

	<b>GESTIÓN POSVENTA</b>			Código: GP-CAR-01
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN POSVENTA</b>			Versión: 4
				Fecha: 04/05/2023
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	<b>GERENTE POSVENTA</b>		<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
<b>OBJETIVO</b>				
Prestar los servicios de mecánica, diagnóstico, colisión, suministro de repuestos, garantías, para lograr la satisfacción y fidelización de los clientes mediante el cumplimiento del presupuesto, KPI's, estándares de calidad y requisitos de marcas aliadas				
<b>ALCANCE</b>				
Desde la planeación de los objetivos, presupuesto y estrategias con las marcas de posventa hasta la entrega de los productos y servicios a satisfacción, así mismo el seguimiento correspondiente.				
<b>PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN</b>				
<b>INDICADOR</b>	KPIs Posventa GP-FOR-12 INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-02 SEGUIMIENTO COMPORTAMIENTO DE INDICADORES GP-FOR-15			
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDOR -PARTE INTERESADA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE-PARTE INTERESADA</b>
<b>PLANEAR</b>				
PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA	Identificación de requisitos de partes interesadas	Identificación de necesidades y expectativas	Requisitos del cliente y servicios	PROCESO GESTION POSVENTA
MARCAS- GESTION POSVENTA	Inventario de repuestos existente en Carrazos e inventario de disponibilidad repuestos de la marca	Planeación de compra y venta de repuestos	Objetivos de compra y venta de repuestos	MARCAS- GESTION POSVENTA
Gestión Posventa	Necesidad de mantenimiento y calibración de equipos	Planeación de mantenimientos preventivos de equipos y calibraciones	Plan de mantenimiento y equipos	Gestión Posventa
GESTIÓN POSVENTA	Ánisis de Capacidad instalada	Identificación de necesidades de posventa	Requerimientos de agendamiento Posventa	Gestión Gerencial, Gestión aprendizaje, Gestión Adquisición
PROCESO GESTION POSVENTA	Proyección por marcas	Determinar las objetivos a alcanzar por marca	Presupuesto posventa	PROCESO GESTION POSVENTA
PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA	Objetivo del proceso	Identificación de Riesgos y Oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA,PARTES INTERESADAS EXTERNAS

HACER				
Cliente, marcas	Requisitos partes interesada	Estructurar servicio de acuerdo a las necesidades de la parte interesada	Prestación de servicio posventa acorde a necesidades	CLIENTE
Gestión posventa	Plan de Mantenimiento Equipos y calibración de herramientas	Ejecución del plan de mantenimiento	Análisis de mantenimientos y calibraciones	Gestión Posventa
Cliente, marcas	Objetivo de compra y venta de repuestos y accesorios	Comercialización de repuestos	Actualización de inventario repuestos y accesorios	Gestión posventa
PROCESO GESTION POSVENTA	Requerimientos de agendamiento Posventa	Ejecutar actividades de productividad y facturación	Informe de actividades productividad y facturación	Gestión posventa Call center
GESTIÓN POSVENTA	Presupuesto posventa	Ejecución presupuesto posventa	Resultados de presupuesto	Gestión posventa
GESTIÓN POSVENTA	Matriz de Riesgos y oportunidades del proceso	Ejecución de acciones para abordar riesgos y oportunidades	Verificación eficacia de las acciones	Gestión posventa
VERIFICAR				
CLIENTE- GESTION SERVICIO AL CLIENTE	Informe de terminado de la operación al cliente y pre factura	Llamadas de seguimiento de satisfacción	Indicadores de satisfacción	CLIENTE- GESTION POSVENTA
GESTION POSVENTA	Inventarios de repuestos	Verificaciones de inventarios repuestos	Informe de inventarios en SPIGA	CLIENTE- GESTION POSVENTA
MARCAS	Recepción de visitas de verificación de marcas	Realización Visitas marcas a taller poventa	Informe de visitas e indicadores de marcas	MARCAS
Gestión Posevnta	Resultados de presupuesto posventa	Verificación de cumplimiento presupuesto posventa	Indicador de presupuesto posventa	Gestión Posventa
TODOS LOS PROCESOS	Resultado/ Tendencias	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Objetivo logrado	Gestión Posventa
ACTUAR				
PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIAS	informe de auditoria , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoria fiscal	Resultados eficacia de acciones de mejora	Plan de mejoramiento	PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIA

RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA	PERSONAL	ECONOMICO U OTRO		
Equipos de oficina, Computador, Impresora, Equipo de teléfono móvil, Inventario, Bodega de repuestos, Zona de taller, Pantallas LCD, Herramientas Manuales y Especializadas, Bancos de trabajo, Estaciones de trabajo, Elevador hidráulico, Software.	Gerente posventa- Director Posventa- Asesores de servicio-Asesores de repuestos- Jefe Taller- Jefe Colisión- Directores Posventa- Técnicos- Agentes Call Center	Presupuesto General		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		CONTROL DE CAMBIOS		
Procedimiento Servicio Posventa GP-PRO-01 Procedimiento Asesoría de Servicio Posventa GP-PRO-04 Procedimiento de Servicio de Mecánica de Vehículos GP-PRO-05 Procedimiento Repuestos GP-PRO-06 Procedimiento Mantenimiento Equipos y herramientas GP-PRO-07 Procedimiento Servicio Colisión GP-PRO-09 Procedimiento de Garantías Vehículos GP-PRO-10 Formato Inspección de Calidad GP-FOR-05 Plan de Mercadeo Posventa GP-FOR-06 Formato Lista de Precios Accesorios GP-FOR-07 Inventario de Máquinas y Equipos GP-FOR-08 Ficha Técnica De Equipos GP-FOR-09 Plan de Mantenimiento de Equipos y Máquinas GP-FOR-10 Indicador Tiempos Servicio Rápido Posventa GP-FOR-11	KPIS Posventa GP-FOR-12 Valoración Colisión GP-FOR-13 Check list Servicio Rápido GP-FOR-14 SEGUIMIENTO COMPORTAMIENTO DE INDICADORES GP-FOR-15 Acta Destrucción Repuestos GP-FOR-16 Bitacora Colisión GP-FOR-17 Formato Check List elevadores GP-FOR-18 Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19 Hojas de vida de Herramienta y Equipos GP-FOR-20 Registro de Verificaciones equipos GP-FOR-23 Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24 COTIZACIÓN COLISIÓN GP-FOR-26 Informe de Mantenimiento GP-FOR-29 Informe Técnico GP-FOR-30	Versión	Fecha	Descripción
		1	1/03/2022	Elaboración Caracterización
		2	19/10/202	Actualización en objetivo, alcance y actividades del PHVA
		3	19/12/2022	Modificación en el objetivo, alcance y adición del plan de mantenimiento, se adiciona la información documentada
RIESGOS Y OPORTUNIDADES		4	4/05/2023	Actualización de indicadores de gestión. Se agrega información documentada
Matriz de Riesgos y Oportunidades Gestión Posventa				

Elaboró:

**PAOLA CRUZ**  
Directora Posventa Mazda

**LUIS FERENCANDO ZAMBRANO**  
Director Posventa HINO

**HAROL ANDRÉS PINEDA**  
Director Posventa HINO/SUBARU

**EDGAR RINCÓN**  
Director Posventa Volkswagen

**MIGUEL MARIÑO**  
Director Posventa KIA

**DANIEL CHITIVA**  
Director Posventa JAC  
DIRECTORES POSVENTA

Revisó:

**LAURA TOVAR URIBE**  
COORDINADOR SISTEMAS DE GESTIÓN

Aprobó:

**LUIS JOSÉ LEAL ESCOBAR**  
GERENTE GENERAL