



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

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

Manual de Políticas y Normas Para Caja General y Fondo Fijo

(1ª. Actualización)

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

Índice:	Página
Objetivo	1
Alcance	1
Misión de Grupo Farrera	1
Valores de Grupo Farrera	1
<u>Políticas y normas</u>	
I.- Requisitos indispensables del Cajero	2
II.- Todo cobro recibido en caja debe tener su comprobante (C.F.D.I. o recibo de caja)	2
III.- Recepción de dinero en efectivo	2
IV.- Recepción de tarjeta de Crédito o Débito	4
V.- Restricción en la recepción de cheques	6
VI.- Recepción de pago con transferencia o depósito directo al banco	6
VI a).- Recepción de Transferencias Internacionales	7
VII.-Prohibido cambiar cheques o tarjetas de crédito, débito por efectivo	7
VIII.- Elaboración de C.F.D.I.	7
IX.-Entrega diaria de la póliza de ingresos	8
X.- Medidas de seguridad	9
XI.- Cancelación de C.F.D.I. (facturas, anticipos, notas de cargo)	10
XII.- Cartas cesión de derecho	11
XIII.- Medidas para evitar llamadas de extorsión	11
XIV.- Tarjetas Farrera Premium	12
XV.- Caja Brink´s Box	13
XVI.- Fondo fijo de caja chica	14
XVII.- Diferencia en arqueo de caja	15
XVIII.- Anuncio para que los pago se realicen en caja	15
XIX.- Reporte de anomalías y permisos	16
XX.- Sanciones	16
XXI.- Consideraciones finales	16
Aceptación	17

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

Objetivo:

Establecer las políticas y normas que deben cumplir y observar en el desarrollo de sus actividades los responsables de Caja General de las agencias de Grupo Farrera, además de cumplir con las medidas de seguridad y ambiente de control que garanticen el correcto manejo y salvaguarda de los recursos propiedad de la empresa.

Alcance:

Todas las empresas del ramo automotriz de Grupo Farrera.

Misión de Grupo Farrera:

Ser el grupo de empresas más competitivo en los mercados que atendemos...Que nos distingamos por la lealtad de nuestros clientes, el compromiso de nuestra gente, la fortaleza de nuestros negocios y el reconocimiento de nuestros aliados comerciales.

Valores de Grupo Farrera:

Nuestros valores apoyan nuestra misión y sustentan nuestros principios. Son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Es necesario que en nuestras actividades diarias los tengamos presentes y los llevemos a la práctica.

Nuestros valores de Grupo Farrera son:

- Honradez
- Responsabilidad
- Austeridad (cuidar costos y gastos)
- Ética, ser congruente entre el decir y el hacer
- Actitud de servicio
- Espíritu ganador
- Puntualidad

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

I.- Requisitos indispensables del Cajero

- 1.- Tener contrato laboral firmado con la empresa en que desempeña las labores y el puesto de Cajero en nómina.
- 2.- Contar con usuario personalizado del sistema contable de la empresa (Autotec, Intelisis, Myengine), la cual es intransferible.
- 3.- Todo cajero debe de contar con acta de entrega-recepción del departamento debidamente firmado.
- 4.- Es obligación del Cajero (a) leer y aplicar los lineamientos establecidos en el presente manual de Políticas y normas para caja general y fondo fijo.

II.- Todo cobro recibido en caja debe tener su comprobante (C.F.D.I. de ingresos o recibo de caja).

- 1.- Toda cobranza en efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencia bancaria, recibido en las cajas generales de cada empresa, matriz y sucursales, sin excusa ni pretextos deberá tener un comprobante que soporte dicho ingreso en sistema, como son: C.F.D.I. de anticipo, factura de refacciones, factura de servicios, complementos de pagos, etcétera. Por lo anterior deberán de tener extremo cuidado al formular el comprobante de cobro, validar con exactitud los datos del cliente, número de factura o número de documento que está liquidando, para evitar errores de aplicación. En caso de anticipos, el asesor de ventas, de servicios o de refacciones debe generar la orden de pago por el concepto de dicho anticipo.
- 2.- El Cajero (a), debe aplicar en sistema, exactamente la forma correcta de pago, para que ésta aparezca en el C.F.D.I. y evitar problemas con clientes, por ley antilavado y de control interno; por lo que deberá extremar el cuidado necesario. En caso de cancelaciones deberá cumplir con lo especificado en la fracción XI de este manual.
- 3.- Todos los cobros, deben estar debidamente registrados en el sistema en el momento en que se originen.

III.- Recepción de dinero en efectivo.

