



SEMINARIO
SINIESTROS
2023

Grúas Colisión

Marilin Reyes

Qualitas®

Estructura



Estructura 2022

52 colaboradores



DD Servicio al
Cliente
Enrique Vera

SDD operativa grúas
AVQ
Marilyn Reyes

Estructura 2023

81 colaboradores



Gerencia Convenio
Jose Luis Zavala

Gerencia Sin
Convenio
Cesar Avila

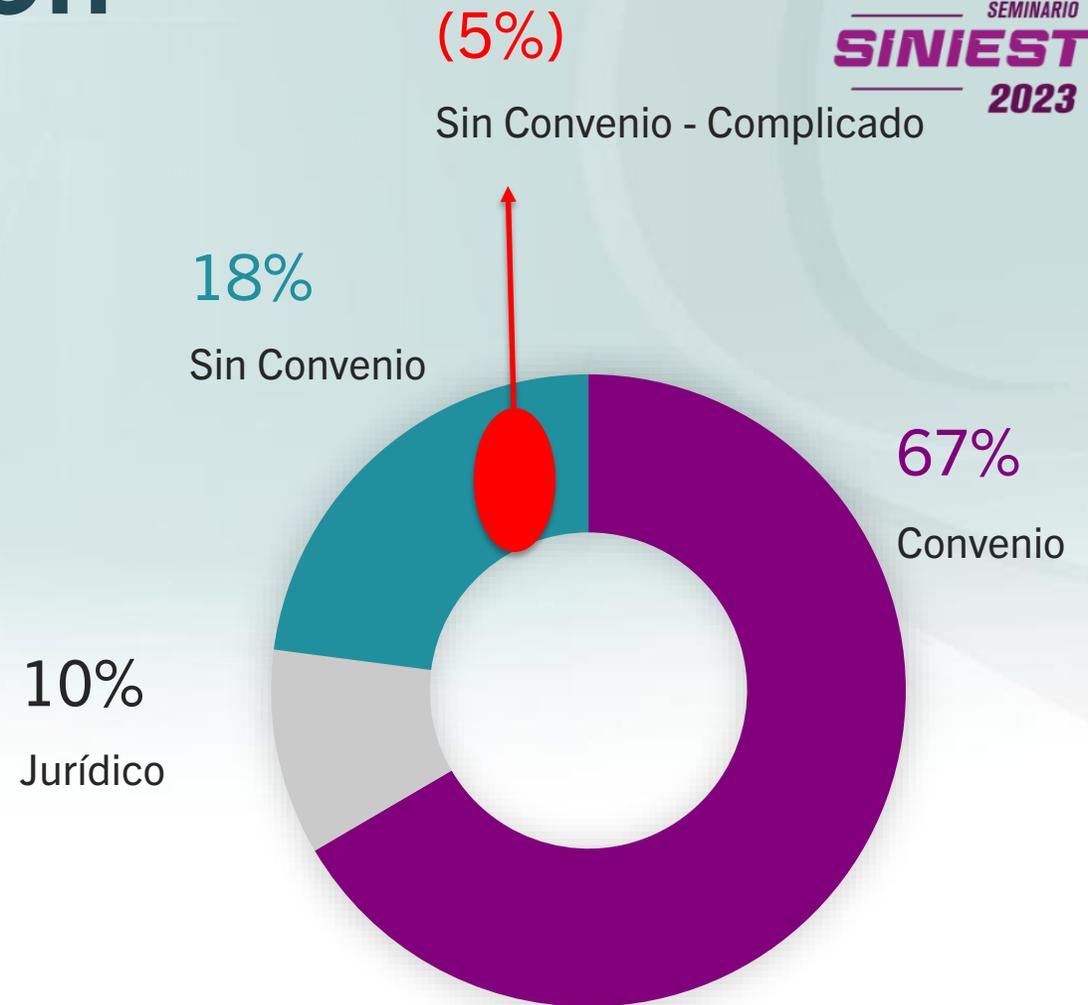
Gerencia Jurídico
Yair Flores

Gerencia Estratégica
Leonel Cadena

HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Volumen de operación



HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Proceso Con Convenio



- Aquellos proveedores que SI cuentan con un convenio con Quálitas.
- El compromiso del área es realizar el traslado de forma inmediata.

24 horas

24 horas



HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos"

Proceso sin convenio - negociación

- Aquellos proveedores que **NO** cuentan con un convenio con Quálitas.
- Requieren una negociación del costo previo a la liberación o traslado.
- Requieren un pago confirmado previo al traslado de la unidad a un centro de reparación.

15 días



HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Proceso Jurídico



- A cargo de los servicios donde se requiere la coordinación del traslado una vez liberado el vehículo por jurídico.

15 días



HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Proceso sin convenio - Problemáticas



- Difíciles de contactar.
- Inmersos en ambiente delictivo.
- Costos excesivos.
- Quálitas no tiene control sobre tiempos de respuesta y entrega de unidades.
- Problemática aplica a nivel nacional y en el sector.
- Proveedores amenazantes.



Principales estados:

Zacatecas, Michoacán, Veracruz, Guerrero, Chiapas, Estado de México

HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Principales cambios:

Reglamento de los servicios auxiliares al autotransporte federal de arrastre, de arrastre y salvamento y depósito de vehículos



Las Maniobras (dentro y fuera del camino) deberán ser calculadas con base en los **tabuladores definidos por la SCT**: se calcularán en UMAS y por horas de servicio prestado.



Se define y tabula “**maniobra fuera del camino**”: ahora se considera así a la realizada cuando la unidad está **totalmente fuera** del acotamiento o sobre la rampa de emergencia.



Para el caso de maniobras fuera del camino y especiales, el permisionario solo podrá realizarlas y cobrarlas si cuenta con el **consentimiento tácito del usuario/interesado**, también deberá elaborar una **memoria descriptiva de forma obligatoria**.

HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Principales cambios:

Reglamento de los servicios auxiliares al autotransporte federal de arrastre, de arrastre y salvamento y depósito de vehículos



Los prestadores de servicio tienen la obligación de **capturar en el nuevo sistema “SIRSE”** los costos de los servicios y evidencia del mismo.



Las unidades que se puedan mover por su propia fuerza motriz podrán ser conducidas por el usuario hasta los corralones permisionarios.



Anula la retención de unidades como garantía de pago. Se podrán recuperar las unidades garantizando el pago con billete de depósito.



Permite elegir al permisionario que realizará las maniobras cuando la unidad se encuentre en acotamiento o fuera de camino.

HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Sin convenio: Asesoramiento en vivo o reembolso



En proveedores complicados el tiempo de entrega promedio es de 30 a 40 días.



Beneficios del proceso reembolso:

- Acompañamiento con el cliente vía telefónica desde el crucero.
- Entrega inmediata de la unidad.
- Pago en 72 horas al cliente una vez entregada la documentación.

HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”

Sinergia en favor de nuestro cliente



- ✓ Difusión de la presente información con los clientes
- ✓ Informar al cliente que recibirán una llamada de Quálitas en esta situación.
- ✓ Confianza en Quálitas como compañía aseguradora
- ✓ Cooperación activa agente – Quálitas - cliente

HAZ lo que dices que harás, HAZLO cuando dices que lo harás y HAZLO bien desde la primera vez...

Recuerda que, del servicio de cada uno de nosotros, depende el destino de todos”



SEMINARIO

SINIESTROS

2023

Qualitas®