

## CERTIFICACIÓN DE TALLERES CENTRO ZARAGOZA

Control de calidad en las intervenciones de chapa y pintura



**E**n alguna ocasión todos hemos podido escuchar la afirmación, por parte del responsable de un taller de reparación, de que determinado chapista o pintor es un buen profesional. De la misma forma este responsable puede hacer extensible la bondad de sus trabajos a toda la actividad desarrollada en el taller. A menudo atribuimos a nuestra estructura, la consecución de trabajos con niveles de calidad excelentes, convencimiento unas veces soportado por las sensaciones percibidas y otras por la natural tendencia y necesidad de vender nuestro trabajo al cliente una vez realizado.

Esta forma de conocer nuestro nivel de calidad y de trasladarlo al mercado, lejos de parecer frívolo, es útil y cumple con una misión de marketing cada vez más necesaria también en el mundo del taller de reparación. Es un hecho que hay talleres que con justificación o sin ella pueden rodearse de una cierta fama, tanto positiva como negativa que posteriormente y una vez extendida por el mercado es difícil de cambiar.

Al margen de la consideración anterior, lo cierto es que el taller de reparación debería establecer procedimientos para empezar a conocer sus índices de calidad, mediante datos objetivos procedentes de su experiencia real de forma que le permitieran conocer su estado inicial como primer paso a establecer objetivos de mejora que le ayuden a evolucionar.

El proceso de Certificación de Talleres CENTRO

ZARAGOZA tiene en cuenta mediante su correspondiente procedimiento y como una necesidad del taller, el aseguramiento de la calidad de los resultados de las intervenciones. En la búsqueda de una organización eficaz y de unos servicios de calidad, y sobre todo de la mejora permanente de sus servicios, el taller adquiere un compromiso para proporcionar los medios técnicos y financieros necesarios para asegurar requisitos de gestión de calidad y de mejora continua de su eficacia. Del mismo modo, es imprescindible que todo el personal participe, se familiarice y acepte las políticas y procedimientos implantados en su trabajo.

Establecido que el aseguramiento de la calidad de las intervenciones es parte integrante de las funciones del taller de reparación, deben asignarse la persona o personas para hacerse cargo de dicha función y por tanto de la correspondiente responsabilidad, ésta puede hacerse recaer en una sola persona como responsable del control de calidad o bien puede aportarse la colaboración de los propios técnicos, acercándose la estructura a la de trabajos en equipo con una mayor capacidad de decisión y autonomía, considerando siempre la figura del responsable final.

En cada parte significativa de la reparación deberá observarse el correspondiente control de calidad, de esta forma aparecerán los controles después de un conformado de chapa, una reparación estructural, un cambio de pieza, controles en la preparación para el pintado, en la pintura de acabado y el control final de la reparación una vez realizados los montajes correspondientes.

Los resultados de las verificaciones y controles de calidad realizados deben ser recogidos en sus correspondientes registros de forma que luego puedan tratarse los datos recopilados, además debe tenerse en cuenta que el procedimiento elegido será suficientemente sencillo e integrado en la actividad como para que no suponga un esfuerzo difícil de asumir por el taller.

La hoja de trabajo, entendida como el soporte donde se traslada a los técnicos las instrucciones de la intervención, puede ser también el lugar donde se recojan los resultados de los controles de calidad, pudiendo iniciarse el trabajo siguiente siempre y cuando exista aprobación previa del realizado con anterioridad.

TRABAJO REALIZADO	ACEPTADO	RECHAZADO	OBSERVACIONES
Chapa			
Estructural			
Pintura			
Montaje final			

El taller debe clasificar sus reclamaciones y no conformidades que las generan. Una clasificación no exhaustiva y a título de ejemplo podría componerse de reclamaciones externas procedentes de clientes o incluso de empresas subcontratadas y procedentes de detecciones internas durante el proceso de intervención.

#### Por reclamaciones externas:

- No conformidades que pueden clasificarse como originadas por la aplicación de los procesos.
- Incumplimiento de plazos de ejecución y entrega del vehículo.
- Defectos o reclamaciones administrativas.
- Otros.

#### Por detección interna:

- Directamente imputables a procesos técnicos.
- Procesos administrativos.
- Logística de pedidos, recepción de materiales y repuestos.
- Falta de previsión en los presupuestos.
- Defectos de material y repuestos achacables a proveedores.
- Otros.





