

<p><b>GRUPO SAN ANGEL</b></p> 	<p><b>Proceso: Integración del Expediente para cobro de la Reparación de Automóviles Recibidos por Siniestro.</b></p> <p>Crédito y Cobranza </p>	<p><b>Fecha de Creación:</b> Junio 2021</p> <p><b>Código:</b> Adm-CyC-001E</p> <p><b>Fecha de ultima revisión:</b> 21 de septiembre de 2021</p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Definir los pasos y los responsables, así como la frecuencia de las actividades que deben desarrollarse para una eficiente integración del expediente de los Automóviles siniestrados que ingresan a nuestro Centro de Reparación (CDR).</p>		
<p><b>POLITICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es responsabilidad del gerente de Hojalatería y Pintura (H y P):             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Gestionar la recuperación de las Pérdidas Totales (PT's) ante las aseguradoras y/o tramitar salvamentos.</li> </ol> </li>   <li>2. El asesor de H y P será responsable de:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Integrar el expediente del Automóvil siniestrado de manera física y en digital, el cual servirá para gestionar la cobranza de la reparación realizada.</li> <li>b) Recabar las firmas y autorizaciones en los formatos correspondientes y que integran el expediente del Automóvil siniestrado.</li> <li>c) Informar al cliente con toda oportunidad que el pago de deducible y/o demerito deberá realizarlo en las cuentas bancarias de la aseguradora y obtener el comprobante del mismo para integrarlo al expediente.</li> <li>d) En caso de que el cliente deposite el deducible en la caja de la concesionaria o del CDR, el asesor deberá obtener del cliente los datos bancarios de la aseguradora para tramitar el reembolso respectivo.</li> <li>e) Solicitar en la caja de la concesionaria la elaboración del recibo de caja correspondiente por el pago del deducible.</li> <li>f) Obtener la autorización del Gerente Administrativo y solicitar el efectivo en la caja de la concesionaria para hacer el depósito directamente en ventanilla bancaria en la cuenta de la aseguradora</li> <li>g) Anexar el comprobante obtenido en el punto anterior por el pago del deducible en el Expediente del Automóvil siniestrado y enviar una copia al encargado de ingresos para comprobar la salida del efectivo.</li> </ol> </li>   <li>3. Es responsabilidad de los valuadores:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Hacer una valuación eficiente con la finalidad de minimizar la solicitud de complementos y con ello evitar contratiempos en el cobro a las aseguradoras.</li> <li>b) En caso de que por una mala valuación se generen complementos que no sean cubiertos por las aseguradoras estos deberán ser pagados por el valuador.</li> <li>c) Llevar un control fotográfico del proceso de reparación de todas y cada una de las órdenes abiertas.</li> <li>d) Integrar al expediente la última valuación autorizada por la aseguradora.</li> <li>e) Recuperar los vales originales de refacciones y M.O. emitidos por la aseguradora, de acuerdo con la última valuación autorizada por esta.</li> </ol> </li> </ol>		

<p><b>Elaboró:</b> Gustavo Tavera <b>GERENTE DE H y P</b></p> <p>Ing. Juan Carlos Bravo <b>GERENTE DE PROCESOS</b></p>	<p><b>Revisó:</b> C.P. Gabriela Gordillo Nava <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b></p> <p>C.P.C. Moisés Espindola Cruz <b>GERENTE GENERAL</b></p>	<p><b>Autorizó:</b> Ing. Diego Brockmann Ruiz <b>DIRECTOR GENERAL</b></p>
--	--	---



# GRUPO SAN ANGEL



**Proceso: Integración del Expediente para cobro de la Reparación de Automóviles Recibidos por Siniestro.**

Crédito y Cobranza

**Fecha de Creación:**  
Junio 2021

**Código:**  
Adm-CyC-001E

**Fecha de ultima revisión:**  
21 de septiembre de 2021



DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
<pre> graph TD     A[Ingresa Automóvil siniestrado] --&gt; B[Recibe al cliente y lo anuncia con el asesor de H y P.]     B --&gt; C{¿Ingresa al CDR o a la agencia?}     C -- Agencia --&gt; D[Recibe al cliente.]     C -- CDR --&gt; E{¿En grúa o rodando?}     E -- En grúa --&gt; F[Aborda al chofer de la grúa.]     E -- Rodando --&gt; G[Recibe al cliente.]     D --&gt; H[Solicita al cliente documentación original.]     F --&gt; H     G --&gt; H     H --&gt; I[Levanta la orden del Automóvil siniestrado.]     I --&gt; J((1))                     </pre>	<p><b>Cliente</b></p> <p><b>Vigilancia</b></p> <p><b>Asesor de HyP</b></p>	<p>Ingresa Automóvil siniestrado.</p> <p>Recibe al cliente y brinda un saludo de bienvenida.</p> <p>Agencia: Se presenta con el cliente y proporciona sus datos de contacto para mantenerlo informado sobre la reparación de su Automóvil.</p> <p>CDR: <b>Grúa:</b> Recibe el Automóvil siniestrado y contacta telefónicamente al cliente para presentarse y comunicarle que lo mantendrá informado sobre la reparación de su Automóvil.</p> <p><b>Rodando:</b> Se presenta con el cliente y proporciona sus datos de contacto para mantenerlo informado sobre la reparación de su Automóvil.</p> <p>Solicita al cliente documentación en original: 1. Volante de admisión 2. Tarjeta de circulación</p> <p>Posteriormente levanta orden de siniestro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automóvil del cliente</li> <li>Documentación vigente.</li> <li>Orden de siniestro</li> </ul>

