
	<b>GESTIÓN DE POSVENTA</b>	Código: GP-PRO-09
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COLISIÓN</b>	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 18/10/2023

<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE COLISIÓN</b>					
<p><b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</b></p> <p>Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de servicio de COLISIÓN de CARRAZOS SAS</p>	<p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Aplica para Los servicios de COLISIÓN de CARRAZOS SAS.</p>				
<p><b>RESPONSABLES:</b></p> <p>Jefe de Colisión</p>	<p><b>PARTICIPANTES:</b></p> <p>Gerente Posventa, Jefe de colisión, Analista de aseguradoras, Lideres Procesos Corporativos, Asesores de repuestos y Técnicos</p>				
<p><b>RIESGOS Y CONTROLES</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">RIESGO</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">CONTROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Incumplimiento en tiempos de entrega de vehículo</td> <td style="padding: 5px;">BITACORA</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROLES	Incumplimiento en tiempos de entrega de vehículo	BITACORA	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador de cumplimiento de objetivo colisión: repuestos, mano de obra y entradas.</li> </ul>
RIESGO	CONTROLES				
Incumplimiento en tiempos de entrega de vehículo	BITACORA				
<p><b>REQUISITOS:</b> (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Manual catálogos de vehículos Matriz CESVICOLOMBIA Política de Calidad</p> <p>Contrato de la aseguradora</p>	<p><b>RECURSOS:</b> (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Humano:</b> personal competente</li> <li><b>Infraestructura:</b> instalaciones adecuadas, elevadores, máquinas y equipos de mecánica</li> <li><b>Económico:</b> Presupuesto del área de posventa</li> </ul>				
<p><b>ANEXOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de vehículo de cada marca</li> <li>Control de Calidad de los vehículos GP-FOR-05</li> <li>Valoración Colisión GP-FOR-13</li> <li>Bitácora de Colisión GP-FOR-17</li> </ul>					


	<b>GESTIÓN DE POSVENTA</b>	Código: GP-PRO-09
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COLISIÓN</b>	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 18/10/2023

**DEFINICIONES:**


- **Colisión Vehicular:** Daño ocasionado a un vehículo producido por un impacto del vehículo con otro o con un objeto.
- **Seguros Vehiculares:** Empresa que cubre los gastos por daños a los vehículos que beneficiados en el seguro.

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Asesoría de Servicio	<p>El procedimiento inicia con la recepción del vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de fotos</li> <li>- Registro e inventario del vehículo en SPIGA y posterior firma al cliente</li> <li>- se realiza asesoría al cliente sobre el procedimiento, ya sea que el vehículo ingrese por aseguradora o cliente directo.</li> <li>- se registran los datos del vehículo y el servicio a prestar en la bitácora de colisión con los datos de ingreso.</li> </ul>	<p>Jefe Colisión</p> <p>Analista Aseguradoras</p>	Bitácora de Colisión
2. Valoración y cotización	<p>Se realiza valoración mediante Formato Valoración Colisión GP-FOR-13 y se realiza registro fotográfico de los daños del vehículo reportados por el cliente en el siniestro.</p>	<p>Jefe Colisión</p> <p>Analista Aseguradoras</p>	Valoración Colisión GP-FOR-13

	<b>GESTIÓN DE POSVENTA</b>	Código: GP-PRO-09
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COLISIÓN</b>	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 18/10/2023


