



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Vial)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-035

24/04/2023

Página 1 de 7

Versión 03

CI-02

1. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

1.1 PRIMER CONTACTO	
Responsable	Actividad
Proveedor	Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) proveedor del Instituto Nacional de Seguros, (mostrar el carné que le identifica como tal), ¿cómo está don / doña (nombre del cliente)?
Cliente	Bien gracias, ¿Y usted?
Proveedor	Muy bien gracias, don / doña (nombre del cliente).
Proveedor	Permítame por favor su nombre completo e identificación para realizar el proceso de confirmación de datos. Nota: En caso de que quien solicite el servicio no se encuentre presente, llamar al Centro de Contacto para solicitar instrucciones de cómo proceder. No está permitido iniciar la labor sin la presencia del cliente.
Cliente	Claro, con gusto (cliente muestra identificación)
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), voy a revisar con usted el vehículo y tomar las fotografías que me solicitan. Además, le pido que usted o la persona encargada permanezca en el lugar mientras brindo el servicio. Nota: Las fotografías deben ser cargadas de inmediato en la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por ese medio, debe enviarlas por correo electrónico.
1.2 SERVICIO DE CAMBIO DE LLANTA	
Responsable	Actividad
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), lo que voy a hacer es lo siguiente (explicar la forma en la que va a proceder para realizar el cambio de llanta y solo en caso de ser necesario solicitar la llave de seguridad del aro y las herramientas del asegurado de lo contrario utilizar sus herramientas según corresponda). Nota: En caso de que el vehículo requiera una llave especial para el desmontaje de la llanta y el asegurado no la posea, se debe llamar al Centro de Contactos para realizar el debido reporte.
Operador Centro de Contacto	Ante el informe del proveedor, puede realizar al cliente la sugerencia de un servicio de remolque para trasladar el vehículo al centro llantero más cercano o bien, a su casa de habitación, dado que el servicio se excluye en caso de que el vehículo requiera el uso de una llave especial para el desmontaje de la llanta y el asegurado no cuente con la misma en el momento del evento.
Cliente	De acuerdo.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Vial)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-035

24/04/2023

Página 2 de 7

Versión 03

CI-02

Proveedor	<ul style="list-style-type: none">- Revisar el correcto estado de la llanta de repuesto, ubicar la gata hidráulica en el lugar indicado por el fabricante y si por la posición en que quedó el vehículo necesita equipo adicional debe informar al cliente la maniobra a ejecutar.- Tomar fotografías del área a trabajar. <p><i>En condiciones que lo amerite:</i> Don / Doña (nombre del Cliente), por la posición del vehículo voy a necesitar más equipo y lo voy a hacer de la siguiente de manera: (explicar la maniobra a ejecutar).</p> <p>Nota: El proveedor tiene la responsabilidad de verificar que el vehículo tenga el freno de mano activado antes de utilizar la gata para evitar el riesgo de que este se caiga.</p>	
Cliente	De acuerdo.	
Proveedor	<ul style="list-style-type: none">- Proceder a quitar cada tuerca, hasta que la llanta quede liberada, en caso de que alguna de las tuercas no ceda, comunicar al cliente la situación y tomar fotografía que permita documentar la situación <p><i>En condiciones que lo amerite:</i> Don / Doña (nombre del cliente), hay una tuerca que no afloja por lo que es posible que se quiebre ¿Continuo?</p> <p>Nota: En caso de que se presente esta situación, debe informar al Centro de Contactos para que quede documentado.</p>	
Cliente	Si, puede continuar.	
Proveedor	<ul style="list-style-type: none">- Reemplazar la llanta averiada por la de repuesto y ubicar la llanta averiada en el espacio autorizado por el cliente y entregar al cliente las herramientas de su propiedad utilizadas para la maniobra. <p>Don / Doña (nombre del cliente), vamos a revisar la calidad del servicio.</p> <p>Nota: Realizar junto con el cliente las pruebas necesarias, para verificar la calidad del servicio.</p>	
Cliente	Estoy de acuerdo.	
Proveedor	Después de realizar primer contacto	<ul style="list-style-type: none">- En caso de que la llanta de repuesto se encuentre dañada y no sirva para reemplazo, debe informar al Cliente y al Centro de Contacto la situación. <p>Don / Doña (nombre del cliente), la llanta de repuesto se encuentra dañada, voy llevarla a la llantera más cercana y regreso para hacer el cambio.</p>
Cliente	De acuerdo, gracias.	



