



REVISIÓN

POR LA DIRECCIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2023

PE GU 001 V.1

20/10/2023

Octubre y noviembre 2023
Jorge Enrique Pirajan
Gerente General
Bogotá – Colombia ©

Alirio Veloza Diaz
Coordinador SIG
Bogotá – Colombia ©



Contenido

ENTRADAS

1. Estado de acciones de revisiones previas.
2. Cambios de cuestiones externas e internas.
3. Desempeño y la eficacia del SGC.
 - 3.1. Satisfacción del cliente y retroalimentación partes interesadas.
 - 3.2. Cumplimiento de objetivos de calidad.
 - 3.3. Desempeño de los procesos.
 - 3.4. No conformidades y acciones correctivas.
 - 3.5. Resultado seguimiento y medición.
 - 3.6. Resultado de auditorias.
 - 3.7. Resultado de proveedores externos.
4. Adecuación de los recursos.
5. Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
6. Oportunidades de mejora.

SALIDAS

7. Oportunidades de mejora.
8. Cualquier necesidad de cambio en el SGC.
9. La necesidad de recursos.
10. Conclusiones y plan de acción

DESCRIPCIÓN

1. Mejorar la competencia de los trabajadores frente a conocimientos tecnológicos y manejo de redes sociales conforme la necesidad del cargo. GESTIÓN HUMANA.

2. Optimizar la herramienta de la INTRANET para lograr procesos de optimización y verificación de resultados en tiempo real. GESTION DE CALIDAD Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

3. Implementar dentro del programa de capacitación, temas relacionados con Servicio al cliente, control documental, marco jurídico conforme a las necesidades del cargo, Mejoras de procesos de reparación y mantenimiento de motocicletas con el propósito de disminuir los Servicios No Conformes generados por reprocesos. GESTIÓN HUMANA Y GESTIÓN COMERCIAL

4. Aumentar la satisfacción del cliente conforme a los resultados obtenidos, implementando acciones específicas para cada PDV que respondan a las necesidades de cumplimiento de metas. GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE.

5. Verificar la adecuación y conveniencia del indicador de medición de la satisfacción del cliente

CONCLUSIÓN

Capacitación en el manejo de sistema GOSEM dirigida a la jefatura de Gestión Humana.

Se incorpora herramientas tales como: Resultados de encuestas de servicio al cliente y mayor funcionalidad para reporte de eventos frente a SNC, PNC, PQR de proveedores, entre otros.

Se llevo a cabo capacitaciones asociadas a: Control de documentos. se generan acciones de control y seguimiento mensual sobre PQR, Satisfacción de cliente, inducciones y capacitación en SAGRILAFT

Se rediseña la forma de medir la satisfacción del cliente tomando diferentes fuentes de información, aquellas arrojadas por encuestas realizadas por INCOLMOTOS de manera digital y tabulación a través de muestra representativa realizadas para servicio técnico y venta de motocicletas. yde forma digital repuestos y accesorios.

Se realiza análisis de los resultados arrojados de las medición de la satisfacción del cliente.

2019

Pandemia

2021

Feb: Crisis contenedores
Mar. Hurto PDV Soacha I
May: Hacking de información
Jun. Hurto PDV Alquería
Jul: Escases del hierro
Ago: Cambio proveedor seguridad
Oct. Implementación SAGRILAFT
Dic: Cierre PDV Venecia
Dic: Proceso de expansión.

2022

Ene: Supresión cargo de Jefe de Servicio Técnico
Feb: Implementación Call Center – contrato directo
Abr: Cambio alcance de la certificación ISO 9001
May: Variación del TRM
Jun: Cambio de Gobierno – nuevas políticas.
Ago: Crisis SOAT
Ago. Arreglos malla vial en Bogotá
Sep: Cambio de modelo de contratación Servicios Generales
Sep: Migración módulos DMS
Sep: Renuncia Gerente de Gestión Humana.

2023

Ene: Cambio de medición de las encuestas de satisfacción al cliente.
- Ajuste de las metas y presupuestos comerciales, ST (80%) VR (85%) VM (60%)
Abr: Contratación de personal exclusivo para labores de servicio al cliente.
May: Contratación de jefes de servicio técnico zonales.
Jul: Disminución de 1 hora de la jornada semanal laboral.
Sep: adecuación de cofres de seguridad para agilizar el manejo de efectivo el cual en octubre terminara su proceso de implementación en todos los PDV.
A PARTIR DE ENE 2024: Restructuración de la titularidad de la organización.

ACCIONES

Mantenerse al tanto de los avances de las políticas de gobierno que puedan afectar la estabilidad económica,

Continuar con la implementación de estrategias comerciales.

* Aprobar la oferta comercial de TVS empresa de transporte de valores para la implementación de cofres de seguridad en los PDV.

* lograr avanzar con alianzas estratégicas con entidades financieras para el otorgamiento de crédito con mayores beneficios para nuestros clientes, de tal manera que se espera cierre de negociación con VANTI.

* La implementación de crédito YAMAHA,

REFORMA LABORAL Y PENSIONAL

Disminución de clientes por posible incremento de desempeño e incertidumbre laboral.

ALZAS DE LA GASOLINA

Aumento progresivo de la gasolina desestimula el uso del vehículo privado.

INSEGURIDAD

Disminución de clientes por posible incremento de desempeño e incertidumbre laboral.

ALTAS TASAS DE INTERES FINANCIERO

Incremento al costo de las motocicleta, disminución de poder adquisitivo de los clientes



2023 Cambio de medición de las encuestas de satisfacción al cliente.

Con el fin de integrar un solo modelo de aplicación de encuestas de satisfacción del cliente en conjunto con INCOLMOTOS, de tal manera que se unifica a través de plataforma digital esta aplicación y desde allí se arroja los resultados.

ACCIONES TOMADAS

- Entrenamiento al personal de servicio al cliente para la interpretación y aplicación de encuestas.
- Generación de informes para medir los resultados.
- Ajuste de las métricas y modelo de evaluación.

Contratación de personal exclusivo para labores de servicio al cliente.

A raíz del cambio de metodología para medir la satisfacción del cliente, se realiza la contratación para control y seguimiento de los resultados arrojados.

ACCIONES TOMADAS

- Contratación de personal exclusivo para servicio al cliente.
- Entrenamiento y capacitación para uso de la plataforma
- Adecuación de modelo de aplicación INCOLMOTOS a través de la INTRANET propia de la organización.

Contratación de jefes de servicio técnico zonales

Debido al aumento de PDV, para dar mayor cobertura de los productos y servicios, se hace necesario la contratación de personal jefes de servicio técnico para el control y mantenimiento de los centros de servicio.

ACCIONES TOMADAS

- Se realiza convocatoria interna para la postulación y oportunidad de ascenso de los integrantes de los centros de servicio técnico.
- Proceso de inducción al cargo.
- Control y monitoreo de las actividades ejecutadas.

Disminución de 1 hora de la jornada semanal laboral.

Conforme a la Resolución 2101 de 2021, se establece la obligación de reducir una hora semanal a la jornada laboral.

ACCIONES TOMADAS

- Se toma la decisión de disminuir la 1 hora laboral semana repartida en todos los días de la semana al comenzar la jornada laboral.
- Actualización y socialización del RIT.

Incorporación de nuevas tecnologías para el control de recursos financieros desde caja de los PDV.

A través de convenios con la transportadora de valores se pretende mitigar y evitar el hurto de dinero en caja de los PDV a través de la incorporación de cajas de seguridad donde se deposita el dinero directamente como si fuera la misma transportadora.

ACCIONES TOMADAS

- Aceptación de la oferta comercial de TVS.
- Socialización a los trabajadores
- Proceso de implementación.

IMPLEMENTACIÓN DE COFRES INTELIGENTES

A través de convenio con TVS se implementan los cofres inteligentes de manera progresiva en cada uno de los PDV,

ACCIONES TOMADAS

- Realizar convenio con el proveedor que suministra servicios de transporte de valores.
 - Asignar usuarios y capacitar al personal sobre el uso de los cofres
- NOTA:** estas acciones se irán implementado de manera progresiva a lo largo del 2023.



Desempeño de la eficacia del SGC

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO		INDICADOR	NNVEL DE TOLERANCIA		RESULTADO OBTENIDO Promedio
	PRINCIPAL	LINEAS		CRITICO	META	
Aumentar la percepción y satisfacción del cliente.	GC – Servicio al cliente		Satisfacción del Cliente	<7,0	8	8
	GH – Área Jurídica		Control PQRSF (Gestión del cierre)	=<95%	100%	100%
Cumplir con los requisitos aplicables.	CO		Desempeño Proveedores	=<80%	80%	97,3%
	CO		PNC (Gestión)	=<90%	90%	100%
	GC		Salidas No Conformes	=<90%	100%	100%
Garantizar y mantener la competencia requerida de la población trabajadora	GH		Capacitación - Cobertura	=<80%	90%	100%
	GH		Capacitación - Cumplimiento	=<80%	90%	100%
	GH		Desempeño Trabajadores	=<3,5%	4%	4%
	GH		Rotación	=>10%	<4%	3,5 %
Lograr la sostenibilidad del negocio.	PE		Rentabilidad	<2%	3%	2,3 %
	GF		Recuperación de Cartera	=<90%	=>95%	98,5%
	CM	VM	Cumplimiento Presupuesto	=<50%	60%	65,7%
	CM	VR	Cumplimiento Presupuesto	<80%	85%	92,4%
	CM	ST	Cumplimiento Presupuesto	=<70%	80%	82,2%
Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.	GC		Control de Acciones de Mejora	=<90%	100%	100%
	GC		Auditorias	=<99%	100%	100%



OBJETIVO: Lograr un margen de rentabilidad que permita la continuidad del negocio

PROCESO: Gestión Financiera
RESPONSABLE: Jefe de contabilidad

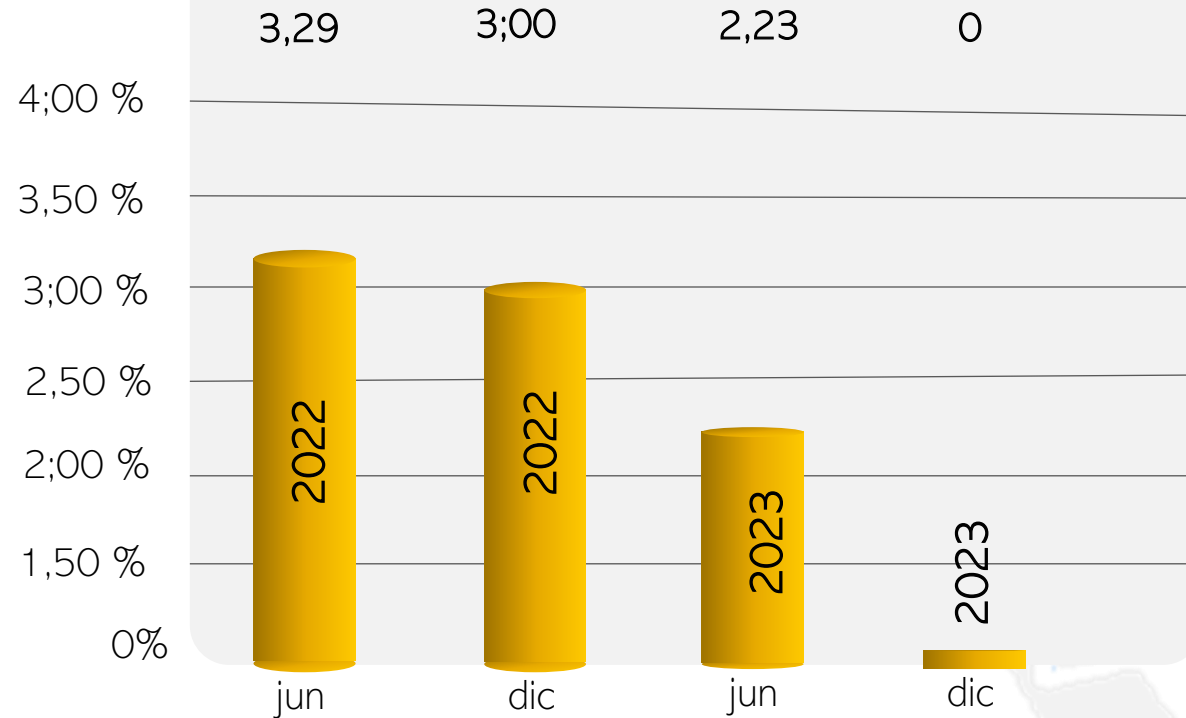
METRICA: $M.N.U = (Utilidades / Ingresos) \times 100$

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: 3,00 %
Aceptable: 2,6%
Critico:: < 2 %

RESULTADO: Positivo

Rentabilidad



ANALISIS

Para el primer semestre del año 2023, el margen de utilidad es del 2,23% , por cada peso que vende la compañía genera 2,23 centavos de utilidad, se evidencia disminución del 0,69% en el margen neto comparado con el semestre anterior.



Recuperación de cartera

OBJETIVO: Lograr una adecuada recuperación de cartera.

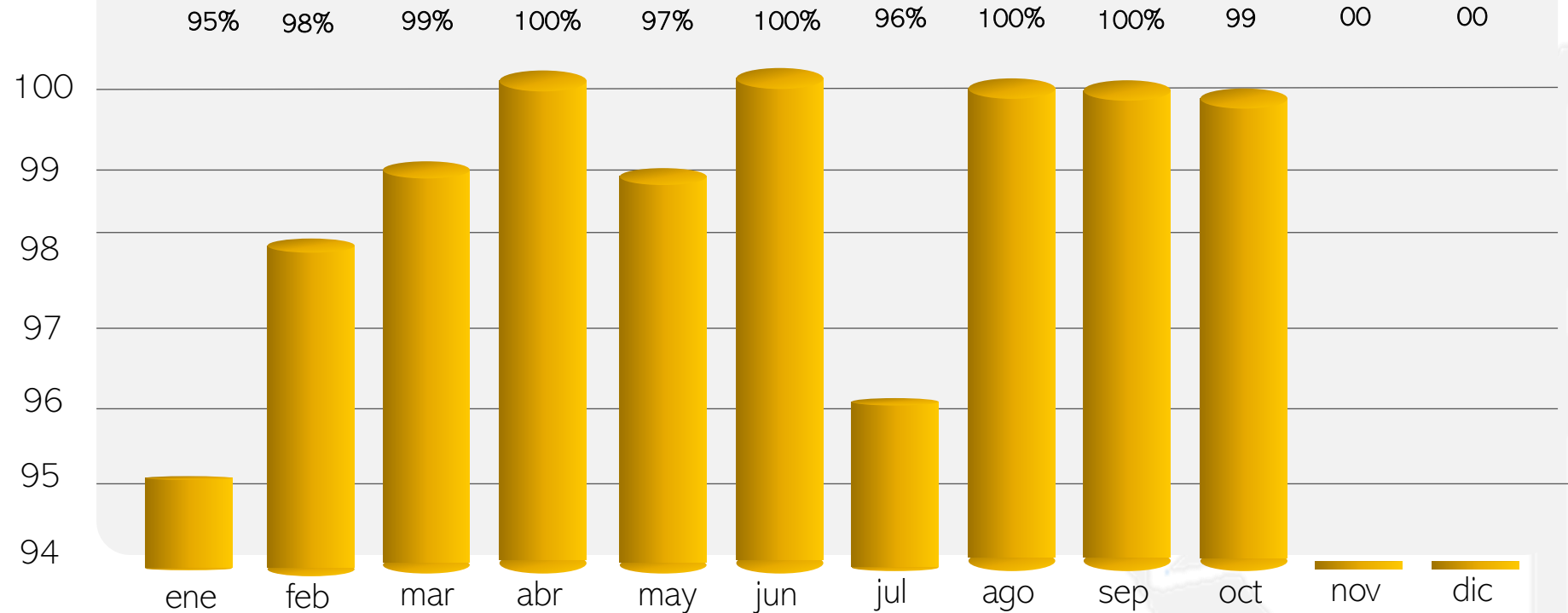
PROCESO: Gestión Financiera
RESPONSABLE: Jefe de contabilidad

METRICA: $I = \text{Valor recaudado en el mes} / \text{valor de las facturas realizadas en el mes} \times 100\%$

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: 100 %
Aceptable: => 90 %
Critico:: < 90 %

RESULTADO: Positivo



El personal encargado de realizar los cruces y revisar la cartera a procurado dejar los cruces antes del cierre de fin de mes., El control de las placas genera mas seguridad frente al recaudo de cartera, evitando posibles perdidas por faltantes de recaudo., La conciliación de cartera mensual y el control de placas nos ayuda a gestionar cobro de la cartera., Los funcionarios están mas pendientes de los procesos y están desarrollando mejor los cruces respectivos., Hay mayor estabilidad en los puntos por esta razón no hay reprocesos en el manejo de cartera y su recaudo.

ANALISIS



Venta de Motocicletas

OBJETIVO: Cumplir con los presupuestos asignados para la venta de motocicletas.

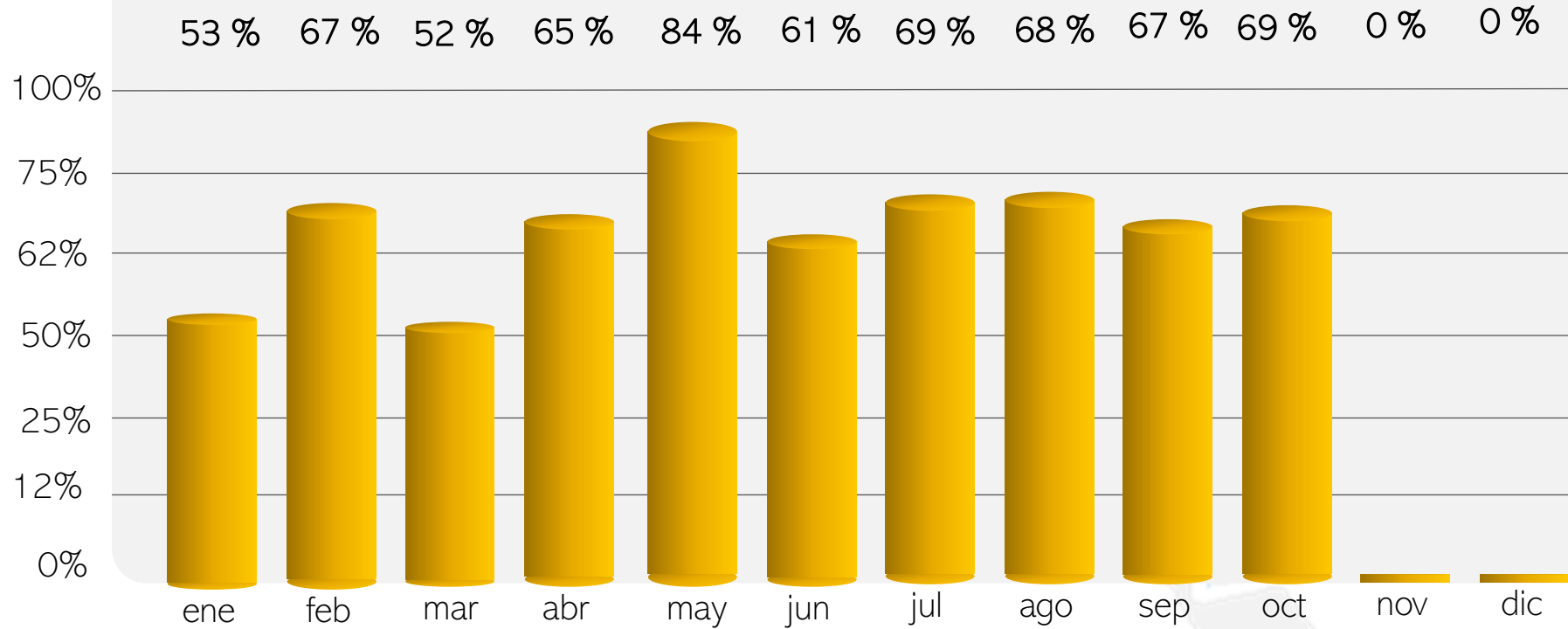
PROCESO: Gestión Comercial
RESPONSABLE: Director Comercial

METRICA: $I = \frac{\text{Total motocicletas vendidas en el periodo evaluado}}{\text{Total presupuesto de motocicletas asignadas para el periodo evaluado}} \times 100\%$

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: < 60 %
Aceptable: entre 50 y 60 %
Critico:: <50 %

RESULTADO: Positivo



Debido a inicio de años, los organismos de transito empiezan a desarrollar actividades después del puente de reyes mientras definen las tarifas del año, el valor del dólar tuvo incremento y por ende las motocicletas suben de precio siendo menos accesibles para los clientes, por otra parte en marzo se presento poca disponibilidad del producto en las referencias tales como N-Max y XtZ150, en algunos PDV como Venecia , Kennedy han afectado las obras de adecuación vial. (demolición puente de Venecia, 1 de mayo con el cierre temporal de vías de acceso limitan la afluencia de clientes potenciales. Las metas se han venido ajustando conforme a las fluctuaciones del mercado.

ANALISIS



Venta de Repuestos y Accesorios

OBJETIVO: Cumplir con los presupuestos asignados para la venta de Repuestos y Accesorios.

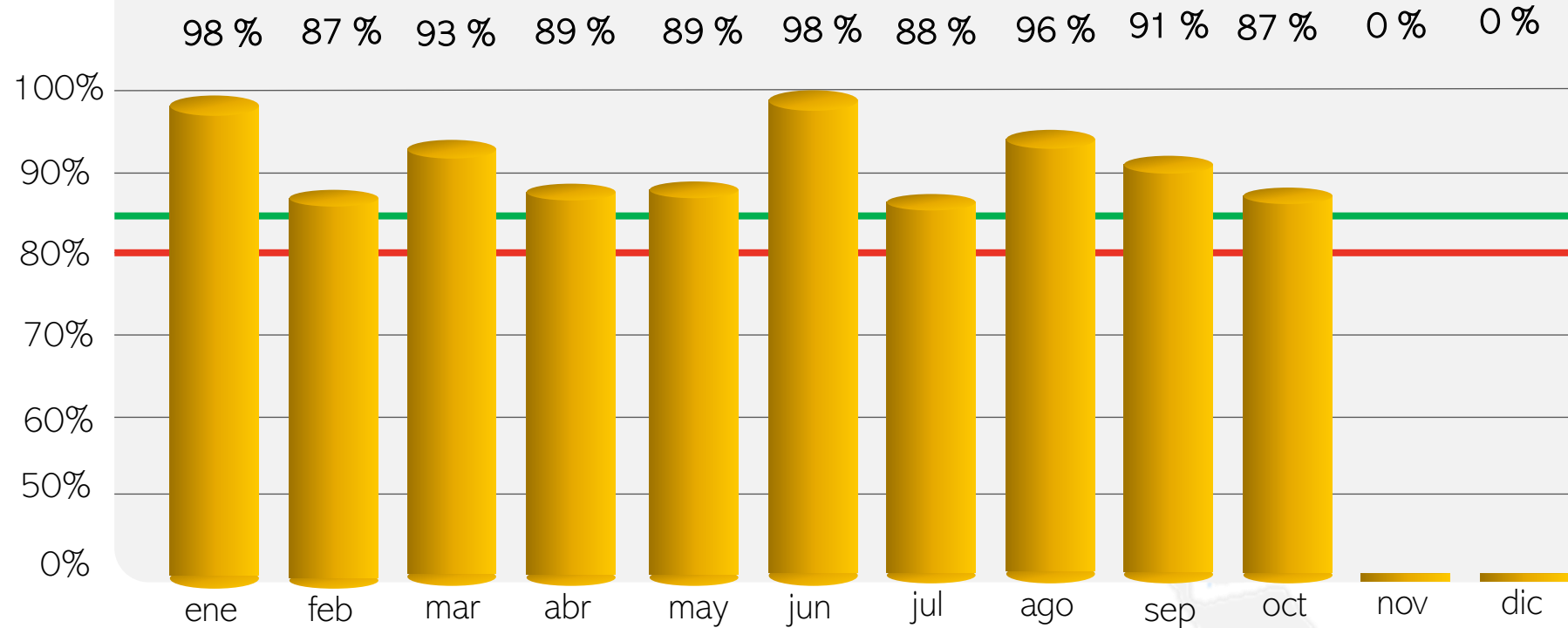
PROCESO: Gestión Comercial
RESPONSABLE: Director Comercial

METRICA I = Total venta de repuestos en el periodo evaluado / Total presupuesto para repuestos asignadas para el periodo evaluado X 100%

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: 85 %
Aceptable: entre 80 y 84 %
Critico:: < 80 %

RESULTADO: Positivo



En los picos de alta desempeño se presenta debido a que en enero las personas llegan de viajes y buscan ajustar su motocicletas por lo tanto el mercado se incrementa. Para el mes de marzo y junio (incentivo de prima para tener mayor poder adquisitivo) debido a las vacaciones de semana santa los clientes alistan su motocicleta para sus viajes y por ende se activa la venta de repuestos, respecto al mes de agosto ha funcionado las estrategias comerciales incentivando a los asesores comerciales y el área técnica con ventas cruzadas con venta de accesorios, GPS y anti martilleo, dado que los proveedores generan incentivos también para incrementar las ventas.

