

La certificación “Taller Responsable frente al SARS-CoV-2”

Una herramienta para generar confianza en el taller de reparación

Hace tan solo unos meses, con la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno, se comenzaba a vivir en nuestro país una situación excepcional provocada por la aparición del virus SARS-CoV-2, de consecuencias difícilmente predecibles tanto en lo humano, como en lo económico. La sociedad dispone de diferentes mecanismos que le pueden ayudar a superar con éxito esta situación, y uno de ellos es recuperar la confianza en los servicios que necesitamos recibir para mantener nuestra actividad diaria, como por ejemplo, los de reparación de vehículos.

Jesús Carcas

La reparación de un vehículo se puede considerar como una actividad esencial, en la que el producto ofrecido al cliente es el mantenimiento o la restitución del vehículo en las condiciones adecuadas a su uso y funcionamiento, facilitando con ello nuestra movilidad. No obstante, en la prestación de este servicio se producen una serie de situaciones en las cuales, si no se toman las medidas adecuadas, se puede contribuir a la propagación del virus que ha provocado esta pandemia, con las consiguientes inseguridades que este riesgo comporta.

Como ya explicábamos en el anterior número de nuestra revista, cuando un vehículo llega a un taller se desconoce por completo el historial previo de dicho vehículo, y del cliente. Se desconoce el número de personas que han conducido u ocupado el vehículo con anterioridad, y si estos eran o no portadores del virus. Incluso, aunque el cliente sea el conductor habitual del mismo, se desconocen los contactos que éste haya podido tener en los días previos, pudiendo tratarse de un portador del virus que no haya manifestado síntomas. Del mismo modo, tampoco se

puede asegurar que los empleados del taller sean portadores asintomáticos, y que durante el tiempo de incubación actúen como transmisores del virus.



Confirmar fecha de vigencia del certificado en www.centro-zaragoza.com



Queda claro que el riesgo de contagio y propagación en el proceso de reparación de un vehículo, se puede dar tanto desde el cliente hacia el taller como desde el taller hacia el cliente, por lo que la minimización de estos riesgos requiere de la adopción de unas medidas de prevención y protección adecuadas, que permitan salvaguardar la salud, tanto de los trabajadores que realizan las intervenciones en los vehículos, como de los clientes.

La adopción de estas medidas por parte del taller, y la verificación de su implantación por parte de entidades independientes de reconocido prestigio en el sector, contribuirán a generar el clima de confianza necesario que permita al cliente volver a tener la convicción de que su taller va a actuar adecuadamente, frente a los riesgos que el SARS-CoV-2 puede provocar, y volver así a llevar su vehículo a reparar, contribuyendo con ello a retomar la normalización de sus vidas.

Así pues, **Centro Zaragoza**, como respuesta a una necesidad manifestada por los talleres usuarios de sus servicios de certificación, ha desarrollado un nuevo

esquema cuyo principal objetivo es ayudar al colectivo de talleres de reparación a retomar su actividad, promoviendo la confianza del usuario en la responsabilidad del modo de actuación del taller, frente al SARS-CoV-2, en lo concerniente a:

- Compromiso de su Dirección
- Formación del personal.
- Implantación de los procesos de actuación en materia preventiva y de desinfección.
- Verificación mediante auditoría documental online y de seguimiento presencial.

La adopción de medidas por parte del taller, y la verificación de su implantación por parte de entidades independientes de reconocido prestigio en el sector, contribuirán a generar el clima de confianza necesario.

Centro Zaragoza complementa así su sistema de "Certificación de Talleres CZ" con un nuevo procedimiento desarrollado para identificar al "Taller Responsable frente al SARS-CoV-2". Esta marca, que

Carrocería y pintura Taller Responsable frente al SARS-CoV-2



puede ser solicitada de forma independiente a la certificación de taller CZ estándar, o como complemento a la misma, será otorgada a los talleres que dispongan de los medios de respuesta adecuados, y que demuestren que ponen el cuidado y atención necesaria para la correcta gestión de los vehículos, durante el proceso de reparación de un siniestro, con objeto de minimizar el riesgo de contagio de trabajadores y clientes frente a este virus. A este respecto, los requisitos o aspectos generales que **Centro Zaragoza** tendrá en cuenta para conceder el uso de la marca “Taller Responsable frente al SARS-CoV-2” serán los siguientes:

1. Disponer de guía de actuación en materia preventiva frente al SARS-CoV-2.
2. Disponer de protocolo de actuación para la desinfección de vehículos frente al virus SARS-CoV-2, en el que se incluyan recomendaciones relativas a:
 - Zona específica de desinfección.
 - Identificación del vehículo, y de su estado de desinfección.
 - Métodos de desinfección utilizados, incluyendo limpieza manual de superficies, pulverización exterior y desinfección interior.
 - Protección de zonas de máximo contacto con fundas de plástico.
3. Disponer de un delegado en materia preventiva frente al SARS-CoV-2.
4. Disponer de los equipos y productos adecuados.
5. Gestión medioambiental acorde con la tipología de los productos utilizados.

6. Distribución del taller conforme a la distancia de seguridad recomendada por los organismos competentes, y flujo de trabajo.

7. Disponer de aplicaciones digitales para la gestión del proceso de la reparación (agenda electrónica, cita previa, gestión de presupuesto on-line, facturación electrónica).

8. Declaración de compromiso por parte del responsable legal del taller, en relación con la implantación de la guía de actuación en materia preventiva frente al SARS-CoV-2 y del protocolo de desinfección de vehículos.

9. Plan de formación al personal interno en materia preventiva frente al SARS-CoV-2, y en relación con los nuevos procesos que se hayan implantado.

