



# Manual de proveedores de mantenimiento

Conoce nuestros procesos

# Brindemos juntos un servicio de **excelencia**

Unamos fuerzas y mejoremos cada día nuestro servicio.

Nuestro objetivo es garantizar que el servicio de mantenimiento de los vehículos **se realice de manera oportuna, eficiente y de acuerdo con nuestros estándares.**

Esto incluye tanto el mantenimiento preventivo como los correctivos, y requiere un enfoque de **trabajo colaborativo** en el que se respeten nuestros tiempos, procedimientos y, especialmente, nuestra comunicación.

Te invitamos a que sigas cada uno de estos pasos con dedicación y compromiso. Al hacerlo, no solo garantizarás el éxito de nuestra colaboración, sino que contribuirás a la satisfacción de nuestros clientes.

¡Gracias por ser parte fundamental de nuestro equipo!

# ¡Qué esperamos de trabajar como **equipo!**

## Respetar nuestros procesos y tiempos



- Sigue los tiempos acordados para cada intervención. Si hay algún cambio o retraso, notifícalo a nuestro equipo con la mayor anticipación posible.
- Asegúrate de que todos los trabajos de mantenimiento se realicen dentro de los plazos establecidos.

## Comunicación directa con Ayvens, NO con los conductores



- Mantén la comunicación con nosotros. Nuestro equipo es el único punto de contacto autorizado para coordinar y gestionar cualquier aspecto relacionado con el mantenimiento.
- Si surge algún inconveniente o duda, contacta directamente a nuestro equipo para encontrar una solución rápida y efectiva.

## Cumplir con los procedimientos establecidos



- Sigue todos los procedimientos de mantenimiento establecidos. Asegúrate de que cada vehículo pase por todas las revisiones necesarias.
- Documenta cada servicio realizado. Esto es fundamental para mantener un historial claro y preciso de las intervenciones realizadas en cada vehículo.

# ¡Conoce nuestro proceso principal!

1

## Ingreso de la unidad

Una vez que un vehículo de Ayvens llegue a tus instalaciones por una cita programada con nosotros, deberás confirmar al equipo de Ayvens el ingreso e iniciar la solicitud de DIAGNÓSTICO para que posterior nos compartas la cotización.

Es necesario llamar a Ayvens para:

1. Confirmar si la unidad llego o no
2. Confirmar si estamos de acuerdo con que se inicie el diagnóstico
3. En Ayvens SAT se notifica el ingreso seleccionando el campo “Fecha de llegada al garaje”, llenando los campos que pide el sistema

3

## Autorizaciones

Ayvens aprobará las cotizaciones de acuerdo a nivel de prioridad, si alguna requiere una 3ra autorización Ayvens lo gestionará directamente, Ayvens aprobará el presupuesto a través de Ayvens Sat, en caso de no contar con acceso se le enviará un correo electrónico.

El proveedor deberá:

1. Confirmar los tiempos de entrega
2. Deberá realizar el servicio de acuerdo con lo autorizado

2

## Cotización

Deberás cargar la cotización a través de **Ayvens SAT**.

**En caso de no tener acceso** enviarla al correo [mantenimiento.mexico@ayvens.com](mailto:mantenimiento.mexico@ayvens.com) sin modificar el título del correo.

La cotización requiere que contenga lo siguiente:

1. Precio Público
2. Descuento
3. Nota de Crédito (Independiente)

4

## Entrega de unidad

Una vez que esté lista la unidad deberás contactar a Ayvens para confirmar la entrega de acuerdo con las especificaciones y tiempos autorizados

- En Ayvens SAT se notifica la salida seleccionando el campo “completar” y adjuntado el checklist de entrega de la unidad firmado por el usuario

Ayvens confirmará al conductor que la unidad esta lista para ser entregada en tus instalaciones.

