

Presentación a Usuarios

2021



Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- Compras
- Mantenimiento
- Gestorías
- Siniestro
- Fin de Arrendamiento
- Preguntas Frecuentes
- Principales contactos

Política de autos

Puntos relevantes:

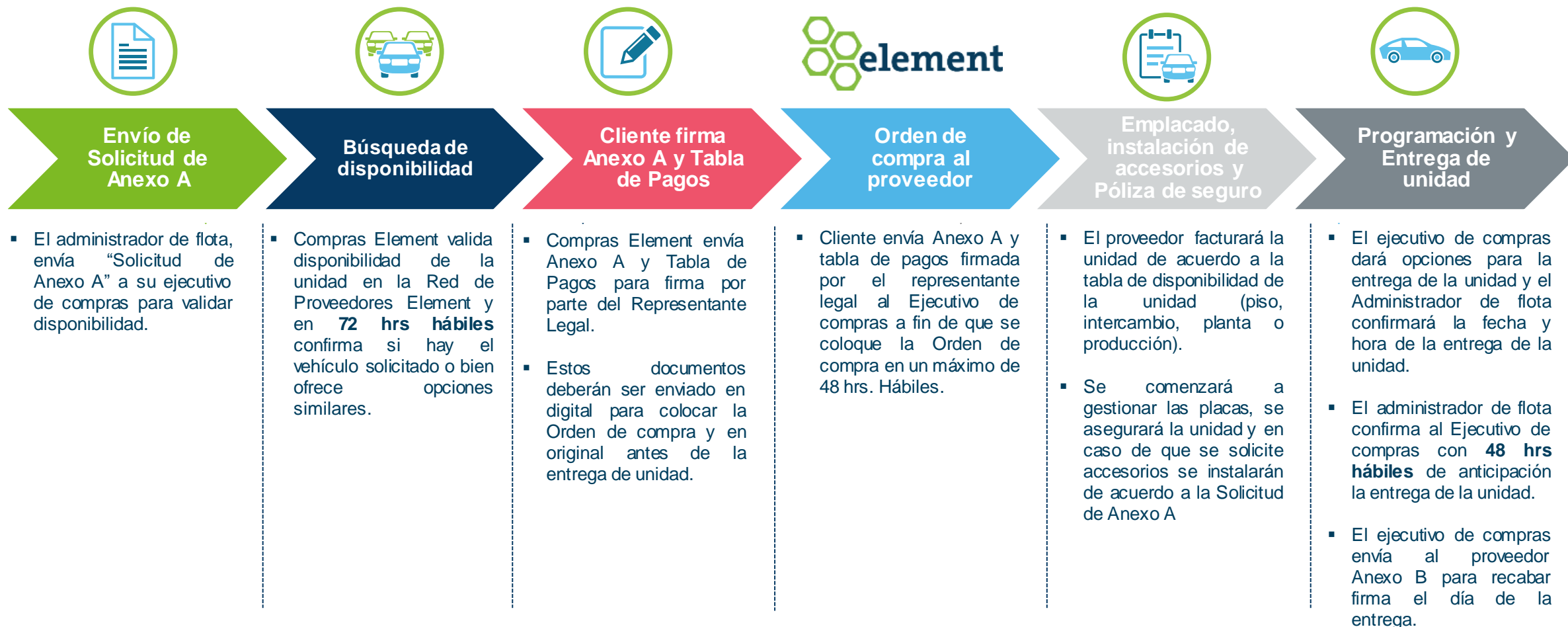
- Dentro de las responsabilidades del colaborador está el cumplir con los reglamentos de tránsito vigentes.
- En caso de robo, la empresa cubrirá el pago del deducible. Es necesario seguir el procedimiento para la baja de la unidad.
- En caso de siniestro imputable al Colaborador, paga el colaborador el deducible al 100% directamente con el proveedor.
- La empresa no está obligada a prestar o facilitar un vehículo cuando la unidad asignada se encuentre en reparación, mantenimiento, verificación, etc.
- El cambio de llantas solo aplica cuando presente menos de 2.0 mm de espesor.
- Ingresos a mantenimientos y verificaciones: 100% responsabilidad del colaborador y debe realizarlo con proveedores dentro de la red. En caso de falta de mantenimiento oportuno, descuido o negligencia del colaborador, los gastos estarán a cargo de éste.
- Multas y liberación de corralón las cubre directamente el colaborador al 100%, en el portal de cada entidad o al liberar la unidad.
- Reposición de documentos los cubre al 100% el colaborador realizando el pago a la empresa donde esté contratado.
- Multas, daños o faltantes al devolver la unidad se descontará del finiquito al 100% al colaborador.
- El colaborador debe mantener la unidad limpia y en condiciones adecuadas.
- Los jefes de los usuarios (jefes coordinadores, Gerentes Regionales) realizarán revisiones aleatorias de los vehículos en conjunto con el Administrador de Flota.

Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- **Compras**
- Mantenimiento
- Gestorías
- Siniestro
- Fin de Arrendamiento
- Preguntas frecuentes
- Principales contactos

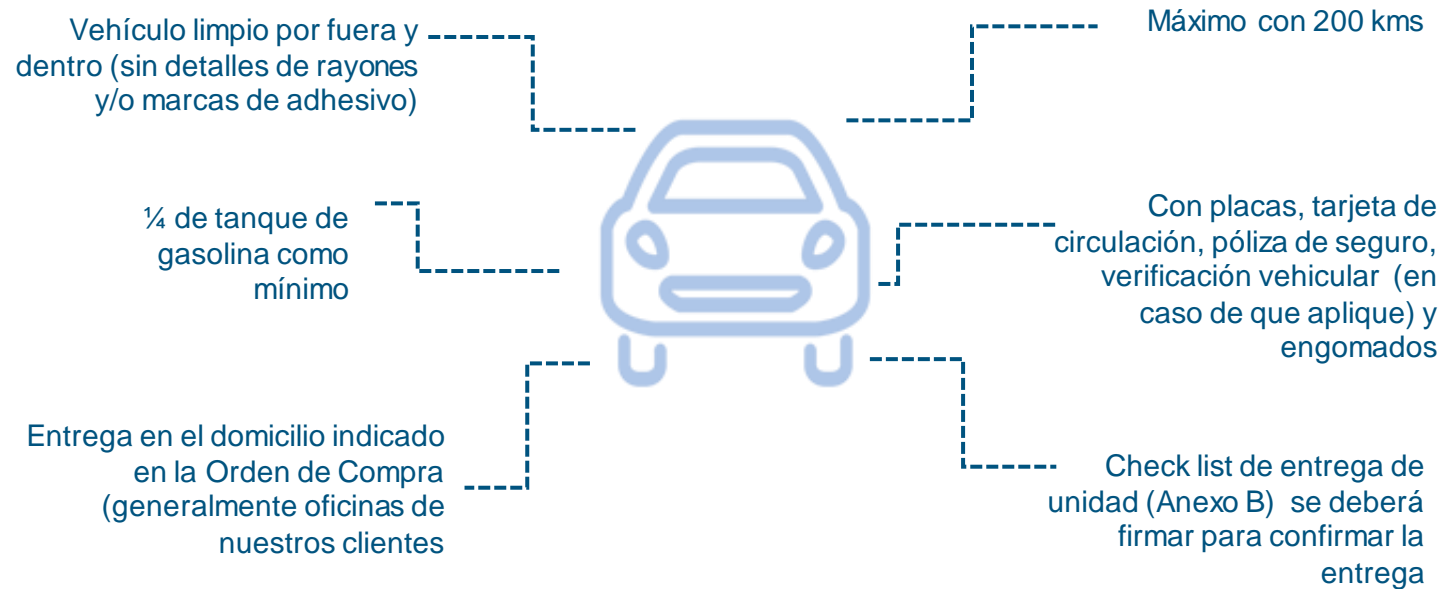
Proceso de Compras



Nota: La interacción con los ejecutivos de Element es únicamente a través del Administrador de Flota de su empresa

Recepción de unidades

¿Cómo debo recibir mi auto?