ANALISIS



Venta de Servicio Técnico

OBJETIVO: Cumplir con los presupuestos asignados para Servicio Técnico.

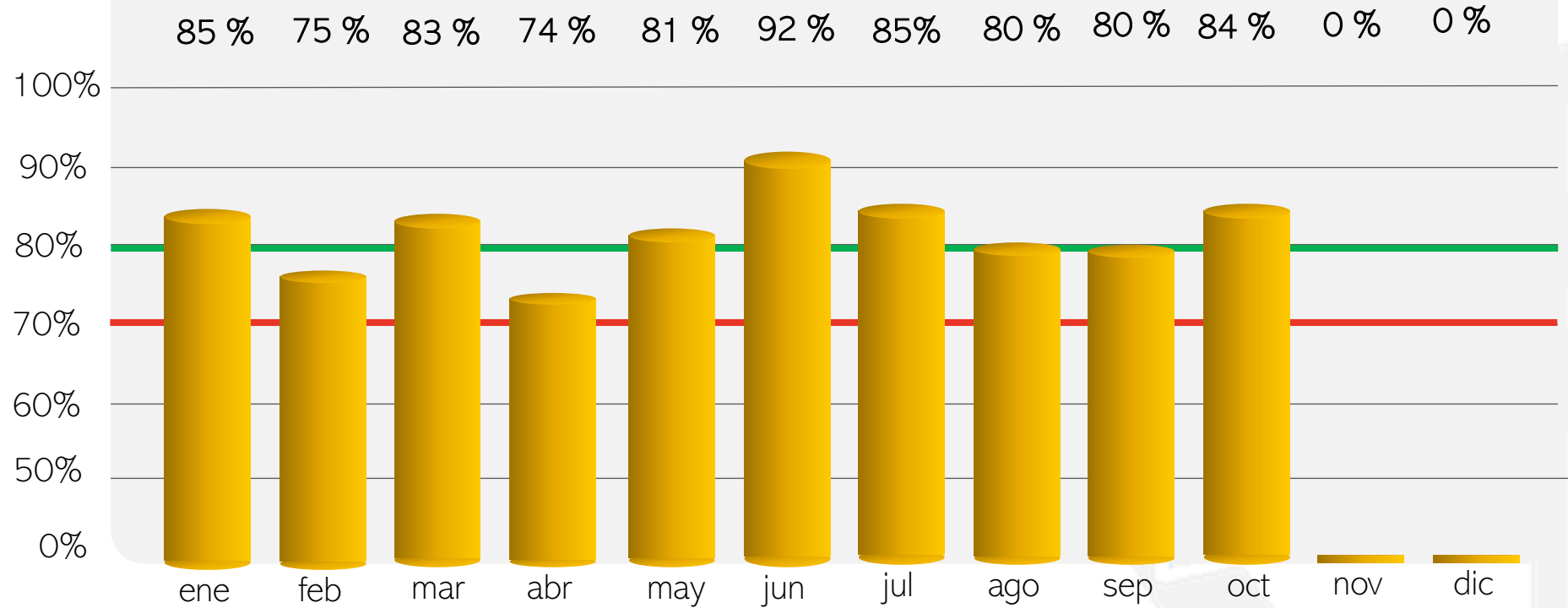
PROCESO: Gestión Comercial
RESPONSABLE: Director Comercial

METRICA: $I = \frac{\text{Total venta de servicio técnico en el periodo evaluado}}{\text{Total presupuesto para servicio técnico asignado para el periodo evaluado}} \times 100\%$

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: 80 %
Aceptable: entre 71 y 79 %
Critico:: =<70 %

RESULTADO: Positivo



ANALISIS

Durante el año 2023 se reajustan las metas, afectando el resultado obtenido por cada periodo, esto debido al grado de cumplimiento presente previamente y como estrategia comercial para halar las ventas y lograr mejorar la rentabilidad y sostenibilidad de la línea de negocio, para los meses de febrero y abril se presente un declive en razón a los demás periodos debido a factores de escasos repuestos afectación de facturación de problemas por Saferbo cierre de vía Medellín – Bogotá (febrero) mes corto se laboro aprox 24 días, (abril) Saferbo tuvo decadencia en los despachos solo despacho 2 veces en mes de repuestos, por ende en mayo se incrementa las ventas debido que sale lo represado. Afecta las ventas el tema de obras civiles, especialmente para Kennedy y Venecia. Para agosto también hay disminución debido a que el mercado cayo este periodo, cuando baja la venta de motocicletas afecta las otras líneas de negocio, se proyecta incrementar para próximos meses debido a lanzamiento de nueva motocicletas en septiembre y octubre 2023.

PRODUCTOS NO CONFORMES

0 % 05 % 10 % 15 % 20 % 25 % 30 %

TOTAL

PERIODOS

DEFECTOS DE FABRICA

26% 13

PIEZAS FALTANTES

18% 09

PIEZAS TROCADAS

12% 05

SIN FUNCIONALIDAD

12% 05

PIEZAS RAYADAS

08% 04

NO SOLICITADAS

06% 03

MALA CALIDAD

06% 03

MACHANDAS / BAJA ROTACIÓN

04% 02

CLASIFICACIÓN	PERIODO								
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Piezas con defecto de fabrica	1	2	1	2	2	1	2	2	
Piezas de baja rotación						1			
Piezas de mala calidad	1		1			1			
Piezas faltantes		1	1	1	4	1	1		
Piezas manchadas			1						
Piezas no solicitadas	1	2							
Piezas rayadas			1		2	1			
Piezas rotas	1	2	1		2				
Piezas sin funcionalidad			1		2		1	1	
Errores de facturación									
Piezas trocadas	2	1	1		1				
TOTALES	6	8	8	3	13	5	4	3	0

Los PNC se asocian al proveedor INCOLMOTOS en un 96% y DISTRIFABRICAS en un 04%. No se evidencia que exista una referencia especifica que represente continuos PNC frente ha alguna clasificación determinada.



Producto No Conforme

OBJETIVO: Controlar y cerrar todos los productos no conformes detectados durante la recepción de repuestos, accesorios o piezas de motocicletas en periodo de garantía.

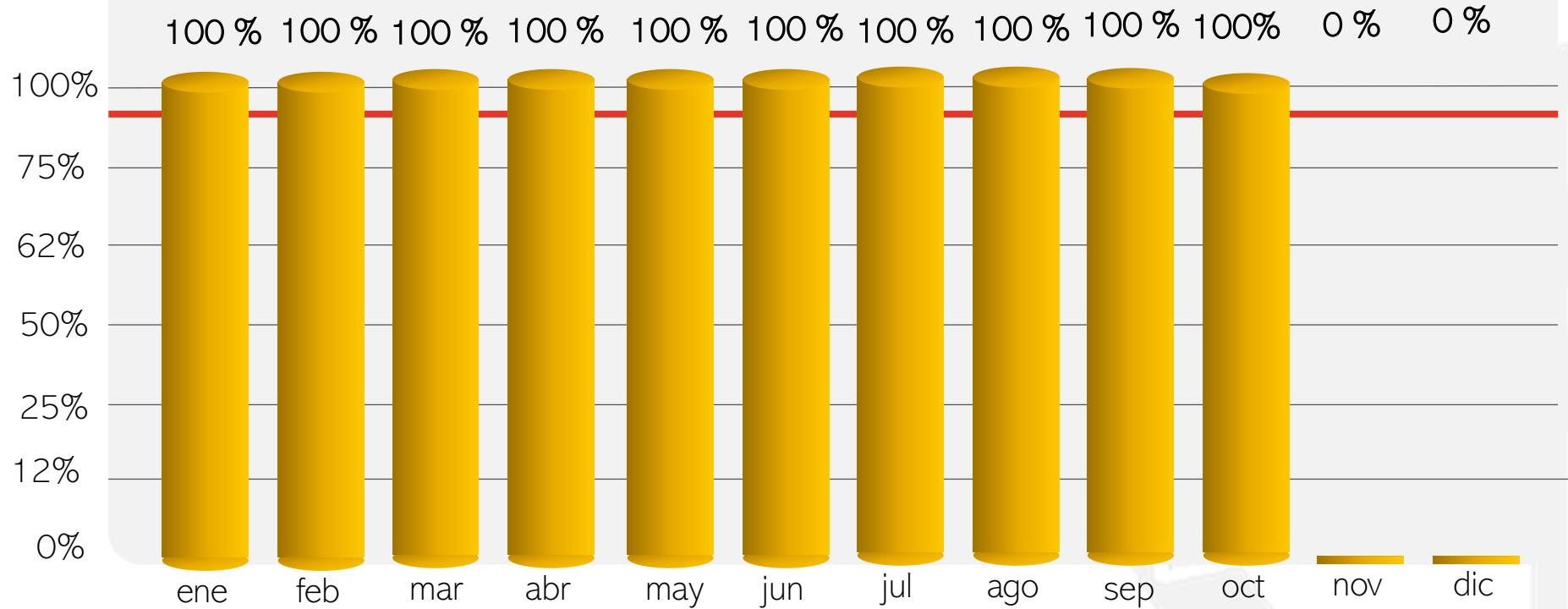
PROCESO: Compras
RESPONSABLE: Jefe de Compras y Logística

METRICA: $I = \frac{\text{Total Producto No Conformes tratados y con cierre}}{\text{Total Productos No Conformes evaluados en un periodo determinado}} \times 100\%$

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: = 90 %
Aceptable: entre 81 y 89 %
Critico:: < 80 %

RESULTADO: Positivo

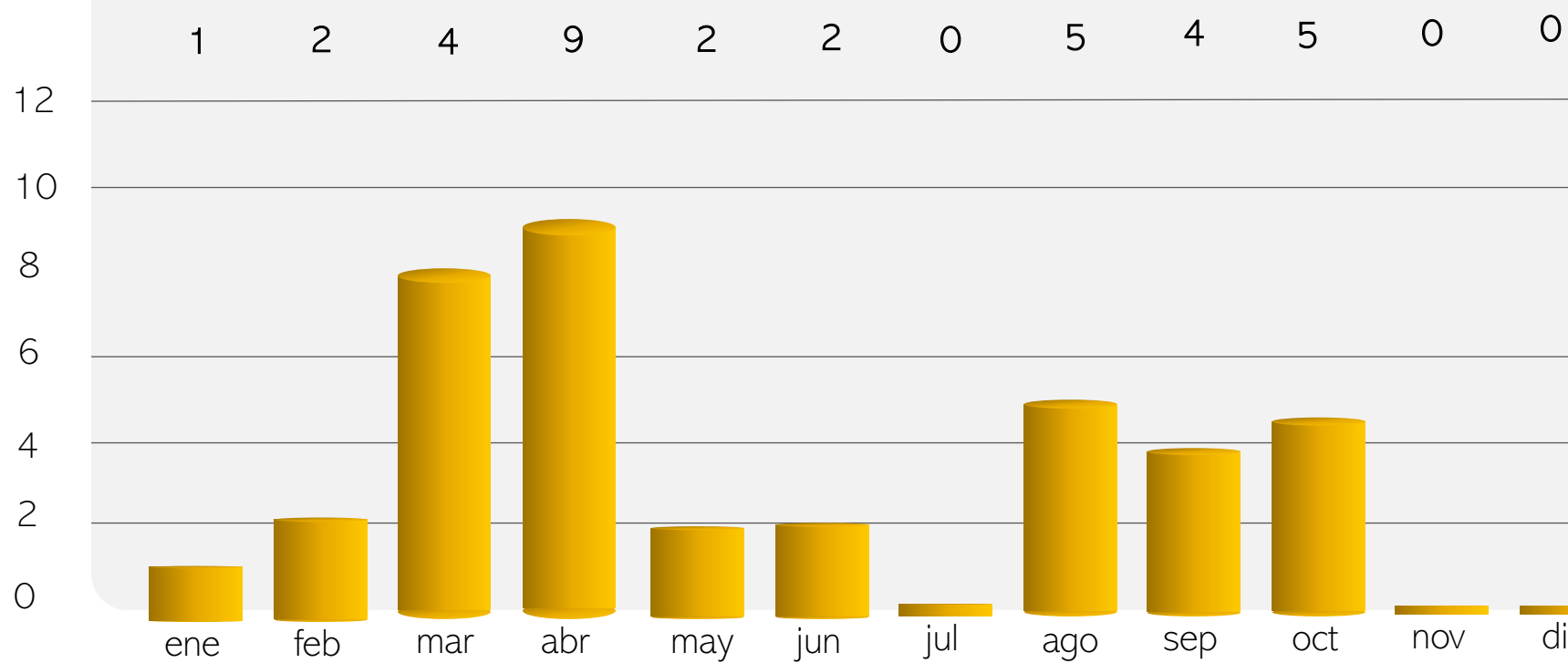


Durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2023, se ha identificado 50 casos de productos no conformes distribuidos por todos los PDV, siendo las siguientes situaciones las que mas han tenido reincidencia:

- Defectos de fabrica, piezas faltantes, trocadas y sin funcionalidad, situaciones que representan el 68% de las situaciones presentadas, las cuales a la fecha se encuentran verificadas, con tratamiento y cerradas de manera efectiva, a través de la evaluación de desempeño de INCOLMOTOS se transmite las observaciones presentadas.

ANALISIS

Salidas No Conformes





Salidas no conformes

OBJETIVO: Evitar salidas no conformes, y dar tratamiento a aquellas que se presentan una vez se haya vendido la motocicletas, repuestos o posteriores a los trabajadores realizados desde servicio técnico.

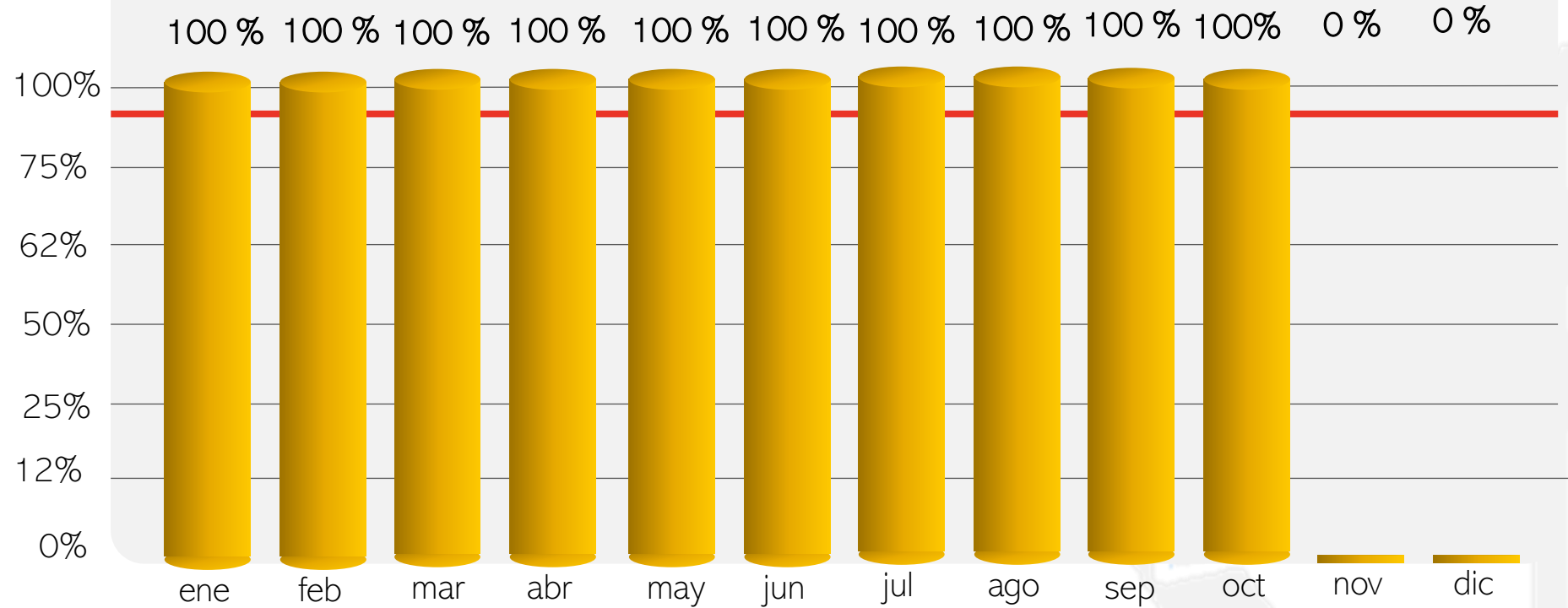
PROCESO: Gestión Comercial
RESPONSABLE: Director Comercial

METRICA: I = Total salidas no conformes registradas durante el periodo.

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: 100%
Aceptable: 91 a 99%
Critico:: <90%

RESULTADO: Positivo



ANALISIS

Es necesario socializar con los equipos de trabajo para tener claridad de los ítems a usar dependiendo los diferentes casos presentados en los centros servicio. , es necesario socializar con los equipos de trabajo para tener claridad de los ítems a usar dependiendo los diferentes casos presentados en los centros servicio, realizar pruebas exhaustivas y filtros de entrega, antes del recibido del cliente., se lleva buena trazabilidad en la mayoría de ordenes de servicio, así los posibles reprocesos se convierten en trabajos pagos., realizar capacitaciones en sistemas eléctricos, inyección de combustible y sistema de refrigeración. se encuentran falencias en los diagnósticos.



Servicio al cliente Venta de Motocicletas

OBJETIVO: Aumentar al satisfacción del cliente durante la venta de motocicletas

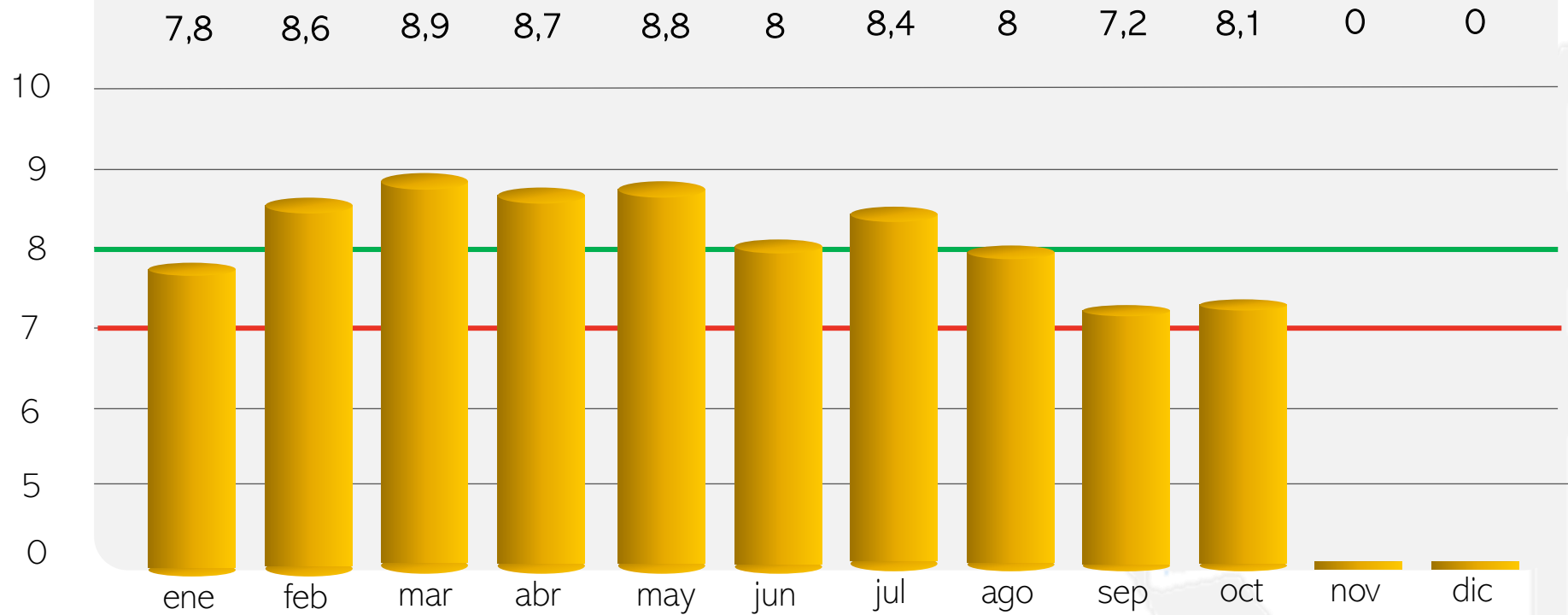
PROCESO: Comercial
RESPONSABLE: Servicio al cliente

METRICA I = Promedio calificación consolidada de todos los PDV frente al servicio suministrado por venta de motocicletas

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: =>8
Aceptable: entre 7 y 7,9
Critico:: <7

RESULTADO: Descendente negativo



ANALISIS

El comportamiento durante los periodos evaluados se ha logrado estabilizar, dando cumplimiento a los criterios evaluado como atención al cliente y oportunidad de la tención, ya que la organización se ha esmerado por mantener a su personal que cumple con el perfil definido para ocupar el cargo, así mismo integrarlo e procesos de capacitación, manteniendo instalaciones lo mejor posibles para la comodidad de sus clientes,. Los meses que presenta algún tipo de desviación, se debe básicamente a demoras del producto por parte la ensambladora.



