



27-ago-12

Colombia

Jorge Cortes & CIA 958

27-ago-12

Elemento No.1: Aspectos Obligatorios del Taller		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			NO Imp		Resultado	
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3	0		
1-1	Compromiso Gerencial: Entendimiento, Compromiso y Planificación.	10	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	10
1-2	Instalaciones, equipos y Oficinas del taller: Gerente, Jefe Taller, Asesores etc.	40	###	###	x	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	32
1-3	Proceso de soporte, controles y elemento administrativos.	10	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	10
1-4	Personal y Entrenamiento	15	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	15
1-5	Orden y Limpieza	10	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	10
COMENTARIOS		85	Total											77	

Elemento No. 2: Citas		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			NO Imp		Resultado	
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3	0		
2-1	Existe una persona para realizar esta actividad.	15													15
2-2	Esta persona esta entrenada para tratar con el cliente.	20	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	18
2-3	Es posible comunicarse telefónicamente vía directa (Sin pasar por la central).	10													10
2-4	Se utiliza convenientemente la Cartelera de Bienvenida.	20	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	20
2-5	El indicador 1 % Citas.	5	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	5
2-6	El indicador 2: % Citas Efectivas.	5	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	5
COMENTARIOS		75	Total											73	

Elemento No. 3: Recepción Interactiva		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			NO Imp		Resultado	
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3	0		
3-1	Se realiza la inspección establecida para el vehículo en compañía del cliente.	18	###	x	x	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	14.4
3-2	El Asesor se asegura que los vehículos que entran al taller estén protegidos	18	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	18
3-3	La Recepción Interactiva es adecuada y sirve como imagen de Servicio Total	20	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	20
3-4	Se cumple con el tiempo establecido para cada cliente.	6													6
3-5	Se utiliza convenientemente el formato de Control de Entrada de Vehículos	18	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	18
3-6	El indicador 3: % Vehículos Inspeccionados.	15	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	x	0.0	0
COMENTARIOS		95	Total											76.4	



27-ago-12

Colombia

Jorge Cortes & CIA 958

27-ago-12

Elemento No. 4: Presupuesto y Menú de Precios.		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			NO Imp		Resultado	
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3	0		
4-1	Está el menú de precios disponible y operativo.	10													10
4-2	Conoce le personal su correcta operación.	12	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	12
4-3	Se entrega al cliente presupuestos con ayuda del sistema de Menú de Precios.	10													10
4-4	Existe un proceso o procedimiento que asegure el mantenimiento y actualización de los paquetes de servicios del menú de precios .	10	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	10
4-5	El tiempo de M. O. (Ejecución y/o trabajo) corresponde al Estándar de Ford	5													3
4-6	El indicador 4: % Presupuestos Entregados	8	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	8
COMENTARIOS		55	Total											53	

Elemento No. 5: Atención al Cliente.		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			NO Imp		Resultado	
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3	0		
5-1	Se da orientación a los clientes que llegan al taller sobre que pasos deben seguir (pasar a la sala de espera, pedir citas, revisión rápida, etc.)	13	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	13
5-2	Esta disponible una sala de espera confortable para el cliente (ventilada, iluminada, limpia con muebles y baños)	18	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	18
5-3	Están disponible en la sala de espera otras comodidades como televisor, café,	14	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.0	14



Colombia

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Elementos y/u otros aspectos	Peso	Califi.	Elementos	Resultado	Objetivo			
1 Elemento No.1: Aspectos Obligatorios del Taller	85	77	Elemento No. 1	7.7%	8.5%			
2 Elemento No. 2: Citas	75	73.0	Elemento No. 2	7.3%	7.5%			
3 Elemento No. 3: Recepción Interactiva	95	76.4	Elemento No. 3	7.6%	9.5%			
4 Elemento No. 4: Presupuesto y Menú de Precios.	55	53.0	Elemento No. 4	5.3%	5.5%			
5 Elemento No. 5: Atención al Cliente.	45	45.0	Elemento No. 5	4.5%	4.5%			
6 Elemento No. 6: Planificación de Taller	95	85.0	Elemento No. 6	8.5%	9.5%			
7 Elemento No. 7: Reserva de Repuestos	55	52.5	Elemento No. 7	5.3%	5.5%			
8 Elemento No. 8: Desarrollo O/R y Control de Calidad	65	63.5	Elemento No. 8	6.4%	6.5%			
9 Elemento No. 9: Cierre de la O/R y Facturación del Trabajo.	75	73.6	Elemento No. 9	7.4%	7.5%			
10 Elemento No.10: Entrega del Vehículo y Explicación del Trabajo.	75	75.0	Elemento No. 10	7.5%	7.5%			
11 Elemento No.11: Contacto Post Servicio.	85	81.4	Elemento No. 11	8.1%	8.5%			
12 Elemento No.12: Prevención de Problemas	75	75.0	Elemento No. 12	7.5%	7.5%			
13 Elemento No.13: Contacto Proactivo	55	51.0	Elemento No. 13	5.1%	5.5%			
14 Elemento No.14: Sistema de Medida.	65	65.0	Elemento No. 14	6.5%	6.5%			
Para lograr la certificación se debe cumplir con un mínimo de 80% de los requerimientos, además la calificación de cada Elementos no debe ser menor al 80% de su peso (Deben estar en color verde).				1000	796.4	Total =	94.6%	100%

CONFORMIDAD DE LA EVALUACIÓN

Jorge Cortes & CIA

Fecha:	27-ago-12
Código:	958
Calificación:	94.6%
Todos Elementos > = 80% ADEMÁS DEL Q-101R (SI o NO):	SI
Concesionario aprueba la Evaluación:	SI
Puntaje para el Ic:	5

Gte. General del Concesionario:

Gte. Servicio / posventa del Concesionario:

Auditor (es) Ford:

Comentarios Adicionales

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	