

| | | | |
|--|--|---|---------|
|  | | 1. CAPITAL DE TRABAJO 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE EQUIVALENTE | |
| | | Código: MPR-1-1.1-PT-CLPRP | |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | PROCEDIMIENTO: CLIENTE PRE-PAGO | |
| | | Emisión | Página: |
| PISTA | | 09/12/2022 | 1/3 |

ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
 - 1. Negociación con clientes (Procedimiento de ventas)
 - 2. Solicitud y aprobación de crédito para clientes
- b. Objetivo del procedimiento: Controlar el cobro de los clientes prepago en las estaciones
- c. Procedimientos sucesores
 - 1. Conciliación de cuenta bancaria

CARGO RESPONSABLE

- a. Jefe de servicio de estación (JSE) en ausencia Gerente de servicio de estación (GSE)/Supervisor de servicio de estación (SSE)

CARGOS INVOLUCRADOS

- a. Asesor de servicio de caja (ASC)
- b. Asesor de servicio de estación (ASE)

TIEMPOS

- a. Según ciclo de la operación

INDICADORES CLAVES

- a. Número de clientes prepago y de "handling" por estación:

| Número de clientes prepago y de handling por estación | |
|---|---|
| 1. Papalon | 1 |
| 2. Próceres | 0 |
| 3. Troncal | 1 |
| 4. Atlacatl | 0 |
| 5. Garita | 0 |
| 6. San Jacinto | 1 |

- b. Galones a clientes prepago y de "handling":

| Galones a clientes prepago y de handling | |
|--|---------------|
| 1. Papalon | 1,400 galones |
| 2. Próceres | 0 |
| 3. Troncal | 217 galones |
| 4. Atlacatl | 0 |
| 5. Garita | 0 |
| 6. San Jacinto | 371 galones |

TERMINOLOGÍA

- a. **Cliente pre-pago:** Un cliente prepago es cuando el cliente paga el combustible anticipadamente para ser abastecido posteriormente.
- b. **Vales de consumo:** Son vales internos autorizados que se le dan al cliente para que se presenten a la hora del despacho, estos vales deben de contener: nombre del motorista, placa, km (opcional), y lo más importante firma autorizada y sello del cliente. El cliente decide si mandar los vales con un monto estipulado o sin un monto en específico. Este vale cuenta con original y duplicado. (Emitido por Grupo Gentiousmo SA de CV, o en el cliente según sea el caso)

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| Redactores: Wilber Miranda Revisores: Maritza Noyola | Revisado por: Natalia Tobón Coral, Jenny Orantes | Aprobado por: Jose Tovar |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|---------------------------------|--|-----------------------------------|---------|
| | | 1. CAPITAL DE TRABAJO | |
| | | 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE | |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | EQUIVALENTE | |
| | | Código: MPR-1-1.1-PT-CLPRP | |
| PISTA | | PROCEDIMIENTO: | |
| | | CLIENTE PRE-PAGO | |
| | | Emisión | Página: |
| | | 09/12/2022 | 2/3 |

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

| NOMBRE | PUESTO DE TRABAJO | FIRMA |
|---------------------|--|-------|
| José Tovar Oliva | Director General | |
| Natalia Tobón Coral | Directora de Mercadeo y Transformación Digital | |
| Lissette Gonzalez | Gerente de servicio de Administración | |
| Erles Gomez | Gerente General Operativo | |
| Roque Oliva | Gerente de servicio de Tesorería | |
| Jenny Orantes | Jefe de Servicio de Mercadeo | |
| Karla Beltrán | Auxiliar de Servicio de Prevención de Riesgos | |
| Maritza Noyola | Gerente de servicio de estación | |
| Wilmer Miranda | Gerente de servicio de estación | |
| Bryan Velasquez | Jefe de servicio de estación | |
| Alberto Marroquin | Jefe de servicio de estación | |
| Erick Zepeda | Jefe de servicio de estación | |
| David Merino | Jefe de servicio de estación | |
| Mario Marroquin | Jefe de servicio de estación | |
| Miguel Acevedo | Jefe de servicio de estación | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| Redactores: Wilber Miranda Revisores: Maritza Noyola | Revisado por: Natalia Tobón Coral, Jenny Orantes | Aprobado por: Jose Tovar |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------|
| | 1. CAPITAL DE TRABAJO | |
| | 1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE | |
| | EQUIVALENTE | |
| | Código: MPR-1-1.1-PT-CLPRP | |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | PROCEDIMIENTO: | |
| | CLIENTE PRE-PAGO | |
| | Emisión | Página: |
| PISTA | 09/12/2022 | 3/3 |