Servicio al cliente Servicio Técnico

OBJETIVO: Aumentar al satisfacción del cliente servicio técnico

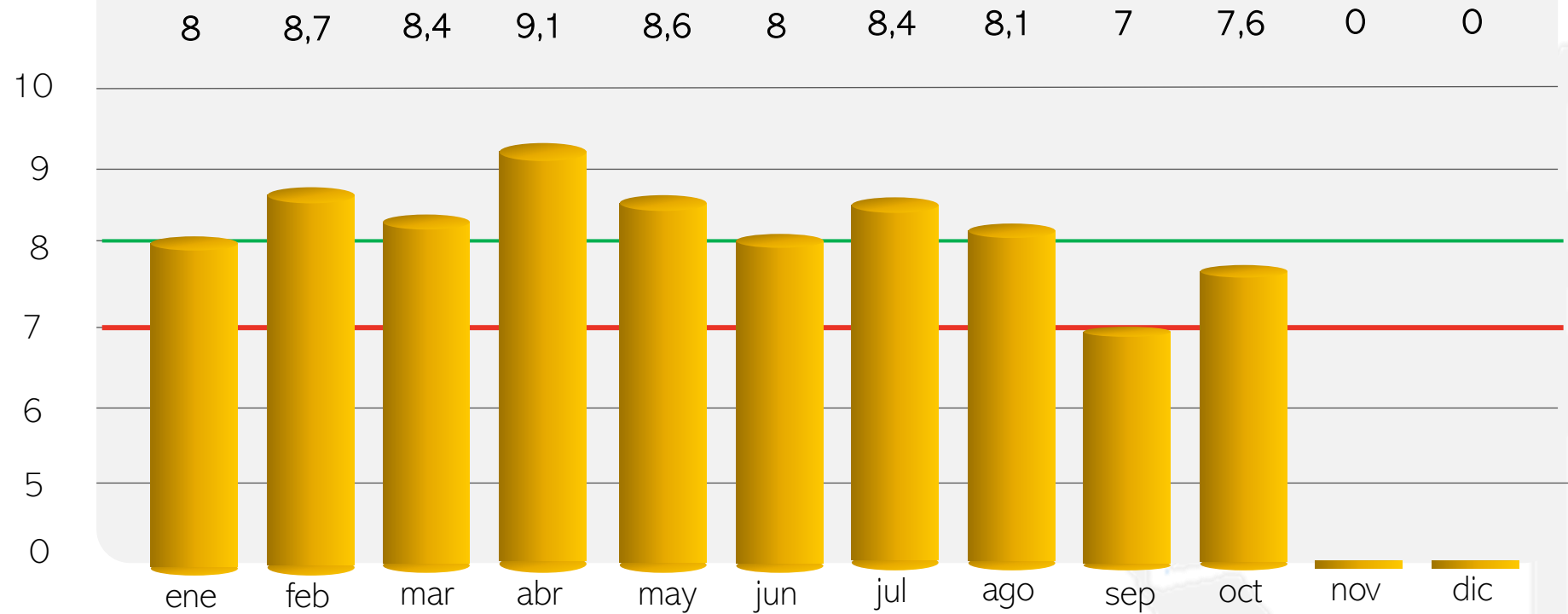
PROCESO: Comercial
RESPONSABLE: Servicio al cliente

METRICA I = Promedio calificación consolidada de todos los PDV frente al servicio suministrado por Servicio Técnico

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: =>8
Aceptable: entre 7 y 7,9
Critico:: <7

RESULTADO: Descendente negativo



ANALISIS

Los resultados son positivos, dado que se ha logrado estabilizar su comportamiento evidenciándose satisfacción por parte de los clientes en relación a el servicio al cliente, procesos de diagnósticos, conocimiento técnico del personal e instalaciones que permiten brindar tranquilidad a los cliente, ay que estas proporcionan espacios suficientes y controlados para evitar daños a su propiedad. Se ha venido incentivando las capacitaciones en servicio al cliente.



Servicio al cliente Venta de Repuestos y Accesorios

OBJETIVO: Aumentar al satisfacción del cliente en la venta de repuestos y accesorios

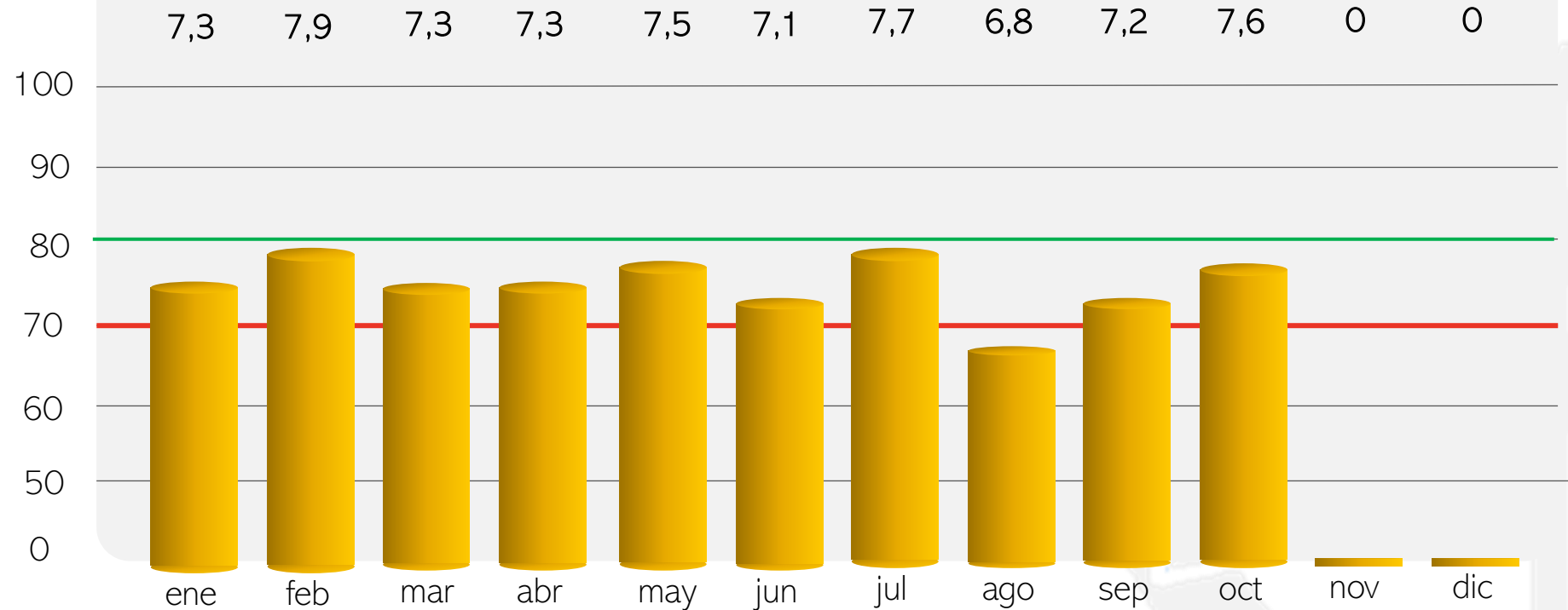
PROCESO: Comercial
RESPONSABLE: Servicio al cliente

METRICA I = Promedio calificación consolidada de todos los PDV frente al servicio suministrado por repuestos y accesorios

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: =>8
Aceptable: entre 7 y 7,9
Critico:: <7

RESULTADO: Descendente negativo



ANALISIS

Los aspectos que más inciden de manera negativa frente a las encuestas de satisfacción realizadas están asociadas al tiempo de entrega del repuesto al cliente, originado a demoras por parte de la ensambladora, y deficiencias en la atención al cliente por parte de los asesores comerciales. siendo la falta de seguimiento y mantener informado al cliente el tiempo de demora de los repuestos lo que más a afectado el resultado., a pesar de los resultados se encuentran en un nivel aceptable.



Capacitación Cumplimiento

OBJETIVO: Capacitar a toda la población trabajadora para el fortalecimiento de sus competencias

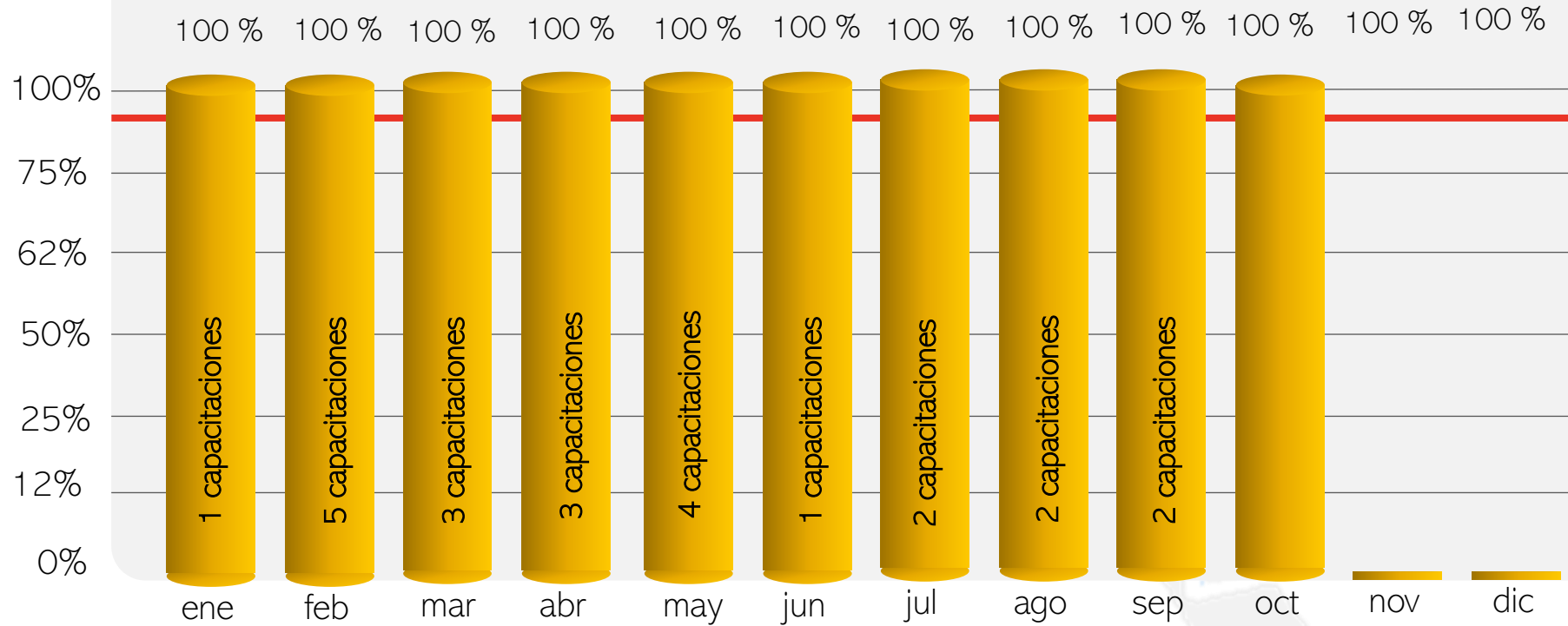
PROCESO: Gestión Humana
RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana

METRICA I = Total capacitaciones realizadas / Total capacitaciones programadas x 100%

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: = > 90%
Aceptable: entre 81 y 89 %
Critico:: <80 %

RESULTADO: Positivo



ANALISIS

Durante el periodo evaluado se da cumplimiento a la totalidad de capacitaciones planificadas para el Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, así como las capacitaciones técnicas, los siguientes son los temas desarrollados para lograr el objetivo previsto.

Sistema de Calidad

- Lineamientos del SGC
- Reinducción SGC
- Retroalimentación PQRSF
- Servicio al cliente, requisitos aplicables
- Liderazgo y comunicación asertiva

Técnicas

- Instrumentos de medición
- 4T y nuevas tecnologías
- Bronce
- Plata
- Comportamental
- YDT 4.0
- Desarrollo de tecnologías YAMAHA.

Seguridad y Salud en el Trabajo

- Manejo de cargas
- PESV
- Riesgo mecánico de herramientas manuales
- Pausas activas
- Prevención del acoso laboral
- Higiene y ergonomía
- Brigadas de emergencias (primeros auxilios, evacuación y rescate, extinción del fuego).



Capacitación Cobertura

OBJETIVO: Capacitar a toda la población trabajadora para el fortalecimiento de sus competencias

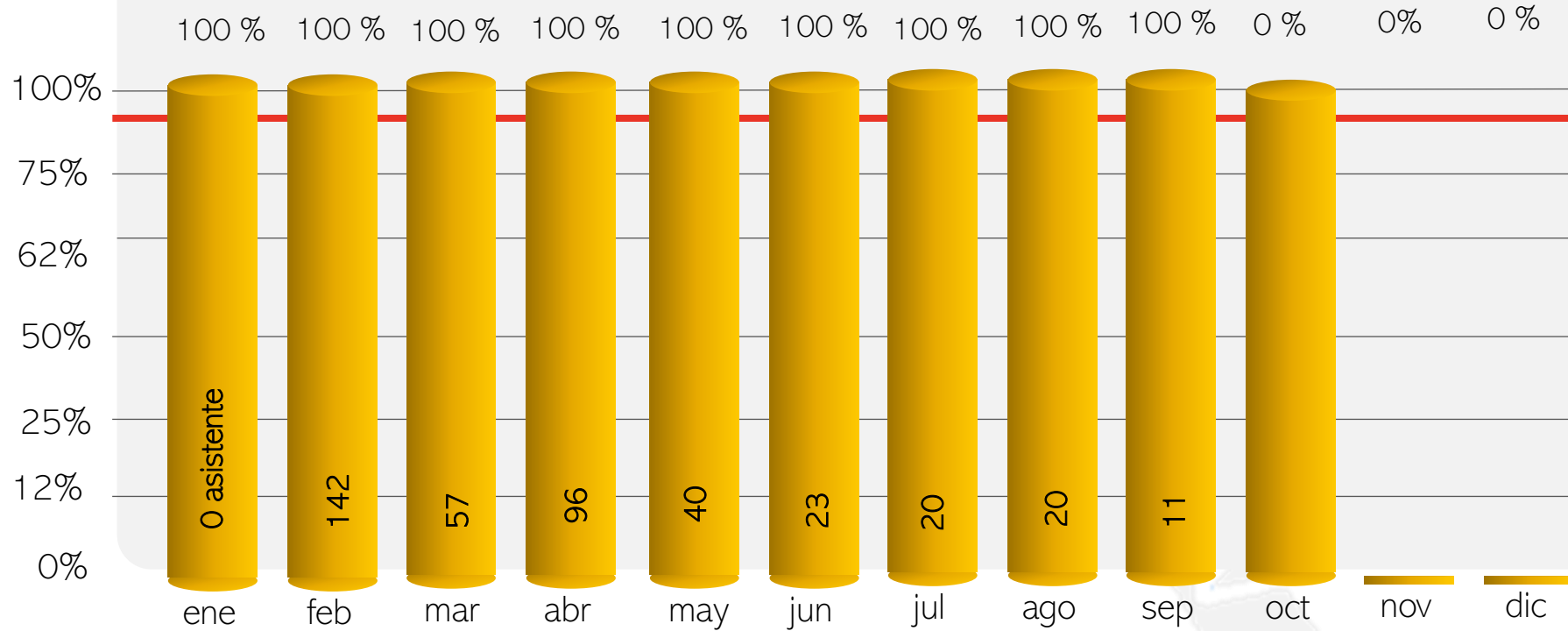
PROCESO: Gestión Humana
RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana

METRICA I = Total trabajadores asistentes / Total trabajadores invitados a procesos de capacitación x 100%

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: = > 90%
Aceptable: entre 80 y 89%
Critico:: <80%

RESULTADO: Positivo



ANALISIS

Conforme a la invitación a capacitación el personal a participado de manera masiva tanto de forma presencial como virtual logrando la cobertura deseada, y según la planificación de capacitación definida a comienzos de año 2023.



Rotación de personal

OBJETIVO: Mantener índices de rotación aceptables que eviten afectar la prestación del servicio.

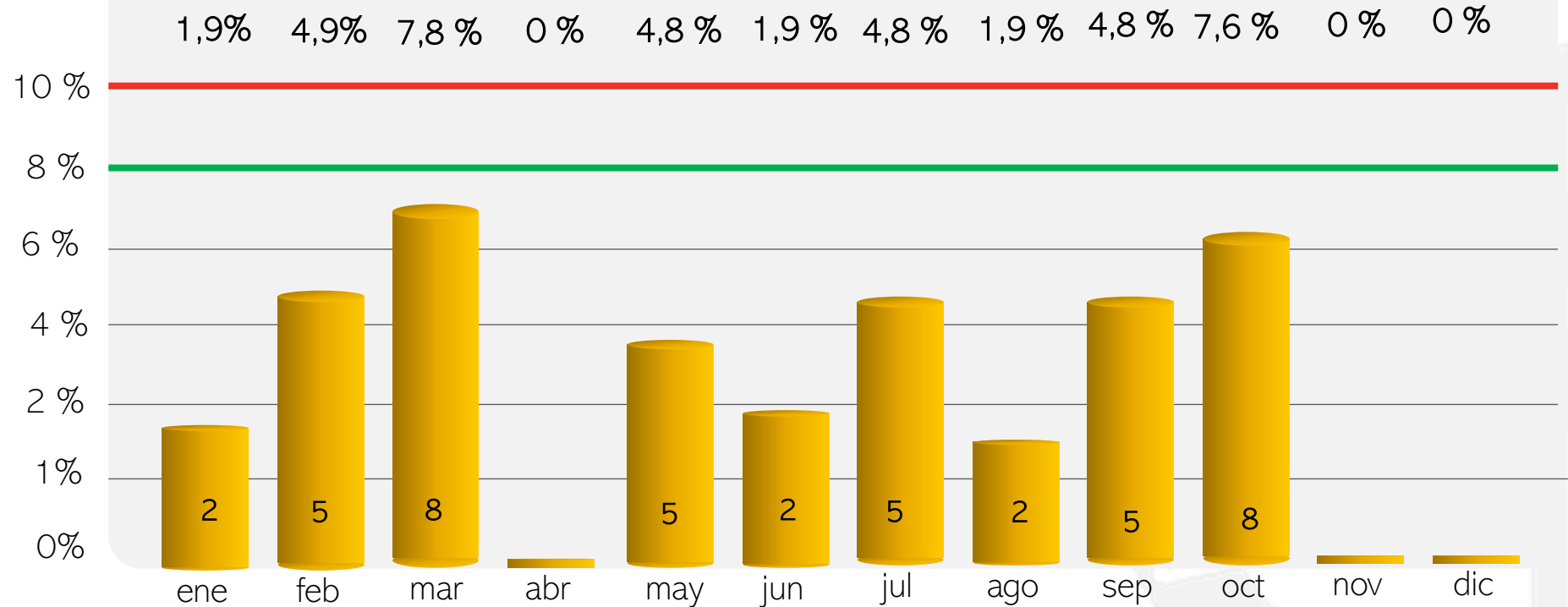
PROCESO: Gestión Humana
RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana

METRICA I = Total trabajadores retirados de la organización / Total trabajadores vigentes en el periodo X 100%

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: =< 8%
Aceptable: entre 8,1 y 9,9 %
Critico:: >10%

RESULTADO: Positivo



ANALISIS

Durante el primer trimestre se evidencia un ascenso de rotación por renuncia voluntarias en su mayoría, siendo los cargos con más alta rotación los asesores comerciales con un 57%, seguidos con un 21% asociados a cargos de servicio técnico y por ultimo con un 21% cargos administrativos, donde el cargo de jefe de compras y director comercial presentaron renuncia, los motivos de renuncia se ha presentado por temas relacionados con comisiones para asesores comerciales y post venta ya que la competencia HERO estaba ofertando mejores salarios, y por crecimiento laboral para el caso de los administrativos.

