

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024



# MANUAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

*¡Si eliges  
Calidad  
eliges  
Carrazos!*

**Basado en la norma ISO  
9001:2015**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

<b>INTRODUCCIÓN Y REQUISITOS NORMATIVOS</b>	
<b>CAPITULO</b>	<b>TITULO</b>
<b>1</b>	<b>Objeto y Campo de Aplicación</b>
<b>2</b>	<b>Referencias Normativas</b>
<b>3</b>	<b>Términos y Definiciones.</b>
<b>4</b>	<b>Contexto de la organización</b>
4.1	Compresión de la organización y de su contexto
4.2	Comprensión de las Necesidades y expectativas de la Partes Interesadas
4.3	Determinación de Alcance
4.4	Sistema de Gestión de Calidad, sus Procesos
<b>5</b>	<b>Liderazgo</b>
5.1	Liderazgo y compromiso
5.2	Política Integrada de Calidad, Seguridad, Salud, Ambiente y Responsabilidad Social
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización
<b>6</b>	<b>Planificación del Sistema de Gestión Integrado</b>
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.1.1	Generalidades
6.1.2	Requisitos Legales y otros requisitos
6.2	Objetivos de gestión y planificación para lograrlos
6.3	Planificación de los Cambios
<b>7</b>	<b>Apoyo</b>
7.1	Recursos
7.2	Competencia
7.3	Toma de Conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información Documentada
<b>8</b>	<b>Operación</b>
8.1	Planificación y Control Operacional
8.2	Requisitos para los Productos y Servicios
8.3	Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios
8.4	Control de los procesos, productos y Servicios Suministrados Externamente

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

8.5	Producción y Provisión del Servicio
8.6	Liberación de los Productos y Servicios
8.7	Control de la Salida No Conforme
<b>9</b>	<b>Evaluación del Desempeño</b>
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
9.2	Auditoría interna
9.3	Revisión por la Dirección
<b>10</b>	<b>Mejora</b>
10.1	Generalidades
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 1. NUESTRA ORGANIZACIÓN

### 1.1 - RESEÑA HISTORICA -

El 19 de octubre de 1998 nace **CARRAZOS**, como concesionario autorizado de la japonesa **MAZDA** Algunos años después llegó la marca coreana **KIA** luego Alemania con **VOLKSWAGEN** y Japón con **HINO** y **SUBARU**. Finalmente, en el año 2021, Carrazos vincula a **JAC** dentro de las marcas de su representación y de igual manera en el mismo año se genera apertura de la sede CASA MOTOS con las marcas: **HERO**, **AYCO**, **FRATELLI** y **SUZUKI**, generando respaldo, calidad, responsabilidad social y compromiso para todo el equipo humano de la organización obteniendo los máximos reconocimientos por las marcas que representamos, el mercado nacional y departamental.

### 1.2 -NUESTRAS SEDES-

- **SEDE PRINCIPAL: CALLE 53 # 5- 98 Barrio La Granja TUNJA, BOYACÁ.**



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

- **TRUCK CENTER: CARRERA 14 # 11- 61, Vereda San Lorenzo DUITAMA, BOYACÁ**



- **VITRINA VOLKSWAGEN DUITAMA: CARRERA 42 # 15- 237 DUITAMA, BOYACÁ**



- **VITRINA JAC DUITAMA: CALLE 12 # 23 – 80 Avenida Camilo Torres DUITAMA, BOYACÁ**



	GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

- **CASA MOTOS: CARRERA 10 # 27- 72, Barrio Las Nieves TUNJA, BOYACÁ**

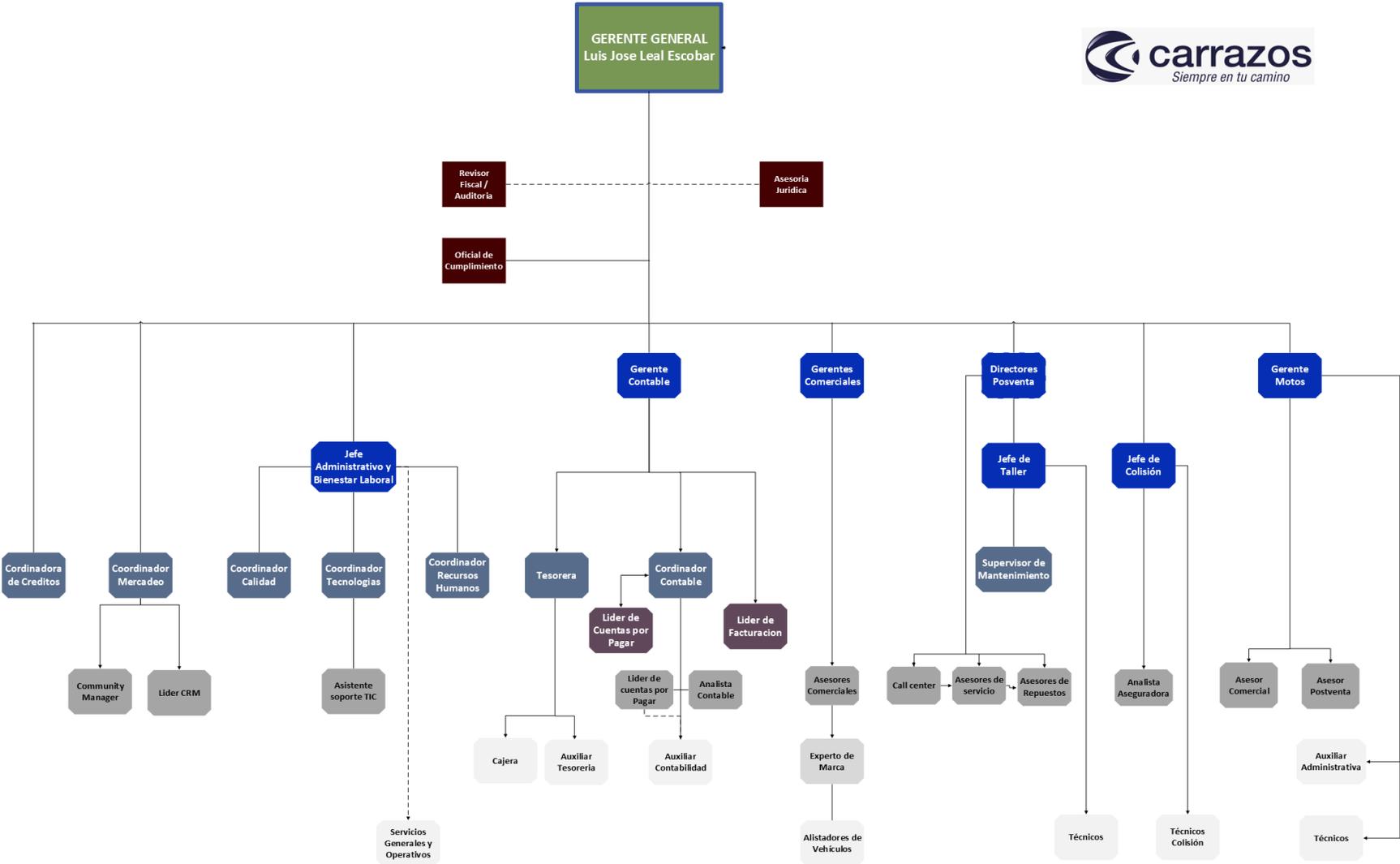


- **MOTOS SUZUKI: CALLE 32 # 5- 72, Barrio Maldonado TUNJA, BOYACÁ**



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

### 1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 1.4. - PORTAFOLIO DE SERVICIOS -

Comercializamos vehículos nuevos y servicio posventa para: carros, camionetas, chasis de camiones, autobuses de las marcas de Vehículos:

