



GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Código: CMC-FOR-010

VERSIÓN: 1

FECHA: 07/04/2022

PERIODO : 2023

PROCESO: GESTIÓN POSVENTA	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS				VALORACIÓN		ESTRATEGIA PARA ABORDAR EL RIESGO			ESTRATEGIA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES					ACCIÓN PARA ABORDAR EL RIESGO /LA OPORTUNIDAD (CONTROLES)	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO		EFICACIA							
	RIESGO/OPORTUNIDAD			IMPACTO (GRAVEDAD)		PROBABILIDAD		NIVEL DE RIESGO		EVITARLO	ASUMIRLO	ELIMINARLO	NUEVAS PRÁCTICAS	NUEVOS SERVICIOS	NUEVOS MERCADOS	NUEVAS TECNOLOGÍAS			REDUCIR DESPERDICIOS	ASOCIACIONES Y ALIANZAS	CRONOGRAMA	EVIDENCIA-MEDICIÓN	VERIFICACIÓN 1er TRIMESTRE	VERIFICACIÓN 2do TRIMESTRE	SI	NO	RESPONSABLE	
	IMP	R	O	POSIBILIDAD	NIVEL	POSIBILIDAD	NIVEL	VALOR IMPACTO (PROBABILIDAD)	NIVEL																			
BRINDAR RESPALDO A LOS CLIENTES QUE NOS GUAN MEDIANTE SERVICIOS DE MECÁNICA Y REPUESTOS Y GARANTÍAS DE LAS MARCAS LOGRANDO LA FIDELIZACIÓN DE LOS MISMOS.	1	X		No disponibilidad inmediata de repuestos	3	ALTO	2	MEDIO	6	ALTO											1. Disponibilidad mínima de una referencia de cada repuesto 2. Verificación de inventarios 3. Verificación de plataformas en las marcas sobre tiempos de espera	1. Asesor posventa 2. Gerente motos y asesor posventa 3. Asesor posventa	1. Inventario repuestos con una referencia mínima 2. Informe de inventarios 3. Evidencia verificación plataforma	1. Inventario repuestos con una referencia mínima 2. Informe de inventarios 3. Evidencia verificación plataforma	Se realiza análisis de rotación de inventarios para determinar stock mínimo de repuestos	X		Gerente Comercial Motos
	2	X		Falta de herramienta especializada para la prestación de servicio completo	2	MEDIO	2	MEDIO	4	MEDIO	X										1. Cubrir la necesidad de herramienta entre talleres de motos carrazos 2. Solicitud de herramienta	1. Técnicos motos 2. Gerente motos y líder adquisiciones	1. Solución y ejecución servicio cliente posventa 2. Solicitud de herramienta a Gerencia General	Aunque se mitiga el riesgo se identificó en este seguimiento urgencias de la solicitud de algunos repuestos	Se realiza visita por parte del Supervisor de mantenimiento para determinar necesidades de reparación o cambio de piezas de la herramienta	X		Gerente Comercial Motos
	3	X		Diferencias significativas en el inventario de repuestos por rotación de personal	3	ALTO	2	MEDIO	6	ALTO	X										1. Realización de inventario por referencias 2. Notificación y reporte al área de sistemas y contabilidad	1. Gerencia motos y asesor posventa 2. Gerencia motos y asesor posventa	1. Informe de inventario 2. Correo de notificación	Se adecua el inventario y se hizo control delegando responsabilidades	Se solicita al área de adquisiciones la adecuación de estándares para organizar los repuestos según las buenas prácticas de repuestos, y poder generar códigos QR para su control, sin embargo no se ha completado la entrega de estos estándares y los repuestos siguen almacenándose en cajas.	X		Gerente Comercial Motos
	4		X	Fortalecer la infraestructura de posventa motos		FALSO		FALSO	0	FALSO			X								1. Planificación de los cambios de infraestructura 2. Aprobación de propuesta por parte de gerencia general 3. Ejecución del cambio 4. Seguimiento	Gerente Motos, Coordinador Mercado	1. Planificación del cambio 2. Evidencia del cambio 3. Seguimiento en formato de planificación del cambio	En la fecha de seguimiento se está gestionando según lo planificado el cambio	En la fecha de seguimiento se está gestionando según lo planificado el cambio			Gerente Comercial Motos

	N°	%
Riesgo Bajo	0	0%
Riesgo Medio	1	25%
Riesgo Alto	2	50%
Total Riesgos detectados	3	