La marca **QVP by CZ**

Innovar para evolucionar en el ámbito de la certificación de recambios

Hace ya más de veinte años que Centro Zaragoza, aprovechando estas mismas páginas, dio a conocer al sector reparador y asegurador su esquema para la certificación de la calidad del recambio alternativo de carrocería, y la marca "Recambio certificado CZ" que lo identifica. Transcurrido este tiempo, y con más de 15.000.000 de piezas circulando por todo el mundo con esta marca, Centro Zaragoza ha decidido desarrollar una nueva marca de certificación que le permita evolucionar, y adaptarse a las necesidades y demandas de un sector tan dinámico y variado como es el de la fabricación de recambios.

Jesús Carcas

Uno de los aspectos más importantes que identifica a la industria del automóvil es su carácter innovador, dado que está sujeta a las demandas de un mercado muy dinámico y exigente. Factores vinculados a la seguridad de los ocupantes de los vehículos y viandantes, o a la protección del diseño de los vehículos, influyen directamente en el sector de la fabricación de los recambios necesarios para su reparación, obligándoles a evolucionar, tecnológicamente, de forma constante.

Uno de los objetivos que **Centro Zaragoza** se propuso cuando inició la actividad de certificación de recambios, fue estimular a la industria de su fabricación y distribución en la mejora de sus sistemas de calidad, como medio para obtener un recambio que permitiese el establecimiento de mercados competitivos.

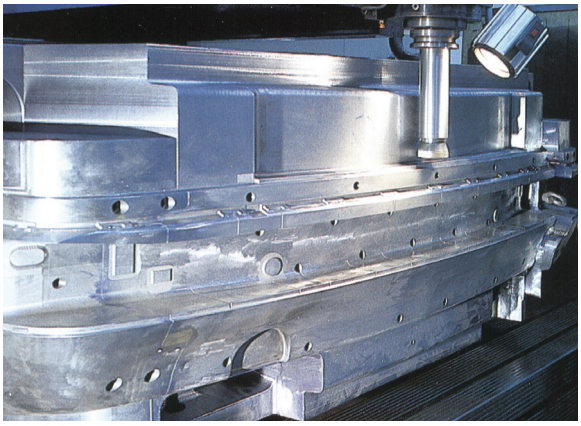
Este objetivo fue compartido por todos los sectores implicados, puesto que a los fabricantes de recambio les permitiría demostrar la calidad de su producto, y acceder así a nuevos mercados, al sector reparador le permitiría disponer de un recambio de calidad contrastada, como alternativa válida para la reparación de un siniestro, y al sector asegurador le permitiría identificar un recambio de calidad equivalente al del constructor, con un precio diferenciado.

Una vez pasado este tiempo se puede decir que el objetivo se ha conseguido, dado que el sector de la reparación de carrocería dispone de recambio alternativo con calidad certificada por un organismo competente, ya que **Centro Zaragoza** dispone desde 2015 de la acreditación ENAC según criterios recogidos en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17065 para las actividades de certificación definidas en el anexo técnico Nº139/C-PR303, facilitando con ello una competencia de la que sale especialmente beneficiado el usuario del vehículo en su conjunto.

Un sistema de certificación ha de adaptarse continuamente a las necesidades del sector en el que actúa.

No obstante, este objetivo no se habría podido cumplir si el sistema de certificación desarrollado por **Centro Zaragoza** hubiese sido estático o cerrado, dado que, como cualquier otro sistema de certificación, ha de avanzar y evolucionar con el tiempo, puesto que ha de adaptarse continuamente a las necesidades del sector en el que actúa.

Así, las normas y especificaciones técnicas que desarrollan el sistema de certificación se han ido actualizando a lo largo de estos veinte años, adecuándolas al progreso de la técnica, y al tipo de piezas objeto de certificación, cuyo rango también se ha ido ampliando, siempre desde la perspectiva de que no tuviesen responsabilidad estructural en la carrocería y que fuesen demandadas por el mercado.



