

PROCEDIMIENTOS ESENCIALES DE GESTIÓN EN EL TALLER DE REPARACIÓN



El Sistema de Certificación de Talleres CENTRO ZARAGOZA es un compromiso del taller con su sistema de gestión y con los servicios prestados a los clientes, estructurado, como ya es conocido, sobre su propio Reglamento de Certificación y sus Criterios de Certificación clasificados esencialmente en las Áreas de Gestión y Técnica.

Trataremos de dar una visión general de estos Criterios de Certificación que surgen del análisis del proceso completo que constituye la actividad de la reparación. Durante el mencionado análisis van surgiendo los distintos procedimientos y requisitos que son los que en definitiva el taller debe implantar de cara a cumplir con las exigencias de la Certificación.

Durante el proceso de recepción del vehículo debe definirse la actuación dependiendo de que el cliente solicite o no presupuesto previo. El taller, obligatoriamente debe dejar constancia de que tiene en su poder el vehículo del cliente y realizará la inspección del vehículo previamente a aceptarlo en depósito, registrando todas aquellas anomalías y desperfectos que se aprecien. En esta fase deben quedar definidos al menos los formatos y registros para presupuestos, resguardos de depósito e inspección.

Otras cuestiones de interés tienen que ver con que el taller se exija salvaguardar la confidencialidad de los datos del cliente, frente al propio personal del taller y al

exterior. Por otro lado deberá establecer el procedimiento a seguir para la manipulación de los bienes del cliente..

Una vez aceptada la reparación, el taller está en disposición de abrir una orden de reparación y de lanzar el trabajo a producción después de asegurar que puede llevarse a cabo con éxito. Esto exige el control de la recepción de los suministros que intervienen en la reparación y de las disponibilidades de la mano de obra.

En esta nueva fase aparecen conceptos como la necesidad o no de subcontratar parte de los trabajos, la resolución de incidencias que aparezcan en el trabajo en curso y la posibilidad de determinar acciones preventivas que eliminen incidencias previsibles.

Se exige que la reparación sea correcta para obtener clientes satisfechos y su fidelización, eliminando en la medida de lo posible la repetición y rectificación de trabajos durante el proceso y por tanto eliminar también reclamaciones del cliente por reparaciones de mala calidad.

Resumiendo, durante esta fase se aborda el aseguramiento de la calidad, la forma de proceder ante trabajos no conformes, ante reclamaciones del cliente y surge el interés por el taller para conocer el grado de satisfacción de sus clientes.

La orden de reparación debe constituir un registro en el que se recogen todas las acciones de la intervención, de acuerdo al presupuesto aceptado por el cliente, y en su

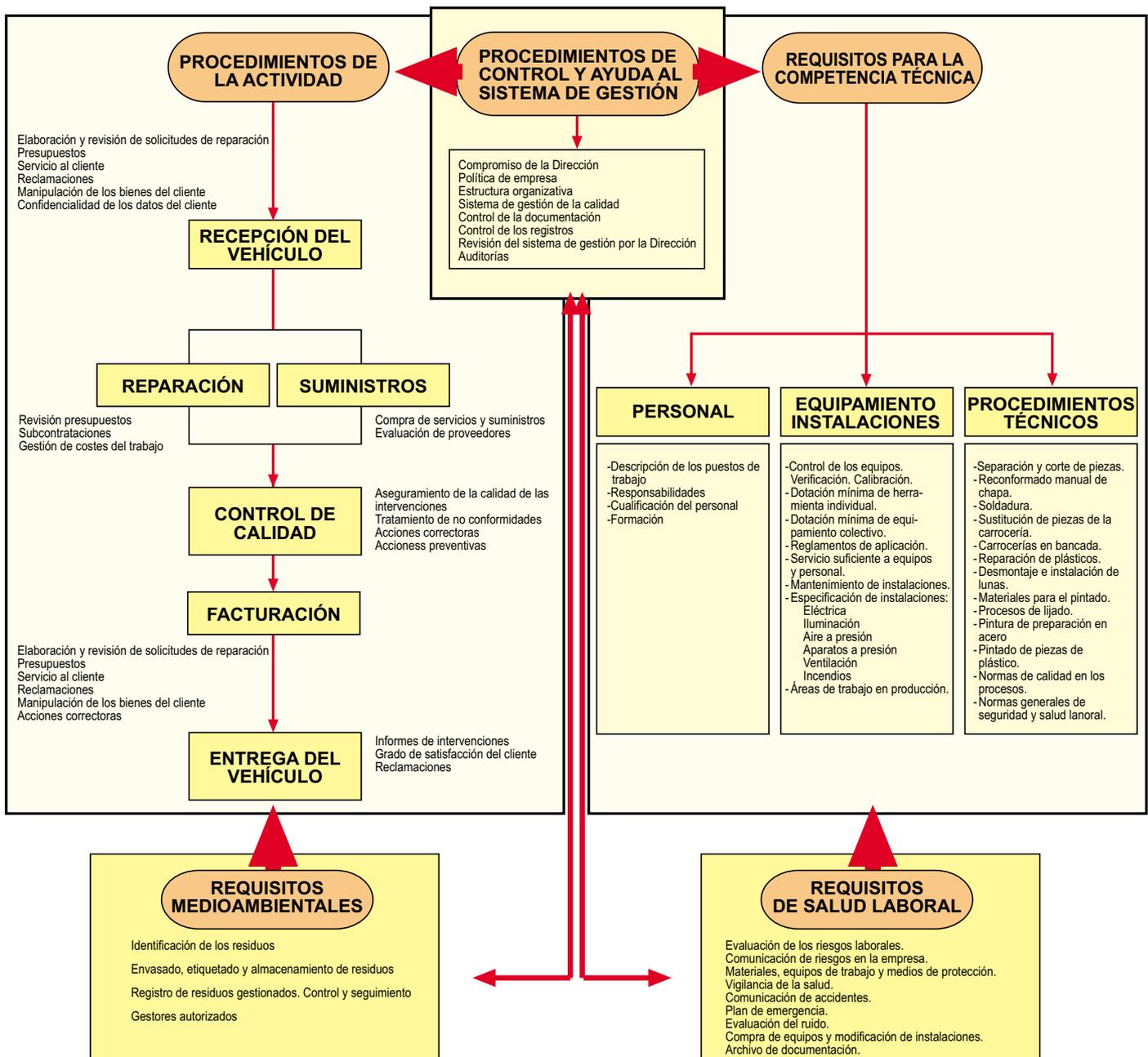
defecto, cuando éste no se ha exigido debe estar de acuerdo con el presupuesto interno o documento donde se precisa igualmente toda la intervención. En ella debe registrar también todos los gastos derivados de la reparación, materiales, repuestos, mano de obra y subcontrataciones.