- 1.- **Las únicas personas facultadas para recibir efectivo en las agencias y sucursales de manos de nuestros clientes, son nuestros Cajeros o Cajeras generales, para tal efecto deberán organizarse de tal manera que tengamos cobertura todo el día para la recepción del efectivo.**
- 2.- Los ingresos en EFECTIVO deberán aceptarse únicamente en moneda nacional.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

3.- Después del horario de labores establecido para el área de Cajas, por ningún motivo se podrá recibir efectivo, debido a que, en caso de suscitarse algún problema, no estaría cubierto por la aseguradora, así también el dinero debe estar depositado en la caja fuerte dentro del propio departamento de Caja, por lo tanto, ningún dinero en efectivo puede quedar resguardado en un lugar distinto de la Caja General.

4.- Tratándose de empresas que cuenten con **Agentes de cobranza o Vendedores-Cobradores de refacciones**, aplica lo siguiente:

4.1.- Será obligación del área de administrativa y créditos, llevar una bitácora en forma diaria de la entrega recepción de la cobranza efectuada por los cobradores o vendedores, para evitar malos manejos o jineteo de dinero.

4.2.- Los Agentes de cobranza o Vendedores-Cobradores tendrán la obligación y responsabilidad de entregar el efectivo, productos de la cobranza directamente en la Caja, exigiendo desde luego el C.F.D.I. correspondiente al momento.

4.3.- En caso de fichas de depósitos bancarios, estos deberán proporcionarlo en **original** al área administrativa de la empresa, para su validación en firme en el estado de cuenta bancario y una vez validado pasar a caja para aplicarlo a la cuenta del cliente. En caso de recepción de transferencias deben aplicar el mismo procedimiento de solicitar validación previa a su aplicación.

5.- Todo el efectivo recibido en caja, sin excusa ni pretexto, deben enviarse a depositar en forma íntegra, los días preestablecidos según convenio con la empresa de traslado de valores, en caso de ausencia de recolección deberán de solicitar la compensación y regularización del servicio, vía correo electrónico, al ejecutivo de la empresa recolectora, notificando al mismo tiempo a la Gerencia de Compras (Lic. Esteban Jiménez) y Auditoría interna.

6.- En caso de agencias de que, por la inseguridad de la zona, tengan autorización especial del Gerente del Centro de Servicios Compartidos, de tomar efectivo de la cobranza del día, para "reembolso de caja chica", deberán contar con **autorización por escrito** para exhibirlo en revisiones de Auditoría interna y deberán de cumplir el siguiente procedimiento:

- a) El Cajero debe solicitar el reembolso de gastos.
- b) El área administrativa debe elaborar el cheque de reembolso.
- c) El área administrativa debe enviar al banco para efectuar el cobro del cheque **en efectivo**.
- d) En el mismo Banco deben **depositar el efectivo** por el total del reembolso a la cuenta de la empresa.
- e) De regreso a la agencia, deben entregar al Cajero, la ficha del depósito original del banco previamente validado y firmado por el área contable.
- f) El Cajero tomará el efectivo de las ventas, por el importe de la ficha de depósito (importe del reembolso).

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

-
- g) El cajero anexará al corte de caja del día en que tomó el efectivo, la ficha de depósito original para cuadrar el corte de caja.

Con este procedimiento, se garantiza que **el total del efectivo de la cobranza, siempre deberá reflejarse en la cuenta de la empresa en forma oportuna y no deben existir descuadres o descontrol, de detectarse inconsistencias, son responsables los Cajeros y los Coordinadores administrativos de la sucursal.**

7.- Los Cajeros deberán de subir de forma semanal (los días sábados o lunes) a la nube **LogicalDoc** / Carpeta 34 **CONTROL INTERNO**/ Subcarpeta **CONTROL DE EFECTIVO**, la siguiente información:

- a) Reporte diario de movimiento por tipo de pago.
- b) Las papeletas de entrega de efectivo firmada por la empresa recolectora.
- c) Estado de cuenta bancario de la empresa, donde se identifique los depósitos en firme.
- d) Cedula de control de efectivo debidamente llenado (formato en Excel que conocen).

8.- Queda estrictamente prohibido a las Cajeras o Cajeros, mezclar dinero propio, con los cobros en efectivo recibidos en Caja propiedad de la empresa.

9.- El importe máximo de recepción de efectivo por unidad (vehículo) es de 3210 U.M.A. que para 2023 asciende a \$333,005.40, mismo que estará vigente hasta el 31 de enero del 2024.

IV.- Recepción de Tarjetas de Crédito o Débito.

1.- Los "vouchers" por ingresos con tarjetas de crédito o débito, como las fichas de depósito bancario deberán estar referenciados con el número de C.F.D.I. de ingreso correspondiente.

2.- Deberán conservar en buen estado y legibles los "vouchers". Por lo que deberán sacar copias de los mismos para evitar que se borren y tener soporte en caso de aclaración posterior.