- MAZDA
- KIA
- JAC
- HINO
- SUBARU
- VOLKSWAGEN



Las marcas motos y motocarros:

- HERO
- SUZUKI
- FRATELLI
- AYCO



## 2. – DIRECCIÓN ESTRATÉGICA -

### 2.1 – MISIÓN –

Ofrecemos experiencias de felicidad transformando sueños en realidades, generando valor y acompañando familias hacia un viaje de soluciones diarias que mediante esfuerzos diferenciadores aseguremos compromiso a los inversionistas y la sociedad.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 2.2 – VISIÓN –

En 2025 seremos líderes en el suministro, mantenimiento y conservación de soluciones de movilidad, trabajo y emprendimiento con excelencia, respaldo, rentabilidad y Garantía de Integridad en nuestras acciones.

## 2.3 – VALORES CORPORATIVOS –

Nuestros valores representan las convicciones y acciones de nuestra empresa, que nos permitirá fortalecer nuestro talento humano y alcanzar el éxito. Hemos interiorizado nuestros valores y los practicamos diariamente en las actividades laborales y contextos en que nos desenvolvemos. Los valores de nuestra cultura corporativa son:

- + El cliente es nuestro punto de partida. 
  
- + Nuestra gente, factor generador de éxito. 
  
- + La imagen de Carrazos es nuestro mayor activo. 
  
- + Innovación como fuente de renovación y vigencia en el tiempo. 
  
- + Integridad, responsabilidad y profesionalismo, distintivos de nuestra organización. 

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

### 3. -CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN-

#### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Para determinar las cuestiones externas e internas de CARRAZOS S.A.S se realizó la matriz DOFA con la participación de los Líderes, Jefes y Gerentes de área, contemplando aspectos: legales, tecnológicos, competitivos, culturales, sociales y económicos que pudieran afectar de manera positiva o negativa a la Organización. A nivel interno se contempló aspectos como: valores, cultura, conocimientos y desempeño de la Organización.

El análisis DOFA consolidado, determina las cuestiones internas como debilidades, fortalezas y las cuestiones externas como oportunidades y amenazas. En virtud de esto, se establecieron las estrategias en "cinco caminos" que conducen a la visión de Carrazos:

1. Fortalecer la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 :2015
2. Diseñar e implementar un modelo organizacional que fortalezca el área de posventa y permita escalar nuestro nivel dentro del ranking nacional de cada marca representada.
3. Fortalecer la marca Volkswagen logrando la certificación estándares Retail.
4. Fortalecer el aprendizaje organizacional que impulse la satisfacción del cliente y las experiencias positivas en la prestación de nuestros servicios
5. Fortalecer la implementación y actualización de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos de las marcas

**ANEXO 1: PROCEDIMIENTO CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN GE-PRO-04**

**ANEXO 2: MATRIZ DOFA GE-FOR-04**

**ANEXO 3: PLAN ESTRATEGIAS CONTEXTO GE-FOR-10**

IMAGEN: ESTRATEGIAS DE MATRIZ DOFA

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024



## 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

CARRAZOS reconoce y trabaja teniendo en cuenta las necesidades y requisitos que exigen las partes interesadas. Para la identificación de tales necesidades y expectativas, se tuvo en cuenta a los líderes de cada proceso, se utilizó la herramienta Matriz de partes interesadas Código GE-FOR-08 describiendo los stakeholders de Carrazos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad, los requisitos y la forma para evidenciar el cumplimiento de estos.

### ANEXO 4: MATRIZ PARTES INTERESADAS GE-FOR-08

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

Las partes interesadas identificadas son:



**PARTES INTERESADAS**

**EXTERNAS:**

- Clientes
- Marcas: (Mazda, Kia, Volkswagen, Hino, Subaru, Jac, Hero, Suzuki, fratelli, Ayko, Keeway, Benelli)
- Proveedores de bienes y servicios
- Entes de control
- Entidades financieras
- Alcaldías municipales
- Instituto de tránsito y transporte
- Aseguradoras (maphre, equidad, bolivar, sura, sbs, solidaria, estado, previsor, colpatria, allians, liberty, zurizh, hdi)
- Competencia

**INTERNAS:**

- Representante Legal
- Accionistas
- Gerente
- Responsables de procesos
- Colaboradores

 **carrazos**  
Siempre en tu camino

### 4.3 - ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad se extiende a todos los procesos desarrollados dentro de la empresa y se ciñe a los parámetros establecidos en el estándar ISO 9001:2015.

CARRAZOS SAS aplica su Sistema de Gestión de Calidad a todos los servicios y procesos donde se desarrollan sus actividades:

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

- Sede principal: Tunja,
- Truck Center: Duitama
- Sedes comerciales Duitama
- Casa Motos
- Sede Suzuki motos

Para la determinación del alcance se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

El contexto definió las líneas estratégicas a priorizar por parte de la empresa alineada para el logro de la visión teniendo en cuenta los requisitos mediante contratos para actividades comerciales con las marcas aliadas y, la ejecución de los servicios posventa es guiada por el manual del vehículo, manuales de las marcas, contrato de garantías en los cuales se encuentran las especificaciones de las actividades de reparación, la colorimetría y partes de ensamble. Alcance del SGC:

***Comercialización de vehículos nuevos (motocicletas, motocarros, automóviles, camionetas, camiones y autobuses) y Servicio posventa: venta de repuestos, revisión mecánica (diagnóstico), mantenimiento (preventivo, correctivo, colisión), para las marcas aliadas”***

**Justificación: NO APLICABILIDAD REQUISITO 8.3**

Dada la naturaleza de la organización, para ninguna de las marcas representadas el personal de CARRAZOS puede intervenir, todo está autorizado y dirigido por la marca por lo cual se excluye el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo para los productos y servicios del alcance.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

#### 4.4 – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS-



IMAGEN: MAPA DE PROCESOS DE CARRAZOS

Carrazos SAS ha identificado los procesos necesarios para el Sistema Gestión de Calidad, de acuerdo con sus actividades, las cuales se encuentran plasmados en el Mapa de Procesos.

