



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN POSVENTA**

LÍDER DEL PROCESO	DIRECTORES POSVENTA		TIPO DE PROCESO	MISIONAL
<b>OBJETIVO</b>				
Prestar los servicios de mecánica, diagnóstico, colisión, suministro de repuestos, garantías, para lograr la satisfacción y fidelización de los clientes mediante el cumplimiento del presupuesto, KPI's, estándares de calidad y requisitos de marcas aliadas				
<b>ALCANCE</b>				
Desde la planeación de los objetivos, presupuesto y estrategias con las marcas de posventa hasta la entrega de los productos y servicios a satisfacción, así mismo el seguimiento correspondiente.				
<b>PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN</b>				
<b>INDICADOR</b>	KPIs Posventa GP-FOR-12 INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-02 SEGUIMIENTO COMPORTAMIENTO DE INDICADORES GP-FOR-15.			
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>				
PROVEEDOR-PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE-PARTE INTERESADA
<b>PLANEAR</b>				
PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA	Identificación de requisitos de partes interesadas	Identificación de necesidades y expectativas	Requisitos del cliente y servicios	PROCESO GESTION POSVENTA
MARCAS- GESTION POSVENTA	Inventario de repuestos existente en Carrazos e inventario de disponibilidad repuestos de la marca	Planeación de compra y venta de repuestos	Objetivos de compra y venta de repuestos	MARCAS- GESTION POSVENTA
Gestión Posventa	Necesidad de mantenimiento y calibración de equipos	Planeación de mantenimientos preventivos de equipos y calibraciones	Plan de mantenimiento y equipos	Gestión Posventa
GESTIÓN POSVENTA	Ánisis de Capacidad instalada	Identificación de necesidades de posventa	Requerimientos de agendamiento Posventa	Gestión Gerencial, Gestión aprendizaje, Gestión Adquisición
PROCESO GESTION POSVENTA	Proyección por marcas	Determinar las objetivos a alcanzar por marca	Presupuesto posventa	PROCESO GESTION POSVENTA
PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA	Objetivo del proceso	Identificación de Riesgos y Oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA,PARTES INTERESADAS EXTERNAS
<b>HACER</b>				
Cliente, marcas	Requisitos partes interesada	Estructurar servicio de acuerdo a las necesidades de la parte interesada	Prestación de servicio posventa acorde a necesidades	CLIENTE
Gestión posventa	Plan de Mantenimiento Equipos y calibración de herramientas	Ejecución del plan de mantenimiento	Análisis de mantenimientos y calibraciones	Gestión Posventa
Cliente, marcas	Objetivo de compra y venta de repuestos y accesorios	Comercialización de repuestos	Actualización de inventario repuestos y accesorios	Gestión posventa
PROCESO GESTION POSVENTA	Requerimientos de agendamiento Posventa	Ejecutar actividades de productividad y facturación	Informe de actividades productividad y facturación	Gestión posventa Call center
GESTIÓN POSVENTA	Presupuesto posventa	Ejecución presupuesto posventa	Resultados de presupuesto	Gestión posventa
GESTIÓN POSVENTA	Matriz de Riesgos y oportunidades del proceso	Ejecución de acciones para abordar riesgos y oportunidades	Verificación eficacia de las acciones	Gestión posventa

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	Inventarios de repuestos	Verificaciones de inventarios repuestos	Informe de inventarios en SPIGA	CLIENTE- GESTION POSVENTA			
MARCAS	Recepción de visitas de verificación de marcas	Realización Visitas marcas a taller poventa	Informe de visitas e indicadores de marcas	MARCAS			
Gestión Posevnta	Resultados de presupuesto posventa	Verificación de cumplimiento presupuesto posventa	Indicador de presupuesto posventa	Gestión Posventa			
TODOS LOS PROCESOS	Resultado/ Tendencias	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Objetivo logrado	Gestión Posventa			
ACTUAR							
PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIAS	informe de auditoria , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoria fiscal	Resultados eficacia de acciones de mejora	Plan de mejoramiento	PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIA			
RECURSOS							
INFRAESTRUCTURA		PERSONAL		ECONOMICO U OTRO			
Equipos de oficina, Computador, Impresora, Equipo de teléfono móvil, Inventario, Bodega de repuestos, Zona de taller, Pantallas LCD, Herramientas Manuales y Especializados, Bancos de trabajo, Estaciones de trabajo, Elevador hidráulico, Software.		Directores Posventa- Asesores de servicio-Asesores de repuestos- Jefe Taller- Jefe Colisión- Técnicos- Agentes Call Center		Presupuesto General			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			CONTROL DE CAMBIOS				
Procedimiento Servicio Posventa GP-PRO-01 Procedimiento Asesoría de Servicio Posventa GP-PRO-04 Procedimiento de Servicio de Mecánica de Vehículos GP-PRO-05 Procedimiento Repuestos GP-PRO-06 Procedimiento Servicio Colisión GP-PRO-09 Procedimiento de Garantías Vehículos GP-PRO-10 Formato Inspección de Calidad GP-FOR-05 Formato Lista de Precisos Accesorios GP-FOR-07 Inventario de Máquinas y Equipos GP-FOR-08 Ficha Técnica De Equipos GP-FOR-09 Plan de Mantenimiento de Equipos y Máquinas GP-FOR-10 KPIS Posventa GP-FOR-12 Valoración Colisión GP-FOR-13 Check list Servicio Rápido GP-FOR-14 SEGUIMIENTO COMPORTAMIENTO DE INDICADORES GP-FOR-15 Acta Destrucción Repuestos GP-FOR-16 Bitacora Colisión GP-FOR-17 Preoperacional Elevadores GP-FOR-18 Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19 Hojas de vida de Herramienta y Equipos GP-FOR-20 Análisis de Metrología GP-FOR-22			Registro de Verificaciones equipos GP-FOR-23 Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24 Colización de Colision GP-FOR-26 Formato control prueba de Ruta GP-FOR-27 Informe Técnico GP-FOR-30 Preoperacional Compresores GP-FOR-31 Preoperacional Alineación y Balanceo GP-FOR-32 Seguimiento Control de Calidad Posventa GP-FOR-33 Preoperacional Hidrolavadora GP-FOR-35 Control de Mantenimientos GP-FOR-36 Control de agendamientos Colision GP-FOR-37 Seguimiento Producto no conforme GP-FOR-41 Formato de control de Mantenimiento GP-FOR-43 Preoperacional Herramienta y Equipo GP-FOR-44 Extension de ordenes de Reparacion Vw GP-FOR-45 Informe Mensual de Garantías GP-FOR-46 Recepcion y almacenamiento Piezas de Garantía GP-FOR-47 Acta entrega de VH GP-FOR-51		<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
			1	1/03/2022	Elaboración Caracterización		
			2	19/10/2022	Actualización en objetivo, alcance y actividades del PHVA		
			3	4/05/2023	Modificación en el objetivo, alcance y adición del plan de mantenimiento, se adiciona la información documentada Se actualizan formatos gestión posventa incluyendo control prueba de ruta, preoperacionales y seguimiento a control de calidad.		
4	22/08/2025	Actualización documental, ajuste en redacción de todas las actividades e inclusion de formato GP-FOR-51 , se cambia el Rol de gerente general por director general y el logo de la organización					
RIESGOS Y OPORTUNIDADES							
Matriz de Riesgos y Oportunidades Gestión Posventa							
<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>			
DIRECTORES POSVENTA		AUDITORA SISTEMAS DE GESTION		DIRECTOR GENERAL			