

TECNOLÓGICO
UNIVERSITARIO
PICHINCHA



TECNOLOGICO UNIVERSITARIO PICHINCHA

CARRERA: DE ADMINISTRACIÓN

Título de la propuesta: Manual de procesos para el departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador

Trabajo de titulación presentado como requisito para optar por el título de
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN.

Autor: Vivero Vinueza, Edwin Patricio

Tutor: Econ. Diego Andrade

QUITO, MARZO, 2023

Constancia de aprobación del tutor

En mi calidad de tutor, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”. Que el trabajo de investigación: Manual de procesos para el departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, presentado por el estudiante Vivero Vinueza Edwin Patricio, de la promoción 3TSAQ2 reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el Señor Rector designe.

Atentamente,

Econ. Diego Andrade

C.I: 1708522493

Declaratoria de responsabilidad

Yo, Edwin Patricio Vivero Vinueza declaro que el trabajo “Manual de procesos para el departamento de Crédito y Cobranzas Suzuki Ecuador.” es de mi autoría y no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, lo que indica que no existe institución o persona alguna que pueda tener interés en dicha obra, siendo absolutamente original y de exclusiva de responsabilidad legal por parte de la autora.

El Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, para su divulgación con fines educativos.

Atentamente,

Vivero Vinueza, Edwin Patricio

C.I: 1708526031

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy y por darme la fuerza para seguir adelante y una especial misión a mi esposa por ese empuje e insistencia.

Para mis padres, que me ven desde el cielo, creo que ellos podrían estar muy orgullosos de lo que se está consiguiendo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha por haber aceptado que sea parte de ella y abrirme las puertas para poder adquirir conocimiento estudiando la carrera de administración de empresas.

Agradezco a mi Dios que me ha brindado salud y sabiduría, para seguir adelante con mis estudios y metas planteadas, por iluminar mi camino y brindarme la oportunidad de ser un excelente profesional y ser humano, también agradezco a mi tutora Patricia que fue quien me ha ayudado en mi proceso de elaboración de tesis y ha estado guiándome en esta meta tan grande que es la titulación.

Índice general

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	2
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
TEMA.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:.....	15
IDEA PARA DEFENDER.....	15
OBJETIVO GENERAL	16
OBJETIVO ESPECÍFICOS	16
JUSTIFICACIÓN	17
CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
1.1 Marco Teórico.....	18
1.1.1 Manual	18
1.1.2 Manual de Procesos.....	18
1.1.3 Importancia del Manual de Procesos.....	18
1.1.4 Crédito	18
1.1.5 Importancia del Crédito	19
1.1.6 Cuentas por cobrar.....	19
1.1.7 Características de las cuentas por cobrar	19
1.1.8 Generalidades de las Cuentas por Cobrar	20
1.1.9 Políticas de Créditos	21
1.1.10 Tipos de créditos.....	22
1.1.11 Toma de decisiones al otorgar el crédito	23
1.1.12 Ventajas y desventajas del crédito.....	23
1.2 MARCO CONCEPTUAL	24
1.2.1 Crédito Automotriz.....	24
1.2.2 Cobranzas.....	24

1.2.3 Tipos de cobranza	25
2. CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO	26
2.1 Situación actual	26
2.1.1 Ambiente Externo.....	26
2.2 Diseño de la investigación	28
2.2.1 Tipos de investigación	28
2.3 Resultados de la Encuesta.....	29
CAPITULO III PROPUESTA.....	39
3.1. Tema	39
3.2. Objetivos.....	39
3.3. Diagnóstico Situacional.....	39
3.3.1 La Empresa Historia	39
3.3.2 SZK del Ecuador	42
3.4.3 Principios y valores.....	43
3.4 Filosofía Empresarial	43
3.4.1 Visión.....	43
3.4.2 Misión	43
3.4.4 Pilar I: Respeto por las personas	45
3.4.5 Pilar II: Mejoramiento Continuo	45
3.5 Estructura Organizacional.....	46
3.5.1 Organigrama general de Suzuki del Ecuador.....	46
3.5.2 Organigrama Departamental	47
3.6 Desarrollo de la Propuesta.....	47
3.6.1 Proceso 1: Solicitud de crédito.....	48
3.6.2 Proceso 2 Recepción y legalización de documentos de crédito	66
3.6.3 Proceso 3 Ordenes de Salida de vehículos.....	76
3.6.4 Proceso 4 Devolución Anticipos de Clientes	79
3.6.5 Proceso 5 Asignación de fondos para pagos por intermediación devehículos seminuevos	82
3.6.6 Proceso 6 Cobranzas.....	84
3.6.7 Proceso 7 Cobro de intereses	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
Conclusiones.....	89

Recomendaciones 90

BIBLIOGRAFIA 91

Índice de tablas

Tabla 1 Tiene conocimiento si existe un manual de procesos.....	29
Tabla 2 Tuvo la suficiente capacitación para distinguir todos los procesos y manejar sin problema el sistema.....	30
Tabla 3 Como usuario permanente en el proceso de venta han tenido problemas al momento de facturar.....	31
Tabla 4 Problemas que han tenido al momento de facturar	32
Tabla 5 Proceso o los pasos a seguir para la aprobación del crédito	33
Tabla 6 Cree que el proceso de matriculación es el correcto	34
Tabla 7 Cree que se pueda mejorar o cambiar este tipo de entregas	35
Tabla 8 Recomendaciones para el mejoramiento de sus funciones laborales	36
Tabla 9 Existen canales de comunicación para el conocimiento de los procesos	37
Tabla 10 Dispone de herramientas y materiales suficientes para realizar su trabajo.....	38
Tabla 11 Días de morosidad	87

Índice de figuras

Figura 1 Clasificación de cuentas por cobrar	20
Figura 2 Elementos primordiales en la gestión de las cuentas por cobrar	21
Figura 3 Políticas de crédito	21
Figura 4 Tipos de créditos	22
Figura 5 Tiene conocimiento si existe un manual de procesos	29
Figura 6 Tuvo la suficiente capacitación para distinguir todos los procesos y manejar sin problema el sistema.....	30
Figura 7 Como usuario permanente en el proceso de venta han tenido problemas al momento de facturar.....	31
Figura 8 Problemas que han tenido al momento de facturar	32
Figura 9 Proceso o los pasos a seguir para la aprobación del crédito	33
Figura 10 Cree que el proceso de matriculación es el correcto	34
Figura 11 Cree que se pueda mejorar o cambiar este tipo de entregas	35
Figura 12 Recomendaciones para el mejoramiento de sus funciones laborales	36
Figura 13 Existen canales de comunicación para el conocimiento de los procesos	37
Figura 14 Dispone de herramientas y materiales suficientes para realizar su trabajo	38
Figura 15 Michio Suzuki, fundador de la compañía.....	40
Figura 16 La Suzuki Loom Manufacturing Company	40
Figura 17 El grupo ejecutivo de SZK del Ecuador	42
Figura 18 El tronco	44
Figura 19 Organigrama general de Suzuki del Ecuador	46
Figura 20 Estructura organizacional del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador.....	47
Figura 21 Análisis y aprobación de crédito.....	48
Figura 22 El asesor comercial solicita al cliente la documentación	49
Figura 23 Asignación automáticamente la solicitud de crédito.....	49
Figura 24 Ingreso al sistema S3S.....	50
Figura 25 Verificación y confirmación de datos	51
Figura 26 Envío vía sistema a la jefe de crédito	51
Figura 27 Si es aprobado o negado el crédito, el sistema envía un mail informativo a los Asesores Comerciales	52
Figura 28 Análisis en el comité de crédito	53
Figura 29 Se registra en el sistema la decisión tomada.....	53
Figura 30 Flujograma del proceso de solicitud de crédito	54
Figura 31 Solicitud de crédito electrónica.....	56
Figura 32 Cotización	57
Figura 33 información principal del deudor	57
Figura 34 Información laboral.....	58
Figura 35 Referencias comerciales	58
Figura 36 Referencias personales	59
Figura 37 Matriz de requisitos de crédito.....	62
Figura 38 Sistema S3S	63

Figura 39 Flujograma del proceso de pagos de anticipos de vehículos con tarjetas de crédito.	65
Figura 40 Flujograma del proceso de recepción de documentos de crédito.....	67
Figura 41 Flujograma del proceso solicitud de actas de reconocimiento de firmas a la notaría	69
Figura 42 Recepción y legalización de documentos.....	70
Figura 43 Prenda Industrial	72
Figura 44 Sistema vehículos nuevos	74
Figura 45 Flujograma del proceso de legalización de documentos.	75
Figura 46 Documentos utilizados	77
Figura 47 Revisión Docs. Orden de Salida	77
Figura 48 Flujograma del proceso revisión docs. orden de salida.....	78
Figura 49 Devolución Anticipos	80
Figura 50 Flujograma del proceso devolución anticipos de clientes	81
Figura 51 Proceso asignación de fondos para pagos por intermediación de vehículos seminuevos	82
Figura 52 Generación de comprobación	83
Figura 53 Datos emisión generación de cheque o transferencia.....	84

Índice de anexos

Anexo 1 Informe Anti plagio.....	93
----------------------------------	----

Resumen

El presente trabajo consiste en la elaboración de un manual de procesos de crédito y cobranzas SZK del Ecuador, los cuales tienen su importancia para el surgimiento y conocimiento de todos los colaboradores de la compañía.

Se plantea la creación y elaboración de un proceso para el departamento de crédito y cobranza, para ello se necesita saber exactamente el trayecto desde el momento que el cliente pisa el concesionario para la adquisición del nuevo vehículo, esto sería a crédito o al contado, cabe resaltar que también puede existir un crédito directo.

En el primer capítulo se exponen las principales definiciones de proceso, esto quiere decir que se definirán términos como: qué es crédito, cobranza, sus funciones principales, las mejores opciones de crédito, la importancia del crédito, entre otros, también presenta las generalidades de la compañía, como una breve reseña histórica, su misión, visión, valores y objetivos estratégicos.

En el segundo capítulo tenemos que se realizara los tipos de investigación, los métodos que se utilizaron, la población y una encuesta.

En el tercer capítulo se encuentra el desarrollo del sistema cómo funciona cada uno de los negocios que están estructurados dentro de Suzuki. Se da una importancia para la realización de este proceso, el cual se recomienda a toda la empresa la aplicación de nuevos procesos y una mejor comunicación al respecto.

Palabras Clave: Manual, Procesos, Crédito, Vehículos, Comunicación

Abstract

The present work consists of the elaboration of a manual of credit and collection processes SZK of Ecuador, which are important for the emergence and knowledge of all the company's collaborators.

The creation and elaboration of a process for the credit and collection department is proposed, for this it is necessary to know exactly the route from the moment the client steps on the dealership for the acquisition of the new vehicle, this would be a credit or in cash, it is possible Note that there may also be a direct credit.

In the first, the main definitions of the process are exposed, this means that terms such as: what is credit, collection, its main functions, the best credit options, the importance of credit, among others, will also be defined, it also presents the generalities of the company, such as a brief historical review, its mission, vision, values and strategic objectives.

In the second chapter we have to carry out the types of research, the methods that we must use, the population and a survey. In the third chapter we have the development of the system, how each of the businesses that are structured within Suzuki works. Importance is given to the realization of this process, which is recommended to the entire company the application of new processes and better communication in this regard.

Keywords: Manual, Processes, Credit, Vehicles, Communication

Tema

Manual de procesos para el departamento de crédito y cobranzas Suzuki Ecuador.

Planteamiento del problema

SZK del Ecuador, representante oficial de la división de autos Suzuki en Ecuador, abrió oficialmente sus puertas al público a través de un nuevo concepto de concesionarios y talleres de servicio a los que denomina SZK Stores.

La introducción de la marca japonesa en el país requirió una inversión de USD 20 millones de dólares para la conformación de una red nacional de concesionarios. Con ello se espera generar más de 120 empleos directos en el primer año de operaciones, apoyando de esa manera el desarrollo productivo y financiero del Ecuador.

Suzuki llega como una marca autónoma, con casa propia y con una visión clara: llevar la movilidad del Ecuador al siguiente nivel. Los vehículos Suzuki de nueva generación están disponibles en los ocho SZK Stores distribuidos en Quito (4), Guayaquil (3), Ambato y Cuenca.

De tal forma esta distribuidos de esta forma lo cual se necesita que todo el personal que se encuentra ya laborando en SZK Stores debe tener claro cuál es el proceso tanto del crédito como de la cobranza, esto conlleva, desde el momento que el cliente entra a nuestras oficinas para la adquisición de un vehículo Suzuki.

Las empresas automotrices en últimos años han tenido problemas de cartera esto se da cuando el momento de la facturación el cliente da una promesa de pago y no la cumple, ahí queda 2 caminos y esperar para el pago o anulación de la factura, todo esto también nos queremos evitar.

Formulación del problema

¿Cómo incide el diseño de un manual de procesos en el departamento de crédito y cobranzas Suzuki Ecuador para el mejoramiento de las actividades realizadas?

Preguntas de Investigación:

- ¿Existe en el SZK del Ecuador un proceso de crédito y cobranzas levantando y registrando que esta validado por las autoridades de la empresa?
- ¿En el negocio automotriz, que son las distribuidoras de vehículos nuevos existe alguna empresa que este inmerso a los problemas de crédito y por ende de cartera vencida?
- ¿Todos los problemas identificados por cartera también pueden darse por desconocimiento de los procesos que inicia en facturación o en dónde?

Idea para defender

El correcto manejo de todos los sistemas en lo que se refiere a crédito y cobranzas el antes y después de la facturación. Esto queremos que no haya problemas desde el momento que iniciamos los negocios con el cliente, cuáles son los pasos exactos para la facturación de un vehículo y la culminación de entrega del vehículo, por esta razón se necesita conocer a detalle que se debe hacer o a quien acudir el momento que haya algunas dificultades, de tal modo que no haya reprocesos o que se deben anular facturas.

Objetivo General

Diseñar un manual de procesos, para el departamento de crédito y cobranzas de Suzuki Ecuador y de esta forma tener procedimientos claros a todas las personas que integran esta compañía.

Objetivo Específicos

- Recopilar información teórica, por medio de referencias bibliográficas, para la definición de términos que tengan relación con la investigación.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa, por medio de una investigación metodológica, para determinar la población a estudiar y una encuesta.
- Proponer un manual de procesos que fomenten el desarrollo efectivo de la empresa.

Justificación

Es importante este análisis, porque permite investigar en donde existe el problema y cuál serían sus consecuencias en el momento que otorgamos un crédito, para que no exista una cartera vencida y a su vez ayude a minimizar el problema en el momento de una cobranza.

Los problemas que tienen las personas son que las personas nuevas que se integran a nuestra oficina se les da una inducción muy rápida, debería existir una guía en el cual se siga paso a paso cualquier problema que tenga dentro del proceso de facturación al cliente final.

Por lo tanto, se pueden generar varios reprocesos el momento de la realización de cualquier actividad y esto es lo que queremos evitar y dar más agilidad a estos procesos.

Esto si se puede lograr, se tiene la aprobación de la gerencia comercial y la confianza para la realización de este proceso, para el otorgamiento del crédito y la cobranza de la compañía y resolver las problemáticas que se presenten el momento de facturar.

Los principales beneficiarios de este proceso son los accionistas, empleados, y clientes en general para un buen porcentaje de créditos aprobados para el beneficio del cliente.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Marco Teórico

1.1.1 Manual

Un manual, se define como un folleto, que conforma los aspectos básicos, esenciales relacionados con un tema o area, asimismo los manuales acceden a generar una mejor comprensión del funcionamiento de una actividad de una forma ordenada, precisa sobre una temática.

1.1.2 Manual de Procesos

Los manuales de procedimientos, se definen como instrumentos de carácter administrativo, que apuntalan el rol institucional, además se considera como un documento fundamental que permite que se realice una óptima coordinación, dirección, evaluación para efectuar un adecuado control administrativo, siendo una fuente de consulta para la realización del desarrollo diario de las actividades. (Exteriores)

1.1.3 Importancia del Manual de Procesos

Los manuales de procedimiento, se denomina como una herramienta eficaz, que permite plasmar las actividades específicas al interior de la organización donde se enfatiza las políticas, factores legales, procesos, control que accedan a realizar las actividades de una forma eficiente. (Vergara, 2017)

1.1.4 Crédito

La palabra crédito procede del latín “credere” que representa “tener confianza”, además engloba el denominado “riesgo crediticio” porque existe un cierto nivel de confianza que se entrega al deudor y quien debe pagar el importe de la operación.

1.1.5 Importancia del Crédito

El crédito, se considera como un factor de alta importancia, que contribuye al desarrollo de las empresas, porque fomenta el crecimiento de las cifras de ventas, minimiza los costos unitarios ya que y accede a que sectores específicos a incorporarse al mercado consumidor.

1.1.6 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar tienen como fin incentivar las ventas y ganar clientes, se lo considera como un mecanismo que permite vender productos, para combatir a la competencia a través del ofrecimiento de facilidades de crédito, siendo un factor que forma parte de los servicios de la empresa que ofrece a sus clientes.

Adicionalmente se menciona que las cuentas por cobrar se definen como la reclamación de derechos contra terceros, cuando se habla de organización se hace mención a los socios propietarios, por lo cual (kester, 1996) ha señalado que: “son ingresos que no se han recibido en efectivo y suelen estar amparados por recibos o documentos similares que crean el compromiso de pago”. (pág. 85)

1.1.7 Características de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar operan como un préstamo que se entrega a un cliente, por lo cual el cobro de este crédito generalmente es a corto o largo plazo, cuando es a corto plazo la fecha de cobro es inferior a un año, se comprende que es largo plazo ya que es mayor a un año, por lo regular, al interior de una factura se exponen los elementos que poseen las cuentas por cobrar, las cuales son:

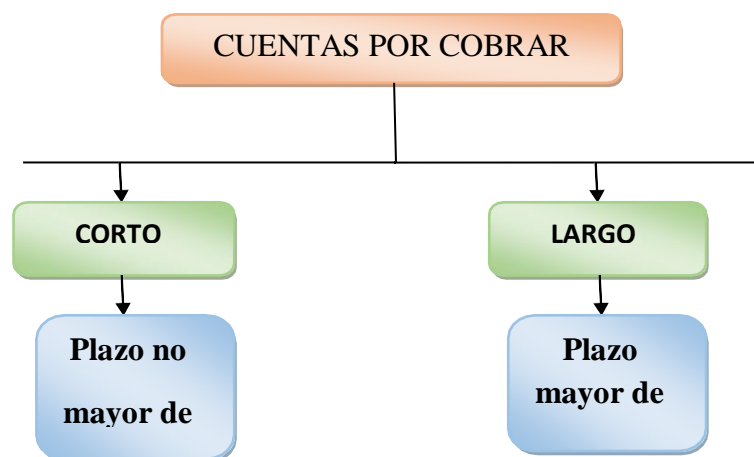
- El plazo de cobro (fecha de vencimiento).
- El importe de la deuda.
- El método de pago.
- Los datos del cliente.

1.1.8 Generalidades de las Cuentas por Cobrar

Desde, el punto de vista contable, al realizar una venta contable, se crea una cuenta por cobrar, por ende se considera como una partida de alta importancia en el activo circulante, además es el segundo mecanismo que genera un mayor índice de liquidez en las operaciones financieras que efectúan las empresas, por lo cual en la administración se considera como importante en la política financiera a corto plazo, siendo necesario que se preste una mayor atención a la gestión realizada, el otorgamiento de crédito que emiten las empresas se puede considerarse como un elemento de alta competitividad porque genera influencia en las ventas.

Al considerar el aporte de (Bolten, 1996), se ha determinado que no siempre es conveniente que exista un incremento en las ventas, pero se requiere que se evalúe otros factores que perturban esta realidad, por lo cual el responsable del area de finanzas tiene como función maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión, y que los procesos de emisión de crédito generen alta rentabilidad para la organización.

