

Talleres Certificados CZ

La Certificación de talleres CZ mantiene un crecimiento continuo y obtiene cada vez más protagonismo y relevancia en el sector de la posventa de vehículos.

Francisco Javier Villa

La adopción del Sistema de Certificación CZ supone una decisión estratégica, ya que el taller, mediante su aplicación eficaz, puede aspirar a aumentar la satisfacción de sus clientes y la rentabilidad de su actividad. El sistema de Certificación de talleres CZ supone también una oportunidad para propiciar iniciativas de los responsables de los talleres, tendentes a implantar el modelo de organización más acorde a sus características.

Las empresas que vamos a presentar en este artículo se pusieron en contacto con Centro Zaragoza por medio de la entidad aseguradora Liberty Seguros S.A., de la que son talleres concertados, alcanzando la cualificación de Taller Certificado CZ. Los talleres mostrados son Talleres Robledo (Taller Certificado CZ 4 estrellas) y Edelmóvil (Taller Certificado CZ 3 estrellas).

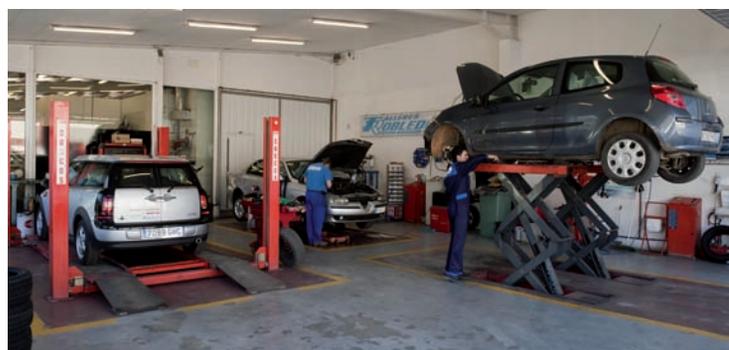
Talleres Robledo (Barros - Los Corrales de Buelna, Cantabria)

Grupo Robledo nace en el año 1964 de la mano de su fundador Luis Robledo García, iniciando su andadura en un pequeño taller ubicado al norte de Torrelavega. Desde su origen las instalaciones han crecido de forma constante en superficie y activos humanos, hasta que, en el año 1990, Luis decide junto a los actuales gestores, sus hijos Luis Fernando y César, dar un salto cualitativo trasladándose al Polígono Industrial de Barros. El esfuerzo diario y la importante inversión económica hace que, a día de hoy, se haya convertido en un sólido grupo empresarial con cuatro actividades claramente diferenciadas: promoción inmobiliaria y gestión patrimonial, lacado de ventanas de PVC y aluminio, automoción, y alquiler de vehículos sin conductor. Sin duda, su activo más importante radica en la reparación de vehículos, acreditándose en esta actividad como uno de los 50 mejores talleres multimarca de España.

No es de extrañar los éxitos conseguidos por esta empresa, resaltando como factores más importantes la calidad en las reparaciones, una esmerada atención al cliente, la profesionalidad de toda la plantilla y una continua auto-exigencia en la gestión diaria.

Además de la necesaria mentalidad empresarial, el taller precisa de una plantilla cualificada. En Talleres Robledo está configurada por 6 chapistas, 9 pintores, 1 electromecánico, 2 personas en lavadero y trabajos auxiliares (recogida y entrega de vehículos, traslado de clientes, etc.), 2 recepcionistas de taller, 2 técnicos de almacén, 1 jefe de taller, 3 personas para las gestiones de administración y los co-gerentes, Luis Fernando y César Robledo Ruiz.

