



# Área de Procesos al Consumidor y Representación de Mercado

## Seguimiento al Cliente (VOC & VOP)



## REPORTE ROM

Mario A. Hernández  
Ricardo Sánchez



# Proceso de Prevención de Quejas

## Reporte ROM

---



Definición:

## Reporte de Oportunidades de Mejora

Reporte que muestra los porcentajes de satisfacción de PPQ & CVP, así como un Diagrama de Pareto con las áreas de oportunidad de Ventas y Servicio detectadas en el Distribuidor para generar y ejecutar planes de mejora

---



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM

---



## Objetivo:

Ser una herramienta de mejora continúa en el Distribuidor para identificación de Áreas de oportunidad y servir como base para la generación y ejecución de Planes de Mejora, para incrementar la Satisfacción y la Lealtad de nuestros clientes sobre la Marca

---

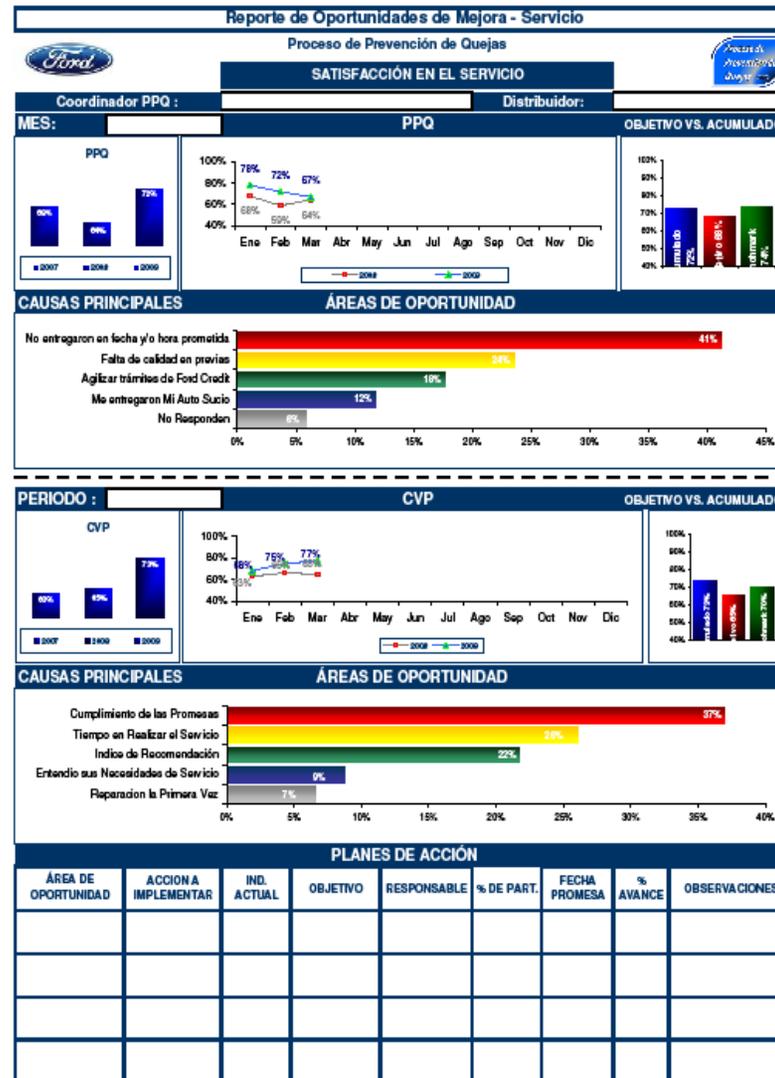


# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



PPQ

CVP



% PPQ

Pareto - Áreas de Oportunidad  
Servicio / Ventas

% CVP

Pareto - Áreas de Oportunidad  
Experiencia de  
Servicio / Ventas





# Proceso de Prevención de Quejas

## Reporte ROM

---



## Reporte Gráfico

Para obtener este reporte  
es necesario Accesar al portal ISSAM,  
en la sección PPQ

---

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Reporte Gráfico

---> PPQ ---> Reportes ---> Servicio

ISSAM  
Bienvenido Mario Abraham Hernandez (MHERN169)/MHERN169  
31 octubre 2008

Seleccione Marca Inicio Contáctanos Salir

PPQ

- Catalogos
- Distribuidores
- Monitoreo de Usuarios
- Asignar Porcentaje
- Seguimiento a clientes
- Solucion de quejas
- Mantenimiento a Cuestionario
- Plan de mejora
- Reportes**
- Comparar preguntas

AUTOS

CAMIONES

VENTAS

**SERVICIO**

QUEJAS

Reporte CVP

Reporte Resumen

CROSSOVERS



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Reporte Gráfico

### ---> Resultados de encuestas de seguimiento - Gráfico

ISSAM  
Bienvenido Mario Abraham Hernandez (MHERN169)/MHERN169  
31 octubre 2008

Seleccione Marca Inicio Contáctanos Salir

PPQ

Automotriz Elfer, Sa De Cv

PPQ > Reportes > Servicio

Reporte
Llamadas Pendientes
Cientes Cancelados
Cientes Localizados
Reporte de Resumen de Registros
<b>Resultados de Encuestas de Seguimiento - Gráfico</b>
Reporte Personalizado
Reporte por Asesor

## Reporte Gráfico

A continuación seleccionaremos el periodo del mes a analizar.

ISSAM  
Bienvenido Ricardo Sanchez (RSANC106)/RSANC106  
07 abril 2009

Seleccione Marca Inicio Contáctanos Salir

PPQ

Aut.Del Valle De Zamora Sa Cv

Periodo

Resultados de encuestas de seminarios

Periodo  Anual

Fecha Inicio

Fecha Término

Mercados

Todos  
M1  
M2

Reporte Excel Regresar



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Reporte Gráfico

"En la parte que indica Mercados, seleccione Distribuidor"