Desempeño de los equipos de trabajo GLOBAL

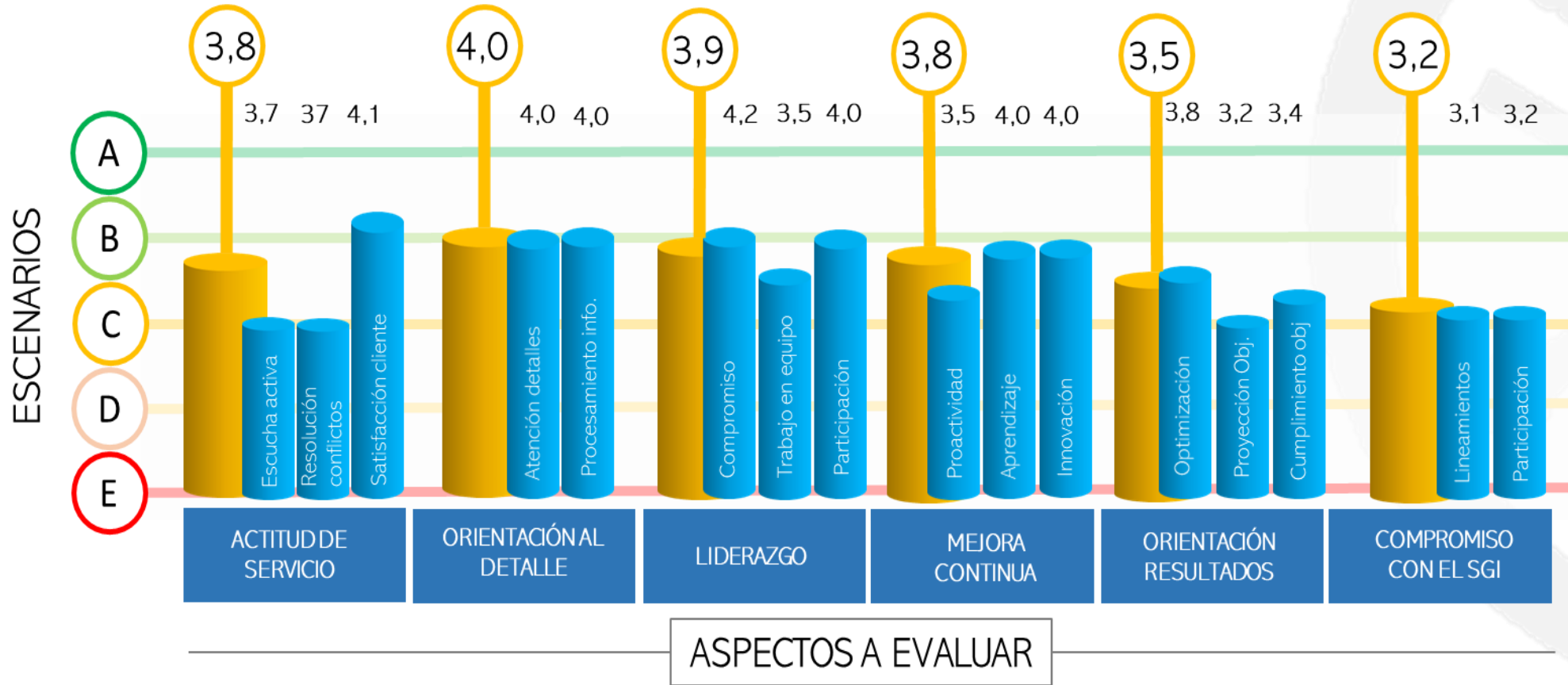
RESULTADO GLOBAL



ASPECTOS A EVALUAR

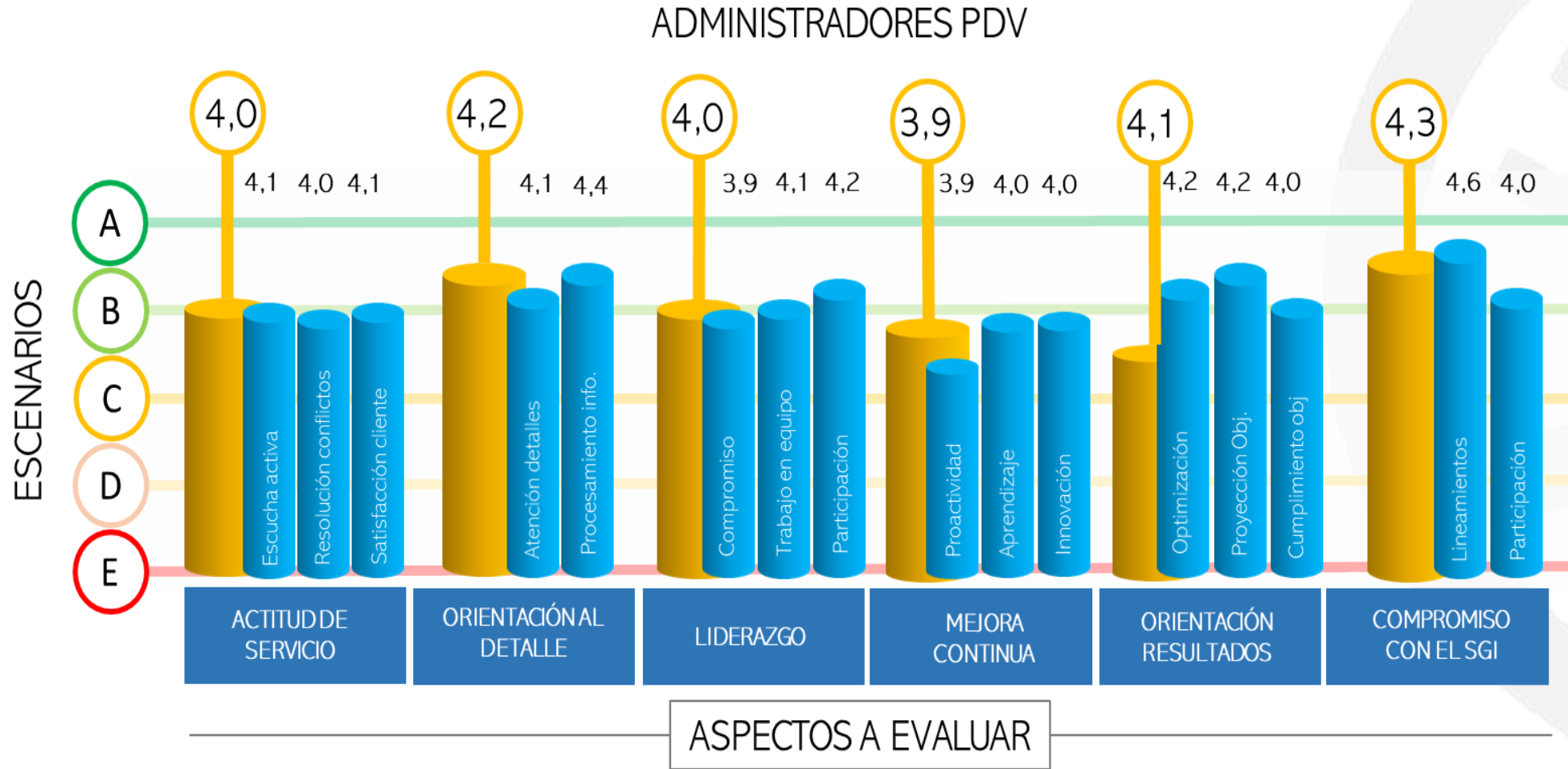
Desempeño Lideres y jefes

JEFES Y LIDERES DE PROCESO ADMINISTRATIVO

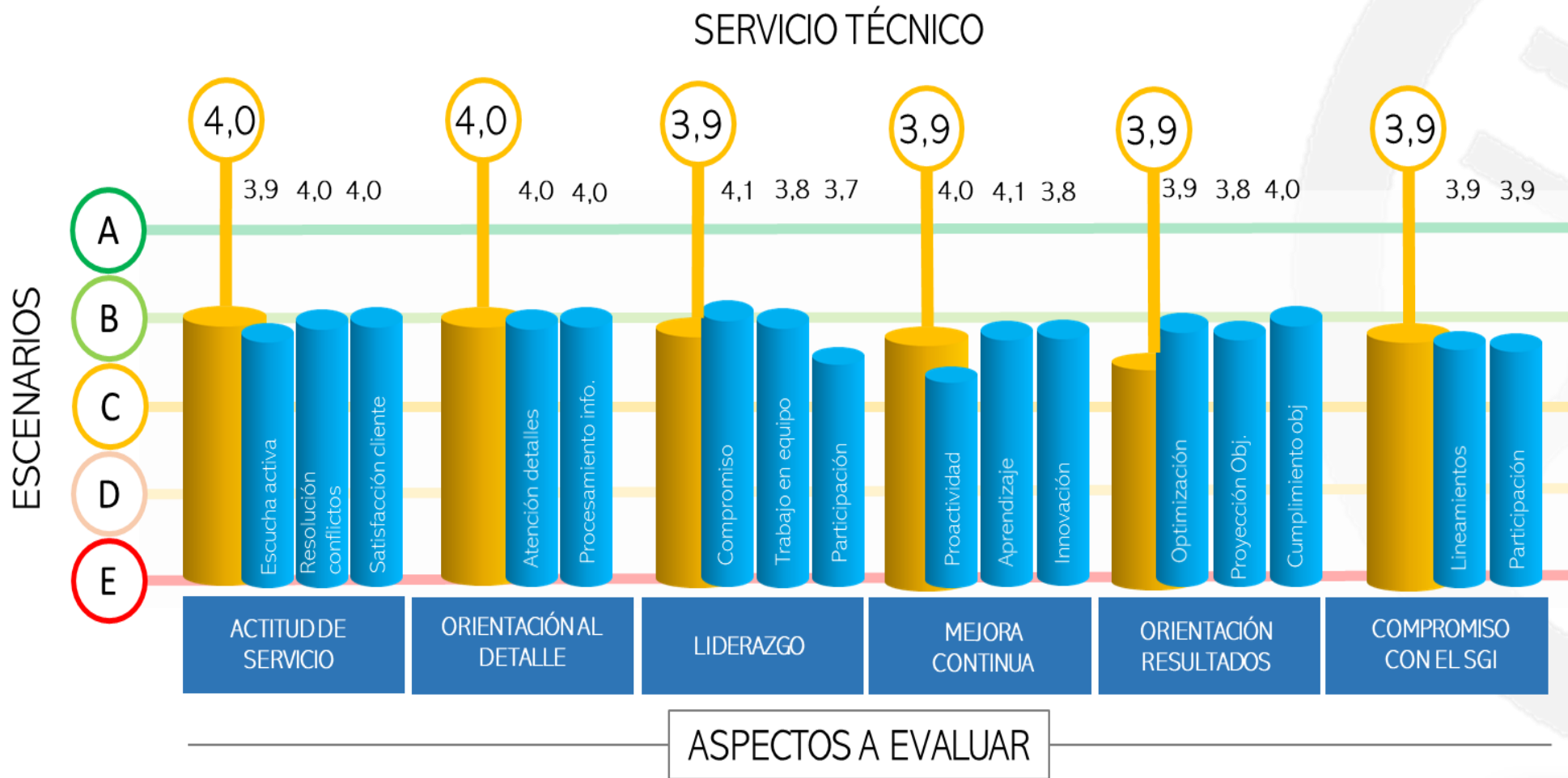


ASPECTOS A EVALUAR

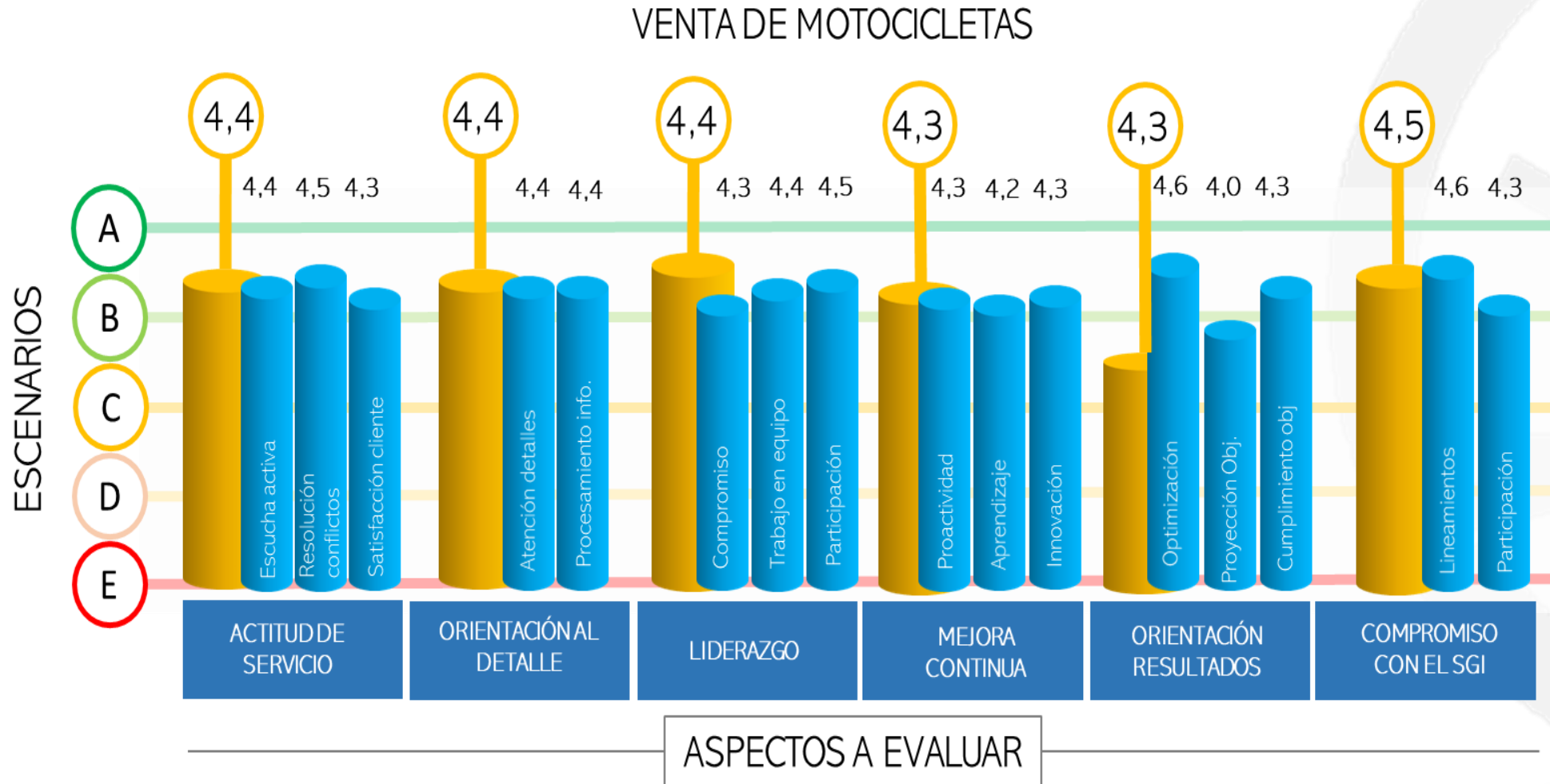
Desempeño Administradores PDV



Desempeño Servicio Técnico

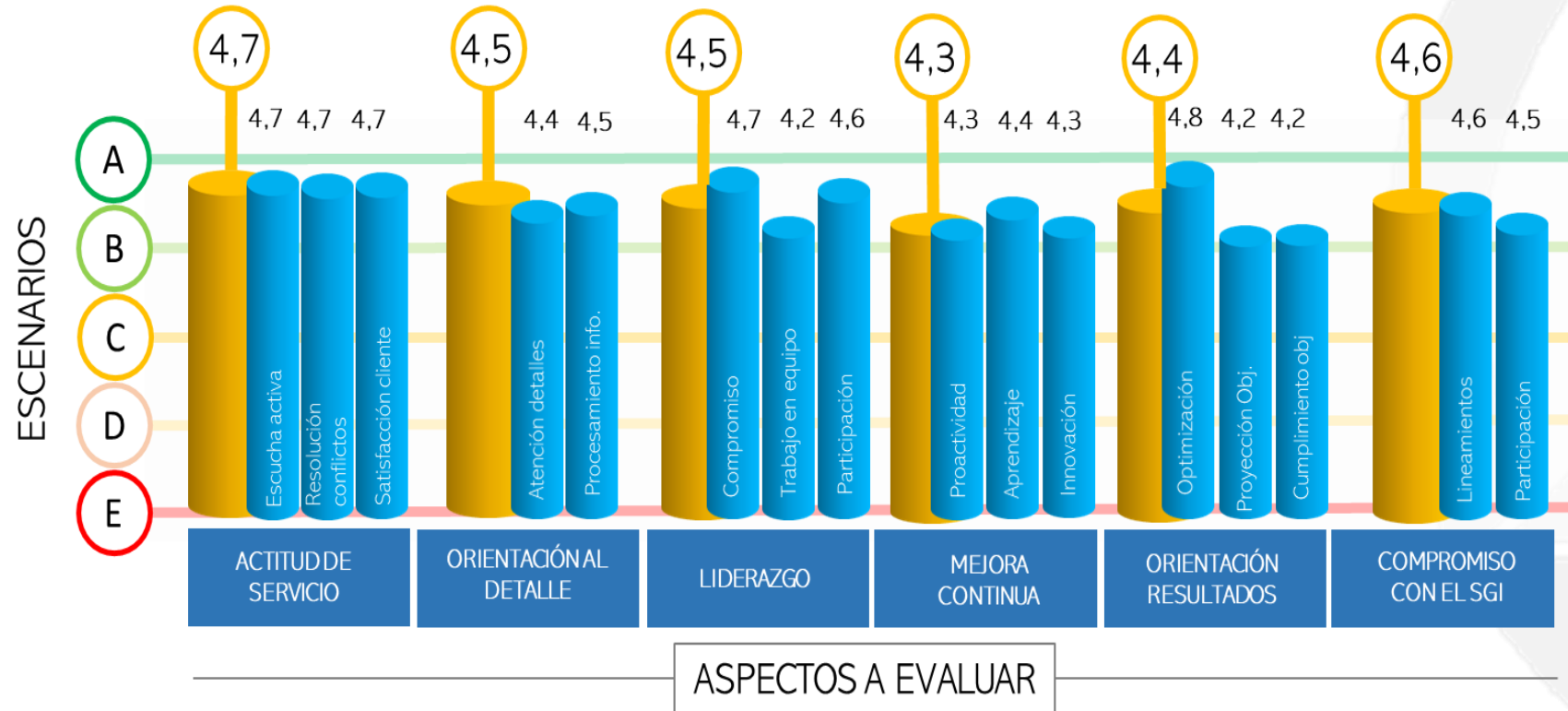


Desempeño Venta de Motocicletas

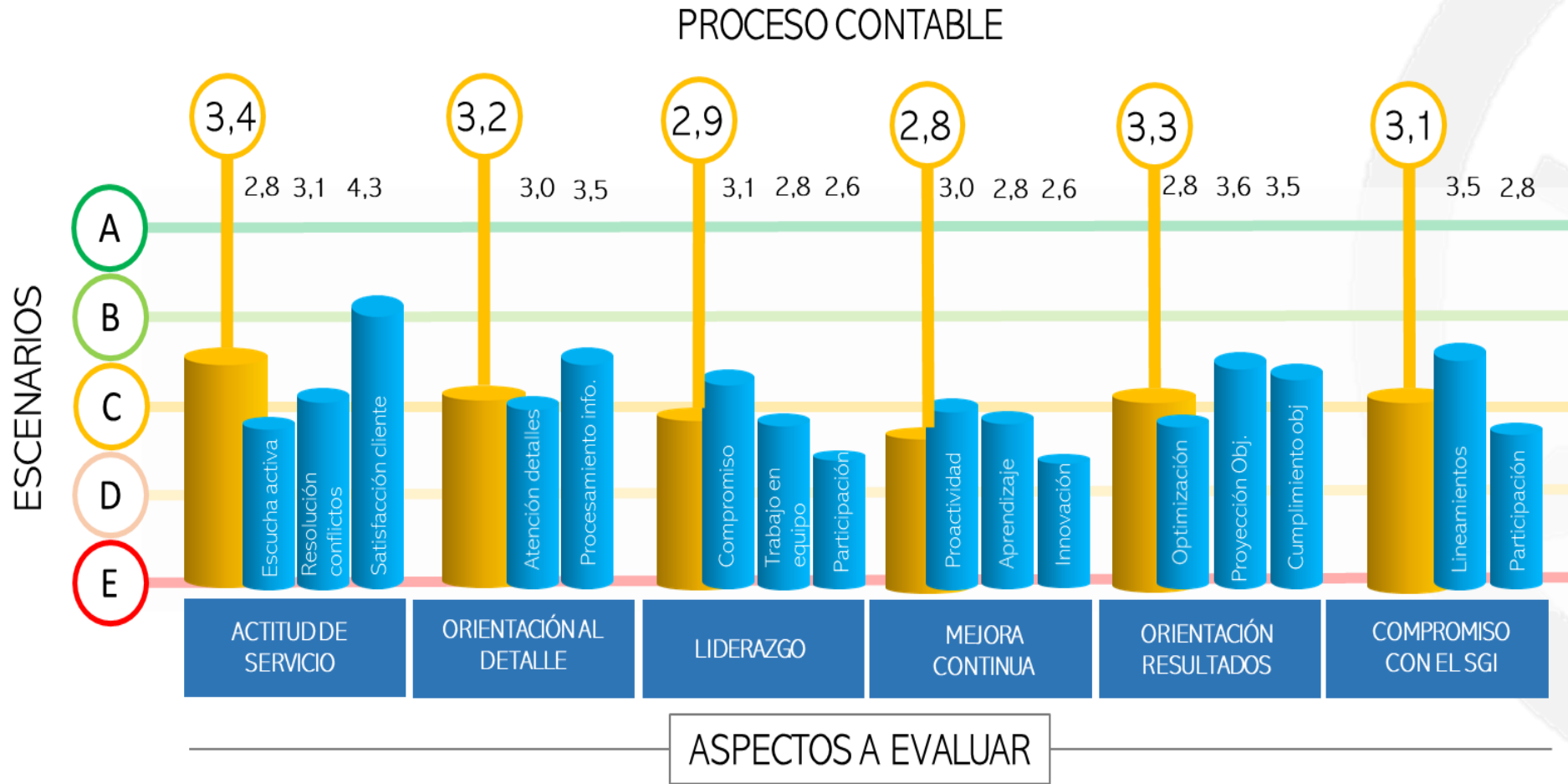


Desempeño Repuestos

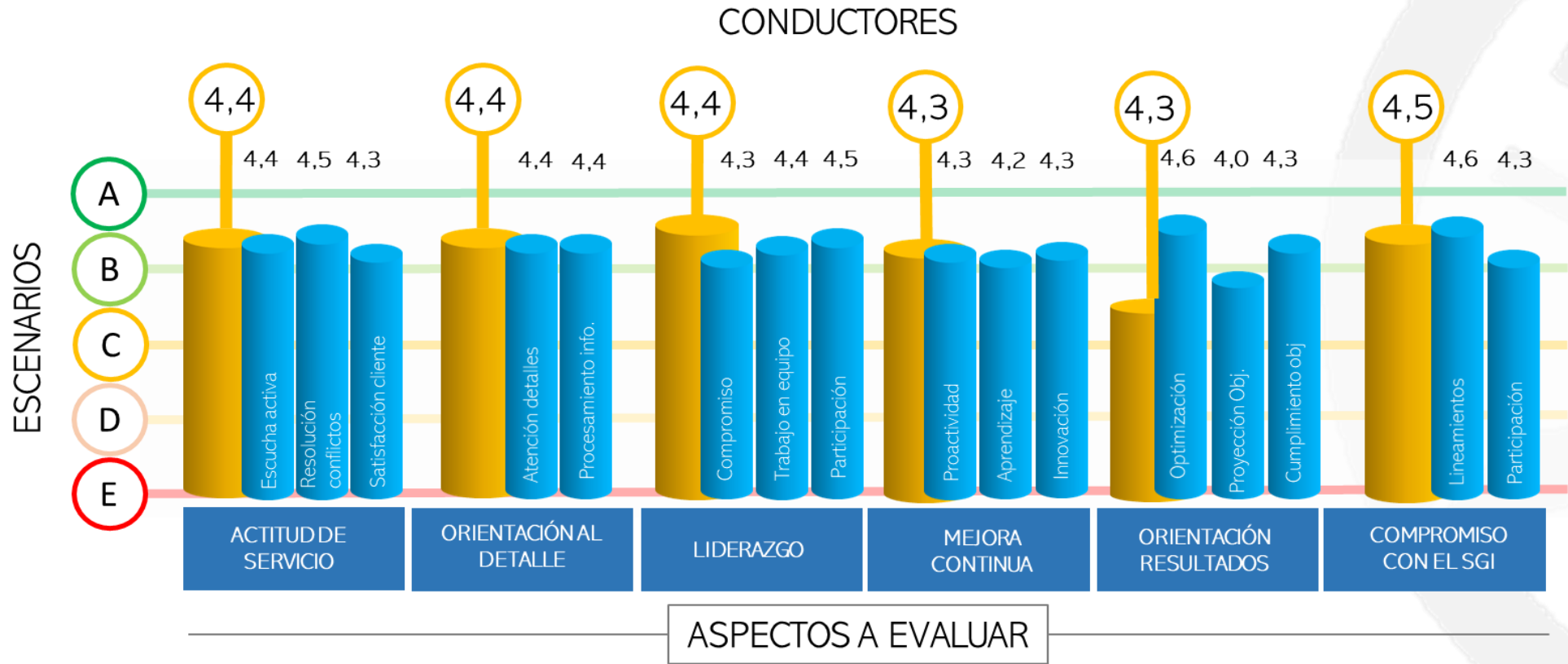
VENTA DE REPUESTOS Y ACCESORIOS



Desempeño Proceso Contable

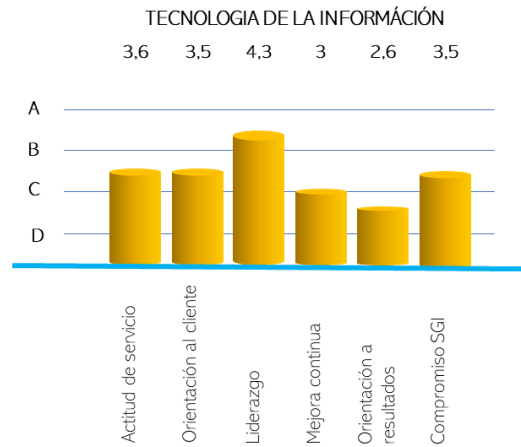
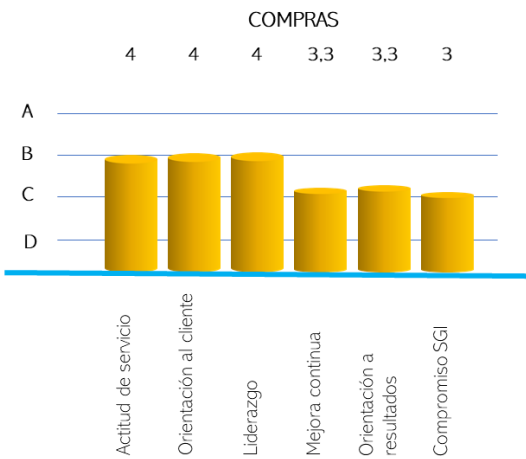
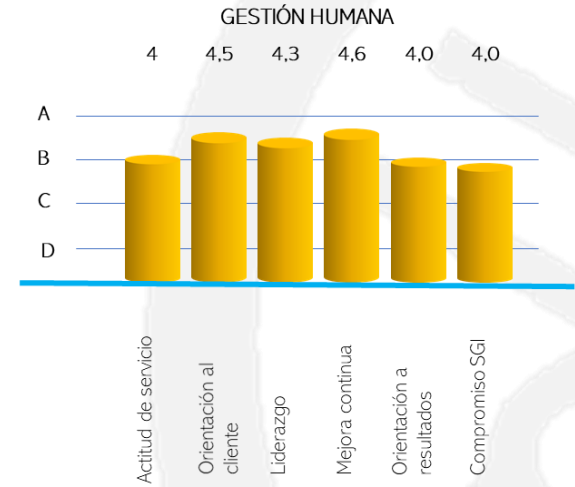
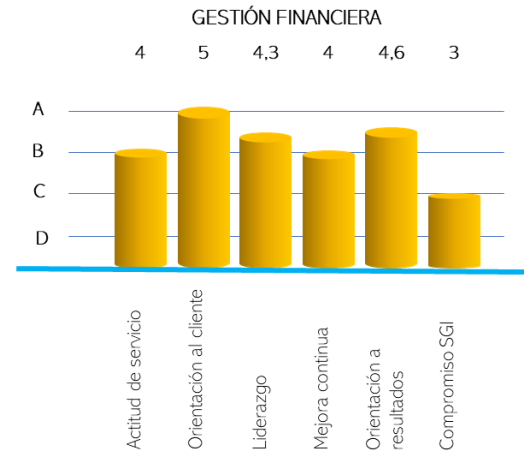
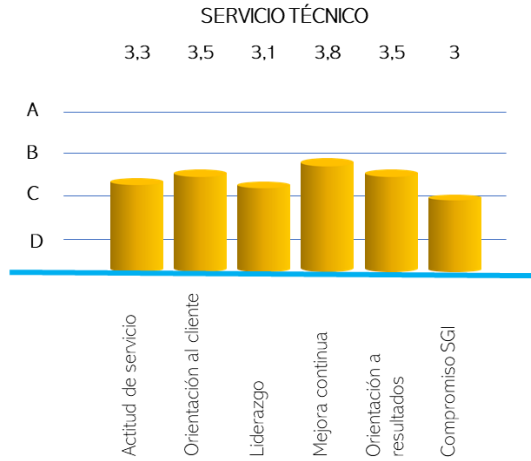
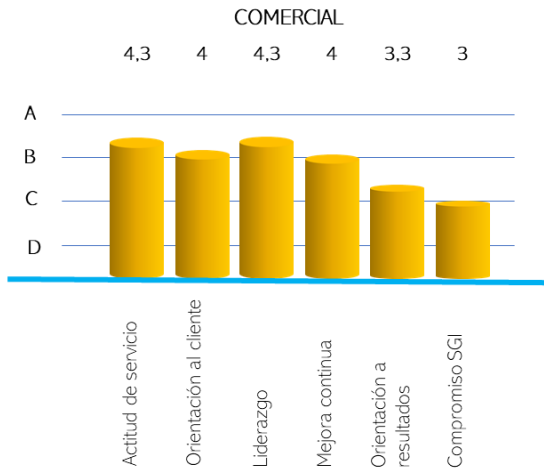


Desempeño Conductores



Desempeño por proceso

ANALISIS



Desempeño de los equipos de trabajo

OBJETIVO: Medir el grado de cumplimiento del desempeño frente a la percepción de los jefes y líderes de proceso respecto a sus equipos de trabajo conforme a los criterios requerido del Sistema de Gestión Integrado

PROCESO: Gestión Humana

RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana

METRICA I = Promedio de resultado por ítem evaluado a la población trabajadora, representada a través de escenarios.

