

GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	Fecha de Creación: 21 de Diciembre del 2021 Código: Adm-Inv-003 Última Revisión: 21 de Diciembre del 2021
OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de movilidad de nuestros clientes cuyos automóviles se encuentren en el taller de servicio por una avería e insatisfacción. Cuando no se cuente con un automóvil de movilidad para préstamo.		
POLÍTICAS: 1. El pago al cliente únicamente podrá efectuarse hasta que el importe por concepto de apoyo de viáticos este autorizado en el portal del SAGA y en ningún caso se podrá pagar un importe mayor al autorizado. 2. Si el importe a reembolsar no rebasa los \$2,000.00, este se podrá efectuar en efectivo y únicamente se entregará al cliente previa identificación. 3. Es responsabilidad del Asesor de Servicio: i) Abrir una orden de servicio de garantía (G) a nombre de Volkswagen de México y en comentarios deberá capturar el concepto de la orden (Pago de Taxis, renta de auto, o reembolso de mensualidad) ii) Recabar la documentación soporte que deberá acompañar a la orden de Garantía por concepto de viáticos, dicha documentación es la siguiente: (1) Calca del número de serie (2) Carnet de Servicio del automóvil del cliente. (3) Aviso de Privacidad firmado por el cliente. iii) Informar a planta el proceso de la reparación hasta que se entregue al cliente el automóvil que dio origen a los viáticos.		



Realizó: Rocío Ramírez Vázquez Administrador de Garantías C.P. Marisol Sánchez Bonilla GERENTE ADMINISTRATIVO Lic. Adriana Córdoba Olvera GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockman Ruiz DIRECTOR GENERAL
--	---	--

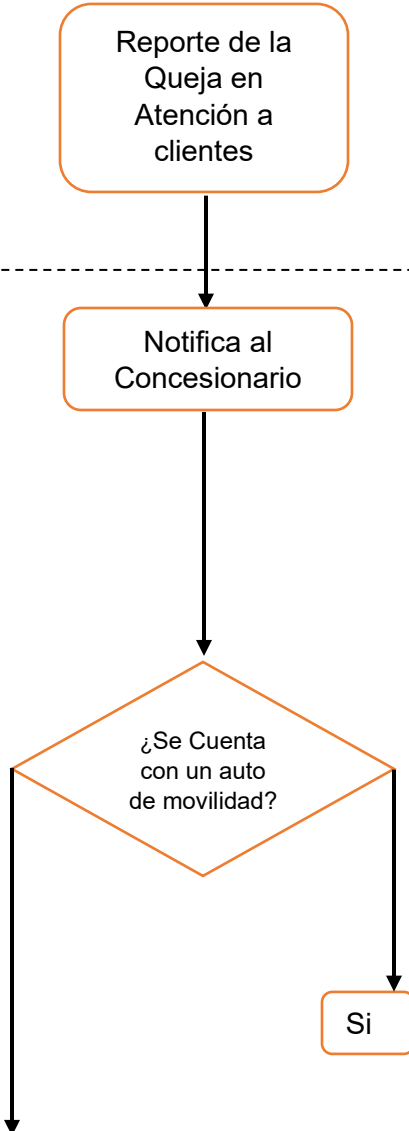
GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	Fecha de Creación: 21 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-003
		Última Revisión: 21 de Diciembre del 2021

4. Es Responsabilidad del encargado de garantías:
 - i) Capturar la información del auto y pieza que el cliente está reportando en el portal del SAGA para que atención a clientes de SEAT o VW México autorice el apoyo de viáticos al cliente.
 - ii) Realizar la solicitud de pago una vez que atención a clientes autorice el reembolso, esta solicitud deberá estar acompañada con la captura de pantalla en donde aparezca la autorización y el importe y deberá enviarla por correo electrónico a cxpagar@seat-sanangel.com.mx o cxpagar@vw-sanangel.com.mx, según corresponda.
5. Una vez que se haya efectuado el reembolso al cliente, el Encargado de C x P deberá enviar por correo electrónico al Administrador de garantías el comprobante de pago.



