

AUDITORÍAS



SEAT

Las previsiones son positivas,



El futuro parece aclararse...

Hay más actividad de taller, está aumentando la facturación, la marca está apostando fuerte con:

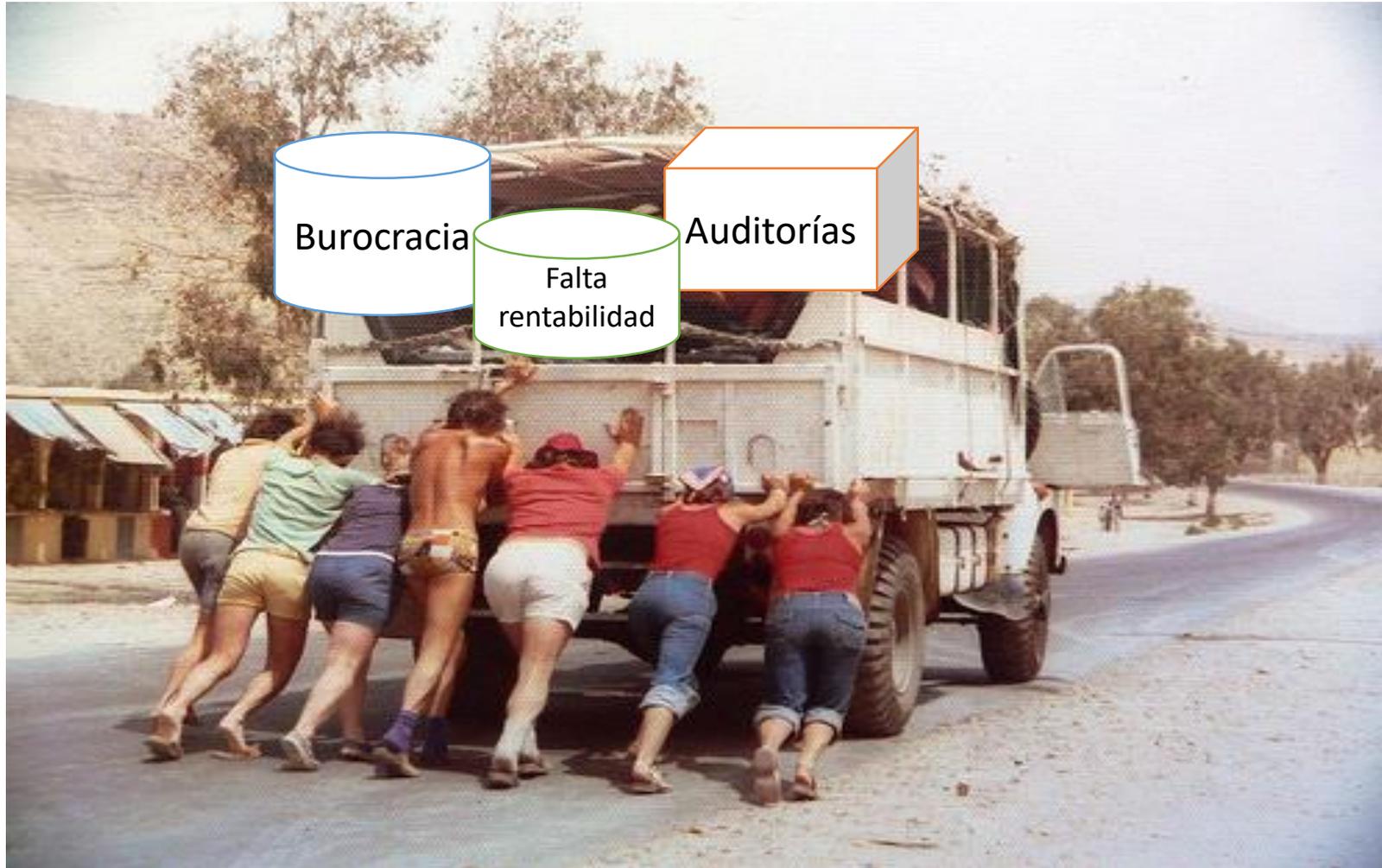
- Campañas cliente
- Campañas Sell-In, Sell-Out
- Marketing
- Aumentos bonus...

La locomotora ya no ve el túnel...



Pero los servicios luchan y trabajan, aunque sufren...

ESTÁN LASTRADOS



Desde el año 2015, en el proceso de auditorías se están produciendo:

- Cambios constantes de la check-list.
- Desmedida presión de auditores.
- Autoritarismo desmesurado.