3.- El encargado de Caja General debe solicitar al cliente identificación oficial original y vigente (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional) para cotejar que coincida la firma que aparece en la tarjeta de crédito o débito contra la identificación.

4.- Debe utilizar la papelería que proporciona el Banco que brinda el servicio y en caso de no contar con ello, solicitarlo a los números proporcionados en las terminales bancarias o solicitar apoyo del área de Tesorería central de Grupo. Está prohibido imprimir "vouchers" o cierre de lote de la TPV en papelería de otro Banco.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

5.- En caso de robo o extravío de TPV se tiene la obligación de levantar acta y/o denuncia ante la autoridad competente y presentarla al Banco para deslindar responsabilidades por el mal uso que puedan realizar con la terminal.

6.- Prohibido recibir pagos con tarjetas bancarias extranjeras, (Rusia y Ucrania), esto debido al conflicto entre ambos países, las tarjetas emitidas por Bancos Rusos y Ucranianos no son compatibles con la red de MasterCard- Visa- American Express, independientemente de donde se utilicen.

7.- Se cobrará una comisión del 3 % (I.V.A. incluido) a todo cliente que pague con tarjeta de crédito, por conceptos de enganches, abonos o facturas por **importes de \$30,000.00 a \$50,000.00**

8.- En caso de recepción de pago con **tarjeta de crédito** entre el rango de \$50,001.00 a \$100,000.00, el importe a cobrar de comisión será del 5% (I.V.A. incluido).

9.- Lo conveniente es no generar cobros excesivos con tarjetas, derivado de que la comisión se eleva, los bancos solicitan aclaración y los clientes tienen un lapso de tiempo considerable para realizar una reclamación de un cargo no reconocido. **En caso de realizar el cobro con tarjeta de crédito superior a \$100,000.00, se requerirá lo siguiente:**

- Autorización del Gerente de sucursal por correo electrónico, anexando dicha autorización al corte de caja con el comprobante del cobro.
- Cobrar la comisión respectiva del 5%.
- Validar que el importe se encuentre firme en la cuenta de la empresa, previo a entregar el vehículo.
- Fotografía del cliente con su identificación en mano y cuando esté firmando el "voucher" (Total 2 fotografías).
- Comunicar al cliente que, en caso de cancelación de compra, la comisión cobrada no se devolverá.
- Concientizar al cliente del lapso de tiempo en que el recurso estará firme en la cuenta de la empresa, para la entrega-recepción del vehículo; por ejemplo, los cobros con tarjetas **American Express** (tardan más de 7 días en reflejarse).

10.- El cobro de la comisión del 5%, por el pago del cliente con tarjeta de crédito, deberán de realizarlo por otro medio o forma de pago, es decir, no con tarjeta de crédito. Esto para diferenciarlo claramente y evitar observaciones de los bancos.

11.- El Cajero debe anotar y/o validar en los "vouchers" lo siguiente:

- a. Nombre de la persona que realiza el pago, (en caso de que el "voucher" no emita el nombre).
- b. Número de C.F.D.I. que estén pagando.
- c. Firma autógrafa del titular de la tarjeta, (en caso que no sea con firma electrónica).

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

-
- d. Anotar los números o folios de la identificación: los números que se encuentran al reverso de la credencial de elector, número de pasaporte, cédula profesional o folio de la credencial que emite la secretaria de relaciones exteriores.

V.- Restricciones en la recepción de Cheques.

1.- Para evitar sorpresas con el cobro de cheques falsos o sin fondos, para la recepción será necesario la autorización del Gerente de sucursal y Coordinador Administrativo, sin embargo, únicamente se reciben y es responsabilidad del Gerente de Sucursal enviarlo a depositar al Banco a la cuenta de la empresa.

2.- Los Cheques recibidos tienen que ser nominativos a favor de la empresa y con la leyenda "Para abono en cuenta del beneficiario".

3.- Cuando el importe del cheque se encuentre firme en la cuenta de la empresa, se elaborará el C.F.D.I. o comprobante de pago; para ello deben considerar la institución bancaria del cheque recibido, si el cheque corresponde a otro banco al que tiene la empresa, el recurso se reflejará en aproximadamente 24 horas hábiles.

4.- Queda estrictamente prohibido recibir cheques posfechados, al portador o de terceros.

VI.- Recepción de pago con transferencia o depósito directo al banco.

1.- Toda ficha de depósito bancario y/o transferencias electrónicas, presentada por los vendedores o cualquier otra persona, deberá ser en **original**.

