

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 4
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE POSVENTA

<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Asegurar el cumplimiento de la correcta ejecución del servicio posventa en atención a los lineamientos organizaciones y recomendaciones de las marcas y garantizar el adecuado servicio al cliente.</p>	<p>ALCANCE: Aplica para la gestión Posventa de los servicios ofrecidos en la sede principal CARRAZOS SAS.</p>
--	--

<p>RESPONSABLES: Directores Posventa</p>	<p>PARTICIPANTES: Jefe de Taller, Directores Posventa, Asesor de servicios, Asesor de repuestos, Analista Posventa, Call center, Jefe de Colisión Técnicos, Gerente Administrativa & financiera y S. Gerente General.</p>
--	--

RIESGOS Y CONTROLES

RIESGO	CONTROL	INDICADORES:
No suficiencia de personal para atender alta demanda de trabajo de servicio mecánico.	Tener un Backoffice de personal capacitado en el área de servicio mecánico que sea integral.	<p>KPIS Posventa GP-FOR-12. (Compras: % realizado vs % faltante Ventas de repuestos: Objetivo/ realizado x 100% = %cumplido Mano de Obra: % realizado vs % faltante Entradas taller: % realizado vs % faltante)</p>
Deficiencia en capacidad instalada para atender la demanda.	Evaluar estrategias de capacitación dadas por las marcas Generar planes de inversión en atención a las prioridades de atención en servicios especializados.	

<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Contrato de Concesión marcas Política de Calidad</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico. Humano: personal competente y conocedor de las garantías Infraestructura: instalaciones adecuadas, almacén de repuestos Económico: Presupuesto del área de posventa</p>
--	--

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 4
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

ANEXOS:

Procedimiento Asesoría de servicio GP-PRO-04
 Procedimiento Servicio de diagnóstico y mantenimiento de vehículos GP-PRO-05
 Procedimiento Repuestos GP-PRO-06
 Procedimiento servicio de colisión GP-PRO-09
 Procedimiento Garantías GP-PRO-10
 Procedimiento Control PQRS GSC-PRO-05
 KPIS Posventa GP-FOR-12
 Seguimiento comportamiento de indicadores GP-FOR-15

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Identificación de necesidades de taller	<p>El procedimiento de servicio posventa inicia con la identificación de necesidades de taller, se cuentan con diferentes líneas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call center: Agendamiento de citas, recuperación clientes y seguimiento de nivel de satisfacción. - Repuestos: Comercialización y control de repuestos y accesorios en los almacenes de cada marca. - Mecánica: Ejecución de los servicios de posventa de diagnóstico, mantenimiento preventivo y correctivo controlado por jefe de taller. - Garantías: Control del servicio de Garantías apoyado por el Analista de Garantías y/o Director Posventa. - Colisión: Control de servicio de colisión en alianza con algunas aseguradoras. 	<p>Agente Call center</p> <p>Asesores de Repuestos.</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Director Posventa</p> <p>Analista de garantías</p> <p>Jefe de Colisión</p>	
2. Controles de servicio de Taller	<p>Mensualmente cada encargado de las líneas de trabajo de posventa reporta al Director Posventa la información del comportamiento de los servicios y cumplimiento de objetivos en producción.</p> <p>Director Posventa consolida la información por medio del formato KPIS POSVENTA GP- FOR-12 de la cual se resume:</p>	<p>Director Posventa</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Jefe de Colisión</p> <p>Asesores de repuesto</p>	<p>KPIS POSVENTA GP-FOR-12</p> <p>GP-FOR-15</p>

	GESTION POSVENTA		Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA		Versión: 4
			Fecha de vigencia: 16/06/2027
	<p>Compras</p> <p>Ventas de repuestos</p> <p>Mano de obra</p> <p>Entradas al taller</p>		
3. Gestión de inventarios	<p>Semestralmente se realiza inventario General de cada uno de los almacenes de posventa.</p> <p>Analista de Posventa realiza cronograma el cual es socializado con el personal de posventa de la sede.</p> <p>Ejecución del inventario: Se descarga la información del inventario general de SPIGA.</p> <p>Para la realización participan: agente call center, asesor de servicio, asesor de repuestos, director Posventa y Jefe de Taller.</p> <p>Se realizan tres conteos de cada una de las referencias, dos de los participantes del inventario cumplen el rol de digitadores y los demás de hacer el conteo.</p> <p>Finalmente se genera informe de la analista de posventa con las novedades y diferencias existentes para ser entregado a Director Posventa.</p>	<p>Director Posventa</p> <p>Analista de Posventa</p> <p>Gerente Administrativa y financiera</p> <p>Asesores de repuestos</p>	Acta de inventario Semestral
4. Seguimiento marcas	<p>Mensualmente los directores Posventa recepciona los resultados de la medición de los indicadores que realizan las marcas, los cuales son reportados al área de calidad.</p> <p>Director Posventa y área calidad verifican y diseñan el respectivo plan de acción de mejora cuando aplique.</p> <p>Adicional una vez el área de calidad remite el consolidado de PNC (Producto No Conforme) el Director Posventa genera el plan de acción correspondiente a los ítems a intervenir.</p> <p>Finalmente, en atención a que las marcas efectúan visitas de seguimiento operativo al taller; para cada caso el reporte de la visita entregado por la marca al Director</p>	<p>Director Posventa</p> <p>Auditora sistemas de gestión</p>	GP-FOR-15

	GESTION POSVENTA		Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA		Versión: 4
			Fecha de vigencia: 16/06/2027
	Posventa, será enviado al área de calidad para su seguimiento a acciones correctivas y cierres de los compromisos generados en las visitas.		
5. Control Obra en curso	Analista de Posventa descargar el informe de Obra en curso y cuando se generan novedades las comunica al director de marca para subsanarlas.	Director Posventa Analista Posventa	
6. Control PQRS	Teniendo en cuenta el procedimiento de PQRS GP- PRO-05 se realizan controles y seguimientos a la gestión, subsanación y cierres de PQRS reportadas por los clientes en diferentes medios. Adicionalmente, cada trimestre se realiza informe de reporte a las marcas de las PQRS recibidas y la gestión realizada por Carrazos.	Director Posventa Callcenter	Procedimiento de PQRS GP- PRO-05
7. Informes Generales	Mensualmente se generan los respectivos informes los cuales son enviados a las marcas De acuerdo con los resultados se genera plan de acción.	Directores Posventa Auditora sistemas de Gestion.	

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 4
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	01-02-2022	Elaboración de procedimiento
2	1-06-2023	Ajuste de cargos de acuerdo con la estructura organizacional actual
3	09-10-2024	Actualización documental, modificación del objetivo del procedimiento y las actividades 3 4 5 y 7
4	16-06-2025	Actualización documental, ajuste en redacción de todas las actividades, inclusión del cargo analista de posventa y auditora sistemas de Gestión, se agrega a los indicadores el GP-FOR-15

ELABORÓ:	Directores Posventa
REVISÓ:	Auditora Sistemas de Gestión
APROBÓ:	Sub-Gerente General