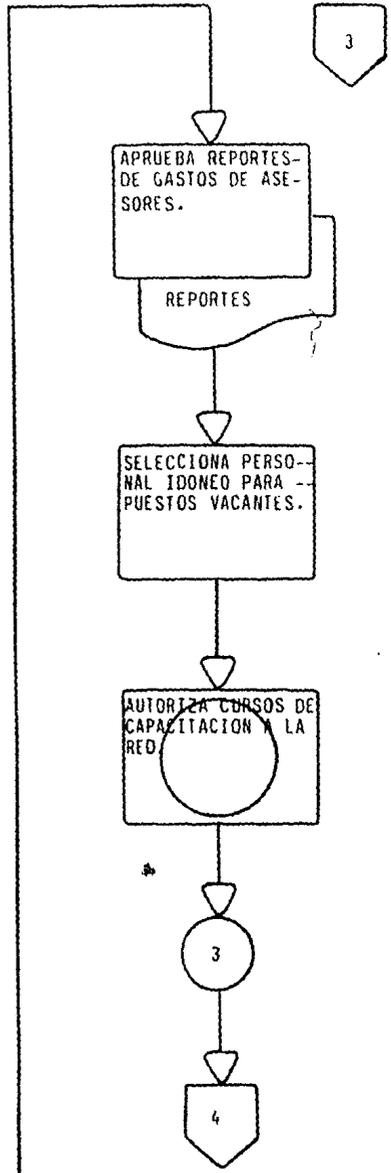
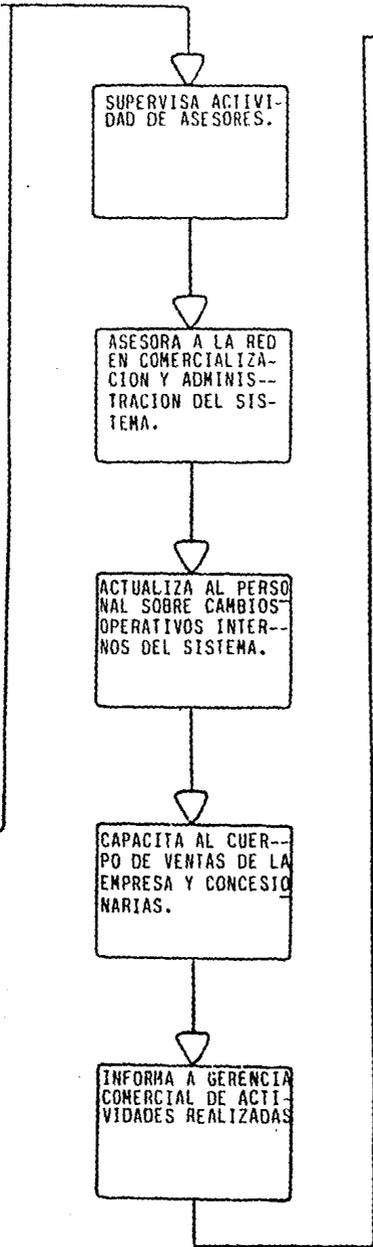
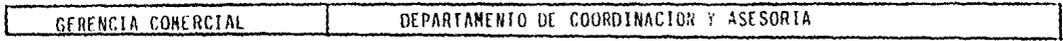
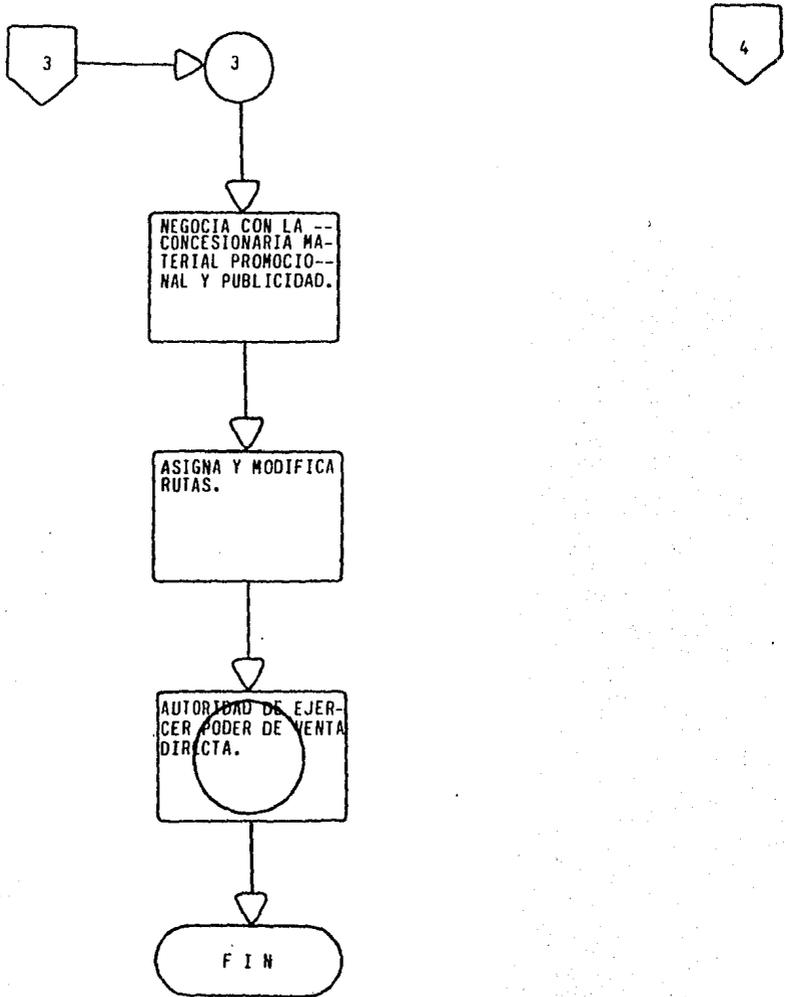


DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA COMERCIALIZACION DEL SISTEMA

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y VENTAS



CONCLUSIONES

1. El Sistema de Autofinanciamiento le brinda al Consumidor una tercera opción de compra, además de las dos tradicionales ya conocidas: de contado y a crédito. Esto es saludable tanto para el que vende como para el que compra.
2. Al concentrarse dentro del Manual una serie de elementos administrativos en forma sistemática, se logra dar orientación y unificar las diversas actividades existentes dentro de una organización.
3. Los Manuales Administrativos son de gran importancia como medio de comunicación dentro de la empresa, mejoran la calidad del trabajo y la oferta de servicios, ya que son guías para dar conocimientos a los empleados de la empresa.
4. Los Manuales de Procedimiento indican como se va a desarrollar cada una de las funciones, para así obtener el máximo resultado en el menor tiempo posible y sin errores.
5. Los Manuales deben mostrar en forma sencilla y práctica el seguimiento de las funciones y actividades que se efectúan en una Empresa de Autofinanciamiento.

6. El Sistema de Autofinanciamiento Automotriz, tiene como fundamento el Reglamento del Artículo 29 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
7. El análisis de los formatos y procedimientos en forma adecuada, son una guía que en forma rápida y concisa dan un aspecto general de los mecanismos administrativos a seguir en las operaciones.
8. La combinación de los procedimientos para las operaciones -- que se realizan en una Empresa Autofinanciadora contenidas -- en un sólo Manual, facilita el manejo y aplicación de éste a las personas interesadas en la materia.
9. Es necesario capacitar al personal que labora en las empresas de Autofinanciamiento para desarrollar el Sistema, a través del uso del Manual de Procedimientos.
10. La distribución, explicación y uso de un Manual se hará una vez que haya sido autorizado, impreso y reproducido, entregando un ejemplar a todos los ejecutivos responsables de las unidades administrativas a que se refiere.
11. La importancia del Manual, se identifica con la necesidad inminente que dentro de la Administración Moderna ha adquirido

la toma de decisiones, pues éste constituye el medio por el cual se dan a conocer las decisiones por parte de la Dirección.

BIBLIOGRAFIA

DUHALT KRAUSS MIGUEL.
LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO EN LAS OFICINAS PUBLICAS.
EDITADO POR LA U.N.A.M.
1977.

SECRETARIA DE LA PRESIDENCIA.
MANUALES ADMINISTRATIVOS - GUIA PARA SU ELABORACION
EDITADO POR LA DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS.
1980.

VICTOR LAZZARO.
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS.
EDITORIAL DIANA.
1974,

AUTOFINANCIAMIENTO VOLKSWAGEN.
CIRCULAR No. 21 "INFORMA"
MAYO 1984.

ORGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION - REGLAMENTO DEL ARTICULO 29 BIS
DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.
PUBLICADO EL 7 DE JUNIO DE 1982.

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO.
INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL TRABAJO.
EDITORIAL O.I.T.
1980.

CAMPERO CARDENAS GILDARDO HECTOR.
EL MICRO ANALISIS ADMINISTRATIVO.
TESIS
U.N.A.M.
1982.

LOBO DANIN.
INTRODUCCION AL ESTUDIO DE ORGANIZACION Y METODOS.
EDITORIAL EFINGE.
1983.

HANK H. ROGER.
RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL
EDITORIAL: EDITORA TECNICA, S.A.
1974.

ARIAS GALICIA FERNANDO.
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.
EDITORIAL TRILLAS.
1980.

MANUAL DE CAPACITACION DE PERSONAL.
EDITADO POR EL C.N.C.A. ISSSTE.
1980-82.