ISSAM  
Bienvenido Ricardo Sanchez (RSANC106)/RSANC106  
07 abril 2009

Seleccione Marca Inicio Contáctanos Salir

PPQ

Aut.Del Valle De Zamora Sa Cv

Resultados de encuestas de seguimiento

Periodo  Anual

Fecha Inicio

Fecha Término

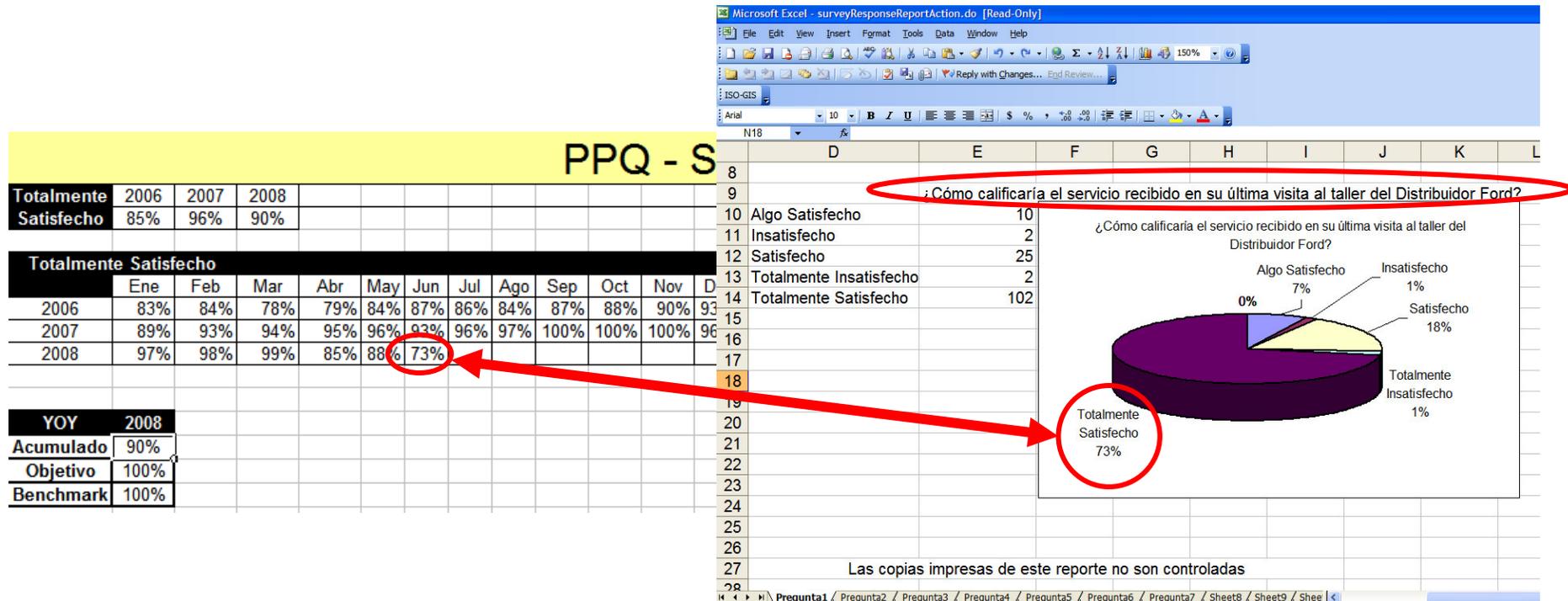
Mercados **Distribuidor**

M1

M2

Reporte Excel Regresar

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Aquí colocaremos la calificación que obtuvimos con la ayuda de nuestro reporte Gráfico (Pregunta #1 "% Totalmente Satisfechos")













# Proceso de Prevención de Quejas

## Reporte ROM

---



## Reporte Personalizado

Para obtener este reporte  
es necesario Accesar al portal ISSAM,  
en la sección PPQ

---

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Reporte Gráfico

---> PPQ ---> Reportes ---> Servicio

ISSAM  
Bienvenido Mario Abraham Hernandez (MHERN169)/MHERN169  
31 octubre 2008

Seleccione Marca Inicio Contáctanos Salir

PPQ

- Catalogos
- Distribuidores
- Monitoreo de Usuarios
- Asignar Porcentaje
- Seguimiento a clientes
- Solucion de quejas
- Mantenimiento a Cuestionario
- Plan de mejora
- Reportes
- Compartir Ventas

AUTOS

CAMIONES

Reportes

- Ventas
- Servicio
- Quejas
- Reporte CVP
- Reporte Resumen

CROSSOVERS



# Proceso de Prevención de Quejas

## Reporte ROM



Reporte Personalizado

# ---> Reporte Personalizado

ISSAM

Bienvenido Mario Abraham Hernandez (MHERN169)/MHERN169  
31 octubre 2008



[Seleccione Marca](#) [Inicio](#) [Contáctanos](#) [Salir](#)

PPQ



Automotriz Elfer, Sa De Cv

PPQ > Reportes > Servicio

Reporte
Llamadas Pendientes
Cientes Cancelados
Cientes Localizados
Reporte de Resumen de Registros
Resultados de Encuestas de Seguimiento - Gráfico
<b>Reporte Personalizado</b>
Reporte por Asesor

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



PPQ

Aut.Del Valle De Zamora Sa Cv

PPQ > Reportes > Servicio > Reporte Personalizado > Buscar

Buscar

Fecha Inicio \*

Fecha Término \*

Seleccione Campos

<input type="checkbox"/> BID	<input type="checkbox"/> REPRESENTANTE	<input type="checkbox"/> FECHA ENTREGA	<input type="checkbox"/> SERV.EXP-FLOT	<input type="checkbox"/> NOMBRE
<input type="checkbox"/> APELLIDO PATERNO	<input type="checkbox"/> DIRECCION	<input type="checkbox"/> NOMBRE CONT.	<input type="checkbox"/> APELLIDO PAT. CONT.	<input type="checkbox"/> EMPRESA
<input type="checkbox"/> TELEF. CLIENTE	<input type="checkbox"/> TELEF. OFICINA	<input type="checkbox"/> CELULAR	<input type="checkbox"/> EMAIL	<input type="checkbox"/> TEL_FAX
<input type="checkbox"/> # DE ORDEN	<input type="checkbox"/> VEHÍCULO	<input type="checkbox"/> MODELO	<input type="checkbox"/> # SERIE	<input type="checkbox"/> PLACAS
<input type="checkbox"/> KMS	<input type="checkbox"/> TIPO SERVICIO	<input type="checkbox"/> COMENTARIOS	<input type="checkbox"/> CANCELADO	<input type="checkbox"/> PENDIENTES
<input type="checkbox"/> REALIZO ENCUESTA	<input type="checkbox"/> RAZON CANC.	<input type="checkbox"/> FECHA DE EXTRACCION DE FORD X	<input type="checkbox"/> ULTIMO INTENTO	<input type="checkbox"/> OBSERVACIONES
<input type="checkbox"/> NO. DE QUEJA	<input type="checkbox"/> ASESOR	<input type="checkbox"/> TECNICO	<input type="checkbox"/> EXPECTATIVAS CUMP.	<input type="checkbox"/> EXPECTATIVAS NO CUMP.
<input type="checkbox"/> PREG.1	<input type="checkbox"/> PREG.2	<input type="checkbox"/> PREG.3	<input type="checkbox"/> PREG.4	<input type="checkbox"/> PREG.5

Seleccionamos el Periodo de acuerdo al mes con el que estamos trabajando.



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



PPQ

Aut.Del Valle De Zamora Sa Cv

PPQ > Reportes > Servicio > Reporte Personalizado > Buscar

Buscar

Fecha Inicio \*

Fecha Término \*

Seleccione Campos

<input type="checkbox"/> BID	<input type="checkbox"/> REPRESENTANTE	<input type="checkbox"/> FECHA ENTREGA	<input type="checkbox"/> SERV.EXP-FLOT	<input type="checkbox"/> NOMBRE
<input type="checkbox"/> APELLIDO PATERNO	<input type="checkbox"/> DIRECCION	<input type="checkbox"/> NOMBRE CONT.	<input type="checkbox"/> APELLIDO PAT. CONT.	<input type="checkbox"/> EMPRESA
<input type="checkbox"/> TELEF. CLIENTE	<input type="checkbox"/> TELEF. OFICINA	<input type="checkbox"/> CELULAR	<input type="checkbox"/> EMAIL	<input type="checkbox"/> TEL_FAX
<input type="checkbox"/> # DE ORDEN	<input type="checkbox"/> VEHÍCULO	<input type="checkbox"/> MODELO	<input type="checkbox"/> # SERIE	<input type="checkbox"/> PLACAS
<input type="checkbox"/> KMS	<input type="checkbox"/> TIPO SERVICIO	<input type="checkbox"/> COMENTARIOS	<input type="checkbox"/> CANCELADO	<input type="checkbox"/> PENDIENTES
<input type="checkbox"/> REALIZO ENCUESTA	<input type="checkbox"/> RAZON CANC.	<input type="checkbox"/> FECHA DE EXTRACCION DE FORD X	<input type="checkbox"/> ULTIMO INTENTO	<input type="checkbox"/> OBSERVACIONES
<input type="checkbox"/> NO. DE QUEJA	<input type="checkbox"/> ASESOR	<input type="checkbox"/> TECNICO	<input type="checkbox"/> EXPECTATIVAS CUMP.	<input type="checkbox"/> EXPECTATIVAS NO CUMP.
<input type="checkbox"/> PREG.1	<input type="checkbox"/> PREG.2	<input type="checkbox"/> PREG.3	<input type="checkbox"/> PREG.4	<input type="checkbox"/> PREG.5

Seleccionaremos las opciones de acuerdo a nuestras necesidades.

