



Jorge Cortes & CIA 958

27-ago-12

Elemento No.1: Aspectos Obligatorios del Taller	Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
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	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	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	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	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	10
	85												77
Total													

COMENTARIOS

1-2-1. Los puestos de trabajo y pulmon no cumplen con los medidas requeridas (En proceso)

Elemento No. 2: Citas	Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
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	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	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	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	5
	75												73
Total													

COMENTARIOS

2-2-5. El personal de citas realiza labores de caja. El anfitrión no esta presente en toda la jornada laboral para esta labor. Pend. Revisar FORD.
2-4. Recomendación: Migrar al LCD para sacar mayor provecho al sistema

Elemento No. 3: Recepción Interactiva	Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
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	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	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	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	18
3-6 El indicador 3: % Vehículos Inspeccionados.	15	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	
	95												76.4
Total													

COMENTARIOS

3-1. No se cuenta actualmente con formato de inspeccion
3-1. Recomendación: Los asesores de servicio deben conocer en detalle el proceso de inspeccion en la recepcion interactiva y darle manejo a los formatos correspondientes
3-4. No hay data de soporte, elevadores instalados 2 dias antes de la evaluacion. Sin embargo se tuvo en cuenta la asignacion de citas



Jorge Cortes & CIA 958
27-ago-12

Elemento No. 4: Presupuesto y Menú de Precios.	Valor	Verde		Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado	
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
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	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	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	8
	55	Total										53	

COMENTARIOS

1 4-5. No se evidencia aplicación del tempario Ford en los combos creados.
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11

Elemento No. 5: Atención al Cliente.	Valor	Verde		Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado	
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
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	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	18
5-3 Están disponible en la sala de espera otras comodidades como televisor, café, agua potable periódico etc.	14	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	14
	45	Total										45	

COMENTARIOS

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11



Jorge Cortes & CIA 958
27-ago-12

Elemento No. 6: Planificación de Taller	Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
6-1 Esta disponible y operativa la cartelera de planificación de taller	15	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	15
6-2 Están entrenadas las personas del taller que tienen la responsabilidad directa del uso de la cartelera.	35	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	31.5
6-3 Se utiliza la cartelera para programar los trabajos del taller y asignar la hora de entrega y sirve de elemento de comunicación entre los Técnicos y el Asesor.	35	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	31.5
6-4 Indicador 14: % Productividad	10	###	###	###	x	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	7
	95	Total											85

COMENTARIOS

1 6-2-6. No se describe con claridad las causas de modificación de las promesas de entrega en el formato de la orden de reparación
2 6-3-4. Los tiempos cobrados a los clientes no esta alineados con el tempario sugerido por Ford
3
4
5
6
7
8
9
10
11

Elemento No. 7: Reserva de Repuestos	Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
7-1 Esta disponible y operativa una rutina en el Menú de Precios que reserve los repuestos cuando se apertura una Orden de Reparación.	9												9
7-2 Conoce el personal de repuestos el funcionamiento de la Rutina de Reserva del Sistema de Menú de Precios.	18	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	18
7-3 Se están reservado efectivamente los repuestos.	18												18
7-4 El indicador 6: % Fill Rate Taller Mecánico	5	###	###	###	###	x	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	3
7-5 El indicador 7: % Reservas	5	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	4.5
	55	Total											52.5

COMENTARIOS

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11

Elemento No. 8: Desarrollo O/R y Control de Calidad	Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
8-1 Se abren OR para todo vehículo que ingresa al taller	14												14
8-2 El concesionario cuenta con un sistema para la medición de las horas trabajadas	5												5
8-3 Se realizaron las pruebas requeridas antes de considerar el trabajo concluido e informar al cliente que la reparación a su vehículo esta concluida	36	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	36
8-4 Indicador 12: % Ocupación	5	###	###	###	x	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	3.5
8-5 Indicador 13: % Eficiencia	5	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	5
	65	Total											63.5

COMENTARIOS

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11



Jorge Cortes & CIA 958

27-ago-12

Elemento No. 9: Cierre de la O/R y Facturación del Trabajo.	Valor	Verde		Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado	
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
9-1 Se verifica el contenido de los conceptos a facturar en repuestos y mano de obra antes de cerrar la orden de reparación.	26	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	26
9-2 Esta emitida la prefectura en el momento que el cliente llega al concesionario para retirar su vehículo (hora prometida).	35												35
9-3 El indicador 15: Horas Facturadas por Vehículo.	7	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	6.3
9-4 El indicador 16: Repuestos Facturados por Vehículo (US\$).	7	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	6.3
	75												73.6
Total													