Reporta cualquier tema relacionado a la entrega de tu unidad a:

Contacto:

Roberto Agustin
correo: ragustin@rotoplas.com

Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- Compras
- **Mantenimiento**
- Gestorías
- Siniestro
- Fin de Arrendamiento
- Preguntas Frecuentes
- Principales contactos

Programa de Administración del Mantenimiento Element

¿Cuáles son los beneficios?

- Tu empresa evita el financiamiento (reembolsos) en gastos relacionados al mantenimiento de las unidades.
- Más de 3,200 Agencias y talleres certificados localizados en todo el territorio nacional
- Element realiza el proceso de gestión de reparaciones de las unidades.
- Claridad y facilidad en el proceso de ingreso a las agencias y talleres para los usuarios, con solo mencionar que tu unidad está dentro del programa de “Mantenimiento Element”.
- Tu administrador de flota tiene acceso a reportes y analíticos que le permiten revisar los mantenimientos día a día e históricos.



Call Center:

Acceso en línea a nuestro sistema.

Asesores técnicos expertos en mantenimiento

Horario de Servicio:

Lunes a Viernes: 8:30 AM a 8:00 PM

Sábados: 9:00 AM a 1:00 PM

En cada ingreso a servicio preventivo y/o correctivo

recuerda mencionar que tu unidad está dentro del

programa de mantenimiento con Element

Proceso de Mantenimiento – Estándar



Solicitar una Cita

- El usuario debe revisar la cobertura nacional en el directorio de proveedores autorizados.
- El usuario deberá concertar su cita directamente con el proveedor que eligió e informar que la unidad esta a nombre de Element así como proporcionar número de serie y servicio que requiere.
- Si tiene alguna duda sobre el proveedor más cercano a su ubicación puede consultarlo con el Área de Atención a Conductores 800-3536368 (800-ELEMENT) opción 2-2

Indique que es auto de Element al momento de la entrega o recolección

- El usuario informa al proveedor que la unidad está en el programa de Mantenimiento de Element.
- Proveedor toma nota del número de serie de la unidad, kilometraje y servicio solicitado.
- Proveedor llama al Call Center para solicitar autorización del servicio.

Autorización del servicio

- El ejecutivo de mantenimiento del Call Center de Element solicitará el kilometraje al proveedor, el cual se registra en Sistema.
- El detalle de la reparación es alimentado en nuestro sistema de administración de flotillas.
- Se otorga número de autorización de trabajo a Proveedor.

Reciba su auto

- El usuario recibe la unidad en la fecha y hora establecidas.
- El usuario válida servicios realizados y carnet de servicio sellado (en caso de que aplique) con el proveedor.
- El costo del servicio será incluido en la facturación mensual.
- El usuario no deberá desembolsar dinero por concepto del servicio realizado.
- El usuario recibe su vehículo.

800 element -WhatsApp

¿Cómo utilizar WhatsApp?



Teclea el número oficial de Whatsapp exclusivo para atención al cliente.
800 ELEMENT (353 6368)



Guarda nuestro número telefónico en tu lista de contactos.



Inicia una nueva conversación y te contestaremos rápidamente.

¡Hoy a distancia pero más conectados!

Tiempos de Servicio

Tipo Mantenimiento	Tiempo de Entrega
Mantenimiento Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre que se ingrese unidad antes de las 11 am se estará entregando mismo día de ingreso. ➤ Ingresos posteriores a las 11 am, se entregará al siguiente día hábil, siempre y cuando estén dentro de la hoja de parámetros autorizados.
Mantenimiento Correctivo	<p>Una vez que ingresa el vehículo, el tiempo para contar con diagnóstico es de 72 horas, de acuerdo a la falla que presente la unidad y disponibilidad de refacciones de acuerdo a la marca del vehículo, se estará proporcionando fecha tentativa de entrega.</p>