2.- El colaborador (vendedor) que presente la ficha de depósito o transferencia, deberá especificar en el mismo documento, de puño y letra lo siguiente:

- a) Nombre completo del cliente.
- b) Fecha de solicitud de validación.
- c) Nombre y firma del colaborador que solicitó la validación del pago.

3.- El área administrativa validará que el documento de transferencia o ficha de depósito este legible y que el origen del recurso corresponda a la cuenta del cliente, además realizará el siguiente procedimiento para cerciorarse que el recurso se encuentra firme en la cuenta de la empresa para su aplicación en la contabilidad.

- a) Imprimirá el estado de cuenta de la empresa donde aparece reflejado el depósito en firme.
- b) Señalará y remarcará con un círculo el depósito.
- c) El administrativo que realizó esta actividad anotará a un lado del depósito, su **nombre, fecha de validación y firma**.
- d) Enviará al área de cajas comprobante de depósito/transferencia y estado de cuenta con los requisitos mencionados en puntos anteriores.
- e) El cajero realizará el C.F.D.I. con la documentación recibida.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

4.- Cuando el cliente acuda directamente al banco y realice el depósito en **efectivo** a la cuenta de la empresa, éste se considera efectivo al momento de ingresarlo en el sistema, "efectivo banco".

VI a). - Recepción de Transferencias Internacionales.

1.- En caso de pagos con transferencias internacionales, son requisitos indispensables los siguientes:

- La operación de venta debe estar 100% segura, debido a que en caso de que no se concluya la operación, el regresar el recurso a la cuenta del extranjero genera pérdidas por el tipo de cambio al momento de la operación y pago de comisión por el servicio.
- El asesor de ventas debe confirmar con el cliente el origen del recurso, invariablemente debe ser de una cuenta que está a nombre del cliente (a quien sale facturado la unidad).
- La información compartida al cliente para tal efecto, debe ser 100% completa y correcta, entre ellos; razón social de la empresa, número de cuenta, nombre del banco receptor y código SWIFT.
- Comunicar al cliente que deberá absorber la comisión que su banco genere por dicha transferencia.
- Indispensable solicitar al cliente que proporcione el comprobante de la transferencia internacional para su validación.
- Confirmar que el recurso se encuentra firme en la cuenta bancaria, para generar el ingreso en sistema Contable de la empresa; en este tipo de transferencias pueden transcurrir varios días.

VII.- Prohibido cambiar cheques o tarjetas de crédito, débito, por efectivo:

1.-Está estrictamente prohibido cambiar Cheques personales o de terceros, Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito, por EFECTIVO; tanto a empleados de la propia empresa como a cualquier otra persona ajena a la misma.

VIII.- Elaboración de C.F.D.I.:

1.- Todo C.F.D.I. de caja, deberá contener la **firma del Cajero (la firma en tinta azul deberá coincidir con la del INE)** y el sello legible de **PAGADO**. Así también el cajero debe capturar correctamente la forma de pago del cliente (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, transferencia Bancaria).

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

2.- Los **C.F.D.I. por anticipos de unidades nuevas y seminuevas, refacciones y servicios** se imprimen en **3** tantos; uno para el cliente, el segundo para el corte de Caja y el tercero para el asesor de ventas, servicios o encargado de refacciones.

3.- Está **prohibido reimprimir anticipos y sacar copias**. En casos especiales, por ejemplo; extravíos y pérdida del comprobante únicamente podrá autorizar la reimpresión el Coordinador Administrativo y de Crédito (a través de correo) dejando evidencia de la autorización.

4.-Está prohibido generar C.F.D.I., con **carátulas de conciliaciones bancarias**.

5- El Cajero debe corroborar con el cliente, previo a emitir el C.F.D.I. que los datos ingresados al sistema son correctos.

IX.- Entrega diaria de la póliza de ingresos:

1.- Es responsabilidad del Cajero (a), hacer su corte de caja en forma diaria y emitir las pólizas contables correspondientes, los cuales deberá enviar a más tardar al día siguiente al área administrativa, con sus soportes debidamente FIRMADO e integrado, esto para su revisión integral por parte del Coordinador administrativo, quien después de revisar firmará dichas pólizas.

Los reportes que integran el corte de caja son los siguientes:

1.1.- Póliza que emite el módulo de Caja de Autotec/Intelisis/Myengine firmada por el Cajero (a).

1.2.- Reporte del módulo de caja por tipo de movimiento y por tipo de pago, firmado por el Cajero (a).

1.3.- C.F.D.I. de caja originales sellados y firmados por el Cajero (a).

1.4.- Fichas de depósitos Bancarios y transferencias electrónicas con nombre y firma por quien solicitó la elaboración y estado de cuenta con la validación y firma del área administrativa.

1.5.- Para soportar el efectivo entregado con la empresa de traslado de valores, deberán anexar el original del recibo oficial que firma el custodio.