**Elaboró:**  
Gustavo Tavera  
**GERENTE DE H y P**

Ing. Juan Carlos Bravo  
**GERENTE DE PROCESOS**

**Revisó:**  
C.P. Gabriela Gordillo Nava  
**GERENTE ADMINISTRATIVO**

C.P.C. Moisés Espindola Cruz  
**GERENTE GENERAL**

**Autorizó:**  
Ing. Diego Brockmann Ruiz  
**DIRECTOR GENERAL**



# GRUPO SAN ANGEL



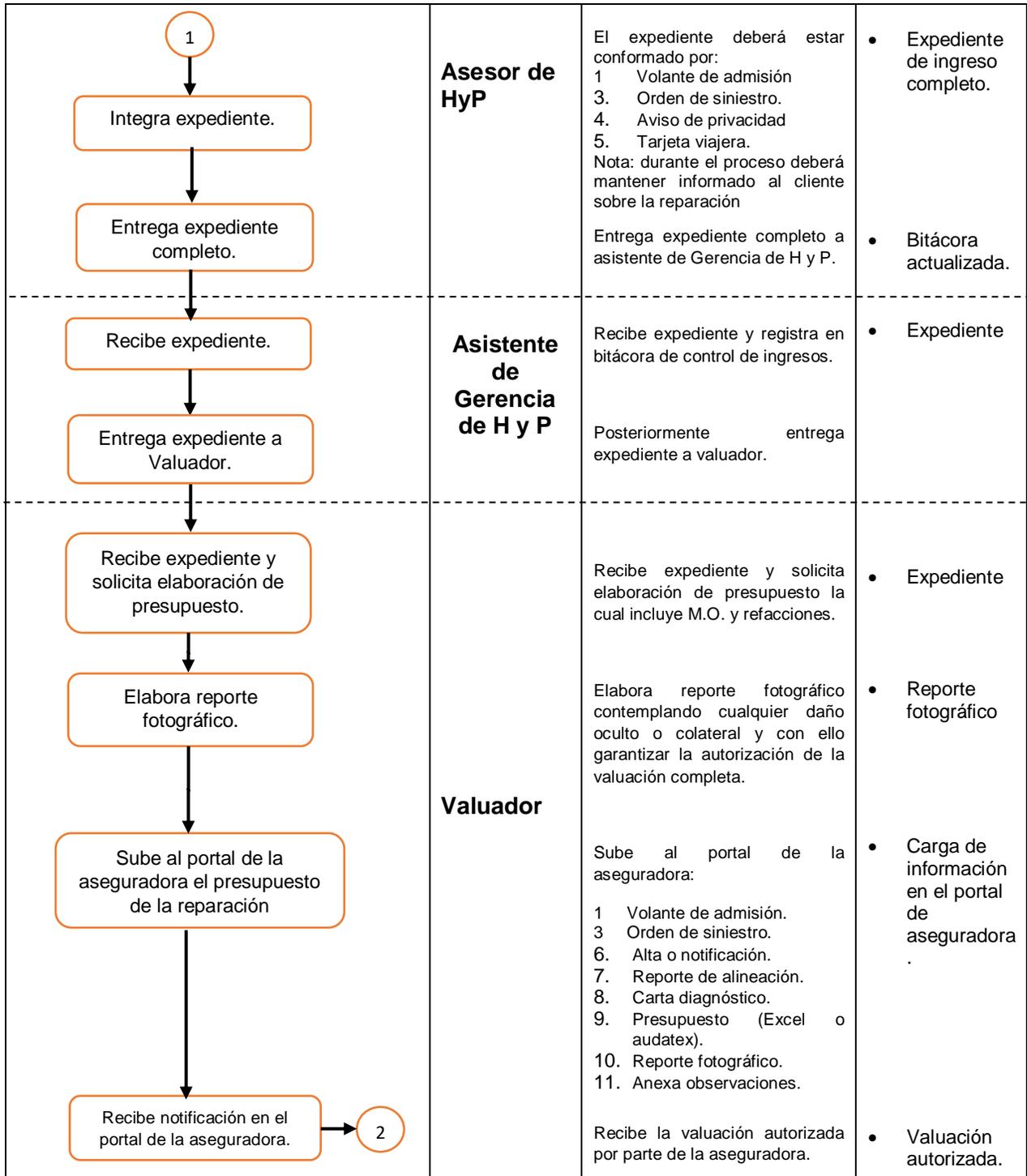
**Proceso: Integración del Expediente para cobro de la Reparación de Automóviles Recibidos por Siniestro.**