COMENTARIOS

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Elemento No.10: Entrega del Vehículo y Explicación del Trabajo.	Valor	Verde		Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado	
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
10-1 Esta el vehículo listo (Lavado y en el área de entrega) cuando el cliente lo va a retirar (Posterior a la facturación).	12												12
10-2 Se explica siempre al cliente la totalidad de los trabajos realizados al vehículo.	28	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	28
10-3 Se entrega al cliente los repuestos retirados al vehículo protegidos en cajas o bolsas para evitar manchas son colocados en la maleta del vehículo.	20												20
10-4 El indicador 8: % Cumplimiento de Hora de Entrega.	9	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	9
10-5 El indicador 9: % Explicación del Trabajo.	6	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	6
	75												75
Total													

COMENTARIOS

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Elemento No.11: Contacto Post Servicio.	Valor	Verde		Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado	
		T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
11-1 Existe una persona distinta del área de servicios para realizar las llamadas de contacto post-servicio	10												10
11-2 La encuesta se hace utilizando el guión descrito en la CC09-2009.	16												16
11-3 El contacto telefónico al cliente se hace entre el tercer y séptimo día de haber recibido el servicio	10												10
11-4 Esta disponible cada semana el resultado de las llamadas realizadas.	18												18
11-5 Se cuenta con los estudios de correlación de las preguntas, (Ventana de prioridades) de los últimos tres meses.	15												13
11-6 El indicador 10 % Clientes Contactados.	8	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	7.2
11-7 El indicador 11 % Clientes Satisfechos.	8	###	x	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	7.2
	85												81.4
Total													

COMENTARIOS

1	11-5. Se recomienda utilizar la formula de Ford para medir la satisfaccion de los clientes
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	



Jorge Cortes & CIA 958
27-ago-12

Elemento No.12: Prevención de Problemas		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
12-1	Se dispone de un formato para documentar la solución de problemas.	5												5
12-2	Se usa el formato de solución de problemas para documentar las acciones correctivas en casos de quejas de clientes y reparaciones repetidas (Int. & Ext.)	20	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	20
12-3	Se realizan reuniones mensuales con la Gcia. para el seguimiento de los indicadores y solución de problemas.	20												20
12-4	Se llama al cliente (Gerente de Servicios), para informar las acciones correctivas tomadas.	22												22
12-5	El indicador 5: % Reparaciones Repetidas	8	x	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	8
		75	Total											75

COMENTARIOS

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

Elemento No.13: Contacto Proactivo		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
13-1	Existe un procedimiento y una persona asignada a este Elemento.	18												18
13-2	Existe un listado de las unidades o clientes para las cuales se ha aplicado el Contacto Proactivo.	22												22
13-3	Publicidad del Programa Servicio Total.	10												10
13-4	El indicador 18: % Citas Por Contacto	5												1
		55	Total											51

COMENTARIOS

1	13-3. Recomendación: Una vez certificado el concesionario se recomienda publicitar su diferenciación por tener adoptado la filosofía de Servicio Total
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

Elemento No.14: Sistema de Medida.		Valor	Verde			Amarillo			Rojo			N0 Imp		Resultado
			T+	E	T-	T+	E	T-	T+	E	T-	1-3		
14-1	Se mantiene un archivo ordenado de los indicadores del proceso de Servicio Total.	12												12
14-2	Los reportes de los indicadores son publicados semanalmente en las carteleras del taller.	20												20
14-3	Los reportes de los indicadores son entregados a las gerencias semanalmente.	10												10
14-4	La Gcia. General interpreta y usa la información del Sistema de Medida para establecer los procesos de Mejora Continua del Concesionario.	23												23
		65	Total											65

COMENTARIOS

1	14-4 Se sugiere que los planes de acción generados a partir de los resultados del Sistema de Medida tengan la supervisión y seguimiento por parte de la gerencia general del concesionario.
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	



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%
	1000	796.4	Total =	94.6%	100%

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).

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	
11	
12	
13	
14	
15	
16	