Las modernas instalaciones están compuestas por 3 naves adyacentes con un total de 5000 m², de los cuales 3000 m² se destinan a la reparación de vehículos, 500 m² para la zona de lavado y otros 1000 m² para aparcamiento de vehículos. Con el objetivo de conseguir unas reparaciones con unos estándares máximos de calidad, han reunido un amplio equipamiento en sus instalaciones, destacando 3 cabinas de pintura, 2 zonas de preparación con aspiración (una de ellas con impulsión), 2 laboratorio de pintura, 3 lavadoras de pistolas, 2 equipos de secado por





Un taller de reparación de automóviles debe considerarse como una empresa al servicio de los usuarios, debiendo ser gestionada como un servicio público en el que la máxima calidad y atención debe primar entre sus objetivos.

infrarrojos, 1 bancada y 3 minibancadas con sistema de estiraje, 7 equipos de soldadura, 5 elevadores de vehículos fijos y 2 móviles, 3 máquinas de diagnóstico y 1 alineadora de dirección.



Talleres Robledo dispone de acuerdos de colaboración con importantes entidades aseguradoras, así como con empresas de flotas de vehículos. Ofrece a sus clientes el servicio de recogida y entrega del vehículo a domicilio, traslado del cliente y la disponibilidad de vehículos de cortesía, en la actualidad cuenta con 60 coches.

Todo lo que signifique aumentar en calidad y servicio al cliente mediante consultorías externas es un plus añadido a nuestras ganas de seguir mejorando. En ocasiones, la dinámica de trabajo diario nos impide ver nuestros errores, por eso consideramos necesaria la opinión y enfoque de un tercero, como es Centro Zaragoza, para ganar en excelencia.

Desde la dirección de la empresa nos indican, con especial interés, los aspectos que rigen su política: “prestamos la máxima atención a la adquisición e inversión en bienes de producción y a la importancia del capital humano, es decir, al conjunto de conocimientos, habilidades y compromiso por parte de cada una de las personas que forman la empresa.

Carrocería y pintura Talleres Certificados CZ

A través de la motivación y la participación de cada uno potenciamos la mejora constante de la calidad de nuestros productos y servicios, haciéndonos sentir orgullosos de nuestro trabajo y profesionalidad”.



En Talleres Robledo se han marcado unos objetivos de futuro aplicables al momento actual, como son, según sus propias palabras, “la permanente mejora en los servicios ofrecidos, en los procesos de trabajo utilizados para, en definitiva, continuar creciendo como empresa”.

Talleres Robledo, S.L.
Pol. Ind. Barros, parcela 27, 39408
Barros - Los Corrales de Buelna (Cantabria)
942 842 050
robledo@gruporobledo.com
www.gruporobledo.com



Edelmóvil (La Coruña)

Los inicios del taller se remontan al año 1982 cuando Pedro Pereira Barbeito emprendió, sin imaginar que llegaría a ser lo que es hoy, la empresa Edelmóvil en la calle Santa Gema de la localidad gallega de La Coruña. Actualmente la gerencia de la empresa recae en las manos de su hijo Edelmiro Pereira Rodríguez.

Todos los vehículos en proceso de reparación son inspeccionados en 67 puntos de seguridad, informando al cliente de las anomalías detectadas. Además entregamos un Certificado de 10 años de garantía contra la corrosión de las zonas reparadas del vehículo.

Se puede definir a Edelmóvil como un gran centro del automóvil, formado por el taller de reparación de carrocería y pintura, de electromecánica, y la zona de lavadero; añadiendo también el servicio de compra-venta de vehículos, siendo concesionario oficial de la marca de vehículos Ford desde el año 1987.

Si atendemos al gran aumento en la cantidad de trabajadores desde su inauguración, tenía 25 trabajadores y actualmente son 45, para comprender la continua evolución de esta empresa familiar. Las diferentes secciones de Edelmóvil están formadas por un equipo humano de alto nivel técnico, distribuyéndose en 6 chapistas, 4 pintores, 7 electromecánicos, 2 personas en recepción y otras 2 en administración, 3 personas para trabajos auxiliares (lavado de vehículos, traslado de clientes, etc.), 2 jefes de taller, 6 personas en el departamento de almacén y el gerente de posventa; además del personal relativo a la parte comercial formado por 6 vendedores, 3 personas en administración y el director general de Edelmóvil.