Figura 1 Clasificación de cuentas por cobrar



Nota. Se detalla a la clasificación de cuentas por cobrar

Figura 2 Elementos primordiales en la gestión de las cuentas por cobrar

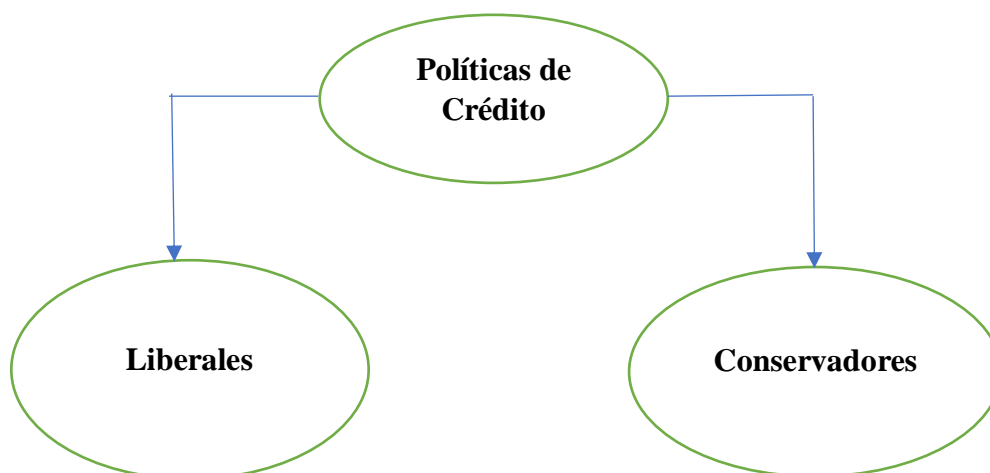
Mejorar la política de crédito	Acortar el periodo de facturación	Reducir errores en facturación	Capacitar al personal	Trabajar con el Departamento de Créditos y Cobranzas
El proceso seguro de las CxC, debe estar relacionado al otorgamiento de créditos, establecer políticas para que no nos afecte y no perder al cliente.	Lo más recomendable en estos casos es facturar de inmediato y no dejar para fin de mes ya que esto complica la fecha de vencimiento.	Existen errores al momento de facturar esto afecta ya que hay clientes que no cancelan sus facturas al menos que la cambien esto origina más días de vencimiento.	Es necesario tener entrenado al personal con cursos o seminarios para la actualización de procedimientos y políticas	Enfocar los debidos procedimientos e información verídica y real de las cuentas por cobrar

Nota: Se describe a los factores fundamentales para la Gestión de Cuentas por Cobrar

1.1.9 Políticas de Créditos

En las organizaciones deben existir políticas de crédito porque se consideran como un factor clave para exista un adecuado control, de forma general su clasificación se conforma así:

Figura 3 Políticas de crédito



Elaborado por: (Manfredo Añez, 2010, pág. 55)

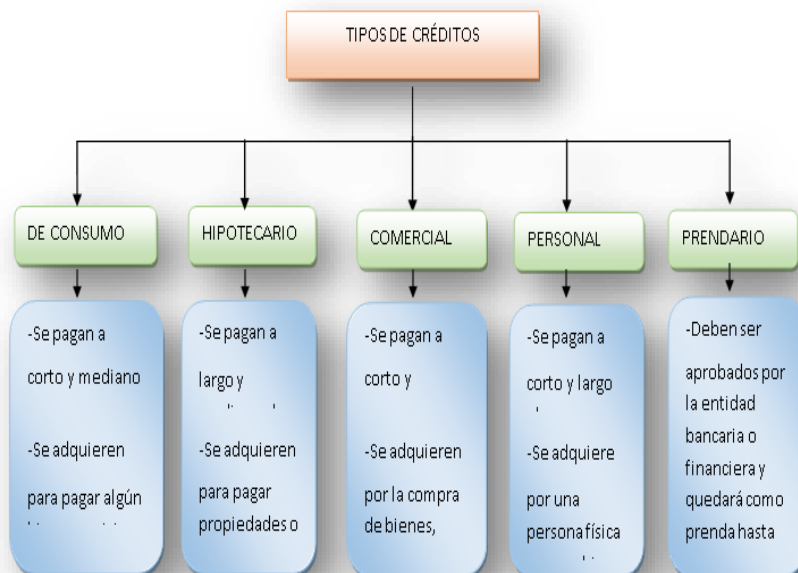
Nota: Se hace mención a las diversas políticas de Crédito

1.1.10 Tipos de créditos

Los diversos tipos de créditos son:

- De consumo: Son los que, su pago se realiza en corto, mediano plazo.
- Hipotecarios: Son aquellos que se pagan en un largo o mediano plazo, y tiene relación con la adquisición de terrenos, propiedades.
- Comercial: Son los que son pagados en un corto o mediano plazo y han sido adquiridos por concepto de capital de trabajo para la creación de algún negocio.
- Personal: Son aquellos que se pagan a un corto y largo plazo, han sido adquiridos por la existencia de una necesidad.
- Prendario: Son los que han sido emitidos a través de la emisión de una entidad bancaria o financiera.

Figura 4 Tipos de créditos



Nota: Se detalla a los diversos tipos de crédito.

1.1.11 Toma de decisiones al otorgar el crédito

La toma de decisión, en un proceso de emisión de crédito se considera como un elemento fundamental, pero a su vez se genera un riesgo potencial en el que una empresa puede tener, ya que se debe realizar una evaluación óptima considerando el nivel de endeudamiento-historial crediticio que el cliente posee y determinar si se encuentra apto para ser responsable de un crédito en un mediano- largo plazo.

1.1.12 Ventajas y desventajas del crédito.

Ventajas

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- El crédito se puede destinar a ser un medio de cambio y un factor de producción,
- Es una fuente que permite crear empleos, a través de la presencia de nuevos negocios y ampliación de los que ya existen.
- Promueve la transferencia y circulación de dinero.

Desventaja:

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de precios, lo que produce inflación.

1.2 Marco Conceptual

1.2.1 Crédito Automotriz

Los créditos automotrices son una modalidad especial de crédito que busca agilizar la adquisición de un automóvil o vehículos similares al beneficiario. Estos créditos suelen ser otorgados por bancos, así como instituciones especializadas o bien las mismas agencias automotrices, las cuales solicitan un enganche de alrededor del 30% del valor del vehículo, y el resto de los pagos se realizan a forma de crédito.

¿Cómo funciona un crédito automotriz?

El crédito automotriz te permite financiar la compra de un auto nuevo o usado. Para solicitarlo debes cumplir con los requisitos que exigen el banco o la concesionaria.

Principales requisitos de un crédito automotriz

- Enganche mínimo del 20 % de valor del vehículo
- Antigüedad laboral tener una residencia domiciliar de al menos 6 meses.
- Mayor de 21 años y menor de 65 años.
- Buen historial crediticio
- Identificación oficial
- Comprobantes de ingresos
- Llenar un formulario de solicitud, de tal forma la cobranza permite obtener lo pactado, pero no

1.2.2 Cobranzas

La cobranza, se define como un proceso donde se obtiene la compensación ya sea por un bien o la cancelación de una deuda, pero en ciertos casos no ocurre al mismo tiempo porque el vendedor hace entrega de sus bienes y la otra persona no entrega el valor correspondiente.

1.2.3 Tipos de cobranza

De forma general preexisten tres tipos de cobranza los cuales son:

- Cobranza formal: Es el accionar de la entidad acreedora que realiza a nivel interno, empleando sus recursos, personal, equipos para la recuperación de la deuda.
- Cobranza extrajudicial: El acreedor busca la recuperación de la deuda, sin que debe recurrir a las autoridades o iniciar un juicio, que se puede mencionar la contratación de una empresa de cobranzas.
- Cobranza judicial: La entidad acude al poder judicial, para solicitar la cancelación de la existencia de una deuda mediante un juicio, y el deudor debe contratar los servicios de un abogado y asumir los costos generados.

2. CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Situación actual

Estos tipos de procesos nos ayudaría a no realizar reprocesos los cuales permite ser eficientes y más ágiles frente a los problemas que se presentan al momento de una facturación o de entregar una cotización al cliente.

2.1.1 Ambiente Externo

Con respecto a un ambiente externo, se hace mención al sector automotriz del Ecuador genero un leve incremento en ventas de entre 2 y 3 % en este 2023, con relación al 2022, año en el que estimaban cerrar con 140.000 unidades vendidas, según señala la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (Aeade).

Es importante señalar que el momento que atravesó el automotor ecuatoriano en el 2022, se considera como una señal de una clara recuperación comercial y económica, especialmente de los segmentos relacionados con las actividades productivas, por lo cual entre enero y octubre del 2022, el volumen de ventas de vehículos nuevos incluso se incrementaron en 18 % respecto al 2021 y 5,5 % en comparación al mismo periodo en el 2019, lo que refleja una clara recuperación del mercado. Al cierre de 2022, el sector automotriz obtuvo un récord en ventas, las que impulsaron el crédito comercial durante el año pasado, reflejando que el movimiento del sector automotriz es considerado como uno de los principales termómetros que posee la economía de un país.

Mientras que el reporte del Servicio de Rentas Internas (SRI), hace mención que los registros de facturas procesadas, señalan que se comercializaron 21.552 vehículos entre enero y febrero de 2023, lo cual representa un 11,5% en comparación de la cifra registrada en el mismo periodo del año anterior. Pero el reporte del último reporte de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (Aeade), hace mención a cuatro marcas acaparan la mayoría del mercado de vehículos livianos, los cuales son Kia, Chevrolet, Toyota, Chery, Hyundai, que han agrupado a más de 10.990 unidades entre enero y febrero de 2023, donde el 71% de las unidades vendidas funcionan con gasolina; 22% son a diésel; y el 7% son parte de la categoría de hídricos y eléctricos.

Foda

A través del tiempo del FODA se puede notar que la empresa Suzuki, es una de las empresas líderes en el mercado automotriz ya que sus fortalezas le destacan como una de las mejores en su trayectoria por la tecnología que posee los productos.

Fortalezas

- Su tradición y trayectoria que le hace una marca altamente confiable
- Sus productos obedecen a altos estándares de calidad.
- Su seguridad en los productos es esencial para la marca Suzuki.
- La comodidad en cada diseño que lo obtiene en cada vehículo
- Personal comprometido con la empresa, Tecnología
- Su preocupación con el medio ambiente, Precios bajos en mantenimiento y repuestos

Debilidades

- Pocos modelos nuevos, Poco tiempo en el país falta más publicidad
- El personal debe estar más entrenado en la parte tecnológica
- Falta de capacitadores que conozcan con profundidad el producto
- Retraso en entrega de vehículos nuevos.

Amenazas

- Alto nivel de competencia, Ingresan los productos con menor valor o bajo precio
- Pequeños talleres de mantenimiento
- Crecimiento de la competencia.

Oportunidades

- Un gran conocimiento en la industria automotriz, Expansión y nuevas sucursales a nivel nacional.

- Gran creciente demanda del Suzuki, Nuevos modelos por venir en este último año
- Participación en el mercado, con buenas oportunidades de crecer

2.2 Diseño de la investigación

El presente trabajo se lo desarrollo de acuerdo con el modelo cualitativo, debido a que sobresale la participación de las personas que forman parte del entorno de la empresa, donde intervienen directamente todas las personas o son involucradas en los procesos de crédito y cobranzas, de esta forma se puede definir las funciones de cada individuo.

2.2.1 Tipos de investigación

- **Participantes.** – El trabajo de investigación se tomó como muestra al 80% de participantes que estuvieron este momento en cada sucursal.
- **Método.** – Es se lo hizo del método deductivo, realizando preguntas que podamos llegar a una conclusión específica usando los principios generales.
- **Técnica.** – La encuesta es una técnica de investigación entre varias que existen, cuyo principal objetivo es obtener información sobre los principales métodos que se están trabajando este momento y poder mejorar o corregir en ciertos casos.
- **Instrumento.** – Esto se lo realiza con 10 preguntas que sean con gran interés para la evaluación y que salga información valiosa.
- **Encuesta.** - Se podría decir que una encuesta es una recolección de datos mediante que se obtienen mediante una consulta y tiene una finalidad conocer la problemática de un sistema o de algún proceso que se pueda corregir.
- **Población.** – Se ha considerado como población que fue objeto de estudio al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador sede Quito que se conforma de 21 personas, a quienes se les entrego el diseño de cuestionario.

2.3 Resultados de la Encuesta

1. ¿Tiene conocimiento si existe un manual de procesos en Suzuki?

Tabla 1 Tiene conocimiento si existe un manual de procesos

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	12	57,1%	57,1%
No	9	42,9%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

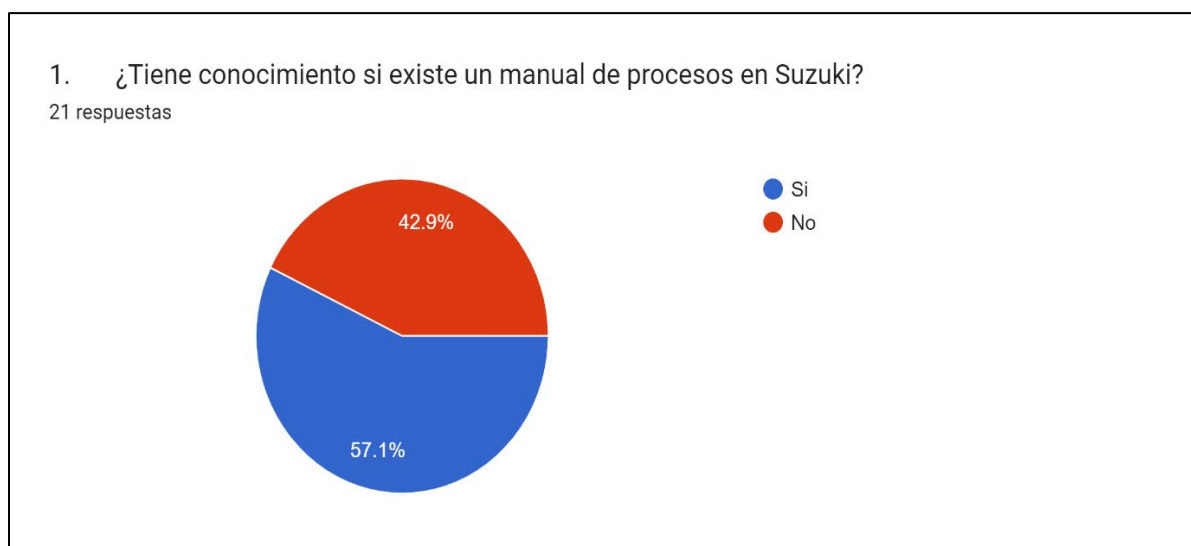


Figura 5 Tiene conocimiento si existe un manual de procesos

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 57,1% han respondido que si tiene conocimiento si existe un manual de procesos en Suzuki, pero el 42,9% han señalado que no.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que si tienen un conocimiento sobre la existencia de un manua de procesos en la organización lo cual se considera como positivo.

2. ¿Cuándo Ud. ingreso a Suzuki tuvo la suficiente capacitación para distinguir todos los procesos y poder manejar sin problema el sistema?

Tabla 2 Tuvo la suficiente capacitación para distinguir todos los procesos y manejar sin problema el sistema

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	10	47,6%	47,6%
No	11	52,4%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

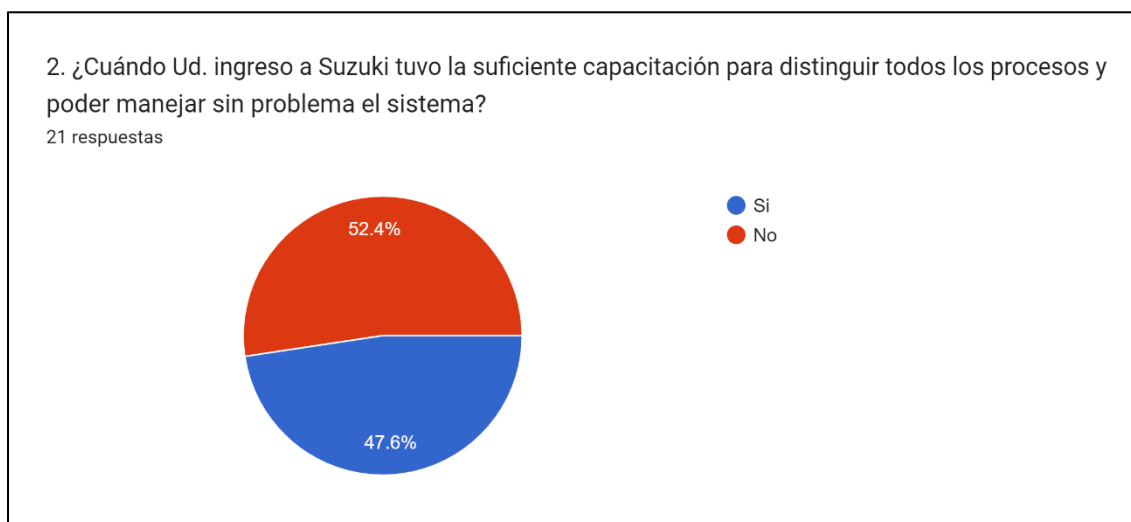


Figura 6 Tuvo la suficiente capacitación para distinguir todos los procesos y manejar sin problema el sistema

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 52,4% han respondido que al ingreso a Suzuki no tuvo la suficiente capacitación para distinguir todos los procesos y poder manejar sin problema el sistema, pero el 47,6% han comentado que sí.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que no han recibido una suficiente capacitación que les permita distinguir los procesos para un adecuado manejo del sistema lo cual se considera como una debilidad.

3. ¿Usted como usuario permanente en el proceso de venta han tenido problemas al momento de facturar?

Tabla 3 Como usuario permanente en el proceso de venta han tenido problemas al momento de facturar

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	16	76,2%	76,2%
No	5	23,8%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza



Figura 7 Como usuario permanente en el proceso de venta han tenido problemas al momento de facturar

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 76,2% han respondido que como usuario permanente en el proceso de venta si han tenido problemas al momento de facturar, pero el 23,8% han comentado que no.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que como usuario permanente en el proceso de venta si han tenido problemas al momento de facturar lo cual se considera como un factor negativo.

4. ¿Los problemas que han tenido al momento de facturar es por?

Tabla 4 Problemas que han tenido al momento de facturar

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falta de capacitación	2	9,5%	9,5%
Desconocimiento	16	76,2%	85,7%
Las dos anteriores	3	14,3%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza



Figura 8 Problemas que han tenido al momento de facturar

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 76,2% han respondido que los problemas que han tenido al momento de facturar son por desconocimiento, pero el 14,3% han optado por las dos anteriores.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que los problemas que han tenido al momento de facturar son por desconocimiento, por lo cual se ha considerado que es necesario que se capacite al personal en aspectos técnicos para que se mejoren los problemas internos de la organización.

5. ¿El momento que le otorgan un crédito al cliente, Ud. tiene bien claro cuál es el proceso o los pasos para seguir para su aprobación?

Tabla 5 Proceso o los pasos a seguir para la aprobación del crédito

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	17	81,0%	81,0%
No	4	19,0%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza



Figura 9 Proceso o los pasos a seguir para la aprobación del crédito

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 81,0% han respondido que al momento que le otorgan un crédito al cliente, si tiene bien claro cuál es el proceso o los pasos para seguir para su aprobación, pero el 19,0% han comentado que no.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que al momento que le otorgan un crédito al cliente, si tiene bien claro cuál es el proceso o los pasos para seguir para su aprobación lo cual se considera como un factor positivo en la organización.

6. ¿En el proceso de matriculación cree que es el correcto como se está manejando?

Tabla 6 Cree que el proceso de matriculación es el correcto

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	13	61,9%	61,9%
No	8	38,1%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

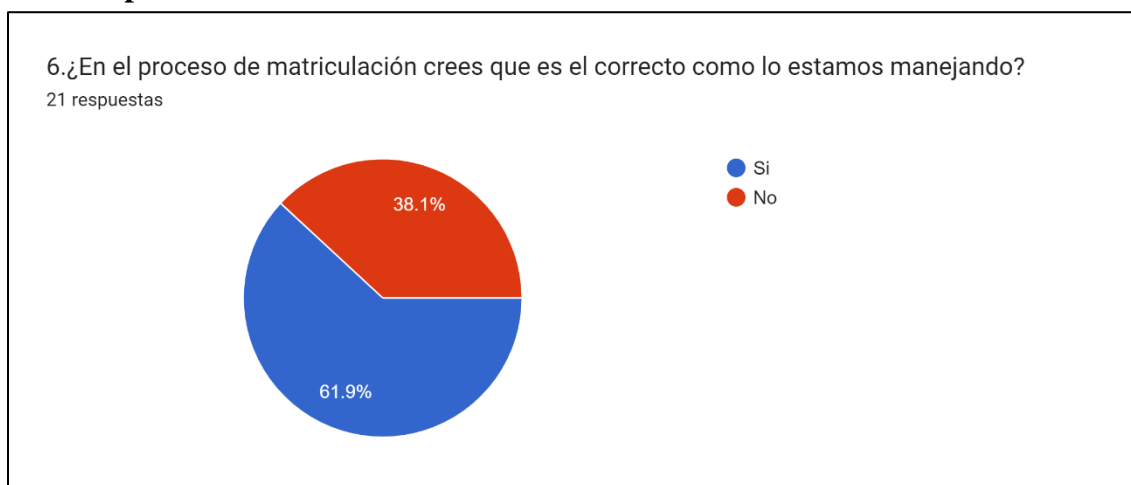


Figura 10 Cree que el proceso de matriculación es el correcto

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 61,9% han señalado que en el proceso de matriculación si cree que es el correcto como se está manejando, pero el 38,1% han considerado que no.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que el proceso de matriculación si cree que es el correcto como se está manejando, lo cual se considera como un aspecto positivo ya que refleja un cierto conocimiento, pero es necesario que se realice una adecuada capacitación al personal sobre todos los procesos que se realizan en la organización.

