

PERIODO: 2024

SUBPROCESO: COLISIÓN	IDENTIFICACIÓN					ANÁLISIS				VALORACION		ESTRATEGIA PARA ABORDAR EL RIESGO										ACCIÓN PARA ABORDAR EL RIESGO /LA OPORTUNIDAD (CONTROLES)	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO		EFICACIA										
	RIESGO/OPORTUNIDAD				FUENTE	PARTE INTERESADA INVOLUCRADA	IMPACTO (GRAVEDAD)		PROBABILIDAD		NIVEL DE RIESGO		ESTRATEGIA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES											DESCRIPCIÓN	CONCLUSIONES EFICACIA											
	Nº	R	O	DESCRIPCIÓN			PONDERACION	NIVEL	PONDERACION	NIVEL	VALOR (IMPACTO x PROBABILIDAD)	NIVEL	EVITABLE	ASUMIBLE	ELIMINABLE	INVIERTAS EN RIESGOS	INVIERTAS EN SERVICIOS	INVIERTAS EN MERCADOS	INVIERTAS EN TECNOLOGÍAS	REDUCIR	DEFERIR				ASOCIADO	R. Y	CRONOGRAMA	EVIDENCIA-MEDICIÓN	¿Cómo evaluar la eficacia de las acciones? (evaluar el cumplimiento del objetivo esperado, a través del cumplimiento de una meta)							
																								1er Semestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre									
Atender y prestar servicio de reparación de los vehículos colisionados en convenio con aseguradoras y clientes	1	X		No cargue oportuno de casos y subastas acorde a requerimientos de aseguradoras	Hallazgo reportado por Líder de área	Analista Aseguradoras Clientes, marcas, Aseguradoras	3	ALTO	3	ALTO	9	ALTO	X															1. Diseñar e implementar herramienta de seguimiento por medio de la bitácora de Colisión. 2. Realizar seguimiento al cumplimiento de indicador de casos cargados	Analista de Aseguradoras Jefe de Colisión	Diaria	Bitácora de seguimiento a casos	Cumplimiento del indicador de seguimiento a gestión de casos aseguradoras	No es eficaz: Se implementa la herramienta de monitoreo y el primer reporte es "no cumple con los tiempos y características de los datos a enviar a aseguradoras"	No es eficaz: No se realiza análisis de indicadores, la bitácora se encuentra desactualizada		
	2	X		Realizar mal diagnóstico del vehículo	PQR	Clientes, 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 análisis de aseguradoras del diagnóstico realizado por técnico	Jefe de Colisión Analista de Aseguradoras	Según actividades de bitácora	Registro fotográfico	Indicador de retomon por diagnóstico en 0%	Es eficaz: Se mejoró la bitácora de seguimiento a casos	No es eficaz: Aunque se realizan las actividades no se mide el indicador		
	3	X		No autorización de imprevistos por parte de la aseguradora	Comunicación con Aseguradoras	Clientes, marcas, Aseguradoras	3	ALTO	1	BAJO	3	MEDIO	X															1. Reporte de daños inmediato a las aseguradoras 2. Aplicación de la actividad de desarme total	Jefe de Colisión	Según actividades de bitácora	1. Valoración cargada en la plataforma o correo de aseguradora 2. Valoración Colisión	Disminuir el número de casos con imprevistos con las herramientas de valoración. Medición de número de imprevistos en la Bitácora	Medición de tiempos de respuesta cliente - aseguradora - concesionario	No es eficaz: No se realiza la medición de los imprevistos registrados en las bitácoras, adicional la bitácora está desactualizada		
	4	X		No disponibilidad de repuestos generando demora en entrega del vehículo	Auditorías y visitas de marca	Clientes, 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 bitácora	1. Evidencia de solicitud 2. Evidencia de comunicación	Cumplimiento indicador de tiempo de entrega de vehículo	Se estableció el control de tiempos de entrega de vehículo	No eficaz, porque no se está midiendo el indicador		
	5	X		No oportunidad en lo referente a calibración de los equipos	Visita de marca	Clientes, marcas, Aseguradoras, Todo el proceso de colisión	2	MEDIO	2	MEDIO	4	MEDIO	X															1. Validar en el instructivo, la periodicidad de calibración y verificación del equipo 2. Incluir en el cronograma de mantenimiento y calibración de equipo 3. Realizar la verificación y calibración según el cronograma 4. Llevar registro de verificaciones y calibraciones en la hoja de vida del equipo. 5. Realizar seguimiento a los equipos que requieren calibración y gestionar de acuerdo a los recursos aprobados.	Jefe de Colisión Jefe de Taller Jefe Administración	De acuerdo al cronograma de calibración de equipos	Registro de Verificaciones equipos y Hoja de Vida del equipo.	Cumplimiento indicador de tiempo de entrega de vehículo	Es eficaz dado que se cumplen los tiempos establecidos por el fabricante para su verificación	No eficaz, porque no se está midiendo el indicador.		
	6		X	Fortalecer el mecanismo de comunicación con los clientes para reporte de actividades realizadas al vehículo	RESPONSABLES	Clientes, Marcas	NA	FALSO	NA	FALSO	NA	FALSO				X												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 bitácora	1. Acta de reunión 2. Piezas comunicativas para clientes 3. Evidencia de la verificación	Aumento de tráfico en redes sociales asociado a necesidades de colisión.	Difusión de servicios colisión por medio de redes sociales Carrazos	No eficaz, no se realizan piezas comunicativas en este trimestre		