GRUPO SAN ANGEL	PROCESO Préstamo de autos de movilidad	**Fecha de Creación:** 10 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-001
		Última Revisión: **15 de Diciembre del 2021**

OBJETIVO:
Satisfacer las necesidades de movilidad de nuestros clientes cuyos automóviles se encuentren el taller de servicio por una avería y el plazo de entrega sea excesivo.

POLÍTICAS:

1. La gasolina que se consuma durante el período en el que este prestado el automóvil de movilidad será a cargo del cliente.

2. En caso de Siniestro o pérdida total, el deducible será pagado por el cliente o por el gerente que en el momento del siniestro estuviera haciendo uso del automóvil.

3. El Gerente de Servicio, será el único responsable de autorizar el préstamo del automóvil de movilidad.

4. Ningún automóvil de movilidad se podrá prestar sin que previo a la entrega se cuente con el contrato debidamente firmado por el cliente.

5. Únicamente se podrá autorizar el préstamo de un auto de movilidad en los siguientes casos:

   a) Cuando la avería del automóvil del cliente sea de difícil identificación
   b) Cuando alguna de las refacciones requeridas para la reparación del automóvil del cliente se encuentre en Back Order y no tengamos una fecha cierta de su llegada y siempre que por la falta de tales refacciones el automóvil no pueda circular.
   c) Por la falta de alguna herramienta especial.
   d) O cualquier otra situación siempre y cuando sea autorizada por el Gerente General.

6. En caso de incumplimiento en la fecha de la devolución del automóvil de movilidad, el cliente deberá de pagar $700 por cada día de atraso.

7. Será causal de baja definitiva para el Asesor de Servicio o cualquier personal de la concesionaria si se detecta que hizo uso del automóvil sin causa justificada o para uso personal.

8. Es responsabilidad del Gerente de Servicio:
   a) Solicitar mediante correo electrónico al área de CRM de Volkswagen o SEAT México el apoyo (pago de subvención) del auto de movilidad un mes antes del vencimiento del contrato como auto de movilidad (6 meses) adjuntando la siguiente documentación:

I. Bitácora de Movilidad.
II. Justificante de entrega y devolución de auto movilidad

b) En caso de que el automóvil se asigne a un colaborador por más de 30 días para uso personal, el gerente de servicio deberá mensualmente recabar la firma del Gerente General en el formato de “vale de salida temporal”. Queda estrictamente prohibido que el automóvil sea conducido por una persona distinta al colaborador ya que en caso de un siniestro el seguro no se haría responsable del mismo.

c) Al momento de la asignación al área de servicio, deberá entregar al área administrativa copia de tarjeta de circulación, placas, póliza de seguro y la factura de planta del automóvil de movilidad, esto con la finalidad de tener un expediente.

d) Será responsabilidad del Gerente de Servicio mantener bajo su resguardo o custodia la segunda llave de cada uno de los automóviles de movilidad ya que a falta de ésta el seguro podría penalizarnos y la reposición de ésta será a cargo del Gerente.

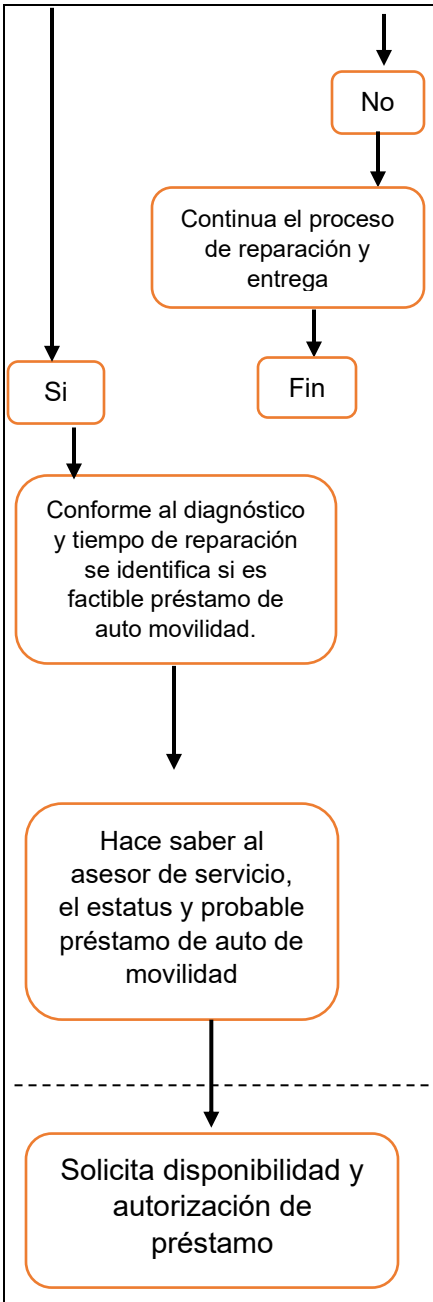
9. En caso de que no se cuente con un auto de movilidad y sea estrictamente necesario el préstamo del auto al cliente se tendrá que gestionar con la marca el pago de una renta y se aplicaría el proceso Adm-Inv-003 Solicitud de apoyo de viáticos por garantía.

