

08 | CONTROL DE CALIDAD ANTES DE LA ENTREGA DEL VEHÍCULO



Beneficios estándar

- **Cliente:** Evitar los regresos al taller por defectos de fabricación. Hacer reparar un vehículo correctamente y de acuerdo con su solicitud a primera vista.
- **Concesionario:** Identificar y corregir la falta de calidad antes de la devolución. Evitar las reincidencias. Reducir el consumo de márgenes. -> FIX RIGHT FIRST TIME.

Principales funciones afectadas: Responsable de posventa, Técnico, Controlador de calidad.

1 Autocontrol y control de calidad

1er nivel de control de calidad:

- Autocontrol del técnico a lo largo de los trabajos con formalización en la Orden de reparación (Comprobación de cada línea de trabajo realizada según la etiqueta) y en la Lista de comprobación de inspección completa.

2º nivel de control de calidad:

- Control de calidad realizado por una persona designada por el Responsable de posventa (es decir, el Capataz del taller...).
- Control de calidad formalizado en la Orden de reparación y en el documento de Lista de comprobación rápida de vehículos en el que se detallan los controles: documentales, estáticos y dinámicos.
- El control de calidad debe realizarse comprobando la orden de reparación, todo el vehículo y no solo la reparación realizada, la entrega de documentación a recepción. El vehículo debe estar perfecto cuando se devuelva al Cliente.

En caso de retrabajo:

- salvo por sobrecarga o competencia de trabajo, el Responsable de calidad pide al Técnico que trabajó antes en el vehículo aplicar la reparación
- el ajuste y el origen se han de formalizar en una hoja para definir un plan de acción en caso de ser necesario.

08 | CONTROL DE CALIDAD ANTES DE LA ENTREGA DEL VEHÍCULO



2 Control de calidad según cada tipo de intervención

Mantenimiento

Documentos que se han de usar:

- Técnico → Lista de control de la inspección completa
- Responsable de calidad → Pedido de reparación y Lista de control para la inspección rápida de vehículos

Frecuencia de los controles de calidad:

- en el 100 % de las intervenciones

Diagnóstico/Otras intervenciones

Documentos que se han de usar:

- Responsable de calidad → Lista de control recepción del vehículo + balance de diagnóstico + rango de reparaciones + Pedido de reparación y Lista de control para la inspección rápida de vehículos

Frecuencia de los controles de calidad:

- en el 100 % de las intervenciones

Carrocería

Documentos que se han de usar:

- Técnico → Formulario de control continuo de trabajos
- Responsable de calidad Pedido de reparación y Lista de control para la inspección rápida de vehículos

Frecuencia de los controles de calidad:

- en el 100 % de las intervenciones

El jefe del taller debe verificar el trabajo de su personal aplicando un control de calidad adicional sobre el 5% de los vehículos reparados.

Documento de apoyo: [Lista de comprobación rápida de la inspección del vehículo](#)

3 Especificidad de vehículos eléctricos

Carga del vehículo si el nivel de la batería es inferior al 70%

Recordatorio: Esta carga no afectará a la hora de devolución del vehículo acordada con el Cliente

4 Animación de los controles de calidad

Realizado por el Responsable de posventa.

Monitorizar sus indicadores de calidad a diario

Comprobar algunos archivos para asegurarse de que el proceso de control de calidad se aplica y es eficaz. Recuerde que el 100% de las reparaciones del vehículo deben estar cubiertas por un control de calidad.

Documentos que deben utilizarse para las verificaciones:

- Carpetas completas

Frecuencia de los controles de calidad:

- Mínimo 2/semana en vehículos ya revisados

Para garantizar la animación de entregas y retrabajos de taller definiendo planes de trabajo con seguimiento, para eliminar las recurrencias.