1.6.- Los "vouchers" por cobros con tarjetas, reporte detallado y cierre de lote del día, los cuales deben de coincidir con lo aplicado en el sistema de Caja de la empresa.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

1.7.- Por la redención de puntos Farrera Premium, deben anexar la nota de crédito, con nombre y firma del cliente.

2.- Todos los comprobantes de pago deben estar correlacionados, es decir, toda ficha de depósito bancario, transferencia y "vouchers", deberán tener el número de C.F.D.I. o factura de contado (refacciones, servicio, etcétera) que le corresponde, para efectos de conciliación de la póliza de ingresos.

3.- Los Cajeros (as), deberán contar con recopilador consecutivo de copias de las papeletas de la empresa de traslado de valores y en caso de cancelaciones deberán anexar el original, mismas que serán sujetas a revisión por el área administrativa de la empresa y por Auditoría interna.

X.- Medidas de seguridad:

1.- Todo Cajero (a) deberá contar con contadora de billetes y detector de billetes falsos, sin excusa ni pretextos, quien no cuente con ella deberá solicitarla a su Gerente General y Coordinador Administrativo, mediante correo electrónico.

2.- Es importante que le den mantenimiento y actualización preventivo al detector de billetes falsos.

3.- Todo dinero, valores y documentos que se encuentren en el interior del departamento de Caja, son propiedad de la empresa, por lo tanto, se prohíbe mezclar dinero o documentos propios o de terceros en los movimientos diarios de caja, si se detecta esta situación el dinero se ingresará a la cuenta bancaria de la empresa, aplicándolo a otros ingresos.

4.- Únicamente deberán mantener en EFECTIVO disponible, el monto del importe del fondo fijo asignado. Respecto a la cobranza diaria deberá depositarlo inmediatamente a la caja de seguridad, de los cuales solamente se tolerará efectivo afuera por el importe de \$20,000.00 para efecto de cambios.

5.- Para ingresar el efectivo a la caja fuerte, el cajero debe comunicar al Coordinador administrativo para que éste se traslade al área de cajas para validar el efectivo a depositarse, firmando en forma mancomunada la ficha de depósito.

6.- El cajero debe de contar con la lista de custodios vigentes por parte de la empresa de traslado de valores y validar que la persona que se presente para la recolección se encuentre dentro de dicha lista.

7.- La Caja debe contar con vidrios blindados y polarizados (excepto donde no lo permita la Marca).

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

8.- Todo el dinero en EFECTIVO, deberá ser trasladado sin excusa ni pretextos por la empresa de Servicio de Traslado de valores, para evitar riesgos al momento de algún asalto o robo.

9.- Todo departamento de Caja sin excusa ni pretextos deberá contar con **CAJA FUERTE DE SEGURIDAD** contratada con la empresa de traslado de valores, empotrada en la misma área, en un lugar no visible.

10.- La puerta de acceso a Caja debe mantenerse bajo llave y en caso de que por algún motivo el Cajero (a) abandone el departamento, deberá dejar cerrado bajo llave.

11.- El Cajero (a) y el Coordinador Administrativo son las únicas personas que tendrán llave para acceder al Departamento de Cajas, el coordinador Administrativo la usará solo en caso de fuerza mayor, si hay necesidad de cambiar chapas podrán hacerlo, por cuestiones de seguridad.

12.- En casos de incapacidad, vacaciones o baja del Cajero el responsable administrativo designará un suplente realizando previamente el mismo protocolo del responsable anterior.

13.- El área de caja deberá contar con cámaras con video-vigilancia las 24 horas del día.

14.- Es responsabilidad del Cajero (a) informar a su jefe inmediato (área administrativa de la empresa) y a auditoría al correo controlinterno@gfarrera.com.mx de los empleados o asesores que ingresen pagos en efectivo a cuenta de los clientes.

XI.-Cancelación de C.F.D.I. (facturas, anticipos, notas de cargo, etcétera).

1.- Para toda Cancelación de recibos de caja, C.F.D.I. de unidades, refacciones, servicio, F&I, Anticipos, etcétera, será necesario la autorización por escrito de la Coordinación Administrativa, detallando el documento sustituido, especificando el concepto claro y preciso del porqué se está cancelando y adjuntando soportes; en caso de corregir algún error por datos del cliente u otras eventualidades, podrán cancelarlo, sin embargo, el día en que pretendan corregir, deben de cancelar y reingresarlo el mismo día, para no afectar la contabilidad de la empresa.

