

# Sistema para la certificación de proveedores de servicios de asistencia en carretera

## Una actividad que nos beneficiará a todos

El sector de la prestación de servicios de asistencia en carretera es complejo y variado, y ha de evolucionar para adaptarse a las demandas que le exige el mercado. Uno de los factores que pueden contribuir de forma notable a conseguir este objetivo es la calidad, y una forma de llegar a ella es a través de la certificación.

Jesús Carcas

**P**or certificación se entiende la acción de justificar, por medio de un documento emitido por un organismo fiable, que un producto o servicio cumple los requisitos definidos por una norma o especificación técnica.

La certificación es pues una actividad utilizada frecuentemente por la sociedad para asegurar la veracidad de un hecho, y así, es utilizada por la Administración para asegurar que los productos que se venden en el mercado cumplen los requisitos recogidos en los Reglamentos (Certificación Obligatoria u Homologación), y por otros sectores como el de servicios para demostrar que los servicios que suministran cumplen con los requerimientos que se recogen en unas normas (Certificación Voluntaria o de 3ª Parte).

**Centro Zaragoza**, basándose en sus más de 15 años de experiencia en el desarrollo de sistemas de certificación para productos y servicios relacionados con el ámbito de la reparación de los siniestros de los vehículos, ha desarrollado un sistema de certificación para las empresas de asistencia en carretera, a través del cual se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Proporcionar confianza al cliente
- Mejorar y potenciar la organización de las empresas
- Aumentar su competitividad
- Mejorar la imagen proyectada al exterior
- Facilitar el acceso a nuevos mercados



CENTRO ZARAGOZA certifica que cumple los requisitos establecidos en su procedimiento de **Certificación de Proveedores de Servicios de Asistencia en Carretera** para los alcances de:





El resultado concreto y último del proceso de certificación es la concesión del derecho al uso de una “marca de conformidad” que permitirá diferenciar a las empresas que proporcionan sus servicios conforme a los requerimientos especificados en el sistema. Esta marca de conformidad reconoce el derecho de inspección por parte de la entidad certificadora, y compromete a la empresa prestataria del servicio a prestarlo conforme a la norma preestablecida.

*Por certificación se entiende la acción de justificar, por un organismo fiable, que un producto o servicio cumple los requisitos definidos por una norma.*

#### **Aspectos generales de la certificación**

La certificación es el modo de asegurar que las empresas de asistencia en carretera cumplen con el Sistema de Certificación de Proveedores de Servicios de Asistencia en Carretera de **Centro Zaragoza** y sus Criterios Generales de Certificación, adquiriendo un compromiso de calidad aplicable a la gestión y servicios prestados y transmitiendo al cliente la confianza necesaria acerca de su competencia técnica y el cumplimiento con las normativas que le son de aplicación.

El sistema es gestionado por **Centro Zaragoza** a través de su página web [www.centro-zaragoza.com](http://www.centro-zaragoza.com), y se fundamenta en una certificación provisional inicial que se otorgaría en base a una auditoría on-line documental, donde se tendrán que aportar evidencias de los servicios prestados por el solicitante, y que se transformará en certificación definitiva tras la realización de una auditoría in-situ en las instalaciones del solicitante, la cual se realizaría en un plazo no superior a los 12 meses desde la decisión del Comité respecto a la solicitud de la certificación.

El sistema de certificación es de aplicación a todas las empresas que presten servicios de asistencia en carretera, y podrán solicitar su certificación para los alcances de:

- Turismos
- Vehículos pesados
- Motocicletas

**Centro Zaragoza** tendrá en cuenta la opción de poder definir especialidades dentro de cada uno de los alcances generales, para que la variedad de servicios ofrecidos por este tipo de empresas puedan quedar cubiertos por el alcance del sistema de certificación.



Así mismo, también se valorará por parte de **Centro Zaragoza**, en función de la implantación de los niveles de servicio que se puedan determinar, la posibilidad de establecer una clasificación en diferentes niveles para las empresas que alcancen la certificación.

