

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia: 15/06/2024


PROCEDIMIENTO SERVICIO DE POSVENTA					
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de Servicio de posventa de CARRAZOS SAS</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para la gestión Posventa de los servicios ofrecidos en la sede principal y Truck center CARRAZOS SAS.</p>				
<p>RESPONSABLES:</p> <p>Gerente Posventa</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Gerente Posventa, Jefe de Taller, Directores Posventa, Asesor de servicios, Asesor de repuestos, Call center, Jefe de Colisión Técnicos, Jefe Administrativo & Bienestar Laboral, Gerente Contable y Gerente General.</p>				
RIESGOS Y CONTROLES					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RIESGO</th> <th style="width: 50%;">CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">No suficiencia de personal para atender alta demanda de trabajo de servicio mecánico.</td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un Backoffice de personal capacitado en el área de servicio mecánico que sea integral 2. Evaluar estrategias de capacitación dadas por las marcas </td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	No suficiencia de personal para atender alta demanda de trabajo de servicio mecánico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un Backoffice de personal capacitado en el área de servicio mecánico que sea integral 2. Evaluar estrategias de capacitación dadas por las marcas 	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KPIS POSVENTA: <ul style="list-style-type: none"> Compras: % realizado vs % faltante Ventas repuestos: Objetivo/realizado x 100% = %cumplido Mano de Obra: % realizado vs % faltante Entradas taller: % realizado vs % faltante
RIESGO	CONTROL				
No suficiencia de personal para atender alta demanda de trabajo de servicio mecánico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un Backoffice de personal capacitado en el área de servicio mecánico que sea integral 2. Evaluar estrategias de capacitación dadas por las marcas 				
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Contrato de Concesión marcas Polifónica de Calidad</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humano: personal competente y conocedor de las garantías • Infraestructura: instalaciones adecuadas, almacén de repuestos • Económico: Presupuesto del área de posventa 				
<p>ANEXOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Asesoría de servicio GP-PRO-04 - Procedimiento Servicio de diagnóstico y mantenimiento de vehículos GP-PRO-05 - Procedimiento Repuestos GP-PRO-06 - Procedimiento servicio de colisión GP-PRO-09 - Procedimiento Garantías GP-PRO-10 - Procedimiento Gestión Inventarios CO-PRO-03 - Procedimiento Control PQRS GSC-PRO-05 - KPIS Posventa GP-FOR-12 					

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia: 15/06/2024

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

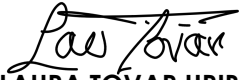






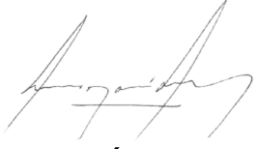
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Identificación de necesidad desde taller	<p>El procedimiento de servicio posventa inicia con la identificación de necesidades de taller, se cuentan con diferentes líneas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call center: Agendamiento de citas, recuperación clientes y seguimiento de nivel de satisfacción. - Repuestos: Comercialización y control de repuestos y accesorios en los almacenes de cada marca. - Mecánica: Ejecución de los servicios de posventa de diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo controlado por jefe de taller. - Garantías: Control del servicio de Garantías apoyado por el Analista de Garantías y/o Director Posventa. - Colisión: Control de servicio de colisión en alianza con algunas aseguradoras. 	<p>Gerente Posventa</p> <p>Agente Call center</p> <p>Asesores de Repuestos.</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Director Posventa</p> <p>Analista de garantías</p> <p>Jefe de Colisión</p>	
2. Controles de servicio de Taller	<p>Mensualmente cada encargado de las líneas de trabajo de posventa reporta al Gerente Posventa la información del comportamiento de los servicios y cumplimiento de objetivos en producción. Gerente Posventa consolida la información por medio del formato KPIS POSVENTA GP-FOR-12 de la cual se resume:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compras - Ventas de repuestos - Mano de obra - Entradas al taller 	<p>Gerente Posventa</p> <p>Director Posventa</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Jefe de Colisión</p> <p>Asesores de repuesto</p>	<p>KPIS POSVENTA GP-FOR-12</p>
3. Gestión de inventarios	<p>Semestralmente se realiza inventario General de cada uno de los almacenes de posventa.</p> <p>Gerente posventa realiza cronograma el cual es socializado con el personal de posventa de la sede.</p> <p>Ejecución del inventario: Se descarga la información del inventario general de SPIGA.</p> <p>Para la realización participan: agente call center, asesor de servicio, asesor de repuestos, Director Posventa y Jefe de Taller.</p>	<p>Gerente Posventa</p> <p>Director Posventa</p> <p>Coordinador Administrativo</p> <p>Asesores de repuestos</p>	<p>Procedimiento Gestión de Inventarios CO-PRO-03</p> <p>Acta de inventario Semestral</p>