# Tiempos de respuesta y niveles de servicio de parte del proveedor

## 5 min

Toma de llamadas para la creación de una cita

## 1 hora

Envío de presupuesto para servicios preventivos

## 24 a 48 hrs.

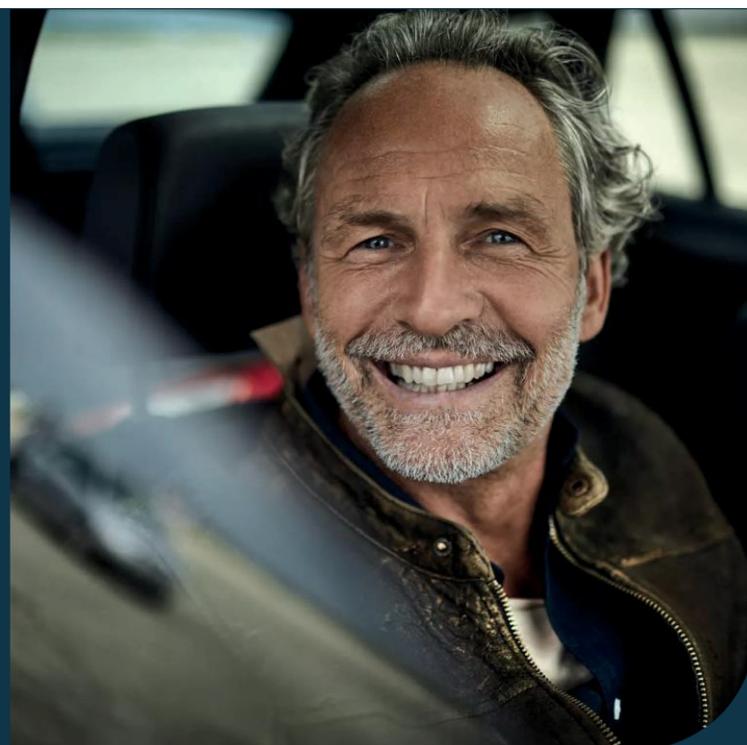
Respuesta de diagnóstico

## Durante el mismo día

Respuesta de cambio de neumáticos

## Después de la emisión

Cargar factura en validador de Ayvens



## Importante

Siempre mantener la comunicación directamente con Ayvens para evitar situaciones que puedan confundir a los conductores e irrumpir en alguna parte de nuestro proceso.

En caso de que algún conductor recurra a ustedes a pedir estatus de su vehículo por favor SIEMPRE canalizarlo a Ayvens.



Núm. de contacto:  
(55) 52 298367 opción 3

# Consideraciones Importantes

¿Qué hacer y qué NO hacer?

Es importante tomar en consideración estos puntos para mantener un flujo ordenado, ágil y eficaz.

## ¿Qué hacer?

- ✓ Revisar el estatus de su marco contractual con Ayvens con nuestra área de proveeduría al correo: [desarrollo.proveedores@ayvens.com](mailto:desarrollo.proveedores@ayvens.com)
- ✓ Informar a Ayvens cuando ingrese un vehículo
- ✓ Enviar presupuesto en tiempo a través de Ayvens SAT en caso de utilizar la plataforma, en caso contrario enviarlo a [MX-Mantenimiento@ayvens.com](mailto:MX-Mantenimiento@ayvens.com)
- ✓ Compartir información completa a Ayvens para autorizaciones (cotización, diagnóstico y evidencias)
- ✓ Mantener comunicación únicamente con el personal de Ayvens, así como informar cuando la unidad haya sido entregada al conductor.
- ✓ Presentarse puntuales en los servicios de recolección

## ¿Qué NO hacer?

- ⊗ No mantener comunicación con el conductor sobre el proceso de su servicio
- ⊗ No deben solicitar pagos o autorización a los conductores
- ⊗ No compartir información sobre el vehículo y presupuesto con el conductor
- ⊗ No triangular información con el conductor
- ⊗ No enviar el diagnóstico y presupuesto fuera tiempo
- ⊗ No demorar más de 24 hrs para confirmar una cita (correo/Ayvens SAT)
- ⊗ Confirmar alguna cita con el conductor antes de hacerlo con Ayvens

# Envío de presupuesto y entrega de unidad

## Importante

### Existen 2 formas de realizar este proceso:

#### Con acceso a Ayvens SAT

- A través la plataforma Ayvens SAT, proveedor subirá presupuesto y evidencia. Debes avisar al especialista Ayvens cuando el presupuesto esté en plataforma para la autorización.

