

**SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
TRANSPORTE VEHICULAR TERRESTRE
DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL
(CONSOLIDADA HACIENDA)**

INTEGRA ARRENDA, S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R.

METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ▶ Programa de Distribución y Entrega de Vehículos.
- ▶ Call Center 24 horas, 365 días del año.
- ▶ Sistema de Administración de Vehículos

➤ PROGRAMA DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE VEHÍCULOS

1. Se notificará por correo electrónico la fecha de entrega de unidades con 24 horas de anticipación, a los contactos designados para recibir las unidades; misma que contendrá:
 - ▶ Marca, tipo, modelo, serie y número de placas de la unidad a entregar.
 - ▶ Horario aproximado de entrega.
2. La unidad contará con: póliza de seguro, manual de garantía, tarjeta de circulación, Kit (cables para corriente, extintor, juego de desarmadores y pinzas, reflejantes, tapetes, gato, llave de birlo y llanta de refacción).
3. El contacto designado para recibir las unidades, firmará de conformidad en el formato "Check list" proporcionado por la arrendadora por la recepción de la unidad.
4. El Gerente de Operaciones entregará al Administrador del Contrato los diversos formatos firmados por los contactos de la Dependencia y/o entidad para la formalización del Acta Entrega de las unidades a la Institución, una vez entregada la totalidad de las unidades solicitadas.

➤ CALL CENTER

Con el número 01 800 070 1000, que funciona las 24 horas del día, los 365 días del año y cuyos niveles de servicio son los que requiere la dependencia y/o entidad integrantes en la Contratación Consolidada Plurianual para el Servicio de Arrendamiento de Transporte Vehicular Terrestre dentro del Territorio Nacional, para recibir de los usuarios de los vehículos las solicitudes de los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos arrendados a la Institución.

➤ SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE VEHÍCULOS

La plataforma mediante la cual se administrarán las unidades en arrendamiento es a través del Sistema SISCO, por medio del cual podrán:

- ✓ Ingreso a la aplicación por medio de login y password
- ✓ Tablero de control
- ✓ Creación de citas
- ✓ Generación de Reportes, entre otros.

Acceso a la plataforma SISCO:

Se programará una sesión de capacitación con cada uno de los Administradores de los contratos para el uso de la plataforma.

EL ARRENDAMIENTO INCLUYE:

- Unidades nuevas
- Seguro cobertura amplia
- Placas
- Tenencia
- Verificación
- Servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo
- Sustitución de neumáticos por desgaste
- Red de talleres con cobertura a nivel nacional

PROCESO ORDEN DE SERVICIO

Se recibe llamada del usuario solicitando un servicio, reparación, siniestro, y/o se levanta el reporte en sistema WEB.

Call Center revisa en sistema datos de vehículo y tipo de petición para la realización de la orden de servicio

NO

Autorización

SI

No coinciden los datos de la unidad, o existe una incidencia previa

Call Center notifica al cliente el rechazo del servicio.

Fin de la llamada

Se le informa al cliente el taller que le corresponde

Call Center avisa al taller sobre el ingreso de la unidad y se envía orden de servicio

El taller informa al Call Center el ingreso de la unidad para su reparación

El taller prepara cotización y envía a Call Center para su autorización

Call Center envía al taller autorización

Call Center informa al cliente fecha y hora de salida.

El cliente acude a taller para revisión de unidad

NO

Se acepta la unidad

SI

Se entrega la unidad

PROCESO DE SINIESTRO

En cualquier caso se deberá contactar al call center y llamar a la aseguradora 24 hrs del día los 365 días del año.

Colisión

La aseguradora envía al lugar del evento un gestor el cual proporcionará la declaración universal, volante de admisión y auxilio vial para el anastre de unidad a la agencia o taller en convenio con la arrendadora (dependiendo de magnitud de golpe)

La unidad puede circular

La aseguradora envía la grúa al taller correspondiente para su valoración

Se requiere representante legal

El usuario lleva la unidad al taller

El usuario lleva la unidad al taller

Revisar el proceso para solicitar el representante legal

Robo

El usuario responsable de la unidad, deberá levantar el acta correspondiente ante el juez cívico de su zona con la documentación de la unidad (copia de tarjeta de circulación y documentación de la aseguradora, en caso de no contar con la documentación el Call Center los apoyara)

La aseguradora envía al lugar del evento un gestor el cual proporcionará la documentación completa de apoyo para levantar el reporte de robo ante autoridades pertinentes, así como el acta de robo por parte de la aseguradora.

Auxilio vial

Se proporcionará auxilio vial siempre que el usuario lo requiera de forma limitada cubriendo un evento por día.

Cabe mencionar que el Call center dará seguimiento hasta la entrega de la Unidad.

INTEGRA

**PROCESO PARA
SOLICITAR
REPRESENTANTE
LEGAL**

Se recibe llamada del usuario solicitando el Representante Legal, y/o se levanta el reporte en sistema WEB, servicio atención 01 800 070 1000

Call Center revisa en sistema datos de vehículo y tipo de petición para la realización de la orden de servicio

AutORIZACIÓN

NO
No coinciden los datos de la unidad, o existe una incidencia previa

Call Center notifica al cliente el rechazo del servicio.

Fin de la llamada

SI

Motivo por el cual lo requiere

Por ingreso a corralón

El Call Center enviará a representante Legal con toda la documentación de la unidad, para su liberación

Por siniestro

La aseguradora asigna representante legal, el cual deberá contar con la documentación completa de la unidad, para proceder a la liberación del vehículo, donde señale el administrador del contrato.

NO

Ingresará a taller posteriormente (revisar el proceso para ingreso al taller)

SI
Requiere ingresar la unidad a taller

Se envía unidad en grúa al taller de la Aseguradora para su reparación

CONTACTOS

Nombre	Puesto	Núm. telefónico	Correo electrónico
Gerardo Quiroz Álvarez	Gerente de Operaciones	55 8009 5055	gerardo.quiroz@integrasofom.com
Patricio Torres Ramirez	Gerente de Cuenta	55 3332 7235	patricio.torres@integrasofom.com
Alejandro Casillas García Travesi	Gerente de Cuenta	55 11341825	alejandro.casillas@integrasofom.com
Claudia Barrera Guerrero	Entregas	5588 5439 00 ext. 5026	claudia.barrera@integrasofom.com