



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Grúa)**  
Centro de Contacto

CC-AV-040

22/ 04 / 2019

Página 1 de 5

Versión 02

## 1. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE GRÚA

### 1.1. SALUDO

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 o doña (nombre del cliente)?
Cliente	Bien gracias, ¿y usted?.
Proveedor	Muy bien gracias, don o doña (nombre del cliente)

### 1.2. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

Responsable	Actividad
Proveedor	Permitame por favor su identificación para realizar el proceso de validación.
Cliente	Claro, con gusto. (cliente muestra identificación)
Proveedor	Don o doña (nombre del cliente), vamos a llevar el vehículo a (dirección de destino)  <b>Nota:</b> Si la persona en sitio es distinta a la indicada, el Proveedor deberá llamar al Centro de Contacto, informar la situación y solicitar instrucciones sobre como proceder.

### 1.3. DURANTE LA CARGA DEL VEHÍCULO ASEGURADO

Responsable	Actividad
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente) por favor acompáñeme para explicarle el proceso de carga. Lo primero que haré será revisar el estado del vehículo y luego identificar el punto de enganche.  <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisar el lugar donde se encuentra el vehículo, en caso de que las condiciones físicas del lugar no permitan maniobrar de manera adecuada la plataforma o la grúa de gancho se debe informar al Cliente y reportar al Centro de Contacto para que coordine con el cliente.</li><li>- Cuando no tenga gancho de anclaje debe explicar al cliente los riesgos asociados a enganchar en cualquier otro sitio del vehículo.</li><li>- Si el vehículo presenta daños visibles, se debe realizar el reporte del daño de inmediato al Centro de Contacto y/o el cliente manifieste no estar de acuerdo con los riesgos del anclaje o cualquier otra situación que amerite.</li><li>- Se deben tomar fotografías como evidencia del estado del vehículo en caso que posea algún daño visible y se debe explicar al cliente lo encontrado. Dichas fotografías deben cargarse de inmediato a la aplicación Aliados INS Servicios</li><li>- El asegurado debe viajar en la cabina de la grúa, según la capacidad que así lo permita. En caso de no aceptar debe informar al Centro de Contacto para ofrecerle el servicio de taxi al asegurado.</li></ul>



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Grúa)**  
Centro de Contacto

CC-AV-040

22/ 04 / 2019

Página 2 de 5

Versión 02

	<p>En presencia del cliente procede a montar el vehículo en la plataforma y/o grúa de gancho, asegurando la firmeza y estabilidad del vehículo</p> <p>Nota: Si el automotor a trasladar es una motocicleta, se debe solicitar al cliente colaboración para ejecutar el proceso de carga</p>
<b>Cliente</b>	De acuerdo, proceda con la carga.
<b>Proveedor</b>	<p>Cuando el vehículo viaja solo:</p> <p>Don / doña (nombre del cliente) vamos a realizar un inventario de las pertenencias que están dentro del vehículo.</p> <p><b>Nota:</b> Realizar el inventario, documentar las pertenencias y el estado del vehículo, brindar una copia del inventario al cliente debidamente revisado y firmado por ambos antes de brindar el servicio y entregar otra copia a la persona que recibe el vehículo</p>
<b>Cliente</b>	De acuerdo. Gracias

**1.4. DURANTE EL TRASLADO DEL VEHÍCULO**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	<p>Don / doña (nombre del cliente), agradezco se coloque el cinturón de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- No podrá fumar ni ingerir alcohol, ni ningún tipo de droga durante el viaje.</li><li>- Podrá responder llamadas telefónicas, utilizando un sistema que le permita mantener ambas manos sobre el volante.</li><li>- Se abstendrá de hacer comentarios referentes a pólizas o servicios que brinde el INS.</li><li>- Mantendrá una conversación de trato agradable y respetuosa.</li></ul>
<b>Cliente</b>	De acuerdo.

**1.5. EN CASO DE AVERÍA O ACCIDENTE DURANTE EL TRASLADO DEL VEHÍCULO**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	<p>Don / doña (nombre del cliente) la unidad está fallando, permítame validar qué ocurre, por favor manténgase dentro del vehículo, en un momento le informo.</p> <p>Nota: Proceder a buscar un espacio seguro para detenerse, a un costado de la carretera, donde exista visibilidad de conductores en ambos sentidos.</p> <p>Si se puede reparar en el sitio: Ya verifique qué ocurre, voy a repararlo aquí mismo y en un momento continuamos el servicio.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de poder reparar el inconveniente debe asegurar que el cliente se encuentre ubicado en una zona segura.</p>



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Grúa)  
Centro de Contacto**

CC-AV-040

22/ 04 / 2019

Página 3 de 5

Versión 02

Al finalizar la reparación procede a informar al Cliente y al Centro de Contacto para dar continuidad al traslado.

Si no se puede reparar en el sitio:

Me disculpo pero la unidad no podrá continuar, tiene problemas mecánicos que no puedo resolver aquí. Voy a contactar al Centro de Contacto para que envíen otra grúa.

**Operador Centro  
de Contacto**

*Si no se puede reparar en el sitio:*

Con gusto don/ doña (nombre del proveedor) vamos a coordinar con otro proveedor el servicio.

Don o doña (nombre del cliente). Lamentamos lo ocurrido con la unidad, ya va en camino otra grúa que llegará en (indica el tiempo de llegada) tiempo para continuar el servicio.

Muchas gracias por su comprensión.

**1.6. AL LLEGAR AL LUGAR DE DESTINO**

**Responsable**

**Actividad**

**Proveedor**

Don o doña (nombre del cliente) hemos llegado al lugar de destino, agradezco verifique no dejar ninguna pertenencia en la cabina de la grúa.

Podemos revisar juntos el lugar donde se colocará el vehículo para evitar algún daño a la propiedad.

- El acomodo del vehículo en cocheras, parqueos o similares quedará sujeto al espacio físico del lugar.
- Si se presenta alguna inconformidad del Cliente por el acomodo o lugar donde se bajará el vehículo, informar de inmediato al Centro de Contacto para documentarlo y apoyarle en la asesoría al Cliente.

**1.7. DESPEDIDA**

**Responsable**

**Actividad**

**Proveedor**

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

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

**2.1. El Proveedor 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?



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Grúa)**  
Centro de Contacto

CC-AV-040

22/ 04 / 2019

Página 4 de 5

Versión 02

- Muchas gracias
- Con mucho gusto
- Estamos para servirle

**2.2. El Proveedor debe asegurar que:**

- 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.
- Ponerse en los zapatos del cliente.
- 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.
- Responder a consultas del cliente que estén a su alcance sino remitirlo a la línea 800 800 8001.
- En el viaje mantener una comunicación cordial y atenta con el cliente.
- No ingerir ningún tipo de alcohol, droga ni fumar durante el servicio.

**3. APROBACIONES:**

<b>Función</b>	<b>Departamento</b>	<b>Nombre y Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Centro de Contacto	Kimberly Díaz Martínez
<b>Revisado por:</b>	Centro de Contacto	Ivannia Cordero Calderón
<b>Control Documental:</b>	Riesgo	Dayana González Pérez
<b>Aprobado por:</b>	Centro de Contacto	Jorge Montero Chaves



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Grúa)**  
Centro de Contacto

CC-AV-040

22/ 04 / 2019

Página 5 de 5

Versión 02

**4. CONTROL DE CAMBIOS:**

<b>Fecha Versión</b>	<b>Ejecutado por</b>	<b>Aprobado mediante Oficio</b>	<b>Descripción de los cambios</b>
17/07/2018 V. 01	Ismael Jiménez Solano	INSSERVICIOS- 02292-2018	Se elabora la primera versión del documento
22/04/2019 V.02	Kimberly Díaz Martínez		Se ajusta protocolo según la aplicación de aliados INS