Servicios de Mantenimiento

MARCA	SERVICIOS DE CARNET		GARANTIA	
	X TIEMPO	X KILOMETRAJE	X AÑO	X KILOMETRAJE
NISSAN, ACURA, FORD, HONDA, TOYOTA, PEUGEOT, SUZUKI	6 MESES	10 MIL KMS	3 AÑOS	60 MIL KMS
MAZDA	SIN LIMITE DE TIEMPO	10 MIL KMS	3 AÑOS	60 MIL KMS
HYUNDAI	6 MESES	10 MIL KMS	5 AÑOS	100 MIL KMS
SUBARU	6 MESES	12 MIL KMS	5 AÑOS	100 MIL KMS
INFINITI	6 MESES, MODELO Q30 1 AÑO	12 MIL KMS, MODELO Q30 CADA 20 MIL KM	3 AÑOS	100 MIL KMS
LINCOLN	6 MESES	10 MIL KMS	4 AÑOS	80 MIL KMS
SMART	1 AÑO	10 MIL KMS	2 AÑOS	60 MIL KM
GM / Chevrolet	1 AÑO	12 MIL KMS	3 AÑOS	60 MIL KMS
RENAULT	1 AÑO	10 MIL KMS	3 AÑOS	100 MIL KMS
LAND ROVER	1 AÑO	13, 20, 24 ,26 MIL KMS dependiendo el modelo	3 AÑOS	100 MIL KMS
VOLVO	1 AÑO	15 MIL KMS	5 AÑOS	150 MIL KMS

De acuerdo a la póliza de garantías se adjuntan los periodos para realizar los servicios de acuerdo a cada marca, **es importante realizarlo por tiempo o kilometraje, lo que suceda primero**, así como el periodo de su garantía.

***Garantías sujetas a cambio sin previo aviso**



Servicios de Mantenimiento

MARCA	SERVICIOS DE CARNET		GARANTIA		OBSERVACIONES
	X TIEMPO	X KILOMETRAJE	X AÑO	X KILOMETRAJE	
CHRYSLER	6 MESES	10 MIL KMS	2 AÑOS	40 MIL KMS	Garantía de 7 AÑOS o 100 MIL KM (TREN MOTRIZ)*
KIA	6 MESES	10 MIL KMS	5 AÑOS	100 MIL KMS	Garantía de 7 AÑOS o 150 MIL KM (TREN MOTRIZ)*
JEEP	6 MESES	10 MIL KMS	2 AÑOS	40 MIL KMS	Garantía de 7 AÑOS o 100 MIL KM (TREN MOTRIZ)*
FIAT	9 MESES	15 MIL KMS	2 AÑOS	40 MIL KMS	Garantía de 7 AÑOS o 100 MIL KM (TREN MOTRIZ)*
VW	1 AÑO	15 MIL KMS	2 AÑOS	60 MIL KMS	sin costo 1er servicio en modelos 2017
SEAT	1 AÑO	15 MIL KMS	2 AÑOS	SIN LIMITE	sin costo 1er servicio para modelo León
AUDI	1 AÑO	15 MIL KMS	3 AÑOS	90 MIL KMS	sin costo 3 primeros servicios o 60 mil km
BMW	EL AUTO INDICA EN TABLERO		3 AÑOS	200 MIL KMS	sin costo 3 primeros servicios o 60 mil km
MINI	EL AUTO INDICA EN TABLERO		3 AÑOS	200 mil KMS, MODELOS 2012 A 2016 90 MIL KM	sin costo 3 primeros servicios o 60 mil km,
MERCEDEZ BENZ	1 AÑO	20 MIL KMS	3 AÑOS	90 MIL KMS	sin costo servicios hasta 3 años o 60 mil km, autos AMG 3 años o 45 mil km
BUICK	1 AÑO	12 MIL KMS	3 AÑOS	60 MIL KMS	sin costo servicio de 12 y 24 mil km
CADILLAC	1 AÑO	12 MIL KMS	3 AÑOS	60 MIL KMS	sin costo servicios hasta 3 años o 60 mil km
MITSUBISHI	1 AÑO	12 MIL KMS	3 AÑOS	60 MIL KMS	Garantía de 7 AÑOS o 100 MIL KM (TREN MOTRIZ)*
DODGE	1 AÑO	10 MIL KMS	2 AÑOS	40 MIL KMS	Garantía de 7 AÑOS o 100 MIL KM (TREN MOTRIZ)*

***TREN MOTRIZ:** Motor, Transmisión y Sistema de tracción.

Garantías sujetas a cambio sin previo aviso

Calendario de verificación vehicular

¿Donde ingresó la unidad para verificación?