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Buscar

Fecha Inicio \* 10/01/2008

Fecha Término \* 10/31/2008

Seleccione Campos

<input type="checkbox"/> BID	<input type="checkbox"/> REPRESENTANTE	<input type="checkbox"/> FECHA ENTREGA	<input type="checkbox"/> SERV.EXP-FLOT	<input checked="" type="checkbox"/> NOMBRE
<input checked="" type="checkbox"/> APELLIDO PATERNO	<input type="checkbox"/> DIRECCION	<input type="checkbox"/> NOMBRE CONT.	<input type="checkbox"/> APELLIDO PAT. CONT.	<input type="checkbox"/> EMPRESA
<input checked="" type="checkbox"/> TELEF. CLIENTE	<input type="checkbox"/> TELEF. OFICINA	<input type="checkbox"/> CELULAR	<input type="checkbox"/> EMAIL	<input type="checkbox"/> TEL_FAX
<input type="checkbox"/> # DE ORDEN	<input checked="" type="checkbox"/> VEHÍCULO	<input checked="" type="checkbox"/> MODELO	<input type="checkbox"/> # SERIE	<input type="checkbox"/> PLACAS
<input type="checkbox"/> KMS	<input type="checkbox"/> TIPO SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/> COMENTARIOS	<input type="checkbox"/> CANCELADO	<input type="checkbox"/> PENDIENTES
<input checked="" type="checkbox"/> REALIZO ENCUESTA	<input type="checkbox"/> RAZON CANC.	<input type="checkbox"/> FECHA DE EXTRACCION DE FORD X	<input type="checkbox"/> ULTIMO INTENTO	<input checked="" type="checkbox"/> OBSERVACIONES
<input type="checkbox"/> NO. DE QUEJA	<input checked="" type="checkbox"/> ASESOR	<input type="checkbox"/> TECNICO	<input checked="" type="checkbox"/> EXPECTATIVAS CUMP.	<input checked="" type="checkbox"/> EXPECTATIVAS NO CUMP.
<input type="checkbox"/> PREG.1	<input type="checkbox"/> PREG.2	<input type="checkbox"/> PREG.3	<input type="checkbox"/> PREG.4	<input type="checkbox"/> PREG.5
<input type="checkbox"/> PREG.6	<input type="checkbox"/> PREG.7	<input type="checkbox"/> PREG.8		

Seleccionaremos la opción "Reporte Excel"



# Proceso de Prevención de Quejas

## Reporte ROM



NOMBRE	APELLIDO	PATE	TELEF.	CLIENTE	VEHÍCULO	MODELO	COMENTA	REALIZO	ASESOR	EXPECTATIVAS CUMP.	EXPECTATIVAS NO	OBSERVACIONES
JUNTA LOCAL	JUNTA LOCAL	DI	5513421		F-250	2008	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
HARINERA	HARINERA	DE M	5170012		F-350	2008	TTODO ES	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
DRISCOLLS	DRISCOLLS	OPE	7632416		F-150 / F-250	2006	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
TRANSPORTES	TRANSPORTES		5153211		F-550	2005	TODO ES	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
ISMAEL	YEO		5362000		LOBO CREV	2007	hasta ahor	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
DRISCOLLS	DRISCOLLS	OPE	7632416		F-150 / F-250	2009	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
JOSE	FRAIGIL		7198290		F-150 / F-250	2000	todo muy	tp_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
JESUS	ALVAREZ		5342971		F-350	2003	hasta ahor	S-CABRE	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		13/10/8 10:32 no contestan no contes
AIDE	CRISLEYVA		5158042		COURIER	2004	todo estuvi	p_isspd2	ROBERTO ARRC	Atención del área de servicio		
SONIA	BORUNDA		5201414		LOBO CREV	2007	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
MAGDALEI	SANDOVAL		5530128		FIESTA	2004	con respec	S-CABRE	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio	Limpieza del vehículo	13/10/81:12 no contestan no contesta
ANTONIO	OLIVAREZ		1261208		FIESTA	2006	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
ALFONSO	CHAVEZ		5436406		F-150 / F-250	2004	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
JUNTA LOCAL	JUNTA LOCAL	DI	5513422		F-250	2006	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
MA	YANET PEREZ		5167078		EXPEDITION	2008	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
ARTEMIO	ROMAN		5123137		ESCAPE	2008	todo estuvi	S-CABRE	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		14/10/8 6:33 no se enc llamar mañana
MONICA	M TAMAYO		5191998		ECOSPORT	2005	me tratron	p_isspd2	ROBERTO ARRC	Atención del área de servicio		
MA. ELEN	BEJAR		51511501		EXPLORER	2002	todo estuvi	p_isspd2	ROBERTO ARRC	Atención del área de servicio		
COMISION	COMISION FEDE		5169638		F-150 / F-250	2005		p_isspd2	LUIS ARMANDO			
NUTRICION	NUTRICION VEG		5177498		F-150 / F-250	2007	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
JOSE	FRAI ESPINOZA		5155301		FOCUS EUR	2007	todo estuvi	p_isspd2	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		
MANUEL	OCHOA		5161097		F-450	2004	todo bien	S-CABRE	LUIS ARMANDO	Atención del área de servicio		14/10/8 10:30 no contestan 6:28 no c
COMISION	COMISION FEDE		5169638		F-150 / F-250	2006		p_isspd2	LUIS ARMANDO			
VICTOR	M CARDENAS		5710773		LOBO CREV	2006	todo estuvi	p_isspd2	YRAM GOMEZ R	Atención del área de servicio		
DORA	OLIVEROS		5327215		LOBO	2004	todo estuvi	p_isspd2	YRAM GOMEZ R	Atención del área de servicio		
LETICIA	MORENO		5323310		ECOSPORT	2006	todo estuvi	p_isspd2	YRAM GOMEZ R	Atención del área de servicio		
INGENIERIA	INGENIERIA SEF		5330792		ECOSPORT	2006	todo estuvi	p_isspd2	YRAM GOMEZ R	Atención del área de servicio		
GALLETAS	GALLETAS SOA		5371078		COURIER	2008	todo estuvi	p_isspd2	YRAM GOMEZ R	Atención del área de servicio		
ROGELIO	ERASO		5750416		ESCAPE	2007	hasta ahor	p_isspd2	YRAM GOMEZ R	Atención del área de servicio		

"Reporte que obtenemos en formato Excel"



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM

---



Clasifica y agrupa las  
Expectativas no Cumplidas,  
así como también las observaciones,  
para identificar las 5 Causas Principales