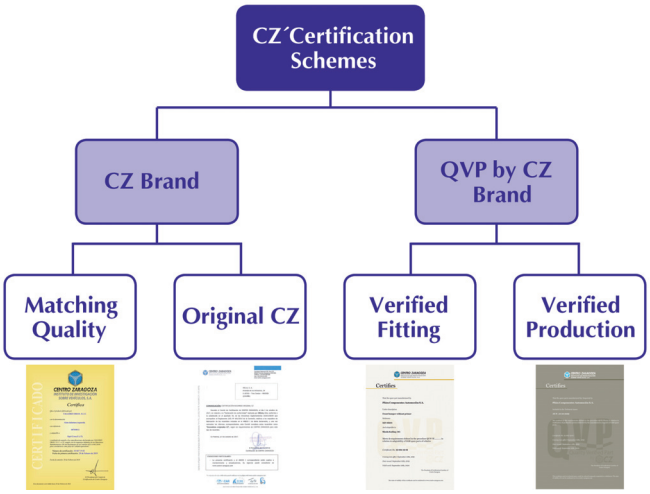
Por otra parte, la globalización del mercado actual es un hecho, lo que obliga a los fabricantes de recambio de carrocería a desarrollar estrategias de comercialización concebidas desde una óptica internacional, en las que los sistemas de certificación han de servir como elemento diferenciador que aporte transparencia y confianza al usuario, a la vez que facilita la competitividad entre las empresas.

> *La innovación es un proceso que consiste en convertir un problema o una necesidad, en una solución.*

A este respecto, actualmente **Centro Zaragoza** ofrece al mercado dos esquemas de certificación identificados con la marca "Recambio Certificado CZ", con criterios técnicos diferenciados, y que cubren las siguientes necesidades:

I. **"Estándar CZ"**. Se utiliza para certificar que un recambio es de "calidad equivalente" o "matching quality" al del constructor, desde la perspectiva del material utilizado, su adaptabilidad y funcionalidad. Este esquema está disponible desde el inicio de la actividad, y se ha ido adecuando a través de los años al progreso de la técnica.

II. **"Original CZ"**. Se utiliza para certificar que una pieza cumple los requerimientos exigidos por Centro Zaragoza para considerarla como "Recambio Original CZ", según la declaración de conformidad realizada por el propio fabricante conforme a lo establecido en el apartado 19, de las directrices Suplementarias 210/C138/05 que acompañan al Reglamento (UE) Nº 461/2010 de la Comisión.



No obstante, **Centro Zaragoza**, como entidad de reconocido prestigio en el sector de la reparación de carrocería, y como referencia global en el ámbito de la certificación de recambios (es el líder del grupo de trabajo del RCAR, Research Council for Automobile Repairs, sobre la evolución del mercado de recambio alternativo) ha seguido recibiendo solicitudes para la adaptación de sus normas y especificaciones técnicas a otros tipo de piezas, y a otro nivel de exigencias, que se adecuen a las necesidades y demandas de nuevos mercados que actualmente no se encuentran cubiertas por ninguno de los esquemas de certificación que **Centro Zaragoza** tiene disponibles.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua define innovación como *"Acción y efecto de innovar"*, que a su vez se define como *"Mudar o alterar algo, introduciendo novedades"*. También se puede decir que *"la innovación es un proceso que consiste en convertir un problema o una necesidad, en una solución"*. Así pues, **Centro Zaragoza**, poniendo en el centro las necesidades planteadas por el cliente, con el propósito de darles servicio, y manteniendo los objetivos propuestos desde el inicio de su actividad, ha decidido innovar en el ámbito de la certificación de recambios desarrollando una nueva marca de certificación que se diferencie de la ya existente, pero que la complemente.

Efectivamente, esta nueva marca de certificación que lanzamos al mercado; "QVP by CZ" o lo que es lo mismo "Pieza de Calidad Verificada por **Centro Zaragoza**" se ha desarrollado para solucionar la necesidad plateada por estos clientes, facilitándoles el acceso a unos servicios de certificación diferenciados, y diferentes a los ofrecidos por **Centro Zaragoza** hasta la fecha.