El lanzamiento del trabajo genera un registro que deriva de la orden de reparación, conteniendo exclusivamente los trabajos que el técnico debe acometer.

La solicitud de suministros constituye una parte crítica del proceso de reparación. Deben controlarse y por tanto tener información actualizada de las existencias disponibles en el taller.

Con la gestión implantada, el taller debe ser capaz de

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ESENCIALES DEL TALLER DE REPARACIÓN



elegir el proveedor más adecuado a los intereses económicos y bajo criterios de la calidad de los materiales solicitados y del servicio prestado.

El procedimiento de compras incluirá la forma en que se realizará el pedido, las herramientas disponibles para la identificación lo más exacta posible de los repuestos y materiales, evitando en la medida de lo posible errores en las recepciones. Errores que repercuten en pérdidas de tiempo de mano de obra directa.

Es interesante el registro de incidencias, con el ánimo de tomar acciones correctoras que impidan su repetición y mejore la gestión.

Se crea el registro de relación de proveedores y la evaluación del servicio prestado, los registros de pedidos, albaranes y constancia de la aceptación o rechazo de los suministros recibidos u otras incidencias propias del seguimiento de la gestión de compras.

La entrega del vehículo es el último eslabón de la reparación. Se ponen en marcha gestiones significativas como el aviso al cliente que podrá suprimirse si el taller ha hecho una buena previsión de la fecha de entrega. Se preparan todos los bienes del cliente, vehículo, elementos que hayan sido sustituidos, lavado del vehículo y retirada de las protecciones preferiblemente en presencia del cliente, preparación de la factura, etc.

Es el momento de revisar la reparación con el cliente y de volver a "venderla" junto al resto de servicios que el taller sea capaz de ofrecerle, también es el momento en el que el cliente puede detectar algún trabajo no conforme, en cuyo caso se iniciaría el proceso de análisis y solución de las incidencias.

En el taller o posteriormente enviando la encuesta a su domicilio, puede hacerse un seguimiento para comprobar la satisfacción del cliente.

Todo lo relacionado anteriormente ayudaría al taller a desarrollar una parte importante de su gestión, sin embargo no es suficiente para asegurar unos buenos resultados de la actividad, además debe tener un nivel óptimo en aspectos de equipamiento, de instalaciones y de procedimientos técnicos basados en principios esenciales para la obtención de reparaciones de calidad, puestos al servicio del personal técnico.

Deben describirse las funciones de los puestos técnicos de chapa, pintura, mecánica, y otras especialidades, las correspondientes al personal de mano de obra indirecta, asignando responsabilidades a cada persona y velando por la adecuada cualificación de todo el personal.

El taller además, adquiere unos compromisos en materia medioambiental y de salud laboral, que por sí mismos son subsistemas organizativos de una parte de sus actividades con una probada eficacia. Independientemente del carácter obligatorio y de cumplir una serie de requisitos mínimos contemplados en la ley y

los reglamentos que la desarrollan, son dos parcelas en las que una buena gestión de la dirección, también va a contribuir a mejorar el entorno de trabajo y a transmitir a sus clientes una imagen diferenciada de los competidores que en ocasiones consideran estos asuntos en un plano sin demasiado interés.

Por último el conjunto del sistema de gestión que se ha ido configurando también necesita de procedimientos que ayuden a su control y mantenimiento, procedimientos puestos a disposición de los que la propia actividad genera, control de la documentación, control de los registros, revisión del sistema de gestión por la dirección, auditorías internas y como origen de todo, la definición de la estructura organizativa de la empresa, y la existencia de la política y compromisos que la rigen, y que deberán ser conocidos y aceptados por todo el personal.

La visión sesgada de la actividad pone en peligro una buena gestión del taller. Definidos los procesos más administrativos, de gestión y organización del taller, observamos la estrecha ligadura con otros aspectos de competencia técnica y tecnológica, hasta el punto de que los primeros con su desarrollo pueden condicionar el éxito de los segundos, a través de su gestión de compras y recepción de repuestos, de una buena previsión del trabajo a través de la recepción y los presupuestos, entre otros. Los requisitos técnicos se acaban mezclando con la gestión a través sobre todo del control de calidad, el control del trabajo, la detección de variaciones sobre las intervenciones previstas que deben realimentar al proceso administrativo, la generación de informes, etc.

Este conjunto de procedimientos y requisitos, su grado de implantación, y las posibilidades de adaptación del taller sirven de referencia a CENTRO ZARAGOZA para evaluar el grado de cumplimiento con los requisitos de su certificación. ■

