carrazos	GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-FOR-010
	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	VERSIÓN: 1
		FECHA: 07/04/2022

Periodo: 2023

PROCESO: GESTIÓN POSVENTA	IDENTIFICACIÓN					ANALISIS				VALORACION		ESTRATEGIA PARA ABORDAR EL RIESGO			ESTRATEGIA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES							ACCIÓN PARA ABORDAR EL RIESGO /LA OPORTUNIDAD (CONTROLES)	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO		EFICACIA				
	RIESGO/OPORTUNIDAD				PARTE INTERESADA INVOLUCRADA	IMPACTO (GRAVEDAD)		PROBABILIDAD		NIVEL DE RIESGO														CRONOGRAMA	EVIDENCIA-MEDICIÓN	VERIFICACIÓN 1er Trimestre	VERIFICACIÓN 2do Trimestre	SI	NO	RESPONSABLE
OBJETIVO PROCESO	Nº	R	O	DESCRIPCIÓN		PONDERACION	NIVEL	PONDERACION	NIVEL	VALOR (IMPACTO x PROBABILI	NIVEL	EVITARLO	ASUMIRLO	ELIMINARLO	NUEVAS PRACTICAS	NUEVOS SERVICIOS	NUEVOS MERCADOS	NUEVA TECNOLOGI	REDUCIR DESPERDICIO	ASOCIACIO N Y									
Lograr la satisfacción y fidelización de los clientes mediante servicios de colisión, mecánica, suministro de repuestos de genuinos con garantía brindando estandares de alta calidad.	1	X		No cumplir con las metas del presupuesto establecido para posventa	Clientes, marcas, empresa	3	ALTO	2	MEDIO	6	ALTO	X									1. Estructura modelo organizacional 2. Implementación de registro seguimiento KPI´s 3. Seguimiento a compromisos e indicadores	1. Directores Posventa	Trimestral	1.Personal competente para la ejecución de controles de calidad	1. Se realizo solicitud de contratación de personal competente para la ejecución de controles de calidad	Se evidencia personal Técnico para el control de calidad, se esta realizando controles a vehículos antes de la entrega al cliente	x		RRHH
	1	X		Reincidencia de fallas del servicio técnico dado la ausencia del rol de control calidad de servicio mecánico	Clientes, marcas, empresa	3	ALTO	2	MEDIO	6	ALTO	X									1. Realizar contratación de personal técnico para la ejecución de controles de calidad 2. Implementar controles de calidad al servicio mecánico	1. Recursos Humanos 2. Técnico de Control de Calidad	1. Junio 2023 2. Diario a partir de la inducción	1.Personal competente para la ejecución de controles de calidad 2. Informes y acciones correctivas	1. Se realizo solicitud de contratación de personal competente para la ejecución de controles de calidad 2. Se evidencian informes, trazanbilidad y acciones correctivas	Se evidencia personal Técnico para el control de calidad, se esta realizando controles a vehículos antes de la entrega al cliente		x	Técnico Control de Calidad
	2	X		No contar con plan de mantenimientos y metrologia de equipos y herramientas debidamente soportado	Clientes, marcas, empresa	3	ALTO	2	MEDIO	6	ALTO		X								1. Realizar plan de mantenimiento y merologia de los equipos de posventa. 2. Realizar seguimiento de los mantenimientos	Jefe Taller Directores Posventa Supervisor de mantenimiento	Semestral	1. Plan de mantenimiento equipos 2. Evidencia seguimiento	1. Se evidencia cronograma de mantenimiento el cual se viene ejecutando desde el mes de Junio con los respectivos soportes	El plan se ha ejecutado de acuerdo a lo programado y se estan realizando comités para revisión		X	Jefe Taller Directores Posventa Supervisor de mantenimiento
	3	X		Insatisfacción de los clientes por demora en la logistica de repuestos de las marcas	Clientes	3	ALTO	3	ALTO	9	ALTO		X								1. Gestión con las marcas 2. Emitir comunicado a los clientes del problema logistico	1. Directores Posventa 2. Jefe de Taller	Mensual	1. Evidencia de gestión informe KPI 2. Comunicado clientes	1. No se han realizado actividades.	Ha disminuido la insatisfacción por la gestión según Matriz de seguimiento a clientes ante marcas han dado respuestas oportunas	x		1. Directores Posventa 2. Jefe de Taller
	4	X		No informar al cliente el procedimiento realizado al vehículo en el taller	Cliente	2	MEDIO	2	MEDIO	4	MEDIO	x									1. Utilizar la plataforma IVVUO para comunicar en tiempo real en que se encuentra el proceso del vehiculo de cada área . 2. Realizar registro fotografico de las actividades realizadas y enviar vía whatsapp a los clientes 3. Realizar seguimiento del uso de la plataforma y envio de fotos	1. Asesores de servicio y técnicos . 2. Asesor de servicios 2. Jefe de taller y Directores Posventa	Mensual	1. Evidencia de uso de plataforma 2. Evidencia de seguimiento	Se han realizado registro fotografico de las actividades realizadas al vehículo enviadas al cliente por medio de whatsapp	Se esta realizando comunicación con el cliente sobre las actividades realizadas en el taller por medio de plataformas, whatsapp y telefono.	x		1. Asesores de servicio y técnicos . 2. Asesor de servicios 2. Jefe de taller y Directores Posventa
	5		X	Fortalecer la infraestructura de posventa la cual es consolidada para cada una de las marcas que manejamos dandola a conocer a nuestros clientes potenciales	Clientes, Marcas	NA	FALSO	NA	FALSO	####	####						X				1. Tener una bases de datos de posibles nuevos aliados 2. Realizar brochuore dando a conocer la infraestrutura de la empresa 3.Buscar nuevos aliados comerciales	1. Directores Posventa 2. Mercadeo 3. Gerente General	Mensual	1. Base de datos 2. Brochuore de las áreas de posventa 3. Evidencia de nuevos aliados 4. Evidencia de renovación	N.A	Se ha fortelecido la infrestructura mediante alinzas con empresas como Renting, Postobon, ampliación en zona de lavado, nuevos equipos y se comunicado através de marketing digital y mercadeo	x		1. Directores Posventa 2. Mercadeo 3. Gerente General
					Verificación de los riesgos y oportunidades. Adición de oportunidad																								
				oct-22																									