Contenido

[1.- Objetivo del Proceso 2](#_Toc181612574)

[2.- Alcance del Proceso 2](#_Toc181612575)

[3.- Matriz del Proceso 2](#_Toc181612576)

[3.- Recursos del proceso 2](#_Toc181612577)

[3.1.- Responsables 3](#_Toc181612578)

[4.- Seguimiento 3](#_Toc181612579)

[4.1.- Indicadores 3](#_Toc181612580)

[5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso 3](#_Toc181612581)

[6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso 4](#_Toc181612582)

[7.- Documentación de Referencia 4](#_Toc181612583)

[8.- Historial de Versiones 4](#_Toc181612584)

## 1.- Objetivo del Proceso

## Garantizar la continuidad de la satisfacción del cliente mediante la prestación de servicios adicionales, soporte técnico y atención de garantías después de la venta, fomentando la lealtad del cliente y la mejora continua de los productos o servicios ofrecidos.

## 2.- Alcance del Proceso

## El proceso abarca desde la recepción de solicitudes postventa, atención de reclamos y soporte técnico, hasta la evaluación de la satisfacción del cliente y la implementación de mejoras basadas en su retroalimentación.

## 3.- Matriz del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ENTRADAS | PROCEDIMIENTOS (actividades) | SALIDAS |
| Encuestas de satisfacción del cliente. | Recopilación y análisis de feedback para evaluar la calidad del servicio. | Informe de satisfacción del cliente. |
| Reclamos y quejas de clientes. | Recepción, registro y análisis de reclamos para su resolución efectiva. | Registro de reclamos atendidos. |
| Indicadores de calidad y desempeño. | Revisión de datos para identificar áreas de mejora en los servicios. | Informe de mejora continua. |
| Políticas y procedimientos del SGC. | Alineación de las acciones postventa con las políticas y procedimientos establecidos. | Acciones correctivas implementadas. |
| Auditorías internas y externas. | Evaluación de hallazgos relacionados con la experiencia del cliente. | Plan de acciones preventivas. |

## 3.- Recursos del proceso

### 3.1.- Recursos

Para este proceso de Postventa se requieren:

* **Recursos Humanos: Personal técnico, representantes de atención al cliente y responsables de calidad.**
* **Recursos Financieros: Presupuesto para cubrir reparaciones, reemplazos y soporte técnico.**
* **Recursos Tecnológicos: Sistemas de gestión de casos postventa y herramientas para diagnóstico técnico.**
* **Recursos Información: Contratos, garantías, registros históricos de servicios y resultados de encuestas de satisfacción**.

### 3.2.- Responsables

* **Equipo de soporte técnico**
* **Representantes de atención al cliente**
* **Encargados de análisis de satisfacción**

## 4.- Seguimiento

### 4.1 Metodología

1. El seguimiento del proceso de Postventa se realiza mediante:

* **Monitoreo del cumplimiento de plazos para resolución de solicitudes.**
* **Análisis de los resultados de encuestas de satisfacción postventa.**
* **Evaluación de la efectividad de los servicios realizados.**
* **Implementación de mejoras basadas en tendencias de reclamos recurrentes..**

### 4.1.- Indicadores

**% de reclamos resueltos a tiempo.**

**Índice de satisfacción del cliente postventa.**

(Mide el desempeño del Proceso 006)

**Justificación:** Un cumplimiento del 95% en resolución de reclamos asegura un servicio postventa eficiente. Un índice de satisfacción superior al 90% refleja la fidelización del cliente y la efectividad del proceso.  
**Fuente de Datos:** Registros de reclamos, encuestas postventa, auditorías internas.  
**Frecuencia de Evaluación:** Trimestral, con revisión semestral por la Alta Dirección.  
**Plan de Acción:** Si los indicadores están fuera de rango, se revisarán procedimientos y se implementarán estrategias de mejora.

## 5.- Análisis y evaluación de riesgos del proceso

La evaluación de riesgos en el proceso de postventa incluye:

* Retrasos en la Atención: Tiempo excesivo para responder o resolver solicitudes.
* Falta de Seguimiento: Casos abiertos sin resolución adecuada.
* Recursos Insuficientes: Limitaciones para atender solicitudes postventa.

## 6.- Análisis y evaluación de oportunidades del proceso

1. **Automatización de Gestión de Casos: Uso de CRM para seguimiento automatizado de solicitudes.**
2. **Capacitación en Atención al Cliente: Mejora de habilidades del personal técnico y de soporte.**
3. **Programas de Fidelización: Desarrollo de beneficios exclusivos para clientes frecuentes.**
4. **Evaluaciones Predictivas: Uso de análisis de datos para anticipar problemas comunes.**

## 7.- Documentación de Referencia

* Contratos y términos de garantía.
* Registros de casos postventa.
* Resultados de encuestas de satisfacción postventa.
* Planes de mejora continua basados en datos postventa.

## 8.- Historial de Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Asiento | Aprueba |
| 000 | 01.12.2024 | Original | CEO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |