



El taller y su certificación

El sector de la posventa del automóvil es muy competitivo, y subsistir en el mismo supone un reto para las empresas que lo componen. No todas ellas necesitan el mismo grado de industrialización, pero lo que no ofrece ninguna duda es que las condiciones de supervivencia son especialmente difíciles para aquellas que están menos desarrolladas.

Factores ligados a los sistemas de organización de la gestión y la producción, al nivel de inversión en el capital humano y la atención de aspectos relacionados con la calidad, el servicio y la diferenciación del producto ofrecido, hacen que sea más fácil mejorar la competitividad de las empresas.

Hoy en día, la actividad de la reparación de vehículos ha de entenderse como una actividad industrial más, en la que el producto ofrecido es el mantenimiento o la restitución del vehículo en las condiciones iniciales y cualquier empresa que la desarrolle no tendrá posibilidades de éxito si no dispone de una estrategia clara de utilizar todos los medios a su alcance para ser competitiva.

Así pues, el concepto de taller tradicional como modelo de gestión ha de empezar a sustituirse por el de empresa de reparación, utilizando todos los instrumentos que la gestión empresarial tiene a su disposición para conseguir sus objetivos.

Uno de los instrumentos utilizados por las empresas dispuestas a mejorar su competitividad es la certificación, ya que a través de ella se demuestra el nivel de calidad de los productos ofrecidos y el cumplimiento de los requerimientos técnicos definidos por las normas.

CENTRO ZARAGOZA, apoyado en sus más de 15 años de labores de investigación, y como resultado de su experiencia en la aplicación de distintas normas nacionales e internacionales, ha desarrollado un sistema de certificación de talleres en el que se describen los requisitos que tienen que cumplir, para demostrar que disponen de un sistema de gestión adecuado y que son técnicamente competentes para realizar reparaciones en su campo de actuación.

En CENTRO ZARAGOZA somos conscientes de que cada taller de reparación tiene sus propias características, tamaño u organización, por lo que el propósito de la certificación no es dar uniformidad a todos ellos, sí en cambio consideramos que un taller que aspire a aumentar la satisfacción de sus clientes, y la rentabilidad de su actividad, debe disponer de un sistema de gestión adecuado a sus necesidades y evaluable por tercera parte.

CENTRO ZARAGOZA ha certificado recientemente el primer taller, ratificando un proyecto que supone una apuesta decidida por el sector de la reparación, facilitándoles una identidad propia que los distinguirá de su competencia, tanto por la marca que los identifica, como por la eficacia en la gestión de sus recursos y la calidad de los servicios ofrecidos, en la confianza de que todo ello contribuirá a mejorar su competitividad en este mercado, algo en lo que todos saldremos beneficiados.