	GESTION POSVENTA		Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA		Versión: 2
			Fecha de vigencia: 15/06/2024
	<p>Se realizan tres conteos decada una de las referencias, dos de los participantes del inventario cumplen el rol de digitadores y los demás de hacer el conteo</p> <p>Finalmente se genera informe con las novedades y diferencias existentes para ser entregado a Gerente Posventa.</p> <p>Director Posventa realiza informe a Gerencia Contable y Gerencia General. Se realiza plan de acción de mejora según aplique.</p>		
4. Seguimiento marcas	<p>Mensualmente los Directores Posventa recepcionan los resultados de las encuestas de satisfacción realizada por las marcas, los cuales son reportados al área de calidad y Gerente Posventa para evaluar el respectivo plan de acción de mejora cuando aplique.</p> <p>Periódicamente algunas marcas efectúan visitas de seguimiento operativo al taller; para cada caso el reporte de la visita entregado por la marca al Director o Gerente Posventa, será enviado al área de calidad para su seguimiento a acciones correctivas y cierres de los compromisos generados en las visitas.</p>	<p>Gerente Posventa</p> <p>Coordinador Sistemas de Gestión</p> <p>Director Posventa</p>	
5. Control Obra en curso	<p>Director Posventa mensualmente descarga archivo de obra en curso socializando con el equipo de trabajo los hallazgos encontrados.</p> <p>Los anteriores son analizados con el Gerente Posventa y se consolidan en un plan de acción que es reportado al área de contabilidad.</p>	<p>Director Posventa</p> <p>Gerente Posventa</p> <p>Auxiliar Contable</p>	
6. Control PQRS	<p>Teniendo en cuenta el procedimiento de PQRS GP- PRO-05 se realizan controles y seguimientos a la gestión, subsanación y cierres de PQRS reportadas por los clientes en diferentes medios. Adicionalmente, cada cuatro meses se realiza informe de reporte a las marcas de las PQRS recibidas y la gestión realizada por Carrazos.</p>	<p>Gerente Posventa</p> <p>Director Posventa</p> <p>Call center</p>	Procedimiento de PQRS GP-PRO-05
7. Informes Generales	<p>Mensualmente se reporta el control interno de KPIS y el cumplimiento del presupuesto en (mecánica, ventas, mano de obra e</p>	<p>Gerente Posventa</p> <p>Gerente</p>	

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia: 15/06/2024
	inventarios) al Gerente General, área de calidad y a las marcas si aplica. De acuerdo con los resultados se genera plan de acción.	General Coordinador Sistemas de Gestión

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	01-02-2022	Elaboración de procedimiento
2	1-06-2023	Ajuste de cargos de acuerdo a la estructura organizacional actual

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 LAURA TOVAR URIBE Coordinador Sistemas de Gestión	<div style="text-align: center;">  PAOLA CRUZ Directora Posventa Mazda </div> <div style="text-align: center;">  LUIS FERENANDO ZAMBRANO Director Posventa HINO </div> <div style="text-align: center;">  HAROL ANDRÉS PINEDA Director Posventa HINO/SUBARU </div> <div style="text-align: center;">  EDGAR RINCÓN Director Posventa Volkswagen </div> <div style="text-align: center;">  MIGUEL MARIÑO Director Posventa KIA </div> <div style="text-align: center;">  DANIEL CHITIVA Director Posventa JAC </div>	 LUIS JOSÉ LEAL ESCOBAR Gerente General