

	<b>GESTION POSVENTA</b>	Código: GE-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA</b>	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 15/01/2027

<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA</b>									
<p><b>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</b></p> <p>Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de asesoría de servicio posventa de las marcas aliadas de CARRAZOS SAS</p>	<p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Aplica para la asesoría de servicio en diagnóstico y mantenimiento de automóviles, camionetas, camiones y autobuses CARRAZOS SAS.</p>								
<p><b>RESPONSABLES:</b></p> <p>Asesores de servicio</p>	<p><b>PARTICIPANTES:</b></p> <p>Directores Posventa Asesores de servicio, Jefe de Taller, Técnicos</p>								
<p><b>RIESGOS Y CONTROLES</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RIESGOS</th> <th style="text-align: center;">CONTROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entregar información errónea a los clientes sobre los servicios a prestar</td> <td>Formación y Capacitación.</td> </tr> <tr> <td>Perdida de los registros fotográficos realizados al vehículo</td> <td>Utilización de plataformas digitales para el registro fotográfico</td> </tr> <tr> <td>Daños en el traslado de vehículos a las diferentes áreas de trabajo</td> <td>Señalización Interna</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGOS	CONTROLES	Entregar información errónea a los clientes sobre los servicios a prestar	Formación y Capacitación.	Perdida de los registros fotográficos realizados al vehículo	Utilización de plataformas digitales para el registro fotográfico	Daños en el traslado de vehículos a las diferentes áreas de trabajo	Señalización Interna	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SEGUIIMIENTO A SATISFACCIÓN DE CLIENTE: #Tabulación de llamadas de seguimiento con satisfacción &gt;95%</li> </ul>
RIESGOS	CONTROLES								
Entregar información errónea a los clientes sobre los servicios a prestar	Formación y Capacitación.								
Perdida de los registros fotográficos realizados al vehículo	Utilización de plataformas digitales para el registro fotográfico								
Daños en el traslado de vehículos a las diferentes áreas de trabajo	Señalización Interna								
<p><b>REQUISITOS:</b> (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo Política de Calidad</p> <p>ISO 9001:2015</p>	<p><b>RECURSOS:</b> (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Humano:</b> personal competente con excelente atención al cliente,</li> <li><b>Infraestructura:</b> Recepción, Computador, paquete office, línea telefónica, y equipo celular con WhatsApp y acceso a internet</li> <li><b>Económico:</b> Presupuesto de línea telefónica, línea celular, página web, gestión de calidad.</li> </ul>								
<p><b>ANEXOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de Calidad de las marcas</li> <li>Manuales de vehículos de marca</li> <li>Orden de Trabajo</li> <li>Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19</li> </ul>									

	<b>GESTION POSVENTA</b>	Código: GE-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA</b>	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 15/01/2027

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24</li> </ul> |
|--|

## DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Verificación previa de citas	<p>El asesor de servicio realiza revisión el día anterior para conocimiento previo, y análisis de la programación según el informe de las citas agendadas para el servicio posventa, verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios</li> <li>• Tipo de servicio</li> <li>• Revisión con Asesor de repuestos para el pre-alistamiento de insumos</li> <li>• Datos de los clientes.</li> <li>• Programación entrega</li> </ul>	Asesor de Servicios	Plataformas de las marcas y 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 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"> <li>• Actividades para realizar</li> <li>• Tiempos de entrega</li> <li>• Precios del servicio</li> </ul> <p>Adicionalmente, el asesor de servicio debe verificar: demarcación de la posición actual de la silla del conductor, timón de dirección, la posición actual de la orientación del</p>	Asesor de Servicio	

