

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA										
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de asesoría de servicio posventa de las marcas aliadas de CARRAZOS SAS		ALCANCE: Aplica para la asesoría de servicio en diagnóstico y mantenimiento de automóviles, camionetas, camiones y autobuses CARRAZOS SAS.								
RESPONSABLES: Asesores de servicio		PARTICIPANTES: Directores Posventa Asesores de servicio, Jefe de Taller, Técnicos								
RIESGOS Y CONTROLES <table><tr><th>RIESGOS</th><th>CONTROLES</th></tr><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></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	INDICADORES: SEGUMIENTO A SATISFACCIÓN DE CLIENTE % Acorde a requerimiento de Marca.
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									
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo Política de Calidad ISO 9001:2015		RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) Humano: personal competente con excelente atención al cliente, Infraestructura: Recepción, Computador, paquete office, línea telefónica, y equipo celular con WhatsApp y acceso a internet Económico: Presupuesto de línea telefónica, línea celular, página web, gestión de calidad.								
ANEXOS - Control de Calidad de las marcas - Manuales de vehículos de marca - Orden de Trabajo - Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24										

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Verificación previa de citas	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: • Horarios • Tipo de servicio • Revisión con Asesor de repuestos para el pre-alistamiento de insumos • Datos de los clientes. • Programación entrega	Asesor de Servicios	Plataformas de las marcas y SPIGA
2. Recepción del cliente	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: • Actividades para realizar • Tiempos de entrega • Precios del servicio	Asesor de Servicio	
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
4. Inspección 360°	Se realiza registro fotográfico al vehículo: parte externa frontal, trasera y laterales, parte interna y de objetos que se hayan dejado dentro (herramienta, elementos	Asesor de servicios	Registro fotográfico o de video del Vehículo (si

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

	de seguridad, entre otros), con el fin de sobre-guardar la propiedad del cliente. 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. Adicionalmente, el Asesor de Servicio verifica la documentación vigente de operación del vehículo. Posteriormente se <u>coloca la 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. Finalmente dejar en observaciones de la OT los objetos que el cliente no retira. 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 hacer más cómodo y aseado el trabajo mecánico.	Lavador	aplica)- plataformas asociadas a las marcas
5. Apertura Orden de Servicio	Asesor de servicio registra en la Orden de Servicio la información de: • Kilometraje: se verifica en el tablero del vehículo. • Datos del vehículo • Datos clientes • Tipo de servicio. Se registra en la hoja de entrevista o registro de cada marca y <u>se deja firma digital del cliente</u>. En caso de prueba de ruta, el asesor debe diligenciar en SPIGA el campo "Recorrido de Prueba" mencionando el # de la OT asociada incluyendo novedades	Asesor de Servicios Jefe de taller	Orden de Trabajo

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

	evidenciadas durante el recorrido mencionadas por el jefe de taller.		
6. Entrega de vehículo a servicio de mecánica	Se hace entrega del vehículo para ejecución de las actividades descritas en el procedimiento de servicio de mecánica (lista de mantenimiento) al técnico designado de la marca.	Asesor de servicio Técnico	Lista diligenciada del procedimiento de mantenimiento
7. Comunicación en tiempo real del proceso del vehículo	En el proceso de mecánica se ven involucradas situaciones en que se necesitan aprobación del cliente de ventas cruzadas para el posterior mantenimiento. Por tal motivo, el asesor de servicio se comunica en tiempo real con el cliente dejando evidencia de la aprobación o desaprobación de nuevas actividades que no se encontraban en la orden de trabajo inicial mediante una Nota registrada en la orden de trabajo y factura. En el caso de las marcas que tienen servicio en línea a través de los diferentes aplicativos (IVUO- ServiceCam), se debe verificar que el cliente apruebe la cotización en la plataforma.	Asesor de servicio	Nota registrada en la orden de Trabajo
8. Supervisión en las actividades y Gestión de cumplimiento	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. 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. Una vez terminada la reparación se debe proceder a hacer otra prueba de ruta, si aplica, para identificar que la falla fue resuelta.	Asesor de Servicios Jefe de taller	Nota registrada en SPIGA Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24
9. Entrega de vehículo	La figura de control de calidad hace inspección de calidad posventa y/o en la plataforma de la marca.	Control de Calidad	Control de Calidad

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 3
		Fecha de vigencia: 16/06/2027

	Para los casos de mecánica especializada, tales como diagnósticos especializados, reparación y ajustes de motores y cajas, requiere visto bueno del Jefe de taller.	Jefe de Taller	
	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.	Asesor de servicios	Inspección de calidad GP-FOR-05
	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 de nuestro call center lo estará llamando para realizarle una encuesta de satisfacción en la cual podrá dejar sus PQRS para sugerencia de mejora.		
	Posteriormente se firma el formato de entrega y se entrega el vehículo.		

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	16-06-2025	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

ELABORÓ	Asesores de Servicio
REVISÓ	Directores Posventa
APROBÓ	Subgerente General