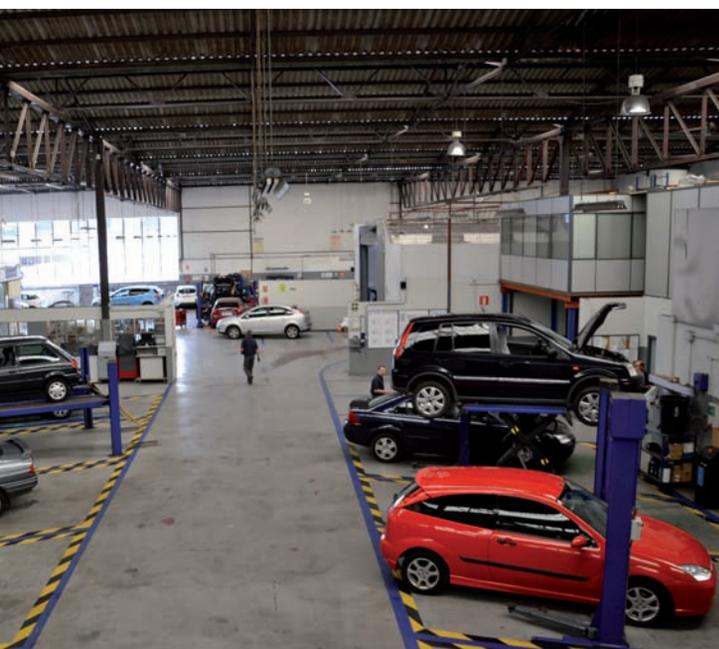


Dentro de los factores más importantes para la Dirección de la empresa destacan la completa implicación del personal en conseguir la satisfacción del cliente, una constante evolución técnica con el fin de lograr la máxima rentabilidad y agilidad en el

Carrocería y pintura Talleres Certificados CZ

Decidimos ser Taller Certificado CZ para posicionarnos a la vanguardia en los procesos de auditoría de talleres de calidad.

tiempo empleado en las reparaciones, unido a unos precios competitivos dentro del sector de reparación de vehículos. Como ejemplo de estas actividades cabe mencionar que los técnicos de las diferentes secciones realizan cursos de actualización técnica en cada una de sus especialidades, electromecánica, carrocería y pintura.



Edelmiro nos señala que “actualmente cumplimos todos los requisitos exigidos por las compañías aseguradoras para la tramitación ágil de gestión y facturación de siniestros”. Prueba de ello son los acuerdos que mantiene con importantes entidades aseguradoras, así como con empresas industriales y con flotas de vehículos. Edelmóvil ha conseguido 15 premios de Ford por su calidad en la atención al cliente, 8 de ellos a nivel europeo.

La empresa está situada en una zona estratégica de La Coruña, de fácil acceso desde el centro de la ciudad y las localidades cercanas. Cuenta con unas amplias instalaciones, con una superficie superior a 10000 m² en su totalidad, en las que destacan la sección de talleres con más de 3000 m², 1600 m² de

almacén de recambios, 50 plazas de aparcamiento de clientes, una gran zona de recepción de talleres y área de lavado de vehículos para una entrega adecuada de los mismos. En estas instalaciones tiene cabida un completo equipamiento formado, principalmente, por 2 cabinas de pintura y 1 plenum de preparación, laboratorio de pintura, 4 equipos de secado por infrarrojos, 1 bancada y 2 minibancadas, 4 elevadores, máquina de diagnóstico y alineadora de dirección. Edelmóvil dispone de una gran flota de vehículos de cortesía para uso de los clientes de taller mientras su vehículo está en proceso de reparación. Desde la empresa nos apuntan que “con la incorporación de tecnología avanzada implantada en el taller hemos sido capaces de reducir un 40% el tiempo promedio empleado en cada reparación”.



Para finalizar con la presentación del taller resaltamos, en palabras del director, cuales son los objetivos de Edelmóvil: “consolidar nuestros procesos actuales con el objetivo de ofrecer la mejor calidad y servicio a todos nuestros clientes”. ☺

Edelmóvil, S.A.
C/ Santa Gema 9, 15006 La Coruña
981 980 785
gerencia@edelmovil.com
www.edelmovil.eu