En este mapa se describe la secuencia e interacción de los procesos y se estableció de acuerdo en la misión, visión, políticas y valores, la alta dirección de Carrazos definió sus procesos de acuerdo a su naturaleza, dividiéndolo en cuatro secciones, bajo la siguiente tipología:

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

#### **PROCESOS ESTRATÉGICOS:**

Es el proceso más relevante e importante establecido por la organización. Se articula a los demás procesos desde la Gerencia, que se vincula a todos y cada uno avalando o no las decisiones a tomar en la empresa para el logro de las metas propuestas, en el proceso estratégico pertenece:

- **GESTIÓN GERENCIAL:** Realiza desarrollo estratégico de la organización, mediante el uso eficiente de los recursos disponibles obteniendo el máximo beneficio al menor costo, ofreciendo una calificación de excelencia en servicio al cliente, ambiente laboral y compromiso social, con beneficios y rentabilidad para los stakeholders.

#### **ANEXO 4: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL GE-CAR-01**

#### **PROCESOS MISIONALES**

Son los procesos relacionados de forma directa con el ciclo de vida del servicio, desde los cuales la empresa realiza el engrane de las necesidades del cliente y los requisitos especificados por la organización, los procesos misionales de Carrazos son:

- **GESTIÓN COMERCIAL:** Establece y desarrolla las actividades necesarias para llevar a cabo la venta de vehículos de acuerdo a los requerimientos de los clientes, las políticas de la empresa y de la marca, así mismo mejora la participación en el mercado y el reconocimiento del concesionario.

#### **ANEXO 5: VER CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL GC-CAR-01**

- **GESTIÓN CLIENTES:** Apoya las unidades de negocio de los concesionarios de Carrazos SAS a través del desarrollo de estrategias enfocadas a la atención y satisfacción de los clientes junto con una cultura de servicio.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

**ANEXO 6: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN CLIENTES GSC-CAR-01**

- **GESTIÓN POSVENTA:** Presta los servicios de colisión, mecánica, suministro de repuestos de genuinos con garantía brindando estándares de alta calidad para lograr la satisfacción y fidelización de los clientes.

**ANEXO 7: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN POSVENTA GP-CAR-01**

**PROCESOS DE APOYO**

Para una eficaz prestación del servicio, es necesario proporcionar un soporte a la toma de decisiones, garantizando que los distintos procesos de la empresa sean un engrane del gran motor que moviliza las necesidades del cliente al lugar deseado por ella.

Garantizando de esta manera el buen desempeño, gracias a la consecución adecuada de recursos indispensables tales como humanos, logísticos y técnicos, los cuales son necesarios en los procesos misionales y estratégicos, garantizando un ambiente de trabajo óptimo.

- **GESTIÓN ADQUISICIONES:** Garantiza la adquisición de productos y servicios por medio de una buena gestión de compras con proveedores que respalden la calidad de los mismos.

**ANEXO 8: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADQUISICIONES CO-CAR-01**

- **GESTIÓN APRENDIZAJE, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL:** Desarrolla la gestión del recurso humano a fin de proveer, mantener y desarrollar personal competente y motivado para alcanzar los objetivos de la empresa, a través de un adecuado clima laboral cumpliendo con las normas y procedimientos vigentes en materia legal, así como garantizar una adecuada infraestructura para el funcionamiento de las operaciones en la empresa.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

**ANEXO 9: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN APRENDIZAJE ACD-CAR-01**

- **GESTIÓN FINANCIERA:** Reconoce y vela por la información contable y financiera de Carrazos SAS, a fin de garantizar la oportuna preparación, consolidación y análisis de la contabilidad general, así mismo los estados de situación financiera de la empresa para establecer indicadores de gestión, rentabilidad y productividad.

**ANEXO 10: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN FINANCIERA GF-CAR-01**

- **GESTIÓN TECNOLOGÍAS E INFORMACIÓN:** Mantiene en óptimas condiciones de funcionamiento la plataforma tecnológica existente del concesionario, promueve la búsqueda continua de soluciones que faciliten y agilicen los procesos de la misma y formula lineamientos relacionados con estándares y buenas prácticas para el manejo de la información.

**ANEXO 11: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN TECNOLOGÍA GT-CAR-01**

**🚦 PROCESOS DE EVALUACIÓN:**

El objetivo del proceso de evaluación es la medición, vigilancia y monitorización del rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad, mejorando los procesos en forma continua y añadiendo valor a Carrazos SAS. Los procesos pertenecientes son:

- **GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA:** Implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad bajo los estándares internacionales de la Norma ISO 9001:2015.

**ANEXO 12: CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN CALIDAD CMC-CAR-01**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 4. - LIDERAZGO –

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO



IMAGEN: Gerente General - Carrazos SAS

La alta dirección de CARRAZOS SAS demuestra su responsabilidad frente al Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollando liderazgo y compromiso entre sus colaboradores y delegando las funciones necesarias para el cumplimiento del Sistema, las actividades ejecutadas por la alta dirección en Carrazos se desarrollan a través de:

- Asignación de los recursos necesarios para identificar, comunicar y dar cumplimiento a los requisitos contractuales
- Establecimiento y divulgación de políticas y objetivos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento permanente de los compromisos adquiridos a través de reuniones gerenciales.

**ANEXO 13: ACTA DE REUNIÓN CMC-FOR-07:**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

- **COMITÉ MOTOS**
  - **COMITÉ COMERCIAL**
  - **COMITÉ POSVENTA**
  - **COMITÉ ADMINISTRATIVO Y CONTABLE**
  - **COMITÉ CALL CENTER**
- Asegurando la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos.
  - Promoviendo el enfoque a procesos y pensamiento basado a riesgos.
  - Comunicando importancia de una gestión de la Calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Asegurando que el resultado del Sistema de Gestión logre los resultados previstos, mediante la revisión de los indicadores.

**ANEXO 14: MATRIZ DE INDICADORES CMC-FOR-01**

- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Promoviendo la mejora
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo



*Imagen: evento de calidad: socialización de políticas y objetivos Calidad*

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 5.2 POLITICA DE CALIDAD

La alta dirección de Carrazos definió la política de Calidad con el apoyo del comité técnico de Calidad, la cual se la alinea con la planeación estratégica y se fortalece buscando:

- Cumplir los requisitos legales aplicables
- Asegurar la satisfacción de los clientes y stakeholders
- Mejorar continuamente los procesos



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

### COMUNICACIÓN DE LA POLITICA:

La Política junto con los objetivos de Calidad de Carrazos son comunicadas de diferentes medios:

FUENTE DE COMUNICACIÓN	EVIDENCIA
Inducción y reinducción de Carrazos	Página web de Inducción y reinducción: <a href="https://induccion.carrazos.com.co/">https://induccion.carrazos.com.co/</a>
Plan de Implementación y fortalecimiento ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de actividades Gestión de Calidad</li> <li>• Actas de reunión y mesas de trabajo</li> </ul>
Página web de Carrazos	Página web de Carrazos SAS: <a href="http://carrazos.com.co/nosotros">carrazos.com.co/nosotros</a>
Medios internos de comunicación (Correo corporativo, Whatsapp empresarial, memorandos internos)	Grupos de whatsapp: Familia Carrazos, Gerentes Carrazos  Correos corporativos  Circulares internas
PARTES INTERESADAS	Se socializó por medio de la página web de Carrazos:  <a href="http://carrazos.com.co/nosotros/certificado-de-calidad-iso-9001">carrazos.com.co/nosotros/certificado de calidad ISO 9001</a>

## 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Se tienen documentadas las funciones, responsabilidades y rendición de cuentas de los colaboradores en el *Manual de funciones ACD-FOR-04*. Igualmente, en los documentos como procedimientos, planes, manuales, instructivos, entre otros, se establecen también responsabilidades específicas. Adicionalmente, se tienen determinadas las funciones del Sistema de Gestión de Calidad en la Matriz de responsabilidades ACD-FOR-014.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

La divulgación y entrega de las responsabilidades se realiza por medio de la inducción y reinducción de personal. Su cumplimiento y entendimiento se verifica en las auditorías internas, inspecciones y evaluaciones de desempeño de los colaboradores.