---



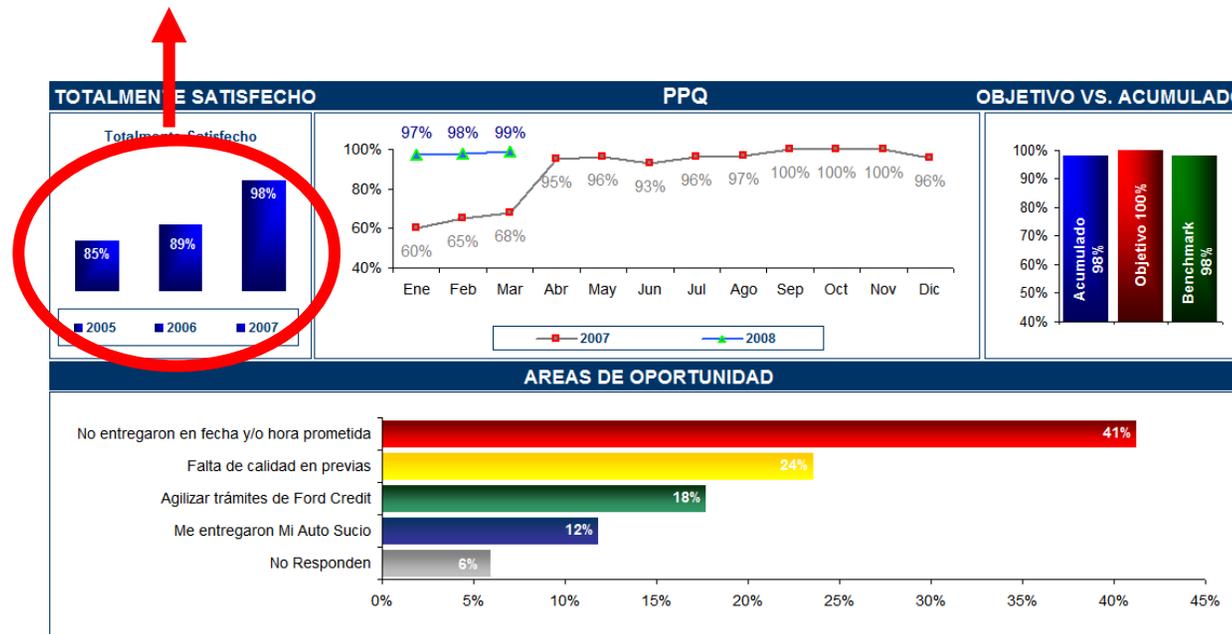






## Sección PPQ

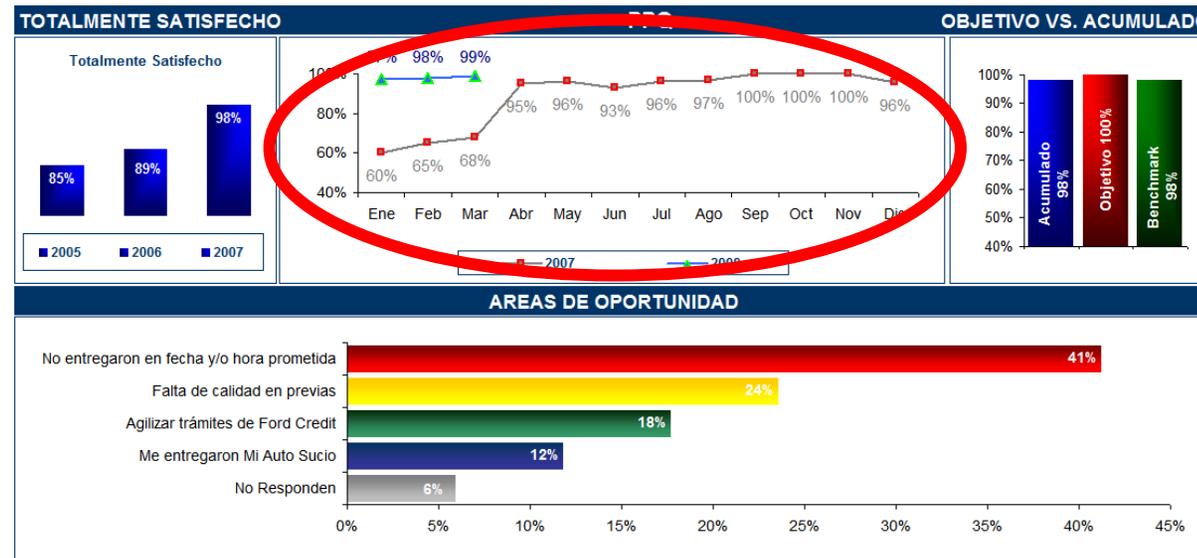
Porcentaje acumulado de clientes  
**TOTALMENTE SATISFECHOS**  
durante los tres últimos años.



(Estos gráficos se generarán automáticamente)

## Sección PPQ

# Gráfico de Tendencia durante los dos últimos años



(Estos gráficos se generarán automáticamente)



## Sección PPQ

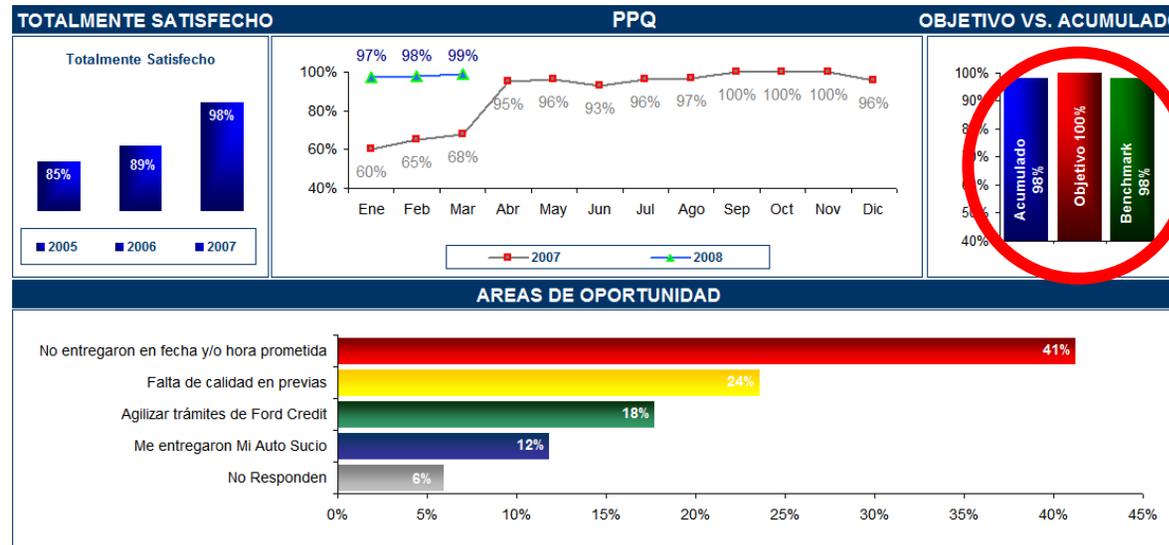


### PPQ - SERVICIO

Totalmente Satisfecho	2006	2007	2008													No. Causas Principales		% de Incidencias													
	85%	96%	98%													5	No Responden	1	6%												
<b>Totalmente Satisfecho</b>				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom Mens	4	Me entregaron Mi Auto Sucio	2	12%											
2006	83%	84%	78%	79%	84%	87%	86%	84%	87%	88%	90%	93%	85%	2007	89%	93%	94%	95%	96%	93%	96%	97%	100%	100%	100%	96%	96%	3	Agilizar trámites de Ford Credit	3	18%
2008	97%	98%	99%												98%	2	Falta de calidad en previas	4	24%												
																1	No entregaron en fecha y/o hora prometida	7	41%												
<b>YOY</b>	<b>2007</b>															<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>100%</b>												
Acumulado	98%																														
Objetivo	100%																														
Benchmark	100%																														

