

Miguel Ángel Bernal

E

NTREVISTA A ROGELIO CUESTA

Director de Talleres y Carrocerías TAR



Hoy 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:

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

Teléfono:
Fax:
E-mail:



CENTRO ZARAGOZA es un sello de calidad que garantiza la calidad de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos en los talleres que participan en el programa de certificación de talleres de reparación y mantenimiento de vehículos en la comunidad de Aragón y Cataluña.