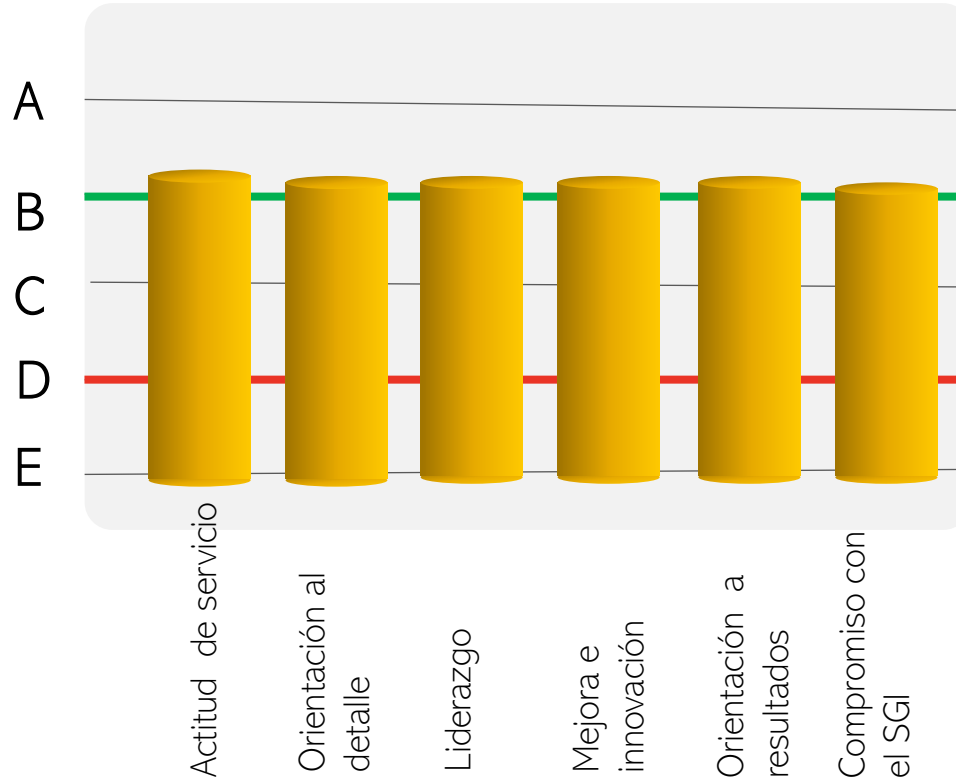
RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: = Escenario A y B

Aceptable: = Escenario C

Critico:: = Escenario D Y E

RESULTADO: Positivo



ANALISIS

De manera general todos los criterios evaluados en las diferentes áreas y proceso se encuentran en un promedio de escenario B, resultado satisfactoria. Siendo los criterios de mejora continua, orientación a resultados y compromiso con el SGI, los aspectos en que se debe orientar estrategias para el año 2024.

Desempeño de los y lideres de proceso

OBJETIVO: Medir el grado de cumplimiento de las expectativas de los trabajadores frente a la gestión de sus jefes y lideres de proceso.

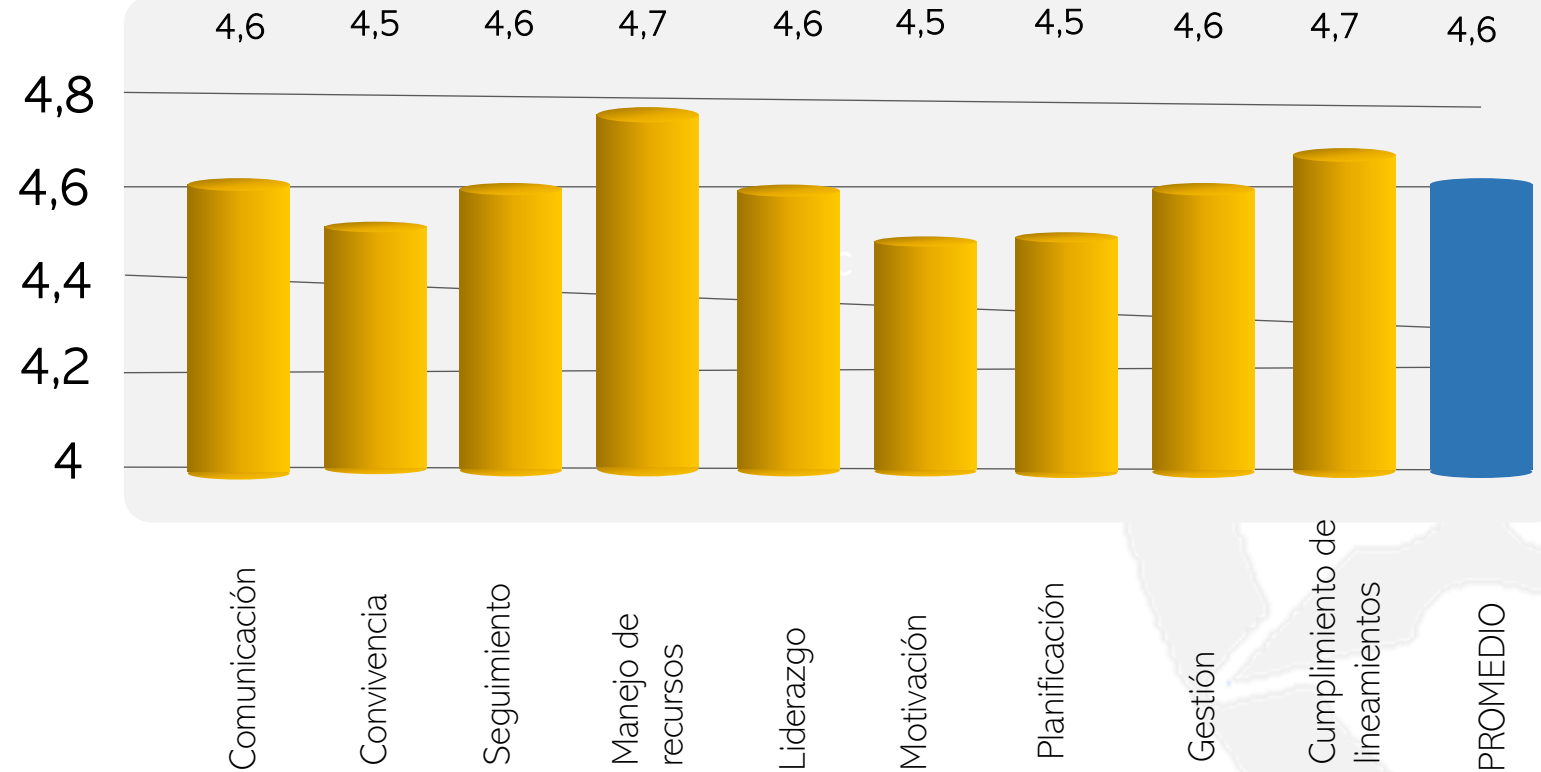
PROCESO: Gestión Humana
RESPONSABLE: Jefe de Gestión Humana

METRICA I = Promedio de resultado por ítem evaluado a la población trabajadora, representada a través de escenarios.

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: = 5
 Aceptable: = >3
 Critico:: = < 2,9

RESULTADO: Positivo



ANALISIS

Los resultados son satisfactorios, tomando en cuenta los datos estadísticos se debe establecer estrategias para fomentar procesos de motivación, liderazgo y planificación para mantener y mejorar la sana convivencia en temas de comunicación y relacionamiento interno.



Desempeño de los proveedores y contratistas

OBJETIVO: Verificar el grado de cumplimiento del desempeño de los proveedores que impactan al SGI.

PROCESO: Compras
RESPONSABLE: Jefe de Compras y Logística

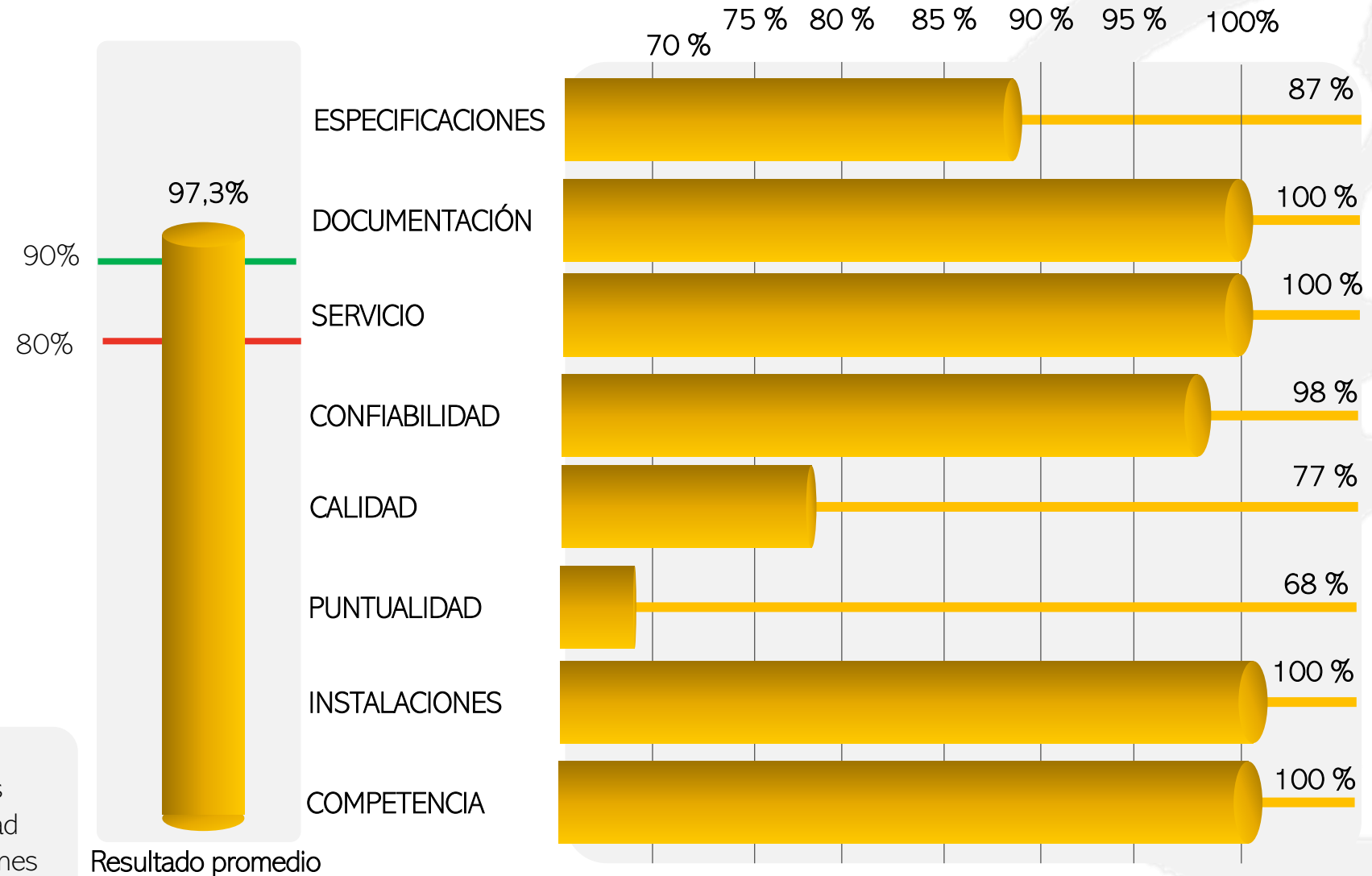
METRICA I = Sumatoria del resultado de las evaluaciones realizadas en el periodo evaluado / Total proveedores evaluados X 100%

RANGOS DE TOLERANCIA
 Meta: = 90%
 Aceptable: 80 a 89 %
 Critico:: <80%

RESULTADO: Positivo

ANALISIS

El Resultado obtenido en general es positivo, sin embargo se debe solicitar mejoras a los proveedores que aplique mejorar su servicio frente a la puntualidad de entregas, calidad y cumplimiento de especificaciones técnicas o contractuales.





Hallazgos presentados por los proveedores 2023

APM

- Incumplimiento con las fechas de realización de las visitas.
- Falta de oportunidad entrega de resultados exámenes médicos.

Luz Martha Nariño

- Demoras en la atención de las personas para poligrafía

Linalca

- Presenta retraso en emitir facturación en los servicios prestados

DEIMER

- Demoras para cambio de repuestos por garantía (impresoras)
- Demora en la atención de solicitudes

Diego Rodríguez

- Entrega de facturas con información incompleta
- Omisión de anexos a algunas solicitudes
- Demora en recoger y entregar las piezas

EMPIRE

- Entrega de información errónea sobre funcionamiento de dispositivos anti martilleo
- Poca capacidad para cubrir las necesidades de producto..

Jessica Estrada

- Demoras en la generación de pago de los incentivos

Prosamcol

- Demoras en la programación de recolección RESPEL
- Olvidos en recoger lo solicitado

Distrifabricas

- Despachan mercancía que no se la solicitado, en cantidades diferentes,
- Demoras en la entrega de mercancía

Bikes Service

- Presenta demoras para recoger y entrega los trabajos

INCOLMOTOS

- Cajas de repuestos llegan rotas o con fisuras.
- Presenta faltantes de varios repuestos
- Demoras en la entrega de mercancía
- Se evidencia presencia de motocicletas rayadas
- Demoras en el trámite de garantías



Hallazgos presentados por los proveedores 2023

Especificaciones

Grado de cumplimiento frente a las especificaciones técnicas y/o operacionales acordadas contractualmente (Características y/o disponibilidad del producto o servicios, tiempos de ejecución y de entrega, respuesta a solicitudes)

APM SERVICIOS ASISTENCIALES IPS SAS
BIKE SERVICE
DISTRIFABRICA RAMIREZ S.A.S.
INDUSTRIA COLOMBIANA DE MOTOCICLETAS S.A. (INCOLMOTOS)
LINALCA INFORMATICA S.A.
NARIÑO GOMEZ LUZ MARTHA
PROMECOL ROA S.A.S.
PROSAMCOL S.A.S.
RODRIGUEZ LOPEZ DIEGO MICHEL
S.O.S. MOTOS TECNICENTRO S.A.S. - ESTRADA VASQUEZ JESSICA MARIA
SAN MARTIN SIERRA DEIMER LUIS

Confiabilidad

La información o servicio suministrado por el proveedor es confiable y permite tomar decisiones de manera consistente

INDUSTRIA COLOMBIANA DE MOTOCICLETAS S.A. (INCOLMOTOS)
PROSAMCOL S.A.S.
RODRIGUEZ LOPEZ DIEGO MICHEL

Calidad

Durante la verificación de los trabajos realizados externamente no se reportan productos o servicios no conformes, así mismo no se cuenta con reclamaciones por parte del cliente sobre los resultados del servicio

CERQUERA Y PARRA LTDA.
INDUSTRIA COLOMBIANA DE MOTOCICLETAS S.A. (INCOLMOTOS)
S.O.S. MOTOS TECNICENTRO S.A.S. - ESTRADA VASQUEZ JESSICA MARIA

Puntualidad

Los productos entregados por el proveedor se realiza en los tiempos acordados evitando demoras que generen puedan generar PQR por parte del cliente o partes interesadas

APM SERVICIOS ASISTENCIALES IPS SAS
BIKE SERVICE
DISTRIFABRICA RAMIREZ S.A.S.
INDUSTRIA COLOMBIANA DE MOTOCICLETAS S.A. (INCOLMOTOS)
PROSAMCOL S.A.S.
RODRIGUEZ LOPEZ DIEGO MICHEL
SAN MARTIN SIERRA DEIMER LUIS



PQRSF: ene a sep 2023

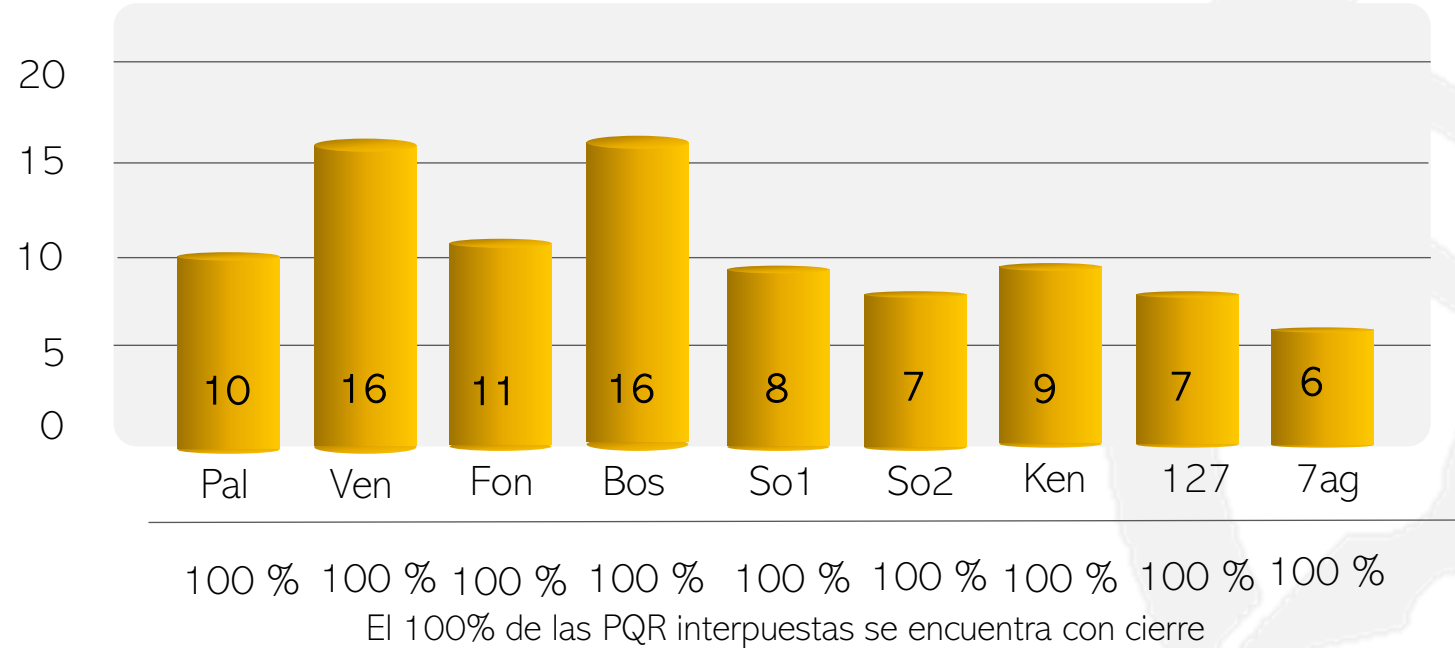
OBJETIVO: Dar respuesta y cierre a todas las PQR de manera oportuna interpuestas en la organización

PROCESO: Comercial
RESPONSABLE: Servicio al cliente

METRICA: $I = \frac{\text{Total PQR Cerradas}}{\text{total de PQR interpuestas en un periodo determinado}} \times 100\%$
eficazmente dentro del periodo bajo términos legales / total de PQR interpuestas en un periodo determinado X 100%

