



En la revista número 37 presentamos a uno de los talleres certificados por Centro Zaragoza, situado en la localidad de Chiclana de la Frontera, Cádiz. En este artículo abriremos las puertas de otro de los talleres certificados por Centro Zaragoza, lo encontramos en Lasarte, provincia de Guipúzcoa, *Debelaiz Talleres*.

Debelaiz Talleres

Servicio integral del automóvil

Francisco Javier Villa



Delfín Beares, copropietario de Debelaiz Talleres, se puso en contacto con el departamento de certificación de talleres de Centro Zaragoza en el mes de junio del año 2006. Su intención quedó manifiesta desde el principio de la relación, quería formar parte del grupo de talleres certificados por Centro Zaragoza como medio para la mejora de su negocio, aplicando unos estándares de calidad, gestión y organización y disponiendo de los medios técnicos, equipamiento y personal necesarios para el desarrollo de la actividad de reparación de vehículos, consiguiendo también el

reconocimiento por una entidad independiente y con presencia reconocida en el sector, como en este caso es Centro Zaragoza, que los procesos de trabajo aplicados en Debelaiz Talleres son los adecuados para la reparación de los daños sufridos por la carrocería de un vehículo en un siniestro.

Desde Centro Zaragoza se le informó de los requisitos a cumplir para llegar a ser taller certificado así como de los objetivos de la certificación. A partir de este momento, Debelaiz Talleres se vio inmerso en el procedimiento de certificación. Como primera toma

Carrocería y pintura Debelaiz Talleres

de contacto, el taller remite a Centro Zaragoza el documento "Cuestionario de evaluación", en función de sus respuestas a las preguntas realizadas en este documento, se le orienta hacia la consecución de Taller Certificado 3, 4 o 5 estrellas.

Antes de la realización de la auditoría, se solicita al taller el envío de una determinada documentación con el propósito de agilizar el desarrollo de la propia auditoría. Una vez recibida la información solicitada a Debelaiz Talleres, concertamos una jornada para la realización de la auditoría de los procesos de trabajo, instalaciones y equipamiento del taller, se realizó el día 14 de julio de 2006. El resultado de la auditoría fue satisfactorio, de forma que, tras un breve espacio de tiempo de elaboración del Plan de acciones correctoras y de implantación de alguna de ellas, Debelaiz Talleres obtuvo la denominación de Taller Certificado 3 Estrellas.

Historial del taller

Delfín realizó estudios de formación profesional alcanzando la titulación de Técnico Especialista de Automoción, la que anteriormente se denominaba FP II.

Su primera relación con el mundo laboral del automóvil fue en un concesionario de su localidad natal, Erretería. En este trabajo, además de desempeñar las funciones de mecánico-electricista del automóvil, continuó con su evolución en la adquisición de conocimientos de su especialidad profesional, realizando diferentes cursos de formación de la marca de vehículos sobre los que trabajaba, alcanzando la titulación interna conocida como COTEC, coordinador técnico.

Recepción y atención al cliente.



Tras 13 años de actividad directa de reparación de automóviles, comienza una nueva etapa laboral en un distribuidor de recambios, AD-EGIDO, desde 1996 hasta 2004. Su principal función en esta empresa fue la de impartición de formación técnica a los clientes del distribuidor, en las especialidades de mecánica y electricidad del automóvil.

Compromiso de servicio y satisfacción del cliente

En el año 2005 Delfín emprende la andadura de Debelaiz Talleres, siempre con el compromiso de servicio y satisfacción del cliente, cimentando el taller sobre:

- Personal, invirtiendo en su formación y progreso, los técnicos del taller han realizado diversos cursos de reparación de aluminio, carrocería rápida, colorimetría, inyección diesel, electromecánica, etc.
- Equipamiento, adquiriendo y disponiendo de equipamiento de última generación, enfocado a la obtención de intervenciones de calidad y al logro de la rentabilidad del taller.

En el año 2007 Debelaiz Talleres entra a formar parte de la red ADA, con la finalidad de ofrecer un servicio más completo a los clientes del taller, como es la mano de obra gratuita en servicios de mantenimiento, precios competitivos de seguros, asistencia jurídica, etc.

Carrocería y pintura Debelaiz Talleres



Vista panorámica de las áreas de trabajo.

Continuando con la línea de imagen y servicio, en el año 2008 comienza la relación con el fabricante de material de automóvil Bosch, entrando a formar parte de la red de talleres Bosch Car Service, adaptando las instalaciones del taller utilizando la imagen corporativa de Bosch y recibiendo apoyo de la marca en forma de marketing y formación.

Descripción del taller

El personal del taller está formado por nueve personas de diferentes edades, comprendidas entre 24 y 55 años. Cuenta con 2 personas dedicadas a labores administrativas, 1 jefe de taller responsable de las diferentes áreas productivas y de la recepción y atención a clientes.

Como personal técnico, en el área de carrocería dispone de 1 pintor, 1 chapista y 1 chapista-pintor, pudiendo desempeñar éste ambas ocupaciones en función de la carga de trabajo del taller. Dispone de 3 electromecánicos para el cumplimiento de las intervenciones con operaciones de mecánica, ya sean reparaciones de apoyo a carrocería o exclusivamente del área de mecánica.

El taller dispone de diferentes zonas específicas acondicionadas según las funciones a desarrollar en cada una de ellas, debidamente señalizadas e identificadas. Destacamos el área de recepción, con un puesto completo de oficina y donde se atiende a los clientes sin cita previa cuyos vehículos requieren pequeñas intervenciones, mecánica y carrocería

rápida. Cuenta con una sala de comedor a disposición de los trabajadores, aparcamiento para clientes y las zonas específicas de taller.

Dentro del equipamiento del taller destacamos:

- Cabina de pintura, laboratorio de pintura y un centro de aspiración portátil (plenum) para pequeñas reparaciones de pintura y aparejado sin necesidad de introducir el vehículo en la cabina.
- Diversos equipos de soldadura bajo gas protector (MIG-MAG) y de resistencia eléctrica por puntos, además de un equipo de reparación por tracción (Airpuller).
- Bancada con el correspondiente sistema de medición, un elevador móvil y 4 elevadores fijos, uno de ellos específico para alineación y detección de holguras.
- 3 máquinas de autodiagnóstico, una recicladora y carga de aire acondicionado, purgadora de frenos, limpiadora de circuitos de inyección y una línea de pre-ITV.
- Dispone de vehículos de sustitución al servicio de los clientes que requieran la utilización de otro vehículo durante la estancia del suyo en el taller.

El taller dispone de un sistema de fotoperitación para facilitar la labor de valoración de daños y lograr una reducción del tiempo de estancia del vehículo en el taller.

Utiliza también un programa de valoración de daños para la elaboración de presupuestos y peritaciones de los vehículos siniestrados.

Para originar las órdenes de reparación, controlar los tiempos de los técnicos, elaborar las facturas, gestionar los materiales y recambios, etc, Debelaiz Talleres dispone de un programa de gestión de taller que relaciona todos los parámetros que intervienen en la actividad de la reparación de vehículos.

La retirada y el control de los residuos la realizada por medio de una empresa autorizada para la gestión de los residuos, cumpliendo con la normativa requerida por la Administración.

Podemos decir que Debelaiz Talleres es una empresa viva en busca de la mejora continua, con el fin de ofrecer un servicio integral del automóvil en todos los campos de la posventa. ●