

	GESTIÓN POSVENTA				GP-CAR-02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SUBPROCESO COLISIÓN				Versión: 3
					Vigencia: 22/08/2027
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	
VERIFICAR					
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	
ACTUAR					
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	
RECURSOS					
INFRAESTRUCTURA		PERSONAL	ECONOMICO U OTRO		
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 colisión.		Jefe Colisión- Directores Posventa- Técnicos- Agentes Call Center- Analista de Aseguradoras- Asesores de repuestos	Presupuesto Posventa		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			CONTROL DE CAMBIOS		
VEASE LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA CMC-FOR 05			Versión	Fecha	Descripción
			1	11/10/2022	Elaboración Caracterización
			2	31/07/2023	Actualización de KPIs
			3	22/08/2025	Actualización documental, ajuste en redacción de todas las actividades ,cambia el rol de gerente general por Director General y se cambia el logo de la organización
Elaboró:		Revisó:	Aprobó:		

JEFE DE COLISION

AUDITORA SISTEMAS DE GESTION

DIRECTOR GENERAL