#### SIN acceso a Ayvens SAT

- En caso de no contar con acceso a la plataforma Ayvens SAT,** enviar presupuesto, semáforo y evidencias al correo **MX-Mantenimiento@ayvens.com**, **SIN cambiar el título del correo**, posterior deberá informar y confirmar envío de este.
- El presupuesto será solicitado por Ayvens con el formato correspondiente de semáforo, donde obligatoriamente deberá enviarse con fotografías de evidencias. **(contestar siempre sobre la cadena de correos)**
- En plataforma NR Finance v/o Michelline también se debe enviar presupuesto con semáforo y evidencias. Es fundamental notificar al especialista Ayvens *(En caso de que aplique)*

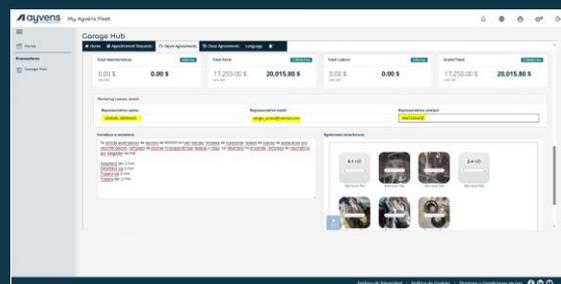


Imagen ilustrativa

SEMÁFORO		UNIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO SIN IVA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				

Formato Semáforo

## Entrega de unidad al conductor

Al término del servicio se entrega unidad a usuario, comentando el cambio de pieza o servicio realizado, en caso de existir dudas notificar a Ayvens directamente e inmediato, de lo contrario entregar unidad y notificar al especialista de Ayvens, posteriormente de manera obligatoria el asesor deberá cerrar ticket el Ayvens SAT.



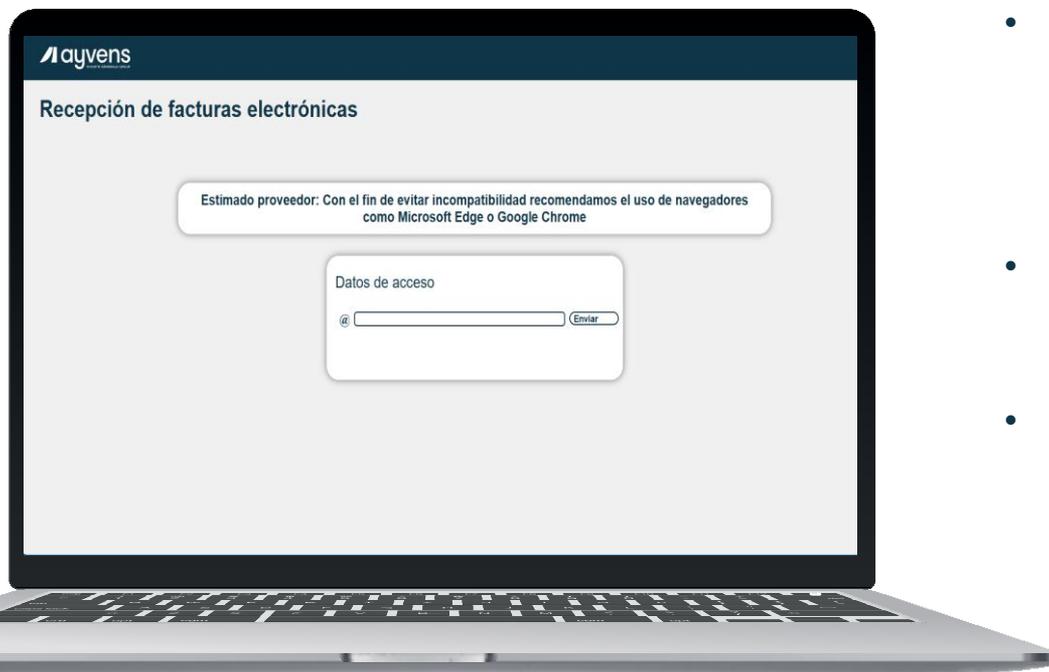
# Proceso de facturación

La facturación debe ser clara, precisa y reflejar correctamente los servicios realizados

- Como primer punto deberás **darte de alta en nuestro validador de facturas**, esta alta es efectuada cuando se realiza el contrato con nosotros de acuerdo con los datos que nos proporcionaste.
- Si necesitas consultar o cambiar el correo activo para el validador, favor de acercarse con el departamento de Desarrollo de Proveedores: [Desarrollo.Proveedores@ayvens.com](mailto:Desarrollo.Proveedores@ayvens.com)
- Para cualquier otro tema o problema con el validador, acercarse con el área de Finanzas: [MX-Finanzas.ProcesoFacturasMtmto@ayvens.com](mailto:MX-Finanzas.ProcesoFacturasMtmto@ayvens.com)



