PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE COLISIÓN

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de servicio de COLISIÓN de CARRAZOS SAS

ALCANCE:

Aplica para Los servicios de COLISIÓN de CARRAZOS SAS.

RESPONSABLES:

Jefe de Colisión

PARTICIPANTES:

Jefe de colisión, Analista de aseguradoras, Directores Posventa, Asesores de repuestos y Técnicos

RIESGOS Y CONTROLES

RIESGO	CONTROLES
Incumplimiento en tiempos de entrega de vehículo	Diligenciamiento Bitácora y seguimiento
Retorno de Vehículos	Diligenciamiento del Control De Calidad Entre Procesos

INDICADORES:

- Informe que contenga la información sobre:
  - ✓ Tipo Cliente
  - ✓ Ingreso Por Marca
  - ✓ Tipo De Daño
  - ✓ Ticket Mano De Obra, Repuestos ,Materiales Pintura
  - ✓ Total, Repuestos
  - ✓ Total, Mano De Obra

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)

Manual catálogos de vehículos
Matriz CESVICOLOMBIA
Política de Calidad

Contrato de la aseguradora

RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)

- **Humano**: personal competente
- **Infraestructura:** instalaciones adecuadas, elevadores, máquinas y equipos de mecánica
- **Económico:** Presupuesto del área de posventa

ANEXOS:

- Manual de vehículo de cada marca
- Control de Calidad GP-FOR-05
- Valoración Colisión GP-FOR-13
- Bitácora de Colisión GP-FOR-17
- Formato de Agendamiento Colisión GP-FOR-37

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 – CLIENTE DIRECTO Y ASEGURADORA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Agendamiento de citas.	El cliente solicita cita para servicio de colisión por medio de llamada, whatsapp, presencialmente o correo. El Callcenter agenda las citas según disponibilidad en el Formato de Agendamiento Colisión.	Call Center Colisión	Formato de Agendamiento Colisión GP-FOR-37
2. Asesoría de Servicio en caso de Aseguradora	La Analista de Aseguradoras y la Jefe de Colisión recepcionan los vehículos: - Toma de fotos - Apertura Orden de Trabajo SPIGA - Registro e inventario del vehículo en SPIGA y posterior firma al cliente - se realiza asesoría al cliente sobre el procedimiento, cuando el vehículo ingrese por aseguradora. - se registran los datos del vehículo y el servicio a prestar en la bitácora de colisión con los datos de ingreso. - 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.	Jefe Colisión Analista Aseguradoras	Bitácora de Colisión GP-FOR-17 Valoración Colisión GP-FOR-13

3. Asesoría de Servicio en caso de Cliente Directo	La Analista de Aseguradoras y la Jefe de Colisión recepcionan los vehículos: - Toma de fotos - Apertura Orden de Trabajo SPIGA - Registro e inventario del vehículo en SPIGA y posterior firma al cliente - se realiza asesoría al cliente sobre el procedimiento, y se entrega la cotización en el formato Cotización Colisión GP-FOR-26 - se registran los datos del vehículo y el servicio a prestar en la bitácora de colisión con los datos de ingreso, si el cliente autoriza reparación.	Jefe Colisión Analista Aseguradoras	Bitácora de Colisión GP-FOR-17
4. Valoración y registro de los casos en la Aseguradora para su respectiva Autorización	El jefe de colisión en soporte con uno o dos técnicos de colisión, realizan la valoración de los daños de los vehículos. Se registran los casos en la plataforma de la aseguradora que corresponda y se remiten siguientes documentos los documentos: • Formulario de aseguradora • Valoración Colisión GP-FOR-13 • Cotización cliente • Registro fotográfico Se procede a realizar cotización en la plataforma de la aseguradora según corresponda. El perito de la aseguradora da autorización del servicio por medio virtual. Posteriormente, se hace solicitud de repuestos requeridos al área de repuestos y se da la autorización por medio de correo electrónico. Para clientes que ingresen por aseguradora una vez esté autorizado la reparación por parte de la aseguradora se le informa al	Analista de aseguradoras Jefe de Colisión	Valoración Colisión GP-FOR-13