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Vial)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-035

24/04/2023

Página 3 de 7

Versión 03

CI-02

1.3 SERVICIO DE PASO DE CORRIENTE

Responsable	Actividad
Proveedor	Después de realizar primer contacto Don / Doña (nombre del cliente), ¿sabe las causas por las cuáles el vehículo se quedó sin energía?
Cliente	Caso 1: No, las desconozco. Caso 2: Es posible que (da explicación de posibles causas)
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), voy a utilizar este equipo (JUMPER) y funciona de la siguiente manera: (dar una breve explicación del funcionamiento del equipo).
Cliente	Entiendo, gracias por la explicación.
Proveedor	Don o Doña (nombre del cliente), por favor, puede abrir la tapa del motor si aún no está abierta. - Antes de usar el JUMPER voy a revisar la batería, bornes, luces y panel del dash. Nota: Tomar fotografías de la batería, bornes, luces y del dash, cargarlas a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por este medio, debe enviarlas por correo electrónico.
Proveedor	- Luego de limpiar los bornes colocar el JUMPER a la batería del vehículo del cliente. Don / Doña (nombre del cliente), verifiquemos que el motor está encendido.
Cliente	Claro.
Proveedor	Don / Doña (nombre del cliente), según mi experiencia le recomiendo lo siguiente para evitar que le suceda otra vez (comunicar al cliente su recomendación según su experiencia para evitar el fallo nuevamente.)
Cliente	Comprendo, muchas gracias por su recomendación.
Proveedor	Don o Doña (nombre del cliente), voy a hacer una prueba para revisar la calidad del servicio y que usted quede conforme. Luego voy a verificar con usted que la tapa del motor esté cerrada. - Hacer la prueba necesaria para asegurar su servicio y satisfacción del Cliente.
1.4 SERVICIO DE ABASTO DE COMBUSTIBLE	
Responsable	Actividad
Proveedor	Después de realizar el primer contacto - Proceder a sacar el envase exclusivo para atender este servicio.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Vial)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-035

24/04/2023

Página 4 de 7

Versión 03

CI-02

- Realizar lo pertinente para validar si el vehículo ha perdido la capacidad autónoma de circulación por falta de combustible.

Nota:

- Tomar fotografías del área a trabajar y cargarlas a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por este medio, debe enviarlas por correo electrónico.
- Si el asegurado se niega a mostrar el dash o bien no permite que el proveedor realice las pruebas que garanticen que el vehículo perdió su capacidad autónoma de circulación, debe llamar de inmediato al Centro de Contactos para recibir indicaciones sobre cómo proceder.

Don / Doña (nombre del cliente), este es el envase con el combustible. Por favor abrir la tapa para combustible.

Debe indicar al cliente la cantidad suministrada de combustible (7.6 litros para automóviles y 3.8 litros para motocicletas) y mostrar la factura del combustible antes de realizar el servicio

Cliente

Claro, con gusto.

1.5 SERVICIO DE ABASTO DE COMBUSTIBLE

Responsable

Actividad

Proveedor

- Colocar un paño, tela o lo que considere pertinente, donde se ubica el cuello del tanque de gasolina, para evitar derrame del combustible que pueda provocar daño a la pintura del vehículo.

Don / Doña (nombre del cliente), voy a vaciar dentro del tanque del vehículo el combustible.

- Cerrar la tapa para combustible en presencia del asegurado.

Cliente

De acuerdo, adelante.

1.6 SERVICIO DE CERRAJERÍA

Responsable

Actividad

Proveedor

Después de realizar el primer contacto

Permítame por favor su nombre completo e identificación para realizar el proceso de confirmación de datos.

- En caso de que los documentos del asegurado se encuentren dentro del vehículo, proceder con la maniobra y posterior a esto solicitar el documento de identificación.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Vial)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-035

24/04/2023

Página 5 de 7

Versión 03

CI-02

Nota: Tomar fotografías del área a trabajar y cargarlas de inmediato a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por ese medio, debe enviarlas por correo electrónico.

- Sacar las herramientas, para proceder con la apertura o confección de llave, según sea el caso.

Don / Doña (nombre del cliente), los pasos son los siguientes: (explicar el procedimiento a realizar de acuerdo a si es apertura o confección de llave. En el caso de apertura, el proveedor tendrá el mayor cuidado de no afectar y/o rayar alguna parte del vehículo.)