**ANEXO 15: MANUAL DE FUNCIONES ACD-FOR-04**

**ANEXO 16: MATRIZ DE RESPONSABILIDADES ACD-FOR-014**

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Gestión del Riesgo e identificación de oportunidades es un enfoque importante en todos los procesos de CARRAZOS, para ello la gestión de riesgos está focalizada en los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta la organización en el ámbito de acción en el que se desarrollan sus operaciones, recogiendo generalmente aquellos factores que afectan tanto al proceso operativo como a los de apoyo y evaluativos.

En CARRAZOS usamos la Herramienta de Matriz Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

**ANEXO 17: MATRIZ ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES CMC-FOR-10**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Alta Dirección definió los Objetivos de Gestión de Calidad, alineados con el plan estratégico de la empresa, los cuales son revisados en reunión de Revisión por la dirección, considerando los requisitos legales y de otra índole - cliente, opciones tecnológicas y requisitos financieros, operativos y empresariales y los puntos de vista de las partes interesadas, siendo posteriormente difundidos para conocimiento del personal. Su cumplimiento se verifica a través del seguimiento y medición que se analizan en la revisión gerencial.

### ANEXO 18: OBJETIVOS DE CALIDAD CMC-FOR-08



Imagen: Objetivos de Calidad

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

#### MEDICIÓN DE OBJETIVOS:

OBJETIVOS (qué se va hacer)	META	INDICADOR
Fortalecer la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 :2015	<b>Mantener la certificación ISO 9001:2015</b>	Indicador implementación: actividades realizadas/actividades planeadas x 100
Conservar el nivel de satisfacción de los clientes	<b>&gt;95% del promedio de cumplimiento de las marcas</b>	Nivel de satisfacción de clientes posventa mensual >95% Nivel de satisfacción de clientes comercial mensual >95%
Certificar al personal en competencias mecánicas estándar de la marca	<b>100% de los técnicos certificados</b>	#de técnicos certificados/#total de técnicos *100
Fortalecer la gestión posventa en la experiencia del cliente	<b>&gt;86% en el resultado promedio de la calificación por marca</b>	% cumplimiento NPS

### 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando se detecta la necesidad de realizar un cambio se siguen las actividades establecidas en el documento Procedimiento Gestión del Cambio GE-PRO-02 Se debe verificar que el cambio quede registrado en el formato PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO GE-FOR-14.

La planificación de los cambios inicia a partir de la identificación teniendo en cuenta:

- ✓ Cambios en normativa legal.
- ✓ Cambios de tecnología.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

- ✓ Cambios en los procesos y procedimientos.
- ✓ Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Cambios en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Cambios en las finanzas
- ✓ Cambios en la infraestructura.
- ✓ Cambios organizacionales y en el entorno.
- ✓ Asignación y/o reasignación de autoridades y responsabilidades.

**ANEXO 19: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO GE-PRO-02**

**ANEXO 20: PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO GE-FOR-14.**

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

**RECURSOS FINANCIERO:** La Gerencia General de Carrazos SAS aprobó asignación presupuestaria solicitada por la Jefe Administrativa y Bienestar Laboral con el fin de satisfacer las necesidades de sus actividades relacionadas con el mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y con los requisitos y expectativas de los clientes.

**RECURSOS HUMANOS:** Carrazos cuenta con el personal necesario para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y para la operación y control de sus procesos.



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

**INFRAESTRUCTURA:** Carrazos cuenta con recursos físicos y medios tecnológicos adecuados, utilizados efectivamente en beneficio de nuestros objetivos empresariales, siendo la base para la correcta prestación de los servicios.

- Planta Física
- Oficinas
- Instalaciones de Superficie
- Equipos



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

#### **MEDIOS TECNOLÓGICOS:**

- Programas y equipos informáticos que dan manejo a la información
- Sistema de comunicación permanente con telefonía móvil y fija
- Software 3CX
- Software SPIGA
- Office 365
- Sistema de nómina NOVASOFT

#### **MANTENIMIENTO:**

En Carrazos contamos con plan de mantenimiento de máquinas y equipos para el área de gestión posventa de las diferentes sedes, dentro de los cuales se relaciona:

- Elevadores
- Compresor
- Cabina de pintura
- Equipos de soldadura
- Grúas elevadoras
- Hidrolavadoras
- Aspiradoras
- Montallantas
- Cargador de baterías
- Generador de aire acondicionado
- KOREK

El proceso de Posventa de Carrazos custodia las hojas de vida de los equipos y máquinas en las cuales se adjunta: ficha técnica, cronograma, soportes de inspección y ordenes de trabajo.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

**Anexo 21: VER PLAN DE MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS Y EQUIPOS GP-PROG-01**



**Elevador de Vehículos**



**Elevador de Motos**



**Grúa Elevadora de motores**



**Cabina de Pintura**

**METROLOGÍA:**

En Carrazos contamos con plan Metrológico en las diferentes sedes, dentro de los cuales se relaciona:

- Llaves dinamométricas
- Manómetros
- Micrómetros
- Equipos de diagnóstico
- Battery tester

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

- Calibrador pie de rey
- Refractómetro
- Espectrofotómetro
- Entre otros

El proceso de Posventa de Carrazos custodia las hojas de vida de las herramientas de medición en las cuales se adjunta: ficha técnica, cronograma, certificados de calibración.

**Anexo 22. VER PLAN METROLÓGICO GP-PROG-02**

## 7.2 COMPETENCIA

CARRAZOS cuenta con una fuerza laboral, que cumple con todas las competencias que requiere la empresa en la contratación de personal, para la prestación de un excelente servicio, manteniendo una formación integral del empleado consolidada con capacitaciones programadas y asesorías en temas relacionados con la gestión de calidad en los diferentes procesos.

Adicionalmente, de forma anual los líderes, jefes y gerentes de área realizan evaluaciones de desempeño por medio virtual en el que se valoran ítems relacionados con: presentación, calidad de trabajo, iniciativa, relaciones interpersonales, entre otros.