RANGOS DE TOLERANCIA
Meta: = 100 %
Aceptable:
Critico:: = < 99 %

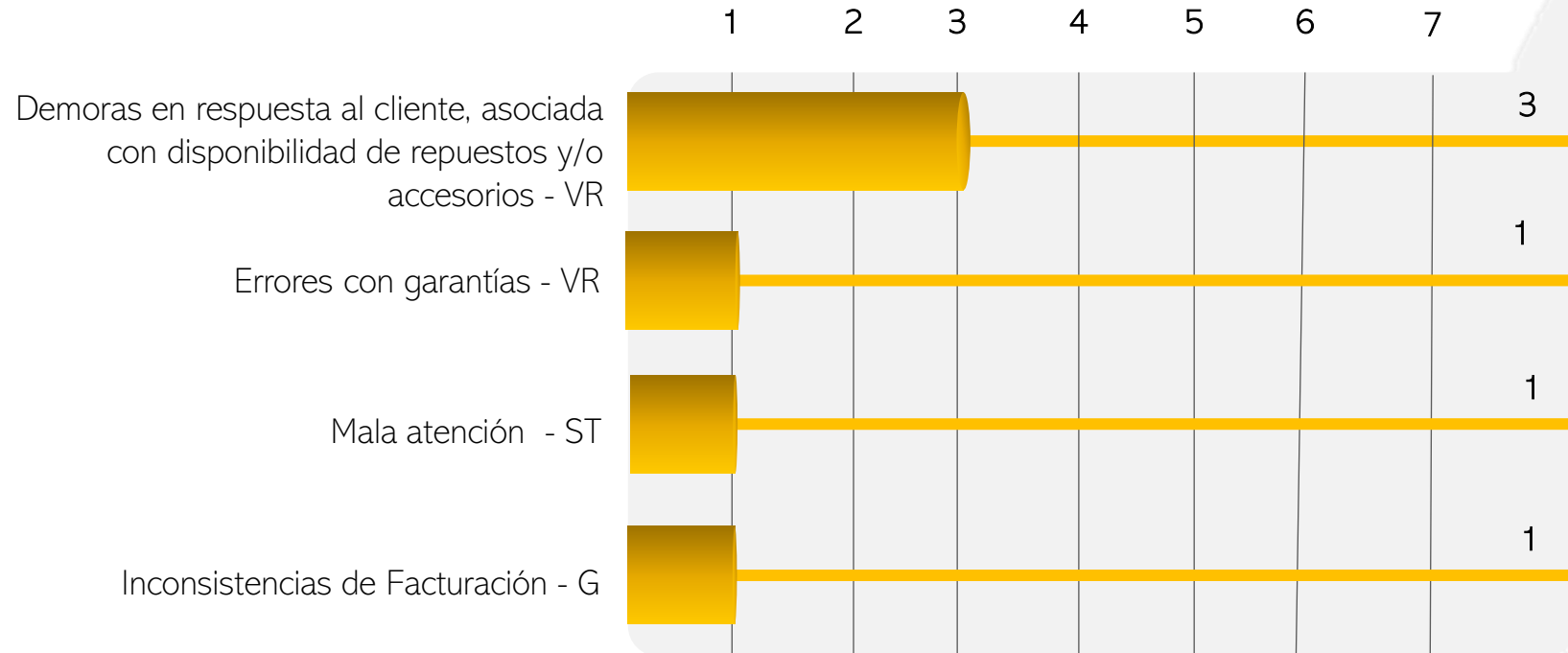
RESULTADO: Positivo



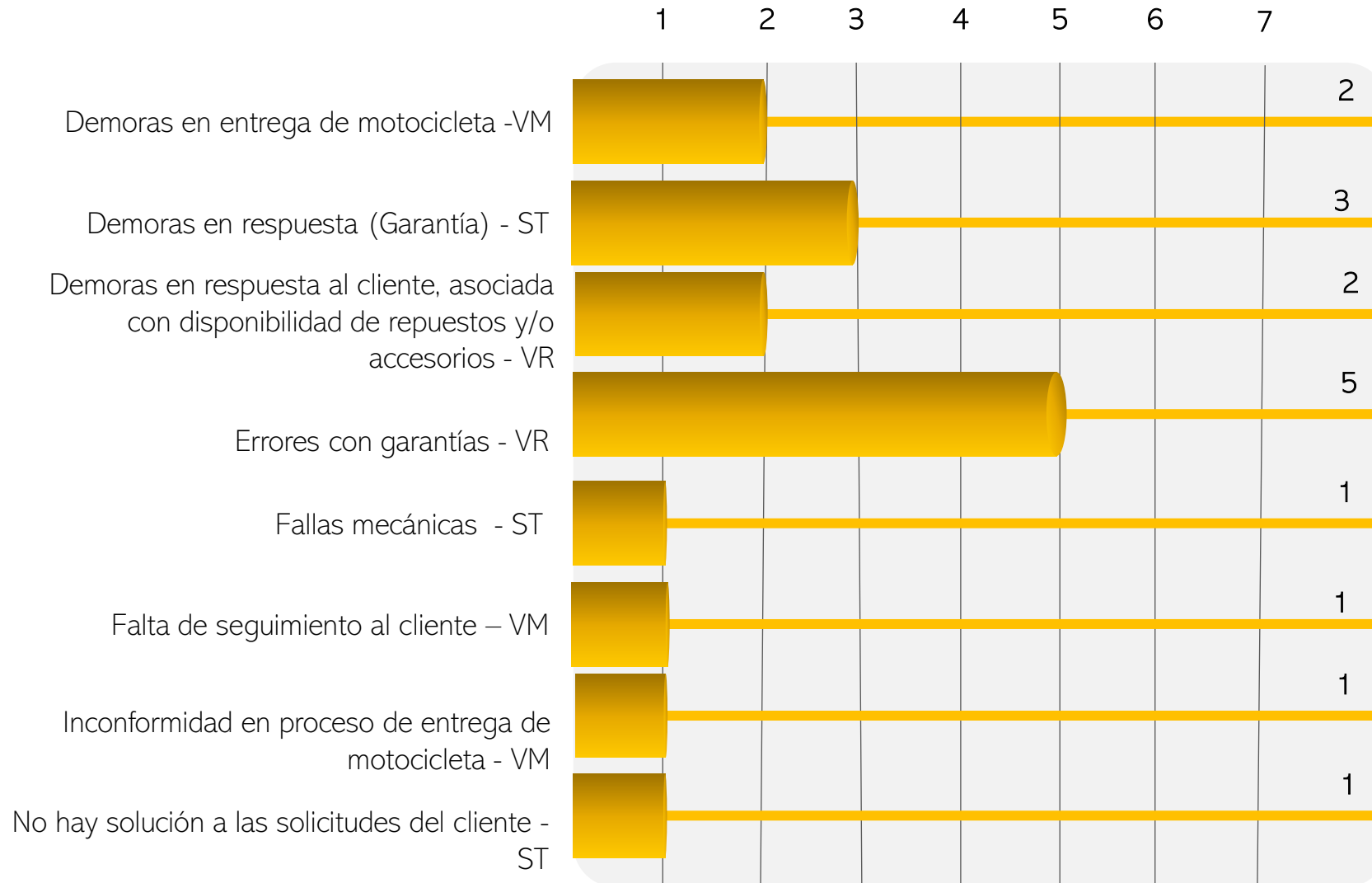
Durante el periodo evaluado se ha presentado PQRS en su mayoría por temas relacionados con procesos de garantías, ya que la repuesta y solución a estas situaciones por parte de la ensambladora no es eficiente, generando una percepción negativa de nuestros trabajadores ante el cliente, situación que se reflejada también en PQR asociadas a mala atención y demoras de repuesta, a pesar del seguimiento y comunicación constante que los asesores comerciales mantienen con los clientes, los puntos de venta mas afectados por la generación de estas PQR son Bosa y Venecia y Paloquemao respectivamente.

