

# E

## NTREVISTA A ENRIQUE LASTRA

### GERENTE DE PHIRA



**H**oy entrevistamos en estas páginas de la revista técnica de CENTRO ZARAGOZA a Enrique Lastra, Director Gerente de PHIRA COMPONENTES AUTOMOCIÓN 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 PHIRA este proceso?*

El sistema de certificación se ha incorporado de tal manera en nuestra actividad que hoy por hoy forma parte intrínseca del desarrollo de un producto nuevo. Actualmente disponemos de más de 200 referencias certificadas por CZ, de los modelos más actuales.

Este proceso está totalmente asimilado en la cultura de nuestra empresa y nos sentimos plenamente identificados con él.

*¿Qué razones impulsaron a PHIRA a participar en un proyecto de este tipo?*

Mucho antes de empezar a colaborar con CZ tomamos la decisión de enfocar nuestro negocio priorizando la calidad sobre el precio y pusimos todos los medios necesarios para conseguir este objetivo.

El problema con el que nos encontrábamos era que en nuestro sector de la carrocería casi ninguna empresa es proveedora de los constructores; la mayoría de fabricantes y distribuidores avalan la calidad de sus productos solamente con sus buenas palabras y eso es totalmente insuficiente. En este tema no se puede ser arte y parte. Necesitábamos que una entidad suficientemente reconocida ratificara que la buena calidad que proclamábamos de nuestras piezas, era cierta.

*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 PHIRA como estímulo en la mejora de sus procesos de calidad?*

La verdad es que sí. Antes de colaborar con CZ fabricábamos piezas con una calidad "suficiente" para que fuera aceptada por el mercado.



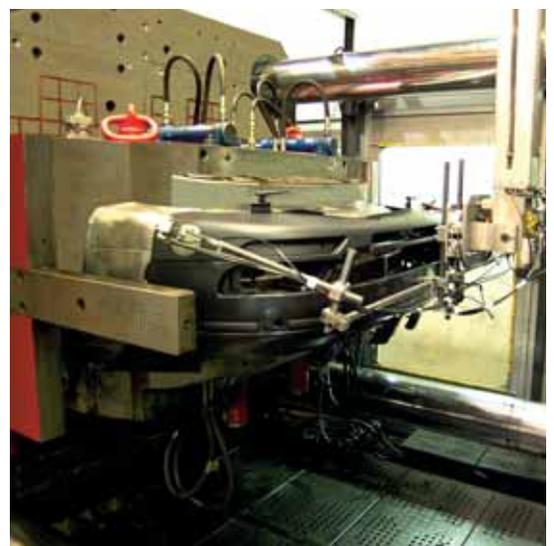
Con la certificación aprendimos a fijarnos en una serie de pequeños detalles, que en su conjunto aportan una mayor garantía de la perfecta adaptabilidad y acabado de las piezas que fabricamos.

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

En realidad no hemos tenido que aumentar nuestros recursos técnicos o humanos a causa del proceso. De hecho disponíamos de la organización.

El coste que sí es significativo, tanto en tiempo como en dinero, es el de las pruebas que se realizan sobre las piezas en CZ, por lo meticulosas que son.

En cuanto a las materias primas y procesos de producción, no hacemos distinción entre una pieza certificada y otra que no lo esté.





*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?*

Por supuesto la de la adaptabilidad y, en el caso de los paragolpes pintados, el control sobre la imprimación.

Todas las otras pruebas también tienen su importancia pero estas que menciono son las que el taller de reparación aprecia de inmediato.

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

En el mercado nacional hemos conseguido avanzar mucho en aquellos talleres que, de forma general, desconfiaban del canal independiente; y notamos como algunos de ellos solicitan a su distribuidor que las piezas suministradas sean de nuestra marca.



En general nuestros distribuidores españoles o extranjeros aprecian la seguridad que les ofrecemos con nuestros productos aunque existen muchos mercados en los que el precio es prioritario a la calidad.

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

La certificación nos ha ayudado a entrar, a través de nuestros distribuidores, en algunos segmentos del mercado a los cuales antes no teníamos acceso por desconfianza o desconocimiento. Sin embargo, nuestra competitividad está basada en nuestra gama permanentemente actualizada con producto fiable y con un buen servicio al cliente.

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

El 75 % de nuestras exportaciones están dirigidas a la Comunidad Europea.

Hay algunos países donde los distribuidores más importantes han decidido desdoblarse ofreciendo al mercado la posibilidad de obtener piezas económicas o piezas de calidad y es en esta segunda línea donde ubican nuestro catálogo.

En mi opinión esta tendencia se irá generalizando poco a poco en la mayoría de países europeos.

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

Considero que el rigor que CZ aplica en el proceso de certificación ha sido constante a lo largo de toda la historia. Si no fuera así este sistema no hubiera funcionado tanto tiempo ya que la verdad al final siempre prevalece. ■