	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-CAR-01
CARRAZOS Boyacá	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN CLIENTES**	Versión: 5
		Vigencia: 02/09/2027

LÍDER DEL PROCESO	AGENTES CALL CENTER	TIPO DE PROCESO	MISIONAL

OBJETIVO

Apoyar las unidades de negocio de los concesionarios de Carrazos SAS através del desarrollo de estrategias enfocadas a la atención y satisfacción de los clientes junto con una cultura de servicio.

ALCANCE

Aplica desde la segmenación de clientes de todas las sedes del concesionario y sus marcas en representación, hasta la consolidación de informes del proceso.

PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	Indicadores de nivel Satisfacción clientes Posventa Indicadores de nivel de satisfacción clientes comerciales	Indicador PQRS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR-PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE-PARTE INTERESADA
PLANEAR				
CLIENTE- MARCAS	Necesidad de medición de satisfacción y atención de PQRS	Planeación de actividades de Call center y servicio al cliente	Procedimientos call center y servicio al cliente	CLIENTE
PROCESO GESTION CLIENTE, GERENCIA	Identificacion de expectativas y necesidades del cliente	Evaluar las Necesidades y Expectativas de los clientes	Requisitos del cliente y servicios	PROCESO GESTION CLIENTE
PROCESO GESTION CLIENTE , GERENCIA	objetivo del proceso	Identificación de Riesgos y Oportunidades	Controles de riesgos y plan de mejora de oportunidades	PROCESO GESTION CLIENTE, DIRECTOR GENERAL, PARTES INTERESADAS EXTERNAS
HACER				
CLIENTES	Base de datos de clientes de posventa y comercial	Realizar el primer contacto con el cliente para validar los datos suministrados	Insumo de clientes para servicio posventa y comercial	GESTIÓN CLIENTES
PROCESO GESTION POSVENTA Y GESTION COMERCIAL	Procedimientos y requisitos de atención al cliente de los procesos gestión posventa y gestión comercial	Seguir el el procedimiento estándar garantizando el servicio requerido por el cliente para posventa y comercial	Cumplimiento de procedimiento del proceso	GESTIÓN CLIENTES
GESTIÓN CLIENTES	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del cliente	Atender y dar tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o sugerencias del Cliente	Respuesta a clientes sobre peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias	GESTIÓN CLIENTES
GESTIÓN CLIENTES	Clientes comerciales y/o de posventa	Detectar el nivel de satisfacción de los clientes que han comprado un vehículo o han ingresado a los talleres de servicio para sus revisiones preventivas o correctivas	Indicadores de satisfacción	GESTIÓN POSVENTA GESTIÓN COMERCIAL
GESTIÓN CLIENTES	objetivo del proceso	Ejecución de acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	Objetivos logrados	Alta direccion
VERIFICAR				

GESTION POSVENTA- PROCESO GESTION COMERCIAL- CLIENTE	Información de clientes	Medición de: llamada de segumiento, contacto proactivo, citas de recuperación y campañas	Indicadores de satisfacción comercial y posventa	PROCESO GESTION POSVENTA- PROCESO GESTION COMERCIAL- CLIENTE
MARCAS	Información de clientes	Medir numero de clientes proactivos	Indicador de clientes proactivos	MARCAS
Gestión Clientes	PQRS reportadas	Gestionar "voz del cliente" y evaluar el cierre de PQRS	Indicador de PQRS	GESTIÓN POSVENTA GESTIÓN COMERCIAL
TODOS LOS PROCESOS	RESULTADOS/ TENDENCIAS	ANALIZAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	OBJETIVOS LOGRADOS	Gestión Clientes, SubGerencia General
ACTUAR				
GESTION CLIENTE, MARCAS AUDITORIA EXTERNA	informe de auditoria , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoria fiscal	Identificar y realizar acciones de mejora con planes de acción	Informe de Mejoramiento	PROCESO CLIENTE, MARCAS AUDITORIA EXTERNA
Gestión Clientes	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Monitorear los controles de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades actualizada	Gestión Clientes

RECURSOS		
INFRAESTRUCTURA	**PERSONAL**	**ECONOMICO U OTRO**
Software de telefonía, plan de minutos, Software Spiga, Plataformas y usuarios de las plataformas de marca	Directores Posventa - Agentes Call center	Presupuesto General, Capacitación

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	**RIESGOS Y OPORTUNIDADES**
Caracterización Gestión Clientes GSC-CAR-01 Procedimiento De Agendamiento de Citas GSC-PRO-01 Procedimiento contacto proactivo GSC-PRO-02 Procedimiento Seguimiento Satisfacción Clientes GSC-PRO-03 Procedimiento Recuperación Clientes GSC-PRO-04 Procedimiento Control de PQRS GSC-PRO-05 Instructivo Agendamiento de Citas GSC-INS-04 Control de Seguimiento Posventa GSC-FOR-01 Informe Nivel de Satisfacción Cliente Posventa GSC-FOR-02 Control de Seguimiento Cliente Comercial GSC-FOR-03 Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GSC-FOR-04 Control Contacto Proactivo GSC-FOR-09 Autorizacion Uso de Imagen GSC - FOR -10 Autorizacion Uso de Imagen menores de Edad GSC - FOR -11	VEÁSE MATRIZ PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES GESTIÓN CLIENTES CMC-FOR-10

CONTROL CAMBIOS		
Versión	**Fecha**	**Descripción**
1	1/03/2022	Elaboración de Caracterización
2	5/10/2022	Ajuste en la actividad del hacer acciones para abordar riesgos y oportunidades
3	5/12/2022	Adición de procedimientos, ajuste en el alcance, inclusicón de Infomación documentad, Riesgos y Oportunidades .
4	30/05/2023	Revisión y actualización de la caracterización del proceso Gestión Clientes. Se suprime el rol de Coordinador Call center y se cambia el responsable a Agentes call center
5	2/09/2025	Se realiza revisión, se Actualiza el cargo de Gerente General por Director general , se elimina el formato Tácticas Campañas de Servicio GSC-FOR-08 y se cambia el Logo de la organización

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
AGENTES CALL CENTER	**DIRECTORES POSVENTA.**	**DIRECTOR GENERAL**