

# Certificación CZ de Talleres instaladores de lunas

M<sup>a</sup> Concepción Pérez García

El objetivo de cualquier taller debe ser siempre la satisfacción y fidelización del cliente para que la continuidad del taller no se vea comprometida. Actualmente los talleres están haciendo un esfuerzo importante para demostrar que su trabajo tiene como uno de sus pilares fundamentales el concepto de calidad y servicio al cliente. Pero, ¿cómo demostrarlo?, la certificación de talleres basada en la supervisión de una entidad externa de prestigio reconocido puede ayudar a mostrar al cliente ese buen hacer.

**A**ctualmente la tecnificación y especialización de los talleres de reparación de vehículos es cada vez mayor. En el sector del automóvil como en cualquier otro existe una marcada competitividad que contribuye a aumentar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos. Para existir ahora y en el futuro, se debe estar entre los mejores y además obtener unos excelentes rendimientos. Esta es una tarea difícil y que requiere un gran esfuerzo por parte de las empresas.

La rápida y constante evolución de los vehículos y sus componentes hace cada día más complejo la labor de su reparación. Exige una continua formación de los técnicos reparadores. Por ello y con conocimiento de causa, los clientes buscan el mejor servicio, buscan los mejores especialistas para la manipulación de su vehículo.

**Centro Zaragoza** como centro técnico investigador en el sector de la reparación de vehículos, analizó el sector y desarrolló un Sistema de certificación de Talleres con el objeto de asegurar el compromiso de calidad adquirido por aquellos talleres cuyo objetivo final o meta es ofrecer el mejor servicio con la mayor calidad.

El primer Sistema de certificación de talleres ofrecido por **Centro Zaragoza** se dirigió a talleres de Chapa y Pintura, donde se desarrolla un amplio espectro de trabajos, no obstante y debido a esta especialización que existe en el sector de la reparación de vehículos se ha elaborado recientemente un sistema especialmente diseñado y exclusivo para los talleres instaladores y reparadores de lunas. La especialización, llevada al mínimo detalle.

## **Sistema de Certificación CZ para Talleres instaladores de lunas**

**¿Por qué?** Es el modo de asegurar que el taller adquiere un compromiso de calidad aplicable a la gestión y el servicio prestado. Persigue, así mismo, el objetivo de transmitir al cliente la confianza necesaria a cerca de la competencia técnica del taller y el cumplimiento de las normativas que le son de aplicación.

**¿En que consiste?** **Centro Zaragoza** supervisa, analiza y valora la forma de actuación del taller desde dos perspectivas, la Gestión y la Técnica, colaborando con el taller en la adopción de procesos adecuados y eficientes.



En un sector con una amplia oferta de talleres, la distinción puede ser la clave.

**¿Qué implica para el taller?** El sometimiento a una auditoría realizada por **Centro Zaragoza** y la implantación de las acciones oportunas para obtener procesos adecuados y eficientes, así como su mantenimiento en el tiempo.

### **Criterios de certificación en Talleres instaladores de lunas**

El sistema de certificación se basa en la verificación de un conjunto de aspectos esenciales y característicos de la actividad y del cumplimiento por parte del taller de los requerimientos definidos por **Centro Zaragoza**.

#### **Gestión**

Uno de los aspectos evaluados es la organización, su estructura e identidad legal, así como el sistema de gestión de la calidad implantado y el uso de herramientas informáticas que permitan un perfecto control de todas las actividades desarrolladas.

El uso y control de los documentos intervinientes (presupuestos, resguardos de depósito, albaranes, hojas de trabajo, etc.), en los trabajos realizados debe ser adecuado. Los documentos siempre deben ser cumpli-

mentados, revisados y registrados. El sistema de control de los documentos debe permitir acceder al histórico, por si es necesario recabar información posteriormente a la ejecución de la intervención.

#### *Criterios de certificación.*

| Área de gestión                      | Área técnica                          |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Organización                         | Personal                              |
| Sistema de gestión de la calidad     | Áreas de trabajo                      |
| Control de documentos                | Instalaciones                         |
| Elaborar solicitudes y presupuestos  | Métodos de intervención y procesos    |
| Subcontratación de trabajos técnicos | Productos, maquinaria y equipamientos |
| Gestión costes trabajo               | Manipulación de bienes del cliente    |
| Compra de suministros                | Aseguramiento de la calidad           |
| Servicio al cliente                  |                                       |
| Reclamaciones                        |                                       |
| Control intervenciones no conformes  |                                       |
| Acciones correctoras y preventivas   |                                       |
| Requisitos medioambientales          |                                       |
| Requisitos seguridad laboral         |                                       |
| Imagen                               |                                       |





reparación, supervisando que las lunas y los productos utilizados, adhesivos, imprimaciones y resinas son los adecuados y que las operaciones de trabajo, incluyendo la aplicación de los productos, es correcta.

La dotación de equipos y herramientas (pistolas, herramientas de corte, protecciones, mesas de trabajo, etc) disponible en el taller para el desarrollo de las intervenciones debe ser suficiente y adecuada al volumen de trabajo.

*Las lunas y productos utilizados en el pegado de lunas deben ser específicos para el automóvil, además se comprueba su idoneidad mediante ensayos.*

Respecto a la manipulación de los bienes del cliente se verifican las medidas adoptadas para guardar y evitar cualquier deterioro o daño de esos bienes (llaves, documentación, vehículo) durante su estancia en el taller.

### Redes de talleres instaladores de lunas

El Sistema de Certificación de talleres instaladores de lunas puede extenderse a todos los talleres que componen una Red. En este caso, y además de los requerimientos propios para la certificación de un taller instalador de lunas, existe como requisito la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con los correspondientes Manuales de Procedimientos para cada tipo de actuación, incluyendo los formatos y registros que se deriven de la actividad. De esta forma, se garantiza la uniformidad en los procesos de trabajo y el uso de los mismos productos y materiales en todos los talleres que integran la red. La realización de auditorías de verificación de los requerimientos se extiende a la Central de la red y a los talleres que la componen a través de la elaboración de un plan de auditorías definido en función del número de talleres de la red.

Actualmente, se encuentra en proceso de certificación la red de talleres **Autocrystal Ralarsa**, formada por 124 talleres (propios y franquiciados) especializados en la sustitución y reparación de vidrio del automóvil distribuidos por diferentes provincias españolas, situándose sus servicios centrales en la carretera Terrassa-Rubí, km 19'300, 08192- Sant Quirze del Vallès (Barcelona). Esta red ofrece sus servicios tanto al cliente particular como a entidades aseguradoras, talleres multiservicio, compañías de transporte, renting o alquiler de vehículos; dispone de un sistema de gestión informático y estandarizado, de forma que el método de proceder en las intervenciones realizadas es similar a todos los talleres que componen la red. También dispone de un procedimiento de control y evaluación de proveedores exhaustivo y de un sistema centralizado de suministro de materiales (lunas, productos de pegado, resinas, herramientas), que garantiza la utilización de los mismos materiales y productos en todos sus talleres. Otro aspecto a destacar es la entrega al cliente del certificado de garantía de por vida para la instalación realizada. Respecto al servicio al cliente dispone de Call-Center atendido las 24 horas y servicio móvil a domicilio. El proyecto de certificación de **Autocrystal Ralarsa** supone una apuesta decidida por la calidad y el servicio al cliente. ☺