	cliente lo que se le va a reparar por medio de WhatsApp. Para cliente directo, se le envía la descripción del trabajo a realizar por medio de cotización SPIGA. Tiempos de reparación según CESVI COLOMBIA: • LEVE: 1 a 8 días hábiles • MEDIO: 9 A 13 días hábiles • FUERTE: A partir de 14 días hábiles		
5. Ejecución de servicio y Control de Reprocesos	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: 1. Mecanica 2. Desarme 3. Latonería 4. Alistamiento de piezas 5. Pintura 6. Armado 7. Brillado 8. Lavado 9. Control de Calidad Se utiliza el kit de protección en las partes del vehículo: timón, cambios, freno de mano, silla y tapete. Call center envía fotos al cliente después de cada actividad realizada por medio de whatsapp para verificación de actividades. Se efectúa control de calidad donde el técnico reporta por wspt las novedades y la jefe de colisión las reporta en la plataforma.	Técnicos Call Center Analista de Aseguradoras.	

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 SPIGA
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.	Analista de Auguradora Jefe Colisión	Formato Inspección de calidad GP-FOR-05
8. Entrega de vehículo	Se hace la entrega del vehículo, se socializa el control de calidad GP-FOR-05 y se firma a satisfacción por parte del cliente según formato establecido por aseguradora.	Jefe Colisión Analista Aseguradoras	Control de Calidad GP-FOR-05
9. Envió de Facturas, seguimiento cartera y radicación	Se realiza la factura a las aseguradoras por medio de correo electrónico o plataforma según corresponda. Se realiza mensualmente el seguimiento a la cartera teniendo en cuenta la política el crédito de cada aseguradora. Se radican las facturas de proveedores al área de contabilidad.	Analista de aseguradora Jefe de Colisión	
10. Retornos	En caso de que llegue un retorno, se le debe dar solución inmediata	Técnico Colisión Técnico de Calidad	

SOPORTE VEHÍCULOS NUEVOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Valoración	El Alistador debe ingresar el vehículo a recepción de Colisión. El Jefe de colisión genera cotización de los daños en el transcurso del día.	Alistador Jefe Colisión	Cotización SPIGA
2. Tramite marca	El gerente comercial o director posventa, realizará la gestión de trámite de garantía con la marca según corresponda.	Gerente comercial Director posventa Analista de Garantías	
3. Agendamiento	Con la orden de compra avalada por la marca, el gerente comercial o director posventa solicita por medio de correo, el agendamiento para la reparación del vehículo La jefe de colisión agenda según disponibilidad en el control de agendamiento colisión GP-FOR-37 y enviará como respuesta al correo electrónico del solicitante, la fecha y el tiempo estimado de reparación.	Gerente comercial Director posventa Jefe de Colisión	Correo corporativo Orden de Compra Control de Agendamiento Colisión GP-FOR-37
4. Lavado	El Alistador deberá ingresar el vehículo previamente lavado al área de recepción de Colisión para su reparación.	Alistador	
5. Recepción del Vehículo	Jefe de colisión o Analista de Aseguradoras recepciona el vehículo tomando evidencias fotográficas externas e internas del estado en que éste se encuentra el vehículo.	Jefe de Colisión Analista de Aseguradoras	Registro fotográfico

6. Entrega del Vehículo	La jefe de colisión hará la entrega de vehículo al alistador explicando los trabajos realizados, los cuales se encuentran autorizados en la OC. El alistador revisa y firma a conformidad el control de calidad.	Jefe de Colisión Alistador	Orden de Compra Formato Inspección de Calidad GP-FOR-05

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	29-01-2022	Elaboración procedimiento
2	18/10/2022	Se adiciona actividad de autorización de trabajos adicionales.
3	31/07/2023	Se realiza revisión anual del procedimiento y se ajusta el ítem Asesoría de Servicio diferenciando la descripción a seguir en caso de aseguradora o si el cliente directo.
4	23/11/2023	Se incluye Sub-procedimiento de Soporte de vehículos nuevos.
5	17/06/2025	Se realiza revisión anual del procedimiento y se ajusta, riesgos y controles, Indicadores, se relaciona la totalidad de los formatos en anexos, Se modifican las actividades 1, 2, 4, 5, 9 y 10 Se elimina la actividad 8 y se ajusta numeración. Se modifica el subproceso de SOPORTE VEHÍCULOS NUEVOS en la actividad 2.

ELABORÓ	**Analista de Aseguradora**
REVISÓ	**Jefe de colisión**
APROBÓ	**Subgerente General**