

2018



[CHECKLIST DE AUDITORÍA]

1. Gestión / Gestión del Servicio	3
1.1. Objetivos y evaluación de objetivos	3
1.2. Análisis de Satisfacción de Clientes (CEM)	3
1.3. Seguimiento telefónico.....	4
1.4. Cliente fantasma / Test de taller.....	4
1.5. Reclamaciones del Cliente	4
1.6. Auditoría.....	5
1.9. Organización.....	6
2. Personal y Formación Posventa	7
2.1. Personal con cualificación obligatoria.....	7
2.2. Cualificación del personal productivo	7
2.3. Personal en el Servicio de Recambios	8
2.4. Personal con obligatoriedad de Cualificación	8
3. Contacto con el cliente	9
3.1. Señalización principal	9
3.2. Plazas de aparcamiento para clientes	9
3.3. Orden y Limpieza	10
3.5. Recepción activa	11
3.6. Recepción de taller	11
3.6.1.1. Vehículo de Sustitución.....	11
3.6.1.2. Servicio de recogida y entrega / Transporte Alternativo.....	12
3.6.2. Sistemas	12
3.6.3. Concertar las visitas al taller	12
3.6.4. Medidas de servicio	12
3.6.5. Orden de reparación.....	13
3.6.6. Control de calidad final	14
3.6.7. Factura del cliente	14
3.6.8. SEAT Corporate Design.....	15
3.6.9. Marketing.....	15
4. Calidad de la reparación	15
4.1. Bienes de los clientes.....	15
4.2. Equipamiento básico	16
4.3. Equipos sujetos a calibración	16
4.4. Útiles y equipamiento de taller	18
4.6. Puestos de trabajo.....	18
4.7. Chapa y Pintura	19
4.7.1. Personal y Formación – Carrocería.....	19
4.7.2. Puestos de trabajo.....	19
4.8. Programas de control de calidad	20
5. Recambios.....	21
5.1. Servicio a clientes externos.....	21
5.2. Organización del almacén.....	21

TIPOS DE CRITERIO

- VS** Criterios de Estándares de Servicio. Se auditan anualmente en todos los Servicios Autorizados, independientemente de si disponen de certificación ISO 9001 o no.

1. Gestión / Gestión del Servicio

1.1. Objetivos y evaluación de objetivos

1.1.1	¿Apoya la dirección de la empresa activamente el sistema de gestión de calidad y lo perfecciona? ¿Se comunican los objetivos de la calidad y los resultados?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de calidad, documentada y adecuada a la organización (revisar al menos una vez al año y comunicar a todos los empleados) - Informar a los empleados sobre temas de calidad de forma regular - Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, requisitos contractuales, así como aquellos recogidos en el MOS, MST, directrices, circulares y otros documentos vinculantes - Todos los temas deben ser tratados cuando sea requerido - La información debe documentarse y estar disponible - Las actas deben estar en formato digital, manteniendo los registros de publicación/envío a las partes interesadas <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

1.2. Análisis de Satisfacción de Clientes (CEM)

1.2.1	¿Se definen e implementan las medidas de corrección necesarias derivadas de los análisis específicos de la Encuesta de Satisfacción de Clientes de cada marca?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados (al menos trimestralmente, debe ser evidenciado mediante actas en formato digital) - Añadir acciones concretas al plan de acción para eliminar las debilidades detectadas y para la mejora continua - Las acciones y comunicación de las mismas a las personas afectadas deben registrarse en formato digital <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

1.3. Seguimiento telefónico

1.3.1	¿Se lleva a cabo el seguimiento telefónico según las especificaciones de SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Si el Servicio dispone de un mínimo del 70% de clientes con emails válidos en CEM, deberá realizar seguimiento telefónico al menos a todos aquellos clientes del CEM con hot alerts (satisfacción general de 1 a 3 estrellas o NPS 0-6), reclamaciones y/o reparaciones repetidas, reparaciones problemáticas y/o trabajos en garantía.</p> <p>Si el Servicio no alcanza el 70% de clientes con emails válidos, debe realizar un seguimiento teléfono al menos al 30% de los pasos de taller, dando prioridad a clientes con reclamaciones, reparaciones repetidas, reparaciones problemáticas y/o trabajos en garantía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados (al menos trimestralmente, debe ser evidenciado mediante actas en formato digital) - Añadir acciones concretas al plan de acción para eliminar las debilidades detectadas y para la mejora continua - Las acciones y comunicación de las mismas a las personas afectadas deben registrarse en formato digital <p>"No cumplido", si el seguimiento no se lleva a cabo y/o si no se cumple más de uno de los requisitos anteriores</p>

1.4. Cliente fantasma / Test de taller

1.4.1	¿Se definieron e implementaron medidas en base al resultado del Cliente fantasma?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados (antes de dos semanas desde la realización del cliente fantasma, debe ser evidenciado mediante actas en formato digital) - Añadir acciones concretas al plan de acción para eliminar las debilidades detectadas y para la mejora continua - Las acciones y comunicación de las mismas a las personas afectadas deben registrarse en formato digital <p>"No cumplido" si alguno de los requisitos mencionados no está documentado</p>