7. ¿En la entrega del vehículo al cliente una vez pasado todos los demás procesos, usted cree que se pueda mejorar o cambiar este tipo de entregas, para brindar un mejor servicio?

Tabla 7 Cree que se pueda mejorar o cambiar este tipo de entregas

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	17	81,0%	81,0%
No	4	19,0%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

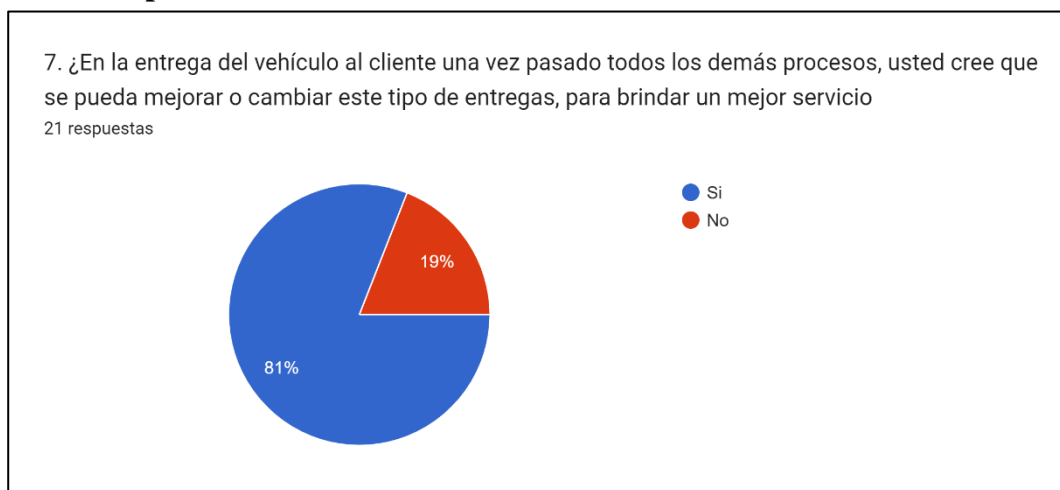


Figura 11 Cree que se pueda mejorar o cambiar este tipo de entregas

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 81,0% han respondido que en la entrega del vehículo al cliente una vez pasado todos los demás procesos, si cree que se pueda mejorar o cambiar este tipo de entregas, para brindar un mejor servicio, pero el 19,0% han comentado que no.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que en la entrega del vehículo al cliente una vez pasado todos los demás procesos, si cree que se pueda mejorar o cambiar este tipo de entregas, lo cual se considera como un escenario altamente positivo que va a favorecer el cambio al interior de la organización.

8. ¿Cree que para el mejoramiento de sus funciones laborales que recomienda?

Tabla 8 Recomendaciones para el mejoramiento de sus funciones laborales

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Manual de funciones	17	81,0%	81,0%
Seguir trabajando de la manera habitual	4	19,0%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

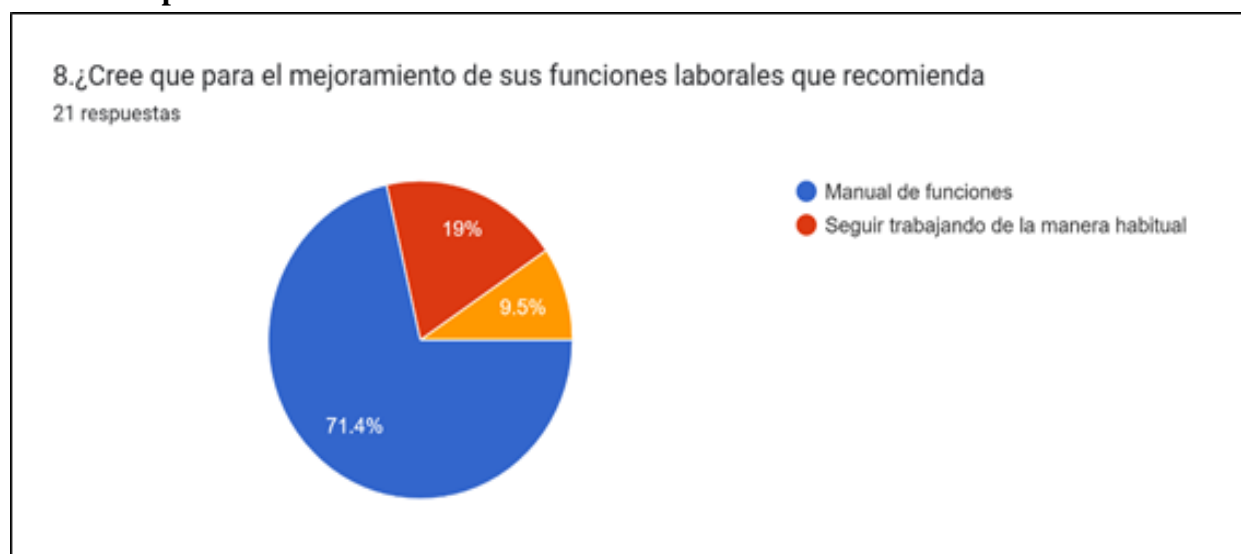


Figura 12 Recomendaciones para el mejoramiento de sus funciones laborales

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 81,0% han respondido que para el mejoramiento de sus funciones laborales que recomienda un manual de funciones, pero el 19,0% han comentado que proponen seguir trabajando de la manera habitual.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que para el mejoramiento de sus funciones laborales que recomienda un manual de funciones lo cual se considera como positivo, lo cual favorece notablemente la realización de la investigación.

9. ¿Existe canales de comunicación suficientes para el conocimiento de los procesos en Suzuki?

Tabla 9 Existen canales de comunicación para el conocimiento de los procesos

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	17	81,0%	81,0%
No	4	19,0%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza



Figura 13 Existen canales de comunicación para el conocimiento de los procesos

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 81,0% han respondido que, si existe canales de comunicación suficientes para el conocimiento de los procesos en Suzuki, pero el 19,0% han comentado que no.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que si existe canales de comunicación suficientes para el conocimiento de los procesos en Suzuki lo cual se considera como un escenario favorable.

10. ¿Dispone de las herramientas y materiales suficientes para realizar su trabajo y no tener problemas en los procesos?

Tabla 10 Dispone de herramientas y materiales suficientes para realizar su trabajo

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	17	81,0%	81,0%
No	4	19,0%	100,0%
Total	21	100,0%	

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

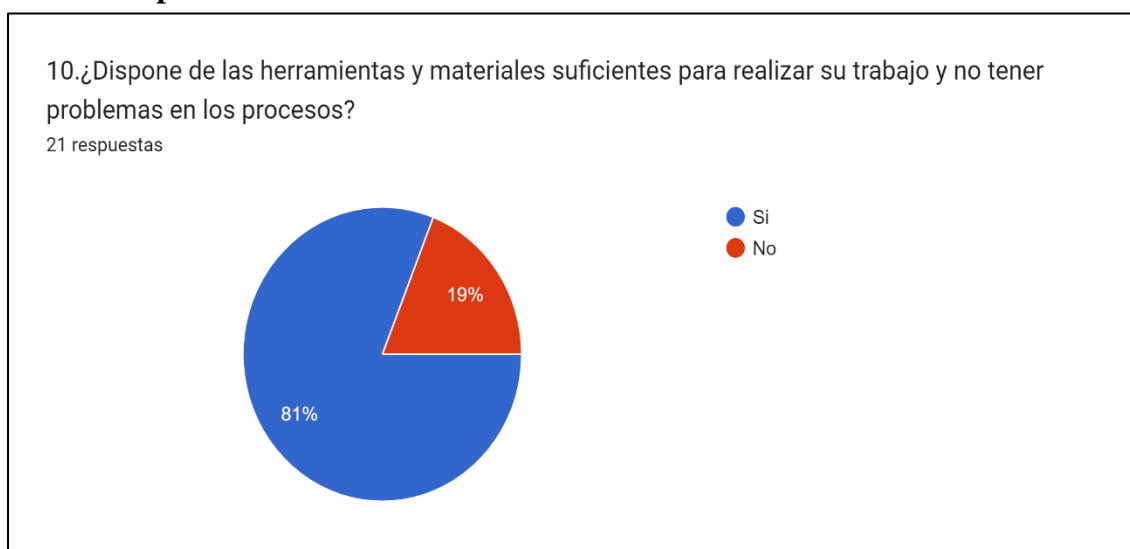


Figura 14 Dispone de herramientas y materiales suficientes para realizar su trabajo

Fuente: Aplicación de encuesta en Google Forms

Elaborado por: Edwin Vivero Vinueza

Análisis de datos

Tras la aplicación de la encuesta al personal del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, se ha identificado que el 81,0% han respondido que, si dispone de las herramientas y materiales suficientes para realizar su trabajo y no tener problemas en los procesos, pero el 19,0% han comentado que no.

En los resultados recopilados se ha identificado que la mayoría del personal han expresado que si dispone de las herramientas y materiales suficientes para realizar su trabajo y no tener problemas en los procesos lo cual se considera como un escenario positivo que favorece el cumplimiento de las tareas que se realizan en la organización.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1. Tema

Manual de procesos para el departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador.

3.2. Objetivos

Aportar a la consolidación, fortalecimiento de la sostenibilidad, solidez del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador como entidad financiera, con proyección de desarrollo para los socios, comunidad en base de un servicio de calidad.

Fortificar el nivel de posicionamiento al interior del departamento de crédito y cobranzas de Suzuki sede Ecuador a través del mejoramiento de la capacidad de movilización de los recursos requeridos que permitan la colocación de los vehículos a los clientes.

Coordinar las continuas actividades del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador, por medio de un manual de procesos.

3.3. Diagnóstico Situacional

3.3.1 La Empresa Historia

Suzuki Motor Corporation en el año del 2020 celebró los nada menos que sus 100 años de historia como marca, un viaje bastante largo no fue fácil llegar, pero que, gracias a la unión de todos sus miembros, se ha convertido a Suzuki en una compañía de primera línea en todo el mundo. Su expansión abarca al negocio de motocicletas, automóviles, motores fueraborda, vehículos todoterreno y otros, donde se refleja que han venido adaptándose a los cambios producidos en el mercado nacional, internacional.



Figura 15 Michio Suzuki, fundador de la compañía

Nota. Se hace mención a Michio Suzuki, fundador de la compañía: Suzuki

La historia de Suzuki inicia en el año de 1909, en el cual Michio Suzuki, creó la compañía Suzuki Loom Works en Hamamatsu, Japón, once años después se reorganizó, para el año 1920, se denominó Suzuki Loom Manufacturing Company, donde Michio Suzuki ocupó el cargo de presidente, a partir de ese momento Suzuki ha logrado convertir los telares a una empresa de motocicletas, automóviles y motores.



Figura 16 La Suzuki Loom Manufacturing Company

Nota. En la foto se hace mención a Suzuki Loom Manufacturing Company Suzuki Jimmy que se presentó en 1970

Para el año 1990, el nombre de la compañía cambio a Suzuki Motor Corporation como parte de su expansión comercial y globalización, en el mismo año la marca firmo un acuerdo para realizar una producción de automóviles en Hungría, lo cual le permitió dar su primer paso hacia Europa, en el año de 1993 se exhibió el mini vehículo Wagon R, en base al concepto de mini vagón, para transformarse en un éxito de ventas.

Mientras que para el año 2004, se publicito el nuevo compacto Suzuki Swift; mientras que, en el año 2013, se difundió el nuevo mini vehículo Spacia; en el año 2014, se promociono el nuevo mini vehículo Hustler, mientras en Ecuador se conoció la marca Suzuki en la década de 1970, porque la firma buscaba propagar su presencia en base a la promoción del modelo de vehículo Jimmy.

El registro más antiguo de la marca en el país data de 1973, cuando se importaron unas pocas unidades del Jimmy LJ20, más adelante, en 1978, se establece una importación formal aprovechando las ventajas tributarias que tenía la venta de camperos, por lo que su actividad se centró inicialmente alrededor del Jimmy LJ80.

En ese contexto llegaron los Jimny SJ410, que quedarían solos al restringirse de nuevo las importaciones. Entre 1986 y 2010, los autos Suzuki se vendieron en el país bajo la marca Chevrolet, muchos de ellos ensamblados a nivel local. En 2012, la firma regresó de la mano del importador Derco, que hoy la comercializa, asociada durante un tiempo con General Motors y Volkswagen, y ahora con Toyota, Suzuki posee varias fábricas a nivel mundial en países tan disímiles como India, Pakistán, Hungría o Indonesia. Además del ensamble de automóviles en GM durante los años '80 y '90.

Según los registros divulgados por la marca, su producción a nivel global llegó en 2019 a un acumulado de 3.055.860 automóviles y 2.269.000 motocicletas y cuatrimotos, fue así como Suzuki logró posicionarse en nuestros días como una de las marcas automotrices con mayor venta en varios países del mundo, incluyendo a Colombia y en Ecuador está casi un año y a estos momentos está en séptimo lugar en ventas. Claro, manteniendo siempre la premisa de producir vehículos altamente confiables, con gran rendimiento y calidad. (Acelerado, 2021)

3.3.2 SZK del Ecuador

SZK del Ecuador S.A, se considera como la entidad representante, distribuidora de los vehículos japoneses Suzuki en el Ecuador, sus operaciones comerciales iniciaron partir de julio del 2021, a cargo de Esteban Acosta en su rol de gerente general, donde la empresa SZK del Ecuador, fue escogida para dar continuidad al modelo de comercialización del modelo S-Cross y promover el ingreso del portafolio completo de vehículos para los años siguientes.



Figura 17 El grupo ejecutivo de SZK del Ecuador

Nota. En la foto se hace mención al grupo ejecutivo de SZK del Ecuador

Posteriormente se realizó un estudio donde se identificó que la marca Suzuki está en el puesto ocho entre las 10 mejores en el país, pero con un solo producto puede abarcar entre el tres y cuatro por ciento de participación en el mercado ecuatoriano, pero inicialmente no pudo ser una marca autónoma, pero a través de SZK del Ecuador podrá traer todos los productos que desee.

Existen dos factores de importancia en la industria automotriz, donde las autoridades han solicitado que los todos los autos deben tener un máximo de estándar de seguridad, además de beneficios tecnológicos que ambientalmente sean responsables, por lo cual la marca Suzuki si lo es, es importante señalar que la alianza que mantiene con Toyota se basa en tecnología y motores eficientes y toda la generación de autos Suzuki poseen una versión híbrida, además generan beneficios arancelarios en Ecuador.

Existe un plan con un periodo de tres años donde se enfoca a la comercialización de vehículos con diseños vanguardistas, nuevas generaciones de motores turbo y motores híbridos en el Ecuador, además de nuevas generaciones de motores turbo y motores híbridos, como son los modelos Jimmy 4×4, que ha sido el mas premiado en el 2019 en su ramo, además de los de la gama de los Vitara, Swift. Para la comercialización existen las tiendas Suzuki con cinco locales propios en la ciudad de Quito, mientras que en Guayaquil estan tres locales, un local localizado en Cuenca, en Ambato, Ibarra, y los grupos asociados son Carlos Larrea, en la Sierra centro (Ambato), mientras que en la zona norte se encuentra el grupo Amador, adicionalmente está el grupo Alton Ortiz que abarca un punto en Guayaquil y en la zona del Austro siendo el 60% de los locales de propiedad de Suzuki (Acelerado, 2021)

3.4.3 Principios y valores

- Acciones y comportamientos que guían nuestra actitud:
- Excepcional cultura de servicio al cliente y posventa
- Talento Humano comprometido, actuando en equipo y trabajando con pasión
- Innovación, actitud y servicio al cliente.

Apoyado en: Respeto por las personas y mejora continua

3.4 Filosofía Empresarial

3.4.1 Visión

Ser una marca automotriz top con productos de calidad.

3.4.2 Misión

Llevar la marca Suzuki vehículos al siguiente nivel



Figura 18 El tronco

Nota: Se hace mención al tronco, que se está compuesto por los procesos y permite la creación de la filosofía de la empresa

El tronco conforma los procesos, que nacen en la filosofía de la empresa, gestionados continuamente por colaboradores comprometidos, generando productos y servicios de calidad para nuestros clientes, las raíces: son internas. Se trata de conceptos y prácticas que aplicamos en procesos y trabajos. No se ven, solo sienten su trabajo reflejado en vida y resultados (frutos) las frutas, son el producto final que se ofrece al cliente y la comunidad, es la huella y legado de confianza que el cliente recibe y siente:

- Liderar el camino
- Vivir con responsabilidad
- Respetar el planeta
- Innovar constantemente
- Superar las expectativas

- Ser recompensado con una sonrisa
- Mantener el compromiso con la Calidad
- Establecer metas desafiantes
- Atraer talento y pasión
- Buscando siempre la mejor forma de hacer nuestro trabajo

