

**PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V.  
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORIA INTEGRAL**

**04 de Marzo del 2020, Tuxtla Gutierrez, Chiapas.**

**CIRCULAR: AIC-007-2020-GF**

**Pago de Deducible antes de  
Realizar pedido de Refacciones**

Para: Directores y Subdirectores de Marca  
Gerentes Generales y Comerciales.  
Gerentes de Servicio/ Post Venta.  
**Encargados de siniestros o HyP.**  
Gerentes de Refacciones.  
Jefes de Taller / Controlistas  
Asesores de Servicio.  
Centros de Soporte Administrativo y Coordinadores Administrativos.  
Gerentes de Créditos.

Se les comunica que, a partir de la presente circular, en los casos de siniestros donde en el volante de admisión y/o valuación autorizada indique que el cliente debe pagar **Deducible a la aseguradora**, es requisito indispensable, solicitarle el comprobante de pago original del deducible al cliente, para poder llevar acabo el pedido de refacciones a planta y así poder iniciar en tiempo los trabajos de las unidades, en caso de que el volante de admisión indique que esta pendiente por definir si paga o no deducible, también se le deberá de indicar al cliente, que deberá de gestionar con el seguro la condonación del pago de dicho deducible para proceder con su pedido de refacciones.

El mismo proceso aplica para aquellas aseguradoras que soliciten el pago de deméritos, es necesario que el cliente autorice y realice el pago antes realizar el pedido de refacciones y/o comenzar con los trabajos.

**Esto nos ayudara a bajar los indicadores de piezas obsoletas y vehículos abandonados.**

Es de gran importancia la comunicación con el área de refacciones, ya que en muchos de los casos las reparaciones se extienden por piezas en backorder, en estos casos es necesario manifestarle al cliente el tiempo de espera, para que quede suficientemente claro y evitar diferencias posteriores.

Sin otro asunto en particular, cordialmente.

**C.P. Oscar Lenin Vazquez Ocaña.  
Gerente de Cumplimiento y Auditoria Integral**



C.c.p. Lic. Fernando Vazquez Farrera, Director General Automotriz.  
C.c.p. Ignacio Escobar Castillejos. Gerente de CSC  
C.c.p. Auditores Internos para seguimiento y aplicación.  
C.c.p. Archivo.