| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | **LISTA DE VERIFICACIÓN** | | |
| | **SITIO A AUDITAR** | **TIPO DE AUDITORIA** | **NORMA DE CERTIFICACIÓN** |
| | | Interna 2 | ISO 9001:2015 |

| **Fecha** | **Área o proceso auditado** | **Nombre del personal auditado** |
|---|---|---|
| 21-12-2020 | Asesor técnico comercial | Luisa Cabanzo Juárez |

**REQ: ”Requisito de la Norma” EDO C: “Cumple”; NC: “No Cumple”; OP: “Oportunidad de Mejora”.**

| **REQ** | **EDO** | **Descripción de las evidencias revisadas** |
|---|---|---|
| **6.1** | **C** | 6.1.1. Riesgos<br>Se han determinado los riesgos a través de la matriz de riesgos que está disponible en la plataforma DRIVE, durante la entrevista realizada con la supervisora de ATC demostró conocer la utilización de la herramienta de gestión de riesgos de los cuales se identificaron los siguientes riesgos: |

| **ACTIVIDADES** | **RESULTADOS ESPERADOS** | **RIESGOS** |
|---|---|---|
| APLICACION DE ENCUESTAS | NIVEL DE SATISFACCION | CLIENTES INCONFORMES |
| VISITA TECNICA | CONFIRMAR QUE LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO SON CORRECTAS | NO REALIZAR LA VISITA TECNICA |
| VERIFICACION DEL SERVICIO | ASEGURAR QUE EL SERVICIO ES ADECUADOS | QUEJAS DE CLIENTES INSATISFECHOS<br>PERDIDA DE CLIENTES |

Dentro de los resultados esperado del proceso se demuestra en el listado de riesgos y se utiliza la herramienta para aumentar los efectos deseables

- ✓ Clientes inconformes
- ✓ No realizar la visita técnica
- ✓ Quejas de clientes insatisfechos
- ✓ Pérdida de clientes

**Se cuenta con una evaluación de riesgo elaborada por el responsable de ATC**

**Magnitud de Riesgo - MR**

A continuación se presenta la MR, relacionada con

RIESGO: INCONFORMIDADES DEL CLIENTE

**1.- Consecuencia para entrega - (C)**

| Clasificación | Categoría | Consecuencia |
|---|---|---|
| LEVE | 1 | LLAMADAS DE ATENCIÓN |
| SERIO | 2 | RECLAMACIÓN Y QUEJAS |
| GRAVE | 3 | PIERDE CLIENTE<br>PIERDE RECONOCIMIENTO<br>PÉRDIDAS ECONÓMICAS |

**2.- Estimación de Exposición - (E)**

| RIESGO | | | |
|---|---|---|---|
| FALTA DE SEGUIMIENTO | RE PROGRAMACIÓN EN LA APLIACIÓN DE LA ENCUESTA | NO SE ANALIZAN LOS DATOS CORRECTAMENTE | NO SE COMUNICAN A LAS PARTES IMPLICADAS |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

**3.- Estimación de Probabilidad - (P)**

| Categoría | Definición |
|---|---|
| 1 | Casi Improbable que suceda |
| 2 | Puede ocurrir alguna vez |
| 3 | Ocurre regularmente |
| 4 | Ocurre la mayor parte de las veces. |

**La evaluación de la Magnitud del Riesgo MR = C * E * P**

La magnitud del Riesgo, permite el conocimiento del Nivel de Criticidad para los diferentes tipos de riesgos que afecta a la cadena de suministro, el cual forma parte de las acciones para el control y mitigación de las consecuencias.

**Calculo de MR**

A continuación, ingrese los valores que a continuación se indican:

| | |
|---|---|
| C | 2 |
| E | 3 |
| P | 3 |
| MR | 18 |

**Nivel de Criticidad**

A continuación, se identifica la clasificación que se obtiene, resultado del calculo de MR..