1.5. Reclamaciones del Cliente

1.5.1	¿Se registran las reclamaciones de clientes y se solucionan de forma adecuada para el cliente?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 días hábiles para contactar al cliente por primera vez (por escrito, por teléfono) - Fuentes potenciales: CEM (hot alert), correo electrónico, teléfono, redes sociales, contacto personal, etc. - La información debe registrarse digitalmente y estar disponible - Registro conjunto con todas las reclamaciones, indicando el estado de las mismas <p>Muestra aleatoria: 5 reclamaciones</p> <p>"No cumplido", si en más de una reclamación comprobada no se cumplieron todos los requisitos anteriores</p>

1.5.3	¿Se evalúan los resultados y se toman las medidas adecuadas de corrección y prevención en caso de detectar la tendencia hacia puntos débiles?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe llevar a cabo un análisis de las reclamaciones (al menos trimestralmente, debe ser evidenciado mediante actas) - Añadir acciones concretas al plan de acción para eliminar las debilidades detectadas y para la mejora continua - Las acciones y comunicación de las mismas a las personas afectadas deben ser registradas - Las pruebas pueden ser provistas por medios analógicos o digitales, según se indique en el MOS <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

1.6. Auditoría

1.6.1	¿Se toman los resultados de la última auditoría de la concesión como base para la mejora del propio sistema de gestión de calidad y se ponen en práctica?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El plan de acción debe de estar disponible - Las medidas deben de estar implementadas - Deben estar documentados aquellos ajustes aprobados por SEAT España (contenidos/plazos) <p>"No cumplido" si alguno de los requisitos mencionados no se cumple, o bien, se repite alguna desviación de la auditoría anterior</p>

1.9. Organización

1.9.1	¿Existe un organigrama actualizado para la concesión completa y para el área de servicio y recambios?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del Servicio / fecha / firma. Para documentos digitales, se requiere la información de la publicación en vez de la firma - Claramente presentado - Identificación por nombre para todos los puestos y funciones (incluyendo aprendices) - Disponible para ser consultado por todos los empleados - Muestra aleatoria en 3 descripciones de trabajo <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jefe de posventa - Asesor de servicio - Jefe de taller mecánico - Electromecánico - Técnico de diagnosis - Jefe de taller de chapa y pintura - Chapista (sólo en talleres con chapa) - Pintor (sólo en talleres con pintura) - Responsable de garantías - Jefe de recambios y accesorios - Empleado de recambios y accesorios - Responsable de Atención/Satisfacción Cliente - Responsable de formación - Responsable de calidad, seguridad, medio ambiente e incidentes - Responsable de medidas de servicio - Responsables de Sistemas IT - Responsable de Marketing - Responsable de CRM <p>"No cumplido" si más de uno de los requisitos mencionados no se cumple o si falta más de una descripción de puesto de trabajo</p>
1.9.5	¿Dispone el servicio autorizado de instalaciones para efectuar formación a distancia y formación multimedia?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sala separada o espacio a parte del resto del taller - IT necesarios (PC o portátil) - Acceso a la plataforma de formación STO <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

2. Personal y Formación Posventa

2.1. Personal con cualificación obligatoria

2.1.1	¿Se dispone de un jefe de posventa conforme a los requerimientos?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Servicio Autorizado debe disponer de un Jefe de Posventa cualificado - Prueba de la certificación y/o inscripción formal - No será posible compatibilizar esta función con el resto de funciones de estructura básica (Asesor de Servicio, Técnico de Diagnóstico o Electromecánico) <p>“No cumplido” si nadie ejerce la función de Jefe de Posventa como función principal o si la misma es compatibilizada con otra función de estructura básica</p>

2.1.3	¿Es suficiente la cantidad de asesores de servicio de posventa?
SEAT Posventa VS	<p>Por cada 10 pasos de taller diarios, debe haber un Asesor de Servicio certificado</p> <p>Prueba de la certificación y/o inscripción formal</p> <p>“No cumplido” cuando el número de Asesores de Servicio certificados no es suficiente y no pueden acreditarse medidas de reclutamiento de personal</p>

2.1.8	¿Es suficiente el nº de responsables de garantías y están cualificados según requerimientos de SEAT
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con <3000 solicitudes de deferencia y garantías por año para todas las marcas del grupo la función puede ser compartida - Por cada 3000 solicitudes de deferencia y garantías ha de existir un responsable de garantías en exclusiva. - Nº de responsables de garantías - Acreditación mediante certificado o inscripción formal <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

2.2. Cualificación del personal productivo

2.2.2	¿Es suficiente la cantidad de técnicos de diagnóstico (SEAT Master Technician)?
SEAT Posventa VS	<p>Hasta 30 pasos de taller al día: mínimo 1</p> <p>Con más de 30 pasos de taller al día: mínimo 2</p> <p>“Técnico de Diagnóstico Certificado”</p> <p>Evidencia mediante certificado o inscripción en la función.</p> <p>“No cumplido” cuando no es suficiente el número de técnicos de diagnóstico certificados o no se dispone de inscripciones formales</p>

2.2.3	¿Es suficiente el número de electromecánicos?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 por cada 10 pasos de taller al día (mínimo 1) - Evidencia mediante certificado - Inscripción para la función <p>Comprobar la plataforma de formación online de SEAT (STO)</p> <p>“No cumplido” si alguno de los requisitos mencionados no se cumple</p>