Realizó: Rocío Ramírez Vázquez Administrador de Garantías C.P. Marisol Sánchez Bonilla GERENTE ADMINISTRATIVO Lic. Adriana Córdoba Olvera GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockman Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	---

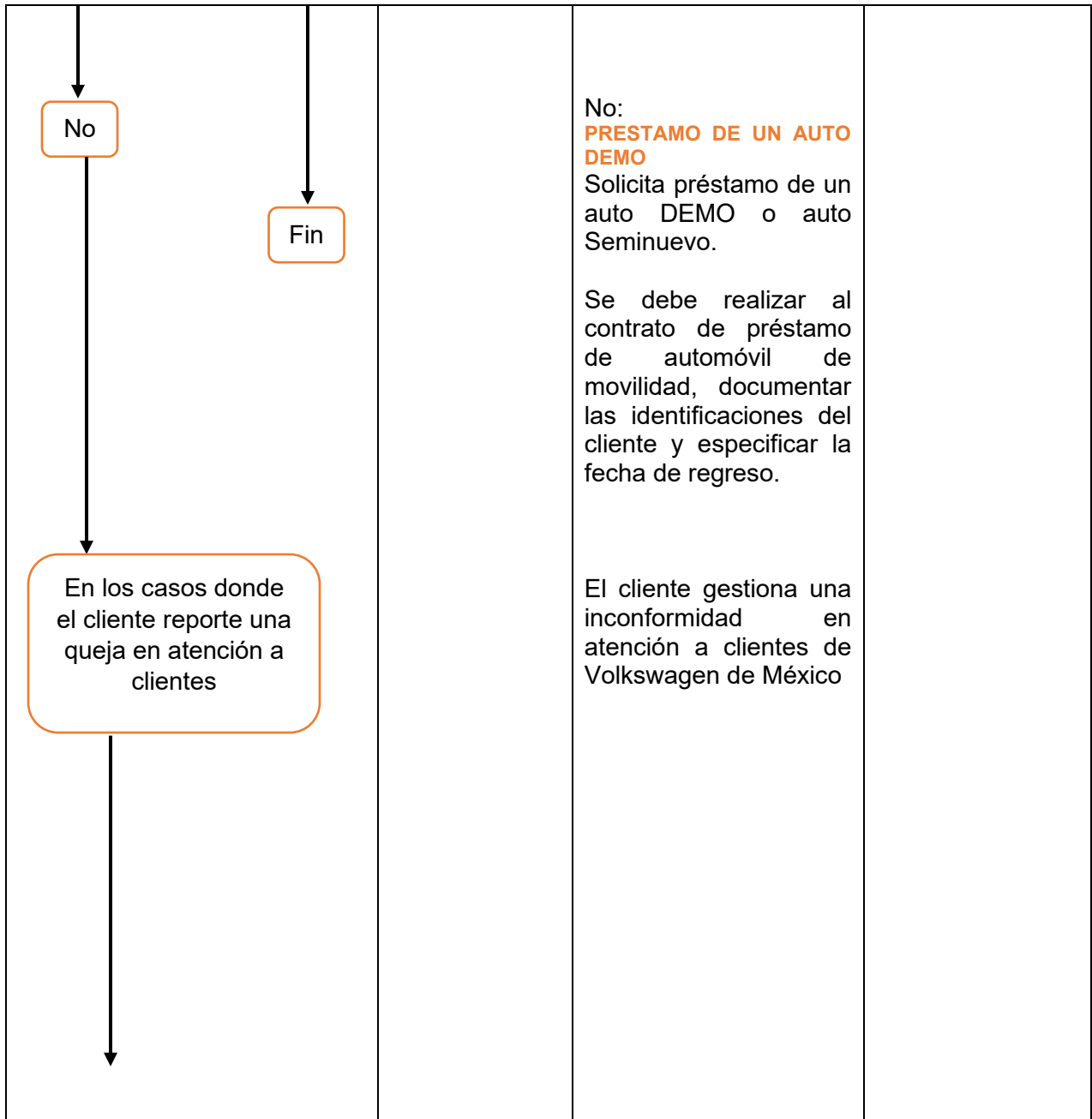
GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	Fecha de Creación: 21 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-003
		Última Revisión: 21 de Diciembre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD A[Reporte de la Queja en Atención a clientes] --> B[Notifica al Concesionario] B --> C{¿Se Cuenta con un auto de movilidad?} C -- Si --> D[] style D fill:none,stroke:none </pre>	Cliente	Hace el reporte correspondiente sobre su inconformidad de la reparación o falta de disponibilidad de refacciones.	• Teléfono de Atención a clientes • 01800
	Atención a clientes	Después de analizar las causas y definir una solución a la queja, informa a través de un correo electrónico la forma en que se dará solución al cliente. Puede ser por concepto de pago de taxis, el reembolso de alguna mensualidad o el préstamo de un automóvil que no sea de movilidad. Esta información se envía al Gerente de Servicio, Jefe de Taller, Administrador de Garantías y Asesor de Servicio Si: Se lleva a cabo el proceso Adm-Inv-001	• Correo electrónico con la autorización y apoyo al cliente. Especificando las fechas que cubre y el pago de la deferencia.