ANALISIS

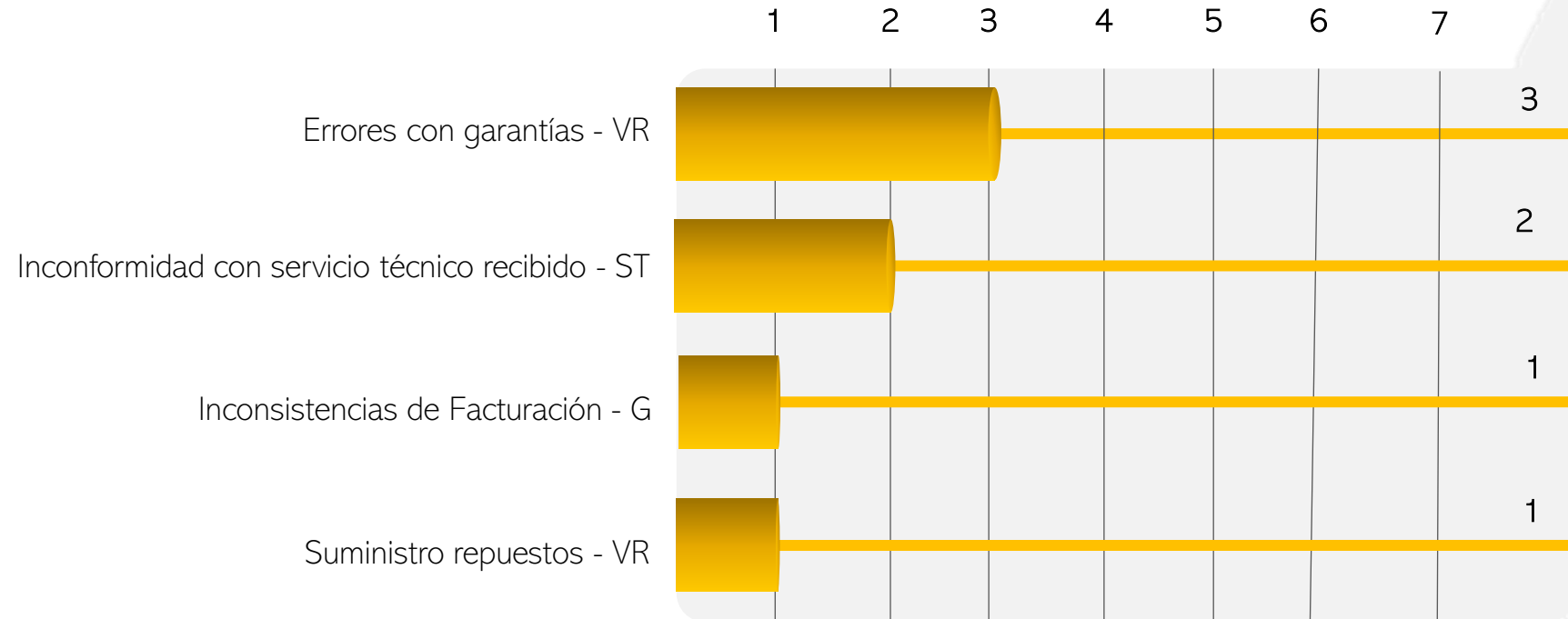
PQRS – 7 DE AGOSTO



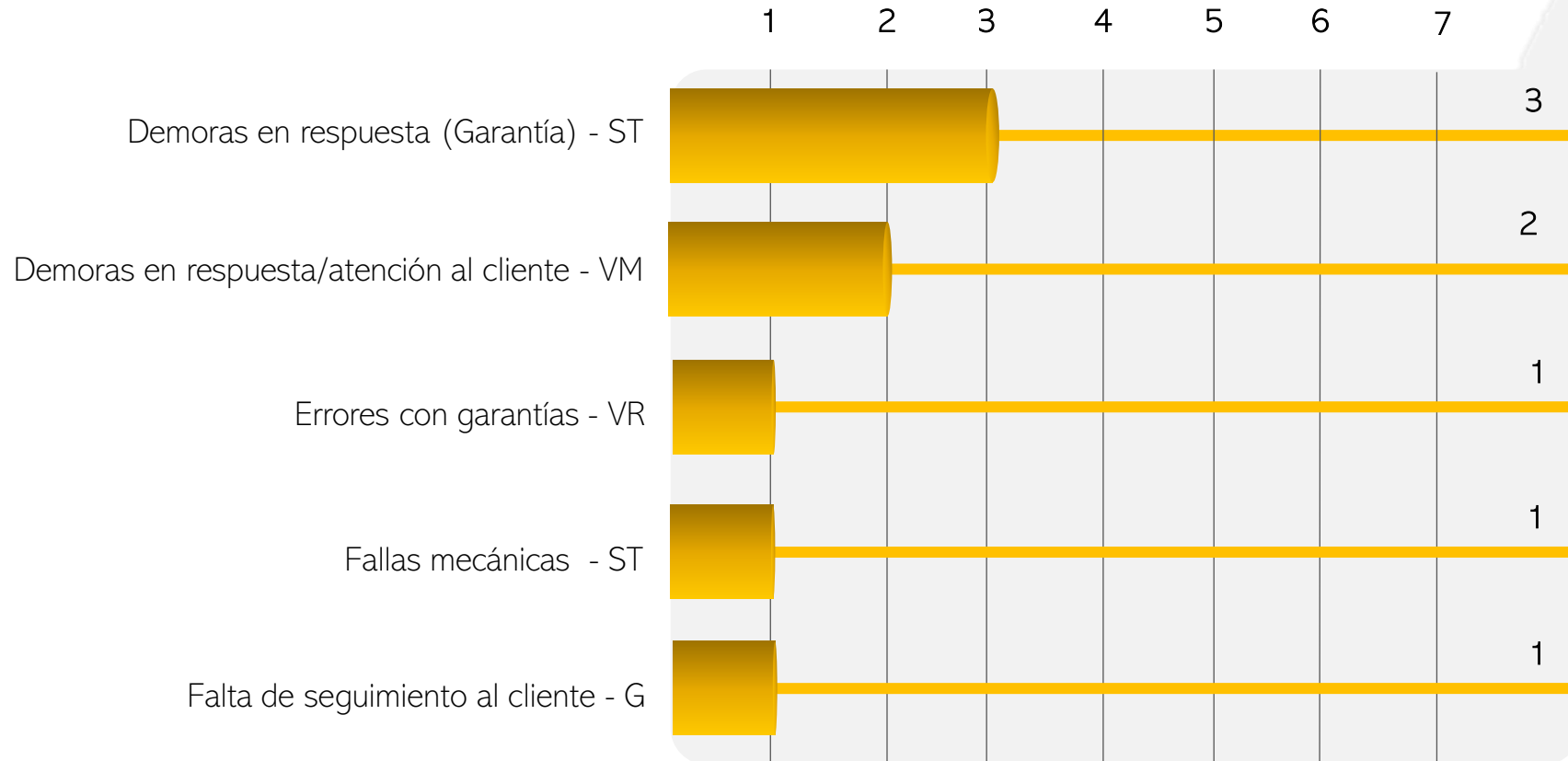
PQRS – BOSA



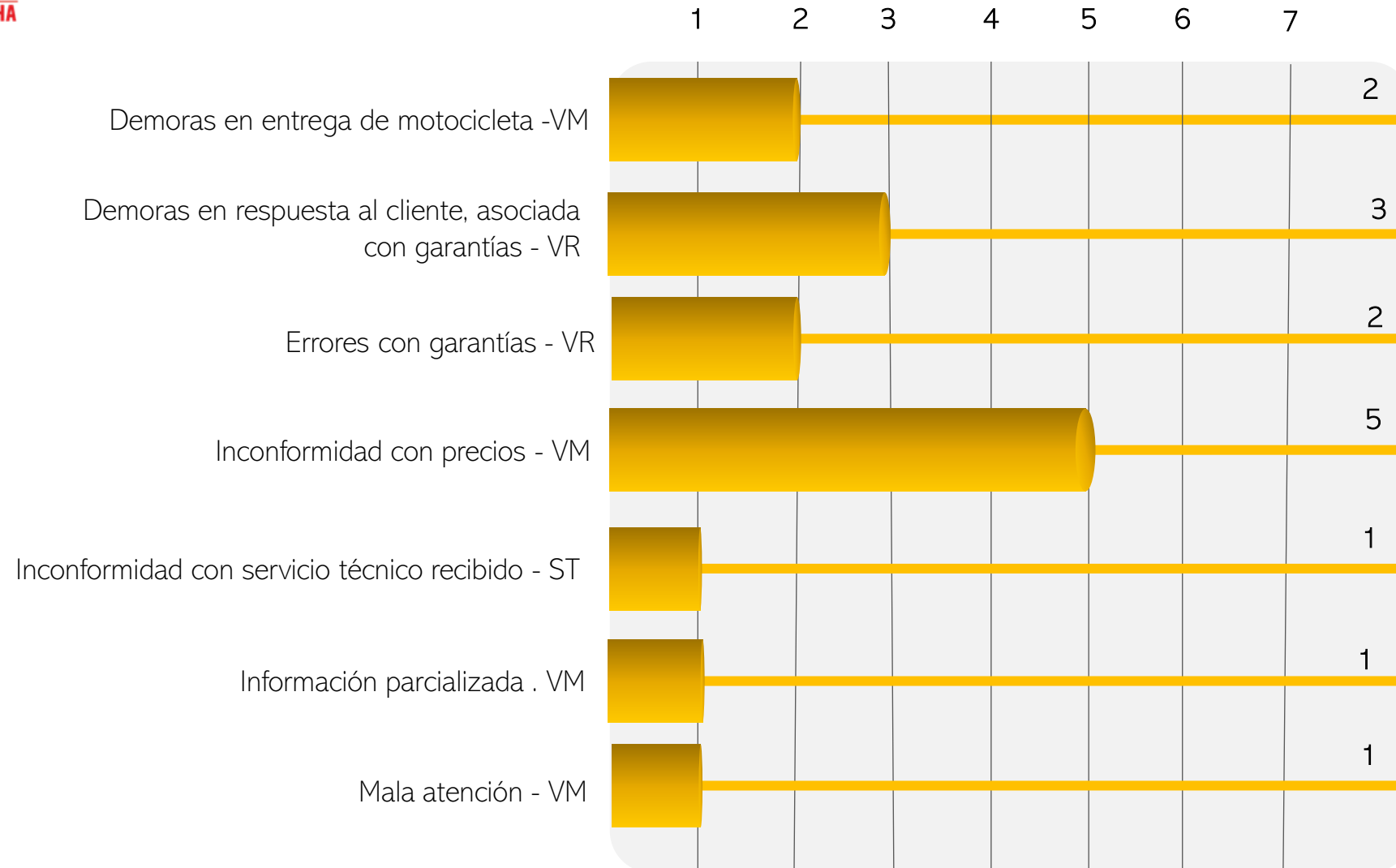
PQRS – CALLE 127



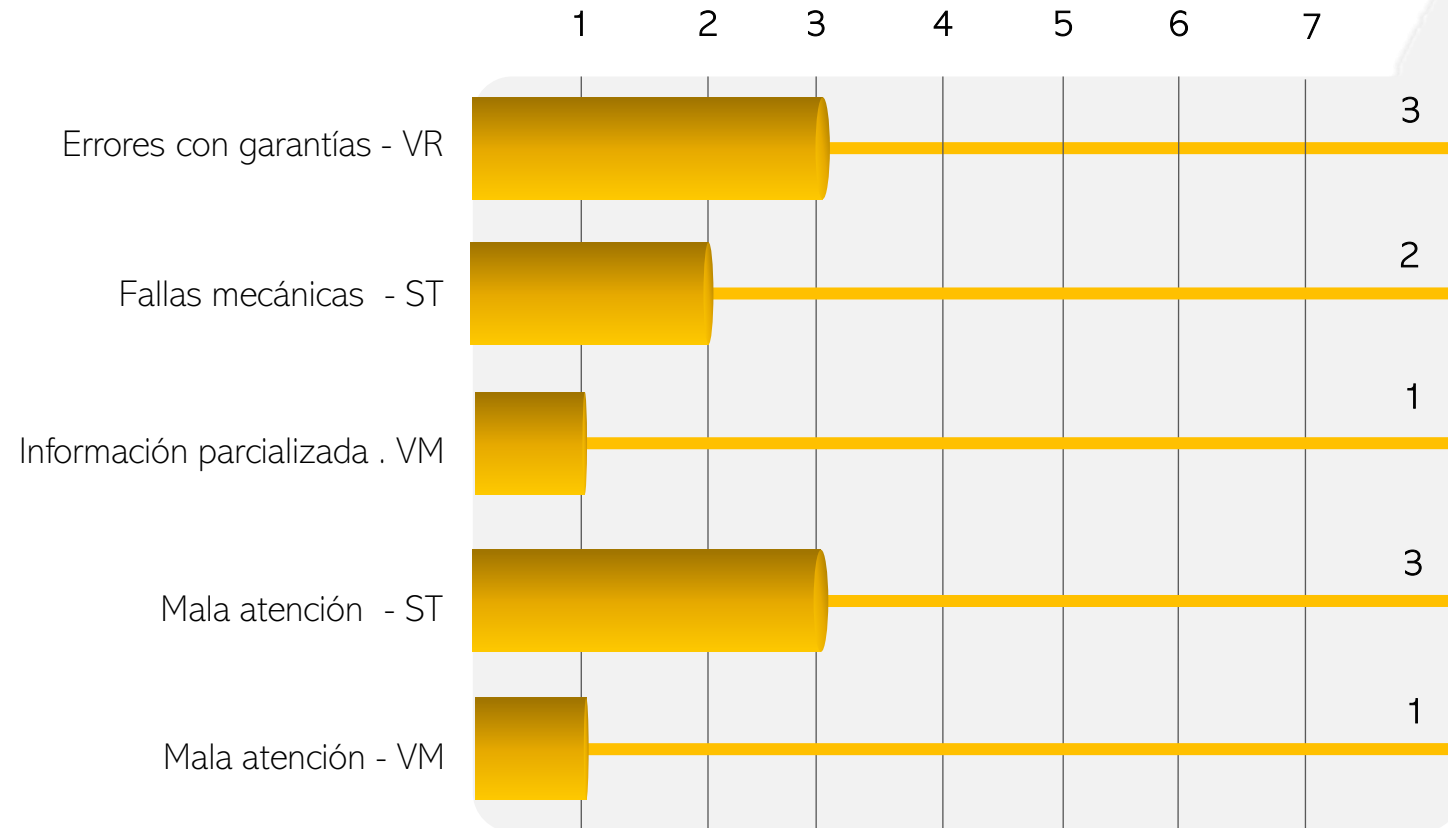
PQRS – FONTIBON



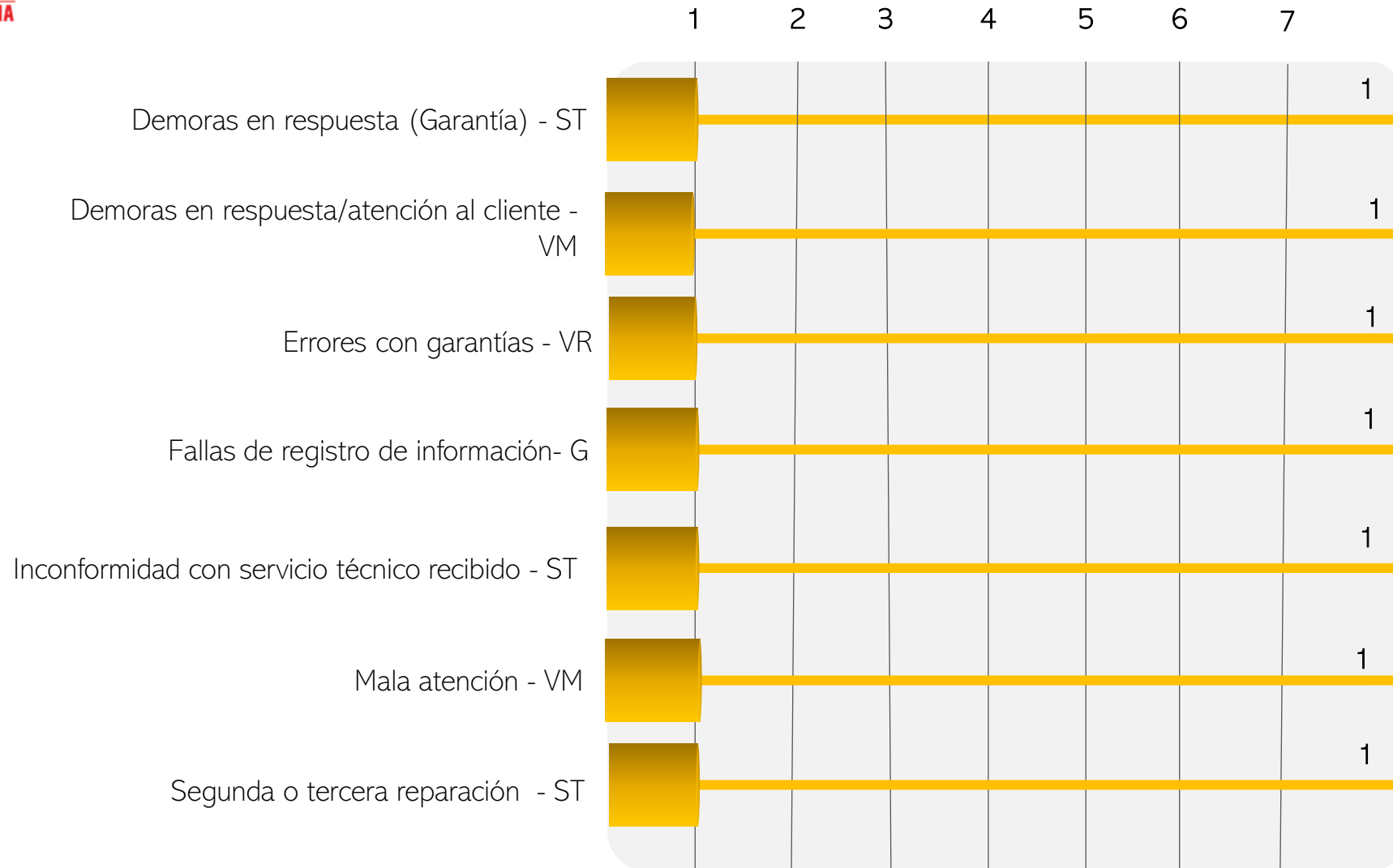
PQRS – KENNEDY



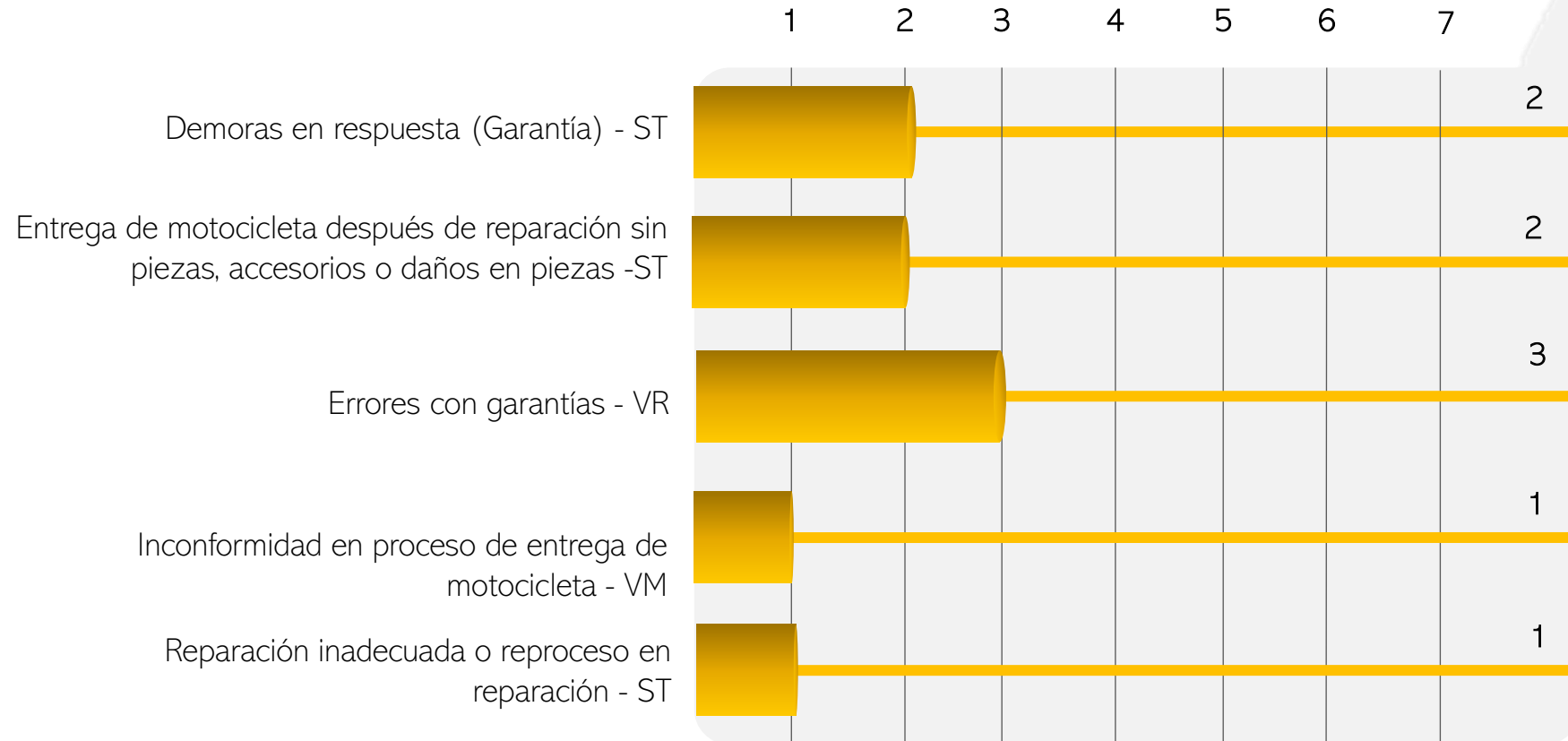
PQRS – PALOQUEMAO



PQRS – SOACHA 2

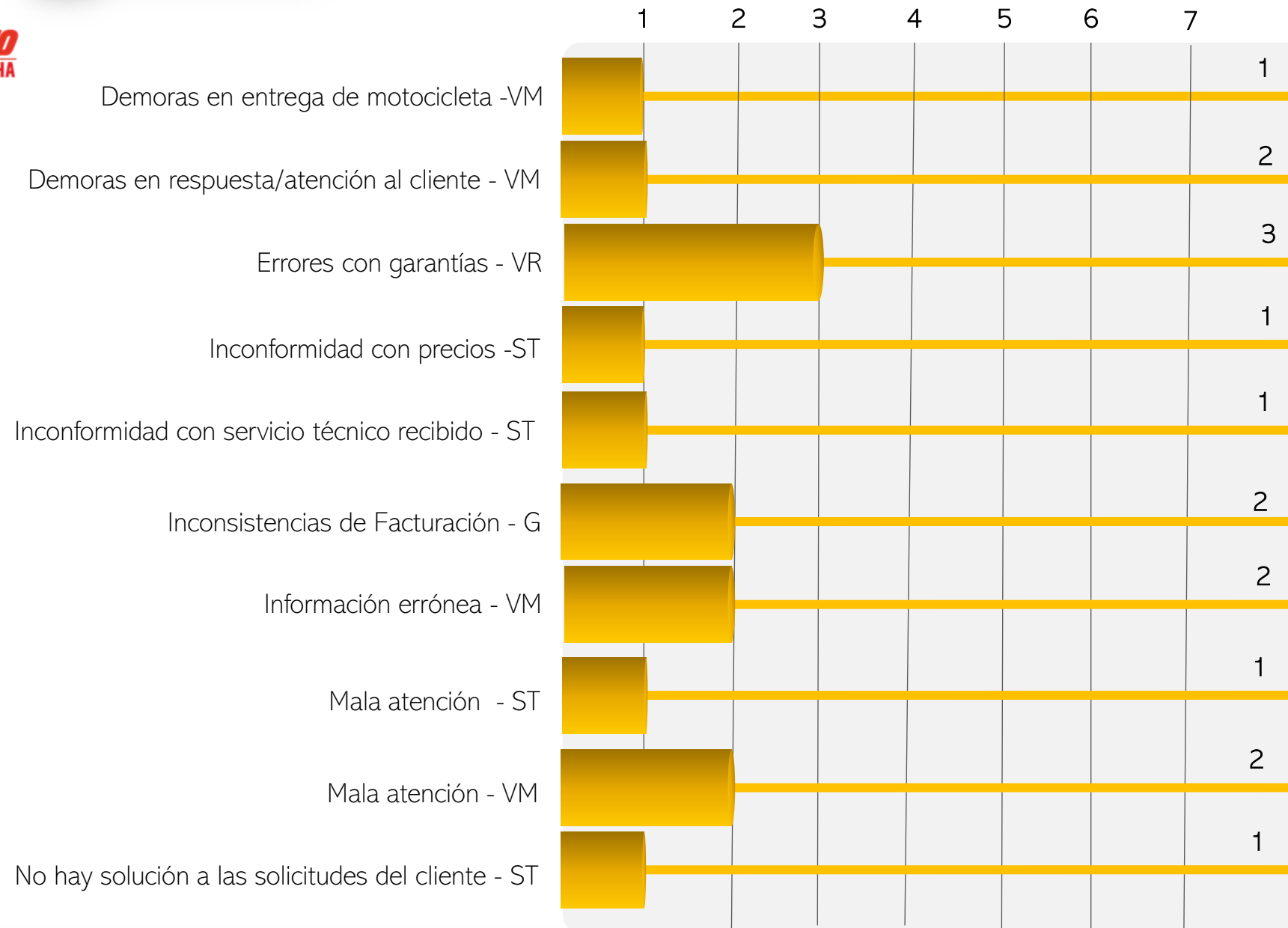


PQRS – SOCHA 1

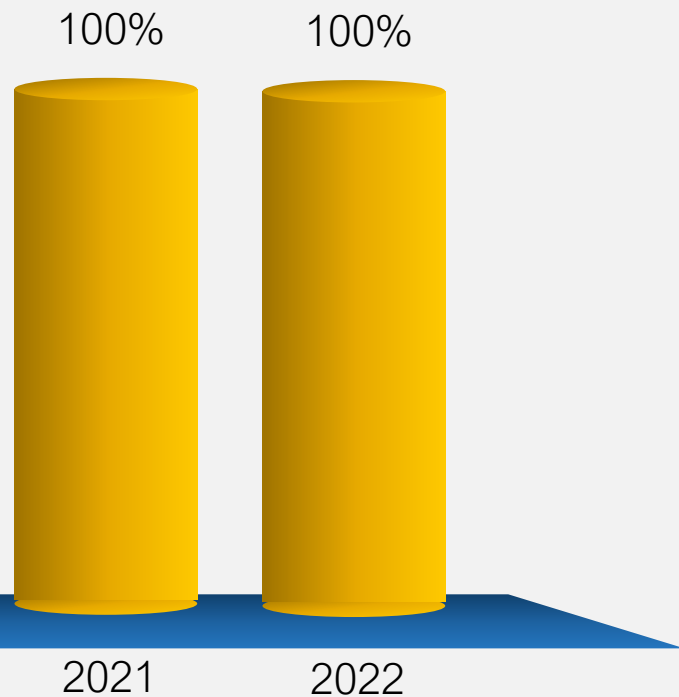




PQRS – VENECIA



ESTANDARES MÍNINMOS



ANALISIS

Como parte de cumplimiento legal de todas las organizaciones publicas y privadas deben demostrar avance de sus SG SST conforme a los estándares mínimos según la Resolución 312 de 2019,, cuyo resultado para el 2021 Y 2022 fue del 100%, dado que se logro desarrollar los programa de prevención de ATEL y promoción de la salud en cada una de las áreas.

ACCIONES MAS RELEVANTES

- Se cuenta con el cumplimiento total de requisitos de ley para poder prestar los servicios de manera adecuada sin afectar la seguridad y salud en el trabajo.

NOTA: Se da a conocer este indicador teniendo en cuenta que no hace parte de Gestión de Calidad, pero es un dato importante para la Gerencia conocer el estado general de la organización en cuenta al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

OBJETIVO: Dar cierre oportuno a las acciones implementadas conforme a las fechas definidas para cierre.

PROCESO: Calidad
RESPONSABLE: Coordinador SGI

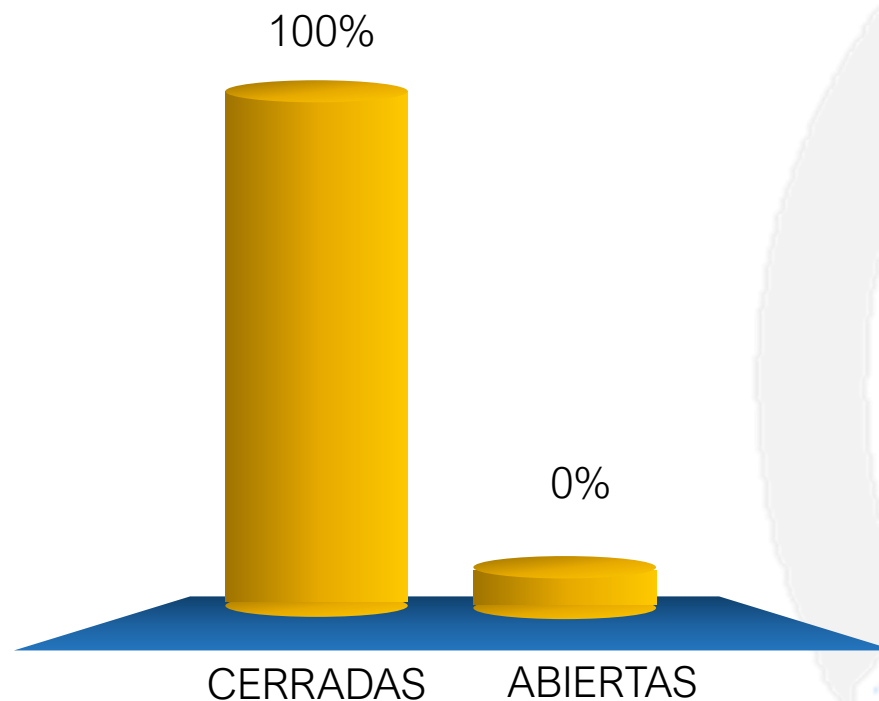
METRICA: $I = \text{Total acciones cerradas} / \text{total acciones planificadas para cierre en el periodo} \times 100\%$

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: = 90 %
Aceptable: 81 y 89%
Critico:: < 80 %

RESULTADO: Positivo

Cierre eficaz de las Acciones



ANALISIS

El 100% de las acciones se han cerrado dentro del tiempo definida para el cierre de cada uno, estas acciones han sido orientadas a prevenir situaciones futuras de hackeo de información, optimización de herramientas digitales y métodos de medición y aplicación para mantener información actualizada en tiempo real. Y así mejorar la eficacia del SGC.

PREVENTIVAS

1. CM-ST: posible perdida de trazabilidad de la información física
2. CM . ST: Reforzar conocimiento al persona técnico.
3. CM-ST: Fortalecer conocimientos para técnicos C
4. CM – ST: evitar cualquier daño de las motocicletas en los centros de servicio técnico.
5. DE: posibles desviaciones a resultados de los centros de ST por no contar con jefatura.
6. CO: Asegurar cumplimiento de requisitos del proveedor distribuidoras
7. GF: Adecuar cofres de seguridad para evitar posibles perdidas de dinero.
8. GF: Actualización de manuales de funciones.
9. GF: realizar entrenamiento backup para el auditor interno en contabilidad.
10. GH: Implementación de capacitaciones conforme a resultado de eva desempeño
11. CM – ST: posible desviación a cumplimiento de metas.
12. GC: Digitalizar las actividades del SGI
13. CO: Evitar sub registros de PNC
14. CO: actividades para evitar control de inventarios
15. CO: Actividad para controlar los pedidos de motocicletas

Acciones correctivas

CORRECTIVAS

1. DE: Adecuación de herramientas informáticas para evitar hackeos.
2. GC: Mejoramiento del análisis de la satisfacción del cliente.
3. CO: Herramientas que permiten tener mayor trazabilidad de los reportes de PNC.
4. GF; Ajustes en la creación de terceros.
5. CM: VM Correcciones a desviaciones al indicador de venta de motocicletas.
6. CM: VR Corrección a desviaciones de resultados de indicadores de satisfacción del cliente.
7. CM – ST: Corrección para mejorar el registro y trazabilidad de los alistamientos.

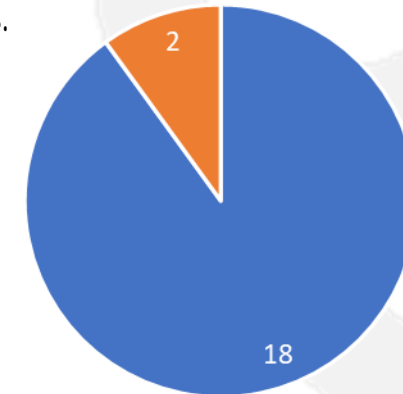
MEJORA

1. **GH:** Mejorar la forma en que se mide los criterios de las evaluaciones de desempeño.
2. **CM. ST:** Mejorar los métodos de registro de información que soporte la gestión de ST.
3. **CM. ST:** Mejorar los tiempos de atención al cliente a través de diagnóstico por scanner.
4. **CM. ST:** Implementación de agendamiento para servicio técnico.
5. **GF:** Disminuir el consumo de papel, consultando la información contable a través del DRIVE.

Acciones correctivas

El 90% de las acciones se encuentran CERRADAS, quedando en proceso las siguientes:

- 1) Acción orientada a garantizar que el proveedor de cascos suministre toda la documentación para la comercialización de cascos.
- 2) Actividades comerciales que permitan dar cumplimiento al indicador de venta de motocicletas.



■ CERRADAS ■ EN PROCESO



OBJETIVO: Dar cierre oportuno a las acciones implementadas conforme a las fechas definidas para cierre.

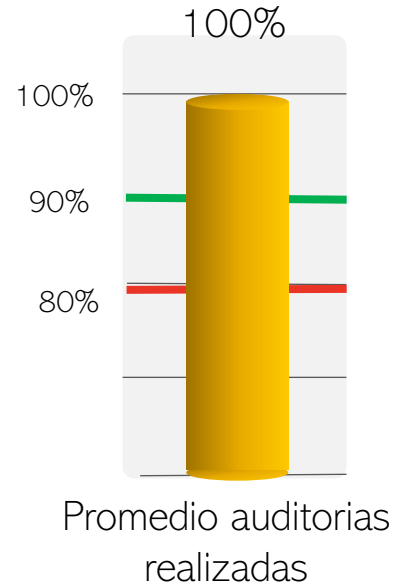
PROCESO: Calidad
RESPONSABLE: Coordinador SGI

METRICA: $I = \text{Total acciones cerradas} / \text{total acciones planificadas para cierre en el periodo} \times 100\%$

RANGOS DE TOLERANCIA

Meta: 100 %
Aceptable: 99%
Critico:: < 99 %

RESULTADO: Positivo



Auditorias realizadas

Hallazgos presentados

OBS: No se evidencia comunicación con el cliente frente a entregas posteriores,
OBS: No se evidencia registro del estado de desgaste en las ordenes de salida.
NC: No se evidencia control sobre ST FO 010 V.2 y NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1, literal (e) donde se establece la necesidad de tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado

Se desarrollo auditorias al 100% de los procesos, iniciando el 20 de julio de 2023 y finalizando el 08 de agosto, tomando en cuenta que el proceso comercial esta conformado por 09 PVD, los cuales fueron auditados bajo sus 3 líneas de negocio: venta de motocicletas, repuesto, accesorios y servicio técnico, generando hallazgos para el proceso de servicio técnico en relación a la gestión realizada con la implementación del nuevo modelo de alistamientos y observaciones asociadas a diligenciamiento de la documentación (hojas de salida).

ANALISIS



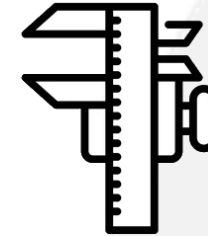
Arreglos locativos y embellecimiento de PDV



Contratación de mano de obra calificada



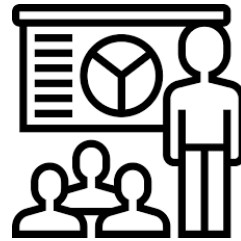
Adecuación de scanner para procesos de diagnóstico



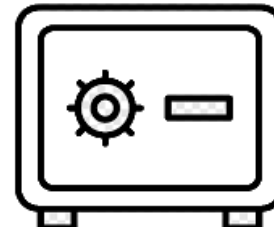
Calibración y comprobación de equipos de medición



Pago de honorarios para procesos de consultoría especializada



Procesos de capacitación y formación técnica y administrativa










Adecuación de cofres inteligentes



Adquisición de recursos tecnológicos para protección de la información

DE




PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	RIESGO OBRAS CIVILES Cierre temporal o definitivo de los PDV ID: 04.10.2023	Merma en la rentabilidad. Pérdida de clientes. Incumplimiento de presupuestos.	En caso de cierre ofrecer a los clientes los productos y servicios a través de la red de tiendas de MOTOAUTO STORE.
	3. Posible	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
	RIESGO FRAUDE POR PARTE DE CLIENTES Fraudes por parte de los clientes al momento de adquirir un producto o servicio ID: 15.07.2022	Perdidas económicas	Revisión al siguiente día de las transacciones realizadas por los clientes ante las entidades bancarias. No realizar transacción de crédito con tarjetas internacionales."
	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
	RIESGO ROBO O HURTO A PDV Robos y hurtos a los PDV ID: 15.05.2022	Perdidas económicas Daños a la propiedad Lesiones personales"	Consolidar proveedores de monitoreo de alarmas eficientes. Mejorar la seguridad de la infraestructura en los PDV a fin de evitar posibles incursiones. Reubicación de sensores y mantenimiento de cámaras."
	3. Posible	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
	RIESGO HACKEO DE INFORMACIÓN hackeo de información digital ID: 29.09.2022	Perdida de información Reprocesos administrativos	Proceso de migración (análisis de Migración de sistema DMS) Limitación de usuarios a DMS Implementación de acceso remoto para mejorar la seguridad"
	4. Probable	2. Menor	RIESGO: MEDIO






PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	RIESGO FALLAS DE INTERNET Presentar fallas de internet o caídas del sistema ID: 29.09.2022	Reprocesos administrativos. Demoras en la atención del cliente"	Continua comunicación con el proveedor de internet a través del área de tecnología de la información. Realizar mantenimiento a redes electrónicas de los puestos de trabajo"
	4. Probable	2. Menor	RIESGO: MEDIO
	RIESGO TRANSACCIONES RIESGOSAS Realizar transacciones financieras con personas naturales o jurídica que tengan alertas por lavado de activos ID: 29.09.2022	Sanciones por parte de autoridades de control y vigilancia fiscal	Se implemento políticas y formatos para verificar la procedencia de recursos de lo clientes al momento de realizar la compra. Automatizar el formato de registro SAGRLAFT. Realizar control y seguimiento de la adecuada implementación a través
	3. Posible	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
	OPORTUNIDAD ALIANZAS Y CONVENIOS Aprovechar alianzas y/o convenios con otras entidades (financieras y de servicios) que permitan obtener beneficio comercial y aumentar la rentabilidad de la organización ID: 29.09.2022	Mejorar las alternativas para que el cliente pueda adquirir recursos económico y así evitar perder la venta.	Mantener continua comunicación con las entidades comerciales. Revisar de forma periódica los convenios o políticas establecidas con las financieras. Realizar seguimiento a los resultados arrojados de las estrategias financieras establecidas desde la Alta Dirección la cual refleja el resultado de la rentabilidad de la organización."
	3. Posible	3.Moderado	RIESGO: ALTO




PROCESO: 002 COMERCIAL

TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
 RIESGO INFORMACIÓN ERRADA ID: 29.09.2022	Comunicación deficiente de los productos y servicios que la organización suministra a los clientes	Insatisfacción del cliente	Procesos de inducción. Evaluación de desempeño. Retroalimentación de PQR a las partes interesadas*
	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 RIESGO FALTA DISPONIBILIDAD PRODUCTO ID: 15.06.2022	Falta de disponibilidad de producto por parte de INCOLMOTOS	Perdida de cliente. Desistimiento de compra de motocicletas. Perdidas económicas*	Llevar monitoreo a través del "ASI VAMOS".
	3. Posible	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 RIESGO DAÑOS A LA PROPIEDAD DEL CLIENTE ID: 29.09.2022	Daños a la propiedad del cliente en el interior de las instalaciones	Insatisfacción del cliente. Perdidas económicas. Reprocesos administrativos.*	Inspecciones a centros de servicio técnico. Verificación visual durante las visitas de la Dirección comercial y Gerencia General
	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 RIESGO FALLAS DEL SISTEMA ID: 30.11.2022	Inconsistencias del sistema por caída o información errada.	Insatisfacción del cliente por demoras o información parcializada.	El área de sistemas esta encargada de velar por el buen servicio de las plataformas digitales.
	1. Rara vez	2. Menor	RIESGO: BAJO
 RIESGO COBROS NO AUTORIZADOS	Realizar cobros al cliente no autorizados por la organización	Insatisfacción del cliente. Interposición de PQR	Se cuenta con unificación de los temporarios en el sistema de consulta DMS.

