Pasos	Descripción	Fallas	Consecuencias	Severidad		Causas	Ocurrencia		Controles	Detección		NPR FALLA	NPR COMPONENTE	Resultado
1	Recepción solicitud cliente	Información no llegue o no sea confirmada su recepción	Molestia cliente por mala comunicación	8	9	Error humano (asesor comercial)	2	1,5	Reuniones de seguimiento área comercial	2	2	27	32	Inexistente
		Alcance por fuera de capacidad de la	Pérdida de la oportunidad (responsabilidad de la empresa)	10		Problemas de software	1		Comité ventas (indicadores)	2			20	
			Pérdida de la oportunidad (fuerza mayor)	4	4	Falta de capacitación o exploración nuevos mercados o especialidades	1	1	Adopción tecnológica	3	3	12	12	Inexistente
2	Generación oferta	Información no clara o insuficiente para estimar costos	Demora para la elaboración	7	8,8	Asesor comercial no capacitado, desordenado o con poca experiencia	6	7	Seguimiento líder área	3	5	308	126	Alto
			Revisiones, reproceso	8									144	
			Desviaciones técnicas de los requerimientos	10		Desconocimiento técnico de quien solicita la oferta por parte del cliente	7		Conmunicación entre áreas técnicas	5			350	
			Mala estimación, precio alejado de la realidad (por debajo, pérdidas) (muy alto, descalificatorio)	9		Condiciones desfavorables para el levantamiento de información	8		Emisión de inquietudes antes de entrega de oferta	4			288	
			No entrega de oferta	10					Emisión de desviaciones en oferta	8			640	
		Personal no capacitado para estimar costos	Demora para la elaboración	7	8,5	Contratación de personal sin el perfil adecuado	2	4	Revisión líder área antes de emitir formal	1	2	68	14	Bajo
			Revisiones, reproceso	8									16	
			Mala estimación, precio alejado de la realidad (por debajo, pérdidas) (muy alto, descalificatorio)	9		Falta o ausencia de capacitación	6		Revisión de gerencia cuando supera monto importante	3			162	
			No entrega de oferta	10									180	
		Entrega inoportuna de oferta	Molestia del cliente	8	9	Plazo insuficiente para la elaboración	4	5,5	Reuniones de seguimiento área comercial	1	2	99	32	Bajo
			Pérdida de la oportunidad	10		Respuesta tardía por parte de proveedores	7		Seguimiento líder área	3			210	
4	Recepción Orden de compra	Información no llegue o no sea confirmada su recepción	Molestia cliente por mala comunicación	8	9	Error humano (asesor comercial)	3	2,5	Reuniones de seguimiento área comercial	1	2	45	24	Inexistente
			Pérdida de la oportunidad	10		Problemas de software	2		Seguimiento líder área	3			60	
		Demora en procesamiento	Molestia del cliente	8	9	Personal administrativo insuficiente	7	4,33333	Reuniones de seguimiento área comercial	1	1	39	56	Inexistente
			Dilatación en inicio (responsabilidad de la empresa)	9		Falta o ausencia de capacitación	4		Comité ventas (indicadores)	1			36	
			Cancelación orden de compra por parte del cliente	10		Contratación de personal sin el perfil adecuado	2						20	
		Condiciones comerciales no cumplidas (anticipos)	Dilatación en inicio (responsabilidad de cliente)	3	4,5	Cliente no tiene claras las condiciones comerciales	8	5	Gestión asesor comercial	8	8	180	192	Medio
			Cancelación orden de servicio por parte de la empresa	6		Falta de comunicación asertiva del asesor	2						96	
		Stock insumos no disponible	Dilatación en inicio (responsabilidad compartida)	5	7,5	Cartera alta y bloqueos de proveedores	7	7	Actualización de inventarios	8	5	262,5	280	Alto
			Cancelación orden de compra por parte del cliente	10		Problemas en el proceso de compras	7		Consulta con proveedores	2			140	
		Mano de obra no disponible	Dilatación en inicio (responsabilidad de la empresa)	7	8,5	Personal ocupado en otros servicios	6	4	Consulta staff	1	1	34	42	Inexistente
			Cancelación orden de compra por parte del cliente	10		Insuficiencia de personal contratado	2		Consulta programación	1			20	
5	Ejecución	Tomar mas tiempo del contemplado por ineficacia	Pérdidas económicas o reducción de utilidad	9	8,3333333	Personal desconoce condiciones contractuales del servicio	4	4,33333	Control presencialidad personal	2	6,33333	228,7037037	72	Alto
			Molestia del cliente	8		Personal con baja motivacion	7		Supervisión y control de avance y materiales	8			448	
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8		Personal no apto (poco eficiente)	2		Interventoría interna de procesos, seguimiento	9			144	
		Tomar mas tiempo del contemplado por trámites imprevistos del cliente o de las máquinas en si.	Dilatación tiempo de entrega, reliquidación de trabajos (responsabilidad del cliente)	6	7	Condiciones difíciles de acceso a los repuestos a cambiar, o daños inesperados	1,5	2,25	Consulta de condiciones para inicio de labores	1	2	31,5	9	Inexistente
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8		Alta burocracia, requisitos redundantes de SST, simulacros, etc	3		Retroalimentación sobre novedades	3			72	
