

SUGERENCIAS ÚTILES

GUÍA PARA EL CUESTIONARIO DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL VEHÍCULO, LAS EMISIONES Y LA NORMATIVA

La intención de este documento es servir de guía para ayudarlo a completar el cuestionario. Su objetivo es proporcionar información y abordar preguntas que pueden surgir mientras contesta el cuestionario. Tenga en cuenta que es posible que no todas las preguntas a continuación aparezcan en el reporte específico que usted seleccionó. Si descubre que hay preguntas que no se abordaron en esta guía, comuníquese con el centro de atención o envíe una pregunta a través de la función “Haga una pregunta” del sitio web.

Preguntas y Respuestas

- 1. ¿Es usted proveedor de piezas FCA US NAFTA?** Nos gustaría identificar la fuente de información para tener una mejor comprensión de la relación que usted tiene con el problema que se reporta.
- 2. Si no es un proveedor, ¿cuál es su relación con FCA US?** Estamos tratando de identificar la fuente de información para tener una mejor comprensión de la relación que usted pueda tener con el problema que se reporta.
- 3. Proporcione su información de contacto.** Es posible que utilicemos su información de contacto para consultar detalles adicionales necesarios exclusivamente para los fines de la investigación. A pesar de que tener la información de contacto puede ser muy útil, no es necesario que la proporcione y puede mantener el anonimato.
- 4. ¿Desea mantener el anonimato en este reporte?** Enviar estos reportes no le exige que proporcione su información de contacto. Las personas que realicen reportes de manera anónima deben verificarlos periódicamente para ver el progreso del caso y si el equipo de investigación ha dejado alguna pregunta para obtener clarificación o información adicional. Recuerde guardar su clave de reporte y la contraseña elegida en un lugar seguro. Es posible que su caso se cierre si se proporciona información incompleta o insuficiente.
- 5. ¿Está dispuesto a que FCA US se contacte con usted?** Es posible que utilicemos la información de contacto para consultar detalles adicionales necesarios para su reporte. A pesar de que tener su información de contacto puede ser muy útil, no es necesario que la proporcione y puede mantener el anonimato.
- 6. ¿Cuál es la naturaleza de su inquietud?** Con el fin de realizar una investigación exhaustiva, requerimos que nos proporcione tanta información como sea posible. Diferentes motivos subyacentes pueden causar los problemas y todos los detalles son cruciales para determinar la raíz del problema que usted reporta.

7. ¿A qué instalación o ubicación de FCA corresponde esta inquietud? Las ubicaciones específicas, por ejemplo, una planta de ensamblaje o una planta de fabricación de piezas, ayudarán a los investigadores a reducir el alcance. Si no está seguro de si el problema deriva de una ubicación en particular, o si este deriva de más de una ubicación, no es necesario que la incluya.

8. Clarifique lo siguiente:

- a. **¿Se trata de un vehículo o una pieza en la que está trabajando?** ¿Es una pieza que esté construyendo, diseñando o con la que esté trabajando de alguna manera? Esta información puede ayudarnos en el análisis de la causa raíz.
- b. **¿Es para un proceso o prueba con los que esté trabajando o de los que tenga conocimiento?** Esta información puede ayudar en el análisis de la causa raíz.
- c. **¿Se contactó con Atención al cliente?**
 - i. **Si lo hizo, proporcione el número CAIR del cliente.** Realizamos estas preguntas para saber si llamó a Atención al cliente acerca de este problema y si se creó un número CAIR. Esta información también pueden visualizarla los investigadores y pueden proporcionar información adicional. Asimismo, esto permite al equipo unir las quejas de CAIR relacionadas con este reporte.
- d. **¿Se ha contactado con alguien dentro de FCA US directamente para reportar esta inquietud?** El objetivo de realizar estas preguntas, de manera similar a las preguntas de CAIR anteriores, permite que los problemas que se reportan a otros, ya sea de manera interna o externa, se unan a este reporte. Además, esto informará al equipo de investigación acerca de otros que posiblemente estén al tanto del problema y ya lo estén abordando.
Para las agencias fuera de FCA US, es posible que al contacto se le haya asignado un número o nombre de contacto de un Cuestionario de propietario del vehículo (VOQ) de NHTSA para que otros estén al tanto de los problemas.

9. Información necesaria para iniciar una investigación: las siguientes preguntas ayudan al equipo de investigación a reducir el alcance del vehículo en cuestión.