Ingresa tus facturas en el portal  
<https://www.facturas.ayvens.mx/>



## Recuerda

- **Proporcionar facturas detalladas y transparentes.** Asegúrate de incluir todos los costos asociados al mantenimiento, desglosados de manera clara.
- **Envía las facturas puntualmente** para evitar retrasos en los pagos y mantener la relación fluida.
- **Si tienes dudas de la carga de facturas**, puedes revisar la Guía del validador



Cuentas con **30 días naturales** después de la fecha de emisión de tu factura para cargarla en el portal de lo contrario procederá como una factura no pagadera.

# ¿Cuál es el flujo de pago por Ayvens?

01

La fecha de vencimiento es de acuerdo con el número de días de crédito acordado en el contrato, contados a partir del ingreso de su factura en nuestro portal de validador

02

Ayvens paga cada jueves las facturas que vencen en un periodo de lunes a domingo

03

Una vez realizado el pago correspondiente, a más tardar al día siguiente, después de las 2:00 p.m. el proveedor podrá visualizar el pago de sus facturas en el portal o descargando el reporte y ubicando las siguientes columnas:

04

Podrán encontrar la referencia con que se pagó en el banco, fecha de pago y el importe neto pagado

NOMBRE PROVEEDOR	RFC	ID	FOLIO FISCAL	FECHA RECEPCION	MONTO A DEPOSITAR	DIAS DE CREDITO	DIAS ESTABLECIDOS POR FINANZAS	FECHA DE PAGO
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000000	5dea27ca	11/06/2023	1,000.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000001	82bcad93	10/06/2023	1,500.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000002	18034942	11/06/2023	1,800.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000003	64237a60	10/06/2023	2,000.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000004	4bee693c	14/06/2023	3,500.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000005	a2ffda6	14/06/2023	1,000.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000006	28c6d73	13/06/2023	1,000.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000007	5cb2e4c9	13/06/2023	1,000.00	30 Days	30	aves 13/07/2023
MATRIX SA DE CV	MAT120723A1	3000008	6e1ed4c4	13/06/2023	1,000.00	30 Days	30	aves 13/07/2023

Ejemplo de un crédito de 30 días

Autorizaci	Contrato	Origen	ConPM	Referencia	Fecha Pago	Importe	Documen	Correo Electrón
300000	80355	ALDAVAR	No	9784874	13/07/2023	\$1,000.00	MI/46964	euce83@matrix
300001	90952	ALDAVAR	No	7206724	13/07/2023	\$1,500.00	MI/4717	euce83@matrix
300002	84684	ALDAVAR	No	6777454	13/07/2023	\$1,800.00	MI/4744	euce83@matrix
300003	75218	ALDAVAR	No	6777403	13/07/2023	\$2,000.00	MI/4743	euce83@matrix
300004	75282	ALDAVAR	No	4253496	13/07/2023	\$3,500.00	MI/4769	euce83@matrix
300005	84682	ALDAVAR	No	4253554	13/07/2023	\$1,000.00	MI/4769	euce83@matrix
300006	62193	ALDAVAR	No	4253435	13/07/2023	\$1,000.00	MI/4768	euce83@matrix
300007	87035	ALDAVAR	No	7105742	13/07/2023	\$1,000.00	MI/4794	euce83@matrix
300008	76247	ALDAVAR	No	7107407	13/07/2023	\$1,000.00	MI/4793	euce83@matrix

Reporte descargable en plataforma

## Contabilidad de Ayvens registrada por autorizaciones (Agreements)

- Se da una Autorización y se genera una factura para la misma
- Ayvens realiza un pago por cada factura recibida, por lo que es necesario emitir un complemento por cada pago recibido



El no ingresar tus complementos de pago a más tardar antes del día 05 de cada mes posterior a los pagos efectuados, puede generar atraso en los pagos



En caso de generar complemento de pago que abarque dos o más pagos, se rechazará debido a que nuestra contabilidad es por cada factura pagada.



Better with  
every move.