SERIO

**NIVEL DE CRITICIDAD**

| | | | |
|---|---|---|---|
| GRAVE | 24 | A | 64 |
| SERIO | 16 | A | 18 |
| LEVE | 1 | A | 12 |

**Esta herramienta de gestión de riesgos tiene determinado un plan de control para mitigación de riesgos**

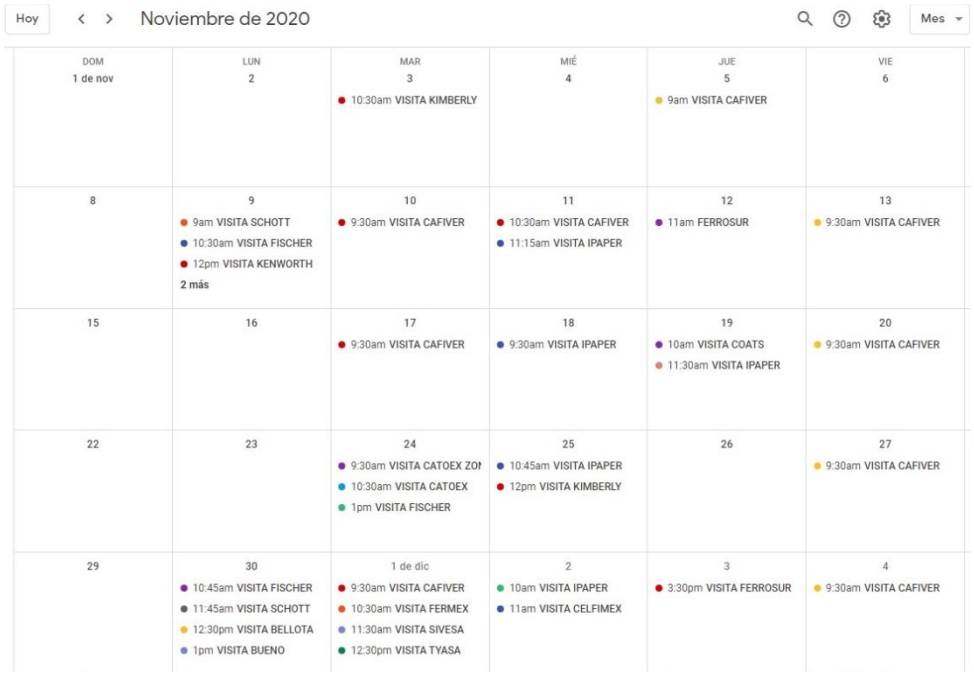
| PROCESO | ACTIVIDAD | DESCRIBA EL RIESGO | DESCRIBA LA CONSECUENCIA | NIVEL DE CRITICIDAD | ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | EVIDENCIA OBJETIVA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ATC | APLICACI{ON DE ENCUESTAS | INCONFORMIDADES DEL CLIENTE | - LLAMADAS DE ATENCIÓN.<br>- RECLAMACIÓN Y QUEJAS.<br>- PIERDE CLIENTE.<br>- PIERDE RECONOCIMIENTO.<br>- PÉRDIDAS ECONÓMICAS. | SERIO | **1.- PLANEACION EN CALENDAR.**<br>**2.- ENVIO ELECTRONICO DE LA ENCUESTA.**<br>**3.- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.** | **1.- ESTADISTICO.**<br>**2.- ENCUESTAS APLICADAS.** |
| ATC | VISITA TECNICA | NO REALIZAR LA VISITA TECNICA | - PERDIDA DE PROSPECTOS.<br>- PERDIDA DE CLIENTES.<br>- PERDIDA DE REPUTACIÓN.<br>- PERDIDA DE CREDIBILIDAD.<br>- BAJO NIVEL DE CONFIABILIDAD. | SERIO | **1.- PROGRAMAR EN CALENDAR VISITA TECNICA SOLICITADA POR EL AREA DE VENTAS.** | **INFORME DE VISITA TECNICA** |
| ATC | VERIFICACION DEL SERVICIO | - QUEJAS DE CLIENTES INSATISFECHOS.<br>- PERDIDA DE CLIENTES. | - CONFLICTOS E INCONFORMIDADES DE CLIENTES.<br>- MALAS RECOMENDACIONES.<br>- PERDIDA DEL CLIENTE. | LEVE | **1.- APLICAR LA EVALUACION DE SATISFACCIÓN.** | **REPORTES EJECUTIVOS** |

**De estos riesgos se realizó la verificación de la ejecución del plan de mitigación del siguiente riesgo**

**Riesgo 1** Inconformidades del cliente

**8.1** **C**

**Control del riesgo**
**1.- PLANEACION EN CALENDAR**




En esta planeación de calendar si revisan las visitas del día 5 de noviembre y del día 18 de noviembre dichos registros corresponden a visitas en sitio para realizar el monitoreo de la visita técnica

| | | |
|---|---|---|
| **9.1.1** | **OP** | Oportunidad de Mejora 1 de 2<br><br>Actualmente la única forma de evaluar que la frecuencia del cumplimiento de visitas técnicas y de supervisión se han concretado, es a través de la revisión individual de cada actividad programada en el google calendar sin embargo no hay un estadístico ni registro que demuestre la efectividad y desempeño del proceso en relación a la planeación de las visitas técnicas y monitoreo del servicio<br><br>**2.- ENVIO ELECTRONICO DE LA ENCUESTA.**<br><br>Se tienen registros físicos y electrónicos de las encuestas de satisfacción del cliente y se tiene el siguiente universo de clientes los cuales tienen integrado de forma electrónica y física las encuestas aplicadas del año 2020 lo que permite demostrar que se está realizando la evaluación de la satisfacción del cliente<br><br>**3.- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**<br><br>Durante la auditoria se identifica que se han presentado quejas del cliente San Antonio paso del<br><br>El acontecimiento corresponde al daño en el piso del cliente correspondiente a la preservación de la propiedad del cliente.<br><br>El acontecimiento sucedió en el mes de dic 2020 y se informó de la situación a las siguientes personas ADRIANA BORJAS, DAVID LABAS, MONICA SANCHEZ, sin obtener una solución y atención a la inconformidad del cliente.<br><br>**EVIDENCIAS DEL INFORME**<br><br>**1.- ESTADISTICO.** |
| **9.1.2** | **C** | Se cuenta con un reporte de satisfacción de Clientes esporádicos |