GRUPO SAN ANGEL	PROCESO Préstamo de autos de movilidad	**Fecha de Creación:** 10 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-001
		Última Revisión: **15 de Diciembre del 2021**

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
Ingreso del automóvil a servicio, diagnóstico o reparación	**Asesor de Servicio**	Hará el registro de la orden Normal, Garantía o Reclamación según corresponda al ingreso.	• Orden de Servicio en GDS
Inspección de la avería	**Técnico Mecánico**	Realiza la inspección mecánica conforme al manual de reparación de Volkswagen.	• Formato de Presupuesto.
Realiza presupuesto de la reparación y existencias de las refacciones		Entrega una copia del presupuesto al encargado de mostrador taller para que realice el presupuesto y revisión de existencias y tiempo de entrega de las refacciones.	• Copia de Presupuesto debidamente requisitado.
Tiempo excesivo de la reparación No	**Jefe de Taller**	Confirma diagnóstico, si cuenta con herramienta especial y tiempo de llegada de las refacciones.	• Presupuesto • Existencias • Manual de reparación

Realizó:	Revisó:	Autorizó:
C.P. Marisol Sánchez Bonilla **GERENTE ADMINISTRATIVO** Lic. Adriana Córdoba Olvera **GERENTE DE PROCESOS** **Alejandro Frías** **Carlos Ramos** **GERENTE DE SERVICIO**	C.P. Gabriela Gordillo Nava **GERENTE ADMINISTRATIVO** C.P.C. Moisés Espíndola Cruz **GERENTE GENERAL**	Ing. Diego Brockman Ruiz **DIRECTOR GENERAL**

GRUPO SAN ANGEL	PROCESO Préstamo de autos de movilidad	**Fecha de Creación:** 10 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-001
		Última Revisión: **15 de Diciembre del 2021**

	**Jefe de Taller** **Asesor de Servicio**	No: Continua con el proceso normal y confirma tiempo de entrega al asesor de servicio. Si: Es responsabilidad del jefe de taller coordinar la reparación, dar seguimiento a la obtención de las refacciones y dar seguimiento a las averías complicadas hasta su correcta reparación. Informa al asesor de servicio el reporte de la reparación. Solicita la autorización del Gerente de servicio el préstamo del automóvil.	

Realizó:	**Revisó:**	**Autorizó:**
C.P. Marisol Sánchez Bonilla **GERENTE ADMINISTRATIVO** Lic. Adriana Córdoba Olvera **GERENTE DE PROCESOS** **Alejandro Frías** **Carlos Ramos** **GERENTE DE SERVICIO**	C.P. Gabriela Gordillo Nava **GERENTE ADMINISTRATIVO** C.P.C. Moisés Espíndola Cruz **GERENTE GENERAL**	Ing. Diego Brockman Ruiz **DIRECTOR GENERAL**

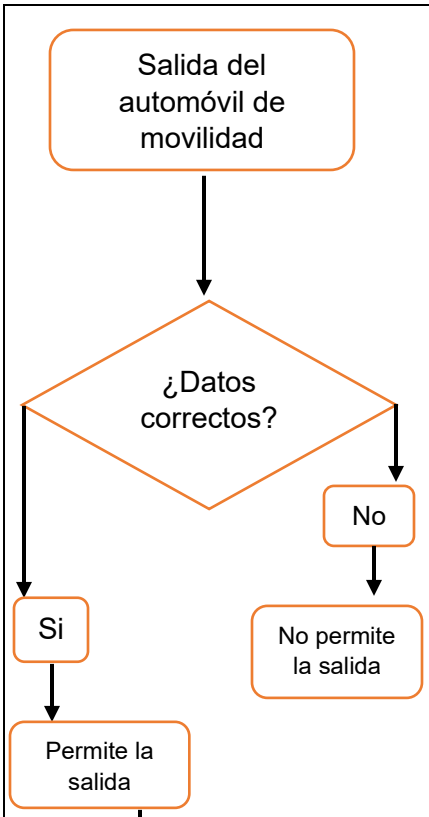
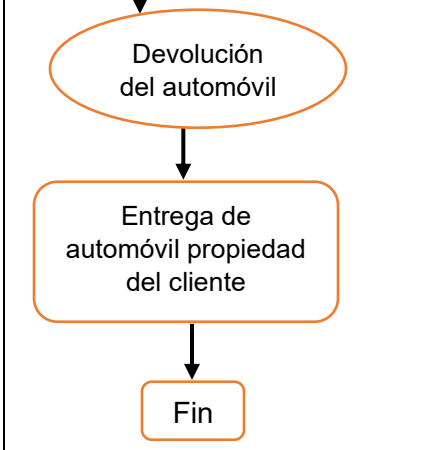
GRUPO SAN ANGEL	PROCESO Préstamo de autos de movilidad	**Fecha de Creación:** 10 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-001
		Última Revisión: **15 de Diciembre del 2021**