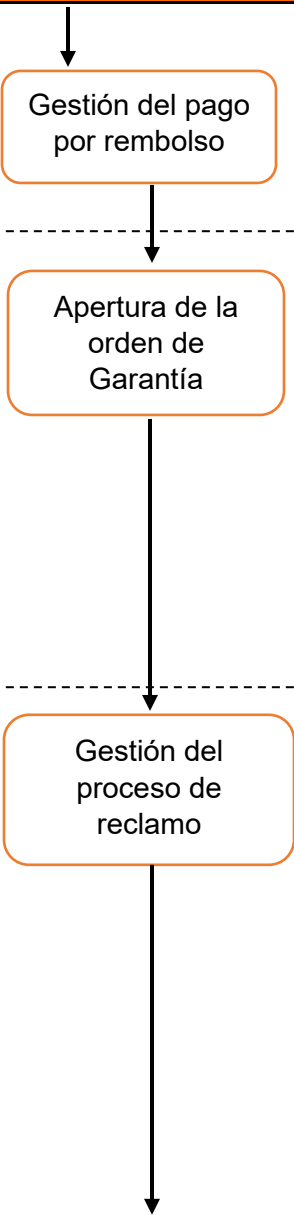
Realizó: Rocío Ramírez Vázquez Administrador de Garantías C.P. Marisol Sánchez Bonilla GERENTE ADMINISTRATIVO Lic. Adriana Córdoba Olvera GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockman Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	---

GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	Fecha de Creación: 21 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-003
		Última Revisión: 21 de Diciembre del 2021



Realizó: Rocío Ramírez Vázquez Administrador de Garantías C.P. Marisol Sánchez Bonilla GERENTE ADMINISTRATIVO Lic. Adriana Córdoba Olvera GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockman Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	---

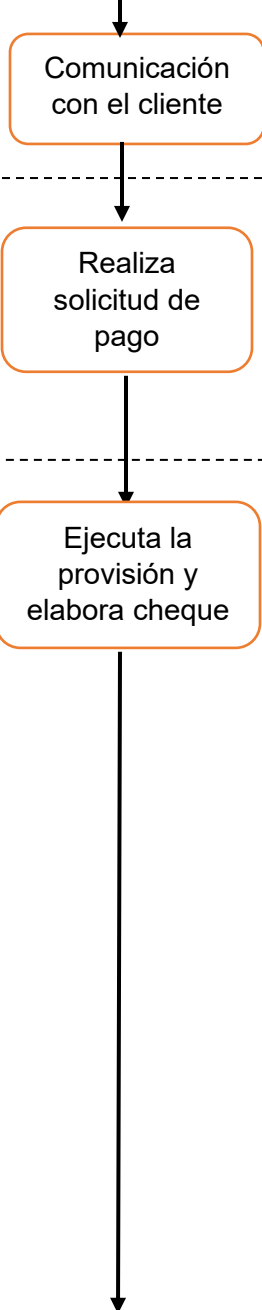
GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	Fecha de Creación: 21 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-003
		Última Revisión: 21 de Diciembre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD A[↓] --> B[Gestión del pago por reembolso] B --> C[Apertura de la orden de Garantía] C --> D[Gestión del proceso de reclamo] D --> E[↓] </pre>	Administrador de Garantías	PAGO DE TAXIS O REEMBOLSO. Este reembolso se realiza una vez que se concluye la reparación.	
	Asesor de Servicio	Abre una orden de servicio de garantía (G) a nombre de Volkswagen de México, en comentarios captura el concepto de la orden (Pago de Taxis, renta de auto, o reembolso de mensualidad)	• Orden de Garantía tipo (G)
	Administrador de Garantías	Captura la información en Saga para que atención a clientes lo autorice, (importe que paga la marca y este será el que se pague al cliente) una vez que autoriza por sistema la diferencia (importe) en el sistema, se captura el reclamo y se hace la solicitud de pago el cual puede ser por transferencia o cheque.	• Sistema SAGA en Portal de Distribuidores