Todo ello está convirtiendo las auditorías en procesos anormales y destructivos, aumentando excesivamente los criterios, generando a los Servicios Oficiales pérdidas de tiempo y pérdidas económicas graves, sin dejarnos focalizarnos en lo realmente importante, el cliente y la rentabilidad de nuestras Empresas.

NO TENEMOS AUDITORES, TENEMOS...



AUTORITORES



Conocemos las quejas y el malestar de la Red respecto de las reclamaciones anteriormente indicadas.

Pero para tener una percepción mas real, hemos realizado esta semana una muestra, lo mas rápida posible, para presentarla.

La muestra se ha realizado sobre Servicios Oficiales ubicados en diferentes puntos de España. En ningún caso se han depurado datos y los resultados se corresponden al 100% con las respuestas recibidas.

	2014		2015		2016		2017	
	No cumplido	Cumpl. parcial						
Service 01	1	1	0	4	6	6	0	6
Service 02	0	3	0	8	6	11		
Service 03	0	3	0	7	4	10		
Service 04	0	3	0	3	5	7	0	9
Service 05	0	2	0	6	0	4	0	10
Service 06	0	2	0	7	0	4		
Service 07	0	3	0	5	0	10	6	7
Service 08	0	4	0	5	0	7	0	21
Service 09	0	0	6	4	0	8		
Service 10	0	0	3	2	0	8		
Service 11	0	2	0	5	0	5		
Service 12	0	3	3	8	0	14		
Service 13	0	3	0	1	2	8		
Service 14	0	5	4	4	0	6	6	6
Sumas criterio	1	34	16	69	23	108	12	59
Total criterios	35		85		131		71	
Med.crit.Servic	2,5		6,07		9,36		11,83	

CONCLUSIONES

Desgraciadamente las quejas y percepciones que se pusieron de manifiesto, una vez más, en Córdoba, se confirman después de analizar la información recibida, y que se resume a continuación:

143 % aumento criterios en 2015, respecto a 2014.

274 % aumento criterios en 2016, respecto a 2014.

373 % aumento criterios en 2017, respecto a 2014.

A continuación detallamos algunos de los criterios aportados por los socios de recientes Auditorias :

Numero de criterio	Comentario	Medidas asignadas
5.2.3	El servicio tiene el almacén de recambios distribuido en dos plantas, no estando el almacén de la parte superior totalmente cerrado hasta el techo.	Implementar medidas para cerrar las salas de almacenamiento cumpliendo con las especificaciones de la marca.
3.6.1.2.1	Existe oferta de servicio y recogida, pero no se oferta un servicio de movilidad alternativa al coche de sustitución	Ofertar de manera visible para el cliente un servicio de movilidad alternativa al vh de sustitución.
3.6.2.3	El servicio dispone de una agenda en el DMS en que no se evidencia los mecánicos de la marca SEAT así como las cargas de trabajo previstas ni de la planificación de la capacidad del servicio.	Implementar medidas para evidenciar en la agenda del taller las cargas de trabajo reales así como la disponibilidad de los mecánicos.

Numero de criterio	Comentario	Medidas asignadas
3.6.5.1	Se detectan varias Ors en las que no se identifica la fecha y hora de recogida del vehículo por parte del cliente.	Implementar medidas para cumplimentar las Ors cumpliendo los criterios de la marca.
3.6.1.1.3	En el contrato de alquiler de vehículos con Europcar, se indica que los vehículos cumplen con la normativa SEAT, pero no se indica específicamente que tengan menos de dos años.	Agregar esta clausula al contrato y evidenciarlo mediante envío.
4.1.1	Existen protecciones para el vano motor, pero no podemos evidenciar que cubran todo el vano motor.	Se deben tomar acciones para asegurar que cuando se trabaja en el vano motor, este se encuentre cubierto al completo.
3.6.3.1	Existe una zona de piezas recambios clientes, pero no esta identificado la zona de piezas recambios taller.	Se deben tomar acciones para asegurar que se reservan y se ponen a disposición los recambios para el taller.

