

EL CAMINO HACIA UN TALLER EXCELENTE: Talleres con Certificación CZ



Se cumplen ya más de tres años desde que CENTRO ZARAGOZA inició un proyecto para crear un Sistema de Certificación específico para los talleres de reparación de vehículos, que sirviera para demostrar que el taller certificado dispone de la competencia técnica en sus intervenciones y de un sistema de gestión adecuado. Hoy día este proyecto es una realidad. En el camino, la experiencia gratificante de haber colaborado con la Dirección y el personal de los talleres a conseguir objetivos ambiciosos en el desarrollo de su actividad, y el enriquecimiento aportado por esas experiencias para conseguir un Sistema de Certificación consolidado.

CENTRO ZARAGOZA, establece en su certificación una clasificación de talleres de tres, cuatro y cinco estrellas de acuerdo con la implantación conseguida respecto a la documentación de referencia, es decir, al Reglamento y los Criterios Generales de Certificación de Talleres de Reparación de Vehículos de CENTRO ZARAGOZA.

El esquema del Sistema de Certificación a través de su documentación de referencia se estructura como un

sistema de calidad. Conscientes de las dificultades que tiene la implantación de un sistema de calidad en el mundo de la reparación de vehículos, la clasificación por niveles no está pensada para comparar a los talleres, ni para destacarlos entre sí para promover su competencia, tampoco la idea final es establecer una clasificación en el entorno de los talleres certificados. La clasificación por estrellas es un estímulo para hacer evolucionar al taller

hacia la excelencia, hacia el taller de cinco estrellas, haciéndole más fácil la asimilación de conceptos y planteamientos para los cuales, en un principio, no está preparado. El recorrido por el sistema de clasificación resulta un camino de formación para la dirección de los talleres y para todos los componentes de la plantilla y la introducción a un sistema de gestión que le facilitará el control de todas las funciones derivadas de la actividad del taller.

TALLER CERTIFICADO CZ TRES ESTRELLAS.



En el área de gestión, demuestra su identidad jurídica la inscripción en el registro especial de talleres y la obtención de la licencia de actividad definitiva.

Usa un programa general de gestión informática de la actividad y lleva un perfecto control y definición del personal técnico.

Las intervenciones deberán generar según sea el caso, presupuestos y/o peritaciones, resguardos de depósito, pedidos, albaranes, órdenes de reparación, revisiones de presupuestos, ampliaciones de peritaciones, partes de trabajo, debiendo constituir registros con trazabilidad para reconstruir el histórico de una reparación.

Tiene implantada una sistemática correcta para la compra y recepción de suministros y servicios, conservando registros de los pedidos, recepciones y su aceptación.

Registra las reclamaciones externas y las acciones para su resolución.

Dispone de un procedimiento escrito para el control de intervenciones o reparaciones no conformes, determinando las causas que las han producido y conservando los registros para su análisis.

Como requisitos medioambientales se asegura que el taller esté inscrito en el registro de pequeños productores de residuos, y que procede a su correcto almacenamiento y gestión incluidos los inertes.

En seguridad y salud laboral, el taller habrá realizado la evaluación de riesgos laborales y un plan de acción preventiva de acuerdo a su actividad, disponiendo de los registros exigidos por la legislación en materia de formación sobre prevención, aptitud resultante de los controles de la salud de los trabajadores, relación de accidentes de trabajo y constancia de que los trabajadores han recibido información y suministro de equipos de protección.

En el área técnica, se asegura la dotación de áreas de trabajo para la realización de las funciones establecidas, zonas destinadas a la recepción y atención al cliente, oficinas, almacén, laboratorio de pintura y servicios de apoyo



auxiliares propios del taller y con una configuración adecuada.

Las instalaciones, en general cumplen con las normativas y reglamentaciones que le son de aplicación, asegurando a su vez que la configuración y distribución de los puntos de suministro es adecuada a la actividad.

Los procesos técnicos serán conformes a métodos de sustitución y/o reparación provenientes de los fabricantes de vehículos, de entidades de reconocido prestigio en la actividad de reparación y de su aplicación según las buenas prácticas de intervenciones sobre vehículos.

Los equipos y herramientas exigibles se derivan de la enumeración de aquellos que son necesarios para llevar a cabo unos procesos técnicos conformes. La dotación individual de herramienta será adecuada y resalta la dotación de bancada, cabina de pintura, equipo para la reparación de plásticos, equipos de soldadura MIG/MAG, de resistencia por puntos, útiles para el conformado de chapas en



zonas de difícil acceso, todos ellos en número suficiente y características adecuadas, para el perfecto desarrollo de sus funciones.

Se registran las anomalías o desviaciones en las condiciones de recepción de los vehículos, y se establecen las medidas apropiadas para evitar el deterioro, la pérdida, el daño o la sustracción en los bienes del cliente durante su estancia en el taller.

El taller ha establecido la sistemática para el control de calidad de las intervenciones.

TALLER CERTIFICADO CZ CUATRO ESTRELLAS.



