

# Certificación de Talleres CZ



**CENTRO ZARAGOZA**  
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN  
SOBRE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, S.A.

*Investigamos para ayudarte*

## 1.- Historia de Centro Zaragoza

El Instituto de Investigación sobre Reparación de Vehículos, S.A., CENTRO ZARAGOZA, se creó como sociedad en 1987, gracias a la iniciativa de un grupo de 14 entidades aseguradoras que operaban en el sector del seguro del automóvil.



Estas entidades demandaban su centro de investigación, y dada la situación estratégica de Zaragoza, concretamente a unos 300 kilómetros de las principales ciudades españolas, fue el motivo por el cual las primeras instalaciones se situaron en el término municipal de Pedrola, a 34 km. de Zaragoza, disponiendo de una parcela de 40.772 m<sup>2</sup> con una superficie urbanizada de 16.000m<sup>2</sup>.

Coincidiendo con el 20 Aniversario de CENTRO ZARAGOZA (CZ) en Pedrola, la actividad investigadora de nuestro centro de investigación se vio potenciada con la puesta en marcha de unas nuevas instalaciones, en el Parque Tecnológico de Motorland, en Alcañiz (Teruel).

Estas instalaciones, son un complemento a las de Pedrola, y cuentan con una superficie urbanizada de más de 13.300 m<sup>2</sup> y 1.300 m<sup>2</sup> dedicados a Laboratorios de ingeniería y espacios especializados, estableciendo un uso conjunto de dichos Laboratorios con la Universidad de Zaragoza, para llevar a cabo tareas de investigación y elaboración de proyectos de I+D+i.

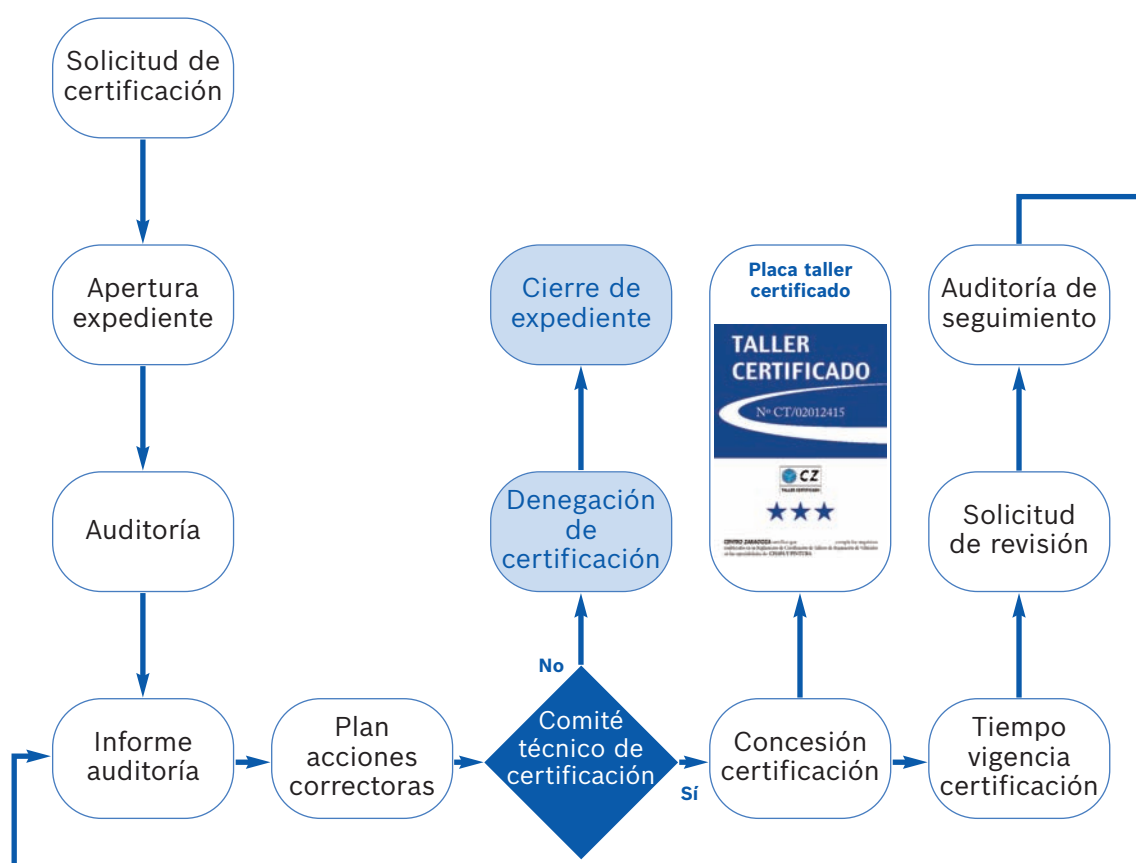
En la actualidad, son 19 las Entidades Aseguradoras socias de CZ, las cuales representan aproximadamente el 65% de las primas del seguro del automóvil en España y más del 30% en Portugal.