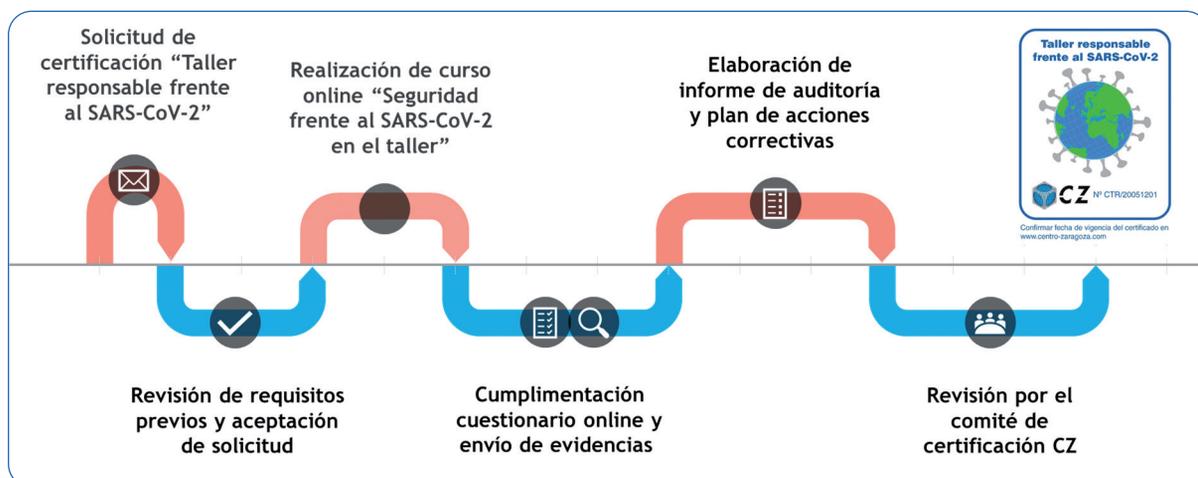
10. Plan de información al cliente.

La nueva marca de certificación surge como respuesta a una necesidad manifestada por los talleres usuarios de los servicios de certificación de Centro Zaragoza.

El procedimiento a seguir para obtener esta certificación será online, y se encuentra disponible en la web de **Centro Zaragoza**; www.centro-zaragoza.com. De forma general, es el siguiente:

Solicitud, que se realizará por escrito cumplimentado el formulario “Solicitar certificación” disponible a tal efecto en la sección “Taller Responsable frente al SARS-CoV-2” que se ha habilitado en el área de certificación de talleres de la referida web.

Carrocería y pintura Taller Responsable frente al SARS-CoV-2



Alta en el sistema. Centro Zaragoza facilitará las claves de usuario y contraseña de acceso al sistema a todos los talleres que cumplan los requisitos previos, y tras haber sido abonada la cuota correspondiente.

Formación. Centro Zaragoza formará al delegado en materia preventiva frente al SARS-CoV-2 que designe el taller, para lo cual le proporcionará acceso al curso de formación "Seguridad frente al SARS-CoV-2 en talleres de reparación de automóviles", disponible en la plataforma de formación online de **Centro Zaragoza**.

Cumplimentación, del cuestionario de auditoría online disponible en la sección correspondiente de la web de **Centro Zaragoza**, con la información solicitada actualizada a la fecha de cumplimentación, acompañado de toda la documentación justificativa requerida en dicho cuestionario para su acreditación.

Evaluación, por parte de los técnicos de **Centro Zaragoza**, de la información remitida por los talleres a través del cuestionario de auditoría online y elaboración del informe de auditoría correspondiente.

Plan de acciones correctoras (PAC), que se realizará por parte del taller auditado a la recepción del informe de auditoría correspondiente, y en el que se adjuntarán todas las evidencias que se consideren oportunas para demostrar la eficacia del plan propuesto.

Decisión sobre la certificación, que será tomada por el comité de certificación de **Centro Zaragoza** basándose en la información proporcionada por el taller en el cuestionario online, y la declaración de compromiso responsable firmada por el responsable legal del taller. Así mismo, **Centro Zaragoza** se reserva el derecho de realizar auditorías online o presenciales, para comprobar la veracidad de las informaciones proporcionadas por el taller.

Difusión. Los talleres que alcancen el derecho al uso de la marca "Taller responsable frente al SARS-CoV-2" serán incluidos en una base de datos que estará disponible a través de la página web de **Centro Zaragoza**, www.centro-zaragoza.com, donde podrá ser consultada la validez de cualquier certificado.

La marca de certificación puede ser solicitada de forma independiente a la certificación de taller CZ estándar, o como complemento a la misma.

Revisión. Centro Zaragoza seleccionará aleatoriamente de entre los talleres que hayan obtenido la certificación, un número de talleres a los que realizará auditorías de revisión presenciales. Estas auditorías permitirán a **Centro Zaragoza** verificar tanto la información y documentación aportada por el taller en el cuestionario online, como la eficacia del PAC presentado por el mismo.

En resumen, esta nueva marca de certificación desarrollada por **Centro Zaragoza**, en línea con el espíritu de colaboración que sustenta su relación con los talleres de reparación, supone mantener nuestra apuesta decidida por este colectivo, en la seguridad de haber puesto a su disposición una herramienta que les ayudará a impulsar y potenciar su negocio en un momento tan crítico como el que nos está tocando vivir, y que permitirá al cliente disponer de la seguridad necesaria en que el taller va a actuar, como siempre, de una forma responsable, conforme a lo que una situación tan excepcional como esta requiere. ©