Los criterios de certificación se aplican sobre las diferentes áreas que componen la actividad de la empresa solicitante, y en concreto analizan aspectos relativos a:

- La empresa y sus instalaciones
- Los medios técnicos que tienen disponibles
- La capacidad técnica de los recursos humanos
- Los procedimientos de actuación implantados por las empresas en sus sistemas de gestión



### Proceso de certificación

En líneas generales, el proceso a seguir por un proveedor de servicios de asistencia en carretera interesado en obtener la certificación de **Centro Zaragoza** será el siguiente:

**Solicitud de certificación.** Para dar comienzo al procedimiento, la empresa solicitante deberá de cumplimentar la solicitud correspondiente que se encuentra disponible a través de la página web de **Centro Zaragoza** [www.centro-zaragoza.com](http://www.centro-zaragoza.com), sección "certificación". Esta solicitud llevará implícito un compromiso de permanencia en el sistema por parte del solicitante durante un periodo de tres años.

*El resultado del proceso de certificación es la concesión del derecho al uso de una marca que permite identificar a las empresas que proporcionan sus servicios conforme a los requerimientos especificados en el sistema.*

**Envío del cuestionario de evaluación documental on-line.** Una vez efectuado el pago correspondiente, **Centro Zaragoza** facilitará al solicitante de la certificación la correspondiente clave de acceso y contraseña que le permitirá acceder a la sección de "Proveedores de servicio de asistencia en carretera" de nuestra página web. El solicitante encontrará en esta sección toda la documentación del sistema, así como, el acceso a los diferentes cuestionarios que deberá cumplimentar con información relativa a los aspectos técnicos y administrativos de los servicios a certificar que se van a auditar, así como, el listado con la documentación justificativa que el proveedor de servicios deberá remitir acompañando dicho cuestionario.

**Evaluación inicial on-line.** Los servicios de certificación de **Centro Zaragoza** evaluarán, a partir de la información recibida, los requisitos de certificación relativos a esta auditoría inicial, elaborando el informe correspondiente.

**Plan de acciones correctoras.** A la recepción del informe de auditoría, el solicitante elaborará un plan de acciones correctoras que incluirá las medidas a tomar para resolver las no conformidades detectadas, y evidencias de su eficacia.

*El sistema es gestionado por Centro Zaragoza a través de su página web [www.centro-zaragoza.com](http://www.centro-zaragoza.com), y se fundamenta en una certificación inicial que se otorga en base a una auditoría on-line documental*

**Concesión de la certificación provisional.** A la vista del informe de evaluación inicial, y del plan de acciones correctoras enviado por el solicitante, el Comité de Certificación de **Centro Zaragoza** determinará si procede conceder o denegar a la empresa solicitante la certificación provisional, cuya efectividad estará siempre condicionada a la realización por parte de los técnicos de **Centro Zaragoza** de la auditoría presencial. La concesión de la certificación provisional otorgará el derecho a solicitar un certificado acreditativo.

**Auditoría presencial.** En un plazo no superior a los 12 meses desde la evaluación inicial, los servicios de certificación de **Centro Zaragoza** programarán una auditoría in-situ en las instalaciones del solicitante, fruto de la cual se elaborará el informe de auditoría correspondiente.



**Certificación definitiva.** A la vista del informe de auditoría, el Comité de Certificación de **Centro Zaragoza** determinará si procede conceder o denegar a la empresa solicitante la certificación definitiva, y el consiguiente derecho al uso de la marca de conformidad tal y como queda definida en el sistema.

**Difusión de la certificación.** **Centro Zaragoza** difundirá y hará pública a todas las entidades de su entorno, la certificación de las empresas que prestan servicios de asistencia en carretera que hayan alcanzado la certificación.

**Seguimiento de la certificación.** Anualmente se hará un seguimiento del mantenimiento de las condiciones auditadas por medio de auditoría documental on-line.

**Renovación de la certificación.** El sistema se renovará cada tres años, dándose inicio al proceso completo, incluyendo la auditoría presencial.



### Conclusión

En definitiva, y como conclusión, se puede afirmar que a través del sistema de certificación de **Centro Zaragoza**, las empresas que proveen de servicios de asistencia en carretera disponen de una herramienta de gestión que les ayudará a diferenciarse de su competencia, y a impulsar y potenciar todos los aspectos de su organización, guiándolos hacia la incorporación de nuevos mercados y aumentando su competitividad, algo de lo que todos saldremos beneficiados. ©

#### Para más información:

Centro Zaragoza.  
Teléfono. 976 54 96 90  
[www.centro-zaragoza.com](http://www.centro-zaragoza.com)  
email: [certificacioncz@centro-zaragoza.com](mailto:certificacioncz@centro-zaragoza.com)