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
 RIESGO INCUMPLIMIENTO A ESPECIFICACIONES ID: 01.08.2022	Incumplir con las especificaciones establecidas en las hojas de pedido para la venta de motocicletas.	Insatisfacción del cliente. Perdidas económicas. Reprocesos administrativos. Desistimiento del negocio	Llevar control del inventario de los productos ofrecidos, Controlar la operación desde los Centros de Servicio Técnico
	3. Posible	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 RIESGO ERRORES DE MARCACIÓN ID: 15.04.2023	Daños a motocicletas durante L. marcación profunda, o marcaciones no autorizadas.	Insatisfacción del cliente. Perdidas económicas. Reprocesos administrativos.	Se cuenta con proveedor especializado y control de autorización bajo planilla.
	1. Rara vez	2. Menor	RIESGO: BAJO
 RIESGO MAL SERVICIO AL CLIENTE ID: 15.09.2022	Ofrecer un mal servicio y atención al cliente Falta de seguimiento a los procesos de garantías	Insatisfacción del cliente. Perdidas económicas. Reprocesos administrativos. Desistimiento del negocio.	Se cuenta con planilla de control de garantías manteniendo informado al cliente sobre sus solicitudes
	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: BAJO
 RIESGO FACTURAR SIN EL 100% PAGO ID: 20.03.2022	Facturar motocicletas sin el 100% de pago por parte del cliente sin autorización de la Dirección Comercial	Perdidas económicas	Implementación de comunicado interno donde se da a conocer los lineamientos.
	1. Rara vez	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 RIESGO FALLAS ELÉCTRICAS ID: 29.09.2022	1. Fallas de energía eléctrica. 2. Fallas de impresora.	1. No poder imprimir las ordenes de entrada o de salida de las motocicletas, 2. No poder facturar ni realizar hojas de pedido.	Se cuenta con documentos para impresión en físico en caso que se requiera.
	1. Rara vez	3.Moderado	RIESGO: BAJO

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES	
	OPORTUNIDAD EXPANSIÓN DE PDV Atraer y fidelizar mayor cantidad de clientes que asisten a los PDV	Aumento de la satisfacción del cliente. Fidelización de clientes. Mayor tráfico en las salas de venta. Aumento de la rentabilidad. Cumplimiento de presupuestos.	Realizar continuas inversiones económicas y de capital humano para mantener margenes de utilidad deseados	
	ID: 29.09.2022	3. Posible	4. Mayor	RIESGO: ALTO
	RIESGO PRODUCTOS TROCADOS Entregar motocicletas, repuesto o accesorios trocados	Insatisfacción del cliente Reprocesos administrativos	Paz y salvo firmado por el cliente, verificación de la motocicleta o repuesto ante de entregar al cliente.	
	ID: 29.09.2022	1. Rara vez	3. Moderado	RIESGO: BAJO
	RIESGO GENERAR REPROCESOS Generar reprocesos por reparaciones o mantenimientos inadecuados a las motocicletas.	Interposición de PQR	Verificar y hacer pruebas si es necesario antes de entregar al cliente la motocicleta.	
	ID: 29.09.2022	1. Rara vez	3. Moderado	RIESGO: MEDIO
	RIESGO SALIDA DE MOTOS SIN PAGO Dar orden de salida a motocicletas sin que estas hayan realizado el pago total del servicio.	Insatisfacción del cliente. Perdidas económicas. Reprocesos. Interposición de PQR	Verificación de facturas pagas Vs ordenes de salida con relación de repuestos utilizados	
	ID: 09.02.2023	1. Rara vez	2. Menor	RIESGO: BAJO
	RIESGO PNC PROVEEDORES Productos no conformes por pintura y rectificaciones.	Demora de entregas al cliente. Daños a la propiedad del cliente. Afectación de la imagen de la organización.	Control y seguimiento a los PNC reportados, a través solicitud de trabajos.	
	ID: 15.06.2022	1. Rara vez	3. Moderado	RIESGO: MEDIO

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES	
	RIESGO REPARACIÓN DE OTRAS MARCAS Realizar reparación y mantenimiento a motocicletas de otras marcas diferentes a YAMAHA	Incumplimiento a acuerdos con INCOLMOTOS	Inspecciones y visitas a los Centros de Servicio Técnico de cada PDV.	
	ID: 15.06.2022	1. Rara vez	3. Moderado	RIESGO: MEDIO
	OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO Implementar métodos de agendamiento a través de georeferenciación, a través de los canales de INCOLMOTOS.	Aumento de la afluencia de cliente no solo para centros de servicio técnico sino para la liena de repuestos y venta de motocicletas.	Se lleva a cabo la implementación en todos los PDV, y es posible el control a través de la aplicación de agendamiento de INCOLMOTOS.	
	ID: 15.03.2023	1. Rara vez	2. Menor	RIESGO: BAJO
	RIESGO REPARACIÓN DE OTRAS MARCAS Realizar reparación y mantenimiento a motocicletas de otras marcas diferentes a YAMAHA	Incumplimiento a acuerdos con INCOLMOTOS	Inspecciones y visitas a los Centros de Servicio Técnico de cada PDV.	
	ID: 15.05.2023	4. Probable	3. Moderado	RIESGO: ALTO

Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	OPORTUNIDAD DIVERSAS FUENTES DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Lograr una mejor medición de la satisfacción del cliente, a través de las plataformas de INCOLMOTOS, con el propósito de lograr mayor cobertura.	Aumentar la cobertura de la aplicación de las encuestas para lograr tener una mayor claridad de la percepción de nuestros servicios.	Se cuenta con acceso a la plataforma de INCOLMOTOS para hacer el control y seguimiento.
ID: 15.03.2023	4. Probable	3.Moderado	RIESGO: ALTO
	RIESGO FALTANTES DE INVENTARIO Faltantes de inventario de motocicletas y repuestos	Reprocesos administrativos. Demoras en la atención del cliente	Realización de inventarios de motocicletas y repuestos con control de hallazgos.
ID: 29.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
	RIESGO INFORMACIÓN DESACTUALIZADA No mantener bases de datos actualizadas con información relevante de los proveedores que pueden impactar el producto o servicio	Posible incumplimientos a las cláusulas establecidas en los contratos o convenidos con los proveedores. Contar con documentación desactualizada de los proveedores*	Se cuenta con información documentada en la AZ de proveedores debidamente clasificada. Se establece a través del control del listado de proveedores la información más relevante a tener en cuenta en términos legales.*
ID: 02.02.2022	2. Improbable	2. Menor	RIESGO: BAJO
	RIESGO INCUMPLIMIENTO A ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS Recibir productos o servicios que no cumplan con especificaciones solicitadas	Rechazos del producto o servicio. PQR que afectan el desempeño de los proveedores. Afectación a la calidad del producto o servicio suministrado al cliente.*	Se cuenta con ordenes de compra donde se establece las características y especificidades de los productos o servicios solicitados. Se cuenta con control de PNC con el debido tratamiento y seguimiento que corresponde según procedimiento. Se controla las PQR reportadas por los usuarios internos del producto o servicio suministrado por el proveedor
ID: 29.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: BAJO

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	RIESGO EQUIVOCACIONES DE PEDIDOS DE MOTOCICLETAS Equivocaciones al momento de realizar pedidos de motocicletas	Desabastecimiento de referencias claves para la venta, impactando el área comercial.	Se cuenta con plataforma de INCOLMOTOS para realizar los pedidos de manera controlada.
ID: 28.02.2023	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
	RIESGO DAÑOS DE LOS PEDIDOS EN TRASLADOS Daños a las motocicletas, repuestos o accesorios durante sus traslados	Daños a la propiedad. Reprocesos administrativos insatisfacción del cliente*	Al momento de recibir las motocicletas nuevas, repuestos o accesorios, los Administradores de PDV y Asesores Comerciales de Venta de Motocicletas y repuestos, revisan cuidadosamente el estado, cantidad y conformidad de las piezas y motocicletas recibidas, informando inmediatamente a Compras cualquier PNC que se presente.
ID: 02.05.2023	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
	OPORTUNIDAD VALOR AGREGADOS DE LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS Aprovechar relaciones con proveedores para generar alianzas estratégicas que permitan mejorar los servicios que recibe la organización	Mejorar los procesos de comunicación y operación interna	A través de la evaluación de desempeño y mediante la socialización de los resultados se establece las necesidades de mejora por parte de los proveedores.
ID: 15.04.2023	4. Probable	3.Moderado	RIESGO: ALTO
	RIESGO ERRORES DE INFORMACIÓN DE NÓMINA Errores en la generación de la nómina	Reprocesos administrativos y operativos para revertir procesos contables y financieros.	Se cuenta con GF PR 004 Procedimiento de nómina, que permite controlar la operación.
ID: 29.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO



PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	RIESGO PRESENTAR ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL Aumento de la rotación del personal afectando la capacidad de prestación del servicio	Bajo desempeño. Reprocesos administrativos. Falta de motivación.	Verificación de salarios y tablas comisionales. Aplicación de herramientas para medir el riesgo psicosocial"
	ID: 02.09.2022	3. Posible	2. Menor
	RIESGO CONOCIMIENTOS DEFICIENTES PARA LA LABOR Conocimientos deficientes o desactualizados por parte de los trabajadores que suministran los productos o servicios.	Reprocesos administrativos. Demoras en la atención del cliente Interposición de PQR"	Aplicación del programa de capacitación y medición de la cobertura. Realización de inducción al personal."
	ID: 12.11.2022	2. Improbable	3.Moderado
	RIESGO INCUMPLIMIENTO A PERFILES DEL CARGO Vinculación de trabajadores que no cumplen con el perfil requerido para el correcto desarrollo de sus funciones	Incumplimientos legales. Fallas en la prestación del servicio o desarrollo de las actividades. Bajo desempeño	Se cuenta con perfiles para todos los cargos conforme a la estructura organizacional. Aplicar procedimiento de Gestión Humana."
	ID: 02.03.2022	1. Rara vez	3.Moderado
	RIESGO FUNCIONES NO DOCUMENTADAS Realización de funciones por parte de los trabajadores que no están documentadas	Bajo desempeño. Reprocesos administrativos. Desactualización de los manuales de funciones	Se realiza revisión de los manuales de funciones con los jefes de área para determinar su pertinencia y posibles necesidades de actualización.
	ID: 03.05.2023	2. Improbable	3.Moderado

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	RIESGO ERRORES EN NÓMINA Reprocesos administrativos por mala gestión de novedades	Errores de novedades que afectan la nómina	Se cuenta con el sistema Gosem, a través del cual se controla el registro de novedades de manera adecuada. Así mismo a través de los jefes de área se mantiene comunicación constante para validar situaciones que no se hayan reportado oportunamente si se llegara a presentar.
	ID: 02.02.2022	2. Improbable	3.Moderado
	OPORTUNIDAD APROVECHAR CURSOS DE INCOLMOTOS Aprovechar los recursos de información académica suministrada por INCOLMOTOS	Mejoramiento de las competencias de los trabajadores. Aumento de la satisfacción del cliente	Se lleva control de las capacitaciones recibida por parte de INCOLMOTOS para el personal de servicio técnico y manejo de la plataforma EDUKANDO para la fuerza comercial Venta de motocicletas y repuestos.
	ID: 02.03.2023	3. Posible	3.Moderado
	RIESGO ERRORES DE FACTURACIÓN Errores de facturación desde caja de los PDV	PQR interpuestas por clientes, que den lugar a posibles demandas y/o reprocesos administrativos.	Se realiza inducción al cargo del personal (auxiliar contable-cajeros)Se realiza auditoria contable para verificar aspectos generales de la parte financiera y contable mediante arquezos en caja y revisión de facturación."
	ID: 05.03.2022	3. Posible	3.Moderado

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
 <p>RIESGO FALLAS DURANTE PROCESO DE RECALCULOS</p>	Fallas de documentos contables al momento de generar recálculos	Información parcializada	El control se realiza por medio del sistema DMS Establecer canal de comunicación con el área de sistemas antes de generar los recálculos con el fin de informar a los usuarios de DMS para parar los procesos y evitar generar información errónea.
ID: 02.03.2022	3. Posible	2. Menor	RIESGO: BAJO
 <p>RIESGO ERRORES EN LA OPERACIÓN EN CAJA</p>	Errores en la operación contable y financiera por parte del personal de caja	Posibles errores de ejecución del proceso	Inducción organizacional general y visita a caja para procesos de revisión y auditoría contable
ID: 09.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 <p>RIESGO INEXACTITUD DE REPORTE DE CARTERA</p>	Inexactitud de reporte de información en relación a la cartera	Trabajar sobre información no confiable lo cual puede genere reprocesos administrativos.	Esta actividad se realiza de manera manual por medio de Excel.
ID: 29.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 <p>RIESGO FALTA DE LIQUEDEZ</p>	Falta de liquidez	No lograr puntos de equilibrio, poniendo en riesgo la sostenibilidad de la organización.	Continuo control y revisión de la información financiera en conjunto con la alta dirección, para tomar decisiones y actuar de manera oportuna sin afectar los intereses de la organización.
ID: 29.09.2022	3. Posible	4.Mayor	RIESGO: MEDIO

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
 <p>RIESGO INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</p>	Realizar reportes, declaraciones y pagos tributarias por fuera del calendario	Sanciones y/o pagos de intereses.	Acompañamiento por parte de personal experto (Revisoría fiscal).
ID: 29.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 <p>RIESGO INCUMPLIMIENTOS LEGALES</p>	Incumplir con requisitos legales de índole contable y financiero	Afectación a la rentabilidad de la organización y/o sanciones, cargo de intereses entre otras afectaciones de índole legal	Se cuenta con asesoría especializada por medio de la firma de revisoría fiscal quien se encarga de mantener actualizada al área contable sobre aspecto legales relativos a la operación contable y financiera.
	1. Rara vez	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 <p>RIESGO ERRORES DE INFORMACIÓN DE NÓMINA</p>	Errores en la generación de la nómina	Reprocesos administrativos y operativos para revertir procesos contables y financieros.	Se cuenta con GF PR 004 Procedimiento de nómina, que permite controlar la operación.
ID: 29.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	RIESGO: MEDIO
 <p>OPORTUNIDAD SERVICIOS DE REVISORIA FISCAL</p>	Aprovechar los servicios de revisoría fiscal para actualizar los conocimientos frente a las obligaciones financieras de la organización, establecer estrategias y/o alternativas de maniobrabilidad frente a situaciones presentadas.	Evitar sanciones, demandas y búsqueda de alternativas de solución mas efectivas.	Se realizan reuniones con la Alta Dirección para verificar de manera continua los estados financieros de la organización.
ID: 29.06.2023	4. Probable	3.Moderado	RIESGO: ALTO

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	RIESGO CONSULTA DEFICIENTE DE DOCUMENTACIÓN	Herramientas deficientes para la publicación y consulta de la documentación vigente del SGC	Uso de documentación obsoleta
ID: 15.02.2023	3. Posible	3.Moderado	Se ha establecido la INTRANET como única fuente de información para consulta y descarga de documentación vigente del SGC.
			RIESGO: MEDIO
	RIESGO DEFICIENCIAS EN CONOCIMIENTOS DEL SGI	Falta de conocimiento de trabajador sobre los aspectos generales de SGC durante su proceso de incorporación	Desconocimiento del trabajador sobre las políticas y lineamientos de la organización conllevando a incumplimientos administrativos o de operación.
ID: 15.05.2022	2. Improbable	2. Menor	Se cuenta con cartillas de inducción y documentación firmada por el trabajador que avala la realización de actividades de inducción y re inducción (Constancia de inducción y evaluación de conocimientos adquiridos).
			RIESGO: BAJO
	RIESGO GENERACIÓN DE ATEL	La generación de accidentes de trabajo	Días perdidos de los trabajadores accidentados disminuyendo capacidad de la prestación del servicio.
ID: 29.09.2023	3. Posible	3.Moderado	Se cuenta con la realización de autoevaluación de los estándares mínimos avalados por la ARL Colmena.
			RIESGO: MEDIO
	RIESGO DEFICIENCIAS DEL REPORTE EFECTIVO DEL SGI	Optimizar los canales de información bajos los cuales los trabajadores reportan la gestión desarrollada.	Falta de oportunidad para el análisis y toma de acciones.
ID: 13.02.2023	3. Posible	3.Moderado	La organización cuenta con la implementación de realización de informes de gestión por proceso y Administradores de PDV. Se desarrollo diseño de nuevos informes más consolidados y eficientes al momento de analizar la información tomar decisiones por parte de la Alta Dirección."
			RIESGO: BAJO

PROCESO: 001 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS	CONTROLES
	OPORTUNIDAD APROVECHAR RECURSOS DIGITALES	Aprovechar las plataformas digitales para el control y seguimiento de actividades que desarrollan las organizaciones	Desorganización y falta de trazabilidad frente a la trazabilidad de las solicitudes realizadas
ID: 12.02.2023	3. Posible	3.Moderado	Se cuenta con la INTRANET, espacio utilizado para la creación de formularios para el reporte y solicitudes a compras y tecnología de la información.
			RIESGO: ALTO
	RIESGO INCUMPLIMIENTO DE REPORTE DE RESPEL	Incumplimientos frente al reporte de RESPEL ante autoridades ambientales	Sanciones por las autoridades ambientales
ID: 22.09.2022	3. Posible	4.Mayor	A través de la plataforma dispuesta por el proveedor PROSAMCOL se logra optimizar el tiempo de recopilación de información en relación a certificados de disposición final de aceites usados, y material contaminado considerado como RESPEL.
			RIESGO: MEDIO
	RIESGO INCUMPLIMIENTO A ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS	Recibir productos o servicios que no cumplan con especificaciones solicitadas	Rechazos del producto o servicio. PQR que afectan el desempeño de los proveedores. Afectación a la calidad del producto o servicio suministrado al cliente."
ID: 29.09.2022	2. Improbable	3.Moderado	Se cuenta con ordenes de compra donde se establece las características y especificaciones de los productos o servicios solicitados. Se cuenta con control de PNC con el debido tratamiento y seguimiento que corresponde según procedimiento. Se controla las PQR reportadas por los usuarios internos del producto o servicio suministrado por el proveedor
			RIESGO: BAJO



Proceso de agendamiento para servicio técnico



Implementación actividades asociadas a la filosofía KAISEN para servicio técnico



Implementación de sondeos NPS para integrar las fuentes de información para medir la satisfacción del cliente.



Control digital de la información (actividades orientadas a 0 papel) integración INTRANET - DRIVE

vanti

Incorporación de la alianza financiera vanti



SALIDAS

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2023



Oportunidades de mejora

- Apertura PDV Suba.
- Aumentar fidelización de cliente a partir de sistemas de agendamiento
- Aumento de servicios a través de Call center.
- Lanzamiento de nuevos productos como la Scooter AEROT 155.

Necesidad de recursos

- Continuar con el mantenimiento de instalaciones de PDV, procesos de capacitación y formación, así como la incorporación de nuevos desarrollos digitales que permitan optimizar la operación, contar con el suficiente capital humano para el desarrollo de las actividades.

Necesidad de cambio

- Continuar con procesos de automatización de la información para Gestión Humana.
- Implementar estrategias para garantizar agilidad de atención en el proceso de servicio técnico.
- Capacitación orientada a fortalecer habilidades técnicas del personal de servicio técnico.
- Manejo de seguridad al componente de computador de la motocicleta fz2.0, el cual permite beneficiar al cliente evitando robos, ya que el computador vale 1.800.0000 y no hay fácil acceso a este componente por falta de disponibilidad.
- Desarrollar herramienta que permita integrar de manera rápida y confiable las diferentes fuentes para la medición de la satisfacción del cliente.
- Aumentar la meta para medir la satisfacción del cliente pasando de 7 puntos a 8 por cada línea de negocio.

Se concluye que el SGC, ha sido **eficaz** en cuanto ha logrado as metas requeridas en los periodos comprendidos entre enero a septiembre 2023, es **conveniente** frente la estrategia y Visión de la Organización en cabeza de la Junta de Socios, ya que se encuentra alineado a la proyección y cultura organizacional permitiendo sus objetivos de expansión y sostenibilidad del negocio, así mismo es **Adecuado** dado que integra las líneas de negocio establecidas en su alcance y se ha permitido integrar las actividades dentro de las funciones de cada colaborador. Optimizando tiempos y movimientos a través de la automatización de diferentes procesos. Sin embargo tener en cuenta lo siguiente:

Respecto a los resultados arrojados en la medición de la satisfacción del cliente, para el año 2023, se integro la metodología aplicada por INCOLMOTOS, la cual es implementada con el apoyo de personal exclusivo de Servicio al Cliente. Personal que se encuentra en proceso de formación, y quien con el acompañamiento de los jefes y lideres de proceso realiza intervención para mejorar los resultados periodo tras periodo.

Así mismo, Se revisa la Política de Gestión de la Calidad, Misión, Visión, Objetivo estratégicos organizacionales, red de procesos, de los cuales no se requieren ajuste una vez realizada la revisión por la dirección, en relación a las metas establecidas en los indicadores de gestión, se recomienda realizar un ejercicio de revisión detallado para ajustar dichas metas de tal manera sean más exigentes y permita a la organización una mejora continua.

Se crea la necesidad de tecnificar procesos de capacitación focalizados por área y formación a la fuerza comercial en temas técnico, suministrando la competencia necesaria para resolver inquietudes a los clientes mejorando nuestro servicio.

JORGE ENRIQUE PIRAJAN

Gerencia

ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Adecuar plan de capacitación y formación orientado a contribuir en la solución de aspectos evidenciados en temas de desempeño, salidas no conformes, PQRS y resultados de auditorias realizadas en la organización.	Jefe de Gestión Humana	Planificación: dic 2023 Implementación: ene 2024
2	Realizar control y seguimiento frente a la implementación de recursos digitales, implementación de cofres de seguridad, evitando perdida y fuga de información.	Tecnología de la información Gestión de Calidad Gerencia	Planificación: dic 2023 Implementación: ene 2024
3	Integrar las diferentes fuentes de información (sondeos y encuestas) para la medición de la satisfacción de cliente a través de desarrollo tecnológico.	Comercial Servicio al cliente	Febrero 2024
4	Realizar control y seguimiento a los resultados de PQRSF, satisfacción del cliente a fin de diseñar de manera eficaz, estrategias multidisciplinarias para mejorar los resultados obtenidos.	Servicio al cliente Participación de todos los procesos	Febrero 2024



JORGE ENRIQUE PIRAJAN
Gerencia

20 oct y 02 nov 2023.