La marca "QVP by CZ" lleva asociados dos nuevos esquemas de certificación, basados en los actuales requisitos técnicos utilizados por **Centro Zaragoza** para el resto de los esquemas de certificación utilizados hasta la fecha, pero simplificándolos. Estos son:

I. Verificación de la adaptabilidad. Las piezas certificadas bajo este esquema han de cumplir con los requerimientos exigidos por **Centro Zaragoza** según el MP-QVP-001, en los que se verifica, mediante ensayos realizados a todas las piezas en nuestro laboratorio de ensayos, el acabado y apariencia que presentan y su adaptabilidad en el vehículo. Las piezas que alcancen esta certificación serán incluidas en la base de datos "Recambio QVP by CZ" y podrán ir marcadas sobre la propia pieza, o en sus embalajes, con la etiqueta "QVP by CZ - **Verified Fitting**".

II. Verificación del proceso productivo. Se verifica, a través de auditoría realizada en las instalaciones del fabricante, y de ensayos que se realizarán en nuestro laboratorio de ensayos sobre piezas seleccionadas de forma aleatoria, que las acciones implementadas por el fabricante de la pieza para el aseguramiento de la calidad del proceso inspeccionado, proporcionan la confianza adecuada, desde su diseño hasta el momento de su envío al cliente, respecto a los requerimientos relativos a la calidad definidos por **Centro Zaragoza** en su procedimiento MP-QVP-002. Las piezas que alcancen esta certificación serán incluidas en la base de datos "Recambio QVP by CZ" identificadas como "QVP by CZ - **Verified Production**".

El procedimiento a seguir por parte de los solicitantes de estas certificaciones será similar al actual. Así, y de forma general, toda empresa solicitante deberá tener implantado un sistema de calidad de la familia ISO 9000 o equivalente, y declarar, bajo su exclusiva responsabilidad, que está legalmente constituida y que las piezas para las que solicite su certificación no están protegidas por ninguna patente ni modelo de utilidad.

La certificación podrá ser solicitada por el fabricante, importador o comercializador de la pieza. Deberá realizarse por escrito, y junto a la misma se enviará información del fabricante/es de las piezas y de las características técnicas y constructivas de las mismas, siendo el Comité de Certificación de **Centro Zaragoza** quien autorice el inicio del proceso y quien, a la vista de los informes disponibles, tome la decisión sobre la concesión o no de la certificación, y emita los documentos correspondientes.

Los ensayos a realizar para verificar la calidad de las piezas conforme a las especificaciones de la marca "QVP by CZ", se harán ajustándose a los criterios técnicos definidos por **Centro Zaragoza** para todos sus esquemas de certificación, siguiendo los mismos métodos de ensayo, y atendiendo a los mismos criterios de aceptación.

Las auditorías de seguimiento a cada una de las plantas de fabricación y/o comercialización de las piezas, y el seguimiento de las piezas se realizarán con una periodicidad de 18 y 12 meses, respectivamente, por medio de auditorías presenciales y ensayos sobre una muestra representativa de las piezas a revisar. Durante ese tiempo, los recambios podrán ser objeto de seguimiento, tanto a través de visitas de control a los centros de fabricación y/o comercialización, como mediante la adquisición aleatoria de productos en el mercado para ser sometidos a ensayo.

Así pues **Centro Zaragoza**, con esta nueva marca de certificación pretende, a la vez que amplía el mercado, solicitar exigencias técnicas basadas en criterios actuales, propiciando una evolución en los conceptos de calidad aplicados, e integrando los criterios técnicos exigidos por el sistema de certificación en los procesos productivos del fabricante. Verificar que las empresas certificadas *"fabrican"* calidad, además de controlarla.

Finalmente, y como conclusión, cabría destacar que hablar de certificación es hablar de calidad y de su reconocimiento, y por tanto, que a través de esta nueva marca de certificación desarrollada por **Centro Zaragoza** como resultado de su actividad en innovación, cualquier fabricante de recambio alternativo de carrocería podrá demostrar los niveles de calidad alcanzados por sus productos, y a la vez, los usuarios podrán reconocerla a través de las marcas de certificación que las identifican, proporcionándoles confianza sobre los aspectos verificados. ◎