
	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 15/06/2024

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO, MANTENIMIENTO y REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES, CAMIONETAS, CAMIONES Y AUTOBUSES							
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de servicio de mecánica, diagnóstico, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo de CARRAZOS SAS	ALCANCE: Aplica para Los servicios de diagnóstico, mantenimiento y reparación de automóviles, camionetas, camiones, autobuses de CARRAZOS SAS.						
RESPONSABLES: Directores Posventa	PARTICIPANTES: Gerente Posventa, Jefe de Taller, Agentes Call Center, Directores Posventa, Técnicos.						
RIESGOS Y CONTROLES <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RIESGOS</th> <th style="width: 50%;">CONTROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Demora en los tiempos de servicio</td> <td>Mediante las fichas de control se registra los tiempos de entrega del vehículo</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento de los requisitos del cliente</td> <td>Realización de control de calidad</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGOS	CONTROLES	Demora en los tiempos de servicio	Mediante las fichas de control se registra los tiempos de entrega del vehículo	Incumplimiento de los requisitos del cliente	Realización de control de calidad	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA: #Tabulación de satisfacción de marcas >95% • PRESUPUESTO POSVENTA • INFORME DE VISITAS MARCAS
RIESGOS	CONTROLES						
Demora en los tiempos de servicio	Mediante las fichas de control se registra los tiempos de entrega del vehículo						
Incumplimiento de los requisitos del cliente	Realización de control de calidad						
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Contrato de garantía de vehículos Plan de mantenimiento de marcas Política de Calidad ISO 9001:2015 numeral 8.1, 8.2,	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) <ul style="list-style-type: none"> • Humano: personal capacitado • Infraestructura: Imagen por marcas correspondientes: equipo de diagnóstico, maquinas, herramienta especializada y herramientas de mecánica general. • Económico: Presupuesto del área de posventa. 						
ANEXOS: <ul style="list-style-type: none"> • Manuales del taller de cada marca: Mazda (vía digital), KIA (vía digital, Volkswagen (vía digital), HINO (Manuales en físico) • Formatos de control marca: mantenimiento, entrevista e indicadores. • Inspección de vehículos • Orden de trabajo • Control de calidad de cada marca 							


	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia:15/06/2024

DEFINICIONES:


- **Mantenimiento Correctivo:** Acción realizada por los técnicos mecánicos para poder conocer el estado en el cual se entra el automóvil, esto tiene como objetivo identificar, prevenir y/o corregir algunas fallas de las autopartes que tenga el vehículo al cual se le está haciendo el chequeo.
- **Mantenimiento preventivo:** Serie de revisiones que se efectúan en un tiempo determinado para disminuir las probabilidades de fallas o desgastes que amerite una reparación del vehículo.
- **Kilometraje:** Indicador del vehiculó que permite determinar el uso que se le ha dado al vehículo, las prestaciones del motor y la capacidad del equipamiento.
- **Diagnóstico:** Acciones técnicas con el fin de corregir defectos detectados en un vehículo mediante procedimientos de reparación y/o sustitución con el fin de dejar en funcionamiento el vehículo.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Revisión de planeador de citas	Una vez realizado el proceso de agendamiento de citas por parte del equipo de Call Center, el Director de Posventa y Jefe de Taller, realizan revisión previa de la programación de citas de los servicios para cada asesor de servicio por medio del planeador de SPIGA. Para el caso de Volkswagen, el Asesor de servicio verifica si el servicio es de recepción activa y para Mazda y KIA verifica si el servicio es de recepción inmediata para preparar la cita.	Call Center Director de Posveta Jefe de taller Asesor de Servicio	
2. Planificación de Técnicos	Jefe de Taller envía la planeación diaria a los técnicos y Asesores de servicios verificada con anterioridad en SPIGA+ (para el caso de Mazda Planning in the taller), y por WhatsApp a los grupos según marca. Se asigna los trabajos correspondientes a cada Técnico según los servicios programados en	Jefe de taller	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 15/06/2024


	<p>SPIGA junto a las listas de mantenimiento establecidas.</p>		
3. Orden de trabajo	<p>Asesor de Servicio realiza apertura por medio del Software SPIGA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del propietario y de quien ingresa el vehículo • Datos del Vehículo • Tratamiento de datos • Entrevista consultiva • Observaciones (Ejm: No se evidencia si tiene rayones debido a la suciedad con que ingresa el VH) <p>Posteriormente, se describe el servicio y las actividades a realizar; estas se comunican al Técnico mediante la orden de trabajo por el sistema.</p> <p>El asesor de servicio tomará fotografías así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 fotos externas (una por cada costado) • Tablero de instrumentos con el VH encendido • Capó abierto • Kit de carreteras • Llanta de repuesto (si aplica) <p>Jefe de Taller hace revisión de las ordenes de trabajo para actividades críticas (reparaciones, diagnostico de ruidos y fugas considerables.), las cuales le reportará el Asesor de Servicio inmediatamente al ingreso del VH.</p>	<p>Asesor de Servicio</p> <p>Call Center</p> <p>Jefe de Taller</p>	Orden de Trabajo
4. Inspección del Vehículo	<p>El técnico asignado debe realizar el fichaje por medio de SPIGA en el momento de recibir el vehículo.</p> <p>El Técnico asignado hace inspección de vehículo con el formato de chequeo de cada marca según plan de mantenimiento por kilometraje y servicio reportado.</p> <p>Se realiza revisión según la orden de trabajo, en la cual se verifica el chequeo según el plan de mantenimiento del vehículo por kilometraje o según trabajo reportado:</p>	Técnico	(Registro MSQP para VW, IVVUO 2, Plannig – capital)