## 2.- Certificación de talleres Centro Zaragoza

Centro Zaragoza (CZ), consciente de la realidad del sector, ha creado el Sistema de Certificación para talleres de reparación de vehículos como el modo de asegurar que el taller adquiere un compromiso de calidad aplicable a la gestión y los servicios prestados. Persigue, así mismo, el objetivo de transmitir al cliente la confianza necesaria acerca de la competencia técnica del taller y el cumplimiento de las normativas que le son de aplicación.

### Proceso de Certificación de talleres Centro Zaragoza



### 3.- Criterios de certificación Centro Zaragoza

Los criterios de Certificación Centro Zaragoza se clasifican en dos áreas esenciales, Gestión y Técnica. El área de Gestión engloba los aspectos organizativos, el control de la documentación generada (presupuestos, órdenes de reparación, facturas, etc), los requisitos medioambientales y de seguridad y salud laboral, mientras que el área Técnica atiende al personal, el entorno de trabajo, instalaciones, equipamiento y herramientas disponibles, métodos de intervención y aseguramiento de la calidad de estas intervenciones.

Área de gestión	Área técnica
Organización	Generalidades
Sistema de gestión de la calidad	Personal
Control de documentos	Áreas de trabajo
Revisión solicitudes, ofertas y contratos	Instalaciones
Subcontratación de trabajos técnicos	Métodos de intervención y procesos
Gestión costes trabajo	Equipos y herramientas
Compra de servicios y suministros	Manipulación de bienes del cliente
Servicio al cliente	Aseguramiento de la calidad
Reclamaciones	
Control intervenciones no conformes	
Acciones correctivas	
Requisitos medioambientales	
Requisitos seguridad laboral	

Centro Zaragoza establece una clasificación de tres, cuatro y cinco estrellas en función del cumplimiento de los requisitos de la Certificación. Mediante una auditoría en las instalaciones del taller se comprueba su situación respecto a los criterios de Certificación. Centro Zaragoza emite un informe de auditoría incluyendo las no conformidades encontradas durante la realización de la misma, si ha sido el caso, con objeto de facilitar al taller aspectos de mejora de su organización. El taller, tras la recepción del informe de auditoría, propone las medidas oportunas que va a aplicar para la resolución de las no conformidades descritas.

A la vista del informe de auditoría y al plan de acciones propuesto por el taller, si éste fuera necesario, el Comité de Certificación de Centro Zaragoza procede a conceder o denegar la certificación solicitada.

#### 4.- Ventajas de ser taller certificado CZ

- Organización general de todo el sistema de gestión.
- Perfecta definición de las funciones y responsabilidades de toda la estructura.
- Garantía de llevar a cabo los procesos de acuerdo a procedimientos técnicamente correctos.
- Mayor aprovechamiento de las horas que el taller tiene disponibles de trabajo.
- Aumento de la productividad y la rentabilidad del negocio.



La imagen reflejada al exterior, el control de los procesos y el aseguramiento de la calidad de las intervenciones inciden en la satisfacción del cliente y en su fidelización, contribuyendo al mantenimiento de las necesarias cargas de trabajo para el equilibrio y continuidad del taller.

El proyecto emprendido por Centro Zaragoza sobre la Certificación de los talleres de reparación supone una apuesta decidida por el sector, y la seguridad de haber puesto a su servicio una herramienta de gestión que le ayudará a destacarse de la competencia, a impulsar y potenciar todos los aspectos de su organización guiándolo hacia la incorporación de nuevos mercados y aumentar su competitividad.

#### 5.- Para más información

Para más información: [certificacion.talleres@centro-zaragoza.com](mailto:certificacion.talleres@centro-zaragoza.com) o en el teléfono 976 549 690 (Dpto. Certificación de talleres).

CENTRO ZARAGOZA

CZ Pedrola

CZ Alcañiz

Tel. 976 549 690

Fax. 976 615 679

[www.centro-zaragoza.com](http://www.centro-zaragoza.com)

[certificacion.talleres@centro-zaragoza.com](mailto:certificacion.talleres@centro-zaragoza.com)

Ctra. Nacional, 232, Km 273

50690 Pedrola (Zaragoza)

ESPAÑA

Ctra. Nacional, 232, Km 141

Motorland-Technopark

44600 Alcañiz (Teruel)

ESPAÑA

