

		GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTÍNUA											Código: CMC-FOR-19		
MATRIZ DE ESTADO DE NO CONFORMIDADES, PRODUCTO NO CONFORME Y OPORTUNIDADES DE MEJORA												Versión: 2			
												Emisión: 01/06/2023			
N°	FECHA DE GENERACIÓN	FUENTES DE GENERACIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	CLASIFICACION			PLAN DE ACCION	% CUMPLIMIENTO	CIERRE		OBSERVACIONES	EVALUACION DE LA		EVIDENCIA
					NC	PNC	OM			SI	NO		SI	NO	
23	1/02/2023	Informe Indicadores de Satisfacción Mazda	Incumplimiento al objetivo de marca correspondiente al NPS (86%): Se evidencia los últimos 3 reportes (noviembre, diciembre y enero) un porcentaje de incumplimiento por debajo de la meta establecida por la marca	Directora Posventa Mazda	x			X	100%	x		Aplicación método GEMBA para aumentar NPS	x		Cumplimiento del indicador y certificado GEMBA de la directora posventa MAZDA
24	#####	Informe Indicadores de Satisfacción KIA	No se cumple la totalidad de los programas corporativos: En el informe enviado por KIA el pasado 17 de febrero de 2023, se evidenció el incumplimiento del ítem "Solución de movilidad", ya que el concesionario no cuenta con oferta móvil para el desplazamiento de sus clientes posterior a dejar su vehículo en el taller.	Director Posventa KIA	x			X	100%	x		Se comienza a ofrecer servicio de movilidad al cliente desde el agendamiento y se recuerda en la recepción del vehículo	x		Mensajes enviados a los clientes
25	#####	Informe Indicadores de Satisfacción KIA	Se evidencia incumplimiento del indicador CAMPANA: En el informe enviado por KIA el pasado 17 de febrero de 2023, se evidenció el incumplimiento del indicador CAMPANA en sus tres ítems: Recat, Prioritarias y Service Action	Director Posventa KIA	x			X	100%	x		Cumplimiento porcentaje objetivo según última evaluación de la marca JULIO 2023	x		Cumplimiento porcentaje objetivo según última evaluación de la marca JULIO 2023
26	#####	Informe Indicadores de Satisfacción KIA	Se evidencia incumplimiento del programa KIA ON TIME: En el informe enviado por KIA el pasado 17 de febrero de 2023, se evidenció el incumplimiento del programa KIA ON TIME debido a que el proceso de registro fotográfico que se realiza por parte del asesor y del técnico en la plataforma no cumple con la Calidad de Evidencias requeridas por la marca, adicional en la Visita de Clientes (vide si los clientes ingresan a la plataforma en comparación a los órdenes abiertos en taller) no se registra, y las Colofonías realizadas no se están registrando en la plataforma KOT como lo requiere la marca.	Director Posventa KIA	x			X	100%	x		Se realizó entrega de celular corporativo para la toma fotográfica y anexo a la plataforma VUOO	x		Sopres cargadas en la plataforma VUOO
27	#####	Informe Indicadores de Satisfacción KIA	Se evidencia incumplimiento del programa de CAPACITACION: En el informe enviado por KIA el pasado 17 de febrero de 2023, se evidenció el incumplimiento del programa de CAPACITACION TRP-M (Entrenamiento Técnico - Nivel Máster), TRP-E (Entrenamiento Técnico - Nivel Experto), y SAMP (Programa de Gerentes de Servicio/Taller de Taller KIA)	Director Posventa KIA	x			X	100%	x		Personal certificado por la marca	x		Plataforma de formación KIA
28	#####	Informe Indicadores de Satisfacción KIA	Se evidencia incumplimiento del indicador de Garantías: En el informe enviado por KIA el pasado 17 de febrero de 2023, se evidenció el incumplimiento del indicador GARANTÍAS que mide la gestión hecha por el analista de garantías, entre los ítems a evaluar están los PWA y SRG en proceso de meses anteriores, SRG retornados con más de un mes sin responder, la efectividad en garantías, los actos de destrucción y consultas PWA, el resultado debe ser entregado por el área de garantías del importador	Director Posventa KIA	x			X	100%	x		Se cuenta con un Análisis de garantías	x		Cumplimiento del indicador en la evaluación realizada por la marca
29	mar-23	Visita Mazda	Informe de VISITA	Directora Posventa Mazda	x			VER PLAN DE MEJORA CAPAZDA	100%	x		Se envía informe - plan de acción a Mazda	x		https://carrazosamco-my.sharepoint.com/:x/y/personal/ireccionso
30	mar-23	Visita Volkswagen	Informe de VISITA	Director Posventa Volkswagen	x			VER PLAN DE MEJORA CAPAZDA	93%	x		pendiente herramienta especializada	x		Ver doc plan de acción
31	abr-23	Visita Hino	Informe de VISITA	Directores Posventa HINO	x			VER PLAN DE ACCION HINO	85%	x		seguir curso, planearse plano aprobado por	x		cumplimiento DPI 2do trimestre