## RESUMEN DE ENCUESTAS

| Núm | CLIENTE | CALIFICACIÓN 100% | 90% | 80% | 70% | VALOR DE LA EVALUACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CLIENTE 1 | | | 82,40% | | 82,40% |
| 2 | CLIENTE 2 | | | 83,30% | | 83,30% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | CLIENTE 3 | | 96,00% | | 96,00% |
| 4 | CLIENTE 4 | | | 86,20% | 86,20% |
| 5 | CLIENTE 5 | | 95,60% | | 95,00% |
| 6 | CLIENTE 6 | | | 84,90% | 84,90% |
| 7 | CLIENTE 7 | | 92,20% | | 92,00% |
| 8 | CLIENTE 8 | | | 86,90% | 86,90% |
| 9 | CLIENTE 9 | | 93,10% | | 93,00% |
| 10 | CLIENTE 10 | 100,00% | | | 100,00% |
| 11 | CLIENTE 11 | | 90,90% | | 90,00% |
| 12 | CLIENTE 12 | | 95,60% | | 95,00% |
| 13 | CLIENTE 13 | | | 89,80% | 89,80% |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | | | | | |
| 21 | | | | | |
| 29 | | | | | |
| | | | **Promedio de calificación global** | | **90,35%** |

| CALIFICACIÓN | TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS |
|---|---|
| 100% | 1 |
| 90% | 6 |
| 80% | 6 |
| 70% | 0 |
| | 13 |

También se cuenta con un resumen de evaluación de satisfacción del cliente cautivo

2.- ENCUESTAS APLICADAS.

**Se presentan los cuestionarios de satisfacción del cliente, en expedientes físicos y electrónicos de cada cliente y su evaluación de los criterios establecidos para evaluación**

**Utilizando los siguientes criterios para la evaluación de clientes.**

- ✓ **SERVICIO Y UNIDADES**
- ✓ **PERSONAL OPERATIVO**
- ✓ **ASESORIA Y COMPETITIVAD**

**RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS SERVICIOS ESPORADICOS 2020**

**SUCURSAL ORIZABA**

| | | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AUTOMOTRIZ CAMARA S.A. DE C.V. | **SERVICIO Y UNIDADES** | | | | | CALIFICACIÓN | TOTAL VALORES |
| | REACTIVOS | **6** | **6** | **6** | **6** | | EXCELENTE 10 |
| | RESPUESTAS | 3 | 3 | 0 | 0 | | BUENO 8 |
| | CALIFICACIÓN | 5.0000 | 4.0000 | - | - | ***9.0000*** | REGULAR 6 |
| | **PERSONAL OPERATIVO** | | | | | CALIFICACIÓN | MALO 4 |
| | REACTIVOS | **5** | **5** | **5** | **5** | | |
| | RESPUESTAS | 5 | 0 | 0 | 0 | | |
| | CALIFICACIÓN | 10.0000 | - | - | - | ***10.0000*** | |
| | **ASESORÍA Y COMPETITIVIDAD** | | | | | CALIFICACIÓN | |
| | REACTIVOS | **6** | **6** | **6** | **6** | | |
| | RESPUESTAS | 5 | 1 | 0 | 0 | ***9.6667*** | |
| | CALIFICACIÓN | 8.3333 | 1.3333 | - | - | | |
| | ***PROMEDIO CALIFICACION TOTAL*** | | | | | **9.56** | |

**Oportunidad de mejora 2 de 2**

Se identifica que actualmente no se cuenta con algún análisis de datos que permita identificar cuáles son las principales áreas de oportunidad, la frecuencia de ocurrencia y sobre que aspecto se debe de tomar acciones efectivas que dé como resultado el incremento de la satisfacción de clientes, tampoco se realizan reunir con los dueños de proceso para tomar acciones correctivas colectivas.

**10.2 Acciones correctivas**

Se han atendido los hallazgos de la auditoria interna anterior y se demuestra la planificación y frecuencia de la evaluación de satisfacción del cliente así como la herramienta de medición y seguimiento a este aspecto

sin embargo surge el siguiente hallazgo

No conformidad 1 de 1

Se identifica que se han presentado inconformidades del cliente las cuales no se ha dado seguimiento por parte de los dueños de proceso para la atención solución y análisis de causa raíz que originan las quejas del cliente.