

Certificación de Talleres Centro Zaragoza en Portugal

En junio de 2005 fue entregada la primera certificación de talleres Centro Zaragoza, consolidándose el proyecto sobre el que el Instituto de Investigación sobre Vehículos había empezado a trabajar dos años antes.

Desde 2002, Centro Zaragoza venía colaborando en diversas actividades con compañías de seguros en Portugal. A las labores de asesoramiento para la optimización de los costes de daños materiales indemnizados por los siniestros en vehículos automóviles, y las dirigidas a la mejora de algunos talleres de reparación relacionados con estas compañías, fue incorporada la Certificación de Talleres de Reparación CZ. Sin embargo, no fue hasta diciembre de 2007 cuando se certificaron los primeros 18 talleres portugueses.

M. A. Bernal

Existe una estrecha relación entre la calidad de las intervenciones sobre los vehículos, la satisfacción de los clientes que reciben el servicio y los resultados económicos obtenidos por el taller y por tanto de las indemnizaciones a las que responden las aseguradoras. El grupo de la Compañía Fidelidade, con una importante red de talleres concertados donde direccionar sus vehículos siniestrados, creyó en la implantación de un sistema de calidad que asegurara la cualificación técnica de los talleres, y la de su gestión y organización, fundamentos de un taller productivo, eficiente y con competencia suficiente para dar respuesta a las exigencias del mercado. La Compañía, con su exigencia de certificación persigue que una entidad externa, Centro Zaragoza, acredite que dispone de talleres competentes y por tanto con una mayor garantía del servicio prestado en todas sus vertientes.

El sistema de Certificación de Talleres Centro Zaragoza se estructura como un Sistema de Calidad especialmente concebido para el taller de reparación de vehículos. No se limita a la certificación del taller, sino que establece una clasificación de los que se hacen acreedores a ser certificados, de forma que se

incentiva la mejora continua de unos y se reconocen con distinción a aquellos que se encuentran en posesión de niveles más elevados y su deseo de mantenerse. La clasificación es función del grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema y tiene en cuenta talleres de tres, cuatro y cinco estrellas. Los niveles definen diferentes estadios de la implantación del sistema de calidad que se culmina con el de cinco estrellas.





Además, en el empeño de mejorar el sistema de certificación, Centro Zaragoza ha incrementado las actividades a certificar de chapa y pintura, con la inclusión de la mecánica, ampliando así la posibilidad de utilización de la herramienta a un espectro importantísimo de talleres.

Centro Zaragoza añade la mecánica a su referencial de certificación, aumentando de forma importante los talleres que pueden beneficiarse de esta herramienta.

Certificar que un taller cumple con los requisitos de un referencial de calidad, en este caso, el de Centro Zaragoza, requiere la comprobación de los registros y evidencias mediante auditorías que lo acrediten. SGS Portugal, como empresa multinacional de reconocido prestigio en calidad y certificación, es la entidad a la que Centro Zaragoza confía estas auditorías en Portugal, con el objetivo de agilizar la logística que sería necesaria si CZ llevase a cabo las auditorías, y minimizar los costes repercutidos a los talleres solicitantes de la Certificación.

Por otro lado, SGS Portugal, ha sido un importante compañero de viaje, que no se ha limitado a una labor certificadora, habiéndose involucrado con Centro Zaragoza en la proyección, la adecuación y adaptación del referencial a la realidad portuguesa.



Carrocería y pintura Certificación de Talleres CZ en Portugal



La acreditación de SGS Portugal

La acreditación de SGS Portugal en el referencial de Centro Zaragoza es una exigencia del sistema de calidad que responde al Procedimiento de Intervención de Entidades Colaboradoras de Centro Zaragoza. Para llevar a cabo la cualificación de sus auditores, Centro Zaragoza ha impartido formación a veinticinco auditores de gestión y técnicos. Auditores para la parte de gestión que por su experiencia y las características de la norma como esquema de sistema de calidad supone una adaptación rápida. Por otro lado, sobre los auditores técnicos recae la auditoría con requerimientos relacionados con las instalaciones, los equipos, las herramientas, y la idoneidad de los procesos de trabajo. El sistema de cualificación ha tenido también previsto auditorías de acompañamiento por los técnicos de Centro Zaragoza. En la actualidad el proceso de auditorías es mantenido por cuatro auditores de gestión y seis técnicos. Además, en previsión del crecimiento esperado de talleres aspirantes a la certificación, y la necesaria flexibilidad de personal, están en fase de precualificación tres técnicos más y dos de gestión.

Si Fidelidade fue la fuente de los talleres con la que se inició la implantación de la certificación de talleres Centro Zaragoza en Portugal, Top Car es la red que más recientemente ha apostado por ser una

red cuya totalidad de talleres estén certificados, buscando todo aquello que intrínsecamente aporta el sistema y además una identidad que le diferencie de la competencia. Su objetivo de certificación incluye tanto a talleres de chapa y pintura como de mecánica.

La acreditación de SGS Portugal es una exigencia del sistema de calidad que responde al Procedimiento de Intervención de Entidades Colaboradoras de Centro Zaragoza.

La documentación del Sistema de Calidad

La Certificación Centro Zaragoza, se ordena en el Reglamento de Certificación de Talleres de Reparación de Vehículos que se presenta como la columna vertebral del sistema, y los Criterios Generales de Certificación, documento que amplía y concreta aspectos genéricos del Reglamento, se hace necesario que los responsables de los talleres entiendan e interpreten correctamente la documentación de la norma. Para hacer esto posible, en Portugal se ha recurrido a diferentes acciones dependiendo del colectivo interesado.

Estas acciones de información y formación han supuesto un esfuerzo tanto para los talleres, como para los grupos de empresas que tenían el interés de la implantación de la certificación, lo que otorga un valor añadido a la predisposición y a la mentalización necesarias por parte de todos ellos hacia el sistema de calidad.





La formación de los responsables de la red de talleres concertados de Fidelidade

El modo en el que los talleres concertados de Fidelidade fueron y en la actualidad son informados sobre el referencial de Centro Zaragoza, es a través de los gestores de red que la Compañía tiene en su estructura, por consiguiente, fue necesaria una formación previa a los gestores sobre todos los requerimientos exigibles.

La formación y la información a los talleres aspirantes a la certificación resulta una labor imprescindible para su implantación.



La consultoría a los talleres de la red Top Car

La relación de Top Car con Centro Zaragoza como colaborador en acciones formativas para los talleres, fue adaptada en 2017 en una consultoría a distancia con un grupo de 25 talleres cuyo objetivo era guiar a los participantes a implantar los requerimientos de la certificación en los alcances de chapa y pintura. Es esta modalidad de intervención directa de Centro Zaragoza con los talleres, incluidas varias jornadas de mentalización en Portugal, la que se mantiene para ayudar a la implementación de la norma, en estos momentos con la extensión a los especialistas en mecánica.

En estos momentos la certificación de talleres Centro Zaragoza en Portugal se encuentra en una fase de crecimiento, con el mantenimiento de talleres consolidados en la norma y con un importante potencial fruto del interés de las redes presentadas en este artículo.

Dentro de este potencial cabe destacar la determinación de Top Car por que los 80 talleres con las actividades de chapa, pintura y mecánica sean certificados en un corto periodo de tiempo, y que el nuevo alcance de mecánica abre un sistema de calidad especialmente pensado ahora sí, para cualquier taller que intervenga sobre los vehículos.

Si el primer taller certificado Centro Zaragoza tuvo lugar en España, *a primeira oficina certificada no referencial de mecânica é Top Car, fala português e chama-se Maniquecar.* ☺