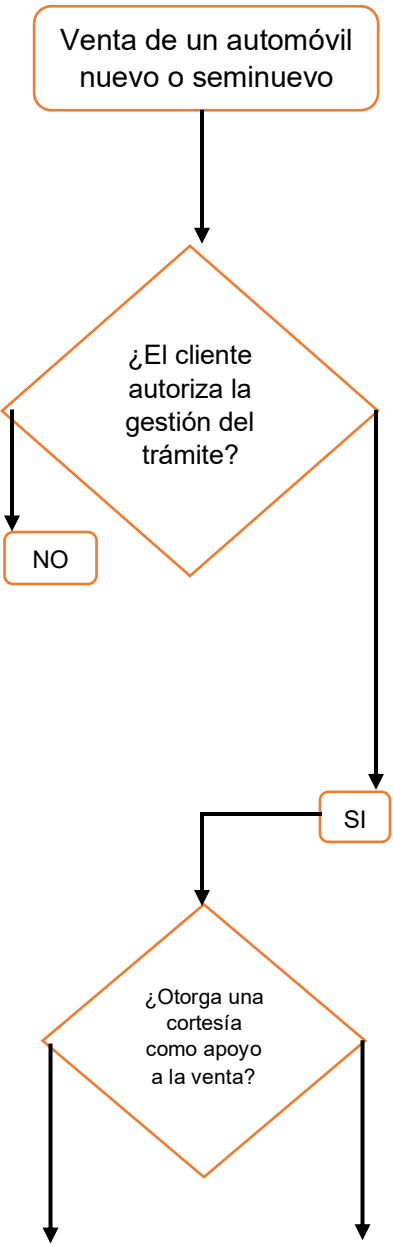


|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>GRUPO SAN ANGEL</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>PROCESO</b><br/> <b>Cobro de trámites vehiculares.</b><br/>         Aplicable a Efectivo</p>  | <p><b>Fecha de Creación:</b><br/>         5 de Julio del 2021</p> <p><b>Código:</b><br/>         Adm-AFE-004</p> <p><b>Última Revisión:</b><br/>         4 de Octubre del 2021</p> |
| <p><b>OBJETIVO:</b><br/> <b>Implementar los pasos a seguir para el cobro de trámites tales como: alta y baja de placas, cambio de propietario y verificación de emisión de contaminantes, relacionados con la venta de automóviles nuevos y seminuevos.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>POLÍTICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El horario de caja para la recepción de este tipo de pagos es de:<br/>             Lunes a Viernes de 9:00am a 7:00 pm<br/>             Sábados de 9:00am a 2:00 pm</li> <li>2. En todos los cobros que se realicen por concepto de trámites, la concesionaria únicamente podrá emitir recibos fiscales por concepto de gestoría, y por lo que respecta al pago de derechos sólo se emitirá un recibo simple de caja.</li> <li>3. Es indispensable que en el recibo de caja que se elabore por el cobro del trámite, se indique el número de factura al que corresponde dicho trámite, esto para facilitar su correcta aplicación.</li> <li>4. Cuando el cliente realice un sólo depósito que incluya el pago del automóvil y de diversos trámites, es necesario que se genere un recibo por cada uno de los conceptos y que en cada recibo se indique el número de factura del automóvil. Ver formato "Instrucción de aplicación de depósitos"</li> <li>5. El colaborador responsable del extravío de un comprobante de pago validado o recibo de caja, deberá pagar una penalización del 3% del importe del documento extraviado.</li> <li>6. Si el cliente opta por realizar el trámite por su cuenta, es indispensable que, para la entrega del automóvil, el Asesor de ventas obtenga una copia del trámite realizado y del comprobante de pago de derechos correspondiente y se integre al expediente.</li> </ol> |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Realizó:</b></p> <p>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br/> <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b></p> <p>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br/> <b>GERENTE DE PROCESOS</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Revisó:</b></p> <p>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br/> <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b></p> <p>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br/> <b>GERENTE GENERAL</b></p>                            | <p><b>Autorizó:</b></p> <p>Ing. Diego Brockman Ruiz<br/> <b>DIRECTOR GENERAL</b></p>                                                                                               |



|                                                                                                             |                                                                                 |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Cobro de trámites vehiculares.</b><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>5 de Julio del 2021 |
|                                                                                                             |                                                                                 | <b>Código:</b><br>Adm-AFE-004                    |
|                                                                                                             |                                                                                 | <b>Última Revisión:</b><br>4 de Octubre del 2021 |