**ANEXO 22: PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN DEL PERSONAL ACD-PRO-01**

**ANEXO 23: VER ACD-FOR-06 RELACIÓN DE CARGOS**

**ANEXO 24: VER ACD-FOR-03 MANUAL DE FUNCIONES**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La toma de conciencia hacia el Sistema de Gestión de Calidad, se realiza por diferentes medios:

- **Plan de implementación de Calidad:** El plan incluye actividades didácticas, premios, competencias y juegos para socializar de forma sencilla el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Página Web:** En el cual se incluye los links de inducción y reinducción, información sobre la planeación estratégica de Carrazos y el link de consulta de documentación.
- **Grupo WhatsApp:** Se difunden imágenes y videos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Cartelera y Avisos:** En las sedes se encuentran avisos alusivos a las Políticas, objetivos y eslogan de Calidad.
- **Capacitaciones:** Las capacitaciones enfocadas a las áreas de cada proceso para mejora en el desempeño de los mismos
- **Comités Estratégicos:** La alta dirección promueve la toma de conciencia en el sistema de gestión de calidad
- **Lanzamiento de la implementación de la norma ISO 9001:2015:** En la cual se estableció el compromiso en el Sistema de Gestión de Calidad y se socializó el eslogan de calidad.

**Anexo 25: Cronograma de Gestión de la Calidad CMC-FOR-21**

**Anexo 26: PLAN DE CAPACITACIONES ACD-FOR-08**



**Imagen: Eslogan de Calidad Carrazos**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 7.4 COMUNICACIÓN

Carrazos determina las comunicaciones internas y externas desarrolladas en los procesos del Sistema Gestión de Calidad. La comunicación interna concerniente a los procesos y actividades de la empresa y a su eficacia, se llevan a cabo de numerosas maneras entre los distintos procesos de la organización. Entre los medios de comunicación más importantes con los que cuenta la empresa se encuentran:

- *Videos informativos de Calidad: Página de Youtube de Carrazos*
  - <https://youtu.be/MIRiGx3cqaos>
  - <https://youtu.be/60CB-odOh0>
  - <https://youtu.be/htOuUN16LMk>
  - <https://youtu.be/eXV0b6VmWJc>
- *Comités gerenciales.*
- *Reuniones de área.*
- *Correos electrónicos.*
- *Página web: inducción y re-inducción el cual se realiza a través de la página web: [carrazos.com.co/inducciones](http://carrazos.com.co/inducciones)*

### **Anexo 27: MATRIZ DE COMUNICACIONES CMC-FOR-09**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

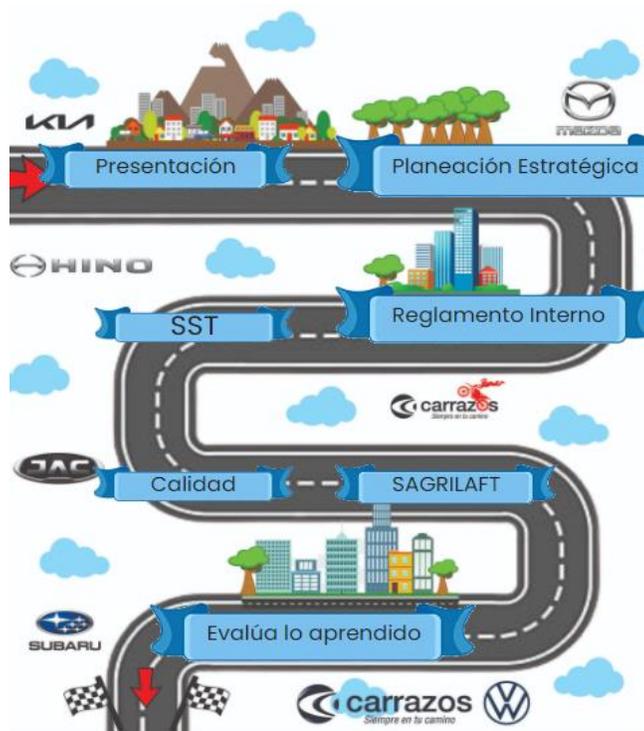


Imagen de página web de Carrazos inducción

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Información Documentada es puesta en vigencia para su utilización, toda información documentada y datos generados en la empresa son aprobados por la alta dirección antes de su distribución o uso, verificando que son adecuados para la finalidad prevista.

Toda la Información documentada del Sistema de Gestión, incluido este Manual, son examinados *anualmente*, de modo de asegurar que no permanezcan en el Sistema aquellos que han dejado de ser de aplicación o bien que se actualicen aquellos que resulten necesarios y que se incluyan nuevos documentos y/o procedimientos. Su actualización y distribución se hace de acuerdo al procedimiento control de la Información Documentada CMC-PRO-05

La Información documentada y datos abarcados por el *Procedimiento mencionado* se encuentran en medios electrónicos, que a su vez se encuentran estratégicamente

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

dispuestos según cargo y responsabilidad, a fin de asegurar su legibilidad, acceso e identificación y resguardo.

La organización cuenta con un sistema de protección de la información, que contiene todas las herramientas necesarias para su manejo seguro como son antivirus, revisión de los equipos, manejo por One Drive, Backups de la información.

**Anexo 28: PROCEDIMIENTO CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA CMC-PRO-05**

**Anexo 29: LISTADO MAESTRO INFORMACIÓN DOCUMENTADA CMC-FOR-05**

Adicionalmente, la consulta de la información documentada se puede revisar en la página web de la empresa en el link:

[Carrazos.com.co/mapa-de-procesos](http://Carrazos.com.co/mapa-de-procesos)



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

CARRAZOS, determina los requisitos para la planificación y control operacional de sus procesos mediante los procedimientos de los procesos misionales:

**ANEXO 28: PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE CARROS, CAMIONETAS, CAMIONES Y AUTOBUSES GC-PRO-01**

**ANEXO 29: PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE MOTOS Y MOTOCARROS GC-PRO-02**

**ANEXO 30: PROCEDIMIENTO SERVICIO DE MECÁNICA DE VEHÍCULOS GP-PRO-05**

**ANEXO 31: PROCEDIMIENTO SERVICIO MECANICA DE MOTOS Y MOTOCARROS GP-PRO-08**

PROCESO	CONTROLES
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarios</li> <li>• Pedidos</li> <li>• Asignaciones</li> <li>• Ordenes de facturación</li> <li>• Vehículos por transportar</li> <li>• Verificación de disponibilidad asignada</li> <li>• Asignación de asesores</li> <li>• Verificación de diligenciamiento de pedidos</li> <li>• Verificación de cuota inicial asignada</li> <li>• Seguimiento a la fuerza comercial</li> <li>• Seguimiento a la prospección y validez</li> <li>• Verificación de alistamiento de vehículos.</li> </ul>
<b>GESTIÓN CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a indicadores</li> <li>• Reporte de informes de seguimiento</li> <li>• Control de PQRS</li> <li>• Seguimiento de gestión de PQRS</li> <li>• Seguimiento a recuperación de clientes</li> <li>• Atención a clientes con sugerencias de mejora</li> <li>• Semaforización de leads</li> <li>• Verificación información del cliente</li> </ul>
<b>GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de ventas por asesor</li> <li>• Control de anticipos y compras locativas</li> </ul>