2.3. Personal en el Servicio de Recambios

2.3.1	¿Está ocupada la posición del jefe de recambios y accesorios?
SEAT Posventa VS	<ul style="list-style-type: none"> - Si el Servicio Autorizado tiene suministro directo: más de 500.000 € en facturación de compras de recambios dispondrá de un Jefe de Recambios como función principal - Si el Servicio Autorizado no tiene suministro directo: más de 3 empleados de Recambios y Acc. Deberá establecerse un Jefe de Recambios y Acc. como función principal - En aquellos Servicios Autorizados que pertenezcan a un mismo grupo empresarial, el Jefe de Recambios puede ser compartido - Para Jefes de Recambios y Accesorios con función compartida, la cualificación es necesaria <p>Debe ser probado mediante certificado o inscripción formal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si ningún empleado ejerce de Jefe de Recambios como función principal, el Jefe de Posventa ha de asumir esta función como adicional <p>“No cumplido” si nadie ejerce la función de jefe de recambios y accesorios (aunque sea como función adicional) o si con más de 3 empleados de recambios no se ha establecido un jefe de recambios y accesorios como función principal</p>

2.4. Personal con obligatoriedad de Cualificación

2.4.1	¿Se aplica la cantidad establecida por SEAT España en funciones principales y parciales?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de funciones principales y parciales según indicaciones de SEAT España - El personal que aparece en el organigrama debe estar dado de alta en la plataforma de formación STO con las mismas funciones - En caso de fluctuaciones de personal: <ul style="list-style-type: none"> * Tienen que tomarse medidas de contratación de personal (por ej. anuncios) en un plazo de dos semanas * La función tiene que estar nuevamente ocupada e inscrita para formación en un plazo de 6 meses <p>“No cumplido” si alguno de los requisitos mencionados no se cumple</p>

<p>2.4.2</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">SEAT Posventa VS</p>	<p>¿Se aplican las cualificaciones prescritas por SEAT España de las funciones principales y parciales?</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las nuevas incorporaciones deben haber superado todos los cursos del Módulo de Formación Inicial dentro de los 6 meses posteriores a su incorporación al puesto - Cualificación de las funciones principales y adicionales de acuerdo a las especificaciones de SEAT España - Evidencia mediante certificado o registro para la cualificación - Funciones certificadas: se debe obtener el Certificado en un máximo de 2 años desde la ocupación de la función (en caso de que el SEAT España no disponga de Certificación para una especialidad, el criterio se considerará como cumplido) <p>"No cumplido" si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>
<p>2.4.3</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">SEAT Posventa VS</p>	<p>¿Se aplican las formaciones avanzadas prescritas por SEAT España de las funciones principales y parciales?</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación de las funciones principales y parciales según instrucciones de SEAT España - La formación continua obligatoria indicada por SEAT debe ser superada para cada especialidad <p>"No cumplido" si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

3. Contacto con el cliente

3.1. Señalización principal

<p>3.1.1</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">SEAT Posventa VS</p>	<p>¿Existe la identificación primaria de la marca de acuerdo a las normas de SEAT España?</p> <p>Requisitos (para cada señalización principal existente):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación primaria según las normas de SEAT España - Sin información adicional en la señalización principal - Funcional (p.ej.: iluminación) - Sin suciedad evidente - No dañado (cumplido parcialmente si hay una Orden de Reparación o un nuevo pedido) - Servicio exclusivo SEAT: 1 Clip de Servicio - Servicios multimarca: 1 Distintivo de Servicio - Concesionarios SEAT de función completa (Ventas y Posventa): 1 Distintivo de Servicio (opcional si los Asesores de Servicio se encuentran en la zona de ventas) <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>
--	--

3.2. Plazas de aparcamiento para clientes

<p>3.2.1</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">SEAT Posventa VS</p>	<p>¿Dispone el Servicio Autorizado de suficientes plazas de aparcamiento para clientes?</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasta 10 pasos de taller, un mínimo de 2 plazas de aparcamiento para clientes SEAT - Por cada tramo de 5 pasos de taller adicionales, será necesario una plaza de aparcamiento más - Las plazas deberán estar indicadas y perfectamente delimitadas (2,5 x 5 m) <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>
--	--

3.3. Orden y Limpieza

3.3.1	¿Corresponde el orden y la limpieza en el terreno, el exterior y el interior de las instalaciones con las expectativas del cliente?
SEAT Posventa VS	<p>Requerimientos desde el punto de vista del cliente y/o de los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fachada del edificio no debe desconcharse o estar dañada - En el terreno de la instalación no puede haber asfalto levantado o agujeros de impacto - Suelos, techos, paredes y puertas de entrada/salida de todo el terreno de la instalación deben conservarse en estado limpio, no dañado y seguro para el tráfico - Las superficies de tráfico deben mostrar un suelo firme - Vehículos siniestrados o desmontados no deben estar a la vista de los clientes (p. ej.: desde área de parking, entrada, recepción, mostrador de información, sala de espera), ni desde zonas del interior de la instalación, ni desde el exterior (p.a. calles adyacentes) <p>(Comprobar dando una vuelta)</p> <p>En condiciones limpias y adecuadas (sin suciedad / daños aparentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción / Áreas de contacto con el cliente / Recepción activa - Aseos para los clientes - Zonas comunes - Taller - Almacén de recambios - En caso de necesitar saneamiento/repación, debe existir una orden (que incluya presupuesto y plazo) acordada con SEAT España <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>
3.3.2	¿Se encuentran los desechos a la vista de los clientes?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones adecuadas de orden y seguridad - Limpieza - Las baterías deben estar protegidas en cubetas para retener posibles fugas - Los contenedores con sustancias contaminantes para el agua, deben ser almacenados bajo techo (también aplica a barriles vacíos) - Disponer de sistemas de contención y recogida de derrames en los residuos líquidos peligrosos, para evitar vertidos accidentales - La zona de desechos no puede ser de libre acceso - Contenedores de recogida selectiva de residuos - Residuos no visibles por los clientes <p>--> ¡Comprobar dando una vuelta!</p> <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

