

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 10 de Septiembre del 2021

**CIRCULAR-AIC-019-2021-GF**

**Asunto: Políticas de órdenes de servicio interna**

**Para: Director de Marca y/o Regional**  
**Director de Seminuevos**  
**Gerente Comercial o General**  
**Gerente Administrativo**  
**Gerentes de Servicio**  
**Gerente de Postventa**  
**Gerente o responsable de seminuevos**  
**Gerente de Ventas**  
**Coordinadores Administrativos**

Con el fin de establecer las medidas de control interno para la apertura y cierre de órdenes de servicio tipo **interna**, es decir, trabajos con costo para la empresa; se enuncian las siguientes definiciones y políticas:

Los tipos de órdenes de trabajos internos, son los siguientes:

- 1.- Previas.-** Se realizan a unidades nuevas y estos trabajos pueden ser autorizados por el Coordinador de Ventas, Gerente de Ventas, Gerente Comercial o Gerente General.
- 2.- Reacondicionamiento a unidades usadas.-** Trabajos de reparación y mantenimiento a unidades usadas para su venta; deberán ser autorizadas en forma mancomunada por el encargado de seminuevos y el Gerente Comercial o General.
- 3.- Requisición o reparaciones.-** Estos trabajos deberán ser autorizados en forma mancomunada por el gerente de departamento (nuevos, seminuevos, servicio) y el Gerente Comercial o General, ejemplos de estos tipos de trabajos son:

3.1.- Avalúos (seminuevos)

3.2.- Trabajos de reparación de HyP a unidades nuevas, demos o usadas, como rayones, abolladuras, entre otros (en los casos que el motivo del siniestro sea por la operación normal de la empresa), en caso de negligencia, descuido o mal uso del vehículo, el costo debe ser absorbido por el o los responsables.



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

---

3.3.- Accesorios instalados a unidades nuevas o seminuevas (cuando el cliente solicita que el accesorio se incluya en la factura del vehículo), en estos trabajos será indispensable anexar copia del plan de operación para confirmar que efectivamente fue cobrado en la operación del vehículo.

3.4.- Mantenimiento a unidades utilitarias (Activo Fijo).

3.5.- Mantenimiento a unidades demos.

3.6.- Obsequios o cortesías a clientes (casos especiales), **todo debe ser a través de órdenes de servicio interna cargado a la unidad correspondiente.**

**Se enuncian las siguientes políticas para el control de las órdenes internas:**

1.- Para aperturar las órdenes internas, **es indispensable contar con autorización por escrita de las personas facultadas** (firma autógrafa en el formato o autorización por correo). En los casos de autorización mancomunada es requisito necesario la autorización del Gerente Comercial o General.

2.- Una vez concluido el trabajo de la unidad, por previa, avalúos, reacondicionamiento o requisición, inmediatamente debe cerrarse la orden de servicio, afectando al costo del departamento solicitado. No se tolerará ni un día de atraso en la facturación de las órdenes de servicio.

3.- En caso de las unidades de servicio que incluyan trabajos de TOT, debe cargarse previamente la factura de TOT a la unidad correspondiente para poder cerrarse. **Prohibido cargar la factura de TOT a unidad que no corresponde el trabajo realizado.**

4.- El Gerente de Servicio o Postventa debe realizar de forma semanal su arqueo de órdenes de servicio, para validar que las órdenes abiertas se encuentran soportadas, de lo contrario debe proceder a cerrarlas inmediatamente.

5.- El área de Auditoría Interna validará el arqueo semanal de las ordenes realizado por el responsable del área (Gerente de servicio o postventa), por lo que no deben existir ordenes internas antiguas, a menos que sea un caso excepcional o la unidad se encuentre aún en el taller.

6.- **En caso de que el área de ventas de nuevos o seminuevos, requiera facturar una unidad y ésta tenga orden de servicio interna abierta, el sistema no permitirá la facturación (sin posibilidad de aplicar excepciones);** es indispensable la comunicación entre la gerencia de ventas y seminuevos con el gerente de servicio o de postventa para cerrar la orden interna en forma oportuna. Lo anterior para afectar en tiempo y forma el costo interno a las unidades, no generar re trabajos al área administrativa y con la finalidad de que el sistema emita la utilidad correcta de la operación.



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

7.- Las órdenes internas, por reacondicionamiento o requisición, por importes mayores a \$10,000.00 deben ser autorizadas por el Director de Seminuevos, Director Regional o en su caso por el Director de Marca (a excepción del punto 3.3). Aclarando que está prohibido fraccionar y abrir más de una orden interna a la misma unidad.

8.- Prohibido dar salida a obsequios o cortesías a través de movimientos internos de refacciones, **todo obsequio sin excepción debe ser a través del departamento de servicios, aperturando una orden interna a la unidad correspondiente.**

9.- Cada asesor de servicio es responsable de las órdenes abiertas con su número de asesor o nombre, en caso de detectar alguna irregularidad, deberán manifestarlo al correo [controlinterno@gfarrera.com.mx](mailto:controlinterno@gfarrera.com.mx).

10.- El formato que de manera obligatoria deben requisitar para la apertura de la orden interna, es el siguiente:

	Fecha: _____
No. De serie de unidad:	_____
Tipo de Vehículo:	_____
Marca:	_____
Tipo de orden de servicio:	Previa ( )    Avalúo ( )    Reacondicionamiento ( )    Requisición ( )
Departamento Solicitado	_____
Especificación del trabajo solicitado	_____
Costo:	_____
Autorización	
Gerente o Responsable de Departamento	Gerente Comercial o General
_____ Nombre y Firma	_____ Nombre y Firma

En caso de ausencia física de alguna de las personas facultadas, podrán anexar la autorización por correo, previamente especificando en el cuerpo del mismo, toda la información que solicita el formato y anexando a la orden de servicio, la impresión del correo con la autorización respectiva.



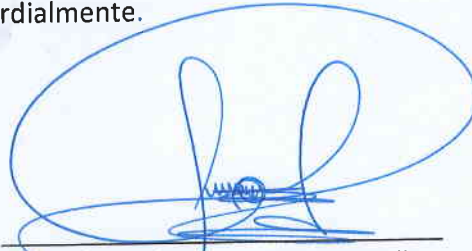
**PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V.**  
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORIA INTEGRAL

---

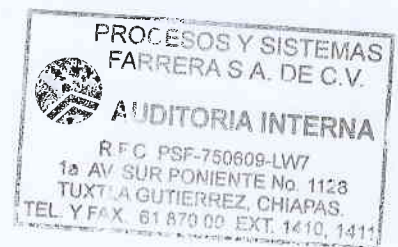
11.- El Gerente de Servicio o Postventa, debe soportar y anexar a la **póliza contable de internas del departamento (póliza diaria)**, copia de cada orden de servicio interna debidamente firmado por el cliente y el soporte de autorización mencionado en el punto 10 debidamente requisitado, misma que revisa y archiva el área administrativa, la cual también es sujeta a revisión por parte de Auditoría Interna.

En caso de existir una variable no contemplada en estas indicaciones, deberán hacerlas de conocimiento a Auditoría Interna.

Sin otro asunto en particular, cordialmente.



**C.P. Oscar Lenin Vázquez Ocaña**  
**Gerente de Cumplimiento y Auditoría Integral**



C.c.p. Lic. Fernando Vazquez Farrera, Director General Automotriz  
C.c.p. C.P. Ignacio Escobar Castillejos. Gerente de CSC  
C.c.p. Lic. Martin L. Rincon Carrillo.- Gerente de informática  
C.c.p. Auditores Internos para seguimiento y aplicación.  
C.c.p. Archivo.