Numero de criterio	Comentario	Medidas asignadas
4.8.3	El seguimiento y control de los planes de acción no se lleva correctamente.	Modificar sistema de control de los planes de acción. Crear Excel para su correcto seguimiento, pues se lleva con un documento en Word.
3.6.7.1	No podemos evidenciar el nombre del Asesor en Factura.	Realizar las modificaciones necesarias para que aparezca el nombre del asesor en factura.
4.8.5	No existe seguimiento de los controles realizados a VN en stock.	Conseguir hoja seguimiento de los controles realizados a VN en stock. Controlar estado batería, presión neumáticos y estado de discos de freno.
4.8.1	Se detecta que el Servicio autorizado no ha realizado los controles de calidad mínimos indicados por la marca durante el mes de noviembre. (estamos en mayo)	Implementar medidas para realizar los controles de calidad mínima indicados por la marca.

Numero de criterio	Comentario	Medidas asignadas
3.3.1	Puntualmente existe un coche siniestrado en la zona de parking de clientes	Se deben tomar acciones para asegurar que los coches siniestrados no estén a la vista de clientes o se encuentren tapados.
3.2.2	En la zona de residuos se detecta que no existe un sistema de retención y recogida de residuos líquidos peligrosos.	Implementar medidas para establecer un sistema de retención y recogida de residuos líquidos peligrosos.
4.8.3	El Servicio Autorizado no presenta evidencia de implantación de medidas resultantes del análisis de los controles de calidad realizados.	Implementar acciones para evidenciar en el plan de acción medidas resultantes del análisis de los controles de calidad.
4.2.1	Se detecta que el inventario de los carritos de los mecánicos no refleja la totalidad del equipamiento mínimo indicado en el catalogo de útiles y equipos.	Implementar medidas para evidenciar el inventario de los carritos de los mecánicos con el equipamiento mínimo indicado por la marca.

Numero de criterio	Comentario	Medidas asignadas
3.5.1	La recepción activa esta señalizada pero esta no es muy visible por el cliente y se encuentra en medio del taller	Señalizar la recepción activa para que sea claramente visible desde el punto de vista del cliente.
4.3.2	El servicio no tiene calibrados los dispensadores de aceite. (Solo se utilizan para dispensar no para medir la cantidad a cobrar)	Implementar medidas para calibrar los dispensadores.
3.3.1	Se detecta en la zona de taller donde se encuentran los desechos con gran humedad en el techo estando la pintura en mal estado. La luminosidad del taller es inferior a la mínima indicada por la marca.	Implementar medidas para que el taller se encuentre en optimas condiciones de limpieza y orden.
4.6.2	Tres elevadores no cumplen con dimensiones mínimas de 4x7	Implementar medidas para que los puestos cumplan con las medidas mínimas indicadas por la marca (7x4)

Numero de criterio	Comentario	Medidas asignadas
4.3.1	El Servicio presenta plan de mantenimientos revisiones de los extintores y calibraciones de los equipos calibrables, pero no evidencia un plan de mantenimiento del resto de equipos sujetos a controles periódicos.	Implementar medidas para evidenciar un plan de mantenimiento de todos los equipos sujetos a controles periódicos.
5.2.5	Se detectan algunas referencias de dotaciones iniciales de vehículos antiguos que no tienen asignada ubicación en el sistema DMS.	Implementar medidas para asegurar que todas las referencias de recambios tienen asignada ubicación en el sistema DMS.
4.2.2	El servicio autorizado presenta documento de revisión de la línea pre-itv realizada por el fabricante, pero en el no se puede evidenciar la acreditación por ENAC	Implementar medidas para evidenciar la calibración de la línea pre itv por laboratorio acreditado ENAC.
5.1.1	El servicio no dispone de mostrador de venta de recambios originales, por las características de la instalación no se puede tener y aseguran que los pocos clientes que entran, preguntan a la Jefa de Recambios en su despacho.	Implementar medidas para identificar la venta de recambios acorde a las especificaciones de la marca.

Numero de criterio	Comentario	Medidas asignadas
4.3.2	Se detecta un manómetro de presión con el cristal roto.	Reparar o sustituir el manómetro de presión.
3.3.1	Se detecta suciedad en la pared izquierda en la entrada del taller.	Realizar las operaciones necesaria para que el taller se encuentre limpio y sin suciedad.
5.2.3	No existe armario para material pirotécnico.	Habilitar un armario para material peligroso.
1.6.1	Se detecta que la medidas adoptadas tras la ultima auditoria no se han implementado correctamente ya que se repiten desviaciones detectadas en la auditoria del año anterior, como por ejemplo el inventario del almacén de recambios.	Tomar el resultado de la ultima auditoria con el fin de adoptar medidas de mejora e implementarlas para evitar la reiteración de la desviación.