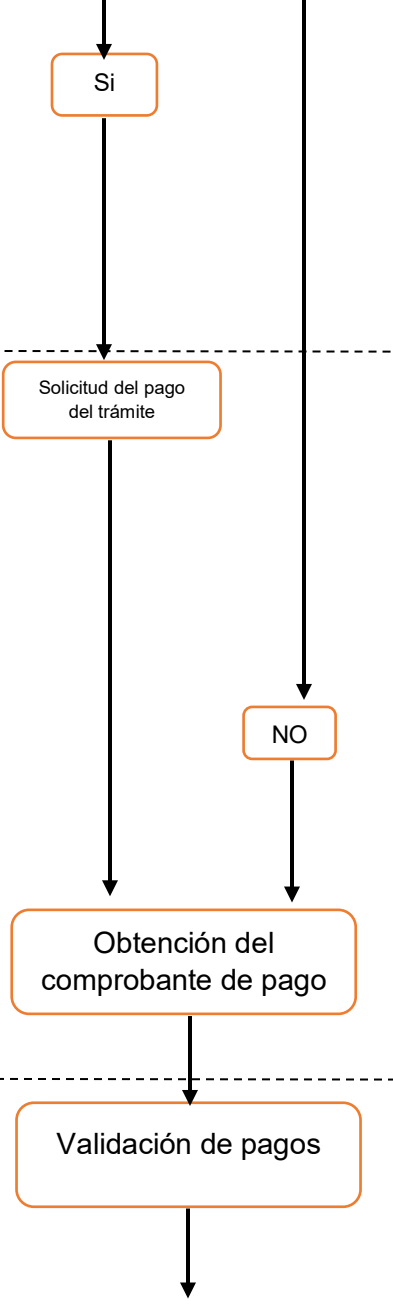


| DIAGRAMA DE FLUJO                                                                                                                             | RESPONSABLE                                                                                                                              | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | DOCUMENTACION O EQUIPO                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | <b>Asesor de ventas</b>                                                                                                                  | <p>Es responsabilidad del asesor de ventas explicar las obligaciones que en materia de trámites debe realizar el cliente al adquirir su automóvil y ofrecer al cliente que éstos pueden ser realizados por la Concesionaria.</p> <p>NO<br/>Solicita al cliente los comprobantes de pago tales como: tenencia CDMX y cambio de propietario y tarjeta de circulación para poder entregar el automóvil.</p> <p>SI<br/>El Asesor de ventas puede ofrecer al cliente una cortesía hasta por \$1,000 que sería aplicada como descuento sobre el trámite vehicular.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestoría de placas</li> <li>• Aplicación de película anti-asalto</li> <li>• Verificación vehicular</li> <li>• Baja de placas</li> <li>• Alta de placas</li> <li>• Pago de tenencia</li> <li>• Tarjeta de circulación.</li> </ul> |
| <b>Realizó:</b><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                           |



|                                                                                                             |                                                                                 |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Cobro de trámites vehiculares.</b><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>5 de Julio del 2021 |
|                                                                                                             |                                                                                 | <b>Código:</b><br>Adm-AFE-004                    |
|                                                                                                             |                                                                                 | <b>Última Revisión:</b><br>4 de Octubre del 2021 |



|                                                                                    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Asesor de Ventas</b>               | Si<br>Solicita autorización del Gerente del área y su firma autógrafa en el talón de cortesía.<br>En caso de NO contar con la firma del Gerente del área responsable no se podrá continuar con el proceso.                                                                                                              | • Talón de cortesía    |
|                                                                                    | <b>Encargado de cuentas por pagar</b> | Entrega el talón firmado al Encargado de Cuentas por pagar para que se genere el pago del trámite vehicular.<br><br>Solicita el pago del trámite y en su caso, registra en la cuenta deudora del Asesor de ventas el excedente de \$1,000 para que el encargado de nóminas pueda realizar el descuento correspondiente. |                        |
|                                                                                    | <b>Asesor de ventas</b>               | No<br>Se indica al cliente los costos de los trámites vehiculares a realizar.                                                                                                                                                                                                                                           | • Lista de precios     |
|                                                                                    | <b>Encargado de bancos</b>            | Obtiene el comprobante de pago y solicita al encargado de bancos la validación de éste.<br>Verifica que la referencia mostrada en el comprobante entregado                                                                                                                                                              | • Comprobante de pago. |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Realizó:</b><br><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|