3.4.4 Pilar I: Respeto por las personas

- Ética
- Transparencia
- Comunicación
- Reconocimiento
- Compromiso

3.4.5 Pilar II: Mejoramiento Continuo

- Delegación

Trabajo en equipo

Orientación a resultados

Capacitación

Proactividad

3.5 Estructura Organizacional

3.5.1 Organigrama general de Suzuki del Ecuador

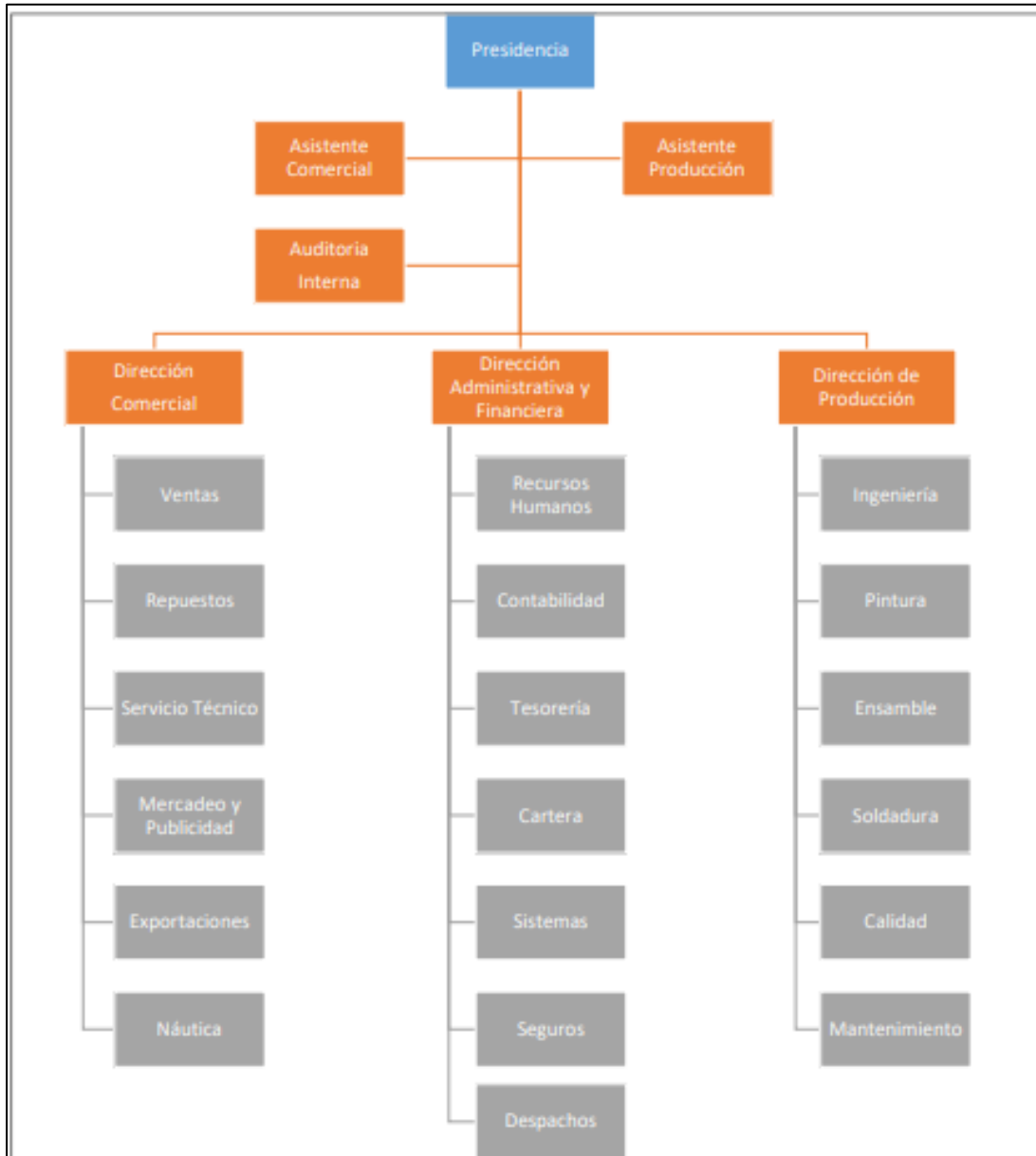


Figura 19 Organigrama general de Suzuki del Ecuador

Nota: Se presenta el organigrama general de Suzuki del Ecuador

3.5.2 Organigrama Departamental

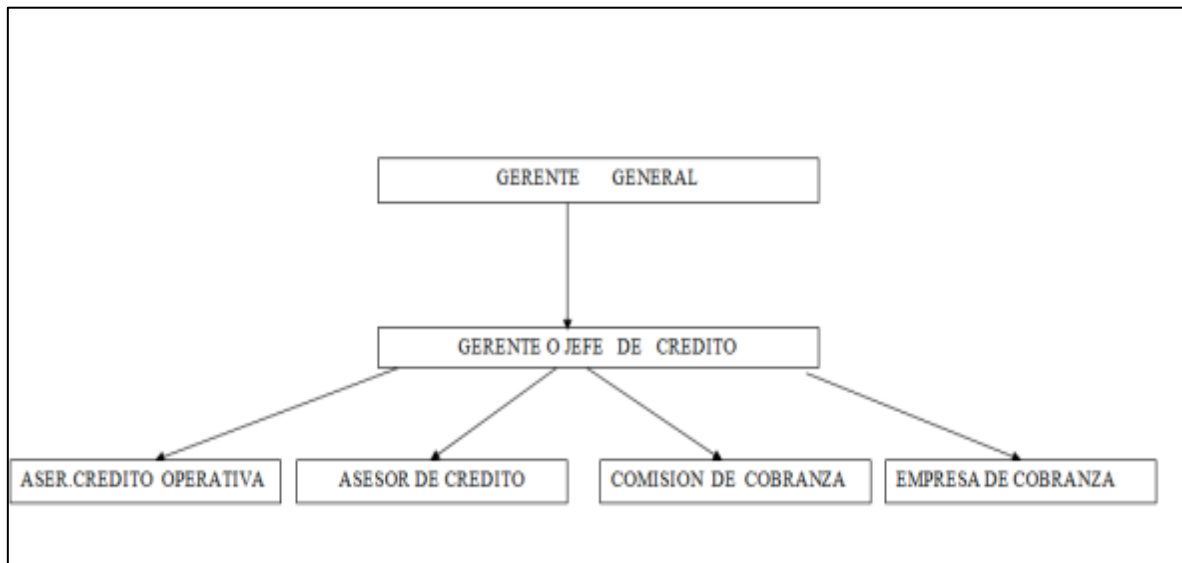


Figura 20 Estructura organizacional del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador

Nota: Se presenta la estructura organizacional del departamento de crédito y cobranzas Suzuki del Ecuador.

3.6 Desarrollo de la Propuesta

El departamento de crédito se encarga del análisis y aprobación de créditos, se han identificado macro-procesos, dentro de los cuales se definen los procesos y sub-procesos que se manejan en el departamento, estos son:

Proceso 1. Crédito

- 1.1 Análisis y aprobación de Crédito
- 1.2 Evaluación Personal de Crédito
- 1.3 Parámetros de Calificación
- 1.4 Procedimiento de pagos de anticipos de vehículos con tarjetas de crédito.

Proceso 2. Recepción y legalización de documentos de crédito

- 2.1 Carta cuota de alcance
- 2.2 Solicitud de actas de reconocimiento de firma a la notaría
- 2.3 Recepción y legalización de documentos.

Proceso 3. Ordenes de Salida de vehículos

- 3.1 Proceso de ordenes de salida venta de vehículos

Proceso 4. Devolución anticipos de clientes

4.1 Devolución de anticipos

Proceso 5. Asignación de fondos para pagos por intermediación de vehículos seminuevos

5.1 Proceso Diario A

Proceso 6. Cobranzas

Proceso 7 Cobro de intereses

En cada uno de los procesos anteriormente mencionados, se van a describir a varios aspectos que son:

- Procedimiento
- Documentos utilizados.
- Políticas
- Flujoograma del proceso.

3.6.1 Proceso 1: Solicitud de crédito

1. Análisis y aprobación de crédito

El Asesor Comercial solicita al Cliente la documentación de soporte tanto del deudor como del garante dependiendo el caso de acuerdo a la Matriz de Políticas de Crédito, en caso de que faltara algún dato en el sistema lo completa; carga al sistema S3S en la solicitud de crédito, pestaña “DocumentosDigitales” la cotización firmada con todos los documentos de soporte, guarday envía por sistema al área de Crédito.

COTIZACIONES																
Tipo de identificación		CEDULA		Nro. Identificación		0401312897		YASELGA HURTADO								
Apellidos		YASELGA HURTADO		Nombres		CRISTIAN FABRICIO										
Teléfono Domicilio		023202973		Celular		0996952113										
Email		crisyaselga@hotmail.com		Cumpleaños												
Calle		HUMBERTO ALNORNOZ		Calle Número		Y										
Intersección		ANTONIO HERRERA		Referencia												
Tipo de exoneración		NINGUNA		Porcentaje Discapacidad		0										
Cotizaciones encontradas																
Cotización	T. Finan.	Pot	Linea	Fecha	Placa	U	Vehiculo	Vende.	Estado	Pedido Doc.	GAR.	S	D	W	S.C.PER	C.IMP.
1	797468	CB	B	21/09/2020 16:28			HILUX 4X4 2.8 DIESEL TA	0945	No Facturado							
2	797467	CB	C	16/09/2020 09:20			YARIS HB AC 1.5 5P 4X2 TM	0945	No Facturado							
3	797466	IT	C	03/09/2020 10:52			RAV4 CVT AC 2.0 5P 4X2 TA	0945	No Facturado							
4	797465	CB	B	03/09/2020 10:33			PRIUS C SPORT AC 1.5 5P 4X2 TA HYBRID	0945	No Facturado							
5	797464	CB	C	03/09/2020 10:27			YARIS HB AC 1.5 5P 4X2 TM	0945	No Facturado							

Figura 21 Análisis y aprobación de crédito

Nota: Se hace mención al procedimiento de crédito directo.

El coordinador, asistente o auxiliar de crédito reciben un correo automático que les alerta sobre el ingreso de una solicitud para su revisión.

The screenshot shows a web interface for a credit application. The main form is titled 'SOLICITUD DE CREDITO'. It contains several fields: 'Solicitud' (INGRESADO), 'Fecha', 'Vendedor' (0945 LG_BOADA), 'Cotizacion' (797469), and 'Vehiculo' (HILUX 4X4 2.8 DIESEL TA). There are also sections for 'Estado', 'Cliente' (YASELGA HURTADO CRISTIAN FABRICIO), 'Aprobado', 'Coordinador', and 'Ver datos de:'. A red arrow points to the 'Documentos Digitales' tab, which is highlighted with a red box. Below this tab, there is a section for 'Listado Documentos Digitales' and a 'Subir documento' section with a file upload button.

Figura 22 El asesor comercial solicita al cliente la documentación

Nota: Se hace describe al requerimiento de documentación del asesor comercial al cliente.

El sistema asigna automáticamente la solicitud de crédito al Coordinador, Asistente o Auxiliar de Crédito que se encuentre disponible

The screenshot shows a table titled 'LISTADO DE SOLICITUDES DE CREDITO PENDIENTES DE REVISION'. The table has 14 columns: Solicitud, Fecha solicitud, Asesor, Agencia, Linea N., Fecha enviado, Vehiculo, Cotización, Cedula Cliente, Nombre Cliente, Tipo Cliente, Estado, Asignado a, Revisado, and Negar. A red arrow points to the 'Asignado a' column, which is highlighted with a red box. The table contains two rows of data.

Solicitud	Fecha solicitud	Asesor	Agencia	Linea N.	Fecha enviado	Vehiculo	Cotización	Cedula Cliente	Nombre Cliente	Tipo Cliente	Estado	Asignado a	Revisado	Negar
24159	19-ago-2020	IS_DELACRUZ	MATRIZ	3	21-sep-2020	NEW FORTUNER AC 2.7 4X4 TM	797449	0922204805	DE LA CRUZ CHICA ISAAC SALOMON	P.NATURAL	ENVIAD	LG_BOADA	Revisado	Negar
24166	21-sep-2020	LG_BOADA	MATRIZ	3	21-sep-2020	HILUX 4X4 2.8 DIESEL TA	797469	0401312897	YASELGA HURTADO CRISTIAN FABRICIO	P.NATURAL	ENVIAD	LG_BOADA	Revisado	Negar

Figura 23 Asignación automáticamente la solicitud de crédito

Nota: Se hace énfasis a la asignación automáticamente la solicitud de crédito

El Coordinador, asistente o auxiliar de crédito ingresan al sistema S3S, para el proceso de pre-calificación de crédito, validan que en la pestaña de “documentos digitales” se encuentren cargados los documentos de acuerdo a la matriz de políticas de crédito, si falta algún documento devuelve para que sea completado, en el caso de que todo se encuentra completo, revisa y digitaliza el buró de crédito, información de fiscalía y función judicial, en el caso de requerirlo revisan información adicional en páginas públicas como: SRI, Superintendencia de compañías y otros.

The screenshot displays the S3S credit application system interface. The main section is titled "SOLICITUD DE CREDITO" and contains "Datos generales" (General Data) including fields for Solicitud (24166), Fecha (21-sep-2020), Vendedor (0945), Cotización (797469), and Vehículo (HILUX 4X4 2.8 DIESEL TA). A red box highlights the "Subir documento" (Upload document) section at the bottom, which shows a message "registro creado Transacción se ha registrado exitosamente" and a file upload area with a dropdown menu set to "BURO DE CREDITO". A red arrow points from the "Puntajes totales" (Total Scores) section to the "Subir documento" section.

Figura 24 Ingreso al sistema S3S

Nota: Se describe al Ingreso al sistema S3S de la organización

Cuando en la revisión el cliente es sujeto de crédito y la negociación es viable realiza la entrevista al cliente para verificación y confirmación de datos, en el caso de requerir actualizar datos en la solicitud de crédito de cliente lo realiza directamente en la solicitud en el sistema S3S.

SOLICITUD DE CREDITO

Datos generales

Solicitud: INGRESADO
 Estado: INGRESADO
 Cliente: YASELGA HURTADO CRISTIAN FABRICIO
 Fecha:
 Vendedor: 0945 LG_BOADA
 Aprobado Coordinador: Seleccione
 Cotización: 797469
 Ver datos de: CLIENTE GARANTE
 Vehículo: HILUX 4X4 2.8 DIESEL TA
 Revisión Comité:
 Observación:

Información de la Cotización | Información Principal | Información laboral | Tarjetas/Bancos/Créditos | Referencias Personales | Documentos Digitales

Ciente

Tipo: CEDULA | Identificación (RUC, Cédula o pasaporte): 0401312897 | Fecha Actualización: 21-sep-2020 | Usuario Modifica: LG_BOADA

Datos Cliente


* Apellidos	YASELGA HURTADO	* Nombres	CRISTIAN FABRICIO	* Estado civil	SOLTERO/A
* Sexo	MASCULINO	* Dependientes	0	Nacionalidad:	ECU
* Fecha nacimiento	17/04/1991	Separación de bienes	Selecci	* Telf. Domicilio	023202973
* Telf. Celular	0996952122	Operadora	CNT	* E-Mail	CRISYASELGA@HOTMAIL.COM
* Nivel de estudios	POST-GRADOS	* Título	MESTRIA DISEÑO Y GESTION P		

Figura 25 Verificación y confirmación de datos

Nota: Se trata a las actividades de verificación y confirmación de datos

Una vez validada la información del cliente, documentos de soporte el coordinador, asistente o auxiliar de crédito envía vía sistema a la jefe de crédito, quién recibe un correo automático notificando que se encuentra una solicitud pendiente.

Solicitud de Crédito REVISADA por: RA_CHUGA Papelerera x

 achuga@casabaca.com
para mí ▾
Estimado(a) KAROLA AVILES

Se ha realizado la revisión de la siguiente solicitud de Crédito.

Cotización No	852712
Vendedor	1819 WR_ANDRADE
Solicitud	28615
Modelo	YARIS SD AC 1.5 4P 4X2 TM
Cliente	RUIZ MARTINEZ JOSE FLAVIO
Observación	null

Por favor revisar la solicitud en el sistema S3S para su aprobación o negación.

Figura 26 Envío vía sistema a la jefe de crédito

Nota: Se hace referencia al envío vía sistema a la jefe de crédito

La jefe de crédito revisa el file digital del cliente en el s3s en donde sí es crédito a largo plazo consta la calificación obtenida, si es a corto plazo (cuotade alcance) revisa la documentación y de acuerdo a esto aprueba, niega o envía a comité de crédito, registra en el sistema la decisión tomada.

Imprimir 

Score			
	CLIENTE	GARANTE	MAX. CALIF
Inf. Personal Solicitante / Cónyuge	18	0	26
Información Laboral Solicitante / Cónyuge	5	0	30
Tarjetas / Bancos / Créditos	0	0	44
Total	23	0	100
Calificación Buró			
Ingreso mensual	730.0		
Número de Cuotas	36		
Valor Cuota	1588.03		
Cuota de Entrada	10000.0	18.14 %	
Capacidad de Pago	300.0		
Tiene Capacidad de Pago	NO TIENE		

Rangos de Calificación	
Aceptar sin garante	80 a 100
Aceptar con garante	68 a 79
Evaluación de comité	55 a 67
Rechazar	Menos de 55

Calificación: **RECHAZAR** Motivo Negación:

Aprobar  Negar 

Cotización Re-Aprobación:

Por favor revisar la solicitud en el sistema S3S para su aprobación o negación.

Figura 27 Si es aprobado o negado el crédito, el sistema envía un mail informativo a los Asesores Comerciales

Nota: Se describe al escenario si es aprobado o negado el crédito

Si es aprobado o negado el crédito, el sistema envía un mail informativo a los asesores comerciales, un sms al cliente, y continúa el proceso; los documentos de los créditos aprobados reposan en un file digital del cliente en el sistema S3S, Si queda pendiente para revisión en comité de crédito la jefe de crédito solicita o valida otros sustentos de ser requeridos, envía vía sistema s3s a la gerente de áreas de apoyo

SOLICITUD DE CREDITO

Datos generales

Solicitud: 24166 Estado: REVISADO
 Fecha: 21-sep-2020 Cliente: YASELGA HURTADO CRISTIAN FABRICIO
 Vendedor: 0945 Aprobado Coordinador: Seleccione
 Cotización: 797469 Ver datos de: **CLIENTE** GARANTE
 Vehículo: HILUX 4X4 2.8 DIESEL TA Revisión Comité: Aprobación Comité: Aprobado Negado

Puntajes totales

Puntaje Total Cliente: 23
 Puntaje Total Garante: 0

Imprimir Formato Blanco Cliente Imprimir Formato Blanco Garante

Observación Observación Comité

SCORE Información de la Cotización Información Principal Información laboral Tarjetas/Bancos /Créditos Referencias Personales Documentos Digitales File Crediticio Informacion Databook Negociaciones Historicas

Cliente

Tipo: CEDULA Identificación (RUC, Cédula o pasaporte): 0401312897 Fecha Actualización: 21-sep-2020 Usuario Modifica: LG_BOADA

Datos Cliente

* Apellidos: YASELGA HURTADO * Nombres: CRISTIAN FABRICIO * Estado civil: SOLTERO/A
 * Sexo: MASCULINO * Dependientes: 0 * Nacionalidad: ECU
 * Fecha nacimiento: 17/04/1991 * Separación de bienes: Selecci * Telf. Domicilio: 023202973

Figura 28 Análisis en el comité de crédito

Nota: Se hace referencia al análisis en el comité de crédito

De acuerdo al análisis en el comité de crédito, se registra en el sistema la decisión tomada, es decir se aprueba o niega el crédito, el sistema envía un SMS al cliente y un mail automático informativo al asesor comercial quien continúa el proceso de ventas.

SOLICITUD DE CREDITO

Datos generales

Solicitud: 24166 Estado: REVISADO
 Fecha: 21-sep-2020 Cliente: YASELGA HURTADO CRISTIAN FABRICIO
 Vendedor: 0945 Aprobado Coordinador: Seleccione
 Cotización: 797469 Ver datos de: **CLIENTE** GARANTE
 Vehículo: HILUX 4X4 2.8 DIESEL TA Revisión Comité: Aprobación Comité: Aprobado Negado

Puntajes totales

Puntaje Total Cliente: 23
 Puntaje Total Garante: 0

Imprimir Formato Blanco Cliente Imprimir Formato Blanco Garante

Observación Observación Comité: Aprobado en comité por fidelidad del cliente

SCORE Información de la Cotización Información Principal Información laboral Tarjetas/Bancos /Créditos Referencias Personales Documentos Digitales File Crediticio Informacion Databook Negociaciones Historicas

Cliente

Figura 29 Se registra en el sistema la decisión tomada

Nota: Se hace mención al registro en el sistema la decisión tomada

Flujograma del proceso de análisis y aprobación de crédito

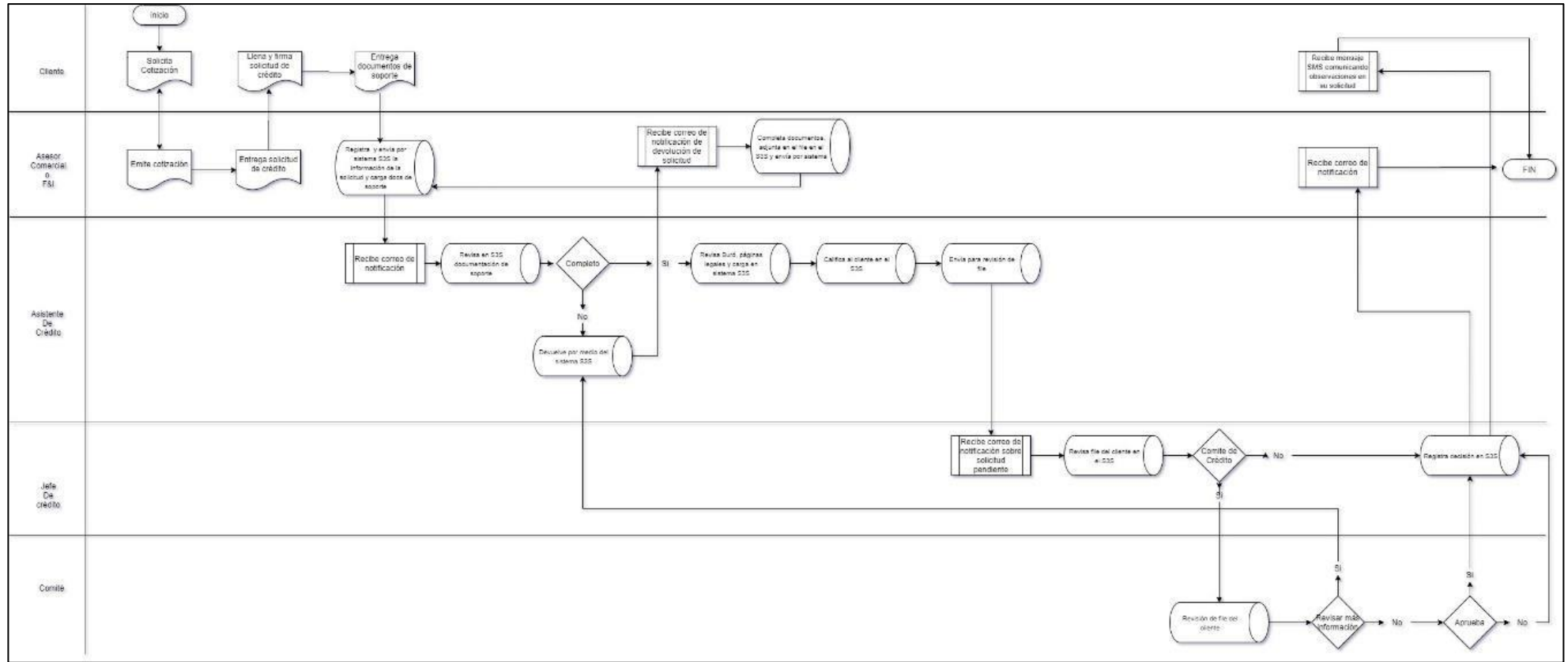


Figura 30 Flujograma del proceso de solicitud de crédito

Nota: Se describe al Flujograma del proceso de solicitud de crédito

Documentos Utilizados

En este sub-proceso se utiliza la solicitud de crédito física, solicitud de crédito electrónica, a continuación se va a describir a cada uno de ellos.