3.5. Recepción activa

3.5.4	¿Está señalizada la recepción activa de acuerdo con las directrices de la identidad corporativa de SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La identificación tiene que ser montada en el exterior, encima de la entrada - Claramente visible desde el punto de vista del cliente <p>Para Servicios Exclusivos SEAT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se dispone de una entrada dedicada desde el exterior hasta el puesto: la identificación debe ser montada sobre la entrada - Si no se dispone de una entrada dedicada desde el exterior hasta el puesto: la identificación de "Recepción Activa" debe estar montada en el interior, en el respectivo puesto <p>"No cumplido" si alguno de los requisitos mencionados no se cumple</p>

3.6. Recepción de taller

3.6.1.1. Vehículo de Sustitución

3.6.1.1.1	¿Corresponde la cantidad de vehículos de sustitución a lo indicado por SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como mínimo 1 vehículo de sustitución por cada 10 pasos de taller diarios <p>El servicio autorizado puede disponer de vehículos de sustitución a través de una empresa de alquiler. En cualquier caso debe asegurarse acceso exclusivo a estos vehículos mediante un contrato de servicio.</p> <p>"No cumplido" si el requisito anterior no se cumple</p>

3.6.1.1.2	¿Corresponde el vehículo de sustitución al segmento de antigüedad indicado por SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Todos los vehículos de sustitución serán del segmento requerido (antigüedad de hasta 24 meses) (Cumplido si se ha realizado la solicitud de nuevos vehículos)</p> <p>"No cumplido" si el requisito anterior no se cumple</p>

3.6.1.1.3	¿Corresponde el estado de los vehículos de sustitución a los requerimientos de SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vehículos en correctas condiciones para la circulación (por ejemplo: triángulos de advertencia, chalecos reflectantes, extintor, botiquín de primeros auxilios, lámparas, neumático de repuesto - todo de acuerdo a la normativa aplicable) - Niveles de líquidos - Sin suciedad - Sin desperfectos <p>"No cumplido" si los vehículos no están en correctas condiciones de circulación y/o más de un vehículo está sucio o dañado</p>

3.6.1.2. Servicio de recogida y entrega / Transporte Alternativo

3.6.1.2.1	¿Se oferta de forma activa el servicio de recogida y transporte o la movilidad sustitutiva a lo indicado por SEAT España?
SEAT Posventa VS	La oferta de transporte alternativo (bono de taxi, bicicleta, etc.) debe estar bien visible para el cliente en la recepción del servicio "No cumplido" si no existe ninguna oferta de transporte alternativo (adicional al vehículo sustitutivo) en la recepción del servicio

3.6.2. Sistemas

3.6.2.3	¿Se está utilizando un sistema de planificación de taller / sistema para concertar visitas y la disponibilidad diaria?
SEAT Posventa VS	Requisitos: - Planificación electrónica de capacidad del servicio (¿Se tiene en cuenta la disponibilidad de horas?) - Ausencias de los mecánicos - Datos de clientes y vehículos (mínimo matrícula, nombre del cliente y número de teléfono del cliente) - Sistema electrónico de planificación de cargas de trabajo - Sistema electrónico de citas (agenda para recepción de vehículos) "No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple

3.6.3. Concertar las visitas al taller

3.6.3.1	¿Se preparan los trabajos sistemáticamente después de acordar las citas telefónica o personalmente?
SEAT Posventa VS	Requisitos: - Comprobar medidas de servicio - Reparaciones repetidas (indicadas en la orden), revisar histórico de reparaciones - Disponibilidad de recambios, reserva y puesta a disposición - Llevar a cabo la planificación de la capacidad del taller Muestreo aleatorio de 5 preparaciones de órdenes de trabajo "No cumplido" cuando en más de una de las preparaciones de órdenes de trabajo no se cumple alguno de los requisitos

3.6.4. Medidas de servicio

3.6.4.1	¿Está garantizado que en una campaña de rellamada/acción de taller, se han aplicado todas las medidas indicadas por el fabricante?
SEAT Posventa VS	Se deben haber aplicado todas las medidas de servicio a todos los vehículos que haya pasado por la instalación; en caso de no haber aplicado alguna medida de servicio, se debe evidenciar una comunicación por escrito al cliente (carta certificada) en los 12 días laborables posteriores a la fecha de entrada. (Comprobación en el sistema Service Online) "No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple

3.6.5. Orden de reparación

3.6.5.1	¿Se dispone para cada orden de reparación y servicio de mantenimiento de una OR por escrito y corresponde la factura a la OR?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encabezado de la orden completamente relleno (datos del cliente, datos del vehículo, kilometraje, cita, fecha y hora prevista de entrega, etc.) - Asegurar poder contactar con el cliente (para posibles consultas posteriores) - Firma del cliente y del asesor de servicio en la entrega del vehículo - Posiciones de trabajo/Descripción de las posiciones de trabajo comprensibles - Reclamación/Deseo literal del cliente - Marcado de las posiciones de trabajo por parte del mecánico una vez realizadas (fichajes) - Firma del mecánico u otro registro válido de identificación - Inclusión de todos los recambios utilizados y trabajos subcontratados, referenciando el pedido en la OR - Firma del cliente, fecha y hora en la recogida del vehículo - Reparaciones repetidas identificadas de forma especial (se acepta percha en retrovisor) - La ampliación de trabajos debe registrarse en la orden de reparación (Nombre del cliente o persona de contacto, fecha y hora exacta del acuerdo, alcance del trabajo, precio (Precio total o precio de la ampliación del trabajo), nueva fecha de recogida (si es necesario), firma o conformidad escrita de la ampliación, por el cliente) - La factura se corresponde con la orden <p>Muestra aleatoria: 5 órdenes de reparación</p> <p>"No cumplido", si en más de una de las órdenes comprobadas no se cumplieron todos los requisitos mencionados</p>
3.6.5.3	¿Se documentan durante la apertura de la OR los productos aportados por el cliente en la misma?
SEAT Posventa VS	<p>Requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe garantizar que las piezas de recambio y sustitución así como los accesorios (neumáticos, llantas, pastillas de freno, radio, aceites, etc.) no estén defectuosos, que sean apropiados para el tipo del vehículo y que no se monten en contra de alguna determinación legal - Se requiere documentación en la Orden de reparación o la factura - Sirve también para neumáticos almacenados de verano e invierno <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

3.6.6. Control de calidad final

3.6.6.1	¿Se realiza un control final / un recorrido de prueba antes de entregar el vehículo al cliente y se documenta este una vez finalizados los trabajos de reparación / mantenimiento?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <p>Control final:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La persona responsable debe ser identificada - Firma de la persona que realiza el control - La persona que repara y el responsable del control final no pueden ser la misma persona <p>Recorrido de prueba:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firma de la persona que realiza el recorrido de prueba <p>Cumplir con las especificaciones del fabricante: control final y/o prueba en carretera, según sea necesario</p> <p>Muestra aleatoria de 5 órdenes de reparación</p> <p>"No cumplido" si alguno de los requisitos se incumple en más de una de las órdenes comprobadas</p>

3.6.7. Factura del cliente

3.6.7.1	¿Está la factura completa, comprensible y orientada al cliente?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ha de indicarse de manera diferenciada la mano de obra y los materiales - Facturación conforme al catálogo de posiciones de trabajo y manual de reparaciones. Aplicación de tarifas vigentes y ofertas publicadas en su caso - Observaciones de la factura: siguiente mantenimiento, trabajos pendientes, deficiencias encontradas, medidas de servicio pendientes, cambio de ruedas de invierno o verano y almacenado - Nombre del Asesor de Servicio - Anexos, por ej. instrucciones de trabajo, checklist de inspección y mantenimiento, prueba de emisiones, libro de inspección y mantenimiento, resguardo de comprobación de batería, resguardo de la carga de gas refrigerante R-1234yf, etc. <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>
3.6.7.2	¿Queda asegurado que se realizan los trabajos de inspección y mantenimiento conforme al formulario vigente según las indicaciones de la marca?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilización del formulario válido de ELSA, con los datos del vehículo - Deben estar marcadas las posiciones de trabajo una vez efectuadas cumplimentando el formulario por completo, p. ej., la profundidad del dibujo del neumático, etc. - El formulario debe estar firmado por la persona que lleva a cabo la intervención y por la persona que haya realizado el control final <p>Muestra aleatoria de 5 formularios cumplimentados de inspección y mantenimiento por marca</p> <p>"No cumplido" cuando, en la muestra de cada marca, más de un formulario no cumple todos los criterios mencionados</p>

3.6.8. SEAT Corporate Design

3.6.8.2	¿Se respetan las normas de Identificación Corporativa para papelería?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <p>La papelería para clientes tiene que respetar en su formato las directrices de Identidad Corporativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordenes de reparación - Facturas (incluyendo ventas de recambios) - Papelería (cartas, sobres, tarjetas, etc.) <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

3.6.9. Marketing

3.6.9.1	¿Promociona el Servicio en las campañas de Marketing de SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exponer activamente los materiales de campaña nacional (poster y folletos) (en el periodo de campaña nacional) - Exponer Guía de Posventa vigente <p>Base: Plan de marketing anual de SEAT España</p> <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