Crédito y Cobranza

**Fecha de Creación:**  
Junio 2021

**Código:**  
Adm-CyC-001E

**Fecha de ultima revisión:**  
21 de septiembre de 2021

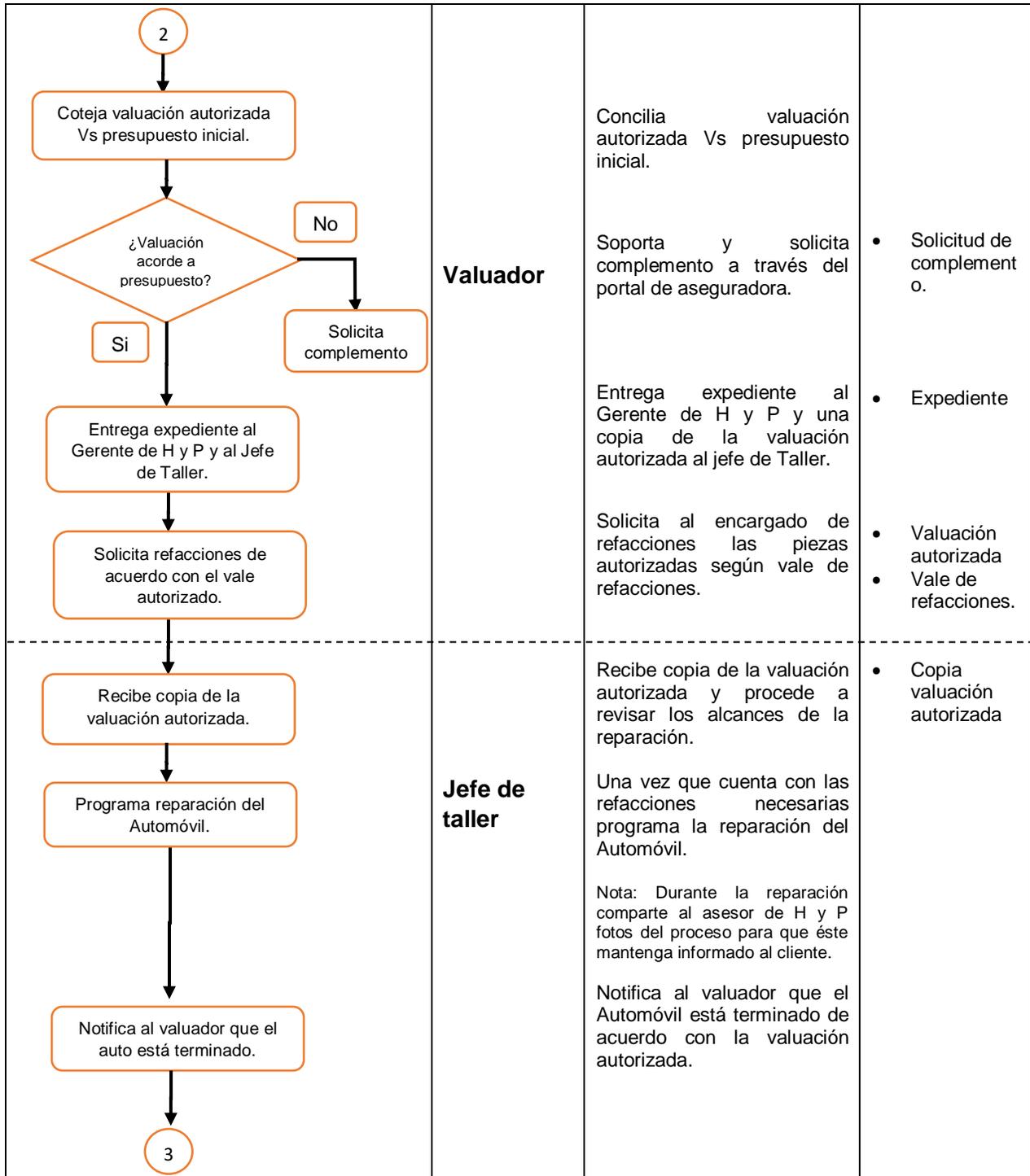


**Elaboró:**  
Gustavo Tavera  
**GERENTE DE H y P**  
Ing. Juan Carlos Bravo  
**GERENTE DE PROCESOS**

**Revisó:**  
C.P. Gabriela Gordillo Nava  
**GERENTE ADMINISTRATIVO**  
C.P.C. Moisés Espindola Cruz  
**GERENTE GENERAL**

