



**GESTIÓN POSVENTA**

GP-CAR-02

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
SUBPROCESO COLISIÓN**

Versión: 3

Vigencia: 17/06/2027

**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  
Tiket total mano de obra + repuestos**

**Cumplimiento de entregas  
Días de reparación  
Indicador materiales pinturas**

**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	
<b>VERIFICAR</b>					
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 del area	Informe deKPIs 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	
<b>ACTUAR</b>					
PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA	informe de auditoria (CESVI) , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas.	Resultados eficacia de acciones de mejora	Plan de mejoramiento	PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA , CESVI	
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	
<b>RECURSOS</b>					
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>PERSONAL</b>		<b>ECONOMICO U OTRO</b>	
Equipos de oficina, Computador, Impresora, Equipo de teléfono móvil, Inventario, Bodega de repuestos, Zona de taller, Herramientas Manuales y Especializados, Bancos de trabajo, Estaciones de trabajo, Elevador hidráulico , Herramienta especializada para colision.		Jefe Colisión- Directores Posventa- Técnicos- Agentes Call Center- Análisis de Aseguradoras- Asesores de repuestos		Presupuesto Posventa	
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>			<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
VEASE LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA CMC-FOR 05			<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
			1	11/10/2022	Elaboración Caracterización
			2	31/07/2023	Actualización de KPIs
			3	17/06/2025	Actualización documental, ajuste en redacción de todas las actividades ,cambia el rol de gerente general por Subgerente General
<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>	

JEFE DE COLISION

AUDITORA SISTEMAS DE GESTION

SUBGERENTE GENERAL