Solicitud de crédito física:

Este formulario físico se utiliza cuando el cliente necesita aplicar a un crédito, está compuesto de la información personal y comercial del deudor y su cónyuge, garante y cónyuge en caso de requerirlo. La Solicitud de crédito se llenará de la siguiente forma:

- En el encabezado se identifica el lugar, fecha y el nombre del asesor comercial.
- En el cuerpo del formulario se describen todos los datos del deudor o empresa: nombres, direcciones de domicilio y trabajo, teléfonos, detalle de ingresos y egresos mensuales, los bienes que posee, referencias bancarias y comerciales.
- Al pie de la solicitud se detallan los documentos más importantes que el cliente debe adjuntar para el crédito.
- En un formulario de solicitud de crédito nuevo selecciona el campo de garante quién llenará su información personal nombres, direcciones de domicilio y trabajo, teléfonos, detalle de ingresos y egresos mensuales, los bienes que posee, referencias bancarias y comerciales.
- Seguido existe una declaración y autorización de la veracidad y revisión de la información y del buró de crédito.
- Al pie firman el solicitante y cónyuge, garantes de ser el caso.
- El formulario de solicitud de crédito físico se utiliza cuando el cliente así lo requiere para llenar directamente su información; esta solicitud es digitalizada y cargada en la pestaña “documentos digitales” por parte del asesor comercial de forma obligatoria cuando no se ha digitalizado la autorización firmada por el cliente en donde autoriza a Suzuki para revisar su información personal para respaldo de la firma de los clientes.
- Para el caso de garantes el digitalizar la solicitud de crédito física o la impresa llena del sistema firmada y subir a la pestaña “documentos digitales” es obligatorio ya que ahí autorizan a Suzuki para la revisión de su información personal
- La información descrita en esta solicitud debe ser trasladada a la solicitud de crédito electrónica ya que todo el proceso de calificación de crédito se lo realiza de forma

digital.

Solicitud de Crédito Electrónica

Este formulario electrónico se utiliza cuando el cliente necesita aplicar a un crédito a más de 1 dividendo, se encuentra en el sistema S3S y está compuesta con la información personal y comercial del deudor y cónyuge y de requerirlo del garante y su cónyuge. La solicitud de crédito se llenará de la siguiente forma:

En el encabezado se identifica el número de solicitud, fecha, nombre del asesor comercial, número de cotización, vehículo, observación, estado, nombre del cliente, ver datos cliente / garante.

The screenshot displays the 'SOLICITUD DE CREDITO' form with the following details:

- Encabezado:** SOLICITUD DE CREDITO
- Datos generales:**
 - Solicitud: 4923
 - Fecha: 18-nov-2014
 - Vendedor: 0675 AL_ALBA
 - Cotización: 581797
 - Vehículo: AVEO FAMILY AC 1.5 4P 4X2 TM
 - Observación: (Empty text area)
- Estado:** ENVIADO
- Cliente:** BUSTILLOS NARANJO CARMEN MIREYA
- Aprobado Coordinador:** Seleccione
- Ver datos de:** CLIENTE (selected), GARANTE
- Puntajes totales:**
 - Puntaje Total Cliente: 51
 - Puntaje Total Garante: 0
- Acciones:** Imprimir, Imprimir Formato Blanco Cliente, Imprimir Formato Blanco Garante

Figura 31 Solicitud de crédito electrónica

Nota: Se hace mención al proceso de solicitud de crédito electrónica

En la primera pestaña consta la información de la cotización en la que se indica los datos del vehículo y datos del financiamiento.

SCORE	Información de la Cotización	Información Principal	Información laboral	Tarjetas/Bancos /Créditos	Referencias Personales	Documentos Entregados	Documentos Digitales
-------	------------------------------	-----------------------	---------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------	----------------------

[Actualizar Datos de la Cotización](#)

Datos del vehículo

Vehículo: AVEO FAMILY AC 1.5 4P 4X2 TM

Valor	13.393,00		
Valor Accesorios	0,00		
Seguro Financiado	0,00	Seguro meses	0
Descuento	0,00		
Otros Cargos	0,00		
NETO	13.393,00		
IVA	1.607,16		
TOTAL	15.000,16		

Datos del financiamiento

Entrada	14.184,65	94,56 %	
Cuota alcance	815,51		
Saldo a financiar	0,00		
Intereses	0,00		
Saldo Financiado	0,00		
Cuotas	0	Cuota	0,00
Tipo de Pago	MENSUAL		

Figura 32 Cotización

Nota: Se trata a la emisión de la cotización

A continuación, tenemos la información principal del deudor, como datos cliente, datos domicilio cliente, cónyuge cliente.

SCORE	Información de la Cotización	Información Principal	Información laboral	Tarjetas/Bancos /Créditos	Referencias Personales	Documentos Entregados	Documentos Digitales
-------	------------------------------	-----------------------	---------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------	----------------------

Cliente

Tipo: CEDULA | Identificación (RUC, Cédula o pasaporte): 1721920450 | Fecha Actualización: 20-nov-2014 | Usuario Modifica: YM_SAAVED

Datos Cliente

* Apellidos	BUSTILLOS NARANDO	* Nombres	CARMEN MIREYA	* Estado civil	SOLTERO/A
* Sexo	MASCULINO	* Dependientes	0	* Nacionalidad	ECUATORIANO
* Fecha nacimiento	22/11/1995	Separación de bienes	NO	* Telf. Domicilio	02268308E
* Telf. Celular	098868847	Operadora	MOVISTAR	* E-Mail	NATALIAROS_10@HOTMAIL.CI
* Nivel de estudios	SUPERIOR	Título			

Datos Domicilio Cliente

* Dirección (Calle, Sector)	TENIENTE HUGO ORTIZ BI Nº BLQ 3 D	Ref. ubicación vivienda	SUR	* Tipo vivienda	VIVE CON FAMILIARES
Tiempo residencia		* Provincia	PICHINCHA	Valor Vivienda:	20,00
* Distrito / parroquia	QUITUMBE	Nombre propietario		* Canton	QUITO
Referencia propietario	Seleccione	Teléfono propietario			

Cónyuge Cliente

Nombres		CI / PAS		Nacionalidad	ECUATORIANO
Apellidos					
Fecha nacimiento					

Figura 33 información principal del deudor

Nota: Se describe a la información principal del deudor

Luego tenemos la información laboral en la misma que consta a detalle los datos del deudor y su esposa sobre la actividad que realizan, así como los ingresos y gastos mensuales.

SCORE	Información de la Cotización	Información Principal	Información laboral	Tarjetas/Bancos /Créditos	Referencias Personales	Documentos Entregados	Documentos Digitales						
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Cliente</p> <p style="text-align: center;">Información laboral</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>* Nombre de la empresa / institución NOVEDADES</p> <p>* Actividad Económica Empleado Privado</p> <p>* Cargo OTRO</p> <p>Dirección</p> <p>* Teléfono 023669877</p> <p>Provincia / Canton Seleccione ... Seleccione ...</p> <p>* Años antigüedad 3</p> <p>* Relación laboral FDO</p> <p>* Es o ha sido Funcionario Público NO</p> <p>* Nombre Institución NO</p> <p>* Es o ha sido miembro de un Partido Político NO</p> <p>* Nombre Partido Político NO</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Conyuge</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p> </td> </tr> </table> <table border="0" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Ingresos Mensuales</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Gastos Mensuales</td> </tr> <tr> <td> <p>* Ingresos mensuales Equivados</p> <p>Cliente 600.00 Conyuge 0.00</p> </td> <td> <p>Créditos bancos 0.00</p> </td> </tr> </table> </div>								<p>* Nombre de la empresa / institución NOVEDADES</p> <p>* Actividad Económica Empleado Privado</p> <p>* Cargo OTRO</p> <p>Dirección</p> <p>* Teléfono 023669877</p> <p>Provincia / Canton Seleccione ... Seleccione ...</p> <p>* Años antigüedad 3</p> <p>* Relación laboral FDO</p> <p>* Es o ha sido Funcionario Público NO</p> <p>* Nombre Institución NO</p> <p>* Es o ha sido miembro de un Partido Político NO</p> <p>* Nombre Partido Político NO</p>	<p>Conyuge</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p>	Ingresos Mensuales	Gastos Mensuales	<p>* Ingresos mensuales Equivados</p> <p>Cliente 600.00 Conyuge 0.00</p>	<p>Créditos bancos 0.00</p>
<p>* Nombre de la empresa / institución NOVEDADES</p> <p>* Actividad Económica Empleado Privado</p> <p>* Cargo OTRO</p> <p>Dirección</p> <p>* Teléfono 023669877</p> <p>Provincia / Canton Seleccione ... Seleccione ...</p> <p>* Años antigüedad 3</p> <p>* Relación laboral FDO</p> <p>* Es o ha sido Funcionario Público NO</p> <p>* Nombre Institución NO</p> <p>* Es o ha sido miembro de un Partido Político NO</p> <p>* Nombre Partido Político NO</p>	<p>Conyuge</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p> <p>Seleccione</p>												
Ingresos Mensuales	Gastos Mensuales												
<p>* Ingresos mensuales Equivados</p> <p>Cliente 600.00 Conyuge 0.00</p>	<p>Créditos bancos 0.00</p>												

Figura 34 Información laboral

Nota: Se trata a la descripción de la información laboral

Seguido de tarjetas/ bancos/ créditos, en donde se visualiza información tarjetas bancos, referencias comerciales, bienes muebles e inmuebles

SCORE	Información de la Cotización	Información Principal	Información laboral	Tarjetas/Bancos /Créditos	Referencias Personales	Documentos Entregados	Documentos Digitales																																															
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Cliente</p> <p style="text-align: center;">Información Tarjetas / Bancos</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;">Tarj. crédito</td> <td style="width: 25%;">Emisor Seleccione</td> <td style="width: 25%;">Tarj. crédito</td> <td style="width: 25%;">Emisor Seleccione</td> <td style="width: 20%;">Calif. Buró Seleccione</td> </tr> </table> <table border="0" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 15%;">* Cuenta Ahorros</td> <td style="width: 15%;">* Número 3086123595</td> <td style="width: 15%;">* Banco PACIFICO</td> <td style="width: 15%;">* Años 10</td> <td style="width: 15%;">Saldo promedio</td> <td style="width: 15%;">Referencia Bancaria Seleccione</td> </tr> <tr> <td>Cuenta Selecc</td> <td>Número</td> <td>Banco</td> <td>Años</td> <td>Saldo promedio</td> <td>Referencia Bancaria Seleccione</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Referencias comerciales</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>* Empresa NO</td> <td>* Tiempo relación (Años) 0</td> <td>* Monto 0,0</td> <td>* Tipo V</td> <td>Referencia Seleccione</td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Tiempo relación (Años)</td> <td>Monto</td> <td>Tipo</td> <td>Referencia Seleccione</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Bienes muebles e inmuebles</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">Descripción / Ubicación</td> <td style="width: 20%;">Valor comercial</td> <td style="width: 20%;">Valor Saldo deuda</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Descripción / Ubicación</td> <td>Valor comercial</td> <td>Valor Saldo deuda</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Descripción / Ubicación</td> <td>Valor comercial</td> <td>Valor Saldo deuda</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Descripción / Ubicación</td> <td>Valor comercial</td> <td>Valor Saldo deuda</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Total</td> <td>0,00</td> <td></td> </tr> </table> <p>Observación Cobranzas</p> </div>								Tarj. crédito	Emisor Seleccione	Tarj. crédito	Emisor Seleccione	Calif. Buró Seleccione	* Cuenta Ahorros	* Número 3086123595	* Banco PACIFICO	* Años 10	Saldo promedio	Referencia Bancaria Seleccione	Cuenta Selecc	Número	Banco	Años	Saldo promedio	Referencia Bancaria Seleccione	* Empresa NO	* Tiempo relación (Años) 0	* Monto 0,0	* Tipo V	Referencia Seleccione	Empresa	Tiempo relación (Años)	Monto	Tipo	Referencia Seleccione	Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda		Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda		Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda		Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda		Total		0,00	
Tarj. crédito	Emisor Seleccione	Tarj. crédito	Emisor Seleccione	Calif. Buró Seleccione																																																		
* Cuenta Ahorros	* Número 3086123595	* Banco PACIFICO	* Años 10	Saldo promedio	Referencia Bancaria Seleccione																																																	
Cuenta Selecc	Número	Banco	Años	Saldo promedio	Referencia Bancaria Seleccione																																																	
* Empresa NO	* Tiempo relación (Años) 0	* Monto 0,0	* Tipo V	Referencia Seleccione																																																		
Empresa	Tiempo relación (Años)	Monto	Tipo	Referencia Seleccione																																																		
Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda																																																				
Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda																																																				
Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda																																																				
Descripción / Ubicación	Valor comercial	Valor Saldo deuda																																																				
Total		0,00																																																				

Figura 35 Referencias comerciales

Nota: Se trata a la descripción de las referencias comerciales

A continuación, referencias personales en la cual constan las personas de contacto de familia y personales

SCORE	Información de la Cotización	Información Principal	Información laboral	Tarjetas/Bancos /Créditos	Referencias Personales	Documentos Entregados	Documentos Digitales
Cliente							
Referencias personales							
Apellidos	Nombres	Provincia	Telefono Convencional	Telefono Celular	Referencia		
NO	NO	CARCHI	022689977	099632145	Seleccione		
		Seleccione ...			Seleccione		
Referencias familiares							
Apellidos	Nombres	Provincia	Telefono Convencional	Telefono Celular	Parentesco	Referencia	
		Seleccione ...				Seleccione	
		Seleccione ...				Seleccione	
Observación Cobranzas							
<input type="text"/>							

Figura 36 Referencias personales

Nota: Se trata a la descripción de las referencias comerciales

Cabe indicar que en cada pestaña tenemos un campo de observación crédito para que la persona encargada de realizar el estudio de crédito registre cualquier novedad y a su vez confirme los datos de la solicitud.

2. Evaluación personal de crédito (cuantitativa):

Para realizar este proceso de se debe emplear un formulario que consta de dos secciones para la información socioeconómica y para la información económica, dentro de cada una de ellas se establecen diferentes puntajes de calificación para los siguientes factores:

Información socioeconómica

- Nacionalidad.
- Edad.
- Estado civil.
- Separación de bienes.
- Número de dependientes.
- Vivienda.
- Otros bienes.
- Zona residencial.
- Central riesgo.

Información económica

- Ocupación.
- Tiempo de ocupación.
- Cuentas bancarias.
- Fuentes de ingreso.
- Tarjetas de crédito.
- Cuota de entrada.

3. Parámetros de calificación

Los parámetros de calificación los llena exclusivamente la persona que califica el crédito, es un análisis de la investigación de crédito realizada, todos estos datos son ingresados al sistema y enviados al jefe de crédito vía S3Sen el sistema para su revisión y aprobación, constan los siguientes datos: en la parte superior se identifica el nombre del deudor, luego el promedio de la calificación obtenido tanto del deudor como del garante de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Información personal solicitante – cónyuge.
- Actividad económica.
- Recursos disponibles mensuales.
- Referencias crédito.
- Total, referencia bancos/comerc/person.
- Totales de calificación.

Al final de cada bloque existe un espacio en blanco para todas las observaciones jefe de crédito, del miembro o del comité de crédito.

Políticas generales de crédito

- Todo cliente interno o externo debe ser calificado bajo los parámetros vigentes en la empresa y cumplir los requisitos de acuerdo a las matrices de crédito.
- El plazo máximo de crédito directo es de 6 meses para clientes externos y 24 meses a clientes internos, para vehículos seminuevos a partir de los 5 años de antigüedad crédito directo hasta 24 meses, para vehículos seminuevos con más de 180 días en inventario hasta 36 meses.

Matriz de requisitos de crédito por tipo de cliente

REQUISITO	PERSONA NATURAL DEPENDIENTE	PERSONA NATURAL INDEPENDIENTE	EMPRESA	MIPYMES	
				Naturales superiores a 100.000 en ventas al año	jurídica facturación anual micro hasta 100.000 pequeña desde 100.001 a 1'000.000 mediana desde 1'000.001 a 5'000.000
edad	- entre 25 y 70 años	- entre 25 y 70 años	- constituida mínimo 3 años	- entre 25 y 70 años	- constituida mínimo 2 años
Nacionalidad	ecuatoriana extranjero con residencia en el país mínimo 2 años	Ecuatoriana extranjero con residencia en el país mínimo 2 años	Ecuatoriana extranjera constituida en el país mínimo 3 años	Ecuatoriana extranjero con residencia en el país mínimo 2 años	Ecuatoriana extranjera constituida en el país mínimo 2 años
burop de crédito / otros	historial mínimo 1 año perfiles solo con score mínimo 720 puntos	historial mínimo 1 año perfiles solo con buen comportamiento de pago score mínimo 720 puntos	<u>Empresa</u> no estar o haber estado en liquidación, quiebra o suspensión de pagos en los últimos 5 años perfiles solo con buen comportamiento de pago score mínimo 720 puntos <u>representante legal</u> historial mínimo 1 año perfiles solo con buen comportamiento de pago score mínimo 720 puntos	historial mínimo 1 año perfiles solo con buen comportamiento de pago score mínimo 720 puntos	<u>Empresa</u> no estar o haber estado en liquidación, quiebra o suspensión de pagos en los últimos 3 años perfiles solo con buen comportamiento de pago score mínimo 720 puntos <u>representante legal</u> historial mínimo 1 año perfiles solo con buen comportamiento de pago score mínimo 720 puntos
capacidad de pago	50% del valor disponible	50% del valor disponible	índice de endeudamiento menor al 0,5 índice de liquidez mayor a 1.1	50% del valor disponible	50% del flujo neto de caja
solicitud de crédito	firmado deudor, cónyuge garante y cónyuge según aplique	firmado deudor, cónyuge garante y cónyuge según aplique no Rise	firmada por representante legal con sello garante y cónyuge	firmado deudor, conyuge-garante y conyuge según aplique no Rise	firmada por representante legal con sello garante y conyuge
información personal	copía cédula deudor, conyuge copía cédula garante y conyuge según aplique, copia papeleta de votación deudor, conyuge, copia papeleta de votación garante y conyuge según aplique	copía ruc (estabilidad de la actividad mínimo 2 años) copia cédula deudor, conyuge copía cédula garante y conyuge según aplique copia papeleta de votación deudor, conyuge copia papeleta de votación garante y conyuge según aplique	estatutos que faculden al representante legal contraer obligación o acta de junta del directorio copia ruc, copia nombramiento representante legal inscrito en el registro mercantil, copia cédula representante legal y conyuge según aplique copia papeleta de votación. representante legal y conyuge según aplique	copía ruc (estabilidad de la actividad mínimo 3 años), copia cédula deudor, conyuge, copia cédula garante y conyuge según aplique, copia papeleta de votación deudor, conyuge, copia papeleta de votación, garante y conyuge según aplique	estatutos que faculden al representante legal contraer obligación o acta de junta del directorio, copia ruc (estabilidad de la actividad mínimo 2 años), copia cédula deudor, conyuge, copia cédula garante y conyuge según aplique, copia papeleta de votación deudor, conyuge, copia papeleta de votación garante, y conyuge según aplique
información económica	Certificado bancario actualizado o tres últimos estados de cuenta no cuentas cerradas no operaciones castigadas	certificado bancario actualizado o tres últimos estados de cuenta, no cuentas cerradas, no protestos, no operaciones castigadas	certificado bancario actualizado o tres últimos estados de cuenta no cuentas cerradas no protestos no operaciones castigadas	Certificado bancario actualizado o tres últimos estados de cuenta, no cuentas cerradas, no protestos, no operaciones castigadas	Certificado bancario actualizado o tres últimos estados de cuenta, no cuentas cerradas, no protestos. no operaciones castigadas

Información laboral y situación empresarial	Certificado laboral actualizado (estabilidad laboral mínimo 1 año), 3 últimos roles de pago certificados por la empresa (físico o digital), empleados públicos nombramiento permanente	- 3 últimas declaraciones IVA e impuesto a la renta (para sectores afectados 6 meses atrás)	Declaraciones formulario 101 de los últimos 3 años, declaraciones IVA y renta último mes, ventas crecientes, utilidad operativa positiva, utilidad neta positiva en 2 de los 3 años analizados, estados financieros (balance general y estado de resultados sellado por la superintendencia de compañías y provisionales del año en curso)	- 3 últimas declaraciones IVA e impuesto a la renta (para sectores afectados 6 meses atrás)	Flujo de caja proyectado por el plazo del crédito, declaraciones formulario 101 de los últimos 3 años, declaraciones IVA y renta último mes, ventas crecientes, utilidad operativa positiva, utilidad neta positiva en 2 de los 3 años analizados, estados financieros (balance general y estado de resultados sellado por la superintendencia de compañías y provisionales del año en curso)
Otros ingresos	Arriendos (contrato legalizado), remesas del exterior 6 meses consecutivos, intereses ganados	Arriendos (contrato legalizado), remesas del exterior 6 meses consecutivos intereses ganados	Arriendos (contrato legalizado), remesas del exterior, intereses ganados, dividendos	Arriendos (contrato legalizado), remesas del exterior 6 meses consecutivos, intereses ganados	Arriendos (contrato legalizado), remesas del exterior, intereses ganados, dividendos
Patrimonio	Copia de impuesto predial, copia de matrícula de vehículos que posee, Pago servicio básico	Copia de impuesto predial, copia de matrícula de vehículos que posee, pago servicio básico	Copia de impuesto predial, copia de matrícula de vehículos que posee, otros activos, pago servicio básico	Copia de impuesto predial, copia de matrícula de vehículos que posee, pago servicio básico	Copia de impuesto predial, copia de matrícula de vehículos que posee, pago servicio básico
Cobertura patrimonial	Bien inmueble cubra valor de la deuda	Bien inmueble cubra valor de la deuda	Patrimonio superior al crédito	Bien inmueble cubra valor de la deuda	Patrimonio superior al crédito
Seguro	Endoso de seguro por el plazo del crédito, como beneficiario acreedor	Endoso de seguro por el plazo del crédito, como beneficiario acreedor	Endoso de seguro por el plazo del crédito, como beneficiario acreedor.	Endoso de seguro por el plazo del crédito, como beneficiario acreedor	Endoso de seguro por el plazo del crédito, como beneficiario acreedor.
Dispositivo rastreo satelital	Bunter vehículos nuevos	Hunter vehículos nuevos tracking vehículos seminuevos	Hunter vehículos nuevos tracking vehículos seminuevos	Hunter vehículos nuevos tracking vehículos seminuevos	Hunter vehículos nuevos tracking vehículos seminuevos
Otros	A partir de los 70 años endoso de seguro con cláusula de desgravamen o garante	A partir de los 70 años endoso de seguro con cláusula de desgravamen o garante	n/a	A partir de los 70 años endoso de seguro con cláusula de desgravamen o garante	n/a

Figura 37 Matriz de requisitos de crédito

Nota: Se trata a la descripción de la matriz de requisitos de crédito

Las matrices se encuentran cargadas en el sistema S3S y pueden ser visualizadas por todos los colaboradores de SUZUKI.



Figura 38 Sistema S3S

Nota: Se trata a la descripción del Sistema S3S

4. Procedimiento de pagos de anticipos de vehículos con tarjetas de crédito.

La finalidad de la cancelación de anticipos con tarjetas de crédito en la línea de vehículos en Suzuki es para pago de cuotas de entrada, con las tarjetas que mantiene convenio como son: Visa y Mastercard del Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco Pacífico (hasta \$10.000,00)

El asesor comercial le indica al cliente sobre este beneficio, el cliente que desea esta forma de pago se acerca a caja entrega la tarjeta y cédula de identidad original al cajero para proceder a la autorización por medio de captura electrónica.

Con tarjeta de Crédito Diners Club el cliente puede realizar una transacción por un monto máximo de hasta \$40.000 dólares (depende del perfil del cliente de acuerdo a la revisión realizada por Diners Club). Se autoriza únicamente en una sola captura electrónica, no se pueden realizar varias capturas electrónicas, de darse ese caso el límite autorizado es hasta \$10.000 dólares.

Cuando el monto del voucher es superior a \$10.000 dólares el asesor comercial envía un correo al área de crédito adjuntando el voucher, nombres y número de cédula del titular de la tarjeta y el nombre y número de cédula de la persona a la cual se ingresó el anticipo.

Coordinador, asistente o auxiliar de crédito envían correo a Diners club para confirmar si el valor autorizado es con prenda y si requiere endoso de seguro, una vez confirmada la información sí es sin prenda jefe de crédito procede a realizar el desbloqueo del comprobante de ingreso a caja.

Políticas: Se recibe únicamente hasta US\$10.000,00 dólares por cliente en pagos con Tarjetas, únicamente con Diners puede superar el monto establecido, sí al combinar el pago con Diners y otra tarjeta supera los US\$10.000, oo no se puede proceder, la excepción es con Diners y en un solo voucher.

Diners Club (depende del perfil de cliente se procede con prenda del auto a partir de los \$10.001,00 dólares) cuando el monto autorizado por Diners supere los \$10.000 no se aceptan pagos adicionales con tarjetas de otras entidades, se reciben únicamente tarjetas nacionales. Se reciben tarjetas de terceras personas, únicamente hasta el tercer grado de consanguinidad previa carta de autorización del propietario de la tarjeta de crédito y deslindando de responsabilidades futuras a SUZUKI.

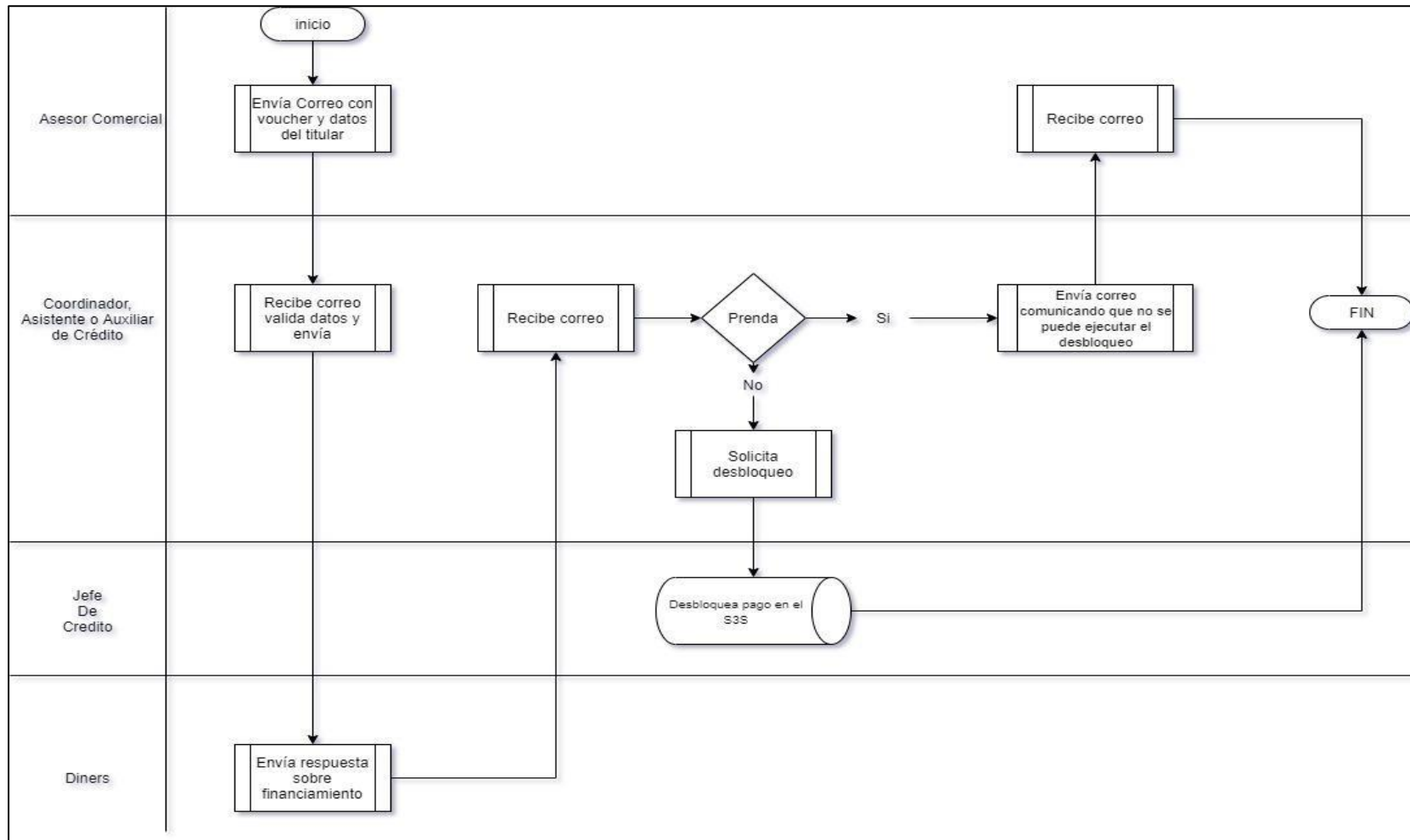


Figura 39 Flujograma del proceso de pagos de anticipos de vehículos con tarjetas de crédito.

Nota: Se trata a la descripción del flujograma del proceso de pagos de anticipos de vehículos con tarjetas de crédito

3.6.2 Proceso 2 Recepción y legalización de documentos de crédito

1. Recepción de documentos

Carta Cuota de Alcance: Este proceso inicia cuando el área comercial requiere entregar la documentación al área de matriculación para iniciar el proceso de matrícula de un vehículo nuevo que ha sido facturado con crédito a corto plazo (cuota de alcance).

La coordinadora de franquicia de agencia envía físicamente la documentación de respaldo del crédito de acuerdo a la aprobación (tabla, pagaré y contratos), el coordinador / asistente o auxiliar de crédito la revisa y si todo se encuentra sin novedades la recibe y procede a la emisión de la carta cuota de alcance.

Este documento se emite únicamente para venta de vehículos nuevos con crédito directo aprobado a corto plazo (cuota de alcance), no aplica para el crédito a corto plazo con bancos o financieras.

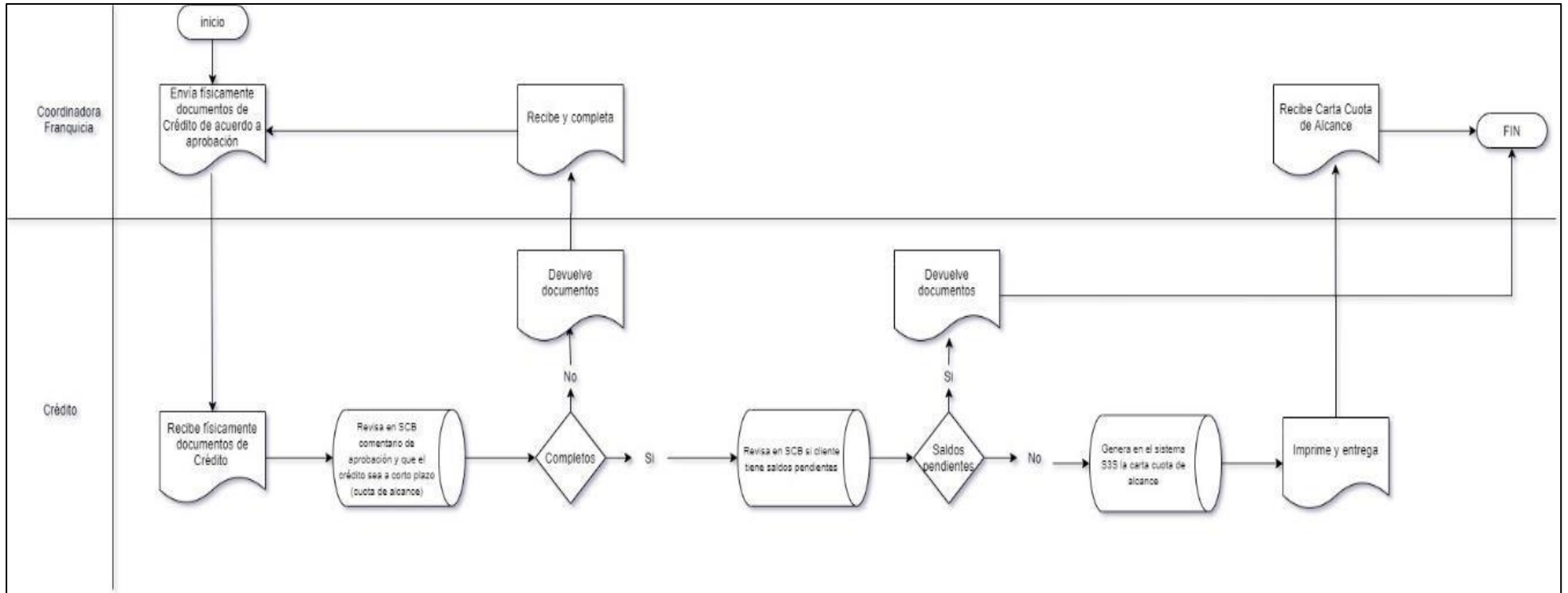


Figura 40 Flujograma del proceso de recepción de documentos de crédito

Nota: Se trata a la descripción del flujograma del proceso de recepción de documentos de crédito

2. Solicitud de actas de reconocimiento de firmas a la notaría

- Se origina cuando el asesor comercial emitió una nota de débito o factura de vehículos seminuevo (codificado como “U, UF”) con crédito directo para ello se siguen los siguientes pasos:
- El asesor comercial solicita vía mail al departamento de matriculación, la fecha del acta de reconocimiento de firmas del contrato de compraventa del vehículo, con la cual generará en el sistema 4 contratos de “prenda industrial”.
- El asistente de matriculación, confirma la fecha vía mail al asesor comercial y copia al área de crédito para su conocimiento y futura revisión.
- Asesor comercial solicita al cliente el valor para pago por actas, este valor es ingresado en caja directa a la cuenta de contratos, en el caso de que el cliente tenga este valor como anticipo, el asesor comercial envía un correo electrónico al área de cobranzas solicitando el cruce de este valor a la cuenta de contratos.
- Una vez realizado el cruce por parte del área de cobranzas responde vía correo electrónico al asesor comercial con copia al auxiliar de crédito.
- Auxiliar de crédito solicita al representante de la notaría vía mail el acta de reconocimiento de firmas del contrato de prenda industrial adjuntando copias de cédulas de las personas que intervienen en el mismo.
- El Representante de la notaría envía vía mail el acta al auxiliar de crédito quién reenvía el acta al asesor comercial que solicitó para la respectiva impresión y firmas en el contrato y actas por parte del cliente.
- El asesor comercial o coordinador de franquicia envía los documentos originales debidamente firmados por el cliente al auxiliar de crédito o coordinador de crédito para continuar con el proceso.

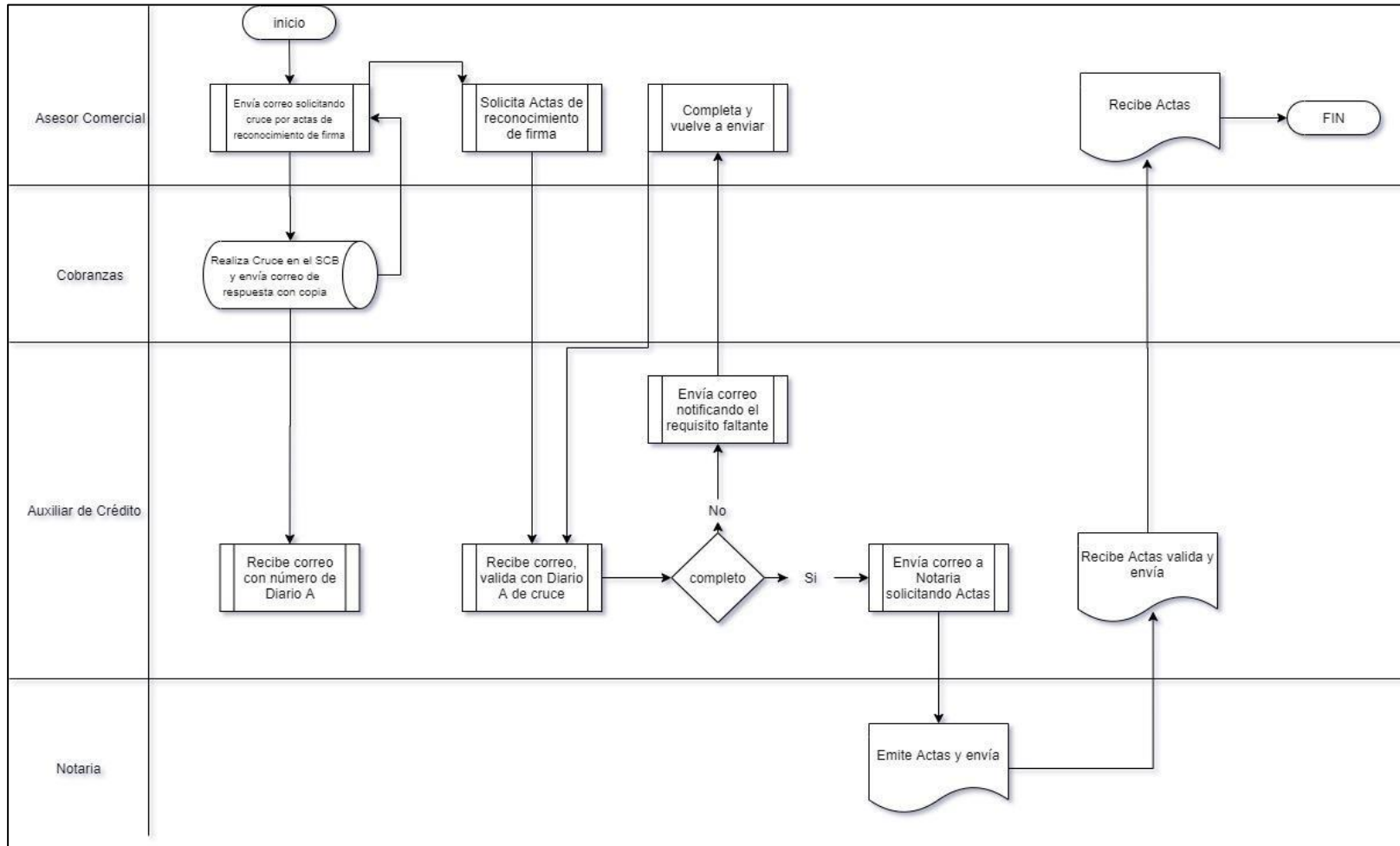


Figura 41 Flujograma del proceso solicitud de actas de reconocimiento de firmas a la notaría

Nota: Se trata a la descripción del flujograma del proceso solicitud de actas de reconocimiento de firmas a la notaría

3. Legalización de documentos

En este proceso se describen todos los aspectos y detalles que regulan el manejo y control de los documentos de clientes que compran a crédito, el proceso de recepción y legalización de documentos implica recibir, clasificar, legalizar y archivar todos los papeles que nos entregan los clientes como respaldo de la compra, los pasos a seguir son:

- En el sistema S3S módulo de crédito se mantiene en archivo la solicitud de crédito calificada, el asesor comercial entrega tabla, pagaré, contratos y actas según sea el caso.
- El área de crédito emite la orden de salida en el sistema una vez que los coordinadores de franquicia de cada agencia envíen escaneados los documentos de respaldo del crédito. (contratos, pagaré, tabla y endoso seguro) según sea el caso.
- El coordinador de franquicia de la agencia debe remitir los documentos originales firmados por los clientes máximo hasta 3 días posteriores a la entrega del vehículo, para respaldo de la entrega en la hoja de ruta del mensajero debe constar el detalle de los documentos entregados con los nombres de los clientes a quienes corresponde.

