

GESTIÓN GERENCIAL

Código: GE-FOR-08

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Versión: 2

Fecha: 17/09/2022

STAKEHOLDERS		COMUNICACIÓN								
PARTE INTERESADA	PERTINENCIA	NECESIDADES		RENDICION DE CUENTAS	QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA	SEGUIMIENTO
		NECESIDADES	EXPECTATIVAS							
CIENTES POSVENTA	Generan rentabilidad, aumentan mis ingresos, fidelización del cliente ante los servicios de mantenimientos preventivo y correctivos.	1. Cumplir los acuerdos de servicio de posventa registrados en la orden de trabajo 2. Cumplimiento de servicios ofrecidos en posventa (temporarios, asesoría, garantías, precios)	1. Buena atención al cliente, 2. Calidad en el servicio 3. Garantizar la protección del vehículo	1. Gestión PQRS 2. Control de Calidad 3. Cumplimiento de Presupuesto	1. Comunicación de PQRS 2. Asesoría de servicio mecánico o diagnóstico 3. Campañas	1. Dos días hábiles 2. Según fecha de compromiso con las marcas 3. Según pactado en orden de trabajo	1. Cliente posventa, Marcas 2. Marcas 3. Marcas y clientes	1. página web, correo electrónico y teléfono	1. Call center, Agentes call center, Asesor de Servicio	1. Informes mensuales y trimestrales de seguimiento 2. Entrega de paz y salvo a vigilancia para salida del vehículo
CIENTES COMERCIAL	Generan rentabilidad, compradores de vehículos, aumentan mis ingresos, oportunidad de negocios	1. cumplir los acuerdos comerciales registrados en la Orden de pedido. 2. Cumplimiento en la entrega de vehículos en los tiempos acordados	1. Buena atención al cliente 2. Calidad en servicio 3. Garantizar la protección del vehículo 4. Apoyo en los trámites de matrícula y créditos	Especificaciones de pedidos y servicios, beneficios y garantías del producto y servicio, cambios en la solicitud inicial, medios para comunicar pqrs, tiempos de entrega	1. Gestión de PQRS 2. Control de calidad de los vehículos 3. Reporte de facturación 4. Campañas	1. Dos a tres días hábiles 2. Posterior a la entrega de vehículos 3. Posterior a la entrega de vehículos 4. Según aplique	1. Cliente Comercial, Marcas 2. Cliente Comercial 3. Cliente Comercial 4. Cliente Comercial	Ordenes de pedido y servicio, plataformas virtuales de servicio posventa, correo electrónico, llamadas	Asesor comercial, Asesor de servicio	Revisión de indicadores posventa comercial, encuestas de satisfacción, Informes Control de PQRS
MARCAS (MAZDA, KIA, VOLKSWAGEN, SUBARU, JAC, HINO, HERO, SUZUKI, AIKO, FRATELLI)	Dado los contratos de concesión y cláusulas establecidas con las marcas	1. Cumplimiento contrato de concesión 2. Cumplimiento manuales de imagen	1. Aumento en los niveles de ventas y servicios 2. Satisfacción en las encuestas de los clientes 3. Uso adecuado de imagen 4. Infraestructura adecuada para los vehículos	1. Informes KPI 2. Resultados encuestas de satisfacción 3. Informes de visitas	1. Informes KPI, 2. informes de mercadeo y publicidad, 3. cambios en los requisitos legales, 4. Gestión de PQRS, 5. Cambios en la infraestructura, 6. cumplimiento de compromisos	1. Mensualmente 2. Mensualmente 3. Cuando aplique 4. Mensualmente 5. Según aplique 6. Según tiempos pactados en actos	MARCAS (MAZDA, KIA, VOLKSWAGEN, SUBARU, JAC, HINO, HERO, SUZUKI, AIKO, FRATELLI)	Correo electrónico o plataformas virtuales de la marca según aplique	Gerente General, Gerente contable y tributaria, Gerentes comerciales, Directores posventa, Gerente motos, Coordinador Mercadeo	1. Indicadores de satisfacción, marcas 2. Matriz de contratos 3. Plan de mejoramiento Informes visitas MARCAS CUMPLIMIENTO DE FECHAS DE INFORMES
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	Suministran los repuestos, insumos, elementos de trabajo, EPP y productos de buena calidad para garantizar la prestación del servicio	1. Cumplimiento con las condiciones acordadas 2. Pagos oportunos	1. Relación beneficiosa mutuamente 2. Continuidad de contrato	Información de pagos facturas, resultado de evaluaciones de desempeño	Facturación, cotizaciones, resultados de las evaluaciones de desempeño de los proveedores, órdenes de compra, los requisitos legales nuevos aplicables, resultados de informes de desviaciones.	cuando se presente	al proveedor involucrado	correo electrónico, telefónicamente, personalmente, memorandos etc.	Directores Posventa, Gerencia Comercial, Jefe Administrativa y bienestar laboral, Coordinador Tecnologías e Información, Asistente Gerencia, Analista de cuentas por pagar, tesorería	Resultado de evaluaciones de desempeño proveedores, circularización a cierre de mes, informe de pagos.
ENTES DE CONTROL	Establecen los requisitos legales que se deben cumplir, realiza seguimiento, establece las multas o las sanciones pertinente.	1. Cumplir con los requisitos legales aplicables 2. Cumplimiento Responsabilidades Tributarias 3. Reporte de Información contable y financiera entes municipales y nacionales 4. Cumplimiento de informes contables de	1. Cumplimiento con los requisitos exigidos e información solicitada 2. Reporte de información confiable y oportuna 3. Cumplimiento en los tiempos establecidos en la normatividad	Declaración de impuestos, Declaración de retención en la fuente, IVA, Impuesto de consumo, CREE, RETE ICA, Información exogena, ICA, Informe supersedades, Informes prácticas empresariales, informe financiera EAC.	Cumplimiento requisitos legales	Según Calendario tributario	Ente de control involucrado	Plataformas virtuales establecidas o según lo requiera la entidad	Gerencia Contable y tributaria	Declaraciones y reportes según Calendario Tributario
ENTIDADES FINANCIERAS	Suministran créditos, facilitar la adquisición de los productos y servicios de Carrazos	1. Adquisición de créditos para vehículos 2. Cumplimiento en acuerdos contractuales	1. Relaciones beneficiosas mutuamente	Relación de negocios facturados por créditos, obligaciones financieras	Documentación de cliente para créditos, Valores de créditos solicitados, información de clientes según aplique	cuando se me presente la necesidad	Entidad financiera	correo, telefónicamente, personalmente, plataformas	COORDINADOR CRÉDITOS	Seguimiento y Control de Desembolsos Bancos
ALCALDIA MUNICIPAL	Vigila el cumplimiento y reporte en materia de impuestos (tributario, predial, rete ica, etc)	1. Cumplimiento de las normas municipales. 2. Pago de impuestos	1. Cumplimiento con los requisitos exigidos e información solicitada 2. Reporte de información confiable y oportuna	Declaración de RETE ICA	Cumplimiento requisitos legales	según solicitud y calendarios de pago	Alcaldías municipales Tunja y Duitama	Página web de la alcaldía	Gerente Contable y tributaria	Declaraciones e informes de acuerdo con Calendario Tributario

INSITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Gestión de tramites de transito y transporte frente a compra de vehiculos y motos nuevas	1. Cumplimiento con los requisitos del TyT	Honestidad en la información, aporte al sistema de movilidad de la ciudades	Reportes de información según solicite	Cumplimiento requisitos legales	Según soolicitud	INSITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Correo electronico, Página wec	Responsables de procesos según aplique	Correos de radicación de acuerdo con solicitudes de la parte interesada
BOMBEROS	Expedición de certificado bomberil para el funcionamiento de las operaciones de Carrazos	Cumplimiento de las normas de emergencias	Reporte de información solida y confiable	Visita de bomberos	Actividades de planes de emergencia	Anualmenete de acuerdo a visita	Bomberos	Acompañamiento vista, correo electronico	Jefe Administrativo y de bienestar laboral, Coordinador Sistemas de Gestión	Informes de visitas de los bomberos municipales y certificado bomberil
COMUNIDAD	Generamos empleo en las comunidades en las que estamos presente.	1. Cumplimiento de las normas municipales.	Aporte al Sistema de Movilidad de la ciudad, del Departamento, del País.	Buen comportamiento ciudadano	Publicidad y/o actividades a desarrollar que afecten el comun vivir de la comunidad	cuaqndo se me presente la necesidad o cuando exista la obligacion	a la comunidad afectada	Redes sociales	Coordinador Mercadeo	Se realiza verificación de publicaciones en redes sociales mediante indicador e informes de leads
ASEGURADORAS (MAPFRE, EQUIDAD, BOLIVAR, SURA, SBS, SOLIDARIA, ESTADO, PREVISORA, COLPATRIA, ALLIANS, LIBERTY, ZURIZH, HDI)	Convenios con las aseguradores frente al servicio de colisión	1. Cumplimiento de los acuerdos contractuales y temparios 2. Reporte oportuno de los informes técnicos	1. Relaciones beneficiosas mutuamente 2. Buen servicio y atención a los clientes 3. Cumplimiento en tiempos de entrega	Pagos de Seguridad Social	Reporte de pago de seguridad social	Mensualmente	Trabajadores de Carrazos	Desprendible enviado al correo electrónico de cada empleado	Recursos Humanos	
ADMINISTRADORAS DE SEGURIDAD SOCIAL	Convenios con las aseguradores frente al servicio de colisión	Respuesta oportuna a las comunicaciones externas. • Cumplimiento de los requisitos legales aplicables. • Aclaración de las inconsistencias notificadas a la empresa, a partir de	• Compromiso por disminuir la accidentalidad laboral. • Realizar actividades de promoción y prevención, para evitar la ocurrencia de enfermedades laborales. • Compromiso gerencial para la implementación de	Orden de servicio de Colisión, valoración, cotizaciones y reportes técnicos	Informes de siniestros de clientes vinculados a la aseguradora, cotizaciones, ordenes de servicio, informes técnicos	Mensualmente	ASEGURADORAS (MAPFRE, EQUIDAD, BOLIVAR, SURA, SBS, SOLIDARIA, ESTADO, PREVISORA, COLPATRIA, ALLIANS, LIBERTY, ZURIZH, HDI)	Plataforma virtual de las aseguradoras, correo electronico y whatsapp	JEFE DE COLISIÓN	Se realiza radicación de Informes de siniestros radicados a la aseguradora
COMPETENCIA	Desempeños eticos , vigilancia de mercado	Respeta a la Ley de libre competencia Colombiana	Competencia leal y transparente	N.A	publicidad	cuando se genere	Competencia	medios publicitarios	Coordinador Mercadeo	Revisión leads de redes sociales son controlados mediante drive compartido con call center, quienes realizan filtro y envían según temperatura