Se observará la incorporación de requisitos exclusivos para este nivel respecto al anterior, y requerimientos que se derivan de los anteriores y sobre los que el taller debe de hacer un esfuerzo para documentar y establecer procedimientos escritos.

Se dispone de un organigrama actualizado del taller, y se han definido por escrito las funciones, las responsabilidades y los sustitutos del personal clave.

Dispone de un programa informático para la valoración de los daños.

Se comunica al cliente los trabajos subcontratados y se mantiene un registro de las empresas subcontratadas.

El taller ha establecido medidas que permiten conocer los resultados económicos de cada actividad, conociendo sus costes estructurales y su productividad.

En la compra de servicios y suministros dispone de un listado de proveedores evaluados.

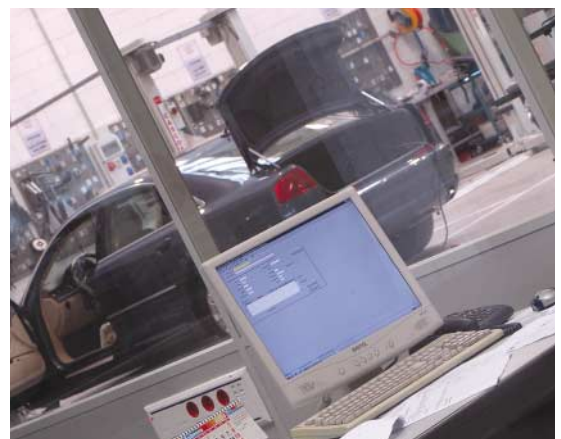
Se tienen en cuenta requisitos mínimos para la compra de equipos e instalaciones, de forma que se exige la información relativa al funcionamiento, mantenimiento, seguridad y especificaciones técnicas.

Se obtiene información a cerca del grado de satisfacción del cliente y se adoptan medidas para mejorarlo. Se adoptan medidas para mantener la confidencialidad de los datos del cliente.

Dispone de procedimiento escrito para el tratamiento de las reclamaciones externas.

La Dirección convoca y levanta acta al menos de una reunión para la revisión anual de la actividad, los costes del trabajo, los índices de productividad, el control de reclamaciones y de acciones correctivas llevadas a cabo, con la participación de los responsables involucrados.

En el área de personal, el taller establece cómo llevar a cabo la cualificación del personal y la detección de nece-





sidades de formación, describiendo las condiciones para un puesto de trabajo, la experiencia, cualificación y formación requeridas.

Respecto a las áreas y zonas de trabajo se incorporan las exigencias mínimas en número y superficie.

En el almacén se exige un registro de mercancías pendientes de recepción y de distribución.

Se incorpora el lavado del vehículo al proceso de la reparación y se incorpora la exigencia de una zona específica para ello.

Se identifican los equipos y herramientas, que son susceptibles de calibración y/o verificación, creando las instrucciones y procedimientos necesarios.

La preparación de vehículos en los procesos de pintura se realiza en zonas debidamente acondicionadas con aspiración o aspiración e impulsión.

Se justifica la adecuada certificación a normas de los equipos y maquinaria.

TALLER CERTIFICADO CZ CINCO ESTRELLAS.



Se asume la implantación de la Certificación como un sistema de Gestión de la Calidad, estructurándose en un manual de calidad y un manual de procedimientos.

En general, se establece por escrito a través de procedimientos, la sistemática para llevar a cabo cualquier función que tenga incidencia con la calidad en las intervenciones, o los servicios prestados al cliente.

Se introduce la necesidad de la auditoría.

La Dirección realiza una revisión anual completa del Sistema de Gestión de la Calidad del taller, sus actividades y la sistemática para realizarlas.

Está implantado el control de la documentación interna y externa.

Dispone de vehículo/s de cortesía.

El taller está en disposición de implantar un sistema de teleperitación.

En cuanto a las instalaciones existe un plan de mantenimiento de los equipos, herramientas e instalaciones que lo requieran, y se comprobará que han sido realizadas todas las revisiones que reglamentariamente le sean exigibles.

Se controlan y mantienen las condiciones ambientales del taller.

En cuanto al aseguramiento de la calidad estarán definidos los criterios de aceptación o rechazo de una intervención en sus métodos de trabajo, o bien se deducirá de ellos.

REPERCUSIONES DE LA IMPLANTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE TALLERES CZ:

La organización general de todo el sistema de gestión, asegurando la eficiencia de procesos de apoyo a la parte productiva del taller, ejecución de presupuestos y compras fundamentalmente, la perfecta definición de las funciones y responsabilidades de toda la estructura, la garantía de llevar a cabo sus procesos de acuerdo a procedimientos técnicamente correctos, se reflejan en un mayor aprovechamiento de las horas que el taller tiene disponibles para vender, y por tanto en un 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.

La Certificación de la capacidad técnica del taller por una entidad como CZ induce la confianza necesaria a diferentes grupos relacionados con la actividad de la reparación con capacidad para dirigir reparaciones a talleres preferentes o para integrarlos en su propio grupo. ■