4. Calidad de la reparación

4.1. Bienes de los clientes

4.1.1	¿Se toman las medidas apropiadas para proteger los vehículos y los bienes de los clientes?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los vehículos del cliente de todas las marcas del grupo deben de estar protegidos de suciedad y daños - Cada vehículo de cliente debe estar protegido durante la estancia en el taller: alfombrillas, fundas protectoras del volante, freno de mano, palanca de cambio y fundas protectoras de los asientos - Para intervenciones en el vano motor tienen que usarse protectores para los guardabarros (frontal y aletas) (a lo largo de todo el vano motor; frontal y aletas protegidos por completo) - El almacenado de piezas asegurará aspectos cualitativos (p. ej., en cajas, estanterías, carros, etc.) - No se podrá colocar ninguna pieza, útil o equipo móvil en/sobre el vehículo sin estar protegida (protecciones, alfombrillas de protección, etc.) <p>"No cumplido" cuando en más de un vehículo no se aplica alguno de los requisitos mencionados</p>

4.2. Equipamiento básico

4.2.1	¿Todos los mecánicos están equipados con un carrito / armario de herramientas y se verifica el contenido de los mismos periódicamente?
SEAT Posventa VS	Equipamiento mínimo según catálogo de útiles y equipos para taller. Verificación del contenido 1 vez al año (documentación indicando la fecha de realización).
	Herramientas desgastadas y/o defectuosas, así como carros sucios y desordenados influyen negativamente la evaluación. "No cumplido", si no existen carritos / armarios o si falta la documentación
4.2.2	¿Corresponde el equipo de alineación de dirección y el frenómetro a los requisitos/autorizaciones de SEAT España (para la gama de productos comercializados) y se calibra y documenta?
SEAT Posventa VS	<p>El Servicio debe disponer de un alineador de dirección. Si el Servicio no tiene más de 20 pasos de taller diarios, puede subcontratar el servicio y no disponer de este equipo.</p> <p>El Servicio debe prever la prestación del servicio de frenómetro, con un equipo propio o subcontratándolo.</p> <p>En caso de equipos propios: Los equipos deben calibrarse y documentarse. El equipo de alineación de dirección debe tener instalada la versión actual del software o disponer de la posibilidad de introducir manualmente las cotas de alineación.</p> <p>En caso de subcontratación: - Tienen que existir acuerdos de prestación de servicio o subcontratación. Para alineación de dirección deben incluir al menos los protocolos de actuación - Se tiene que evaluar al proveedor (como mínimo una vez al año): se deberá disponer de evidencias documentadas del correcto estado de mantenimiento y calibración de los equipos subcontratados</p> <p>En caso de equipos propios: "No cumplido" cuando no se realiza la calibración o el software del alineador de dirección no está actualizado y no se pueden introducir las cotas de alineación manualmente.</p> <p>En caso de subcontratación: "No cumplido" si no se puede evidenciar el correcto estado del equipo subcontratado.</p>

4.3. Equipos sujetos a calibración

4.3.1	¿Existe un plan de mantenimiento y calibración de las instalaciones y equipos sujetos a un control periódico?
SEAT Posventa VS	<p>Requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los equipos e instalaciones sujetos a calibración / mantenimiento / inspección deben identificarse de forma inequívoca - El plan debe contener todos los equipos e instalaciones sujetos a calibración, mantenimiento o inspección periódica, incluyendo los regulados reglamentariamente (elevadores, instalaciones eléctricas, contra incendios, térmicas, petrolíferas, gas, equipos a presión, etc.) - Debe estar indicada la frecuencia de la operación, la fecha de la última revisión, el siguiente plazo y el tipo de actuación (mantenimiento / calibración / inspección) - Se deben guardar registros de las intervenciones realizadas que evidencien el cumplimiento del plan <p>"No cumplido", si no está disponible el plan o no se dispone de registros que evidencien su cumplimiento</p>

4.3.2	¿Se someten a control todos los equipos y medios de comprobación utilizados y todos los equipos que deben controlarse periódicamente y se efectúan de acuerdo a las exigencias/autorizaciones del fabricante (gama de productos)?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos acerca de los equipos de comprobación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe cumplir las especificaciones del fabricante - Deben estar calibrados - Los equipos obsoletos y/o fuera de uso deben estar identificados y retirados de la zona de trabajo - En caso de subcontratar reparaciones con equipos de comprobación, se debe verificar de manera regular (al menos 1 vez al año) que el proveedor realiza las calibraciones de los equipos de conformidad a los requerimientos del fabricante y deberá poder constatarse dicha verificación <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Máquina de equilibrado de ruedas - Llave dinamométrica con pieza adicional (todos los rangos de pares de apriete exigidos por la marca deben estar cubiertos: 2-200 Nm., con cabezal extraíble). - Equipo de comprobación de gases de escape - Equipo de inflado de neumáticos - Equipo de ajuste de faros y emplazamiento nivelado - Equipos de medición de presión: compresógrafo, comprobador de presión de aceite, comprobador del sistema de refrigeración, bomba de vacío de mano. - Multímetro manual - Refractómetro - Balanza (en Servicios con pintura) - Dispensadores de aceite - Banco de comprobación de frenos - Equipo de alineación - Estación de Servicio de climatización (documentar los cambios de filtro de acuerdo a los requisitos del fabricante) - Equipo de carga y purga de aire para frenos (debe estar en un estado técnico óptimo y limpio, líquido sin contacto con aire y en funcionamiento --> documentar los cambios de filtro) <p>(Se debe asegurar la calibración/mantenimiento de cualquier equipo del taller que lo precise)</p> <p>“No cumplido”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando más de un equipo utilizado en el taller no está calibrado, no se asegura su mantenimiento o no está en condiciones técnicas aceptables, o bien, se verifica que no lo ha estado durante un período de tiempo - Si el equipo de llenado/purgado de frenos no se encuentra en perfectas condiciones técnicas o - Si no están cubiertos los rangos de par de apriete de las llaves dinamométricas
4.3.5	¿Están disponibles los equipos de diagnóstico con la última actualización de software en el taller?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al menos un equipo (dependiendo de los estándares de la marca) de diagnóstico válido con un equipo de medición VAS 6356 - Software actualizado (ODIS) - Prueba de acceso satisfactoria <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

