

09 | TRATAMIENTO PREVENTIVO DE LA NO CALIDAD EN LA POSVENTA



En el nivel de la Marca, las intervenciones realizadas en la red y en los reparadores se supervisan a través del indicador de calidad FRFT (Fix Right First Time).

Beneficios estándar

- **Cliente:** Evitar los regresos del concesionario por un trabajo mal hecho. Hacer reparar un vehículo correctamente y de acuerdo con su solicitud a la primera.
- **Concesionario:** Prevenir la falta de calidad en la posventa identificando las causas principales en caso de retrabajo o retorno al taller y defina planes de acción. -> Fix Right First Time.

Principales funciones afectadas: Responsable de posventa y todo su equipo.

1 Seguimiento continuo del indicador FRFT

Como Responsable de posventa, yo:

- Consulto mi indicador semanal FRFT y posicionar mi concesionario con respecto a los objetivos que me he fijado
- Leo las palabras textuales del Cliente para las intervenciones no completadas la primera vez.

Documento de apoyo: [Parrilla de enfoque - Riesgos clave de los regresos al taller](#)

2 En caso de «retrabajo» o «retorno al taller», identifique y corrija la causa raíz

Como Responsable de posventa:

- Se me informa sistemáticamente de una retorno al taller de acuerdo con la norma de funcionamiento posventa «Retorno al taller».
- Para cada retorno al taller o retrabajo, hago o pido a una persona identificada y designada (Capataz de taller o Controlador de calidad) que:
 - Abro una hoja de seguimiento de retrabajos y regresos del taller.
 - Organizo el tratamiento prioritario de los retrabajos o regresos del taller aplicando medidas correctoras.
- Dispongo de los elementos que me permiten identificar las anomalías, sus soluciones y sus causas profundas.
 - Las hojas de seguimiento de los trabajos y regresos del taller se recogen cada semana en un cuaderno de trabajo.
 - La clasificación de las fichas tiene en cuenta la priorización de las causas según los criterios:
 1. Frecuencia
 2. Gravedad.
 - Analizo el problema para encontrar la causa raíz de los retrabajos / regresos más recurrentes y/o más graves y lo formalizo.

Documento de apoyo: [Hoja de seguimiento para «Retrabajo» y «Retorno» al taller](#)

[Hoja de explicación del método de los 5 Porqués](#)

[aplicación del método de los 5 porqués: https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE](https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE)

09 | TRATAMIENTO PREVENTIVO DE LA NO CALIDAD EN LA POSVENTA



3 Definir e implementar planes de acción preventivos

Al menos una vez al mes, el Responsable de posventa:

- Ahonda en el análisis a través de las hojas de seguimiento del retrabajo y de retorno al taller
- Definir planes de acción para causas recurrentes o de gran impacto sobre el Cliente
- Controlar la eficiencia de los planes de acción:
 - Garantizando que los problemas identificados no van a aparecer de nuevo
 - Monitorizando la mejora de los resultados de calidad.

Documento de apoyo: [Planes de acción preventiva y seguimiento](#)

4 Planes de acción animados y resultados compartidos

Como Responsable posventa, organizo:

- Una sesión informativa de calidad diaria, que dura de 5 a 10 minutos por la mañana temprano, con toda la plantilla del taller.
- Una reunión semanal sobre los planes de acción con el Capataz del taller o el Responsable de calidad y el Asesor de servicio
 - La presentación de nuevos planes de acción posteriores al análisis
 - El seguimiento de planes de acción en curso hasta el final de estos.
- Una reunión mensual para comentar los resultados de calidad con el Operador de las reservas, el Asesor de servicio, el Responsable de calidad y el Jefe de taller.
- Cada 3 meses, una reunión de síntesis de los resultados con toda la plantilla de posventa.

Documento de apoyo: [Tabla de seguimiento de Retrabajo y Retorno al taller](#)