- a. **Año del modelo:** puede reportar un único año de modelo (por ejemplo, 2011) o un rango de años de modelo (por ejemplo, 2011-2014).
- b. **Marca del vehículo o familia o marca de la pieza (proveedor):** puede reportar problemas con varios modelos de vehículo, un único modelo de vehículo o una pieza específica o familia de piezas.
- c. **Número de identificación del vehículo (VIN) (si corresponde) o fecha de fabricación de la pieza o del vehículo (si es anónimo); si se trata de una pieza, proporcione el número de pieza:** proporcionar el VIN permite al equipo de investigadores focalizar sus esfuerzos en un vehículo específico que presenta el problema.
- d. **Si no tiene esa información, explique qué sabe acerca del vehículo:** proporcione toda la información que pueda ayudar a los investigadores a identificar el vehículo o la pieza afectados.

- e. **¿Planta de ensamblaje? (¿Proveedor?)**. Esta pregunta proporciona confirmación de la ubicación afectada.
- 10. Descripción de la inquietud o consecuencia del cliente (¿cuál fue la experiencia del cliente?)**. La consecuencia del cliente potencial puede ser algo que describa qué le sucede al vehículo (por ejemplo, pérdida de fuerza motriz; el vehículo se apaga y no vuelve a arrancar).
- 11. ¿Observó el problema personalmente o es un rumor o información de segunda mano?** Es posible que el equipo de investigación necesite realizar un seguimiento con usted, por lo que es útil que identifique las preguntas de seguimiento adecuadas.
- 12. Incidencia:** la cantidad de veces que se observó este problema permite que el equipo de investigadores evalúe la frecuencia y la tendencia asociada.
- 13. ¿Se observó este problema en un vehículo instrumentado o de prueba?** Los vehículos instrumentados o de prueba tienen equipamiento de ingeniería destinado a registrar datos mientras el vehículo está en funcionamiento, lo cual puede proporcionar información útil a los investigadores.
- 14. ¿Se trata de una pieza modificada para una prueba de vehículo?** Es posible que los vehículos o las piezas sufran modificaciones para las pruebas y que estén equipados con piezas que no están actualmente en producción.
- 15. Kilometraje del vehículo, si la pieza está en un vehículo y si se conoce o kilometraje al momento que ocurrió el problema:** la información del kilometraje ayuda al equipo de investigación a entender si el problema ocurre cuando el vehículo es nuevo o después de haber acumulado una cantidad significativa de kilómetros.
- 16. ¿Este problema afecta al motor o la transmisión?** La información del motor y de la transmisión puede ayudar al equipo de investigación a identificar el alcance de la inquietud.
- 17. Si este problema afecta un vehículo que conoce, ¿en dónde se encuentra el vehículo ahora?** El vehículo específico que presenta el problema puede serle útil para el equipo de investigación.
- 18. Si este problema afecta a un vehículo que conoce, ¿podemos revisarlo?** Revisar el vehículo podría ser útil para el equipo de investigación.
- 19. Si el problema afecta a un vehículo que conoce, en caso de choque, incendio, daño a la propiedad, lesiones o muerte, ¿se ha presentado una denuncia legal o de seguro?** Es posible que solicitar información acerca de las denuncias alegadas o investigaciones previas ayude al equipo de investigación a evaluar el problema.

20. ¿Existe algún otro caso conocido del mismo problema en vehículos similares?

El objetivo de esta pregunta es ayudar a identificar el alcance del problema y si este puede afectar a más de un vehículo.

21. Si tiene un documento o archivo que respalde su declaración, la mayoría de los tipos de archivos comunes pueden cargarse: la carga de información, como un correo electrónico, información de producción o planos, puede serle útil al equipo de investigación.

22. Proporcione cualquier otro detalle acerca de la inquietud, incluida la información que podría ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta inquietud. Tómese el tiempo necesario y proporcione tantos detalles como sea posible, pero tenga cuidado de no proporcionar detalles que puedan revelar su identidad si ha elegido realizar un reporte anónimo. Por ejemplo, es posible que sea importante saber si usted es la única persona al tanto de esta situación.

¿Qué sucede si no tengo la respuesta a una de las preguntas?

Aunque muchos campos del formulario son obligatorios, es posible que haya algunas preguntas para las que usted no tenga la información que se solicita. Si ese es el caso, proporcione la mejor información posible para responder la pregunta o conteste con “desconozco”. Si se necesita más información para completar la investigación, nuestro equipo de investigación solicitará más detalles. En cuanto a los reportes realizados de manera anónima, asegúrese de usar la función “Seguimiento” del sistema de reporte para verificar si se realizaron preguntas de seguimiento. El sistema le permitirá mantener el anonimato cuando realice el seguimiento con más detalles.

Gracias por tomarse el tiempo de reportar sus problemas.