<p>3. Radicación en aseguradora y Autorización</p>	<p>Se realiza radicación en la plataforma de la aseguradora que corresponda los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de aseguradora</li> <li>• Valoración Colisión GP-FOR-13</li> <li>• Cotización</li> <li>• Registro fotográfico.</li> </ul> <p>El perito de la aseguradora da autorización del servicio por medio virtual</p> <p>Posteriormente, se hace solicitud de repuestos requeridos al área de repuestos y se da la autorización por medio de correo electrónico.</p> <p>Para clientes que ingresen por aseguradora una vez esté autorizado la reparación por parte de la aseguradora se le informa al cliente lo que se le va a reparar por medio de WhatsApp.</p>	<p>Analista de aseguradoras</p> <p>Asesor de repuestos</p>	<p>Valoración Colisión GP-FOR-13</p>
<p>4. Orden de Trabajo</p>	<p>Se registra la ORDEN DE TRABAJO en SPIGA, con información de diagnóstico y las actividades a realizar en el taller,</p> <p>La información es comunicada por el mismo medio a los Técnicos para la realización del servicio, así mismo los tiempos de reparación según daño. Se estima un tiempo de entrega según la matriz CESVICOLOMBIA de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño Leve: 1 a 3 días</li> <li>• Daño Medio: 8 a 13 días</li> <li>• Daño Fuerte: 15 a 20 días</li> </ul>	<p>Jefe Colisión</p> <p>Técnicos</p>	
<p>5. Ejecución de servicio</p>	<p>Se realiza las actividades de servicio mecánico acordadas, teniendo en cuenta el manual de repuestos y los manuales del vehículo, siguiendo el orden, según aplique:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. latonería</li> <li>2. Alistamiento de piezas</li> <li>3. Pintura</li> <li>4. Armado</li> <li>5. Brillado</li> <li>6. Lavado</li> </ol>	<p>Técnicos</p> <p>Técnico</p>	



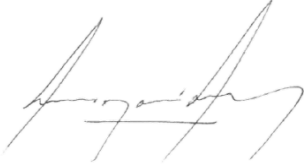
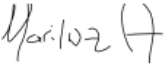
	<b>GESTIÓN DE POSVENTA</b>	Código: GP-PRO-09
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COLISIÓN</b>	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 18/10/2023

	<p>Se utiliza el kit de protección en las partes del vehículo: timón, cambios, freno de mano, silla y tapete.</p> <p>Se envían fotos al cliente después de cada actividad realizada por medio de whatsapp para verificación de actividades.</p>		
6. Aprobación de servicios adicionales	En caso que se presente un nuevo servicio que no haya sido autorizado por aseguradora, jefe colisión o analista de aseguradora se comunican con el cliente para solicitar la aprobación de reparación adicional la cual se deja evidencia mediante WhatsApp corporativo y/o firma del cliente en orden de trabajo.	Jefe Colisión  Analista aseguradora	Orden de trabajo
7. Control de calidad	La inspección de calidad se realiza antes de la entrega del vehículo al cliente mediante el formato Inspección de calidad GP-FOR-05, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos las actividades.	Jefe Colisión	Formato Inspección de calidad GP-FOR-05
8. Control de retornos	Los trabajos que no cumplan con los requisitos de calidad se realiza retorno el cual queda registrado en la ficha de trabajo para reconocimiento del Técnico.	Jefe Colisión  Técnico	
9. Entrega de vehículo	El Jefe Colisión recibe el vehículo de los Técnicos para su posterior entrega al cliente.  Se hace la entrega, se socializa el control de calidad y se hace entrega a satisfacción.	Jefe Colisión  Analista Aseguradoras	
10. Envío de Facturas, seguimiento cartera y radicación	Se realiza la factura a las aseguradoras por medio de correo electrónico o plataforma según corresponda.  Se realiza diariamente seguimiento de la cartera teniendo en cuenta el crédito. Se radican las facturas al área de contabilidad.	Analista de aseguradora	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	29-01-2022	Elaboración procedimiento
2	18/10/2022	Se adiciona actividad de autorización de trabajos adicionales.

	GESTIÓN DE POSVENTA	Código: GP-PRO-09
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE COLISIÓN	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 18/10/2023

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 <b>ESMERALDA VIVAS</b> Analista de Aseguradora	 <b>JERY HERNAN RAMOS</b> Gerente posventa	 <b>LUIS JOSE LEAL ESCOBAR</b> Gerente General
 <b>MARILUZ ARCINIEGAS M</b> Jefe de colisión		