GRUPO SAN ANGEL

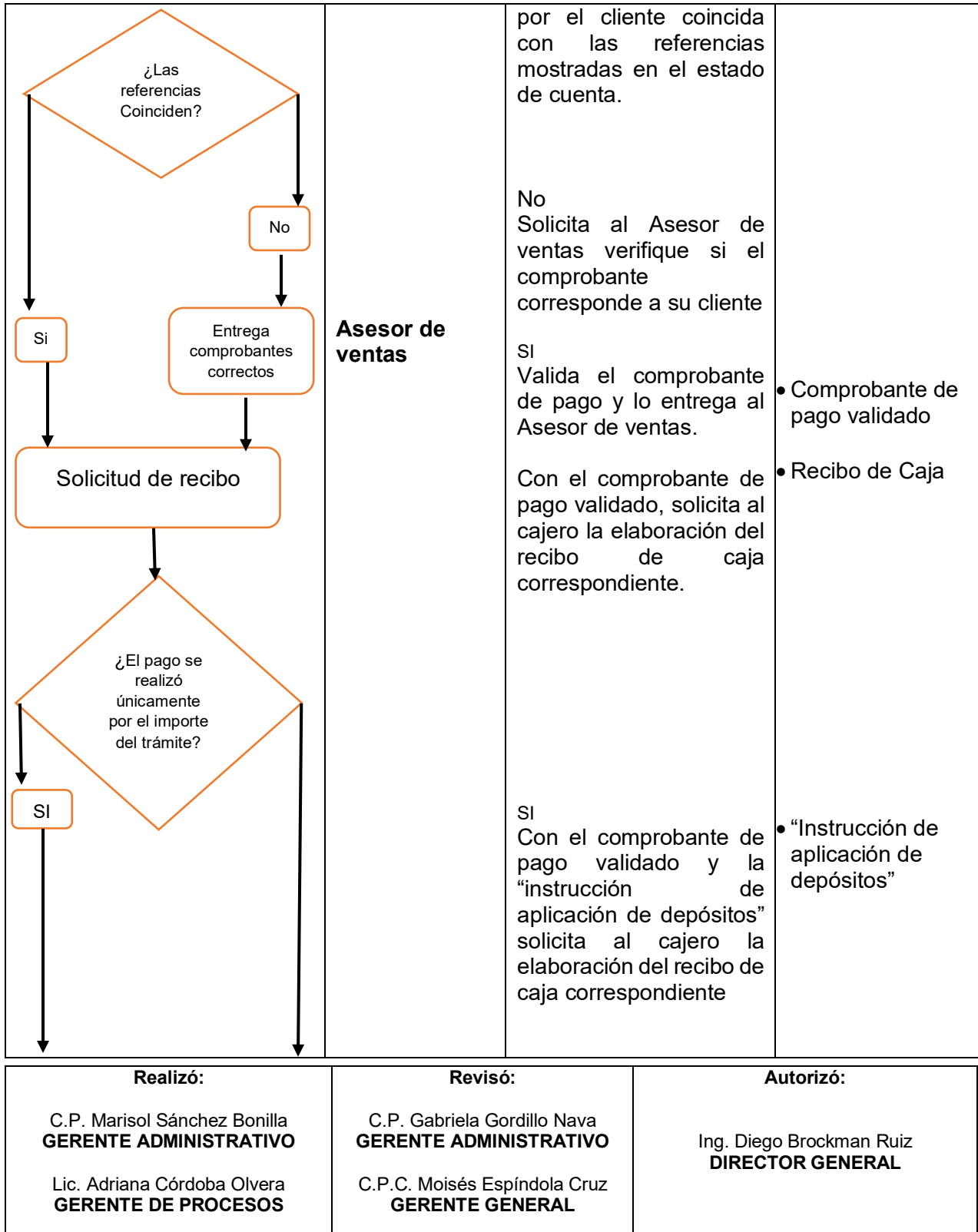


**PROCESO**  
**Cobro de trámites**  
**vehiculares.**  
Aplicable a Efectivo

**Fecha de Creación:**  
5 de Julio del 2021

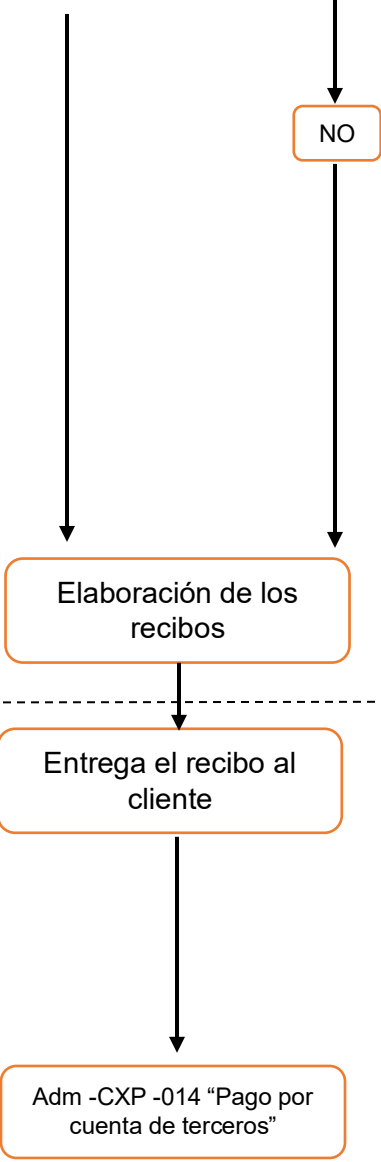
**Código:**  
Adm-AFE-004

**Última Revisión:**  
4 de Octubre del 2021



|                                                                                                             |                                                                                 |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Cobro de trámites vehiculares.</b><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>5 de Julio del 2021 |
|                                                                                                             |                                                                                 | <b>Código:</b><br>Adm-AFE-004                    |
|                                                                                                             |                                                                                 | <b>Última Revisión:</b><br>4 de Octubre del 2021 |



|                                                                                    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  |                         | NO<br>Entrega al cajero el comprobante de pago junto con la “instrucción de aplicación de depósitos” donde deberá señalar cada uno de los conceptos e importes que está pagando el cliente y por los que se deberá emitir los recibos de caja. | • “Instrucción de aplicación de depósitos” con desglose. |
|                                                                                    | <b>Cajero</b>           | Elabora los recibos de caja y los entrega al Asesor de ventas.                                                                                                                                                                                 | • Recibos de caja                                        |
