

La certificación CZ para redes de talleres

Alcanzar los mejores resultados en una actividad no es labor de un día, es un proceso progresivo en el que no debe haber retrocesos, y esto solamente se consigue mediante la mejora continua de los aspectos que inciden directamente en la calidad del producto o servicio que se preste. Las redes de talleres son conscientes de este hecho, y saben que utilizar los medios a su alcance para potenciar la competitividad de los talleres que la componen facilita la consecución de este objetivo, siendo la certificación de la calidad una herramienta clave en este proceso.

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. 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, permiten mejorar la competitividad de cualquier empresa.

A través de la certificación cada taller optimiza su organización y sus medios productivos, posibilitando con ello el aumento de su productividad.

El taller de reparación de automóviles no es diferente a cualquier otra industria productiva. Inmersos en un mercado competitivo, la necesidad de adaptarse a las exigencias que le rodean se ha convertido en una prioridad. Las intervenciones de reparación correctamente ejecutadas pueden dejar de ser suficientes para conseguir la satisfacción de los clientes y su fidelización. La prestación de servicios añadidos que lo hagan atractivo, competitivo y a veces exclusivo, es un recurso que los talleres no pueden ignorar.





Conscientes de estas necesidades, y perfectamente conocedores de las fortalezas y debilidades del sector de la reparación, **Centro Zaragoza** pone a disposición de las redes de talleres, y de los talleres que las componen, una herramienta que les facilita, de una forma rápida, sencilla y económica, el análisis de los procesos de trabajo seguidos en sus empresas, permitiéndoles con ello avanzar hacia la excelencia en su organización y competencia técnica.

Uno de los instrumentos utilizados por las empresas dispuestas a mejorar su competitividad es la certificación por tercera parte.

Esta herramienta es el **“Sistema de certificación CZ para redes de talleres”**, convencidos de que una certificación de tercera parte, llevada a cabo por una entidad de reconocido prestigio en el sector, permitirá a todos los talleres que componen una red certificada, asegurar su compromiso de calidad frente a la gestión y los servicios prestados, y transmitir al cliente la confianza necesaria acerca de su competencia técnica y el cumplimiento de las normativas que le son de aplicación.



Este sistema de certificación está estructurado en un sistema de calidad especialmente concebido para redes de talleres, que aprovecha los recursos que la red tiene a disposición para su propia gestión, y las sinergias que se puedan generar. En este caso es la red, y no el taller, quien solicita el derecho al uso de la marca **“Red de taller certificada cz”**, y quien pone a disposición del proyecto los recursos técnicos necesarios para asesorar y ayudar a los talleres que



la componen, en el desarrollo de las diferentes fases del proceso. Así mismo, la red también deberá organizar estos recursos para asegurar a **Centro Zaragoza** que los talleres siguen cumpliendo los requisitos para que la red pueda mantener en el tiempo, el derecho al uso de la marca.

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.

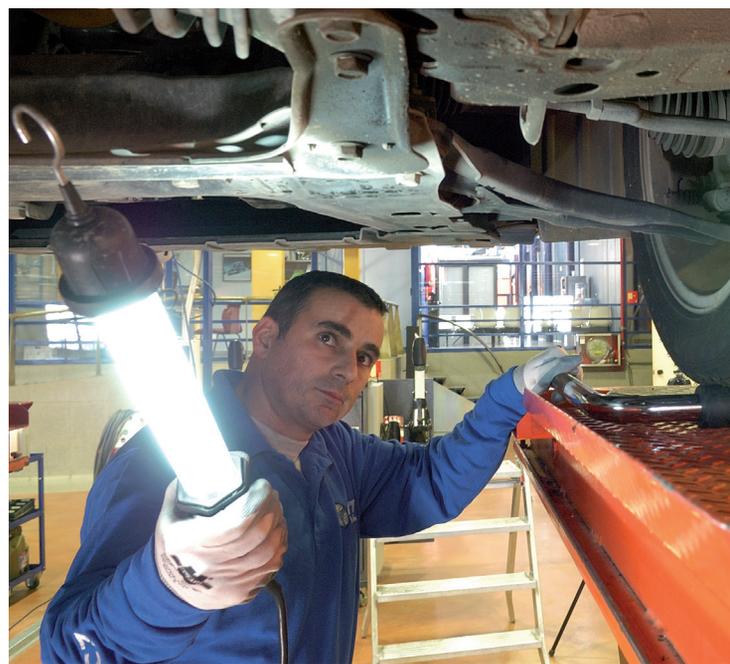
El procedimiento de certificación y los criterios de aceptación son los definidos en el Reglamento de Certificación de Talleres de Reparación de Vehículos de **Centro Zaragoza** para el nivel de tres estrellas, y están centrados en las dos áreas esenciales del taller, la de **Gestión** y la **Técnica**. En lo relativo a la gestión se analizan aspectos tales como; la organización general del taller, el sistema de calidad implantado, el control de la documentación, la gestión de los costes de trabajo, el control de las intervenciones no conformes, el medio ambiente, la seguridad y salud laboral o la imagen.

En el plano técnico se analizan aspectos relacionados con el personal, las áreas de trabajo, las instalaciones, los métodos de intervención, los productos, la maquinaria, el equipamiento y el aseguramiento de la calidad de las intervenciones

La certificación de la red está basada en dos premisas. La primera es la realización de una auditoría on-line de todos los talleres que componen la red, para lo cual cada taller ha de cumplimentar un cuestionario de evaluación facilitado por **Centro Zaragoza** con información relativa a los aspectos a evaluar, al que adjuntará la documentación necesaria para verificar la autenticidad de la información facilitada.

La segunda es la realización de auditorías presenciales. Para ello, Centro Zaragoza selecciona anualmente, y de forma aleatoria de entre todos los talleres que componen la red, aquellos en los que verificará que la información y documentación aportada por el taller en la auditoría on-line, y el plan de acciones correctoras presentado, es conforme.

A través de la certificación cada taller optimiza su organización y sus medios productivos, posibilitando con ello el aumento de la productividad y la rentabilidad del negocio. Además, el proceso de certificación se muestra altamente eficaz para identificar necesidades, establecer mejoras y plantear objetivos de futuro en cada uno de los talleres que componen la red, lo que contribuye a potenciar su imagen y a la consecución de los objetivos definidos por la misma.



Así pues, el “**Sistema de certificación CZ para redes de talleres**” es un proceso continuo por el cual una tercera parte, en este caso **Centro Zaragoza**, reconoce la competencia técnica de los talleres que componen una red, y lo hace público a todas aquellas entidades del entorno del mercado de la reparación, transmitiendo con ello la confianza suficiente en la calidad de los servicios ofrecidos por la red, y en que las condiciones verificadas en un momento dado son mantenidas en el tiempo. En la actualidad tres redes de talleres disponen del derecho al uso de la marca “**Red de taller certificada CZ**”; **Ralarsa**, para la especialidad de reparación y sustitución de lunas, y **Certified First** y **Acoat Selected**, ambas redes para las especialidades de carrocería exterior y pintura.



En resumen, este nuevo sistema de certificación desarrollado por Centro Zaragoza supone una apuesta decidida por este sector, y la seguridad de haber puesto a su servicio una herramienta de gestión que ayudará a impulsar y potenciar estas organizaciones a través del enfoque de mejora continua de los talleres que las componen, consiguiendo con ello aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. ☉