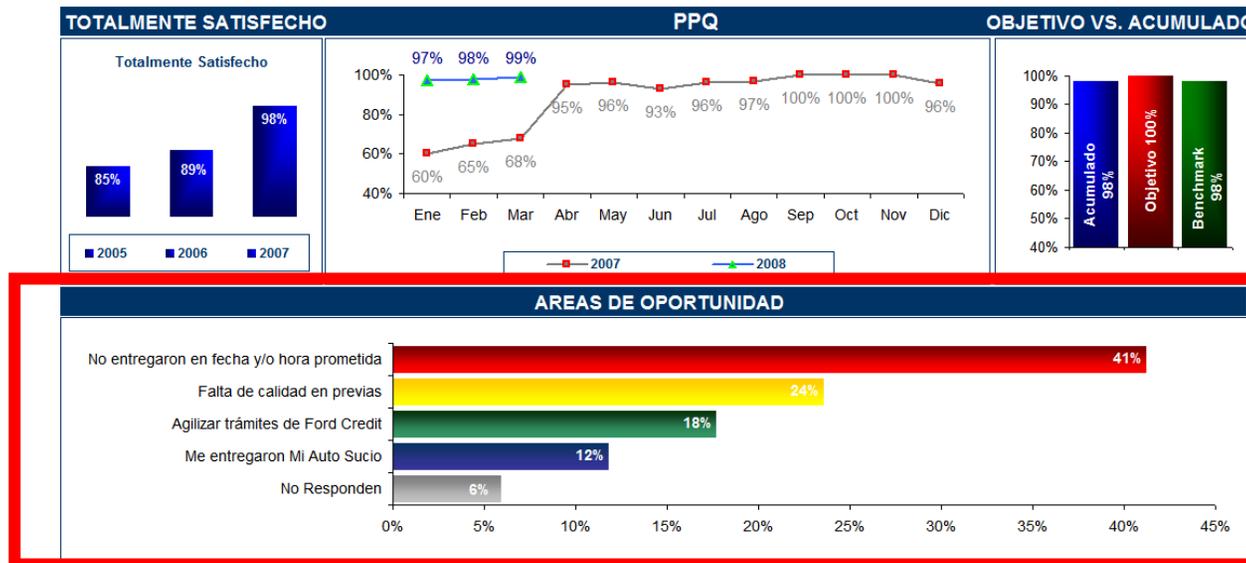
## Sección PPQ

Gráfica que muestra los porcentajes:  
-Acumulado  
-Objetivo  
-Benchmark



(Estos gráficos se actualizarán automáticamente)

## Sección PPQ



Automáticamente generaremos un Diagrama de Pareto que  
Nos permitirá observar la frecuencia con que se están presentando cada una de las causas.  
(Estos gráficos se generará automáticamente)



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM

---



CVP:

Esta sección se alimentará de los reportes de Experiencia de Servicio y Ventas que envía Blue Oval.

A continuación se ejemplifica el proceso.

---





# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



**En caso de no contar con el Reporte Mensual de Experiencia de Servicio, existen las siguientes dos opciones para obtener el CVP:**

- Obtenerlo de los avances que envía Blue Oval
- Calcular el CVP manualmente utilizando la formula.
  - ✓Ingresa al portal de CVP en la sección de “CVP Servicio” / “CVP Ventas”
  - ✓Elige “Otros Reportes” y haz click en “Base de Datos”
  - ✓Selecciona el mes que deseas
  - ✓La información la obtendrás de la Pregunta 1 “P1”

Totalmente Sat	= 1
Muy Satisfecho	= 2
Algo Satisfecho	= 3
Algo Insatisfecho	= 4
Muy Insatisfecho	= 5

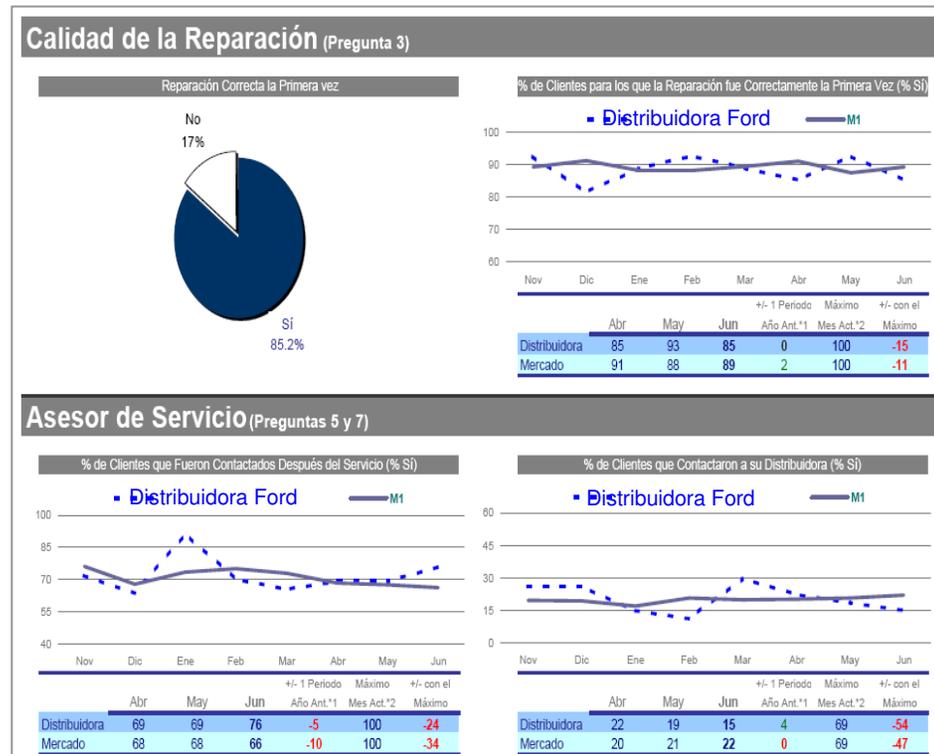
$$\text{CVP} = \frac{(\text{Totalmente Sat} + \text{Muy Satisfecho} * 0.5) - (\text{Algo Insatisfecho} + \text{Muy Insatisfecho})}{\text{Total de Entrevistas}}$$

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Sección CVP

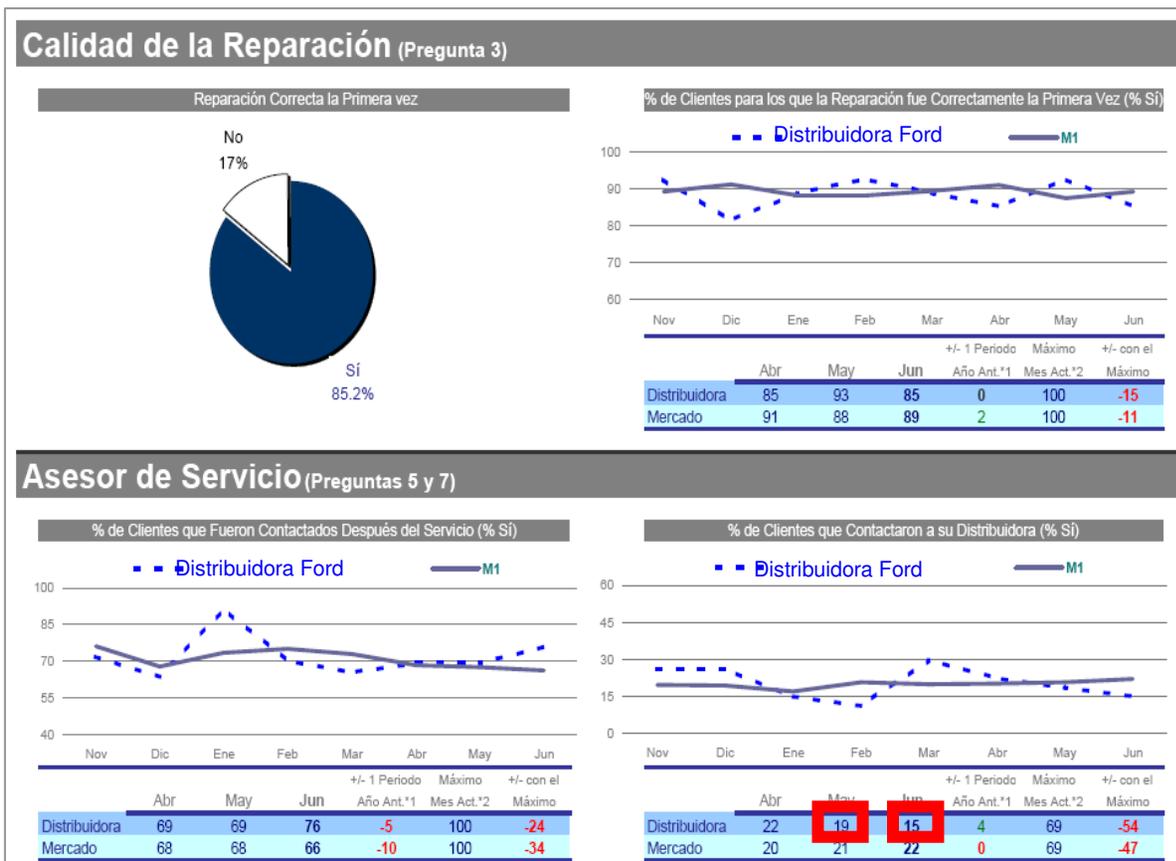
Realiza el análisis del Reporte para poder identificar las 5 Causas Principales.



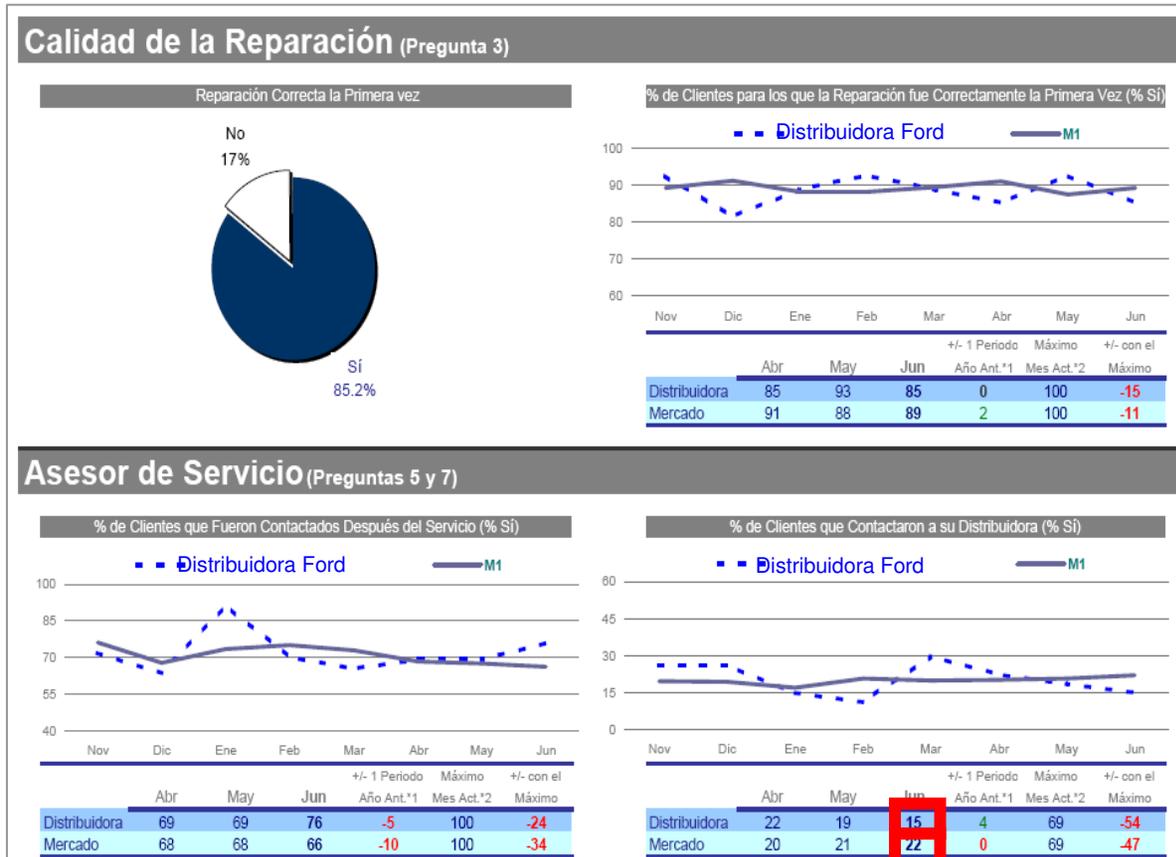
## Sección CVP

En cada pregunta obtén la diferencia del mes actual respecto al anterior.

EJ: Pregunta 7  
15 - 19 = - 4



## Sección CVP



Obtén la diferencia  
del porcentaje actual  
de nuestro Distribuidor  
respecto al mercado

EJ: Pregunta 7  
 $15 - 22 = -7$



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM

---



## Sección CVP

Además considera  
los comentarios en tu Avance CVP para  
poder identificar las causas

(Puedes consultar la sección Validación de archivos en la presentación CVP-PPQ)

---



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM

---



## Sección CVP

Escoge tus 5 preguntas con la mayor diferencia ó comentarios con mayor número de incidencia según sea el caso y captúralas en la parte de CVP en la pestaña "BASE" del archivo ROM.

---

## Sección CVP

# Causas

CVP - SERVICIO														
CVP	2006	2007	2008											
	75%	80%	75%											
CVP													Prom	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Mens	
2006	73%	74%	73%	76%	74%	77%	76%	74%	77%	75%	76%	79%	75%	
2007	87%	73%	76%	82%	77%	75%	90%	89%	77%	69%	79%	82%	80%	
2008	90%	91%	61%	70%	78%	61%							75%	
YOY 2008														
Acumulado	75%													
Objetivo	62%													
Benchmark	100%													
No. Causas Principales													% de Incidencias	
5	Reparacion la Primera Vez												3	7%
4	Entendio sus Necesidades de Servicio												4	9%
3	Indice de Recomendación												10	22%
2	Tiempo en Realizar el Servicio												12	26%
1	Cumplimiento de las Promesas												17	37%
														0%
														0%
														0%
														0%
	TOTAL												46	100%

Aquí colocarás las 5 causas principales para CVP.







# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Sección CVP

CVP - SERVICIO														
<b>CVP</b>	2006	2007	2008											
	75%	80%	75%											
<b>CVP</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Prom Mens</b>	
2006	73%	74%	73%	76%	74%	77%	76%	74%	77%	75%	78%	70%	75%	
2007	87%	73%	76%	82%	77%	75%	90%	89%	77%	69%	79%	62%	80%	
2008	90%	91%	61%	70%	78%	61%							75%	
<b>YOY</b>	<b>2008</b>													
<b>Acumulado</b>	75%													
<b>Objetivo</b>	62%													
<b>Benchmark</b>	100%													
	<b>No. Causas Principales</b>												<b>% de Incidencias</b>	
	<b>5</b>	Reparacion la Primera Vez											3	7%
	<b>4</b>	Entendio sus Necesidades de Servicio											4	9%
	<b>3</b>	Indice de Recomendación											10	22%
	<b>2</b>	Tiempo en Realizar el Servicio											12	26%
	<b>1</b>	Cumplimiento de las Promesas											17	37%
														0%
														0%
														0%
														0%
														0%
														0%
		<b>TOTAL</b>											<b>46</b>	<b>100%</b>

Totalmente Satisfechos = Promedio Mensual

(Estos campos se actualizarán automáticamente)



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Sección CVP

CVP - SERVICIO														
<b>CVP</b>	2006	2007	2008											
	75%	80%	75%											
<b>CVP</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Prom Mens</b>	
2006	73%	74%	73%	76%	74%	77%	76%	74%	77%	75%	76%	79%	75%	
2007	87%	73%	76%	82%	77%	75%	90%	89%	77%	69%	79%	82%	80%	
2008	90%	91%	61%	70%	78%	61%							75%	
<b>YOY</b>	<b>2006</b>													
Acumulado	75%													
Objetivo	75%													
Benchmark	100%													
<b>No. Causas Principales</b>												<b>% de Incidencias</b>		
5	Reparacion la Primera Vez												3	7%
4	Entendio sus Necesidades de Servicio												4	9%
3	Indice de Recomendación												10	22%
2	Tiempo en Realizar el Servicio												12	26%
1	Cumplimiento de las Promesas												17	37%
														0%
														0%
														0%
														0%
														0%
														0%
														0%
	<b>TOTAL</b>												<b>46</b>	<b>100%</b>

**Promedio Mensual**

(Estos campos se actualizarán automáticamente)

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Sección CVP

### Experiencia de Servicio

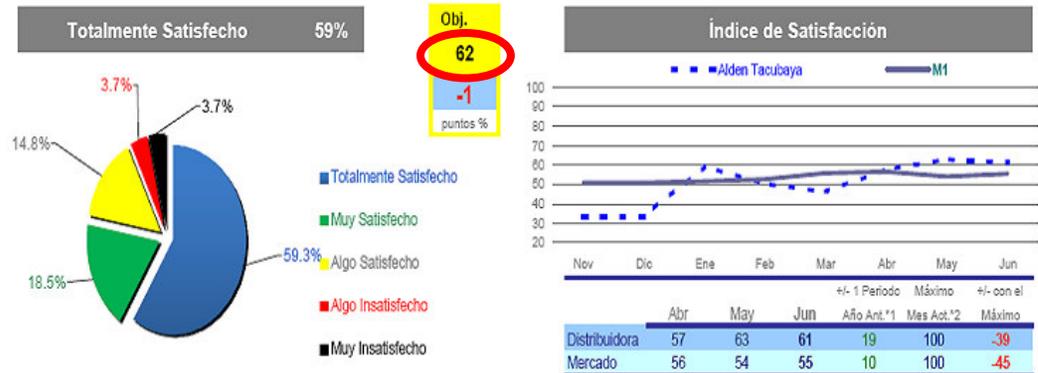


053 Alden Tacubaya  
Respuestas de: 27 Clientes

CVP - SERVICIO													
CVP	2006	2007	2008										Prom
	75%	80%	75%										75%
CVP													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Mens
2006	73%	74%	73%	76%	74%	77%	76%	74%	77%	69%	76%	79%	75%
2007	87%	73%	76%	82%	77%	75%	90%	89%	77%	69%	79%	82%	80%
2008	90%	91%	61%	70%	78%	61%							75%
YOY 2008													
Acumulado													
Objetivo	62%												
Benchmark													

#### Nivel de Satisfacción (Pregunta 1)

Satisfacción con la Experiencia General de Servicio en esta Distribuidora



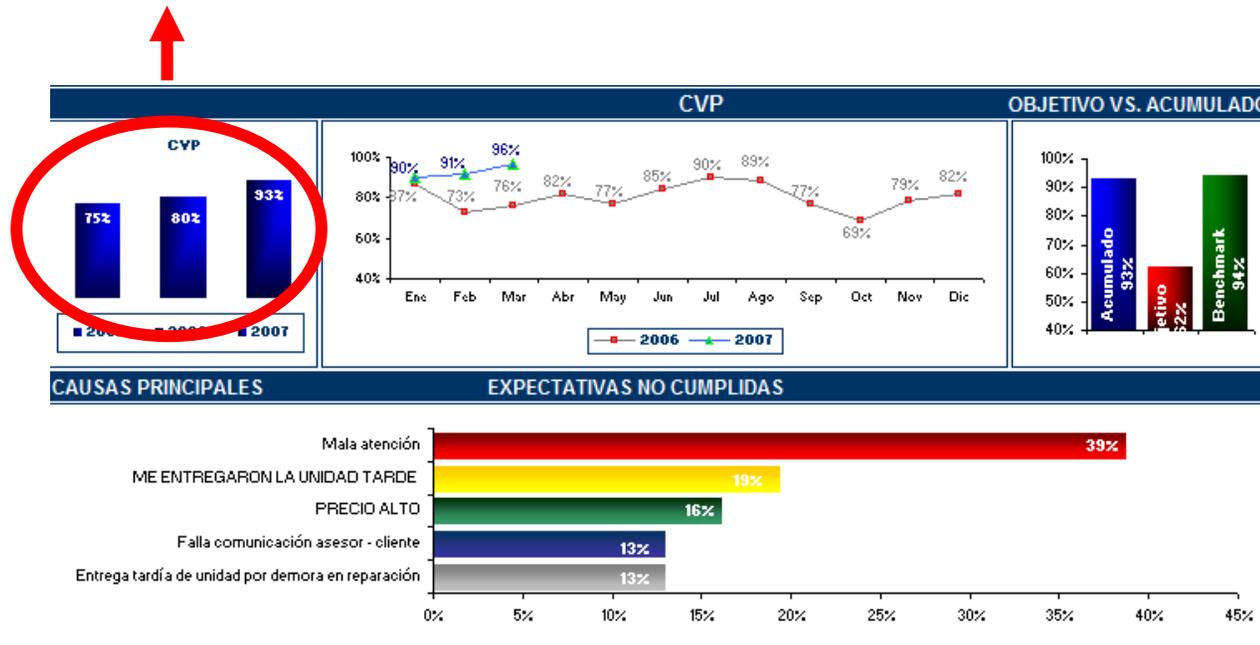
#### Calidad de la Reparación (Pregunta 3)

Objetivo Establecido por Ford Motor Company



## Sección CVP

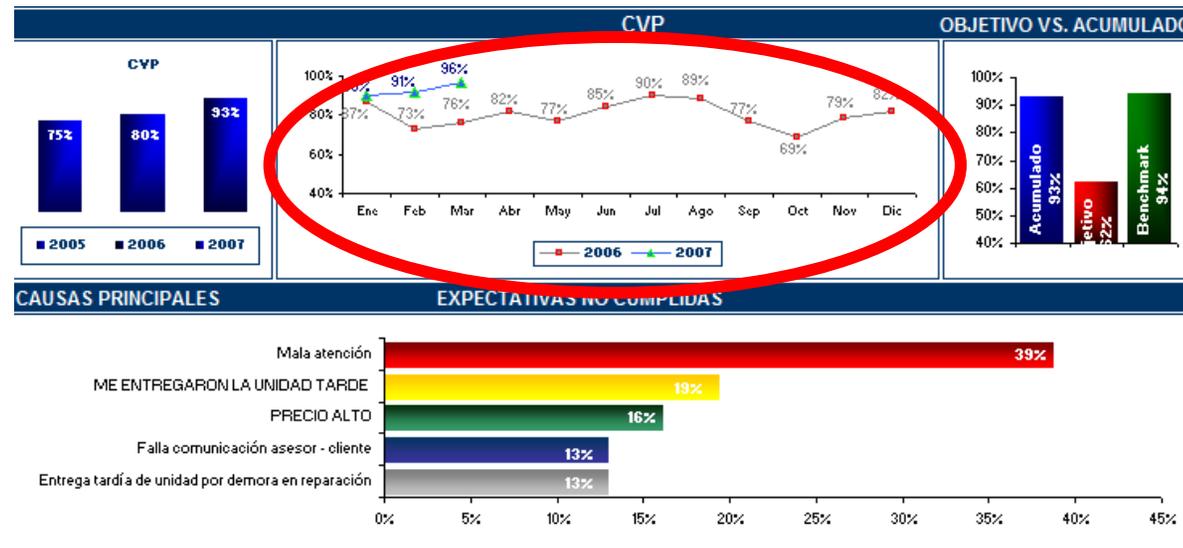
Porcentaje acumulado de clientes  
**TOTALMENTE SATISFECHOS**  
durante los tres últimos años.



(Estos gráficos se generarán automáticamente)

## Sección CVP

# Gráfico de Tendencia durante los dos últimos años



(Estos gráficos se generarán automáticamente)

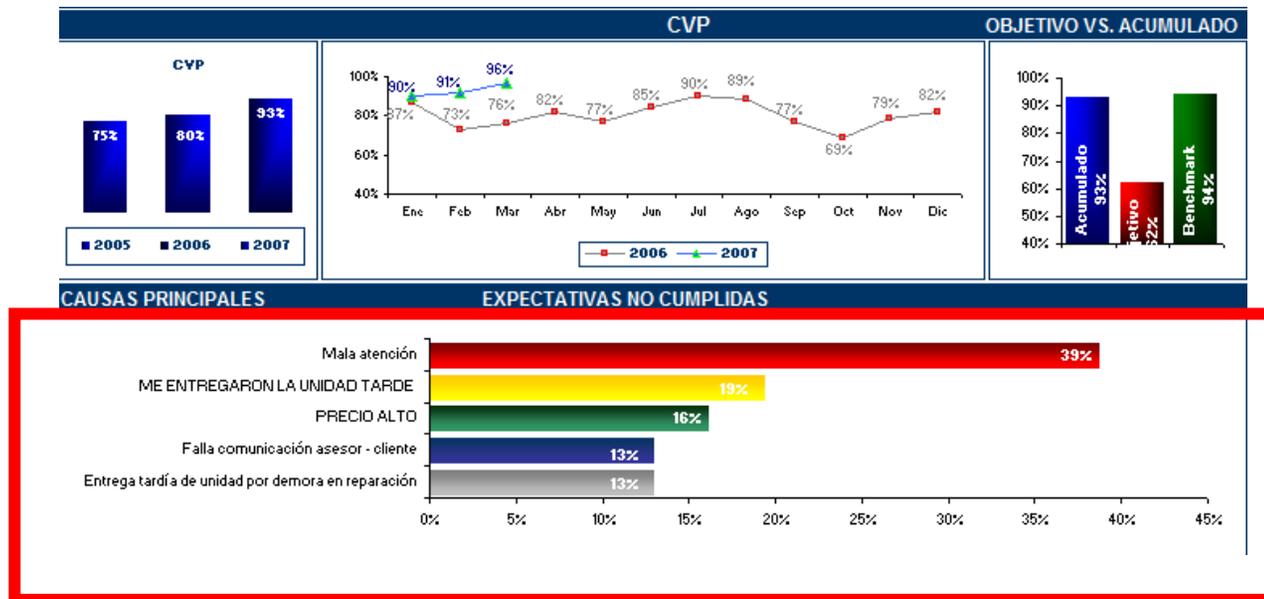




# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## Sección CVP



Automáticamente generaremos un Diagrama de Pareto que  
Nos permitirá observar la frecuencia con que se están presentando cada una de las causas.

(Estos gráficos se generarán automáticamente)



# Proceso de Prevención de Quejas

## Reporte ROM



PPQ - CVP			
N°	Causas Principales	Eventos	% Incidencias
1	No Responden	1	2%
2	Me entregaron Mi Auto Sucio	2	3%
3	Agilizar trámites de Ford Credit	3	5%
4	Falta de calidad en previas	4	6%
5	No entregaron en fecha y/o hora prometida	7	11%
6	Mala calidad del producto	1	2%
7	Reparacion la Primera Vez	3	5%
8	Entendio sus Necesidades de Servicio	4	6%
9	Indice de Recomendación	10	16%
10	Tiempo en Realizar el Servicio	12	19%
11	Cumplimiento de las Promesas	17	27%
12			0%
13			0%
14			0%
15			0%
16			0%
17			0%
18			0%
19			0%
20			0%
21			0%
22			0%
23			0%
24			0%
25			0%
26			0%
27			0%

En este apartado, colocaremos el acumulado de las causas principales en el área de PPQ y CVP a lo largo del año.

Es importante diferenciar las causas de acuerdo al área en que se presentan ( PPQ - Color crema, CVP - Color azul)



# Proceso de Prevención de Quejas

## Reporte ROM

---



Listo !!!

Una vez realizado el ROM utilízalo para tus juntas mensuales con los gerentes y determinen las acciones Correctivas/Preventivas a implementar de acuerdo a las causas que se están presentando con mayor frecuencia.

Documenta la información necesaria en tus Planes de Mejora.

---



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



## PLAN DE MEJORA



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Colocaremos las áreas de oportunidad detectadas en nuestro reporte ROM, para CVP o PPQ según sea el caso.



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES

# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Colocaremos acciones inmediatas que hemos llevado a cabo para atacar el problema.



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Colocaremos las acciones establecidas en nuestras juntas mensuales para prevenir las Causas.

**“Las acciones deben ser Concretas y relacionadas con nuestra Área de Oportunidad.**



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Indicador Actual (%) PPQ ó CVP de la causa según sea el caso, identificado en nuestro Reporte ROM



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Indicador objetivo (%) al que deseamos disminuir la presencia de las causas.



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Colocaremos a los responsables de llevar a cabo las acciones necesarias para lograr nuestro objetivo, de acuerdo a lo establecido en nuestras Juntas mensuales.



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



A continuación colocaremos el % de participación de cada uno de los responsables anteriormente mencionados en dicha área de oportunidad.



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Fecha en la que deben haber sido cubiertas las acciones preventivas.



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



**% de Avance que debemos actualizar constantemente (semanalmente y con firma de cada uno de los responsables) durante el periodo de nuestro Plan de Mejora.**



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM



Observaciones encontradas durante la implementación y desarrollo de nuestro Plan de Mejora.



Nombre del Distribuidor, S.A DE C.V.

Matriz de Acciones  
Evaluación PPQ



ÁREA DE OPORTUNIDAD	ACCIONES CONTINGENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	INDICADOR ACTUAL	OBJETIVO	RESPONSABLE	% DE PART.	FECHA PROMESA	% AVANCE	OBSERVACIONES



# Proceso de Prevención de Quejas Reporte ROM

---



Gracias

---