	<b>GESTION POSVENTA</b>	Código: GE-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA</b>	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 15/01/2027

	flujo de aire acondicionado y la emisora sintonizada.		
3. Prueba de ruta (si aplica)	El Jefe de Taller en compañía del Cliente realiza diligenciamiento de entrevista profesional dentro del formato o modulo prueba de ruta y procede a realizar el recorrido para identificar las fallas reportadas.	Jefe de Taller	Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24 y/o SPIGA en el modulo control de calidad (Diagnostico o prueba de ruta)
4. Inspección 360°	<p>Se realiza registro fotográfico al vehículo: parte externa frontal, trasera y laterales, parte interna y de objetos que se hayan dejado dentro (herramienta, elementos de seguridad, entre otros), con el fin de sobre-guardar la propiedad del cliente.</p> <p>Las fotografías quedan plasmadas en la plataforma correspondiente a cada marca según aplique de la cual tiene acceso cada cliente y/o se envían por medio de whatsapp.</p> <p>Adicionalmente, el Asesor de Servicio verifica la documentación vigente de operación del vehículo.</p> <p>Posteriormente se <u>coloca</u> la <u>protección al vehículo</u> para su cuidado durante el servicio (en el volante, palanca, protectores de sillas y tapetes; lo anterior en presencia del cliente y se debe indicar al cliente que retire los objetos de valor.</p> <p>Finalmente dejar en observaciones de la OT los objetos que el cliente no retira.</p> <p>En el caso de camiones, se pasa el vehículo para lavado de puntos de engrase antes de ingresar a la bahía de servicio, con el fin de despejar y</p>	Asesor de servicios	Registro fotográfico o de video del Vehículo (si aplica)- plataformas asociadas a las marcas
		Lavador	



	<b>GESTION POSVENTA</b>	Código: GE-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA</b>	Versión: 3
		Fecha de vigencia:15/01/2027

	cliente apruebe la cotización en la plataforma.		
8. Supervisión en las actividades y Gestión de cumplimiento	<p>Con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades, los asesores de servicio realizan controles de supervisión de ejecución de las actividades de la orden de trabajo.</p> <p>Cuando se presentan contratiempos, se registra el hallazgo en SPIGA y se comunica al cliente sobre el tiempo de entrega del vehículo y el motivo.</p> <p>Una vez terminada la reparación se debe proceder a hacer otra prueba de ruta, si aplica, para identificar que la falla fue resuelta.</p>	<p>Asesor de Servicios</p> <p>Jefe de taller</p>	<p>Nota registrada en SPIGA</p> <p>Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24</p>
9. Entrega de vehículo	<p>La figura de control de calidad hace inspección de calidad posventa y/o en la plataforma de la marca. Para los casos de mecánica especializada, tales como diagnósticos especializados, reparación y ajustes de motores y cajas, requiere visto bueno del Jefe de taller.</p> <p>Posteriormente se hace entrega del vehículo al cliente exponiendo el check list de las marcas con los trabajos realizados, la importancia de los insumos, arreglos realizados y el valor.</p> <p>Se indaga sobre la satisfacción del servicio y se invita calificar el servicio. (mencionar el medio por el cual la marca lo contactará directamente si aplica). Adicional se menciona que se nuestro call center lo estará llamando para realizarle una encuesta de satisfacción en la cual podrá dejar sus PQRS para sugerencia de mejora.</p> <p>Posteriormente se firma el formato de entrega y se entrega el vehículo.</p>	<p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Asesor de servicios</p> <p>Asesor de servicios</p>	<p>Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19</p> <p>Inspección de calidad GP-FOR-05</p>

	<b>GESTION POSVENTA</b>	Código: GE-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA</b>	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 15/01/2027

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	17/01/2022	Elaboración de procedimiento
2	14/04/2023	Se actualiza el procedimiento agregando formatos de registro anexos, ítem 2 "recepción", ítem 3 "Prueba de ruta (si aplica)" y se realizan aclaraciones en los pasos 4, 5, 7, 8.
3	15-01-2025	Se realiza actualización Documental se modifican las actividades: 3- prueba de ruta, actividad 4, actividad 5 y actividad 7 y se realiza adición de un riesgo y control

<b>ELABORÓ</b>	Asesores de Servicio
<b>REVISÓ</b>	Directores Posventa
<b>APROBÓ</b>	Gerente General