

Proveedores de servicios de asistencia en carretera certificados

La calidad como garantía de servicio

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

Por 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 diferentes sectores 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 20 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, desarrolló hace ya varios años, un sistema de certificación para las empresas de asistencia en carretera, a través del cual se facilita conseguir 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

No obstante, como cualquier sistema de certificación, éste también ha evolucionado con el tiempo para adaptarse a las necesidades del sector. Así, tanto los requisitos técnicos, como los alcances cubiertos por el sistema, se han ido adecuando al progreso de la técnica y a la evolución tecnológica de los diferentes tipos de vehículos que circulan por nuestras carreteras, los cuales, en un momento u otro, también pueden necesitar servicios de asistencia.





Un ejemplo es la manipulación de motocicletas, o muy especialmente, de vehículos eléctricos e híbridos, los cuales, por su especial naturaleza, necesitan que los proveedores de asistencia, dispongan de los conocimientos y la capacitación necesaria que les permita garantizar la máxima seguridad en la prestación del servicio.

La certificación, a través de su “marca de conformidad”, permite diferenciar a las empresas que proporcionan estos servicios, conforme a los requerimientos especificados en el sistema, y compromete a la empresa a prestar el servicio conforme a estos requisitos, otorgando a la entidad certificadora el derecho a verificar a lo largo del tiempo el mantenimiento de los mismos.



Aspectos generales de la certificación

La certificación es el modo de asegurar que las empresas de asistencia en carretera, cumplen con el compromiso adquirido de calidad aplicada a la gestión y servicios prestados, transmitiendo al cliente la confianza necesaria acerca de su competencia técnica y el cumplimiento de las normativas que le son de aplicación.

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

El sistema es gestionado por Centro Zaragoza a través de su página web www.centro-zaragoza.com, y se fundamenta en una certificación provisional inicial que se otorga en base a una auditoría on-line documental, donde se tienen 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 se aplica a todas las empresas que presten servicios de asistencia en carretera, entendidas como compañías de grúas o de auxilio en carretera. Así mismo, se establece una clasificación por alcances o especialidades, en función de la implantación de los requisitos correspondientes a cada una de ellas.

Los alcances incluidos en la certificación son:

- Turismos
- Motocicletas
- Vehículos híbridos/eléctricos
- Vehículos pesados

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 solicitantes deberá cumplimentar la solicitud correspondiente que se encuentra disponible a través de la página web de Centro Zaragoza www.centro-zaragoza.com, sección "certificación". Esta solicitud lleva implícita un compromiso de permanencia en el sistema por parte del solicitante durante un periodo de tres años.

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, 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.

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.

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.





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 quede 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.

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

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. ©