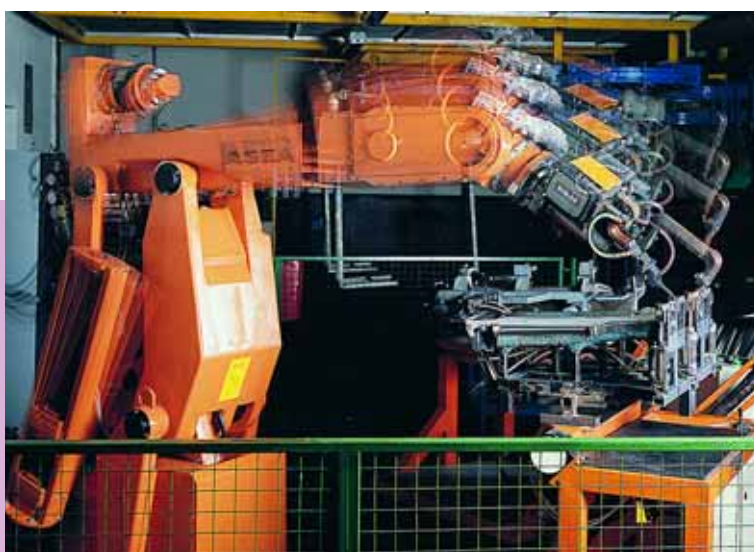


E NTREVISTA A PEDRO BURGADA

Gerente de Talleres Orán



Hoy entrevistamos en estas páginas de la revista técnica de CENTRO ZARAGOZA a Pedro Burgada, Director Gerente de TALLERES ORAN S.A., para que nos transmita sus impresiones sobre el proceso de certificación de recambio de carrocería desarrollado por CENTRO ZARAGOZA, a través del cual ha certificado una parte muy importante de su catálogo desde que se pusiera en marcha el sistema, hace ya casi 9 años.

Este año se cumple el 9º año desde que CENTRO ZARAGOZA puso en marcha su sistema de certificación para el recambio de carrocería. ¿Cómo ha repercutido en TALLERES ORAN este proceso?

La primera certificación conseguida por Oran se remonta a septiembre de 1999 aunque nuestros primeros contactos con CENTRO ZARAGOZA fueron en 1995. Desde entonces hasta hoy hemos certificado una parte muy importante de nuestro catálogo. Hoy no concebimos desarrollar un producto nuevo que no vaya a ser sometido al proceso de certificación. Por lo tanto la certificación es una fase más dentro del procedimiento de lanzamiento de un nuevo producto fabricado por Oran.

¿Qué razones impulsaron a TALLERES ORAN a participar desde su inicio en un proyecto de este tipo?

El objetivo fundamental perseguido por Oran era conseguir que un organismo independiente, técnicamente capaz y con prestigio en el mercado verificara la calidad de nuestros productos. Consiguiendo esto, la credibilidad de nuestra empresa aumentaría enormemente.

Uno de los objetivos de la certificación CZ es promover la mejora de los sistemas de calidad en las industrias del sector. ¿Le ha servido a TALLERES ORAN como estímulo en la mejora de sus procesos de calidad?

Oran se certificó en la norma Iso 9002 en marzo de 1997, por lo que la certificación CZ no fue algo nuevo para nosotros. No obstante, la certificación ha sido un acicate para mejorar la calidad de nuestros productos fundamentalmente en características relacionadas con el aspecto, la presentación y la funcionalidad.



¿Ha sido necesaria una elevada inversión por parte de TALLERES ORAN, para poder conseguir los niveles de calidad exigidos por CENTRO ZARAGOZA en sus requerimientos de certificación?

Oran es una empresa que siempre se ha caracterizado por no escatimar medios para estar tecnológicamente al día. No hemos tenido que realizar inversiones en medios materiales específicos para optar a la certificación CZ que no hubiéramos realizado en otro caso. Hemos invertido tiempo en poder desarrollar la gama de producto certificado que hoy tenemos y hemos invertido una cantidad de dinero importante para financiar el proceso de certificación de nuestra gama.





De las diferentes pruebas y ensayos a los que son sometidas las piezas antes de su certificación ¿Cuál piensa usted que es la que mayor valor añadido aporta a la pieza?

Todas las pruebas que se realizan son importantes, pero creo que hoy las que más trascendencia tienen son la prueba de adaptabilidad en todas las piezas y el crash test en los capos. Los usuarios de nuestro recambio son los talleres y ellos son cada día más exigentes con la calidad de los productos que usan. En este momento La Comisión Europea está estudiando la implantación de una serie de pruebas de homologación para ciertos recambios de carrocería. Estas pruebas están relacionadas con la seguridad de los peatones en situaciones de colisión con vehículos y estoy seguro que formarán parte del proceso de certificación en el momento que sean de obligado cumplimiento.

¿Considera que la certificación CZ le ha ayudado a mejorar la satisfacción de su cliente, consiguiendo con ello mejorar la imagen de TALLERES ORAN?

Todos nuestros clientes están satisfechos con la calidad de nuestros productos, aunque debido a la disper-

sión de mercados en los que vendemos no todos le dan el mismo grado de importancia a la calidad. Los clientes que más aprecian la certificación son los que se encuentran más cercanos al usuario final y por lo tanto necesitan disponer de un producto que no les origine complicaciones. La imagen de Oran ha sido reforzada con la certificación.

¿Cree usted que la certificación CZ le ha ayudado a mejorar su competitividad?

La estrategia de Oran es ofrecer una amplia gama de fabricados de alta calidad con una gran fiabilidad en la entrega al cliente. La suma de estos tres importantes factores está haciendo que Oran sea cada día más competitivo ya que estamos dando a nuestros clientes lo que necesitan en estos momentos.

La certificación CZ tiene un amplio reconocimiento nacional e internacional. ¿Les ha ayudado a alcanzar nuevos mercados?

En el ejercicio que hemos cerrado recientemente el ratio de exportación / ventas totales ha sido el 63%. Hemos exportado nuestros productos a 44 países diferentes. El disponer de producto certificado es muy importante en todos los mercados, aunque es más valorado en mercados donde los niveles de renta son más elevados. El cóctel gama+certificación+nivel de entrega hace que seamos capaces de penetrar más los mercados exteriores.

Desde la perspectiva que da todo este tiempo de trabajo en común. ¿Qué aspecto destacaría del sistema desarrollado por CENTRO ZARAGOZA?

La seriedad, la perseverancia de todos los participantes en la certificación y la capacidad técnica de CENTRO ZARAGOZA han sido las claves para que este sistema funcione. ■