2.- Por ningún motivo deben descuadrar los cortes de cajas diarios por cancelaciones de C.F.D.I. o recibos de caja, en todo momento debe coincidir el reporte que emite el sistema contra el soporte físico de la integración de los cortes; "vouchers", transferencias, efectivos y otros.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

XII.- Cartas Cesión de Derechos

- 1.- Lo más conveniente es que el recurso salga de la cuenta del cliente, sin embargo, cuando el pago no provenga de la cuenta bancaria del cliente y derive de la cuenta de un familiar directo: hermanos, papás, hijos, esposo(a), se requerirá **la carta cesión de derecho de recursos** debidamente firmado, con su identificación, para soportar el consentimiento del pago. Cabe aclarar que de no existir evidencia de ser familiares directos no se aceptará el pago.
- 2.- Prohibido recibir pago de una Persona Moral, para aplicarse a otra persona moral o física.
- 3.- Prohibido recibir efectivo para aplicar a una Persona Moral (excepto importes menores a \$2,000.00).
- 4.- Prohibido que exista un mismo proveedor de recursos, para más de una operación. No será válido la carta cesión de derechos.
- 5.- Únicamente se aceptará un proveedor de recursos, no podrán pagar varias personas a nombre del cliente.
- 6.- Prohibido la manipulación de los pagos y alterar de forma intencional la forma de pago de los clientes.

XIII.- Medidas para evitar llamadas de extorsión.

- 1.- **Prohibido que los cajeros (as) reciban llamadas telefónicas de personal externo a la agencia.**
- 2.- **Prohibido que los Cajeros (as) dispongan de efectivo del fondo fijo o de la cobranza diaria y realicen depósitos sin autorización por escrito de su jefe inmediato.**
- 3.- En caso de que, por alguna razón, direccionen la llamada al área de Cajas de alguien que se ostenta como personal del Corporativo, Dirección, Planta, altos mandos u otros", solicitando algún pago, entrega de efectivo o cualquier acto fuera de lo plasmado en estas políticas y normas deben canalizarlo con su jefe inmediato para su atención. **Se anexa protocolo ante llamadas de extorsión.**
- 4.- **Por ningún motivo, personal Corporativo o altos mandos, solicitarán disposición de efectivo vía telefónica y directamente a los cajeros.**

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

XIV.- Tarjetas Farrera Premium

1.- Los cajeros deberán de contar con un usuario personalizado del sitio web de Farrera Premium para la correcta ejecución de sus funciones, como son las siguientes:

- a) Alta del cliente
- b) Reemplazo de tarjetas dañadas
- c) Consulta de estados de cuenta
- d) Acumulación de puntos y redención de puntos Farrera

Por tal motivo deberán ingresar a la intranet del Grupo Farrera, descargar y firmar su carta responsiva para contar con su clave única, la cual es intransferible.

2.- Los cajeros son responsables de las activaciones de tarjetas Farrera Premium por **las compras que realicen los clientes de Grupo Farrera**, los cuales deberán de llevar un control del consecutivo en Excel por mes, para este efecto, deberán descargar el formato único de control disponible en la intranet del Grupo. Las activaciones deberán de realizarse con una copia de la identificación oficial del cliente, factura, número de celular y correo, estos documentos y el acuse de recibido (nombre completo, firma y fecha) se deberán resguardar y archivar.

3.- El cajero es el responsable de cargar a los clientes los puntos obtenidos por sus compras realizadas en el área de servicios, refacciones, autos nuevos y seminuevos; los puntos generados deberán ser acumuladas a sus respectivos clientes. Está prohibido acumular puntos por compras de terceros (aseguradoras, clientes y otros) a una tarjeta distinta al titular de la factura.

4.- En la venta de unidades nuevas y seminuevas los asesores de venta son responsables de entregar la tarjeta física al cliente y deberá solicita el acuse de recibido (nombre completo, firma y fecha), este documento deberá ser devuelto al cajero.

5.- Es responsabilidad del cajero proporcionar de manera mensual, a más tardar el día 05 del mes posterior concluido, el archivo físico de las activaciones y reemplazos de tarjetas, con sus respectivos soportes al Coordinador Administrativo, quien deberá de revisar y firmar acuse de recibido (nombre completo, firma y fecha).

6.- Cuando las tarjetas físicas estén próximas a terminarse, el responsable de caja deberá solicitar al departamento de Farrera Premium el envío de más tarjetas, anexando en Excel el listado de tarjetas activadas a través del levantamiento de ticket en la plataforma HelpDesk.

7.- La acumulación y canje de puntos se realizará únicamente para los clientes que presenten su tarjeta física o Digital en el área de cajas y se sometan al mecanismo implementado para la validación de las tarjetas. Está prohibido utilizar los puntos Farrera Premium sin autorización del cliente y sin que presente la tarjeta física o Digital.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

8.- De manera obligatoria, los cajeros (as) deben solicitar identificación oficial y vigente del "cliente", (INE, pasaporte, cédula profesional, licencia de manejo) al momento de canjear los puntos Farrera Premium para validar que la tarjeta corresponde a la misma persona que la está utilizando y deberán anotar los dígitos de la identificación oficial, en el comprobante o CFDI que emite el sistema de caja.

