

## CERTIFICACIÓN DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE TALLER



En la actualidad, un taller de reparación de vehículos se asemeja a una industria cuyo producto final son las reparaciones y el mantenimiento de vehículos. Para que su gestión resulte lo más rentable posible, estará sujeta a técnicas de producción adaptadas a sus condiciones particulares.

Con el fin de obtener una adecuada gestión y control de un taller de reparación de vehículos, se hace necesaria la ayuda de una herramienta que permita la recogida y el tratamiento de los datos generados por la actividad del taller.

Los programas de gestión representan un componente más con los que cuenta el taller para llevar a cabo su actividad, con una importancia cada vez mayor, debido al volumen de trabajo existente y al control que el taller debe realizar sobre el mismo si quiere estar en una posición ventajosa de mercado.

Centro Zaragoza ha desarrollado un Procedimiento para la Certificación de Programas de Gestión de Taller, en el cual se define la sistemática a seguir para la solicitud, concesión, identificación y seguimiento de la certificación de conformidad respecto a las especificaciones y requerimientos marcados por Centro Zaragoza.

### TIPOS DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE TALLER

Los programas de gestión de taller de reparación de vehículos automóviles, se clasifican por su forma de procesar los datos en los siguientes:

- **Programas off-line:** Aquellos que no requieren de un servidor ajeno para desempeñar sus funciones.
- **Programas on-line:** Aquellos que requieren de un servidor ajeno para el funcionamiento de todas sus utilidades.
- **Programas mixtos:** Aquellos que se ejecutan localmente pero que precisan de un servidor ajeno para el funcionamiento de alguna de sus utilidades.

La certificación no excluye ningún programa por su forma de procesar los datos, estando abierta a cualquier tipología de los mismos. Se valora el programa en sí, los datos que es capaz de generar y los controles que realiza, sin tener en cuenta el método llevado a cabo para obtenerlos.

### PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de certificación de programas de gestión de taller CENTRO ZARAGOZA se basa en la implantación de un sistema estructurado en torno a exigencias de calidad como medio para aumentar la satisfacción de sus clientes y la rentabilidad de su actividad.

La certificación se alcanza únicamente cuando se

demuestra que se han conseguido los niveles mínimos establecidos por los Criterios Generales de Certificación de Programas de Gestión de Taller de Reparación de Vehículos de CENTRO ZARAGOZA.

La certificación supone:

- Conocimiento y compromiso de cumplir los Criterios Generales para la Certificación CENTRO ZARAGOZA.
- Auditoría inicial.
- Evaluación de requerimientos generales.
- Seguimiento del mantenimiento y mejora de los requerimientos evaluados.

Podrán solicitar la concesión de la certificación todos los desarrolladores de programas de gestión de taller de reparación de vehículos, independientemente de la tipología del programa que desarrollen.

Los criterios de certificación se verifican mediante una auditoría a la empresa desarrolladora del programa, a través de la cual se comprueba la capacidad para desarrollar el producto presentado a análisis, y verificar el mantenimiento de dichas características en el tiempo, y en unas pruebas al programa de gestión de taller, que se basan en la evaluación de la gestión y el control que realiza el programa en base a aceptaciones parciales de conformidad establecidas en los requisitos generales en los siguientes campos de actuación:

1. **Control de carga de trabajo.** La carga de trabajo de un taller es la cantidad de horas que necesita el taller para completar las reparaciones demandadas por los clientes.
2. **Control de horas y su naturaleza.** Realiza el control y la gestión de los datos relacionados con los tiempos empleados por cada técnico, ya sean tiempos productivos o improductivos. Para ello, es imprescindible clasificar y agrupar los tiempos, en función de los datos que se deseen obtener. El programa de gestión de taller debe incluir un área destinada a la recogida de datos de tiempo invertido por los técnicos en cada una de las operaciones que realizan.
3. **Control de costes del trabajo.** Tras el análisis de todos los costes y gastos generados, el programa de gestión de taller facilitará los datos de rendimientos y beneficios.
4. **Control de materiales y recambios.** Entre los aspectos importantes a controlar está el abastecimiento, manejo y distribución de materiales y recambios utilizados, órdenes de compra, proveedores, etc.
5. **Control de facturación.** Debe contabilizar los cargos de mano de obra y de materiales y recambios invertidos en cada una de las reparaciones realizadas.
6. **Estadísticas.** Estas estadísticas se realizan mediante el tratamiento de datos introducidos en sus bases originados por el desarrollo de la actividad del taller.

### 7. Documentos generados por el programa:

- ◆ Presupuesto.
- ◆ Orden de reparación.
- ◆ Hoja de trabajo.
- ◆ Pedido a proveedores.
- ◆ Factura.
- ◆ Resguardos de depósito y de retirada de vehículo.

8. **Generalidades.** Valorar si posee: manual de instrucciones, tratamiento de consultas, compatibilidad con otras aplicaciones informáticas, sencillez de manejo, actualizaciones del programa, etc.

La certificación supone el reconocimiento de la validez del programa para la adecuada gestión de los datos generados por la actividad 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.

La certificación de un programa tiene vigencia de un año, pasado este tiempo CENTRO ZARAGOZA someterá al programa a una auditoría de seguimiento con el objeto de comprobar que se mantienen las condiciones que permitieron la concesión de la misma.

Todo Programa de Gestión de Taller Certificado CENTRO ZARAGOZA podrá identificarse individualmente con la Marca de Certificación:



CENTRO ZARAGOZA elaborará y mantendrá actualizado, una base de datos con los programas de gestión de taller de reparación de vehículos certificados.

En la actualidad existe en el mercado un programa de gestión de taller certificado por CENTRO ZARAGOZA, es la aplicación M.A.R.I., "Mercado del Automóvil en la Red Internet", desarrollado por la consultora Connection Soft Service.■

