

El taller certificado CZ y su renovación

Los conceptos de mejora continua en el taller

Alcanzar los mejores resultados en una organización no es labor de un día, es un proceso progresivo en el que no debe haber retrocesos. La excelencia solamente se alcanza mediante un proceso de mejora continua de aquellos aspectos que inciden directamente en la calidad del producto o servicio prestado al cliente. El taller de carrocería, a través del sistema de certificación de talleres desarrollado por CENTRO ZARAGOZA, dispone de la mejor herramienta para implantar los conceptos de la mejora continua en la gestión de su organización.

Jesús Carcas

El sector de la posventa del automóvil es muy competitivo, y subsistir en el mismo supone un reto para las empresas que lo componen. No todas ellas necesitan el mismo grado de industrialización, pero lo que no ofrece ninguna duda es que las condiciones de supervivencia son especialmente difíciles para aquellas que están menos desarrolladas.

Factores ligados a los sistemas de organización de la gestión y la producción, al nivel de inversión en el capital humano, y la atención de aspectos relacionados con la calidad, el servicio y la diferenciación del producto ofrecido, hacen que sea más fácil mejorar la competitividad de una empresa.

Hoy en día, la actividad de la reparación de vehículos ha de entenderse como una actividad industrial más, en la que el producto ofrecido es el mantenimiento o la restitución del vehículo en las condiciones iniciales, y cualquier empresa que la desarrolle no tendrá posibilidades de éxito si no dispone de una estrategia clara de utilizar todos los medios a su alcance para ser competitiva.

Así pues, el concepto de taller tradicional como modelo de gestión ha de empezar a sustituirse por el de empresa de reparación, utilizando todos los instrumentos que la gestión empresarial tiene a su disposición para conseguir sus objetivos.

Uno de los instrumentos utilizados por las empresas dispuestas a mejorar su competitividad es la certificación, ya que a través de ella se demuestra el nivel de calidad de los productos o servicios ofrecidos y el cumplimiento de los requerimientos técnicos definidos por las normas.





Hace ya varios años que **Centro Zaragoza**, consciente de las necesidades del taller y con el objetivo de ayudar a su profesionalización, inició un proyecto para definir unos criterios que permitieran identificar aquellos talleres de carrocería que fuesen técnicamente competentes y que trabajasen siguiendo un sistema de gestión adecuado.

La confianza solamente puede ser mantenida a través del compromiso del taller con el cumplimiento en el tiempo de los requerimientos que le son de aplicación.

Apoyándose en su larga experiencia en la certificación de otros productos, y convencidos de que la mejor herramienta para identificar la calidad de un producto o servicio es su certificación por una tercera parte, **Centro Zaragoza** desarrolló su “**Procedimiento de certificación Centro Zaragoza para talleres de reparación de vehículos**”, seguros de que con esta certificación, los talleres podrían demostrar la capacidad técnica y de gestión que atesoran.

Este sistema de certificación está estructurado sobre un Sistema de Calidad especialmente concebido para el taller de reparación de vehículos, con un Reglamento de Certificación específico y sus correspondientes Criterios Generales donde se definen claramente los requisitos a cumplir para demostrar que son técnicamente competentes para realizar reparaciones en su campo de actuación, y que disponen de un sistema de gestión adecuado.



Carrocería y pintura El taller certificado CZ y su renovación

Los requisitos de certificación están centrados en las dos áreas esenciales del taller, la de **Gestión** y la **Técnica**. El área de gestión estructura el sistema de calidad a implantar, los compromisos de la dirección, los aspectos organizativos, los requisitos medioambientales y de seguridad y salud laboral, mientras que el área técnica atiende al personal, al entorno de trabajo, instalaciones, equipamiento, métodos de intervención y aseguramiento de la calidad de estas intervenciones.

Mediante una auditoría inicial se realiza el examen metódico e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen los criterios establecidos, y para comprobar que se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos en materia de certificación. A la vista del informe de auditoría y si fuese el caso, del plan de acciones correctoras propuesto por el taller, el Comité de Certificación de **Centro Zaragoza** concede o deniega la certificación solicitada.

La revisión le permite al taller confirmar que sigue cumpliendo con los criterios exigidos.

A través de la certificación el taller promueve su desarrollo y optimiza su organización, consigue un mayor aprovechamiento de las horas disponibles de trabajo, posibilitando con ello el aumento de la productividad y la rentabilidad del negocio. Por otra parte, le permite proporcionar confianza al cliente, garantizar que los procesos de trabajo que llevan a cabo se ajustan a procedimientos técnicamente adecuados, y le facilita su acceso a nuevos mercados y organizaciones.

El sistema de certificación de **Centro Zaragoza** se basa, esencialmente, en la existencia de una voluntad de progreso por parte de la dirección del taller y sus responsables, y se muestra altamente eficaz para identificar necesidades, establecer mejoras y plantear objetivos de futuro. Es por esto que el proceso de certificación no finaliza para el taller con la comunicación por parte del Comité de Certificación de **Centro Zaragoza** de su reconocimiento como taller certificado. Más bien se podría decir que es en este momento cuando el proceso se inicia realmente, dado que el principal objetivo a cumplir con la certificación es transmitir confianza a sus usuarios, y esta confianza solamente puede ser mantenida a través del



compromiso del taller con el cumplimiento en el tiempo de los requerimientos que les son de aplicación.

Así pues, el sistema de certificación de **Centro Zaragoza** cierra el círculo de confianza solicitando al taller certificado que se someta, en un plazo no inferior a un año, a una nueva auditoría de revisión para que pueda seguir siendo merecedor de la condición de taller certificado.

Es en esta renovación donde el taller puede demostrar el grado de confianza al que es acreedor, al confirmar que efectivamente, un tiempo después de haber sido auditado, sigue cumpliendo con los criterios exigidos, y si es el caso, que ha tomado las medidas y puesto en marcha las acciones descritas en el plan de acciones correctoras elaborado por el taller como respuesta a las no conformidades respecto a los criterios de certificación marcados por **Centro Zaragoza** y que fueron detectadas y comunicadas al taller a través del informe elaborado sobre la auditoría inicial.

Así pues, la Certificación es un proceso continuo por el cual una tercera parte, en este caso **Centro Zaragoza**, reconoce la competencia técnica del taller y lo hace público a todas aquellas entidades del entorno del mercado de la reparación, transmitiendo con ello el nivel de confianza suficiente en la calidad ofrecida por el taller, y en que las condiciones que fueron verificadas en un momento dado son mantenidas en el tiempo.

En resumen, el Sistema de Certificación de Talleres de **Centro Zaragoza** supone una apuesta decidida por este sector, y la seguridad de haber puesto a su servicio una herramienta de gestión que le ayudará a destacarse de su competencia, y a impulsar y potenciar todos los aspectos de su organización a través del enfoque de mejora continua que supone la aceptación del Sistema, consiguiendo con ello aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. ●