



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

2ª. Actualización:

05/12/2023

Manual de Políticas y Normas Para Caja General y Fondo Fijo

(2ª. Actualización)

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

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	3
IV.- Recepción de tarjeta de Crédito o Débito	4
V.- Restricción en la recepción de cheques.....	5
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



Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

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

2ª. Actualización:

05/12/2023

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 y responsiva del manejo del fondo fijo.
- 4.- Es obligación del Cajero y del Coordinador administrativo y de Crédito (a) leer y aplicar los lineamientos establecidos en el presente manual de Políticas y normas para caja general y fondo fijo.
- 5.- 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.

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 al cliente a quien se valida y realizó el pago, así como 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.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

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.

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

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

4.1.- Será obligación del Coordinador Administrativo y de créditos, llevar una bitácora en forma diaria de la entrega recepción de las facturas y 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, debe 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 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:

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

-
- 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).
 - 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 se anexa).

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.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

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.

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.

7.- **Por control interno, el monto máximo para cobro con tarjeta de débito es de \$100,000.00 y con tarjeta de crédito es por \$50,000.00, por operación de venta** y deben cerciorarse de validar que el importe se encuentre firme en la cuenta de la empresa, previo a la entrega del vehículo (en caso de ser pago por liquidación de vehículo).

8.- Prohibido fraccionar los cobros con tarjetas (débito o crédito), es decir, si la operación a pagar es de \$100,000.00 y el cliente pretende pagarlo con tarjeta de débito, únicamente debe realizarse **un solo cobro**, y no generar cobros fraccionados, por ejemplo: \$30,000.00 + \$50,000.00 + \$20,000.00 (**prohibido**) y también queda prohibido aceptar más de 2 tarjetas por la misma operación de venta, **máximo son 2 tarjetas que se pueden aceptar del cliente.**

9.- 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).
- 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.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

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 depósitos directos al banco o transferencias.

1.- El cajero y/o área administrativa de la empresa, debe proporcionar **la referencia bancaria**, a los asesores de ventas, para que estos últimos comuniquen a los clientes y los pagos recibidos sean depósitos referenciados; es responsabilidad del Coordinador Administrativo y Gerente de Sucursal cerciorarse de que esto se cumpla.

2.- Toda ficha de depósito bancario (en ventanilla bancaria) que presenten los vendedores o cualquier otro ejecutivo, debe ser en original (**no copia, no foto, no captura de pantalla**).

3.- En caso de transferencias electrónicas, deben solicitar el comprobante donde se identifique el origen del recurso (cuenta bancaria, nombre del titular de la cuenta, referencia de pago), en caso de transferencias de mismo banco solicitar carátula del estado de cuenta del cliente para identificar el origen del recurso.

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

Siendo las _____ horas del día _____, yo _____ (nombre completo del empleado) _____, **solicito validación y aplicación de este depósito a favor de** _____ (nombre completo del cliente) _____.

Nombre y firma de la persona que solicitó la validación (debe coincidir con el INE)

4.- El Coordinador Administrativo y de Crédito (CAC) recibirá la ficha de depósito o transferencia cumpliendo con los puntos anteriores y validará que coinciden los datos, con lo registrado en la cuenta bancaria de la empresa y además consultará que el origen del recurso corresponde a la cuenta del cliente por medio de la página de **Banxico** (*procedimiento especificado en política de expedientes al 100*).

El Coordinador Administrativo y de Crédito (CAC) realizará el siguiente procedimiento para cerciorarse que el recurso se encuentra firme en la cuenta de la empresa para su aplicación en la contabilidad.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

-
- a) Imprimirá el estado de cuenta bancario de la empresa donde aparece reflejado el depósito en firme y señalará el monto con tinta azul.
 - b) Escribirá de puño y letra VALIDADO,
 - c) Anotará el importe del depósito, forma de pago, clave de banco de sistema para su aplicación.
 - d) Especificará fecha de validación, su nombre completo y firma autógrafa (no rúbrica).
(procedimiento especificado en política de expedientes al 100).
 - e) Enviará al área de cajas comprobante de depósito/transferencia y estado de cuenta con los requisitos mencionados en puntos anteriores, para su aplicación y generar el CFDI a nombre del cliente.
 - f) El cajero validará la información y realizará el C.F.D.I. con la documentación recibida. Es responsabilidad del cajero la aplicación correcta y también notificar en caso de discrepancias, errores u observaciones del comprobante y/o de la validación.

5.- 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.

Derivado de contratiempos ocurridos, con transferencias internacionales recibidas, **se prohíbe la recepción de esta forma de pago (política de expedientes al 100).**

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

2ª. Actualización:

05/12/2023

2.- El cajero debe de capturar en el rubro del sistema denominado **Referencia Bancaria** los últimos 4 dígitos de la cuenta bancaria (de la cuenta origen del recurso); en caso de pagos con tarjeta, los últimos 4 dígitos de la tarjeta; en caso de pagos con cheque, los últimos 4 dígitos de la cuenta origen y en caso de depósitos en ventanilla bancaria la referencia bancaria.

3.- 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.

4.- 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 de acuerdo a los puntos especificados con anterioridad y estado de cuenta con la validación y firma del Coordinador administrativo y de Crédito (CAC).

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

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.

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.- En caso de cancelación de folios de papeletas de pan americano, los Cajeros (as), deberán contar con archivo de dichos folios en original, mismos 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 ello, deberá solicitarlo a su Gerente General y Coordinador Administrativo, mediante correo electrónico y estos deben de gestionarlo a la brevedad.

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 de seguridad de pan americano, 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.

Manual de Políticas y Normas para Caja General y Fondo Fijo

Clave:

AIC-020-2021-GF

2ª. Actualización:

05/12/2023

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).

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.

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

1.- Para toda cancelación y re facturación 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

2ª. Actualización:

05/12/2023

XII.- Cartas Cesión de Derechos

- 1.- **Lo más conveniente es que el recurso, salga de la cuenta bancaria del cliente, es lo que debemos privilegiar;** 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.
- 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

2ª. Actualización:

05/12/2023

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 solicitar 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

2ª. Actualización:

05/12/2023

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

2ª. Actualización:

05/12/2023

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 (Gerente General/Comercial y Coordinador administrativo y de Crédito).

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 70% 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

2ª. Actualización:

05/12/2023

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 xxxxx", 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

2ª. Actualización: 05/12/2023

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: controlinterno@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

Auditoría Interna GF