		Tomar mas tiempo del contemplado por fuerza mayor	Dilatación tiempo de entrega, reliquidación de trabajos (responsabilidad compartida)	5	6,5	Fenómenos naturales extremos (lluvia, cismo, etc)	1	1,5	Entrenamiento en atención de contingencias	1	1,5	14,625	5	Inexistente
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8		Alteraciones de orden publico, protestas, huelgas, etc	2		Atención a los lineamientos de SST del cliente	2			32	
		Gastar mayor cantidad de materiales o equipos no contemplados o mas costosos debido a su especificación	Reprocesos en estimación y compras, pérdidas económicas o reducción de utilidad	9	8	Inadecuada selección de equipos durante estimación u omisión de pliegos de condiciones	2	3	Confirmación al cliente de todos los equipos, cantidades de material y especificaciones técnicas antes del inicio de los trabajos	8	8	192	144	Medio
			Dilatación tiempo de entrega (responsabilidad de la empresa)	7									112	
			Molestia del cliente	8		Desconocimiento de alcance y condiciones pactadas por parte de los técnicos que realizan la labor	4						256	
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8									256	
		Gastar mayor cantidad de materiales por información errada (ausencia de levantamiento de la empresa)	Dilatación tiempo de entrega, reliquidación de trabajos (responsabilidad del cliente)	6	7,3333333	Afán de asesor comercial por cerrar negocio sin información clara	8	4,33333	Formalizar un acta de inicio que contiene el alcance real versus lo contemplado	3	3	95,33333333	144	Bajo
			Revisiones, reproceso	8		Inadecuada revisión de presupuesto al realizar pedidos de materiales	1						24	
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8		Desconocimiento de alcance y condiciones pactadas por parte de los técnicos que realizan la labor	4						96	
		Gastar mayor cantidad de materiales por información errada (levantamiento de la empresa existente)	Dilatación tiempo de entrega, reliquidación de trabajos (responsabilidad de la empresa)	7	7,75	Desconocimiento de alcance y condiciones pactadas por parte de los técnicos que realizan la labor	4	3	inexistente	10	10	232,5	280	Alta
			Molestia del cliente	8									320	
			Revisiones, reproceso	8		Ausencia de información técnica referente al alcance y trabajos a realizar	2						160	
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8									160	
		Equipos especiales mas costosos de lo estimado	Pérdidas económicas o reducción de utilidad	9	8,5	Descuido por el estricto cumplimiento de las condiciones comerciales, Vigencias, notas de disponibilidad de materiales, tiempos de entrega, etc	7	7	Confirmación precios antes de aceptar orden de compra	8	8	476	504	Alto
			Revisiones, reproceso	8									448	
		Equipos especiales no disponibles	Dilatación tiempo de entrega (responsabilidad compartida)	5	6,5	Agotamiento de stock propio y de proveedores, descuido en vigencias	3	2,5	Confirmación existencias antes de aceptar orden de compra	8	8	130	120	Medio
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8		Pausa y reprogramación de faltantes	2						128	
		Realizar una actividad diferente a la contratada o no cumplir expectativas	Molestia del cliente	8	8	Inadecuada planeación de los trabajos	1	1	Control presencialidad personal	8	8	64	64	Bajo
			Dilatación tiempo de entrega (responsabilidad de la empresa)	7					Supervisión y control de avance y materiales	8			56	
			Revisiones, reproceso	8		Diferencias de percepción con el cliente	1		Interventoría interna de procesos, seguimiento	8			64	
			Pérdidas económicas o reducción de utilidad	9									72	
		Instalar cantidades diferentes a lo acordado por encima	Dilatación tiempo de entrega, reliquidación de trabajos (responsabilidad del cliente)	6	7,3333333	Descuido en el control de inventarios y recursos	1	1,5	Control presencialidad personal	9	8,33333	91,66666667	54	Bajo
			Revisiones, reproceso	8					Supervisión y control de avance y materiales	8			64	
			Reprogramación de otros trabajos por recursos no disponibles	8		Inadecuado alistamiento de materiales (confundir pedidos)	2		Interventoría interna de procesos, seguimiento	8			128	
		Instalar cantidades diferentes a lo acordado por debajo	Molestia del cliente	8	8,25	Descuido en el control de inventarios y recursos	1	1,75	Control presencialidad personal	9	8,33333	120,3125	72	Medio
			Cambio tiempo de entrega, reliquidación de trabajos (responsabilidad de la empresa)	9		Inadecuado alistamiento de materiales (confundir pedidos)	2		Supervisión y control de avance y materiales	8			144	
			Revisiones, reproceso	8		Omisión de requerimientos	2						128	
			Reprogramación de otros trabajos	8		Revisión minuciosa por parte del cliente	2		Interventoría interna de procesos, seguimiento	8			128	