Seleccionar un taller en convenio para programar cita, el taller lo lleva a verificar (solamente en los Estados donde aplique), como requisito no debes tener adeudos de multas. Se recomienda llevarlo a verificar durante el 1er. mes.
 Revisar el certificado de verificación si es 0 o 00.

Color engomado	Último dígito de placa de circulación	Periodo de verificación Primer semestre	Periodo de verificación Segundo semestre
Amarillo	5 o 6	Enero y Febrero	Julio y Agosto
Rosa	7 u 8	Febrero y Marzo	Agosto y Septiembre
Rojo	3 o 4	Marzo y Abril	Septiembre y Octubre
Verde	1 o 2	Abril y Mayo	Octubre y Noviembre
Azul	9 o 0	Mayo y Junio	Noviembre y Diciembre

Estados donde aplica la verificación vehicular

Estado	Verificación	Calendario
Aguascalientes	sí	semestral
Baja California	sí	anual
Chihuahua	Solo en Ciudad Juárez	anual
Ciudad de México	sí	semestral
Coahuila	sí	anual
Estado de México	sí	semestral
Guanajuato	sí	semestral
Hidalgo	sí	semestral
Jalisco	sí	anual
Michoacán	sí	anual
Morelos	sí	semestral
Oaxaca	sí	anual
Puebla	sí	semestral
Querétaro	sí	semestral
Tlaxcala	sí	semestral
Veracruz	sí	semestral

Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- Compras
- Mantenimiento
- **Gestorías**
- Siniestro
- Fin de Arrendamiento
- Preguntas Frecuentes
- Principales contactos

Proceso de Gestorías



Solicitud de servicio

- Usuario solicita requerimiento a su Administrador de flotilla ragustin@rotoplas.com
- quién envía solicitud a su Fleet Partner Solution de Element (FPS).
- Representante de Element reunirá la documentación necesaria para iniciar la solicitud.
- En caso de ser necesario se solicitarán documentos adicionales al cliente.

Validación de documentos y asignación

- Representante de gestorías validará documentación y determinará el proceso a seguir.
- Representante de gestorías asignará solicitud a gestor en sitio.
- Representante de Element enviará documentación a la localidad aplicable.

Ejecución de solicitud en Dependencia de Gobierno

- Gestor ingresa trámite a dependencia de gobierno.
- Funcionario entrega procedimiento y presupuesto.
- Gestor realiza pago de derechos y concluye solicitud.
- Gestor da seguimiento y coordina en caso de existir citas con dependencias y usuarios.
- Los tiempos y procedimientos son indicados por la autoridad.

Recepción, validación y entrega

- Representante de gestorías recibe trámite completado y revisa entregables. Genera el soporte del trámite en sistema.
- FPS genera envío de documentos a cliente.
- Cliente recibe documentos solicitados

Liga para consultar multas y pagarlas directamente en el portal

¿Donde puedo consultar si tengo una multa de tránsito?

Consulta la liga correspondiente de acuerdo a la Entidad de tus placas, es importante revisar mensualmente, ya que pueden aparecer después de 10 meses que se cometió la multa. Si circulas en la CDMX con placas foráneas también debes consultar la liga de esta entidad:

Placas del CDMX:

<https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/sma/Consultaciudadana/>

Placas del Estado de México:

<http://infracciones.edomex.gob.mx/>

Placas de Aguascalientes: <http://www.ags.gob.mx/servicios2/multas.aspx>

Placas de Baja California:

http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/tramitesyservicios/servicios_municipios.jsp

Placas de Chihuahua:

