

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO, MANTENIMIENTO y REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES, CAMIONETAS, CAMIONES Y AUTOBUSES

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		ALCANCE:						
Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de servicio de mecánica, diagnóstico, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo de CARRAZOS SAS		Aplica para Los servicios de diagnóstico, mantenimiento y reparación de automóviles, camionetas, camiones, autobuses de CARRAZOS SAS.						
RESPONSABLES:		PARTICIPANTES:						
Directores Posventa /Jefe de Taller.		Directores Posventa, Jefe de Taller, Agentes Call Center, Directores Posventa, Técnicos.						
RIESGOS Y CONTROLES		INDICADORES:						
<table><tr><th>RIESGOS</th><th>CONTROLES</th></tr><tr><td>Demora en los tiempos de servicio</td><td>Mediante las fichas de control se registra los tiempos de entrega del vehículo</td></tr><tr><td>Incumplimiento de los requisitos del cliente</td><td>Realización de control de calidad</td></tr></table>	RIESGOS	CONTROLES	Demora en los tiempos de servicio	Mediante las fichas de control se registra los tiempos de entrega del vehículo	Incumplimiento de los requisitos del cliente	Realización de control de calidad	• SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA: #Tabulación de satisfacción en las marcas • PRESUPUESTO POSVENTA • INFORME DE VISITAS MARCAS	
RIESGOS	CONTROLES							
Demora en los tiempos de servicio	Mediante las fichas de control se registra los tiempos de entrega del vehículo							
Incumplimiento de los requisitos del cliente	Realización de control de calidad							
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)		RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)						
Contrato de garantía de vehículos Plan de mantenimiento de marcas Política de Calidad ISO 9001:2015 numeral 8.1, 8.2,		• Humano: personal capacitado • Infraestructura: Imagen por marcas correspondientes: equipo de diagnóstico, maquinas, herramienta especializada y herramientas de mecánica general. • Económico: Presupuesto del área de posventa.						
ANEXOS:								
• Manuales del taller de cada marca: Mazda (vía digital), KIA (vía digital, Volkswagen (vía digital), HINO (Manuales en físico) , Subaru (Digital) • Inspección de vehículos • Orden de trabajo • Control de calidad de cada marca								

DEFINICIONES:

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

- **Mantenimiento Correctivo:** Acción realizada por los técnicos mecánicos para poder conocer el estado en el cual se entra el automóvil, esto tiene como objetivo identificar, prevenir y/o corregir algunas fallas de las autopartes que tenga el vehículo al cual se le está haciendo el chequeo.
- **Mantenimiento preventivo:** Serie de revisiones que se efectúan en un tiempo determinado para disminuir las probabilidades de fallas o desgastes que amerite una reparación del vehículo.
- **Kilometraje:** Indicador del vehículo que permite determinar el uso que se le ha dado al vehículo, las prestaciones del motor y la capacidad del equipamiento.
- **Diagnóstico:** Conjunto de procedimientos indicados según manuales de servicio técnico, que se aplican con el fin de hallar la causa raíz de una falla determinada, para entregar en correcto funcionamiento el vehículo.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Revisión de planeador de citas	Una vez realizado el proceso de agendamiento de citas por parte del equipo de Call Center, Jefe de Taller, realizan revisión previa de la programación de citas de los servicios para cada asesor de servicio por medio del planeador de SPIGA. Para el caso de Volkswagen, el Asesor de servicio verifica si el servicio es de recepción activa.	Call Center Jefe de taller Asesor de Servicio	
2. Planificación de Técnicos	Jefe de Taller envía la planeación diaria a los técnicos y Asesores de servicios verificada con anterioridad en SPIGA+ (para el caso de Mazda Planning in the taller), para Kia por IVVUO y por WhatsApp a los grupos según marca. Se asigna los trabajos correspondientes a cada Técnico según los servicios programados en SPIGA junto a las listas de mantenimiento establecidas.	Jefe de taller	
3. Orden de trabajo	Asesor de Servicio realiza apertura por medio del Software SPIGA: • Datos del propietario y de quien ingresa el vehículo	Asesor de Servicio	Orden de Trabajo