4.4. Útiles y equipamiento de taller

4.4.1	¿Existe la totalidad de los útiles requeridos según los estándares de SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los útiles especiales tienen que estar disponibles el día de la auditoría - Una pieza desgastada o defectuosa no se considera como existente y se valora negativamente - Se evaluará como parcialmente cumplido si hay un pedido cerrado por 1 útil especial el día de la auditoría y/o si hay un pedido cerrado por 1 o más útiles especiales antes de la auditoría <p>Muestra aleatoria de 10 útiles</p> <p>“No cumplido” si el día de la auditoría falta más de un útil especial o están defectuosos y no han sido pedidos antes</p>
4.4.2	¿Existe la totalidad de los equipamientos de taller requeridos según los estándares de SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los equipos de taller tienen que estar disponibles el día de la auditoría - Una pieza desgastada o defectuosa no se considera como existente y se valora negativamente - Se evaluará como parcialmente cumplido si hay un pedido cerrado por 1 equipo el día de la auditoría y/o si hay un pedido cerrado por 1 o más equipos antes de la auditoría <p>Muestra aleatoria de 10 equipos de taller</p> <p>“No cumplido” si el día de la auditoría falta más de un equipo o están defectuosos y no han sido pedidos antes</p>

4.6. Puestos de trabajo

4.6.3	¿Dispone el Servicio Autorizado del número suficiente de puestos de trabajo?
SEAT Posventa VS	<p>Mínimo 4 puestos de trabajo.</p> <p>El espacio que abarca cada puesto de trabajo debe estar correctamente señalizado en el suelo, cumpliendo las medidas establecidas mínimas establecidas por la marca (7x4m).</p> <p>“No cumplido” si no existen suficientes puestos de trabajo</p>
4.6.4	¿Dispone el Servicio Autorizado del número suficiente de elevadores?
SEAT Posventa VS	<p>El 75% de los puestos de trabajo deben disponer de elevador (mínimo 3 elevadores). Con menos de 10 pasos taller diarios de clientes se permite un mínimo 2 elevadores.</p> <p>“No cumplido” si alguno de los requisitos mencionados no se cumple</p>

4.7. Chapa y Pintura

4.7.1. Personal y Formación – Carrocería

4.7.1.1	¿Es suficiente el número de chapistas?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos: Mínimo 1 chapista cualificado. Si se dispone de taller de chapa y pintura, es válido 1 pintor/chapista para ambas funciones</p> <p>Si el taller tiene más de 10 entradas de chapa a la semana, serán mínimo 2 chapistas</p> <p>Los Servicios que tienen subcontratado el servicio de chapa deberán identificar a un responsable y darlo de alta en STO</p> <p>“No cumplido” si alguno de los requisitos mencionados no se cumple</p>
4.7.1.2	¿Es suficiente el número de pintores?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos: Mínimo 1 pintor cualificado. Si se dispone de chapa y pintura, es válido 1 pintor/chapista para ambas funciones</p> <p>Si el taller, tiene más de 10 entradas de pintura a la semana serán mínimo 2 pintores</p> <p>Los Servicios que tienen subcontratado el servicio de pintura deberán identificar a un responsable y darlo de alta en STO</p> <p>“No cumplido” si alguno de los requisitos mencionados no se cumple</p>

4.7.2. Puestos de trabajo

4.7.2.1	¿Dispone el servicio autorizado de suficientes puestos de trabajo de chapa?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos: Mínimo 2 puestos (correctamente señalizados en el suelo, cumpliendo las medidas mínimas establecidas por la marca: 7x4m) o contrato de servicio con empresas del grupo o con un proveedor externo</p> <p>“No cumplido” si no se cumplen los requisitos mencionados</p>
4.7.2.2	¿Dispone el servicio oficial de suficientes puestos de trabajo para pintura y una cabina de pintura?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos: Mínimo 1 puesto (correctamente señalizado en el suelo, cumpliendo las medidas mínimas establecidas por la marca: 7x4m) y una cabina de pintura, si se hacen trabajos de pintura en el taller o bien, contrato de servicio con empresas del grupo o con un proveedor externo</p> <p>“No cumplido” si no se cumplen los requisitos mencionados</p>