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 15/06/2024

	(diagnostico computarizado, diagnostico analítico de ruidos, mantenimiento periódico preventivo o correctivo, mecánica general y reparación de motores y cajas).		
5. Prueba de ruta (Si aplica)	<p>El Jefe de Taller en compañía del Cliente realizan recorrido para identificar las fallas reportadas.</p> <p>Inicialmente. Se registra en la hoja de entrevista o registro de cada marca. El asesor debe diligenciar en SPIGA el campo "Recorrido de Prueba" mencionando el No de la OT asociada.</p> <p>El jefe de taller realiza un informe técnico de los trabajos realizados, exponiendo al cliente para su firma de satisfacción en el formato de prueba de ruta y el documento Informe Técnico.</p>	<p>Jefe de Taller</p> <p>Asesor de Servicio</p>	<p>Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24</p> <p>SPIGA+</p> <p>Informe Técnico</p>
6. Control de actividades	<p>Asesor de servicio instala las fichas en los vehículos en los cuales se especifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hora de ingreso • Orden de Trabajo • Kilometraje • Tiempo estimado de entrega • Actividades a realizar <p>Cada Técnico que va ejecutando las actividades registra en la ficha de control.</p>	Asesor de servicio	Ficha de VH
7. Ejecución de servicio mecánico	<p>Se realiza las actividades, teniendo en cuenta la orden de trabajo y los instructivos o Manuales de las Marcas, los cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alineación y balanceo • Cambio de amortiguador • Cambio de embriagues y correas de repartición • Cambio de aceite • Cambio de batería y sistema de carga • Arreglo de luces altas, bajas y stops. • Arreglo de sistema de escape • Suspensión • Lista • imiento preventivos y correctivos 	Técnicos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia:15/06/2024


	<ul style="list-style-type: none"> • Sustitución de pesas en la suspensión • Presión de llantas • Sistema de frenos • Control de fugas • Sistema de dirección, guardapolvos de ejes, terminales de dirección y rótulas. • Inspección nivel fugas, mangueras y sistemas de refrigeración • Posicionamiento cinturones de seguridad • Radiadores de motor, intercooler, condensador y radiadores transmisores. • Limpiabrisas, plumillas, lavavidrio delantero y trasero • Nivel de líquidos de frenos y embrague • Nivel de fugas y mangueras de aceite, • Reparación de motores • Reparación de cajas mecánicas o automáticas, ENTRE OTROS. <p>Se toma registro fotográfico de la actividad y se actualiza en el software y/o plataforma de cada marca o en el whatsapp del cliente para verificación de las actividades en tiempo real.</p>		
8. Enjuague exterior	Se realiza enjuague exterior de vehículo teniendo en cuenta el instructivo de enjuague exterior.	Técnicos Lavadores	
9. Control de calidad	Se realiza inspección de calidad final mediante Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19, o en el software de las marcas según aplique. En caso de una salida no conforme se hace un retorno al área técnico para corregir las actividades y se reporta al jefe de taller y Director de Posventa.	Asesor de Servicio Técnico	Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19
10. Control de Retornos	Cuando existe un incumplimiento de los requisitos del cliente antes de la entrega del vehículo, se utiliza el acrílico de Ficha de Trabajo para la identificación de nueva revisión de la solicitud del	Jefe de Taller Técnico Control de Calidad	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 15/06/2024

	cliente y los pendientes del arreglo antes de la entrega.		
11. Entrega de vehículo	<p>El asesor de servicio recibe el vehículo de parte del Técnico para su posterior entrega al cliente.</p> <p>Se socializa el registro de control de calidad, facturas y se hace entrega de la orden de trabajo e informe de alineación (si aplica) a satisfacción.</p>	Asesor de servicio	Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19, OT, informe de alineación (si aplica)

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	17/01/2022	Elaboración de procedimiento
2	15/06/2023	Se modifica la descripción de procedimiento por cambios en responsables, documentos relacionados, inclusión de plataformas para el reporte de las actividades; se agregaron ítems en la descripción del numeral 3,4,6

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 15/06/2024

ELABORO	REVISO	APROBO
<p><i>German A. Valero</i> GERMAN ANDRÉS VALERO Jefe de Taller</p> <p><i>Laura Tovar</i> LAURA TOVAR URIBE Coordinador Sistemas de Gestión</p>	<p><i>Paola Cruz</i> PAOLA CRUZ Directora Posventa Mazda</p> <p><i>Miguel Mariño</i> MIGUEL MARIÑO Director Posventa KIA/JAC</p> <p><i>Ferrenando Zambrano</i> FERENANDO ZAMBRANO Director Posventa HINO</p> <p><i>Harol Andrés Pineda</i> HAROL ANDRÉS PINEDA Director Posventa HINO/SUBARU</p> <p><i>Edgar Rincón</i> EDGAR RINCÓN Director Posventa VOLKSWAGEN</p> <p><i>Daniel Chitiva</i> DANIEL CHITIVA Director Posventa JAC</p>	<p><i>Luis Jose Leal Escobar</i> LUIS JOSE LEAL ESCOBAR Gerente General</p>