

Miguel Ángel Bernal

# E

## NTREVISTA A ROGELIO CUESTA

### Director de Talleres y Carrocerías TAR



**H**oy tenemos en estas páginas de la revista técnica de CENTRO ZARAGOZA a Rogelio Cuesta, Director de Talleres y Carrocerías TAR, S.L., el primer taller en obtener la Certificación CZ cinco estrellas, quien nos da a conocer cómo ha evolucionado su taller un año después de obtener la Certificación cinco estrellas CENTRO ZARAGOZA.

**Transcurrido un año desde la obtención de la certificación cinco estrellas CENTRO ZARAGOZA, ¿Cómo ha repercutido en TALLERES Y CARROCERÍAS TAR, la implantación de este sistema?**

Podría nombrar todos los aspectos que influyen en la empresa, pero sobre todo la repercusión ha sido notable en organización y la propia producción.

Hemos adecuado los procesos mejorando el flujo de trabajo desde la entrada del vehículo hasta su entrega, ahora movemos menos vehículos de forma innecesaria y hemos disminuido los tiempos muertos entorno al 12 %, porcentaje que pasa a estar en horas productivas.

En el aspecto de almacén hemos mejorado el sistema de pedidos de repuestos, incorporando con disciplina



referencias concretas e incorporando el número de bastidor y PR, el resultado se ha dejado notar con una disminución del número de devoluciones. Esto influye también en las reparaciones y en el aprovechamiento de los tiempos, ya que apenas hay imprevisiones que obligan a cortar trabajos para empezar otros que pueden no estar perfectamente programados.

La Certificación también ha repercutido en un aumento de conciertos con las compañías de seguros.

**¿Ha conseguido que los requerimientos de certificación exigidos por CENTRO ZARAGOZA se integren en la empresa de forma solidaria o, por el contrario, es una carga a la que cuesta esfuerzo darle continuidad?**

Al principio, durante la fase de implantación resulta duro, porque da la sensación de aumentar la burocracia, los controles; parece que el trabajo aumenta y no sabes como va a repercutir en los resultados económicos. Te encuentras con un trabajo adicional de adaptar al personal a cosas nuevas y con una cierta resistencia al cambio.

Hoy puedo decir que los trabajadores están muy satisfechos de los cambios y saben que han colaborado para conseguirlos. Por otro lado hemos integrado muy bien las exigencias y requerimientos en la actividad y realmente ahora, una vez implantado no es una carga adicional, a esto ha ayudado mucho el uso de un sistema informático abierto y realizado especialmente para nosotros, donde hemos podido integrar cualquier requisito, eliminando lo que suponía repetición de trabajos de registros, controles manuales, etc.

**Una certificación como la que otorga CENTRO ZARAGOZA, acredita la competencia frente a terceros, clientes, proveedores, y empresas relacionadas con la reparación. ¿Cómo director de TALLERES Y CARROCERÍAS TAR, siente este reconocimiento en el entorno en el que se mueve?.**

Para mi asombro recibimos muchas felicitaciones de la mayoría de profesionales del sector del automóvil, desde proveedores y peritos hasta compañías, clientes y medios de comunicación especialistas en el sector del automóvil. También de la competencia que me pregunta y se interesa por lo que les pueda contar.

**¿Cree que en la situación por la que atraviesan los talleres dentro del mercado de la reparación, la certificación CENTRO ZARAGOZA puede ser una herramienta útil para impulsar su desarrollo y capacidad competitiva?**

Estoy plenamente convencido que cualquier taller que se adapte a las exigencias de la certificación dispone de una herramienta importantísima. Existen indicativos que te hacen ver las mejoras como por ejemplo en temas de calidad y de la satisfacción del cliente.

En nuestro caso y debido a exigencias de CENTRO ZARAGOZA, hemos mejorado la calidad, sobre todo, de





las aplicaciones de pintura y en general, el control de la repetición de trabajos ha disminuido.

El cliente se siente mejor atendido por las mejoras en la recepción, por la entrega del vehículo y los acabados en las reparaciones. Desde el punto de vista del cliente, tengo ideas para poner en marcha próximamente y me gustaría seguir trabajando e introducir mejoras dirigidas a aumentar la satisfacción del cliente.

**¿Cree que la inversión en tiempo y dinero que ha realizado ha merecido la pena?**

Siempre he estado convencido de que esto merecía la pena, ahora puedo asegurar que todo ha sido beneficioso, ya se han visto mejorados muchos aspectos y además ha aumentado la credibilidad y el reconocimiento del taller. Nosotros hemos estado en este proyecto algo menos de un año y considero que cualquier taller puede llevarlo a cabo por muy desorganizado que esté, eso sí, necesitas creer que lo necesitas y tener la mentalidad de hacerlo. En cuanto a la inversión realizada es fácilmente amortizable, hay un aumento generalizado de la productividad generado por numerosos aspectos.

**¿Qué consejos daría a un taller que esté pensando en participar en el proceso de certificación CENTRO ZARAGOZA y no lo tenga todavía muy claro?**

Que si su apuesta es de futuro y calidad, no tenga ninguna duda, creo que el futuro está en ser un taller que siga los consejos y exigencias de CENTRO ZARAGOZA para poder competir con los concesionarios, que en definitiva son nuestra gran competencia hoy en día en todos los sentidos, en calidad, precio, tiempo y atención al cliente. Yo creo que todas las exigencias de la certificación son de mucha utilidad para asegurarse un poco más el futuro. ■



### TALLERES Y CARROCERÍAS TAR S.L.

Especialidades certificadas:  
Certificación CZ:  
Fecha obtención certificado:  
Dirección:

Teléfono:  
Fax:  
E-mail:

**Chapa y pintura.**  
★ ★ ★ ★ ★  
**14 de junio de 2005.**  
**Polígono Industrial Riaño,**  
**parcela 34. C.P.:33920**  
**Riaño-Langreo.**  
**Asturias.**  
**985 683 929**  
**985 676 211**  
**tallerestar@eurotaller.com**

