

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 4
		Fecha de vigencia: 22/08/2027

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE POSVENTA		
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.		ALCANCE: Aplica para la gestión Posventa de los servicios ofrecidos en la sede principal CARRAZOS SAS.
RESPONSABLES: Directores Posventa		PARTICIPANTES: Jefe de Taller, Directores Posventa, Asesor de servicios, Asesor de repuestos, Analista Posventa, Call center, Jefe de Colisión Técnicos, Gerente Administrativa & financiera y Director General.
RIESGOS Y CONTROLES		INDICADORES: 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) SEGUIMIENTO COMPORTAMIENTO DE INDICADORES GP-FOR-15
RIESGO	CONTROL	
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.	
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.	
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Contrato de Concesión marcas Política de Calidad		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

	GESTION POSVENTA	Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 4
		Fecha de vigencia: 22/08/2027

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	El procedimiento de servicio posventa inicia con la identificación de necesidades de taller, se cuentan con diferentes líneas de trabajo: - 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.	Agente Call center Asesores de Repuestos. Jefe de Taller Director Posventa Analista de garantías Jefe de Colisión	
2. Controles de servicio de Taller	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. Director Posventa consolida la información por medio del formato KPIS POSVENTA GP-FOR-12 de la cual se resume: Compras Ventas de repuestos Mano de obra	Director Posventa Jefe de Taller Jefe de Colisión Asesores de repuesto	KPIS POSVENTA GP- FOR-12 GP-FOR-15

	GESTION POSVENTA		Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA		Versión: 4
			Fecha de vigencia: 22/08/2027
	Entradas al taller		
3. Gestión de inventarios	Semestralmente se realiza inventario General de cada uno de los almacenes de posventa. Analista de Posventa realiza cronograma el cual es socializado con el personal de posventa de la sede. Ejecución del inventario: Se descarga la información del inventario general de SPIGA. Para la realización participan: agente call center, asesor de servicio, asesor de repuestos, director Posventa y Jefe de Taller. 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. Finalmente se genera informe de la analista de posventa con las novedades y diferencias existentes para ser entregado a Director Posventa.	Director Posventa Analista de Posventa Gerente Administrativa y financiera Asesores de repuestos	Acta de inventario Semestral
4. Seguimiento marcas	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. Director Posventa y área calidad verifican y diseñan el respectivo plan de acción de mejora cuando aplique. 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. 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 Posventa, será enviado al área de calidad para su seguimiento a acciones correctivas y cierres de los compromisos generados en las visitas.	Director Posventa Auditora sistemas de gestión	GP-FOR-15

	GESTION POSVENTA		Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA		Versión: 4
			Fecha de vigencia: 22/08/2027
5. Control Obra en curso	Analista de Posventa descargar el informe de Obra en curso y cuando se generen novedades las comunica al director de marca para subsanarlas.	Director Posventa Analista Posventa	
6. Otorgar Cupos crédito Clientes Posventa	El cliente deberá remitir una carta de intención en la que solicite el cupo de crédito y el plazo requerido. Con este documento, se procederá a gestionar la autorización correspondiente con el Representante Legal y, una vez aprobada, se confirmará al cliente para que firme y diligencie los documentos respectivos. Condiciones del beneficio Este beneficio aplica únicamente para clientes o empresas con una relación comercial mínima de seis (6) meses con la organización. - El monto del cupo de crédito dependerá de la operación del cliente, el tipo de vehículos y/o los repuestos que adquiera. Requisitos de los convenios Todos los convenios deberán contar con: - Firma, nombre completo, número de cédula y huella del representante legal de la empresa (cliente) en el contrato, carta de instrucciones y pagaré. - El pagaré y la carta de instrucciones deberán firmarse en blanco (sin diligenciar). - La firma de estos documentos deberá realizarse con presentación personal ante notaría. Custodia de documentos Los pagarés y cartas de instrucciones, por ser títulos valores, deberán permanecer bajo custodia del área de Tesorería o de la Gerencia Administrativa y Financiera, con el fin de garantizar su seguridad.	Representante Legal. Gerente Administrativa y Financiera, Director general Directores de Posventa	

	GESTION POSVENTA		Código: GP-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA		Versión: 4
			Fecha de vigencia: 22/08/2027
7. Emisión de Notas Crédito y consumo interno	Notas créditos que soliciten deben tener el respectivo formato y autorización debidamente justificada para que la puedan hacer, esto no debe estar sin soporte. Consumo interno, La única persona autorizada para facturar por interno bajo la placa xxx001 es la señora @Direccion Posventa Mazda y esto únicamente deben ser productos consumibles del taller como tapetes, vinipel, protector de silla, etiqueta de aceite, sin embargo se dejo como excepción que si se requiere algo adicional se puede facturar siempre y cuando este debidamente soportado, justificado y autorizado afectando el centro de costo que corresponda Estos consumos deben ser facturados en el mismo mes y debe tener un acta la cual soportara el valor que esta afectando el costo mensual.	Director Posventa Analista Posventa	
8.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
9. 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: 22/08/2027

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	22-08-2025	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 , se cambia el rol de gerente general por director general y el logo de la empresa.

ELABORÓ:	Directores Posventa
REVISÓ:	Auditora Sistemas de Gestión
APROBÓ:	Director General