REPRESENTANTE LEGAL	Toma de decisiones según los resultados y análisis financieros	1. Cumplimiento de contratos celebrados con marcas, accionistas y Gerencia. 2. Cumplimiento de reglamento interno de trabajo	1. Aumento en indicadores de productividad, gestión y satisfacción de clientes	1. Informes contable y financieros 2. Informe de auditorias 3. Informes de Gestión	1. Informes contable y financieros 2. Informe de auditorias 3. Informes de Gestión 4. Políticas y objetivos de calidad	Mensualmente	Representante Legal	Correo electronico	Gerente General, Gerente Contable	Actas de reuniones con las partes interesadas y radicación de los informes
ACCIONISTAS	Apoyo en la toma de decisiones según los resultados y análisis financieros	1. Estabilidad financiera 2. Cumplimiento en los contratos accionistas	1. Retorno de la inversión 2. Mejora de los ingresos	Estados Financieros y balances generales.	Estados Financieros y balances generales.	Anualmente y/o cuando se requiera	Accionistas	Correo electronico	Gerente Contable y Tributaria	Actas de asamblea DE ACCIONISTAS , INFORMES DE GESTIÓN
GERENTE	Vigila el correcto funcionamiento y operación de la empresa	1. Cumplimiento de metas establecidas en los diferentes procesos 2. Cumplimientos en los cronogramas de trabajo 3. Cumplimiento de las funciones y contratos laborales 4. Cumplimiento acuerdos contractuales	1. Aumento en los indicadores de productividad y satisfacción de clientes, marcas 2. mejoramiento continuo de los procesos 3. Buen desempeño del personal.	Informes e indicadores de gestión de los procesos	Desempeño de las actividades gestión de los procesos, planes de mejoramiento	Mensualmente	Gerente General	Reunión, correo electronico	Lideres de procesos	ACTAS DE COMITES: Comercial, Administrativo- financiero, Motos, Fuerza comercial, call center.
DIRECTORES Y LIDERES DE PROCESO	direccionar , supervisar y garantizar las actividades de cada proceso , identificar los recursos , identificar las acciones de mejora , intervenir en los analisis respectivos .	1. Cumplimiento de las actividades de las caracterizaciones 2. Cumplimiento de metas y resultados	1. Reconocimiento de desempeño de los procesos 2. Mejora continua 3. Aumento de indicadores	1. Informes de gestión e indicadores de resultados	lineamientos estrategicos , los requisitos del clientes , legales , cambios en los proceso y del personal, planes de mejoramiento Compromisos visitas marcas	cada vez que se presenta	Lider de proceso	correos, telefonicamente , personalmente .	Personal participante de los procesos	Indicadores de procesos informes de gestión reportados en los comités Gerenciales
COLABORADORES	Trabajan en nombre de la empresa son la imagen de la organización con el cliente.	1. Cumplimiento de Reglamento Interno 2. Cumplimiento contrato laboral 3. Implementación SG-SST 4. Capacitaciones oportunas	Beneficios extracontractuales, reconocimiento de logros, crecimiento laboral y profesional	Plan de trabajo, cronograma de capacitaciones, evaluaciones de desempeño, lecciones aprendidas.	1. sus responsabilidades y funciones 2. resultados de desempeño 3. política y objetivos de calidad, PQR, 4. planes de mejora, 5. resultados de auditoria 6. plataforma estrategica 7. requisitos cliente,	1. Anual 2. Anual 3. Anual 4. Semestralmente 5. Anualmente 6. semestralmente 7. Mensualmente	Colaboradores	1. Manual Funciones 2. Resultados evaluaciones de desempeño 3. Re-inducciones, carteleras, grupos de whatsapp 4. Reuniones de trabajo 5. Grupo de whatsapp , capacitaciones 6. Red de la empresa 7. Socialización de ordenes de pedido y servicio	Lideres de procesos	Evaluaciones de desempeño trabajadores, matriz contratos, indicadores SG-SST