32	Mayo	Seguimiento de clientes	Se evidencia falta de adhesión por parte de Asesores de Servicio, con el formato de seguimiento a clientes, el cual se encuentra vacío en la casilla de seguimiento por parte de los mismos.	Asesores de Servicio	x			N/A	75%			Seg. Julio: Pendiente Hino con 3 casos sin casos sin trámite y sin cierre; KIA 1 caso sin trámite.	x		Aumento en los indicadores de satisfacción
33	mayo	Reunión Gerencial	Consolidar y evaluar qué porcentaje de las PQRS recibidas están asociadas a garantías en el periodo evaluado, y poder retroalimentar la información con la marca aliada.	Directores Posventa y Gerentes Comerciales		x		N/A	70%			Se inicio trabajo a que ya no se cuenta con la figura de Analista de Garantías, solicitar a los directores de cada marca se verifique y reporte al porcentaje de A partir de mayo se generan bonos para las personas que tuvieron reconocimiento a nivel nacional.	x		Aumento en el índice de personal certificado en cursos de su área
34	mayo	Reunión Gerencial	Generar análisis del ciclo de formación ejecutado con las marcas desde la oficina de recursos humanos, para generar estrategias que permitan impulsar los valores otorgados en materia de formación y desarrollo humano.	RRHH		x		N/A	100%	x		se está realizando por parte del área de desarrollo humano, el Call center reporta esta información a los directores de manera mensual	x		Aumento en el índice de personal certificado en cursos de su área
34	mayo	Reunión Gerencial	Instalación de cámaras y televisores para transmisión online del servicio posventa a los clientes	coordinador de tecnología		x		N/A	10%	x					
35	mayo	Reunión Gerencial	Generar análisis de indicadores de PQRS comparados con ingresos para las marcas aliadas	Directores Posventa		x		N/A	100%	x					Informe Call center
35	mayo	Reunión Gerencial	Revisar el proceso de mercado y definición de estrategias de marketing más efectivas para posventa	Coordinadora de Mercadeo		x		N/A	80%	x		Se ajusto el registro de control de actividades de mercadeo agregando casilla para medir Efectividad	x		Plan De Mercadeo - Informe Actividades GSC-FOR-06
35	mayo	Reunión Gerencial	Revisar y establecer plan de inversión para herramienta especializada	Jefe de taller Supervisor de Mto Directores Posventa		x		N/A	90%	x		La primera semana de septiembre será socializado el plan con gerencia general	x		Actas de entrega de herramienta
35	mayo	Comité Posventa	Fallas reiteradas en el proceso de lavado	Jefe de taller		x		Control final de calidad	80%	x		Se establece el control de calidad final al servicio de lavado, reportando y retornando inmediatamente los vh para su corrección	x		Gráfica de muestreos de calidad por técnico
36	mayo	Comité Posventa	Implementación de tabletas de control en cada dirección posventa con el fin de monitorear diariamente el cumplimiento de objetivos y tareas por cargo	Directores Posventa			x	Reuniones diarias posventa por marca	100%	x		Cada director está relacionado su feed back diario con sus equipo de trabajo	x		Tableros de control por marca Grupos informativos de whatsapp por marca Reuniones presenciales por marca
37	mayo	Comité Posventa	Prueba work shop test (cliente oculto) de Volkswagen NO APROBADA	Equipo volkswagen	x			Plan de Acción Work Shop test	100%	x		Se realizan muestreos al cumplimiento de la prueba No técnica, técnica y TPI y se reportan las novedades para su conexión y retroalimentación inmediata	x		Ajustes en los procedimientos de call center, asesor de servicio, y servicio mecánico, adhiriendo los requisitos del Work Shop test Cron ajustado de call center Reporte semanal de muestreos a servicio mecánico
38	1/06/2023	Visita de marca	Ubicar en el mapa del departamento los clientes flotas, clientes de alta importancia y clientes potenciales de nuestra marca Hino.	Equipo HINO		x		N/A	50%	x		Se cuenta con el mapa pero no se ha actualizado la info de flotas potenciales	x		
39	1/06/2023	Visita de marca	Desarrollo de cronograma para ejecución de visitas a clientes repuestos para el semestre que resta de este año lectivo	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		Se identifican los clientes potenciales de repuestos y se crea el cronograma de visitas	x		Cronograma de visitas, lubricantes y empresas (ver carpeta planes de acción HINO)
40	1/06/2023	Visita de marca	Establecer del total del inventario de la bodega, qué porcentaje es de alta rotación, qué porcentaje es de media rotación y qué porcentaje es de baja rotación	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		Se realiza capacitación en análisis de inventarios desde SPIGA a los asesores de repuestos	x		Registro de asistencia a capacitación