|                                                                                    | <b>Asesor de ventas</b> | Entrega al cliente la copia del recibo de caja correspondiente (CLIENTE) y el recibo (DEPARTAMENTO) lo resguarda para tramitar posteriormente el pago del trámite.                                                                             |                                                          |

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Realizó:</b><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                             |                                                                                           |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>GRUPO SAN ANGEL</b><br> | <b>PROCESO</b><br><b>Cobro de trámites</b><br><b>vehiculares.</b><br>Aplicable a Efectivo | <b>Fecha de Creación:</b><br>5 de Julio del 2021 |
|                                                                                                             |                                                                                           | <b>Código:</b><br>Adm-AFE-004                    |
|                                                                                                             |                                                                                           | <b>Última Revisión:</b><br>4 de Octubre del 2021 |



## Formatos:

**Adm-AEF-01F-INSTRUCCIÓN DE APLICACIÓN DE DEPOSITOS**

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Realizó:</b><br><br>C.P. Marisol Sánchez Bonilla<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>Lic. Adriana Córdoba Olvera<br><b>GERENTE DE PROCESOS</b> | <b>Revisó:</b><br><br>C.P. Gabriela Gordillo Nava<br><b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b><br><br>C.P.C. Moisés Espíndola Cruz<br><b>GERENTE GENERAL</b> | <b>Autorizó:</b><br><br>Ing. Diego Brockman Ruiz<br><b>DIRECTOR GENERAL</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