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

	• Datos del Vehículo • Tratamiento de datos • Entrevista consultiva • Observaciones , casilla Daños de vh (Ejm: No se evidencia si tiene rayones debido a la suciedad con que ingresa el VH) Posteriormente, se describe el servicio y las actividades a realizar; estas se comunican al Técnico mediante la orden de trabajo por el sistema. El asesor de servicio tomará fotografías así: • 4 fotos externas (una por cada costado) • Tablero de instrumentos con el VH encendido • Capó abierto • Kit de carreteras • Llanta de repuesto (si aplica) Jefe de Taller hace revisión de las ordenes de trabajo para actividades críticas (reparaciones, diagnostico de ruidos y fugas considerables.), las cuales le reportará el Asesor de Servicio inmediatamente al ingreso del VH.	Call Center Jefe de Taller	
4. Inspección del Vehículo	El técnico asignado debe realizar el fichaje por medio de SPIGA en el momento de recibir el vehículo. El Técnico asignado hace inspección de vehículo con el formato de chequeo de cada marca según plan de mantenimiento por kilometraje y servicio reportado. Se realiza revisión según la orden de trabajo, en la cual se verifica el chequeo según el plan de mantenimiento del vehículo por kilometraje o según trabajo reportado: (diagnostico computarizado, diagnostico analítico de ruidos, mantenimiento periódico preventivo o correctivo, mecánica general y reparación de motores y transmisiones).	Técnicos	(Registro MSQP para VW, IVVUO 2, Plannig – capital)

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

5. Prueba de ruta (Si aplica)	El Jefe de Taller en compañía del Cliente realizan recorrido para identificar las fallas reportadas. En Mazda se registra en la hoja de entrevista profesional. En Volkswagen se aplica Prueba de Ruta GP-FOR-24. El jefe de taller genera una explicación breve del procedimiento realizado a los asesores de servicio para que le comuniquen al cliente. Si no se presenta falla el asesor debe registrarla en la OT.	Jefe de Taller Asesor de Servicio	Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24 SPIGA+ Informe Técnico
6. Ejecución de servicio mecánico	Se realiza las actividades, teniendo en cuenta la orden de trabajo y los instructivos o Manuales de las Marcas, Se toma registro fotográfico de la actividad y se actualiza en el software y/o plataforma de cada marca o en el whatsapp del cliente para verificación de las actividades en tiempo real.	Técnicos	
7. Enjuague exterior	Se realiza enjuague exterior de vehículo teniendo en cuenta el instructivo de enjuague exterior.	Técnicos Lavadores	
8. Control de calidad	Se realiza inspección de calidad final mediante Control de Calidad de las marcas según aplique: - Mazda: IVVUO - KIA: Plataforma IVVUO - Volkswagen: MSQP Control Final - Subaru: Certificado de Inspección y Entrega. - Hino: N/A En caso de una salida no conforme se hace un retorno al área técnico para corregir las actividades y se reporta al jefe de taller y Director de Posventa.	Control de Calidad Asesor de Servicio	Control de Calidad Plataforma de la marca Seguimiento Control de Calidad Posventa GP-FOR-33

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-05
	PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	Versión: 03
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

9. Entrega de vehículo	El asesor de servicio recibe el vehículo de parte de control de calidad para su posterior entrega al cliente. El asesor de servicio debe generar explicación de los trabajos realizados y la factura.	Asesor de servicio	Control de Calidad informe de alineación (si aplica)
------------------------	---	--------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	17/01/2022	Elaboración de procedimiento
2	15/06/2023	Se modifica la descripción de procedimiento por cambios en responsables, documentos relacionados, inclusión de plataformas para el reporte de las actividades; se agregaron ítems en la descripción del numeral 3,4,6
3	22/08/2025	Se realiza actualización Documental se modifican las actividad 5 y Se modifica la definición: Diagnostico, se cambia el rol de gerente general por director general y el logo de la organización.

ELABORÓ	Jefe de Taller
REVISÓ	Directores Posventa
APROBÓ	Director General