

# Certificación de talleres CENTRO ZARAGOZA



**A**unque todavía no erradicada, lejos va quedando la idea de que la actividad de la reparación de vehículos tiene que ver más con la artesanía, que con una actividad industrial cuyos métodos están sujetos a técnicas de producción, en muchas ocasiones derivadas y adaptadas de la experiencia que transmiten los grandes fabricantes y productores en el desarrollo de sus métodos y organizaciones, incluyendo los relativos a los sistemas de calidad.

El proceso industrial de un taller genera como producto el vehículo intervenido mediante reparación, mantenimiento, etc. El cliente, además de percibir la calidad de la intervención, se ve afectado por actuaciones del taller como pueden ser el cumplimiento de los plazos de entrega, la atención telefónica, y otras inherentes a su organización que en conjunto pueden satisfacer sus necesidades y en consecuencia aumentar o disminuir la satisfacción sobre el producto que recibe.



Parece cumplirse que un centro de producción organizado y estructurado es susceptible de generar un producto final que cumplirá los requisitos y expectativas para los que fue diseñado, incluso si se trata de un servicio como la reparación, aunque esto lógicamente no sea una condición suficiente. Por el contrario, carencias organizativas coinciden en general con productos finales o reparaciones con mayores posibilidades de presentar defectos o que plantean mayores problemas a la organización para conseguirlos correctamente. Es lógico pues, que talleres de reparación de vehículos que tradicionalmente habían volcando todos sus esfuerzos casi exclusivamente en el desarrollo de las funciones de mano de obra directa, estén dando un giro para dedicarse también a aspectos importantes que les permita gestionar correctamente el taller y obtener una identidad propia que les distinga de sus competidores.

En el espectro de empresas dedicadas a la reparación de los vehículos se detectan necesidades básicas por cubrir, inquietudes, movimientos tendentes al asociacionismo, deseos de conseguir fidelizar al cliente mediante la satisfacción y la confianza que el taller pueda trasladarle y la búsqueda de soluciones en el sector que permitan mantener sobre todo, pequeñas empresas dentro del competitivo mercado al que pertenecen.

CZ, consciente de la realidad del sector, crea EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE TALLERES CENTRO ZARAGOZA 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 a cerca de la competencia técnica del Taller y el cumplimiento de las normativas que le son de aplicación. La adopción de este

sistema por la Dirección supone una decisión estratégica, ya que el taller, mediante su aplicación eficaz, puede aspirar a aumentar la satisfacción de sus clientes y la rentabilidad de su actividad.

Pero además, el sistema de Certificación de talleres CZ supone una oportunidad para propiciar iniciativas de los responsables de los talleres, tendentes a implantar el modelo de organización más acorde a sus características.

EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE TALLERES CENTRO ZARAGOZA se estructura sobre un Sistema de Calidad especialmente concebido para el taller de reparación de vehículos y cuya columna vertebral es el REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS CENTRO ZARAGOZA y sus CRITERIOS GENERALES DE CERTIFICACIÓN, la CERTIFICACIÓN es el modo de asegurar que los talleres cumplen con los requisitos establecidos documentalmente por el sistema.

Los CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN CENTRO ZARAGOZA se clasifican en dos áreas esenciales, GESTIÓN y TÉCNICA. El área de GESTIÓN estructura el sistema de calidad a implantar, los compromisos de la dirección, los aspectos organizativos, los requisitos medioambientales y de seguridad y salud laboral, mientras que el área TÉCNICA atiende al personal, el entorno de trabajo, instalaciones, equipamiento, métodos de intervención y aseguramiento de la calidad de estas intervenciones.

Este sistema de calidad es capaz de asegurar tanto la eficacia del sistema organizativo como la competencia técnica, mostrándose altamente eficaz para identificar necesidades, establecer mejoras y plantear objetivos de futuro.

El proceso de certificación de talleres CENTRO ZARAGOZA, de carácter generalista, es gestionado por CENTRO ZARAGOZA, la solicitud de adhesión a la certificación podrá ser hecha por todos los talleres de



reparación de automóviles, de sus equipos y componentes cualquiera que sea su especialidad. El alcance a certificar podrá ser para la actividad completa del taller o para alguna de sus especialidades, si bien en una primera fase la puesta en marcha de la certificación se centrará sobre talleres de reparación de chapa y pintura.

El sistema de CERTIFICACIÓN DE CENTRO ZARAGOZA no se limita a la certificación del taller sino que establece una clasificación de los que se hacen acreedores a ser certificados, de forma que se incentiva la mejora continua de unos y se reconocen con distinción a aquellos que se encuentran en posesión de niveles más elevados y su deseo de mantenerse. La clasificación es función del grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema y tiene en cuenta talleres de tres, cuatro y cinco estrellas.

Mediante una auditoría inicial se realiza el examen metódico e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos en materia de certificación. 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. Esta decisión se comunica al taller solicitante mediante un informe que incluye la clasificación (tres, cuatro o cinco estrellas), de acuerdo con el grado de cumplimiento con el Reglamento de Certificación y sus Criterios Generales de Certificación, y todas aquellas no conformidades con objeto de facilitar al Taller aspectos de mejora de su organización y/o de la propia clasificación que le haya sido adjudicada.

La Certificación supone el reconocimiento de la competencia técnica del taller por una tercera parte, en este caso por CENTRO ZARAGOZA, quien además la difunde y la hace pública a todas aquellas entidades del entorno del mercado de la reparación, mediante los medios de comunicación más convenientes, haciendo constar claramente el titular y el alcance certificado y la clasificación obtenida. De la misma forma y usando los mismos procedimientos se actualiza la información anterior cuando a un taller le es retirada la certificación.

La Certificación de un taller tiene vigencia de un año, transcurrido este periodo de tiempo el taller deberá ser sometido a una auditoría de seguimiento con el objeto de

CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN	
ÁREA	
<b>GESTIÓN</b>	
	Organización
	Sistema gestión calidad
	Control de documentos
	Revisión solicitudes, ofertas y contratos
	Subcont. trabajos técnicos
	Gestión costes trabajo
	Compra servicios y suministros
	Servicio al cliente
	Reclamaciones
	Control intervenciones no conformes
	Acciones correctivas
	Acciones preventivas
	Control de los registros
	Auditorías internas
	Revisión por la dirección
	Requisitos medioambientales
	Requisitos seguridad laboral
<b>TÉCNICA</b>	
	Generalidades
	Personal
	Áreas de trabajo
	Instalaciones
	Métodos de intervención, procesos y validación de métodos
	Equipos y herramientas
	Trazabilidad de las medidas
	Manipulación de bienes cliente
	Aseguramiento de la calidad
	Informe resultados intervención

Taller Certificado CENTRO ZARAGOZA	
Grado de cumplimiento sobre el total áreas	☆☆☆☆☆
	☆☆☆☆
	☆☆☆

verificar que se mantienen las condiciones que permitieron la concesión de la misma. Un informe será elevado igualmente al Comité de Certificación para volver a determinar la concesión con variación o sin ella de la clasificación obtenida inicialmente o la denegación si fuera el caso.

La certificación CZ para talleres de reparación se presenta como un sistema capaz de ser aplicado a cualquier estructura de taller, independientemente de su tamaño, basándose esencialmente en la existencia de una voluntad de progreso por parte de la dirección y sus responsables. La adopción del taller de los requisitos exigidos por la certificación CZ implica por sí misma un deseo de mejora, de análisis de la situación actual del taller y de planteamiento de objetivos.

El Proyecto emprendido por CZ 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 aumentando su competitividad. ■