41	1/06/2023	Visita de marca	Parametrizar el software spiga para obtener información como: Pedido sugerido, Stock vivo, durmiente y muerto, máximos y mínimos	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		Se realiza capacitación en análisis de inventarios para spiga a los asesores de repuestos	x		Registro de asistencia a capacitación
42	1/06/2023	Visita de marca	Adquirir la estantería necesaria para el almacenamiento de partes en la bodega de repuestos, trasladar las conexiones de lubricantes para un lugar con fácil acceso.	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		Se generó orden de compra e instalación de estanterías en almacén	x		Bodega de almacenamiento de repuestos Truck Center
43	1/06/2023	Visita de marca	Despliegue de estandares 5' en oficinas de repuestos y bodega de repuestos	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		El Ing de marca realizó charla de 5' para implementación	x		Bodega de almacenamiento de repuestos Truck Center
44	1/06/2023	Visita de marca	Implementación 7 técnicas de almacenamiento en cada uno de los estantes de repuestos	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		El Ing de marca realizó charla de las 7 técnicas para implementación	x		Bodega de almacenamiento de repuestos Truck Center
45	1/06/2023	Visita de marca	Implementación de Leads Hino Connect consultar repuestos	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		Se capacita al asesor call center como consultar hino connect	x		Certificado consultor
46	1/06/2023	Visita de marca	Implementación plan de preservación de baterías	Equipo HINO		x		N/A	100%	x		Se crean los formatos y se estandariza dentro del procedimiento	x		Ver registros diligenciados
47	1/06/2023	Visita de marca	Con el fin de promover la instalación de partes vendidas por mostrador en el taller de Carrazos, se recomienda contar con herramientas de taller apropiadas para servicio de vehículos pesados: Torquímetro de medida pequeña, comparador de carátula, juego de micrómetros, tacsos para bloque de camiones, gato de zorra para camiones, soporte para llantas, tira daily (cable llantas) para camiones, ampérmetro, Juego de llaves mixtas 32 en adelante, juego de copas de impacto, bombín para sistema de refrigeración, medidor compresión motor y medidor de fugas de compresión, ampérmetro, extensión de taller con roseta, ... Complementar piezas con el sugerido enviado por Oscar Quintana.	Equipo HINO		x		N/A	40%		x		Se hace entrega de la primera etapa de solicitud de herramienta. A la espera de aprobación del total de la segunda etapa		
48	1/06/2023	Visita de marca	Incluir al gestor de Hino Connect, líderes de proceso y asesores de servicio en entrenamiento de garantías	Equipo HINO		x		N/A	50%						

49	1/06/2023	Visita de marca	Garantizar el progreso de los e-learning del equipo técnico de Carozos con el fin de promover la calidad en la ejecución de operaciones en taller.	Equipo HINO			x	N/A	100%							
50	6/06/2023	Workshop Test Oficial 2023 - VW	Continuar fortaleciendo el proceso de agendamiento, recepción y devolución del vehículo siguiendo los lineamientos del fabricante.	Equipo volkswagen			x	N/A	100%	x			x			GUIÓN AGENDAMIENTO DE CITAS GSC-INS-04 Guión Asesoría de Servicio
51	6/06/2023	Workshop Test Oficial 2023 - VW	Una correcta preparación de la cita le permitirá estar informado sobre campañas de servicio activas (pendientes por realizar), consultar posible información técnica de producto que dé respuesta a las reclamaciones del cliente y crear la tabla de mantenimiento para tener conocimiento de los trabajos adicionales a vencer que deben ser informados al cliente.	Equipo volkswagen			x	N/A	100%	x	Muestras servicio mecánico		x			GUIÓN AGENDAMIENTO DE CITAS GSC-INS-04
52	6/06/2023	Workshop Test Oficial 2023 -	Usar estrategias para realizar las pruebas de ruta con el cliente en la recepción del vehículo.	Equipo volkswagen			x	N/A	100%							
53	6/06/2023	Workshop Test Oficial 2023 -	Mantener en buen estado la herramienta especializada.	Equipo volkswagen			x	N/A	50%		Pendiente entrega de inventario herramienta					
54	may-23	Informe KDC junio	Plan de acción de KIA - Compromiso Evaluación	Director Posventa KIA	x			según sea	86%		Pendiente aprobación de exámenes de	x				Ver plan de acción - Anexos
55	jun-23	SEGUIMIENTO	Mala calidad en el servicio JUNIO	Directores PV - Jefe de Taller		x		según sea o por	100%		Pendiente seguimiento de realizo seguimiento de indicador de servicio	x				
									Porcentaje de cumplimiento promedio:	90%						