PROCEDIMIENTO

Jefe de servicio de estación (JSE)

I. Pago anticipado/ remesar dicho anticipo

1. El cliente deberá pagar el monto que el desee anticipar y puede hacerlo de las siguientes formas:
 - a. **Por medio del POS:** Con tarjeta de crédito/débito.
 - b. **Por medio de cheque:** Emitirlo a nombre de Grupo Entu-siasmo, S.A. de C.V.
 - c. **Transferencia electrónica:** Realiza la transferencia a la cuenta bancaria que se determine a nombre de Grupo Entu-siasmo, S.A. de C.V, el cliente deberá entregar el comprobante de pago para validar la transacción.
 - d. **Si el pago ha sido en efectivo:** El JSE realiza una remesa por dicho monto y deposita el dinero inmediatamente en el buzón de la caja fuerte, envía escaneado en el chat de Odoó (detalla que es una remesa por cliente anticipo y coloca el nombre del cliente) y se entrega al transporte de valores.

Confirmación de Fondos

- e. **Por medio de cheque:** El cheque se emite a nombre de Grupo Entu-siasmo, S.A. de C.V. posteriormente liberado el fondo en la cuenta bancaria correspondiente a la empresa el cliente ya puede disponer de los fondos cuyo monto es igual al monto del depósito.
- f. **Transferencia electrónica:** Realiza la transferencia a la cuenta bancaria que se determine a nombre de Grupo Entu-siasmo, S.A. de C.V, el cliente deberá entregar el comprobante de pago para validar la transacción.

Jefe de servicio de estación (JSE) / Supervisor de servicio de estación (SSE)

II. Complementación de archivo de control de cliente de anticipo

1. En un archivo de excel llamado "Control de clientes anticipo" detalla la cantidad que el cliente ha pagado.
2. Se les notifica a los empleados en cada reunión de inicio de turno, la cantidad con la que el cliente dispone, las placas y firmas autorizadas.

Jefe de servicio de estación /Supervisor de servicio en pista / Asesor de servicio en caja

III. Abastecimiento

1. Cuando el cliente llega a abastecerse llega con un vale de consumo con su firma autorizada y sello de su empresa, se factura en Odoó:
 - a. En el método de pago "vales de combustible".
2. Se le entrega al motorista el CCF original y triplicado o FCF duplicada ya que el monto de dicho consumo ya ha sido cancelado.
3. Se le entrega al cliente la copia del vale de consumo.
4. El asesor de servicio en caja se queda con el vale original de consumo junto a la CCF cuadruplicado o triplicado si es FCF para entregarlo a la hora de su corte.

Jefe de servicio de estación/ Supervisor de servicio de estación

IV. Envío de control diario de consumo al cliente

1. En el archivo de control de "clientes anticipo" se va detallando el consumo diario que ha tenido el cliente.
2. Este control se le envía al cliente por el medio que él lo solicite.
3. También se le notifica al cliente por medio de correo electrónico y a todo nuestro equipo diariamente por medio de las reuniones de inicio de turno, el cupo disponible del cliente para poder abastecerle.
4. El cliente decide en qué momento realizar otro pago anticipado para poder seguir trabajando con la misma modalidad.

FIN DE PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| Redactores: Wilber Miranda Revisores: Maritza Noyola | Revisado por: Natalia Tobón Coral, Jenny Orantes | Aprobado por: Jose Tovar |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |