

Verificación del vehículo en la toma de datos



NUESTRO PRIMER CONTACTO CON EL VEHÍCULO DE UN CLIENTE, SEAMOS PERITOS O RECEPCIONISTAS DE UN TALLER, ES SU IDENTIFICACIÓN. VERIFICAR SU EQUIPAMIENTO Y EL MODELO DE QUE SE TRATA **SIN ERRORES NI DEMORAS** ES FUNDAMENTAL PARA UNA CORRECTA REPARACIÓN. EL CLIENTE, AL PRESENCIAR EL PROCESO DE VERIFICACIÓN, AUMENTARÁ ADEMÁS SU **PERCEPCIÓN DE CALIDAD** EN NUESTRO SERVICIO



Una incorrecta identificación puede acarrear errores que se arrastren durante todo el proceso de reparación, elegir un recambio inadecuado, un color inexacto de la pintura, etc. En cualquier caso, traería consecuencias legales o de pérdida de eficacia –es decir, económicas–. Y, por consiguiente, falta de confianza por parte de los clientes. Así pues, resultan fundamentales dos pasos: la correcta identificación del vehículo y la verificación de sus accesorios.

El vehículo que se va a recepcionar ha de ser realmente el del cliente particular o aseguradora, sobre el que hay que trabajar en el taller, reflejado en el encargo de valoración u orden de reparación. Su identificación tiene que relacionar los datos del expediente con los de la documentación del vehículo, para certificar directamente sobre él esta relación.

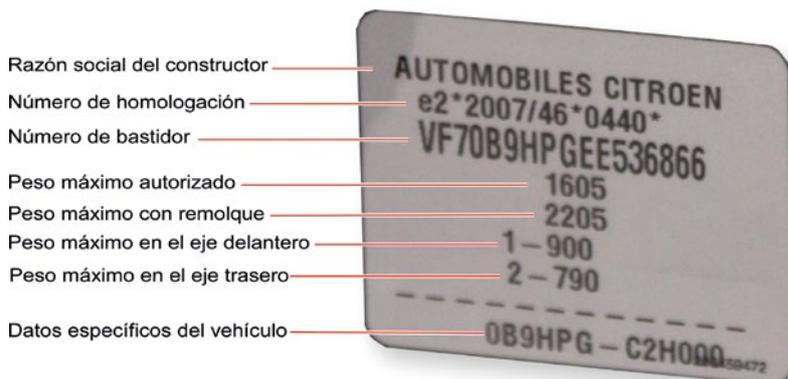
Identificación del vehículo

El primer paso es revisar la documentación del vehículo, verificando la ficha técnica y su permiso de circulación y fotografiando ambos documentos.

Entre la información más relevante se encuentra la matrícula (en el permiso de circulación), y el número de chasis o VIN. Este último contiene información unívoca

► Número de chasis





sobre el vehículo; se presenta en diversos modos y ubicaciones:

- **Troquelado:** grabado directamente en la carrocería del vehículo –se realiza en fábrica– no suele estar afectado en caso de siniestro, por lo que casi siempre se encuentra inalterado.
- **Placa o adhesivo del fabricante:** Confirma los datos del número de chasis troquelado. Está en distintas ubicaciones del vehículo y, además de los 17 dígitos, contiene otra información: pesos máximos admitidos, homologaciones, información sobre pintura, otros equipamientos...
- **Registro en la luna parabrisas:** suele localizarse en la parte inferior izquierda de la luna, con el número de chasis del vehículo, y complementa a los dos anteriores.

Para identificar el vehículo tomamos fotos de una o varias de las ubicaciones, sin olvidar cotejar la matrícula, que quedará también en el expediente. Así el vehículo queda correctamente identificado.

Detección de anomalías

Ahora ya podemos verificar el funcionamiento de los equipos. Para evitar reclamaciones en caso de incidencias, lo haremos en presencia del cliente. Puede servir para detectar sistemas que no funcionen correctamente, consecuencia o no del siniestro y, además, aumentar la facturación del taller ofreciéndole otras soluciones o servicios.

Proceso de verificación:

- **Interiores del vehículo:** guarnecidos, salpicadero, asientos..., por si hubiera roturas o desgastes que deban ser recogidos.

- **Arranque.** Se deja la llave en posición de contacto mientras el vehículo se autochequea, después se revisará que sólo se mantienen dos testigos encendidos: control de motor (amarillo) y cinturón de seguridad desabrochado (rojo), además del testigo de freno de mano (rojo), si está operativo. Si queda otro testigo encendido, existe alguna anomalía que debe recogerse –fallo en el motor, airbag, sistemas de control de estabilidad o ESP, etc.–. Han de anotarse el nivel de combustible y los kilómetros del vehículo. Se arranca el vehículo, sin que haya ninguna velocidad engranada. En cambios automáticos la palanca ha de estar en la posición P y el freno, pisado.
- **Espejos retrovisores eléctricos,** elevaluas y cierre centralizado, a cuyos mandos se accede desde el puesto del conductor.



PARA EVITAR RECLAMACIONES EN CASO DE INCIDENCIAS, SE VERIFICARÁ EN PRESENCIA DEL CLIENTE





LOS NUEVOS
MODELOS INCORPORAN
EQUIPAMIENTO DE
CONFORT, CON EL
QUE FAMILIARIZARSE
PARA COMPROBAR SU
ESTADO



- Aire acondicionado: en marcha, se controla el sistema de aire acondicionado, variando la temperatura entre frío y calor.
- Sensores de aparcamiento. Sólo debe engranarse la primera velocidad y la marcha atrás de la caja de cambios. Se podrán visualizar testigos en la pantalla del salpicadero.
- Iluminación: los mandos suelen estar en una palanca en el lado izquierdo, tras el volante, o en el propio salpicadero, dependiendo del fabricante. Si no se cuenta con la ayuda de otra persona o un espejo, reflejaremos las luces sobre una superficie vertical, como una pared.
- Verificamos su apagado, posición, corto y largo alcance, y automático, en ciertos modelos. También los antiniebla delanteros y traseros.
- Presionamos el pedal de freno y giramos el volante de dirección -para comprobar el guiado en curva que poseen algunos modelos-. El haz de luz habrá de desplazarse en el mismo sentido de giro del volante, pudiéndose

iluminar también los antiniebla. Sería la función "cornering" del vehículo, que aumenta la iluminación en giros a baja velocidad.

- Otros: comprobamos el encendedor y el correcto funcionamiento de la radio, pulsando el botón on/off. También la luz de matrícula trasera, si existe o no antena de radio, el estado de los neumáticos del vehículo y solicitaremos al cliente el tornillo antirrobo de las ruedas del coche; sin él no es posible intervenir sobre ellas. También le preguntaremos si existen sistemas antiarranque o alarmas, y su código de anulación.

Los nuevos modelos incorporan equipamiento de confort, como portones traseros de apertura automática, acceso al vehículo sin llave o techos panorámicos de cristal de gran superficie. Debemos familiarizarnos con ellos para comprobar su estado.

Todas las anomalías se irán anotando para subsanar los problemas detectados, o informar al cliente sobre ellos.

► Ficha técnica del vehículo

| Matricula | | Certificado Nº | | B Nº de Serie: e001145995 | |
|---|---|----------------|---|---------------------------|---|
| CL | 1800 | CL | 1800 | CL | 1800 |
| CJ | 1 | CJ | 1 | CJ | 1 |
| C.V | 1 | C.V | 1 | C.V | 1 |
| A.1 | JAGUAR LAND ROVER LIMITED | A.1 | JAGUAR LAND ROVER LIMITED | A.1 | JAGUAR LAND ROVER LIMITED |
| A.2 | ABBEY ROAD, WHITLEY, COVENTRY, CV3 4LF, REINO UNIDO | A.2 | ABBEY ROAD, WHITLEY, COVENTRY, CV3 4LF, REINO UNIDO | A.2 | ABBEY ROAD, WHITLEY, COVENTRY, CV3 4LF, REINO UNIDO |
| D.1 | JAGUAR | D.1 | JAGUAR | D.1 | JAGUAR |
| D.2 | JA 1 C / 309 | D.2 | JA 1 C / 309 | D.2 | JA 1 C / 309 |
| D.3 | Jaguar XJ | D.3 | Jaguar XJ | D.3 | Jaguar XJ |
| E | SALAMINERGA00764 | E | SALAMINERGA00764 | E | SALAMINERGA00764 |
| J | M1 | J | M1 | J | M1 |
| J.1 | AA Barina | J.1 | AA Barina | J.1 | AA Barina |
| J.2 | | J.2 | | J.2 | |
| J.3 | | J.3 | | J.3 | |
| K | EE | K | EE | K | EE |
| L | e11720074B2150701 | L | e11720074B2150701 | L | e11720074B2150701 |
| Z | | Z | | Z | |
| El abajo firmado, legamento autorizado por JAGUAR LAND ROVER ESPAÑA S.L. | | | | | |
| Certifica que el vehículo cuyas características se reseñan en completamente conforme con el número de homologación. | | | | | |
| Firma autorizada Registro de fabricantes y firmas autorizadas | | | Opciones incluidas en la homologación de tipo | | |
| Fecha de emisión: 2016/02/15 | | | CARLOS GALLEGO | | |
| Tapa de TV expedida por DGT | | | | | |
| Placas expedidas: 2016/02/15 | | | | | |

Así, conseguimos los propósitos fundamentales de una correcta verificación de equipamiento del vehículo durante su recepción: la omisión de errores durante la reparación y el aumento de venta, si este procedimiento se lleva a cabo en taller. Además, ofreceremos a nuestros clientes una imagen profesional ■

PARA SABER MÁS

Área de Peritos
peritos@cesvimap.com

www.revistacesvimap.com

@revistacesvimap