Realizó: Rocío Ramírez Vázquez Administrador de Garantías C.P. Marisol Sánchez Bonilla GERENTE ADMINISTRATIVO Lic. Adriana Córdoba Olvera GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockman Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	---

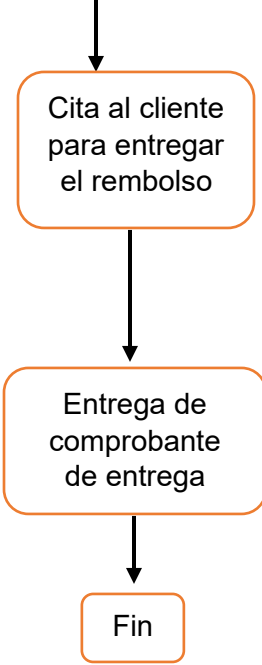
GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	Fecha de Creación: 21 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-003
		Última Revisión: 21 de Diciembre del 2021

	Asesor de Servicio	Solicita el número de cuenta del cliente e informa el proceso para el pago del reembolso.	• Estado de Cuenta • Identificación Oficial
	Administrador de Garantías	Realiza la solicitud de pago a favor del cliente, conforme a la deferencia autorizada, anexa copia de la orden, y el correo con la autorización.	• Solicitud de pago PDF • Copia de la orden • Correo de autorización
	Encargado de Cuentas por Pagar	Recibe la solicitud de pago y efectúa el proceso Adm-CXP-002 " Toma a revisión y provisión de facturas" Una vez autorizado la deferencia en el sistema SAGA se ve reflejado al 3 día hábil en la cuenta integral Elabora el cheque, transferencia o vale de caja según corresponda para entregar al cliente.	• Solicitud de pago PDF • Pago en la cuenta integral • Cheque firmado • Vale de caja • Transferencia



Realizó: Rocío Ramírez Vázquez Administrador de Garantías C.P. Marisol Sánchez Bonilla GERENTE ADMINISTRATIVO Lic. Adriana Córdoba Olvera GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockman Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	---

GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Solicitud de apoyo de viáticos por garantía	Fecha de Creación: 21 de Diciembre del 2021
		Código: Adm-Inv-003
		Última Revisión: 21 de Diciembre del 2021

 <pre> graph TD A[Cita al cliente para entregar el reembolso] --> B[Entrega de comprobante de entrega] B --> C[Fin] </pre>	Asesor de Servicio	Informa al cliente la fecha de pago (recoge el cheque, si se entrega en un vale de caja o si se realiza la transferencia) Entrega una copia del comprobante de pago al cliente y al administrador de garantías para resguardo en el expediente.	• Llamada telefónica • Correo electrónico • WhatsApp • Comprobante de pago firmado por el cliente
--	---------------------------	---	--



Realizó: Rocío Ramírez Vázquez Administrador de Garantías C.P. Marisol Sánchez Bonilla GERENTE ADMINISTRATIVO Lic. Adriana Córdoba Olvera GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockman Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	---