

GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA					Código:	CMC-FOR-20	
PLAN DE ACCIÓN OPORTUNIDADES DE MEJORA					Versión:	1	
					Fecha:	10/09/2022	
FUENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO SEG ABR 2023	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	CIERRE DEL PLAN DE ACCIÓN	
Revisión por la dirección	Fortalecer formación en la norma ISO 9001:2015 para los líderes de procesos y cargos claves identificados	Gerente General	100%	El día 16 de Septiembre se realizó formación con los líderes de procesos de Carrazos en ISO 9001:2015 con la auditora Adriana Ruiz.	Certificados de la formación de los líderes de procesos	ver Hojas de vida	
	Fortalecer el proceso de Gestión de Tecnología	Coordinador de Tecnologías	100%	De acuerdo a la planificación de control de cambios se ha implementado herramientas tecnológicas de trabajo colaborativo tales como: OFFICE 365, 3CX e Inicio de plan de nuevo Software Navasok. Se realizó levantamiento de hoja de vida de equipos, pruebas de continuidad de negocio y elaboración de procedimientos.	1. Formatos de planificación de los cambios: Office 365, 3CX y Software Navasok con la evidencia de la implementación. 2. Hojas de vida de equipos 3. procedimientos del proceso Tecnologías	cronograma de implementación tecnológicas	
	Compartir con las marcas actividades relacionadas con el Sistema Gestión de Calidad (pieza comunicativa)	Líder de Calidad	100%	Se compartió con las 10 marcas vía correo electrónico información sobre acceso a página web, página de consulto documental y piezas comunicativas de la Misión, Visión, Política y Objetivos.	Evidencia de Correos electrónicos enviados a las marcas el día 27/10/2022 desde lidercalidad@carrazos.c		
	Fortalecer proceso de entrenamiento y aprendizaje en estrategias de fuerza comercial con el personal de la sede Motos	Líder Motos	100%	Se realizaron capacitaciones con las marcas Hero y Suzuki en posventa y comercial. Se tienen programadas capacitaciones para noviembre y diciembre 2022	Actas de reunión con las marcas	gerente de motos	
	Generar propuesta de uso de cámaras en el taller para la visualización en tiempo real del cliente de su vehículo del proceso Gestión Posventa.	Gerente Posventa	50%	Se solicita la propuesta con los proveedores se realizó presupuesto de los elementos que se requieren con los ítems de cámaras, cableado, acces point, entre otros. A espera de APROBACIÓN	Presupuesto de instalación de cámaras	Plan de acción tecnología	
	Aprovechamiento de las redes sociales para el fortalecimiento de los negocios digitales en Motos	Coordinador de Mercadeo	95%	Se fortalecieron los negocios digitales en motos mediante la publicación en redes sociales, playas de ventas y demás actividades especificadas en el brief	Indicadores de ventas, leads y publicaciones de las marcas motos en redes sociales		
	Revisar y mejorar las estrategias de comunicación con la marca Fratelli	Gerente General Líder Motos	100%	Se hizo reunión virtual con Fratelli, en la cual se dio inducción sobre la plataforma de la marca, se evidenció reactivación de la marca y trámites de las garantías reprobadas	Reactivación de la marca Trámite de las garantías con la marca Fratelli	registro reunión e inducción sobre la plataforma de la marca	
	Analizar los resultados de los seguimientos clientes comerciales y clientes posventa, informes y asociar las causas derivadas de la atención al cliente con medidas de intervención directa.	Gerentes Posventa Gerente Comercial	100%	Se evidenció en la marca KIA en agosto comercial que aunque se realiza seguimiento y subsecuente de los seguimientos a la satisfacción, no se realizó plan de acción dada la desviación presentada. En posventa, se evidencia que aún falta adherencia a los planes de acción frente a los resultados	Planes de acción en ficha de indicador con análisis y trazabilidad de seguimientos	ver registros planes de acción	
	Acompañamiento del área de Calidad en las visitas de las marcas.	Jefe Administrativo y Bienestar Laboral Liderazgo Calidad	100%	Pendiente fortalecer el acompañamiento en las visitas de las marcas	A partir del 12/01/2023 se cuenta con el cargo Coordinador de Sistemas de Gestión, el cual tiene dentro de sus funciones el acompañamiento a las visitas de marca.	Ver Manual de funciones firmado	
	Arreglo y mejora del área de lavado de posventa	Gerente Posventa Jefe Administrativo y Bienestar Laboral	100%	Se instalaron puntos del agua y se amplió la zona de lavado	Imágenes de lavadero arreglado	Ver registro fotográfico	
	Validar el inventario de la herramienta especializada empleado en posventa frente a sus características y fabricación y cuantificar valor en pesos (marcas Profo y Bazzani)	Jefe de Taller	100%	Se realizó el inventario y herramienta especializada requerida para la operación del taller 25/04/2023	Cotizaciones de proveedores Wurth y Force	25/04/2023	
	Implementación de actividades de mejora en la Gestión Posventa	Gerente Posventa	100%	Se establecieron reuniones diarias para control de obra en curso, seguimiento clientes, cartas, entre otros	Ver actas de reuniones	Ver evidencia de cumplimiento de actividades o compromisos	
	Buscar viabilidad de Planning in the taller para todas las marcas de vehículos según propuesta	Coordinador Tecnologías Gerente Posventa Jefe de Taller	50%	Se tiene implementado planning in the taller en Mazda e inicio implementación en KIA. Respecto a la marca Volkswagen se inició solicitud para inicio de la implementación, las demás marcas aún no se ha realizado gestión dado que se tiene proyectado para 2023.	Propuesta socializada en Planning in the Taller a la Gerencia General pero no fue aprobada	Se envió correo al Coord. De Tecnología solicitando se informe el resultado de viabilidad. 18/01/2023	
	Promover la cultura de mejoramiento en Camaros.	Jefe Administrativo y Bienestar Laboral Líder de Calidad	100%	Se realizó capacitación del procedimiento de acciones correctivas, se ha realizado orientaciones individuales a los procesos sobre las conexiones. Desde posventa y comercial se está haciendo seguimiento de planes de acción desde los seguimientos a la satisfacción de clientes	Planes acción correctivos en los procesos	Ver registro de capacitación y planes de acción	

Promedio porcentaje de cumplimiento: 93%