4.8. Programas de control de calidad

4.8.1	¿Se realizan los controles de calidad conforme a los requerimientos de SEAT España?					
SEAT Posventa VS	Requisitos:					
	Por tamaño del taller:					
	Q-Check Mec. & Elec. / Ctról. Final Mec.:	hasta 10 PDT*	11-20 PDT*	21-30 PDT*	más de 30 PDT*	
	Q-Check Mant. & Insp.:	2 x	3 x	4 x	6 x	por mes
	Q-Check Chapa y Pint. / Ctról. Final Carr.:	3 x	4 x	6 x	8 x	por mes
	* Pasos de taller diarios	2 x	3 x	4 x	6 x	por mes
	"No cumplido" si no se han realizado suficientes controles de calidad en los últimos 12 meses					
4.8.2	¿Se realiza la evaluación de los controles de calidad?					
SEAT Posventa VS	Requisitos:					
	- Se debe realizar una evaluación (al menos trimestralmente, debe ser probada mediante actas en formato digital)					
	"No cumplido" si no se dispone como mínimo de 3 evaluaciones de los últimos 4 trimestres					
4.8.3	¿Se han definido y acordado medidas de corrección y están adjudicadas las responsabilidades?					
SEAT Posventa VS	Requisitos:					
	- Incluir acciones específicas al Plan de Acción para eliminar las debilidades detectadas y para la mejora continua - Las acciones y su comunicación deben registrarse digitalmente					
	"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple					
4.8.4	¿Se aplica el programa de mantenimiento según MST para vehículos que están más tiempo en stock?					
SEAT Posventa VS	En caso de cambio manual 1ª marcha, en cambio automático, posición aparcamiento, sin freno de mano (excepto en condiciones extraordinarias), comprobar presión neumáticos y, si es necesario, incrementar a la presión mínima recomendada, rotación en lavado de vehículos y moverlos - aprox. cada 2 semanas o según estado, eventualmente desconectar batería, cada 3 meses comprobar tensión batería y cargar si está por debajo de 12,5 voltios (para detalles ver MST "inspección y mantenimiento").					
	Muestra aleatoria de 3 vehículos					
	"No cumplido" si más de un vehículo no cumple con el programa de mantenimiento					
4.8.5	¿Se realizan las acciones de SEAT España referente al mantenimiento y cuidado de los vehículos en exposición?					
SEAT Posventa VS	Chequeo aleatorio de la documentación "Checklist de mantenimiento de vehículos inmovilizados" (o documentación comparable y del mismo contenido).					
	Al menos, muestra aleatoria de 4 vehículos de la exposición:					
	- Mantenimiento de las baterías de acuerdo a las directrices dadas por SEAT España - La presión de aire de los neumáticos debe ser de 3,5 bares (excepto la rueda de repuesto) - Los discos de freno del vehículo expuesto no pueden estar oxidados					
	"No cumplido" si más de un vehículo no cumple con el programa de mantenimiento					

5. Recambios

5.1. Servicio a clientes externos

5.1.1	¿Existe un mostrador para recambios y está identificado de acuerdo a lo que indica SEAT España?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Letrero conforme al manual de identidad corporativa - Letrero conforme a la señalización corporativa cuyo texto identifica claramente el área comercial de recambios y accesorios - El letrero debe incluir los componentes "Piezas", "Recambios" o "Recambios originales" - Zona de exposición de accesorios - Mostrador separado para clientes y taller <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

5.2. Organización del almacén

5.2.1	¿Están marcadas claramente las piezas de garantía (piezas defectuosas) y se guardan en un sitio separado?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento separado de las piezas de la garantía - Identificación del área de almacenamiento - Identificación de las piezas de la garantía de acuerdo con las especificaciones del fabricante <p>"No cumplido", si alguno de los requisitos anteriores no se cumple</p>

5.2.3	¿Se almacenan todas las piezas de repuesto y accesorios correctamente para garantizar su calidad?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento en salas cerradas - Protección contra humedad y corrosión - Almacenamiento en posición adecuada (p. ej., discos de freno, ejes de velocímetros, embellecedores, amortiguadores) - Protección ante daños por Recambios Originales/Accesorios pesados - Almacenamiento de piezas metálicas en sistemas de sujeción apropiados - Protección a la radiación solar directa - Protección al polvo - Tener en cuenta las marcas especiales del embalaje (e.j.: flechas de "este lado arriba") <p>Muestra aleatoria de 10 piezas</p> <p>"No cumplido" si en más de una pieza de la muestra no se cumple alguno de los requisitos mencionados</p>

5.2.4	¿Se marcan las piezas reservadas y se guardan las piezas para el taller separadas de las piezas para el mostrador?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento separado de las piezas (mostrador/taller) - Señalización de las áreas <p>"No cumplido" si no se cumplen los requisitos mencionados</p>

5.2.5	¿En un sistema informático de Recambios (Sistema de gestión de almacén) hay integrado una sistemática de localización?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos de acuerdo a la Directriz de Grupo “Requisitos de Calidad para el Almacenamiento de Piezas Originales”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cada estante debe tener una posición inequívoca y debe de estar señalado - El sistema registra correctamente la localización (ubicación específica) y la cantidad disponibles de cada referencia almacenada <p>Muestra aleatoria: 10 referencias de piezas</p> <p>“No cumplido” si más de tres referencias de la muestra no cumplen los requisitos mencionados</p>
	5.2.6
5.2.7	¿Si los espacios reservados al almacenamiento son mixtos, están las piezas claramente delimitadas unas de otras?
SEAT Posventa VS	<p>Requisitos:</p> <p>Separación espacial o separación visual en caso de almacenamiento mixto</p> <p>“No cumplido” si no se cumple el requisito anterior para más de una localización con almacenamiento mixto</p>
	5.2.9