<https://ipagos.chihuahua.gob.mx/pagos/infracciones/index.html>

Placas de Jalisco:

<https://gobiernoenlinea1.jalisco.gob.mx/vehicular/>

Placas de Nuevo León (buscar en las 2 ligas) :

http://portal.monterrey.gob.mx/gobierno_digital/multas_de_transito.html

<http://revision.escobedo.gob.mx/pages/TramitesServicios/tramitesEnLinea/transito.aspx>

Placas de Puebla:

<http://monitorvial.puebla.gob.mx/login.aspx>

Placas de Sonora:

<http://www.hermosillo.gob.mx/servicios/>

Placas de Sinaloa :

https://tramites1.sinaloa.gob.mx/vehicular/pe_01_clave.asp

Placas de Veracruz:

<https://fotoinfraccion.sspver.com/fotomultas/Consulta>

Placas de Yucatán:

<https://srvshyweb.yucatan.gob.mx/cgi-bin/wspd.cgi.sh/WService=wspvehicular/solpaginfra.r>

Placas de Hidalgo:

<http://destinoseguro.pachuca.gob.mx/consulta>

Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- Compras
- Mantenimiento
- Gestorías
- **Siniestro**
- Fin de Arrendamiento
- Preguntas Frecuentes
- Principales contactos

Proceso en caso de Siniestro, autos arrendados con Element



Al momento del incidente

- Mantén la calma.
- Si es posible utiliza triángulos o luces de emergencia para alertar a los otros conductores.
- Se empático, la otra persona está igual de angustiada que tú.



Solicita atención



800 800 28 80
800 288 67 00
800 083 33 44

Quálitas

- Llama de inmediato a la aseguradora
- Proporciona tu número de póliza o número de serie, si por razones de seguridad tienes que mover el vehículo notifícalo a la aseguradora.
- No te des a la fuga, se puede considerar como delito y la aseguradora no te ayudará.



Reporta lo sucedido (detalla el incidente)

- Proporciona tu nombre completo, teléfono de contacto, reporta si hay lesionados (para enviar atención médica inmediata) y ubicación del accidente con referencias del lugar
- Avisa a tus Administradores de flotilla rhurtado@rotoplas.com y ragustin@rotoplas.com
- No hables acerca del accidente con la otra persona, puedes proporcionar información que se use en tu contra. Espera en una zona segura que el ajustador arribe al lugar.
- Cuando llegue nárrale los hechos con toda veracidad. La omisión o falsedad en la declaración puede anular la cobertura del seguro.



Concluye la asistencia

- La responsabilidad la determinan los ajustadores con base en los protocolos y guías establecidos por las compañías.
- Después de que se determine la responsabilidad del accidente, el ajustador te proporcionará pase al taller o agencia, pase médico (si aplica), o te acompañará al ministerio público en caso de que se requiera un trámite legal

Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- Compras
- Mantenimiento
- Gestorías
- Siniestro
- **Fin de Arrendamiento**
- Preguntas Frecuentes
- Principales contactos

Fin de arrendamiento (Compra), autos arrendados con Element



Envío de vencimientos

- El ejecutivo de Fin de arrendamiento de Element enviará listado al Administrador de flotilla con las unidades disponible para venta.
- En caso de Reemplazo, el administrador solicitará al ejecutivo de Compras de Element los modelos y marcas para compartir al usuario y envíen su "solicitud de Anexo A".



Cotización

- El administrador de flota (CLIENTE) notifica al ejecutivo de fin de arrendamiento (ELEMENT) el interés de compra de la unidad para recibir la cotización del vehículo que vence.
- Element enviará al Administrador:
 - ✓ Cotización de la unidad.
 - ✓ Solicitud de Facturación.
 - ✓ Carta Responsiva.
 - ✓ Carta de Venta.
 - ✓ Referencias Bancarias de Vehículo y/o Gestoría.



