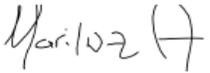
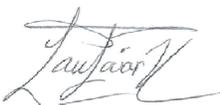


	GESTIÓN POSVENTA				Código: GP-CAR-04
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Versión: 3
	SUBPROCESO COLISIÓN				Vigencia: 1/04/2026
LÍDER DEL SUB-PROCESO	JEFE DE COLISIÓN		TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
OBJETIVO					
Atender y prestar servicio de reparación de los vehículos colisionados en convenio con aseguradoras y clientes					
ALCANCE					
Desde la recepción del vehículo colisionado hasta el seguimiento de la satisfacción del cliente por los servicios prestados					
PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN					
INDICADOR	Indicador de retornos reprocesos venta Mano de Obra (latonería, pintura y total) Venta Repuestos Tipo de daño Ticket promedio mano de obra Ticket promedio repuestos			Tiempo de permanencia Cumplimiento de entregas Días de reparación Indicador materiales pinturas ind. Valor de pieza	
DESCRIPCIÓN DEL SUB-PROCESO					
PROVEEDOR-PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE-PARTE INTERESADA	
PLANEAR					
Gestión Posventa	Datos de cliente y vehículo arrojado por SPIGA	Registro de bitacora de actividades a realizar en colisión	Control de trazabilidad de las actividades del vehículo	Sub-procesión Colisión	
Sub-procesión Colisión	Inventario de repuestos completos y bitacora de actividades	Reunión de planeación de trabajo con Técnicos	Acuerdos de entrega de fecha de los vehículos y arreglos de imprevistos	Sub-procesión Colisión	
Proceso Gestión Posventa Marcas, Aseguradora	Identificación de requisitos de cliente	Identificación de Necesidades y Expectativas	Requisitos del cliente y servicios	Sub-procesión Colisión	
PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA	Objetivo del proceso	Identificación de Riesgos y Oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	Sub-procesión Colisión	
HACER					
Gestión Posventa	Solicitud de cliente	Recepción y asesoría de servicio	Orden de servicio con especificaciones de trabajo	Sub-proceso Colisión	
Sub-proceso Colisión	Orden de servicio con especificaciones de trabajo	Valoración de los daños de vehículos	Informe de reparación a la aseguradora y cliente	Sub-procesión Colisión, Aseguradora	
Sub-procesión Colisión	Actividades de bitacora	Prestación de servicio colisión	Vehículo a entregar	Sub-proceso Colisión	
Sub-proceso Colisión	Vehículo a entrega	Control de calidad	Registro de control de calidad	Sub-proceso Colisión	

Gestión Posventa	Requisitos del cliente y servicios	Ejecución de actividades de Partes interesadas	Verificación de cumplimiento de requisitos clientes	Gestión Posventa	
Sub-proceso Colisión	Objetivo del proceso	Ejecución de acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	Objetivo logrado	Sub-proceso Colisión	
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	Información de SPIGA de mano de obra, repuestos y entradas	Medir objetivos de la marca	Informe de KPIs por marca de mano de obra, repuestos y entradas	CLIENTE- GESTION POSVENTA	
TODOS LOS PROCESOS	RESULTADOS/ TENDENCIAS	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Objetivo logrado	GERENCIA	
ACTUAR					
PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA	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 EXTERNA	
Gestión Posventa	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	Revisión a la eficiencia acciones para abordar riesgos y oportunidades	Actualización de Riesgos y Oportunidades	Gestión Posventa	
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.		Jefe Colisión- Directores Posventa- Técnicos- Agentes Call Center- Analista de Aseguradoras- Asesores de repuestos		Presupuesto Posventa	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			CONTROL DE CAMBIOS		
VEASE LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA CMC-FOR 05			Versión	Fecha	Descripción
			1	11/10/2022	Elaboración Caracterización
			2	31/07/2023	Actualización de KPIs
			3	11/04/2024	Se incluye Indicador de desempeño: Casos cargados y casos subastados
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
 MARILUZ ARCINIEGAS JEFE DE COLISIÓN		 LAURA TOVAR URIBE COORDINADOR SISTEMAS DE GESTIÓN		 LUIS JOSE LEAL ESCOBAR GERENTE GENERAL	