
	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-08
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE MECÁNICA DE MOTOS Y MOTOCARROS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 20/04/2024

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE DIAGNÓSTICO Y MANTENIMIENTO DE MOTOS Y MOTOCARROS							
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de servicio de mecánica de MOTOS de CARRAZOS SAS	ALCANCE: Aplica para Los servicios de mecánica de MOTOS de CARRAZOS SAS.						
RESPONSABLES: Líder Motos	PARTICIPANTES: Líder Motos, Asesora posventa motos, Agente Call center, Auxiliar administrativa, Técnico motos						
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>Reclamos por servicios no realizados</td> <td>Orden de servicio firmada de la trazabilidad registrada mediante SPIGA.</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	Reclamos por servicios no realizados	Orden de servicio firmada de la trazabilidad registrada mediante SPIGA.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de encuestas de nivel de satisfacción de posventa $\geq 95\%$
RIESGOS	CONTROLES						
Demora en los tiempos de servicio	Mediante las fichas de control se registra los tiempos de entrega del vehículo						
Reclamos por servicios no realizados	Orden de servicio firmada de la trazabilidad registrada mediante SPIGA.						
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Contrato de garantía de vehículos Plan de mantenimiento de marcas Política de Calidad	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente Infraestructura: instalaciones adecuadas, elevadores, máquinas y equipos de mecánica Económico: Presupuesto del área de posventa 						
ANEXOS: <ul style="list-style-type: none"> Planeador de citas posventa motos GP-FOR-07 Orden De Trabajo GP-FOR-03 Informe Posventa Call Center GSC-FOR-02 							


	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-08
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE MECÁNICA DE MOTOS Y MOTOCARROS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 20/04/2024

DEFINICIONES:


- **Diagnóstico:** Acción realizada por los mecánicos para poder conocer el estado en el cual se entra el automóvil, esto tiene como objetivo identificar y prevenir 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 vehículo que permite determinar el uso que se le ha dado al vehículo, las prestaciones del motor y la capacidad del equipamiento.
- **Mantenimiento Correctivo:** 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 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Agendamiento de citas	<p>La agente Call center hace programación en SPIGA de citas para el diagnóstico y mantenimiento de motos y motocarros.</p> <p>Fecha, nombre, placa moto, marca, tipo de servicio solicitado, fecha programada, celular, email Kilometraje.</p> <p>Un día antes de la fecha de la misma, se contactará al Cliente para recordar la cita y confirmar su asistencia mediante llamada o mensaje por WhatsApp.</p>	Agente Call Center	Registro de agendamiento en SPIGA
2. Recepción del cliente	<p>El Asesor da la bienvenida al cliente y realiza la <u>entrevista consultiva</u> donde toma nota de las indicaciones del cliente teniendo en cuenta para el registro en la orden, las palabras "solicita", "sugiere", "reporta", "dice", manifiesta"; luego, con la información suministrada se</p>	Asesor de posventa motos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-08
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE MECÁNICA DE MOTOS Y MOTOCARROS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 20/04/2024

	<p>analizan las necesidades de servicio, procede a realizar venta cruzada (si aplica según el caso), y finalmente se informa al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades a realizar • Tiempos de entrega • Precios del servicio 	Asesor de posventa motos	
3. Apertura de orden de trabajo	El asesor de servicio realiza el registro de apertura de orden de trabajo en SPIGA y para el caso de HIRO en la plataforma DATA PRO, donde debe registrar los datos requeridos en la orden de servicio, la cual debe ser firmada por el cliente y por el asesor de servicio.	Asesor de posventa motos	Orden de trabajo
4. Reporte al cliente	Se debe enviar por medio electrónico (Whatsapp, email) al cliente, copia de la orden de servicio debidamente diligenciada y firmada.	Asesor de posventa motos	Correo electrónico o mensaje whatsapp
5. Registro fotográfico	<p>Se realiza registro fotográfico de las partes a intervenir y adicionalmente del exterior e interior de la moto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parte trasera donde se evidencie claramente la placa - Tablero donde se evidencie el kilometraje de la moto - Foto de tarjeta de propiedad <p>Las fotos se envían por medio digital al cliente por correo electrónico o WhatsApp y se almacenan en una carpeta de drive con las placas del vehículo. Para el caso de garantías se debe tomar registro fotográfico de las piezas para cambio. Para la marca HERO, se debe registrar la información del diagnóstico técnico en el VTR</p>	Asesor de posventa motos	Registro VTR en el link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZsJ_u4fp6_ol-BJDslOY1IGwLiv0UEZ_6UCKgnkm9kOz_Yg/viewform
6. Ejecución de servicio mecánico	El Técnico motos hace inspección de vehículo de acuerdo con lo especificado en el formato de motos, se verifica estado de las partes del vehículo	Técnico de motos	


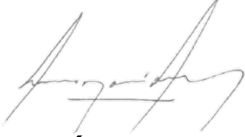
	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-08
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE MECÁNICA DE MOTOS Y MOTOCARROS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 20/04/2024

	<p>según la falla o actividad de mantenimiento que requiera la moto según lo indicado en el plan de mantenimiento.</p> <p>Se registra en la ORDEN DE TRABAJO el diagnóstico técnico y la descripción de trabajos realizados, repuestos, etc.</p>		Observaciones registradas en la Orden de trabajo
7. Prueba de ruta (Si aplica)	El Técnico realiza recorrido junto con el usuario para identificar las fallas comunicadas por el cliente inicialmente. Se registra en el formato reporte de la prueba. Se registra en el formato en el ítem de observaciones.	Técnico de motos	Observaciones registradas en la Orden de trabajo
8. Control de cambios	<p>Cuando existen cambios de las actividades planeadas en el formato Orden de Trabajo, se informa por medio de correo electrónico o llamada informando la novedad y la autorización del cliente.</p> <p>Se registran los cambios en el formato Orden de Trabajo</p>	Técnico de Motos Asesor Posventa	Observaciones registradas en la Orden de trabajo
9. Inspección de calidad	<p>Se realiza inspección de calidad final de las actividades y se utiliza el chequeo general antes de la entrega.</p> <p>Cuando existe una No conformidad en la Inspección de Calidad, se hace retorno al técnico para subsanar la no conformidad.</p>	Asesor Posventa	Registro Formato Semáforo
10. Encuestas de satisfacción	<p>Se aplica la encuesta de satisfacción mediante llamada de seguimiento al cliente.</p> <p>Mensualmente se informa a la Líder de Motos y al área de calidad los resultados de indicadores para las acciones de mejora</p>	<p>Agente Call Center</p> <p>Líder Motos</p> <p>Coordinador de Sistemas de Gestión</p>	INFORME POSVENTA CALL CENTER GSC-FOR-02

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-08
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE MECÁNICA DE MOTOS Y MOTOCARROS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 20/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	29/01/2022	Elaboración de procedimiento
2	24/04/2023	Se ajusta el procedimiento, agregando los ítems 3. "Apertura de orden de trabajo", 4." Reporte al cliente"

ELABORO	REVISO	APROBO
 ALEJANDRA JAIME ALARCON Asesor de Posventa	 ESMERALDA MORALES Líder Motos	 LUIS JOSÉ LEAL ESCOBAR Gerente General