



# Talleres JM Sánchez 2003

## Apostando día a día en la mejora continua

Vamos a conocer en profundidad a uno de los talleres certificados por Centro Zaragoza, Talleres JM Sánchez 2003 (Chiclana de la Frontera, Cádiz).

Francisco Javier Villa

Juan Manuel Sánchez empieza a una temprana edad su carrera como profesional de la reparación de vehículos en el taller de su familia, allá por el año 1975, desarrollando en estos primeros años el aprendizaje de la profesión. Desde 1983 hasta 1993 además de realizar su trabajo como reparador desempeña funciones de director del área de pintura del taller. A partir de 1993 se hace cargo de la empresa familiar apostando por la formación, imagen y marketing invirtiendo en nuevas tecnologías y basando su trabajo en la calidad de las intervenciones y en el servicio al cliente. Como resultado del esfuerzo colectivo y

logrando alcanzar los objetivos marcados, en el año 2003 invierte en nuevas infraestructuras e instalaciones y actualiza el taller con nuevos equipamientos en función de las exigencias que demanda el sector de la posventa del automóvil, formando **Talleres JM Sánchez 2003**.

Siguiendo la dinámica que marca el mercado de la reparación de vehículos, en el año 1998 la dirección opta por integrarse en la red de talleres EuroTaller, desde el pensamiento de la unificación y agrupación de empresas del sector con el objetivo del aumento de la competitividad y de los servicios prestados al cliente.

Desde el primer momento, su principal finalidad ha sido conseguir la satisfacción de todos los clientes del taller, desde el cliente de paso con una pequeña reparación hasta el cliente asiduo del taller, entendiendo este camino como el apropiado y único para la consecución y mantenimiento de su sueño, tener su propio taller.



Como consecuencia de este objetivo y partiendo ya de una buena estructura de taller, y lo que es más importante, con una mentalidad claramente abierta y enfocada al desarrollo e implantación de procesos que contribuyan a una mejora en la calidad de sus intervenciones, Juan Manuel se puso en contacto con Centro Zaragoza con el propósito de convertirse en Taller Certificado, como herramienta para el crecimiento de su empresa y como reconocimiento por una entidad de reconocido prestigio en el sector de la automoción de “realizar un trabajo bien hecho”. Se llevó a cabo la consiguiente auditoría y tras un periodo de implantación de los requisitos de la Certificación conseguido con el trabajo y el esfuerzo de todo el personal del taller, **Talleres JM Sánchez 2003** alcanzó la calificación más alta posible, **Taller Certificado 5 estrellas por Centro Zaragoza**.

### Descripción del taller

Utilizando palabras de Juan Manuel, “para la dirección del taller el pilar más importante de la empresa es el equipo humano que la forma”. Este equipo humano está compuesto por cinco personas polivalentes, en constante proceso de formación, que realizan las funciones necesarias derivadas de la actividad del taller, recepción y atención de clientes, reparación de chapa, reparación de pintura, operaciones de mecánica y la gestión general del taller.

Todas las áreas, y como requisito de la Certificación, están debidamente señalizadas e identificadas.

El taller dispone de un área específica destinada a la atención a personal externo al taller. En esta área se desarrollan principalmente las actividades de atención a clientes, atención a peritos de entidades aseguradoras, atención a proveedores,... contando con oficina habilitada para esta función, una adecuada sala de espera, una zona señalizada y delimitada para la recepción y entrega de vehículos y una zona para la valoración de daños de los vehículos accidentados.

Como áreas de producción propiamente dichas podemos distinguir entre área de mecánica, área de chapa y área de pintura.

El área de mecánica cuenta con elevador para poder llevar a cabo los trabajos de esta sección.

El área de chapa está formada por tres puestos de trabajo en los que se incluyen una bancada con su correspondiente sistema de medidas, una minibancada destinada para los trabajos de tiro rápido, herramienta muy útil para el tipo de intervenciones que realiza este taller y una zona para proceder al desmontaje y montaje necesario de las piezas del vehículo para poder llevar a cabo la reparación.

El área de pintura se divide en diferentes zonas en función de la secuencia de los trabajos de reparación de pintura, distinguiendo entre una zona de preparación de las superficies a pintar, formada con planos aspirantes con capacidad para dos vehículos, una zona de acabado de pintura con una adecuada cabina de pintura y una zona de preparación de los





materiales de aplicación formada por un completo laboratorio de pintura.

En el interior del taller está habilitada una zona de almacén para el depósito de materiales de consumo y de recambios, así como una zona debidamente localizada para el depósito de los residuos generados por la actividad del taller.

Existen también tres zonas de aparcamiento para clientes del taller, dos de ellas interiores y otra exterior.

El taller cuenta con una moderna dotación de maquinaria y herramienta para la realización de los diferentes trabajos de reparación, entre la que podemos encontrar: bancada, minibancada, elevador de doble columna, elevador móvil, diferentes equipos de soldadura (MIG-MAG, MIG-MAG tecnología inverter, por puntos), diversos equipos de reparación por tracción (martillo inercia, airpuller), cabina de pintura, planos aspirantes, laboratorio de pintura, equipos de secado rápido (infrarrojos, ultravioleta), además del equipamiento específico de cada técnico, martillos, lijadoras, pistolas de aplicación de material,...

Ya hemos indicado anteriormente al personal como el pilar básico de esta empresa, prueba de ello es la inversión en la formación continua recibida. **Talleres JM Sánchez** está inmerso en un programa de formación de Centro Zaragoza que engloba los diferentes puestos de trabajo y diferentes funciones del personal del taller. Entre los cursos recibidos por personal del taller distinguimos los siguientes: "Valoración de daños", "Procesos y técnicas de reparación de vehículos", "Bancadas", "Procesos de pintura de preparación", "Procesos de pintura de acabado", "Carrocería rápida", "Reparación y pintado de plásticos", "Control de costes del taller de carrocería", además de diferentes cursos de calidad y servicio.

El taller cuenta con un sistema de fotoperitación que facilita la labor de valoración de daños. Dispone también de un sistema de cámaras de vídeo instaladas en el taller así como de cámaras inalámbricas, de forma que posibilita conocer en tiempo real el estado de la intervención del vehículo, característica muy a tener en cuenta para clientes particulares y para entidades aseguradoras, permitiendo agilizar los trámites derivados de un siniestro y demostrando la total transparencia de las actividades desarrolladas en el taller.

El taller utiliza un completo programa de gestión de taller, ésta es una herramienta muy ventajosa para la gestión del negocio, engloba un sistema específico de gestión de la actividad, un sistema de fotoperitación y un sistema de compras on-line, que relaciona las empresas de servicio, los proveedores de recambios y materiales y los Centros Autorizados de Tratamiento de vehículos (CAT). Dispone también de un programa de valoración de daños para la elaboración del presupuesto de la reparación.



**JM Sánchez** ha obtenido diversos reconocimientos dentro del sector de la posventa del automóvil, entre los que se encuentran además de ser Taller Certificado 5 estrellas, estar incluido entre los 50 mejores talleres de España en el año 2007 y recibir un Europremium de la red EuroTaller en el año 2006.

Todo lo relacionado anteriormente nos demuestra que estamos ante un taller que tiene sus miras puestas en la calidad del servicio como fórmula de trabajo, poniendo al alcance del cliente todos los medios necesarios para conseguir su satisfacción. ☉