

## **E**l taller de reparación

### Tratamiento de situaciones no deseadas



**P**odemos afirmar que el objetivo del taller de reparación no difiere del de cualquier otra empresa, conseguir la rentabilidad de la inversión y hacer ganar dinero a los inversores. Para ello parece un requisito insalvable ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y minimizar los costes resultantes de realizar el servicio que presta el taller.

Las intervenciones con acabados defectuosos entregados al cliente originan reclamaciones, insatisfacciones, pone en peligro la fidelidad al cliente y por último requiere más recursos (mano de obra, materiales, etc.) que los previstos inicialmente. Queda claro pues que una reclamación externa incide directamente en una pérdida de los beneficios de la reparación y puede tener consecuencias en la pérdida de clientes y puede poner al taller en dificultades en la venta de las horas de mano de obra disponible.



Un control de la calidad de la reparación durante las fases críticas y a su finalización, evita la entrega defectuosa de reparaciones y sobre todo ayuda al taller a conocer los defectos cometidos en sus procesos.

El capital del taller está formado por pilares básicos como el personal, las instalaciones adecuadas y una buena gestión ó política de empresa. En cualquier componente de estos pilares debe prestarse atención para detectar situaciones no deseadas, el objetivo será analizar la problemática de cada caso, asignar las funciones y responsabilidades sino estaban perfectamente definidas, investigar lo ocurrido para corregir las situaciones y determinar acciones a llevar a cabo para evitar que se vuelvan a producir. Estas acciones generan procedimientos que tienen como misión dar las pautas adecuadas para aquella parte de la actividad objeto de regulación.

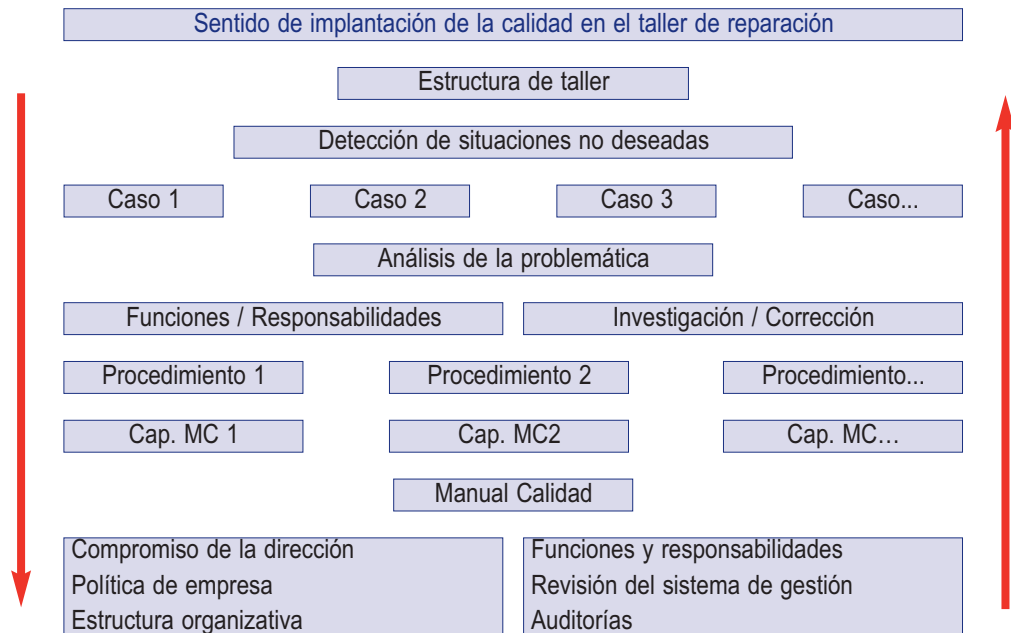
La voluntad de mejora, de eliminación de no conformidades, de adecuar los sistemas de trabajo de forma continuada, se basan sobre todo en una elección del estilo de la dirección del taller, en un compromiso de la dirección con la calidad. Esta mentalidad es la que el taller

necesita para la implantación de sistemas de calidad eficaces, que surjan de la necesidad de incorporar una herramienta de control y mejora de toda la actividad. De esta forma, otros motivos para la implantación aunque importantes pasan a un segundo plano, la imagen, la diferenciación con la competencia o exigencias procedentes de los clientes y el mercado.

Expuesta así la importancia del tratamiento de no conformidades, no es extraño que el sistema de Certificación de Talleres CENTRO ZARAGOZA, en el camino de direccionar al taller hacia la implantación de un sistema de gestión total que culmina con el nivel de cinco estrellas, incorpore la exigencia de disponer del procedimiento para el control de intervenciones no conformes, escrito e implantado para el nivel menos exigente de tres estrellas. Procedimiento escrito porque se persigue que el taller empiece a familiarizarse con la necesidad de generar documentación que deberá ser completa con el nivel de cinco estrellas, porque además del propio procedimiento, su implantación generará registros que deberán ser tratados y analizados convenientemente, registros que proporcionarán los datos que permitan conocer el estado inicial de determinadas intervenciones, y a partir de ellos ser capaz de valorarlos y marcar objetivos para mejorar.

Para una intervención en el taller los registros pueden iniciarse en el resguardo de depósito del vehículo y el estado en el que se encuentra éste en el momento de la recepción, el presupuesto de la reparación, la apertura de la orden de reparación, la orden de trabajo para comunicar los trabajos a realizar a los técnicos, la constancia y firma de la aceptación o rechazo de los trabajos realizados una vez aplicados los criterios de calidad, la apertura de la no conformidad cuando sea el caso y el seguimiento de las acciones correctoras, el control y valoración de los trabajos de repetición, y el registro de la revisión y aceptación de la intervención una vez subsanadas las no conformidades.





El taller puede llegar a conocer los costes de la no calidad trabajando para minimizarlos, confeccionando un catálogo de defectos cuyo control dará información sobre su importancia y los recursos que prioritariamente deban invertirse.

La implantación con éxito de procedimientos para el tratamiento de las no conformidades, y el modo de llevar a cabo las acciones correctivas para su eliminación es una forma natural de que el taller se introduzca en la implantación de un sistema de gestión basada en la calidad. Son estos procedimientos los que poco a poco irán generando otros cuya misión será asegurar distintas formas de actuación hasta completar los procedimientos para toda la actividad desarrollada. El conjunto de documentación compondría el manual de procedimientos del sistema de calidad, estando el taller entonces en condiciones de generar los capítulos del manual de calidad en el que quedarían

reflejadas de forma plena las funciones y las responsabilidades de todo el personal, la estructura organizativa, el compromiso de la dirección con el sistema implantado, y la definición de su política de calidad.



Seguramente la forma de implantar un sistema de calidad partiendo del análisis y resolución de problemas no es habitual, quizás tampoco efectivo en su totalidad. Partir de un esquema de documentaciones que el taller debe implantar también tiene su problemática. La alternativa de trabajar en las dos direcciones no nos cabe duda de que ayuda al taller a comprender más claramente que supone la implantación de un sistema de calidad adaptando éste a su estructura y necesidades, teniendo la oportunidad de medir y comprobar las mejoras que se aportan a la actividad desde el primer momento, y por tanto de experimentar satisfacciones durante la fase de implantación que en muchas ocasiones resulta un periodo largo e ingrato. ■