Cliente

Estoy de acuerdo, adelante.

Proveedor

- Realizar el servicio y revisar que el área manipulada quedó en perfecto estado y tomar fotografías, cargarlas de inmediato a la aplicación Aliados INS Servicios. En caso de no poder remitirlas por ese medio, debe enviarlas por correo electrónico

Don / Doña (nombre del cliente), por favor revisemos que la puerta que manipulé cierra y abre correctamente.

1.7 INCONVENIENTE DURANTE TRASLADO AL LUGAR DEL EVENTO

Responsable

Actividad

Proveedor

Caso 1:
Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor). Tengo pendiente un servicio de auxilio vial, pero se me presentó una falla mecánica que no me permite trasladarme donde el Cliente.

Si se puede solucionar en el mismo momento:
Voy a repararlo aquí mismo y me traslado a la ubicación indicada.

Nota: Si el tiempo de respuesta se va a exceder, informarlo para notificar al cliente.

Si no se puede solucionar en el mismo momento:
Me disculpo, pero es una falla que no puedo resolver en este momento.

Caso 2:
Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor). Tengo pendiente un servicio de auxilio vial, pero tengo un atraso que me impide llegar a tiempo donde el Cliente.

**Operador
Centro de
Contacto**

Caso 1:
Si es posible solucionar su situación:



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Vial)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-035

24/04/2023

Página 6 de 7

Versión 03

CI-02

De acuerdo don / doña (nombre proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.

Nota: Si el tiempo de respuesta se va a exceder, se debe notificar al cliente.

Si no es posible solucionar su situación:

De acuerdo don / doña (nombre proveedor) vamos a coordinar con otro Proveedor el servicio.

Nota: Se debe re coordinar el servicio e informar al cliente sobre el cambio del proveedor.

Caso 2:

De acuerdo don / doña (nombre proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.

Nota: Se debe notificar al cliente del atraso del proveedor.

1.8 DESPEDIDA

Responsable

Actividad

Proveedor

Muchas gracias don / doña (nombre del cliente); fue un placer servirle.

Nota: Llamar al Centro de Contacto en el momento de la conclusión del servicio e informar finalizada su labor y nombrar el número de expediente.

2. NOTAS POR CONSIDERAR POR PARTE DEL PROVEEDOR HACIA EL CLIENTE

2.1 El Proveedor y su equipo de trabajo deberá mantener contacto con el Cliente de forma cortés, podrá decir las siguientes frases:

- Don / doña indicar el nombre del cliente
- Permítame un momento (si requiere tiempo para alguna gestión)
- ¿Cómo se encuentra?
- Muchas gracias.
- Con mucho gusto.
- Estamos para servirle.

2.2 El Proveedor y su equipo de trabajo debe asegurar no utilizar las siguientes frases y/o palabras:

- “Mae”, “pa”, “ma”, “mop”, “primo” o similar que se refiera a la persona.
- Frases para referirse a las mujeres como “reina”, “princesa”, “amor” o similar.
- Frases para referirse a los vehículos como “nave”, “perol”, “anafre” o similar.

2.3 El Proveedor y su equipo de trabajo debe asegurar que:



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Vial)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-035

24/04/2023

Página 7 de 7

Versión 03

CI-02

- El cliente se mantenga satisfecho con el servicio brindado.
- Colaborarle en la situación en que se encuentra.
- Brindar el servicio con calidez, empatía y precisión en lo solicitado.
- Escuchar atentamente al cliente cuando externa alguna situación.
- Comunicarse con el cliente por su nombre.
- El cliente perciba acompañamiento en su situación (empatía).
- El cliente obtenga comprensión y apoyo en el servicio.
- Escalar al Centro de Contacto las situaciones de afectación al cliente de inmediato, si se presentan.
- Notificar al Centro de Contacto cualquier inconveniente durante el traslado al lugar del evento.
- Durante el servicio mantener una comunicación cordial y atenta con el cliente.
- No ingerir ningún tipo de alcohol, droga ni fumar durante el servicio.
- No entrar en “confianzas” con el cliente.

Vigencia de conservación de documentos:

Los plazos de conservación y eliminación de documentos de archivo en soporte físico (papel) o electrónico (digital) serán determinados según la tabla definida para los mismos por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) de INS Servicios.