

PERIODO: 2023

SUBPROCESO: COLISIÓN	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		EFÍCIEN	ASIMIRIO	ELIMINAR	NUEVAS PRACTICAS	NUEVOS SERVICIOS	NUEVOS MEDIOS	NUEVOS TECNOLOGI	REVICER	DESPERDICIO	ASOCIADO			N Y	CRONOGRAMA	EVIDENCIA-MEDICIÓN	VERIFICACIÓN 1er Trimestre	VERIFICACIÓN 2do Trimestre	SI	NO	RESPONSABLE							
OBJETIVO PROCESO	Nº	R	O	DESCRIPCIÓN	PARTE INTERESADA INVOLUCRADA	PONDERACION	NIVEL	PONDERACION	NIVEL	VALOR IMPACTO (PROBABILIDAD)	NIVEL																										
Atender y prestar servicio de reparación de los vehículos colisionados en convenio con aseguradoras y clientes	1	X		Realizar mal diagnostico del vehiculo	Cientes, marcas, Aseguradoras	2	MEDIO	1	BAJO	2	BAJO	X																	1. Realizar desarme total del vehículo para la realización del diagnóstico y verificar los daños 2. Revisión de Jefe Colisión y/o analista de aseguradoras del diagnóstico realizado por técnico	Jefe de Colisión	Según actividades de bitacora	Registro fotográfico	Se evidencia disminución de número de imprevistos	Se mejoró la bitácora de seguimiento a casos	x		Jefe de Colisión
	2	X		No autorización de imprevistos por parte de la asguradora	Cientes, marcas, Aseguradoras	3	ALTO	1	BAJO	3	MEDIO	X																	1. Reporte de daños inmediato a las aseguradoras 2. Aplicación de la actividad de desarme para realización para desarme	Jefe de Colisión	Según actividades de bitacora	1. Valoración cargada en la plataforma o correo de aseguradora 2. Valoración Colisión	Efectiva comunicación con las marcas	Medición de tiempos de respuesta cliente - aseguradora - concesionario	x		Jefe de Colisión
	3	X		No disponibilidad de repuestos generando demora en entrega del vehiculo	Cientes, Marcas, Aseguradora	3	ALTO	3	ALTO	9	ALTO		X																1. Solicitud a Director Posventa y Asesores de repuestos para gestión y búsqueda de repuestos a nivel nacional 2. Comunicación al cliente o aseguradora sobre nuevos tiempos de entrega	Jefe de Colisión y analista de aseguradora	Según actividades de bitacora	1. Evidencia de solicitud 2. Evidencia de comunicación	Se evidencia agilización en la entrega de repuestos, pero continua demora en la entrega de vehículos	Se estableció el control de tiempos de entrega de vehiculo	x		Jefe de Colisión
	4		X	Fortalecer el mecanismo de comunicación con los clientes para reporte de actividades realizadas al vehiculo	Cientes, Marcas	NA	FALSO	NA	FALSO	#####	#####																		1. Reunión con área de mercadeo y colisión para planeación de las actividades 2. Envío de piezas comunicativas al cliente 3. Verificación de las actividades	1. Coordinadora de mercadeo, Community Manager y Jefe de colisión 2. Jefe de Colisión 3. Jefe de Colisión	Según actividades de bitacora	1. Acta de reunión 2. Piezas comunicativas para clientes 3. Evidencia de la verificación	Se establecieron actividades publicitarias para visibilizar el taller de colisión	Difusión de servicios colisión por medio de redes sociales Carrazos	x		Jefe de Colisión

	Nº	%
Riesgos Bajos	1	33%
Riesgos Med	1	33%
Riesgos Alto	1	33%
<b>Total Riesgos detectados</b>	<b>3</b>	