El área de crédito recibe los documentos, revisa que se encuentren debidamente elaborados y firmados, si existe novedades devuelve para su regularización, si la documentación se encuentra correcta registra en el sistema s3s, módulo de crédito la recepción de los mismos.

Documento	Observaciones	Recibido de Ventas	Entregado a Cobranzas	Recibido por Cobranzas
TABLA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAGARE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTRATOS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTAS		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CUV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENDOSO DE SEGURO		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DISPOSITIVO TRACKLINK		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figura 42 Recepción y legalización de documentos

Nota: Se trata a la descripción de la recepción y legalización de documentos

- El auxiliar de crédito solicita a la apoderada especial las firmas por parte de SUZUKI.
- Una vez que se encuentren firmados los contratos la apoderada especial devuelve al auxiliar de crédito.
- El auxiliar de crédito entrega únicamente los contratos de prenda industrial con las actas de reconocimiento de firma y un listado adjunto a la persona de la notaría para su legalización en la notaría.
- La persona de la notaría entrega los contratos al auxiliar de crédito, estos se mantienen en custodia temporal hasta que el departamento de matriculación legalice los contratos de compraventa y cancele el 1% de traspaso.
- El Asistente de matrículas y control de documentos envía escaneados al auxiliar de crédito los siguientes documentos: contrato compra venta legalizado, poderes, pago del 1% de traspaso, copia de matrícula, los cuales se adjuntan al contrato legalizado de prenda industrial.
 - Con el ingreso del cliente en caja del valor para prenda el asesor comercial solicita el cruce al área de cobranzas con copia al auxiliar de crédito.
 - El área de cobranzas responderá el mail con el número de diario A con el cual se realizó el cruce.
 - Auxiliar de crédito escanea los documentos abajo detallados y envía por correo a asistente de crédito solicitando la carga de transferencia para pago a través del cash del Banco Pacífico.

Vehículos Seminuevos

- Contrato de prenda industrial legalizado
- Contrato de compra – venta legalizada
- Cedula y papela de votación de los intervinientes
- Comprobante de ingreso a caja directo a la cuenta de contratos o redactar en el correo el número de diario A con el cual se realizó el cruce a la cuenta de contratos.
- Redactar en el correo el correo la ND o FC a la cual se hace referencia la prenda.

PRENDA INDUSTRIAL	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO SIN INTERESES	
0,5% VALOR PRENDA	
PARA INSCRIBIR 4 CONTRATOS	
TOTAL PAGO PRENDA	

Figura 43 Prenda Industrial

Nota: Se trata a la descripción de la prenda industrial

Vehículos nuevos

- Contrato de reserva de dominio
- Factura de vehículo
- Factura de accesorios
- Cedula y papeleta de los intervinientes

Comprobante de ingreso a caja directo a la cuenta de contratos redactar en el correo el número de diario A con el cual se realizó el cruce a la cuenta de contratos.

RESERVA DE DOMINIO	
VALOR TOTAL DEL AUTO MÁS INTERESES	
0,5% VALOR PRENDA	
PARA INSCRIBIR 4 CONTRATOS	
TOTAL, PAGO PRENDA	

Figura 1 Reserva de dominio

Nota: Se trata a la descripción de la reserva de dominio

- Una vez aprobado en la plataforma del Banco el Pacífico por el departamento financiero procede a imprimir el comprobante
- Asistente de crédito envía el comprobante por correo a auxiliar de crédito
- Auxiliar de crédito carga la documentación a la plataforma del registro mercantil para solicitar la prenda, detallando los datos para la emisión de la factura, la misma que se emite a nombre del cliente puesto que es quién cancela el valor para la prenda del vehículo.

Vehículos seminuevos

- Los datos para la facturación por parte del registro mercantil
- Carta de confidencialidad del SUZUKI dirigida al registro mercantil
- Comprobante de pago realizado en el Banco Pacífico
- Contrato de penda industrial legalizado
- Contrato de compra – venta legalizada
- Cedula y papela de votación de los intervinientes
- Comprobante de ingreso a caja directo a la cuenta de contratos redactar en el correo el número de diario A con el cual se realizó el cruce a la cuenta de contratos.
- Redactar en el correo el correo la ND o FC a la cual se hace referencia la prenda

Vehículos Nuevos

- Los datos para la facturación por parte del registro mercantil
- Carta de confidencialidad del SUZUKI dirigida al registro mercantil
- Comprobante de pago realizado en el Banco Pacífico
- Contrato de reserva de dominio
- Factura de vehículo
- Factura de accesorios
- Cedula y papeleta de los intervinientes
- Comprobante de ingreso a caja directo a la cuenta de contratos redactar en el correo el número de diario A con el cual se realizó el cruce a la cuenta de contratos.

Una vez recibida la factura del registro mercantil se entrega el respaldo víamail al área contable con copia a contadora y jefe de crédito.

El área contable valida la documentación soporte entregada y procede a colocar los soportes en las emisiones de pagos generados a través de la plataforma del banco del Pacífico.

En el caso de contratos de reserva de dominio un contrato original con la impresión del documento de inscripción de la prenda que emite el registro mercantil es entregado al asistente de matrículas y control de documentos para la obtención de la matrícula del vehículo que fue adquirido con financiamiento directo.

En el caso de contratos de prenda industrial un contrato original con la impresión del documento de inscripción de la prenda que emite el registro mercantil es entregado a la coordinadora de matriculación para la obtención de la matrícula del vehículo con la observación de no negociable.

El auxiliar de crédito entrega los originales de: tabla, pagaré, contratos de reserva de dominio y prenda industrial al departamento de cobranzas registrando en el sistema s3s en la opción control de documentos para que el área de cobranzas registre la recepción de los documentos.

Gastos Inscripción	0.0	Cuota Seguro		
Intereses	0.0			
Total General	26999.0			
Núm. Autorización		Aprobado	Motivo negación:	
Comentario	CA/APROBADO 12750 ING VH PCY7171 / 500 NC X BONO TOMA VH / DIF TABLA, PAGARE Y CONTRATOS X VTA VH X FU, KAAC 19-08-2020			
Control de Documentos		<input type="button" value="Recibir de Ventas"/> <input type="button" value="Entregar a Cobranzas"/>		
Documento	Observaciones	Recibido de Ventas	Entregado a Cobranzas	Recibido por Cobranzas
TABLA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PAGARE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CONTRATOS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura 44 Sistema vehículos nuevos

Nota: Se trata a la descripción del sistema vehículos nuevos

Documentos utilizados

Los principales documentos utilizados en este proceso son:

- Contratos de reserva de dominio y prenda industrial.
- Pagaré y tabla de amortización.
- Actas de reconocimiento de firma.
- Fotocopia de facturas y contratos de compraventa con sus anexos

Políticas.

Los contratos con más de 3 meses de plazo de crédito se inscriben, los de plazomenor se inscriben únicamente si hay falta de pago.

3.6.3 Proceso 3 Ordenes de Salida de vehículos

Proceso ordenes de salida

Este proceso inicia cuando van a realizar la entrega del vehículo al cliente, el mismo que fue facturado con crédito directo o crédito con bancos o financieras, para lo cual se cumplen los siguientes pasos.

La coordinadora de franquicia de la agencia envía un correo al departamento de crédito en el cual detallan los nombres y número de cédula del cliente al cual van a realizar la entrega del vehículo, únicamente para el caso de vehículos seminuevos envían escaneado tabla, pagaré, contratos y actas de acuerdo a la aprobación del área de crédito.

El coordinador, asistente o auxiliar de crédito ingresan al sistema S3S opción de mantenimiento de clientes y verifican que se encuentre cargado el formulario conozca a su cliente, si el formulario no se encuentra cargado responde el correo indicando esta novedad, en el caso de que el formulario se encuentre cargado correctamente y continua el proceso, ingresa en el módulo de crédito en el S3S opción control de documentos, digita la cédula del cliente, seleccionan la factura.

Ingresan a la siguiente pantalla en la que revisan el comentario de la aprobación y validan la recepción de todos los documentos de acuerdo a la aprobación.

Total General	26999.0			
Núm. Autorización	Aprobado	Motivo negación:		
Comentario	CA/APROBADO T2/30 IN6 VH HCY T1/1 / 500 NC X 50NO T OMA VH / DP TABLA, PAGARE Y CONTRATOS X VIA VH X FU, KAAC T105-2020			
Recibir de Ventas Entregar a Cobranzas				
Documento	Observaciones	Recibido de Ventas	Entregado a Cobranzas	Recibido por Cobranzas
TABLA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PAGARE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTRATOS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTAS		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CUV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENDOSO DE SEGURO		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DEPOSITIVO TRACKLINK		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figura 46 Documentos utilizados

Nota: Se hace mención a los documentos utilizados de acuerdo a la aprobación

Sí todo se encuentra completo ingresan a la pantalla revisión docs. orden de salida y procede a registrar el desbloqueo para que procedan a la impresión de la orden de salida en la agencia, en el caso de que el crédito haya requerido endoso de seguro procede a registrar los datos de fecha de vencimiento de la póliza y la aseguradora.

Registro de Comisiones Fecha: 05/03/2020 Cliente: CHANDOVAIN MICHASALC SEGUNDO ALBERTO Factura: 3 000001752 Clase: 6A19B3001M1000000 Vendecc: 0934 Observacion: Situacion: INCOMPLETOS Muestra IVA?: SI Endoso de Seguro?: NO Finalizar		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Observaciones</th> <th>Recibido de Ventas</th> <th>Entregado a Cobranzas</th> <th>Recibido por Cobranzas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TABLA</td> <td>no entregado cliente cancela</td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>PAGARE</td> <td>no entregado cliente cancela</td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>CONTRATOS</td> <td>no entregado cliente cancela</td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>ACTAS</td> <td></td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>CUV</td> <td></td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>ENDOSO DE SEGURO</td> <td></td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>DEPOSITIVO TRACKLINK</td> <td></td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>OTROS</td> <td></td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>FORMULARIO CONOCIDA A SU C. ENTE SUBIDO AL 630</td> <td></td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>FORMULARIO CONOCIDA A SU C. EN EL ACCUMEN F/ FISICO</td> <td></td> <td>NO</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Observaciones	Recibido de Ventas	Entregado a Cobranzas	Recibido por Cobranzas	TABLA	no entregado cliente cancela	NO	NO	NO	PAGARE	no entregado cliente cancela	NO	NO	NO	CONTRATOS	no entregado cliente cancela	NO	NO	NO	ACTAS		NO	NO	NO	CUV		NO	NO	NO	ENDOSO DE SEGURO		NO	NO	NO	DEPOSITIVO TRACKLINK		NO	NO	NO	OTROS		NO	NO	NO	FORMULARIO CONOCIDA A SU C. ENTE SUBIDO AL 630		NO	NO	NO	FORMULARIO CONOCIDA A SU C. EN EL ACCUMEN F/ FISICO		NO	NO	NO
Documento	Observaciones	Recibido de Ventas	Entregado a Cobranzas	Recibido por Cobranzas																																																					
TABLA	no entregado cliente cancela	NO	NO	NO																																																					
PAGARE	no entregado cliente cancela	NO	NO	NO																																																					
CONTRATOS	no entregado cliente cancela	NO	NO	NO																																																					
ACTAS		NO	NO	NO																																																					
CUV		NO	NO	NO																																																					
ENDOSO DE SEGURO		NO	NO	NO																																																					
DEPOSITIVO TRACKLINK		NO	NO	NO																																																					
OTROS		NO	NO	NO																																																					
FORMULARIO CONOCIDA A SU C. ENTE SUBIDO AL 630		NO	NO	NO																																																					
FORMULARIO CONOCIDA A SU C. EN EL ACCUMEN F/ FISICO		NO	NO	NO																																																					

Figura 47 Revisión Docs. Orden de Salida

Nota: Se hace mención a la revisión docs. orden de salida

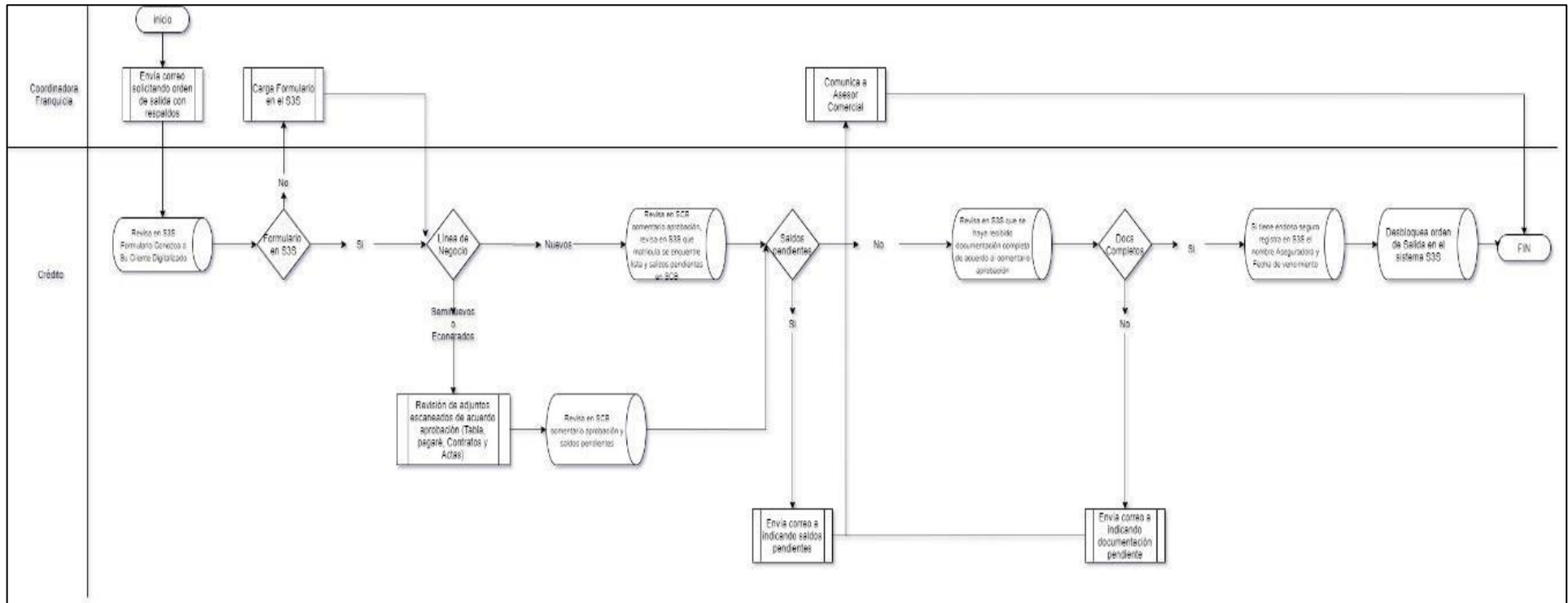


Figura 48 Flujograma del proceso revisión docs. orden de salida

Nota: Se hace mención al flujograma del proceso revisión docs. orden de salida

3.6.4 Proceso 4 Devolución Anticipos de Clientes

- Este proceso se inicia cuando el cliente desiste y no desea continuar con el proceso de venta del vehículo o cuando tiene saldos a favor en su cuenta.
- Las solicitudes para devolución de anticipos de clientes de la línea de vehículos las recibe la jefe de crédito vía correo electrónico, se las puede procesar con el comprobante de ingreso a caja, en el caso de que el cliente no cuente con el comprobante original se acepta carta del cliente con copia de cédula adjunta realizando esta solicitud o en casos excepcionales con un memorando del jefe de agencia.
- Para el caso de las solicitudes de devolución de anticipos por fallecimiento del titular se requiere adjuntar la siguiente documentación para sustentar dicha devolución: posesión efectiva, carta firmada por los herederos en la cual designan a uno de ellos para recibir el dinero en su nombre y copias de cédulas.
- Estos documentos deben contener la confirmación del coordinador de franquicia en donde coloca sello y detalla: nombre del asesor comercial, motivo de la devolución, línea de negocio o vehículo por el cual dejó el dinero el cliente.
- Una vez revisada la documentación adjunta en el correo electrónico la jefe de crédito procede a revisar en el sistema SCB que el cliente no tenga deuda vencida en Suzuki, si el cliente mantiene deuda vencida procede a comunicar a la jefa de cobranzas y una vez que la jefe de cobranzas revise y autorice se devolverá el saldo a favor del cliente. si el pago del cliente fue con tarjeta de crédito la jefe de crédito envía un correo electrónico al coordinador de cobranzas para su validación del pago de la tarjeta de crédito a Suzuki y autorice el devolver el dinero al cliente.
- Si el cliente no mantiene deuda vencida en Suzuki y el pago no es con tarjeta o se ha autorizado el pago con tarjeta se procede a realizar en el sistema S3S la devolución mediante la emisión de un diario a para lo cual debe cargar digitalmente los sustentos de la devolución que se procesa y elegir si el pago al cliente se lo realizará mediante cheque o transferencia.

- Si el cliente desea transferencia la coordinadora de franquicia debió cargar previamente en el maestro de clientes los datos de la cuenta bancaria del cliente (la cuenta debe ser del cliente no de terceros).

The image shows a software interface for a client's account. The 'Cuenta Bancaria' tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs, the 'DATOS CUENTA BANCARIA' section is visible. It contains the following information:

DATOS CUENTA BANCARIA	
Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente ▼
Numero cuenta	6129009700
Banco	PICHINCHA ▼

Figura 49 Devolución Anticipos

Nota: Se hace mención al proceso devolución anticipos

Una vez procesado el Diario A el sistema automáticamente dispara un mail de notificación de esta devolución a la jefe de crédito y a la persona del área de tesorería para que realice su proceso de pago al cliente.

Jefe de crédito imprime el correo con la información del diario A y coloca en el archivo físico temporal del área de cobranzas.

Para devoluciones a partir de UDS\$5.000 y únicamente para personas naturales deben adjuntar el “formulario prevención de lavado de activos”.

Documentos utilizados

Los principales documentos utilizados en este proceso son:

- Comprobante de ingreso a caja o carta cliente o memo.
- Diario A.