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

<b>APRENDIZAJE, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a cumplimiento de reglamento interno de trabajo</li> <li>• Verificación de requisitos mínimos de contratación</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Plan de capacitaciones</li> <li>• Capacitaciones de área específica</li> <li>• Control de asistencia y puntualidad</li> <li>• Tomas de pruebas de alcoholemia</li> <li>• Exámenes médicos de ingreso</li> </ul>
<b>GESTIÓN POSVENTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obra en curso</li> <li>• Inspección de vehículos</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Bitácora de colisión</li> <li>• Inventario de repuestos</li> <li>• Reporte a aseguradora</li> <li>• KPIS de objetivos</li> <li>• Check list servicio rápido</li> <li>• Control de calidad</li> <li>• Ficha de trabajo</li> <li>• Inspección ruta cliente</li> <li>• Control de garantías</li> <li>• Seguimiento compromisos visitas marcas</li> </ul>

## 8.2 REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las necesidades de los clientes se determinan en las ordenes de trabajo, contratos de compra de vehículos y cotizaciones de repuestos.

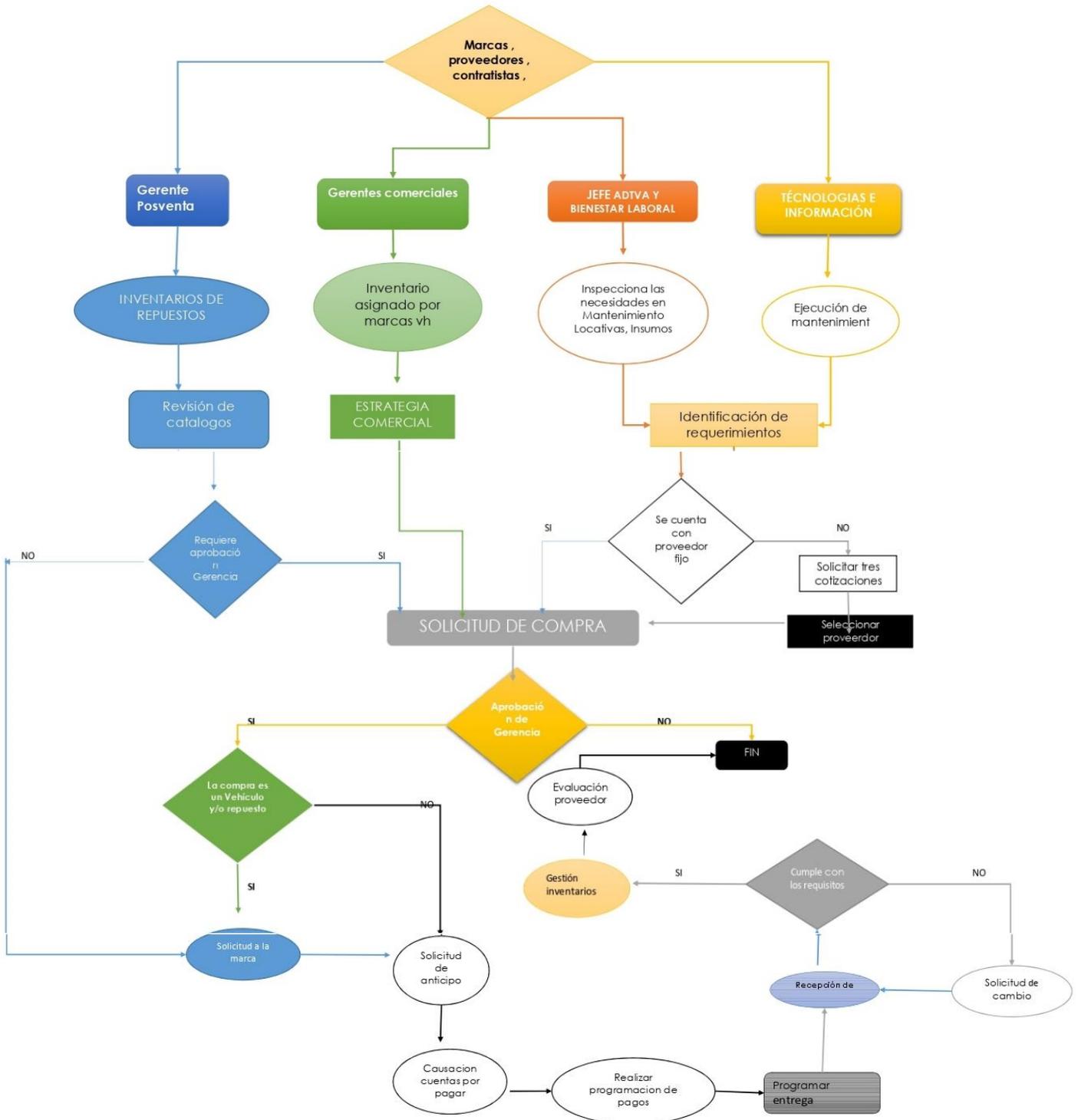
CARRAZOS realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la realización de llamadas de seguimiento desde el área de CALL CENTER. Se solicitan los datos relacionados con las quejas y reclamos de los clientes, los datos del cliente sobre la calidad del producto y/o servicio entregado y las felicitaciones, se analizan determinando la necesidad de implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora.

**ANEXO 32: PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO GSC-PRO-03**

**ANEXO 33: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN REQUISITOS LEGALES Y CLIENTES GE-FOR-09**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE



	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

Véase Flujograma Adquisiciones Carrazos

Desde el PROCESO DE GESTIÓN ADQUISICIONES se da trámite y gestión a la contratación de los proveedores de productos y servicio a través de la búsqueda y selección de los mismos como lo establece el procedimiento control de compras y servicios. Posterior a la prestación del servicio y con base a lo indicado por el proceso, se realiza una evaluación anual al desempeño de los proveedores por medio del formato Evaluación Desempeño Proveedores CO-FOR-10, donde se califican aspectos relacionados con:

- *Calidad de producto o servicio*
- *Tiempo de entrega*
- *Precio*

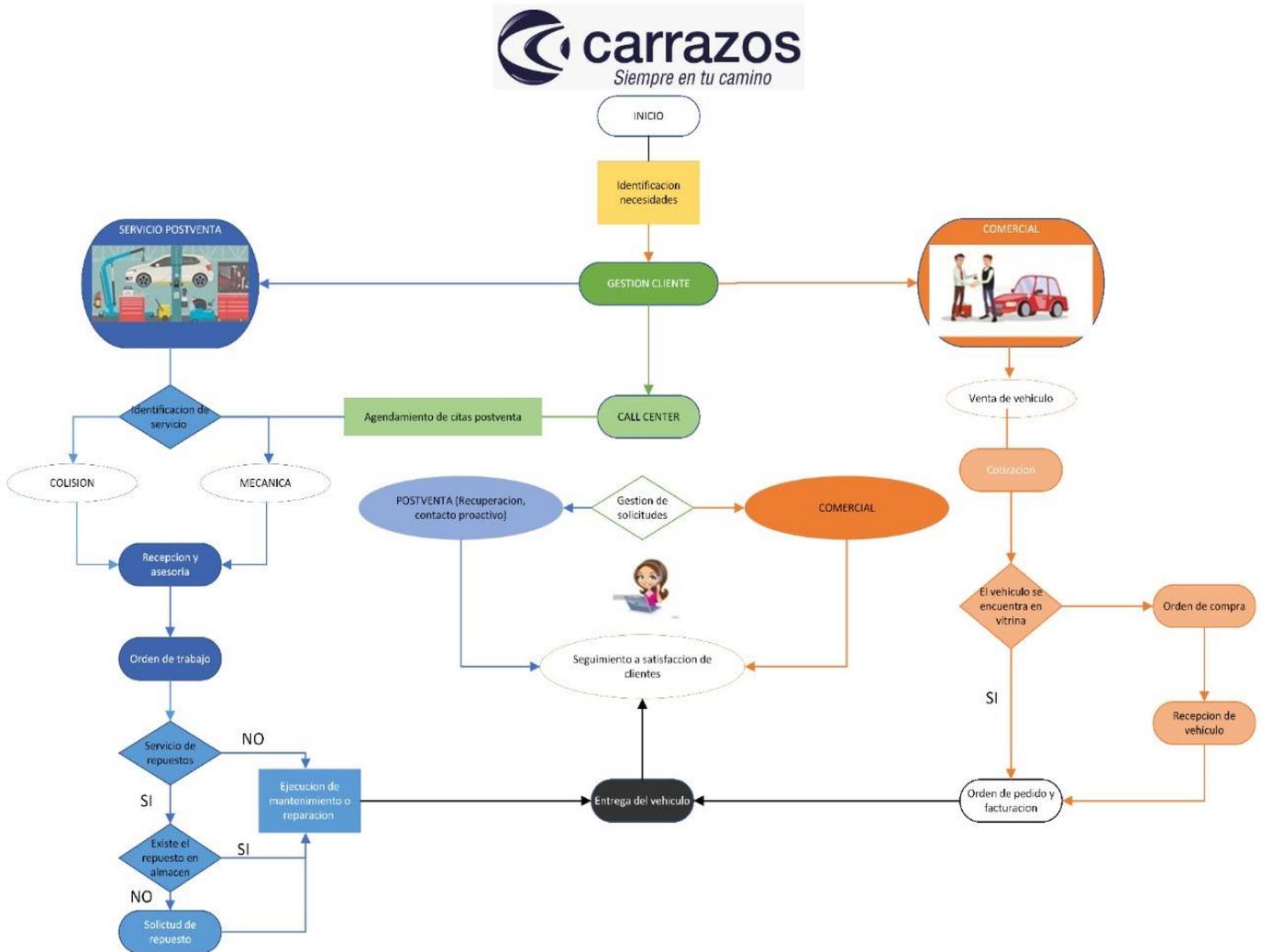
**ANEXO 34: PROCEDIMIENTO CONTROL DE COMPRAS Y SERVICIOS CO-PRO-01**

**ANEXO 35: PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CO-PRO-02**

Igualmente, desde este proceso se realiza el control de entrega de insumos a las diferentes áreas por medio de registros de entrega de materiales, herramienta, equipos, entre otros insumos necesarios para la operación y gestión de las diferentes áreas.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO



### IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación y trazabilidad de las operaciones se realiza mediante los registros que se generan durante la prestación del servicio, y son controlados según lo establecido en los procedimientos de los procesos.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

### Propiedad del Cliente

*En caso de tener cualquier propiedad del cliente y que la misma sufra deterioro, daño o pérdida, el gerente de posventa con la aprobación de la gerencia general deberá notificar al cliente e indicará las acciones a tomar.*

*La propiedad del cliente (VEHICULOS, MOTOS) debe ser devuelta en iguales o mejores condiciones a las recibida, Se utilizan kits de protección, servicio de alistamientos de vehículos y bolsas reutilizables para la entrega de elementos encontrados en el vehículo.*

*CARRAZOS cuida y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente dando cumplimiento a lo establecido mediante:*

**- REGISTROS FOTOGRAFICOS**

**- KITS DE PROTECCIÓN**

**- ACTIVIDADES LAVADO**

**- PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES**

**- PLATAFORMA IVOOU**

**- CONTROL DE CALIDAD**

## 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La liberación de producto se hace mediante:

- **Gestión Comercial:** Durante la entrega del vehículo el Asesor Comercial realiza inventario de entrega de vehículo haciendo revisión del estado del vehículo a conformidad de los requisitos de la Orden de Pedido. Registro de inventario de

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

vehículo en la entrega Formato GC-FOR-03

Adicionalmente, Se cuenta con Formato de Alistamiento de vehículo GC-FOR-12

- **Gestión Posventa:** El Control de Calidad para servicio mecánico lo realiza el Técnico Control de Calidad mediante el formato GP-FOR-18 y para el área de colisión mediante el formato GP-FOR-05.

## 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La organización se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir una entrega no intencionada, para ello utiliza la herramienta de Matriz de Identificación y evaluación de requisitos clientes y legales.

<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>CONTROLES</b>
Insatisfacción del cliente con la atención recibida	Control de seguimiento a satisfacción clientes
PQRS	Control de seguimiento a PQRS
Mal lavado del vehículo	Control de Calidad
Asesoría incompleta sobre la adquisición de créditos	Socialización y asesoría adecuada por parte de la coordinadora de créditos o los asesores comerciales
Retorno de vehículo	Control de calidad
Demora en los tiempos de entrega del vehículo	Implementación de aplicación: <i>Planing in the taller</i>

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

Anulación de pedido por cuenta del comprador	Asesoría de otras opciones de vehículos y servicios
Devolución de vehículo por garantías	Gestión de Garantías con la marca
Uso inadecuado de los datos personales de los clientes	Implementación de Política Habeas Data
Error en la facturación	con los clientes
Compromisos de las marcas sin gestionar	Control de Seguimiento Informes Directores Posventa

**Anexo 36: Procedimiento Control de Producto No Conforme GE-FOR-09**

**Anexo 37: Matriz identificación y evaluación requisitos legales y clientes CMC-PRO-04**

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El seguimiento y medición para el desempeño de los procesos será realizado por cada área de acuerdo con los indicadores de gestión que cada proceso considere y mediante revisiones periódicas con la gerencia, se evalúa su cumplimiento.