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
Autorización	**Gerente de Servicio**	Es su responsabilidad autorizar el préstamo del automóvil de movilidad al cliente, una vez que se tengan definido las razones del préstamo, (tiempo de llegada, Back Order, reparación) y definir la fecha de regreso del mismo. Informa al Asesor de servicio la autorización del préstamo, requisitos y disponibilidad.	• Presupuesto • Diagnostico • Pedido de Refacciones
Informe al cliente	**Asesor de Servicio**	Es su responsabilidad comunicar al cliente el estatus de la reparación, envío de evidencias, presupuesto y tiempo de entrega. Así mismo debe comunicar al cliente los requisitos y condiciones para el préstamo del auto de movilidad.	• Contrato de préstamo • Identificación oficial (INE, Pasaporte, Cedula Profesional) • Licencia de Manejo.
Registro y contrato de préstamo	**Gerente de Servicio o Asistente de Servicio**	Es su responsabilidad documentar el préstamo realizado al cliente, requisita debidamente la	• Fotografías del tacómetro con el kilometraje, gasolina

Realizó:	Revisó:	Autorizó:
C.P. Marisol Sánchez Bonilla **GERENTE ADMINISTRATIVO** Lic. Adriana Córdoba Olvera **GERENTE DE PROCESOS** **Alejandro Frías** **Carlos Ramos** **GERENTE DE SERVICIO**	C.P. Gabriela Gordillo Nava **GERENTE ADMINISTRATIVO** C.P.C. Moisés Espíndola Cruz **GERENTE GENERAL**	Ing. Diego Brockman Ruiz **DIRECTOR GENERAL**

		información del cliente, el kilometraje de inicio y final, así como realizar el inventario de las condiciones de carrocería, en su caso faltantes, herramienta y llanta de refacción.	
Registro en la bitácora	**Gerente de Servicio o Asistente de Servicio**	Se deberá llevar un control de los automóviles prestados en el formato definido por la marca, tanto físicamente en un carpeta identificada, como de manera digital en la carpeta: **Administración / Contabilidad / Autos de Movilidad / Tipo de Auto**	• Bitácora de Autos de Movilidad • Fotografías de Tacómetro • Copia de Identificación oficial • Copia de Licencia Vigente
Entrega del automóvil al cliente	**Asesor de Servicio**	Realiza la entrega del automóvil, documentando el inventario acuerda con el cliente le regreso del automóvil, explica las cláusulas del préstamo y penalización en caso de incumplimiento	• Contrato

GRUPO SAN ANGEL	PROCESO Préstamo de autos de movilidad	**Fecha de Creación:** 10 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-001
		Última Revisión: **15 de Diciembre del 2021**

	**Vigilancia**	Solicita contrato original y verifica que correspondan los datos del automóvil y del cliente a quien le fue asignado el automóvil. No: No permite la salida del automóvil, solicita al asesor la corrección de la información.	• Contrato • Orden de Servicio • Identificación Oficial
	**Asesor de Servicio**	Realiza la entrega de la automóvil una vez realizada la reparación satisfactoriamente. Toma las fotografías necesarias e indica el kilometraje con el que se regresa a la concesionaria, programa para lavado	• Contrato Firmado • Acuse

Realizó:	Revisó:	Autorizó:
C.P. Marisol Sánchez Bonilla **GERENTE ADMINISTRATIVO** Lic. Adriana Córdoba Olvera **GERENTE DE PROCESOS** **Alejandro Frías** **Carlos Ramos** **GERENTE DE SERVICIO**	C.P. Gabriela Gordillo Nava **GERENTE ADMINISTRATIVO** C.P.C. Moisés Espíndola Cruz **GERENTE GENERAL**	Ing. Diego Brockman Ruiz **DIRECTOR GENERAL**