**Autorizó:**  
Ing. Diego Brockmann Ruiz  
**DIRECTOR GENERAL**





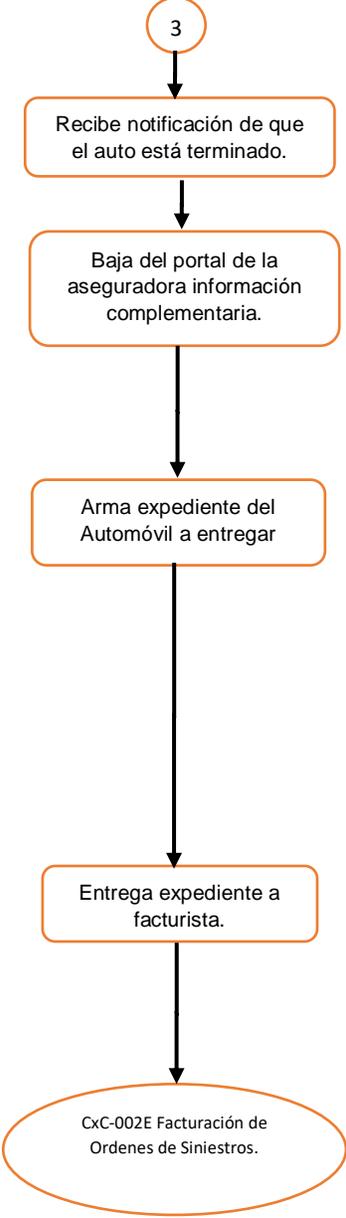
**Elaboró:**  
Gustavo Tavera  
**GERENTE DE H y P**  
Ing. Juan Carlos Bravo  
**GERENTE DE PROCESOS**

**Revisó:**  
C.P. Gabriela Gordillo Nava  
**GERENTE ADMINISTRATIVO**  
C.P.C. Moisés Espindola Cruz  
**GERENTE GENERAL**

**Autorizó:**  
Ing. Diego Brockmann Ruiz  
**DIRECTOR GENERAL**



<b>GRUPO SAN ANGEL</b> 	<b>Proceso: Integración del Expediente para cobro de la Reparación de Automóviles Recibidos por Siniestro.</b>  Crédito y Cobranza	<b>Fecha de Creación:</b> Junio 2021
		<b>Código:</b> Adm-CyC-001E
		<b>Fecha de ultima revisión:</b> 21 de septiembre de 2021

 <pre> graph TD     3((3)) --&gt; A[Recibe notificación de que el auto está terminado.]     A --&gt; B[Baja del portal de la aseguradora información complementaria.]     B --&gt; C[Arma expediente del Automóvil a entregar]     C --&gt; D[Entrega expediente a facturista.]     D --&gt; E([Cx-C-002E Facturación de Ordenes de Siniestros.])           </pre>	<b>Valuador</b>	<p>Recibe aviso del Jefe de taller que el Automóvil siniestrado está terminado.</p> <p>Ingresa al portal de aseguradora y baja información complementaria:          12. Finiquito          13. Vale de M.O.          14. Vale de refacciones original.          15. Valuación final</p> <p>Arma expediente:          1 Volante de admisión original.          3 Orden de siniestro          4 Aviso de privacidad          5 Tarjeta viajera.          12 Finiquito y/o equivalente          13 Vale de M.O.          14 Vale de refacciones          15 Hoja de recolección de chatarra con sello de recolección          16 Valuación final autorizada.          17 Constancia de ingreso.          18 Formato de pago de deducible (si aplica)          19. Copia del INE del cliente con ratificación de firma.</p> <p>Entrega expediente al facturista para Vo.Bo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información complementaria.</li> <li>• Expediente completo.</li> <li>• Expediente completo.</li> </ul>
--	-----------------	---	---

<b>Elaboró:</b> Gustavo Tavera <b>GERENTE DE H y P</b>  Ing. Juan Carlos Bravo <b>GERENTE DE PROCESOS</b>	<b>Revisó:</b> C.P. Gabriela Gordillo Nava <b>GERENTE ADMINISTRATIVO</b>  C.P.C. Moisés Espindola Cruz <b>GERENTE GENERAL</b>	<b>Autorizó:</b>  Ing. Diego Brockmann Ruiz <b>DIRECTOR GENERAL</b>
--	--	--