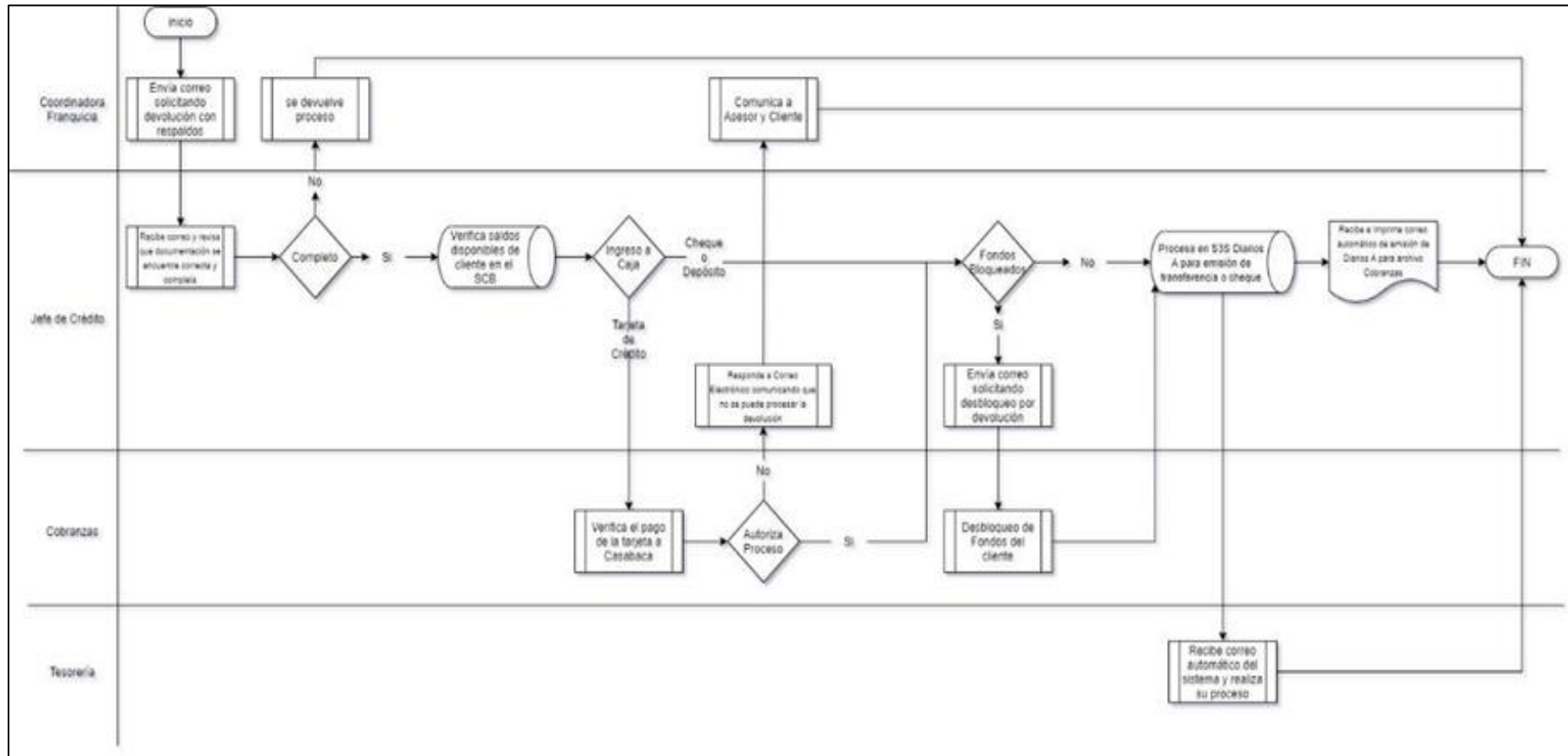


Figura 50 Flujograma del proceso devolución anticipos de clientes

Nota: Se hace mención al proceso devolución anticipos de clientes

3.6.5 Proceso 5 Asignación de fondos para pagos por intermediación de vehículos seminuevos

Proceso Diario A: En el proceso de tomas de vehículos seminuevos existen cuatro tipos de ingresos, en el área de crédito se procesan dos tipos de ingresos: intermediación cheque cliente (u), intermediación transferencia total (ClienteU) y en el área de cobranzas se procesan los otros dos que son: intermediación cheque empresa (U-Nuevo) y usado con factura (F).

Mediante correo electrónico el área de matriculación notifica a la jefe de crédito el ingreso de los vehículos seminuevos una vez que cuentan con la carpeta completa y con la documentación correcta luego de la revisión realizada dentro de su proceso.

Karola Aviles

De: dqualifico@casabaca.com
 Enviado el: viernes, 31 de mayo de 2019 17:37
 Para: kaviles@casabaca.com
 Asunto: INGRESO SEMINUEVO Y MEMORANDO

Estimado(a) KAROLA AVILES

Hemos recibido del (a) Sr. (a) CASTRO CORONEL DAVID ALEJANDRO con C.I.1104095565 en la fecha 31/05/2019 el vehículo usado de las siguientes características:

CODIGO DE U:	U-14214
TIPO USADO:	Intermediacion Transferencia Total(Cliente-U)
CHASIS:	8L4ED2A32JC002385
MARCA:	GREAT WALL
MODELO:	M4 MT AC 1.5 SP 4X2 TM
MOTOR:	GW4G151701004022
COLOR:	NEGRO
AÑO:	2018
PLACA:	PCX7084
KILOMETRAJE:	25200
AÑO DE MATRICULA:	2018
EJECUTIVO DE VENTAS:	PAULO MORALES
AGENCIA INGRESO INVENTARIO:	12
PRECIO RECEPCION:	12500.0
PRECIO PVP:	15500.0

MEMORANDO

Por medio del presente, solicito ingresar a nombre de CASTRO CORONEL DAVID ALEJANDRO con C.I.1104095565 el vehículo de las siguientes características:

MARCA:	GREAT WALL
MODELO:	M4 MT AC 1.5 SP 4X2 TM
AÑO:	2018
MOTOR:	GW4G151701004022
CHASIS:	8L4ED2A32JC002385
COLOR:	NEGRO
PLACA:	PCX7084
PAIS ORIGEN:	Ecuador

Por el valor de 12500.0 \$. Posteriormente solicito emitir los siguientes cheques y/o cruces según detalle:

BENEFICIARIO	RUC/CEDULA	CONCEPTO	VALOR
CASTRO CORONEL DAVID ALEJANDRO	1104095565	PAGO POR INTERMEDIACION TRANSF TOTAL A LA CTA. AHORROS BANCO PICHINCHA N. 4082378400 A NOM. DE CASTRO CORONEL DAVID ALEJANDRO C.I 1104095565	11000.0
PEREZ PEREZ EDISON FERNANDO	1709257081	PAGO POR CONCEPTO DE MATRICULA Y RTV 2019 + CALENDARIZACION Y MULTAS ANT	1420.0

Figura 51 Proceso asignación de fondos para pagos por intermediación de vehículos seminuevos

Nota: Se hace mención al proceso de asignación de fondos para pagos por intermediación de vehículos seminuevos

La jefe de crédito procede a revisar en el sistema SCB que el cliente no tenga deuda vencida en Suzuki, sí el cliente mantiene deuda vencida procede a comunicar a la jefa de Cobranzas y una vez que la jefa de cobranzas revise y autorice se realizará el proceso de emisión de diario A para el pago.

Sí el cliente no mantiene deuda vencida en Suzuki se procede a realizar el/los diarios A para proceso asignación de fondos y pago mediante cheque o transferencia de acuerdo al tipo de usado, en el caso de existir cruces a la cuenta de matriculación se lo realiza en el SCB módulo de cobranzas, emisión diaria, los otros diarios de este proceso se lo realiza en el sistema S3S, una vez generados los diarios emite un correo electrónico automático con la información de los diarios A procesados a la jefe crédito y al área de tesorería para su pago, este mail se imprime y adjunta al archivo temporal del área de cobranzas.

Cuando la intermediación es U-transferencia se procesa en el módulo de cuentas por pagar y se envía un correo electrónico al área de tesorería adjuntando el correo del memo para respaldar la transferencia a procesarse

GENERACION DE COMPROBANTES DIARIOS Papelera

notificacionesCasabaca@casabaca.com mar., 6 oct. 22:54 (hace 3 días)

para mí

Estimado(a) KAROLA AVILES

Le informamos que se realizó la creación de Diario A del siguiente cliente:

No. Documento	No. Cliente	Cedula	Beneficiarios	Monto	Comentario	Docu.Refer
2358197	809266	1711438521	GOMEZ BURBANO JEFFREY EFRAN	221.62	CANCELACION - CAMBIO DE 56 - U-16609, POR 221.62 DE GOMEZ BURBANO JEFFREY EFRAN POR SOLICITADO POR PF_COZZAGLIO GENERADO POR KA_AVILES	724234407
2358198	789657	1714949326	GUANO SECAIRA LUIS ALFREDO	221.62	CREACION - CAMBIO DE 56 - U-16609, POR 221.62 A GUANO SECAIRA LUIS ALFREDO DE GOMEZ BURBANO JEFFREY EFRAN POR PAGO DE MATRICULA E IMP RODAJE SOLICITADO POR PF_COZZAGLIO GENERADO POR KA_AVILES	724234507
2358199	789657	1714949326	GUANO SECAIRA LUIS ALFREDO	221.62	CREACION - EMISION - CK 724234507 POR 221.62 DE GOMEZ BURBANO JEFFREY EFRAN A GUANO SECAIRA LUIS ALFREDO PAGO DE MATRICULA E IMP RODAJE NUMERO DE DIARIO 2358198 SOLICITADO POR PF_COZZAGLIO GENERADO POR KA_AVILES	724234607

Saludos Cordiales.

Responder Reenviar

Figura 52 Generación de comprobación

Nota: Se hace mención a la generación de comprobación



Figura 53 Datos emisión generación de cheque o transferencia

Nota: Se hace referencia a los datos emisión generación de cheque o transferencia

Documentos utilizados

Los principales documentos utilizados en este proceso son:

- Mail Ingreso U
- Mail Diarios A

3.6.6 Proceso 6 Cobranzas

1. Objetivos

Establecer políticas, procedimientos y controles relacionados al cobro de documentos exigibles a los dealers por la venta de vehículos, repuestos, accesorios, lubricantes y servicios.

2. Alcance

La presente política cubre las actividades relacionadas con la cobranza de los documentos exigibles emitidos a los dealers y/o concesionarios.

3. Responsabilidades

Los responsables del proceso detallado anteriormente son:

4. Control:

- Presidente ejecutivo

- Gerente financiero
- Jefe presupuesto y tesorería.

5. Ejecución

- Coordinador de presupuesto y tesorería.
- Analista de presupuesto y tesorería.
- Analista de sistemas (reporte de los intereses por financiamiento).

6. Definiciones (glosario)

- SDE: Suzuki del Ecuador S.A.
- Sistema JD Edwards: Conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de la compañía. este sistema cuenta con un módulo de cuentas por cobrar en el cual se ingresa las cancelaciones por parte de los dealers y/o concesionarios.
- Facturas: Documento con validez tributaria que evidencian la venta de vehículos, repuestos, accesorios, lubricantes, prestación de servicios de logística y otros servicios.
- Clientes especiales: Personas con capacidades especiales y diplomáticos.
- Carta de Cobro: Documento emitido para recuperar los gastos cancelados a nombre de un tercero (cliente especial). las ventas de vehículos a clientes especiales. (discapacitados, exonerados, diplomáticos), es decir las compras que realiza SDE a nombre de un tercero. dicho documento permite reembolsar los gastos realizados a nombre de dichos clientes especiales.
- Notas de débito: documento comercial emitido para el cobro de intereses por financiamiento y mora. adicionalmente se la puede utilizar como alcance de precio a una factura emitida con un valor menor. las notas de débito deberán contener la serie y número de los comprobantes de venta a los cuales se refieren.

- Notas de crédito: documento comercial emitido por SDE para anular una factura o realizar una corrección en ella, por devoluciones, anulaciones de facturas, mismo que deberá poseer la serie y número de los comprobantes de venta sobre la transacción realizada.

7. Política del Proceso

- Suzuki designarán un coordinador que deberá internamente en cada compañía efectuar las gestiones para facilitar y resolver todo asunto relacionado con ingreso de documentos, registro, pagos y notificaciones hacia SDE, incluyendo manejo de comprobantes de retención. El nombre del coordinador se debe notificar oficialmente a las partes, así como cualquier cambio que se realice.
- La compra y venta de vehículos, repuestos, lubricantes y accesorios debe estar respaldada con la emisión de la factura o carta de cobro, la guía de remisión a nombre del dealer y la correspondiente entrega del bien. y la guía de remisión, la entrega del documento y los bienes se debe realizar de manera simultánea, las facturas por servicios de logística se emiten periódicamente.
- Las facturas por servicios por comisiones y gastos administrativos (coordinación de vehículos exonerados e híbridos) irán a nombre del dealer y/o concesionario y deben estar respaldadas con la emisión de la carta de cobro a nombre del cliente especial del concesionario respectivo y la correspondiente entrega de bienes.
- Se considera pago de contado el que se realiza entre el día de la emisión de la factura hasta el noveno (9) día subsiguiente. Este pago no genera ningún interés.
- Se considera pago a crédito el que se realiza a partir del décimo (10) día hasta el trigésimo quinto (35) día posterior a la emisión de la factura, donde hay un cobro de interés, porcentaje que es acordado por el directorio de TDE, mismo que se encuentra en función al promedio ponderado de los créditos locales vigentes más un 0.5%, el cual se revisa trimestralmente.

- Para el caso de facturas no pagadas por más de 35 días, se cobra un porcentaje adicional por concepto de mora.
- El interés por mora es resultado de la aplicación de un porcentaje de recargo que va hasta el 10% (0.1 veces) al porcentaje de interés por concepto del financiamiento realizado que está vigente, en la operación cuando se presente la mora según el número de días que se hayan generado a partir de la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en base a lo que señala la tabla que se explica a continuación:

Tabla 11 Días de morosidad

Días de morosidad	
Días	% Mora
0 - 0	5%
0 - 15	5%
16 - 30	7%
31 - 60	9%
más de 60	10%

Nota: Se describe a los días de morosidad

3.6.7 Proceso 7 Cobro de intereses

- El analista de sistemas, envía vía email al coordinador de presupuesto y tesorería un reporte denominado “TDE intereses” el mismo que contiene: el detalle por factura, cliente, el tipo de cliente, la división (comercial/repuestos) número de documento de fisco, fecha de emisión, el valor a cobrar y operaciones relacionadas al pago de la factura (notas de crédito, pagos con abonos, pagos totales y otros ajustes que se hayan hecho).
- El coordinador de presupuesto y tesorería valida con el reporte “estado de cuenta general” mismo que debe ser acorde a la facturación del mes en revisión. las facturas con saldo cero se calcularán únicamente los intereses financieros (interés exigible). para las facturas que tienen saldo, se calcularán una provisión de intereses financieros (interés no exigible) con fecha de corte al último día del mes de cierre, el cual se incluye en el resumen del reporte de intereses financieros.

- El coordinador de presupuesto y tesorería envía un resumen del reporte de intereses financieros al jefe de contabilidad para que haga el respectivo registro contable de la provisión.
- El coordinador de presupuesto y tesorería envía vía email a cada dealer y/o concesionario su respectivo “reporte de intereses financieros” hasta el décimo día del siguiente mes; en el que se detalla todas las facturas canceladas o pendientes de pago con todas las transacciones que se han realizado (notas de crédito, abonos, pagos totales, cruce de saldos a favor y otros ajustes que se hayan hecho dentro del mes en revisión)
- Los dealers responden vía email si están de acuerdo o no con el reporte. si existen diferencias el coordinador de presupuesto y tesorería revisa las discrepancias notificadas y concilia documento por documento; validando porcentajes de tasas de interés, el saldo de las facturas, (pdf del sistema JDE), la fecha de pago y acreditación en las cuentas bancarias autorizadas de TDE vs el detalle de pagos proporcionado por cada dealer y hace se realiza los respectivos cambios o correcciones de ser necesario.
- El coordinador de presupuesto y tesorería elabora el documento “carta de conciliación de intereses”. este documento es firmado por el jefe de presupuesto y tesorería y/o el gerente financiero, y envía a cada dealer para su firma de aceptación. Una vez que la “carta de conciliación de intereses” se encuentra firmada por ambas partes, se entrega el documento al analista de contabilidad para que prepare la “nota de débito” respectiva, máximo hasta el tercer lunes del mes siguiente del mes de cierre.

Anexos y formularios

- Factura, comprobante de depósito / transferencias
- Carta de conciliación de intereses
- Nota de débito por los intereses generados
- Notas de crédito, resolución de la junta de política monetaria y financiera.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las conclusiones que se han identificado en la investigación son:

En la recolección de información teórica se ha identificado que un manual de procedimientos se define como una herramienta técnica que permite que las actividades que posee un proceso sean plasmadas al interior de las organizaciones, donde se especifican políticas, aspectos legales, mientras que un crédito se puntualiza como un factor esencial que aporta a la existencia, crecimiento de las empresas, porque contribuye al incremento de los niveles de ventas, además reduce los costos unitarios para que varios sectores de la población sean parte del mercado consumidor.

En el diagnóstico de la situación actual del departamento de crédito y cobranzas Suzuki Ecuador, se ha identificado que en relación a sus fortalezas se menciona que existe su tradición y trayectoria que le hace una marca altamente confiable, sus productos obedecen a altos estándares de calidad, su seguridad en los productos es esencial para la marca Suzuki, además de la comodidad en cada diseño que lo obtiene en cada vehículo y el personal comprometido con la empresa, junto con el uso de tecnología. Sobre sus debilidades se menciona que existen pocos modelos nuevos, además de poco tiempo en el país, falta más publicidad, el personal debe estar más entrenado en la parte tecnológica, falta de capacitadores que conozcan con profundidad el producto, el retraso en entrega de vehículos nuevos. En la aplicación de la encuesta al personal se ha determinado que el 57,1% han respondido que si tiene conocimiento si existe un manual de procesos, pero el 42,9% han señalado que no, el 52,4% han respondido que al ingreso a Suzuki no tuvo la suficiente capacitación para distinguir todos los procesos y poder manejar sin problema el sistema.

En la propuesta de diseño de un manual de procesos que fomenten el desarrollo efectivo del departamento de crédito y cobranzas Suzuki Ecuador, se ha pretendido fortalecer el posicionamiento, a través del mejoramiento de su habilidad para trasladar los recursos suficientes para la colocación de los diversos vehículos a los clientes, además de coordinar las continuas actividades del departamento, permitiendo que los beneficiarios de este proceso sean los accionistas, empleados, y clientes en general para un buen porcentaje de créditos aprobados para el beneficio del comprador.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se han planteado en la investigación son:

Se sugiere que exista un adecuado plan de capacitación al responsable del departamento de crédito y cobranzas Suzuki Ecuador, y posteriormente al personal que lo conforma con la finalidad de que se proporcione los conocimientos que se requieran para que se pueda agilizar la realización de los procedimientos del departamento.

Se propone que se realice la implementación de un sistema contable al interior del departamento de crédito y cobranzas Suzuki Ecuador, para que se refleje el comportamiento de pagos que ha venido realizando el cliente para que exista un adecuado control de los casos que demanden un mayor control.

Como recomendación final, se menciona que en del departamento de crédito y cobranzas Suzuki Ecuador deben tener claro que nuevo proceso, todo cambio que se produce al interior, siempre será para mejorar el bienestar de todo el personal, además de satisfacer los requerimientos del cliente, además de que se garantice el éxito de la compañía, el compromiso del colaborador a la entidad, para que el cumplimiento de las metas en los procesos sea el reflejo de su gestión.

BIBLIOGRAFIA

- Contract Workplaces. (2017). Coffee Areas, espacios de reunión y café al interior del lugar de trabajo. *Contract Workplaces*, 1-2.
- Acelerado. (2021). *La empresa SZK del Ecuador, flamante representante de Suzuki en el país*. Obtenido de La empresa SZK del Ecuador, flamante representante de Suzuki en el país: <https://acelerando.com.ec/la-empresa-szk-del-ecuador-flamante-representante-de-suzuki-en-el-pais/>
- Arias. (2012). *Proyecto de Investigacion* . Obtenido de introducción a la metodología científica: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/marco-metodologico-definicion.html>
- barradeideas. (s.f.). <https://barradeideas.com/que-son-restaurantes-tematicos/#:~:text=Los%20restaurantes%20tem%C3%A1ticos%20son%20locales,se%20juegan%20un%20papel%20fundamental.>
- Exteriores, S. d. (s.f.). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEMANUALES DE PROCEDIMIENTOS*. Obtenido de *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEMANUALES DE PROCEDIMIENTOS*: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Mas, F. J. (2010). *Temas de investigación comercial*. Alicante: Club Universitario.
- Osterwalder & Pigneur. (Junio de 2011). *Generación de modelos de negocio*. Obtenido de <http://www.convergenciamultimedial.com/landau/documentos/bibliografia-2016/osterwalder.pdf>
- Ricart, J. E. (2009). *Modelo de Negocio: El eslabón perdido en la dirección estratégica*. (U. B. línea], Editor) Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4331>.
- Ruiz, Laura. (2018). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/diseno-de-investigacion>
- Tarco, J. (Septiembre de 2019). *Diseño de un modelo de negocio inclusivo para comercialización de embutidos, cárnicos & lácteos en la ciudad de Guayaquil*.

Obtenido de Tesis de Ingeniería, Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47180/1/BINGQ-ISCE-19P103.pdf>

Vergara, I. M. (2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Obtenido de LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:~:text=Los%20manuales%20de%20procedimiento%20son%20la%20mejor%20herramienta%2C%20id%C3%B3nea%20para,una%20manera%20eficaz%20y%20eficiente.