Requisitos para facturar compra

- ✓ Carta Responsiva Firmada (original).
- ✓ Formato de Solicitud de facturación.
- ✓ Carta de Venta Firmada (original)
- ✓ Comprobante de domicilio (copia, 3 meses de antigüedad). Identificación oficial por ambos lados (copia a color). Copia de la credencial de empleado o carta de RH.
- ✓ Carátula del Edo. de cuenta a quien se facturará (empleado)
- ✓ Comprobante de pago de unidad y de gestoría (si aplica). Clave del RFC.
- Al tener todos los documentos originales y digitales se procede a facturar (7 a 10 días hábiles). (escaneados a color en formato pdf, guardando las proporciones de cada documento)



Gestoría de Fin de Arrendamiento

- El administrador deberá validar con el ejecutivo de fin de arrendamiento los requisitos y costos para realizar la gestoría que desean realizar.
- **Cambio de propietario:** Cliente envía a Element:
 - ✓ Tarjeta de circulación, Tenencias (si aplica). Comprobante de domicilio vigente y a nombre del usuario, del Estado de donde son las placas, no mayor a 3 meses y a color e Identificación oficial vigente a color.
- **Baja de placas:**
 - ✓ Tarjeta de circulación y las 2 placas., Tenencias (si aplica). Identificación oficial vigente a color.
- Concluido el Trámite Element envía:**
 - ✓ Tarjeta de circulación y/o baja de placas. Factura ELEMENT-USUARIO. Copia de Factura de Origen. Tenencias (si las resguarda ELEMENT). Factura digital y XML.

Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- Compras
- Mantenimiento
- Gestorías
- Siniestro
- Fin de Arrendamiento
- Preguntas Frecuentes
- Principales contactos

Respuestas de preguntas frecuentes

- Por negligencia o mal uso, no cubre nada la empresa.
- Daño por un 3º, es cubierto por el seguro del 3º.
- El vehículo asignado siempre que sea posible, deberá ser resguardado en un estacionamiento.
- Cristales reportar al seguro, el deducible corresponde al 20% del costo del cristal.
- **Deducible por daños materiales corresponde al 5% del costo total de la unidad.**
- Robo total o de partes: Levantar denuncia ante el MP y avisar a tus Administradores de la flotilla. Robo total avisar al seguro también.
- No hay opción de préstamo de auto pool cuando la unidad ingresa a mantenimiento o a reparación por siniestro.
- No se libera unidad de corralón en fines de semana. Es responsabilidad del colaborador pagar el monto de las multas, arrastre y pensión que se genere del ingreso al corralón.
- En caso de devolver la unidad se cobrarán los faltantes y daños que presente la unidad.
- Llantas se cambian en llantera dentro de la red de Element.
- Consultar página de multas de cada entidad, hay desfases hasta de 1 año.
- Prohibido lucrar con el uso de la unidad.
- Prohibido cesión de derechos, el beneficiario es del colaborador y no puede prestar la unidad.

Agenda

Presentación a Usuarios

- Política de autos
- Mantenimiento
- Gestorías
- Siniestro
- Fin de Arrendamiento
- Preguntas Frecuentes
- Principales contactos

Contactos Element - Cliente



En esta línea podrá solicitar información sobre agencias, talleres o llanteras para sus servicios



Atención a usuarios- Driver Support Center (DSC)

800 **(ELEMENT)** 3536368 opción 2-2

atencionflotillas@elementcorp.com

Horario: Lunes a Viernes de 8:30 AM a 7:00 PM

Sábado de 9:00 AM a 1:00 PM

En esta línea podrá solicitar información sobre el estatus de tu siniestro:



Atención a usuarios- Siniestros:

800 **(ELEMENT)** 3536368 opción 2-4-2

siniestro@elementcorp.com

Horario: Lunes a Viernes de 8:30 AM a 7:00 PM



ADMINISTRADORES

Podrá contactar a tus administradores en los siguientes casos:

- ✓ Solicitud de gestorías.
- ✓ Autorizaciones de Mantenimiento
- ✓ Renovación y compra de unidad.



Roberto Agustin

correo: ragustin@rotoplas.com

- ✓ Siniestros.



Rita Hurtado Salgado

correo: rhurtado@rotoplas.com

cel. 10158888