9.- Los Cajeros deben solicitar firma del cliente en la nota de crédito que genera el sistema, la cual debe de coincidir con el INE del cliente; de detectar comprobantes sin firma de cliente o firmas alteradas, el cajero será sujeto a las sanciones que determine el Comité de Auditoría, pudiendo ser el reembolso de lo indebido, separación del cargo y demanda penal.

10.- Los Cajeros de las sucursales, deben estar atentos y comunicar a sus superiores y a Auditoría al correo controlinterno@gfarrera.com.mx en caso de detectar actos irregulares en el manejo de las tarjetas de lealtad, por parte de los asesores de servicio, refacciones, asesores de ventas u otros colaboradores.

11.- Está prohibido activar tarjetas y acumular puntos para beneficio personal o de terceros, en caso de que se detecte abuso de confianza o uso indebido de la tarjeta por colaboradores, incluyendo cajeros (as), se sancionará al personal involucrado.

XV.- Caja Brink´s Box

1.- El área administrativa de las empresas que utilizan Brink´s Box, deben realizar la conciliación de sus ingresos, el día hábil siguiente de haber realizado los depósitos en la caja inteligente, es decir, validar que se reflejen en el estado de cuenta Bancario de la empresa, los depósitos del día inmediato anterior; únicamente los del fin de semana, son los que se verán reflejados el día lunes próximo.

2.- En caso de que no se refleje el depósito a más tardar al día siguiente hábil de haberlo depositado, o tener problemas con la caja Brink´s Box que no acepte el ingreso del efectivo, deben comunicarlo inmediatamente vía correo electrónico a los ejecutivos de pan americano que ya conocen y con copia al Lic. Esteban Jiménez Lobeira esteban.jimenez@gfarrera.com.mx, al CP Ignacio Escobar Castillejos iescobar@gfarrera.com.mx y a auditoría al correo controlinterno@gfarrera.com.mx.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

XVI.- Fondo fijo de caja chica:

1.- Todo cajero debe firmar responsiva de recepción de fondo fijo, cheque y pagaré por el importe de dicho fondo, así también deberá adjuntar identificación; dichos soportes deben actualizarlo de forma anual a inicio del ejercicio fiscal, mismo que resguardará el Coordinador administrativo y lo subirá a la nube **LogicalDoc /carpeta 14 Auditoría Financiera/** subcarpeta **Resguardo de Fondo fijo**.

2.- Los gastos que se pagan con el fondo de caja chica son los estrictamente indispensables para la operación, gastos de cuantía pequeña y no recurrentes, de lo contrario deberían generarlo con transferencia o cheque.

3.- El cajero deberá de tener la lista de firmas autorizadas para el pago de gastos a comprobar.

4.- Los vales provisionales por gastos a comprobar deberán ser autorizados en forma mancomunada por el Gerente de Sucursal y el Coordinador Administrativo, detallando el motivo del gasto, especificando la fecha de emisión del mismo, los cuales deberán ser comprobados a más tardar en 72 horas posteriores al término de la encomienda. El colaborador que no compruebe en este plazo, se le descontará vía nómina y no se le devolverá, aunque compruebe posteriormente.

5.- Los C.F.D.I. por comprobaciones de gastos realizados con el fondo fijo, deberán ser en originales, con nombre y firma del colaborador que realizó el gasto, detalle del motivo del gasto y contar con la autorización mancomunada exclusiva del Gerente de Sucursal y Coordinador administrativo. En caso de ausencia del Gerente de Sucursal, podrá autorizar el Gerente departamental.

6.- Para evitar quedarse sin efectivo del fondo fijo, deben solicitar reembolso de gastos, cuando llegue a tener el 50% del total de la caja en comprobantes, mediante un reporte Denominado: **Reporte de Reembolso de Gastos de Caja Chica Numero: 0001**, del cual deberán llevar un consecutivo como archivo permanente para efectos de control.

7.- El monto máximo a pagar con el fondo fijo de caja chica será de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 m.n.), sin embargo, no se podrá pagar más de una factura del mismo proveedor en un periodo de 8 días.