Carrazos realiza seguimiento, medición y análisis periódicamente a sus procesos, lo cual se puede evidenciar en: Informe a nivel de satisfacción clientes comerciales: GSC-FOR-02, Informe a nivel de satisfacción clientes posventa: GSC-FOR-03, Matriz de Indicadores CMC-FOR-01, Seguimiento Objetivos CMC-FOR-08, Plan de mantenimiento de máquinas y equipos GP-FOR-010, Encuestas Percepción de las

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

marcas e Indicadores de cada proceso:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Efectividad de llamadas y citas agendadas de posventa	CALL CENTER	MENSUAL
Indicadores KPIS: -Mano de obra -Repuestos -Accesorios - Mecánica - Colisión	Directores Posventa	MENSUAL
Indicadores de ventas: -Mecánica -Colisión -Repuestos -Mano de Obra	Directores Posventa	Mensual
Control de inventarios de repuestos y vehículos	Asesores de repuestos, Líder de Facturación, Gerente Motos, Jefe Administrativo y bienestar laboral, Directores Posventa, Gerente Contable	Mensual
Plan de mantenimiento	Jefe de Taller, Gerente Motos	Mensual
Reportes marcas	Gerentes Comerciales, Directores Posventa, Gerente Motos	Mensual
Seguimiento de los trabajos realizados en taller mediante	Jefe de Taller, Gerente Motos	Diario

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

plataformas y registros.		
Tabulación de indicadores satisfacción	Call Center	MENSUAL
Control de tiempo de servicio posventa	Asesores de servicio	MENSUAL
Encuestas de Satisfacción de las marcas	Directores Posventa	MENSUAL
Control de calidad de los servicios	Jefe Taller, Gerente Motos	MENSUAL
Cumplimiento con entrega de repuestos requeridos	Asesores de repuestos	MENSUAL
Gestión de PQRS	Gerente posventa, Call center	MENSUAL

## 9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

Semestralmente se realizaron encuestas de percepción a las marcas de motos (HERO, AYCO, SUZUKY) y vehículos (HINO, KIA, SUBARU, JAC, MAZDA y VOLKSWAGEN) en las que se valoraron aspectos:

- Entrega información oportuna
- Atención y Amabilidad
- Instalaciones e infraestructura
- Compromisos pactados
- Conformidad en servicio General de Carrazos

**Anexo 38: Informe encuestas de percepción y satisfacción de las marcas**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 9.2 AUDITORIA INTERNA

Carrazos planifica la realización de Auditorías internas para la revisión del Sistema de Gestión Calidad mediante el procedimiento Auditoría Interna, las cuales se efectúan mínimo una vez al año verificando la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 en todos los procesos.

**Anexo 39: Procedimiento de Auditoría Interna CMC-PRO-03**

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Gerencia revisa al menos una vez al año el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de verificar su conveniencia, adecuación y eficacia. dicha revisión tiene como entradas básicas:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
- Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC
- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas
- Cumplimiento de los objetivos
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- No conformidades, acciones correctivas y preventivas o Resultados del seguimiento y medición o Resultados de las auditorías
- Desempeño de los proveedores externos
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Las oportunidades de Mejora.

Como resultado de esta revisión se obtienen mejoras de la eficacia del Sistema de Gestión y de sus procesos, mejoras en el servicio en cuanto a requisitos del cliente y una

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

planificación de los recursos. Las acciones y decisiones se relacionan:

- Las Oportunidades de Mejora.
- Cambios a las Políticas, objetivos y metas del SGC, de acuerdo con los lineamientos de la organización y con los requisitos y expectativas del cliente.
- Necesidades de recursos.
- Mejoras a los procesos y al desempeño del SGC.
- Mejoras en las operaciones en relación con los requisitos del cliente y los requisitos legales y otros elementos del SGC.

**Anexo 40: Procedimiento revisión por la dirección GE-PRO-01**

**Anexo 41: Acta Revisión por la dirección**

## 10 MEJORA

### 10.1 GENERALIDADES

Las mejoras pueden detectarse en cualquier momento durante el desarrollo de los procesos e implantarse cuando los responsables de proceso lo consideren pertinente.

En CARRAZOS el proceso de mejora continua en el desempeño se implanta de manera sistemática en un conjunto de actividades del accionar cotidiano:

- Planificación de las actividades del seguimiento de resultados.
- Auditorías, como componente clave en las reuniones de evaluación de resultados y revisión por la Dirección.
- Foco permanente en las necesidades de los Clientes.
- Monitoreo de la gestión de los procesos, con especial atención en el

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

desempeño en las áreasde calidad.

- Comunicación con todos los procesos de la organización de informes y gráficos de indicadores clave.
- Ajuste en los procesos de presupuestario, gestión de contratos y compras para optimizar la eficiencia operativa de la gestión en términos de tiempos, costos y satisfacción de Cliente.

## 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

Todas las No Conformidades detectadas en productos, procesos operativos, o sobre el propio Sistema de Gestión Calidad son identificadas, controladas y resueltas a través de la metodología que se detalla en el Procedimiento No Conformidad y Acción de Mejora y abarca las no conformidades que puedan detectarse sobre productos, procesos y es aplicable a la Gestión de Calidad,

Mediante la aplicación de este Procedimiento se busca:

- Evitar que todo producto que no cumpla con los requisitos especificados sea utilizado o instalado inadvertidamente.
- Mantener la consistencia de las actividades y procesos con los requisitos de Responsabilidadde CARRAZOS.
- Actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la etapa de planificación
- Evaluar la necesidad de hacer cambios en el SGC

**Anexo 42: Procedimiento No Conformidades y Acciones Correctivas CMC-PRO-02**

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

## 10.3 MEJORA CONTINUA

En Carrazos la mejora continua se encuentra en cada uno de los procesos ya que cumplen con el ciclo: "P.H.V.A" (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), siendo identificable tanto en los formatos de caracterización de proceso, como en la gestión de resultados de controles y visitas de revisión.

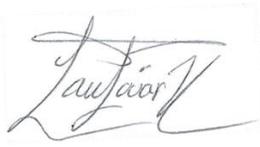
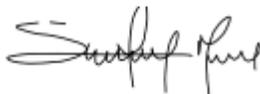


- Seguimiento a visitas de marcas
- Seguimiento a satisfacción de clientes
- Inspecciones
- Inspección control de calidad
- Auditoria externa de contabilidad
- Resultado de inventarios
- Capacitaciones
- Resultados de evaluación de desempeño, entre otros.

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-MAN-01
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 16/08/2024

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
1	26/05/2022	Elaboración del documento
2	13/09/2022	Ajuste en el alcance, aclaración de la aplicación de los literales a, b y c del numeral 4.3 de la norma ISO 900:2015, Cambio el anexo 8.7 y en la imagen de la sede suzuki
3	16/08/2023	Revisión anual: se actualiza información documentada, responsables de los procesos de acuerdo al último organigrama, y se agrega Metrología.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 <b>LAURA TOVAR URIBE</b> Coordinador Sistemas de Gestión	 <b>SUSAN SANCHEZ MOYANO</b> Jefe Administrativa y bienestar Laboral	 <b>LUIS JOSE LEAL ESCOBAR</b> Gerente General