8.- Queda estrictamente prohibido tomar dinero de las ventas del día para cubrir el Fondo Fijo de Caja Chica, la única excepción es cumplir el proceso que se menciona la fracción **III** número 6, lo cual garantiza de que el efectivo de las ventas estará completo en tiempo y forma en la cuenta de la empresa y el corte de caja estará integrado correctamente.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

XVII.- Diferencias en arqueos de Caja:

1.- Deberá extremar el cuidado necesario en la recepción y pago de dinero, con el objeto de evitar diferencias; tratándose de sobrantes mayores a \$10.00 deberán reportarlo a la Coordinación Administrativa y deberán formular de inmediato la ficha de ingreso correspondiente (este sobrante deberá enviarse a otros ingresos), anotando como concepto: "Diferencia sobrante determinado en el arqueo/corte de caja del día xxxxxx", tratándose de faltantes deberán ser liquidados en efectivo en forma inmediata por el responsable de Caja.

2.- Si llegase a existir una diferencia faltante de cuantía no posible de liquidar por el cajero (a), por no tener capacidad de pago o por negarse a restituirlo, se actuará conforme a lo dispuesto a las leyes laborales y el código penal en vigor.

3.- Las diferencias en arqueos de caja general o fondo fijo superior a \$100.00 se consideran hallazgos relevantes por parte de auditoría interna.

XVIII.- Anuncio para que los pagos se realicen en Caja:

1.- Todas las áreas de las agencias matrices, sucursales y puntos de ventas, (Caja, Autos Nuevos y Usados, Crédito y Cobranzas, Refacciones, Servicio y Contabilidad) deberán de contar con el siguiente anuncio para seguridad del cliente y de la empresa:

ESTIMADO CLIENTE

Con el objeto de brindarle una mejor atención, servicio y seguridad en nuestra empresa, le informamos que cualquier pago que efectúe a la empresa XXXX, S.A. DE C.V., por concepto de enganche, anticipos o pagos de facturas y documentos, para la compra de vehículos, refacciones o mantenimiento de su vehículo, deberá efectuarlo exclusivamente en la Caja General de nuestra empresa, quien le proporcionara un comprobante (C.F.D.I. de ingreso) debidamente sellado y firmado por el Cajero, toda vez que esta empresa no se hace responsable por dinero entregado a personas distintas al Cajero General.

Mucho agradeceremos que sus pagos sean efectuados directamente a nuestras cuentas bancarias, vía depósitos o transferencia electrónica, ya que manejar efectivo implica riesgos.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

1ª. Actualización:

14/03/2023

XIX.- Reporte de anomalías y permisos:

1.- Toda anomalía que surgiera en el departamento de Caja y que perjudique las actividades del mismo, deberá reportarlo de inmediato al Coordinador Administrativo, Gerente de Sucursal y a Auditoría interna al correo: controinterno@gfarrera.com.mx.

2.- Cuando por fuerza mayor el Cajero (a) no pudiese presentarse a sus labores, deberá comunicarlo a la Coordinación Administrativa y Gerencia de Sucursal, solicitando el permiso necesario anticipadamente para que se realice la entrega- recepción del departamento, si es por enfermedad deberá presentar su incapacidad correspondiente.

XX.- Sanciones:

Todo Cajero (a) que no entregue en tiempo y forma sus PÓLIZAS DE INGRESOS DIARIO, o que incurra en violaciones a las presentes normas y políticas, serán objeto de sanciones. La severidad de las sanciones estará en función de la gravedad de las faltas cometidas.

En casos de faltas o delitos graves las sanciones podrán ir desde la llamada de atención, el término de la relación laboral, hasta la denuncia penal, civil, mercantil ante las autoridades competentes.

XXI.- Consideraciones Finales:

Estas normas y políticas para el departamento de Caja, son de carácter general, sin excepción alguna.

Es de señalar, que estas normas y políticas no incluyen todas las normas o regulaciones que se aplican a cada situación. Sin embargo, aun cuando una situación careciera de un lineamiento específico, esperamos que todos en GRUPO FARRERA apliquen a tal circunstancia los más altos principios éticos.

Atentamente

Comité de Auditoría Interna

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo**Clave:****AIC-020-2021-GF****1ª. Actualización:****14/03/2023**

Aceptación

Yo, _____ acepto y comprendo, de acuerdo al contrato individual de trabajo que tengo firmado con la empresa _____, S.A. de C.V., en mi calidad de Cajero General, las políticas y normas contenidas en el manual de Caja General y Fondo Fijo de esta empresa.

Por lo que me comprometo y asumo toda la responsabilidad de las funciones específicas que este departamento requiere y manifiesto que mantendré la custodia y vigilancia de todo el efectivo y valores que ingrese; aplicaré las políticas que en este acto se me hace del conocimiento para mantener el orden y control del mismo; así también, me comprometo a informar a mis superiores y al departamento de auditoría interna de cualquier anomalía que se presente o detecte en el área de caja, que queda bajo mi absoluta responsabilidad.

Nombre y firma

Huella

Fecha