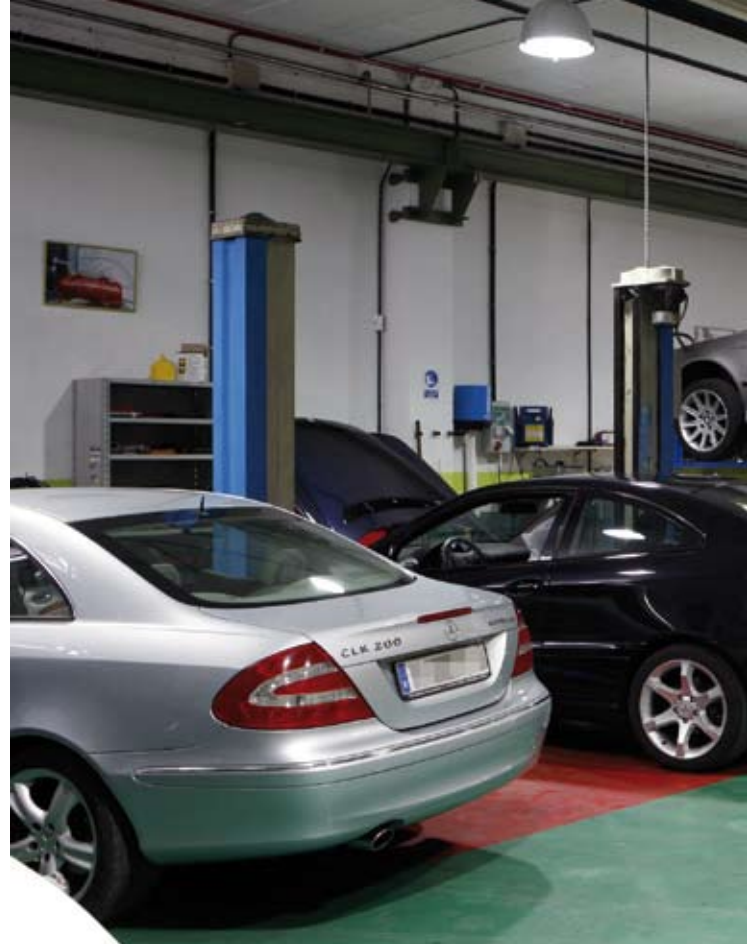


Talleres certificados con todas las garantías



Convertirse en taller certificado supone una decisión estratégica con la que el taller puede aumentar la confianza de sus clientes y la rentabilidad de su actividad. Cada vez son más los talleres que optan por esta vía como forma de garantizar tanto a particulares como a aseguradoras que ofrecen todas las garantías.

Para los talleres de carrocería comprometidos con la calidad, que quieren transmitir confianza a sus clientes (tanto particulares como compañías aseguradoras) y garantizarles que reúnen las competencias técnicas necesarias y cumplen con todas las normativas, la certificación puede ser una opción interesante. Uno de los principales organismos que ofrece a los talleres este servicio de certificación es Centro Zaragoza.

PROCESO DE CLASIFICACIÓN. Centro Zaragoza establece en su sistema de certificación una clasificación de talleres de tres, cuatro y cinco estrellas, de acuerdo con los objetivos conseguidos respecto al Reglamento y los Criterios Generales de Certificación de Talleres de Reparación de Vehículos de Centro Zaragoza. Esta clasificación por estrellas no está pensada para comparar talleres, ni para destacarlos entre sí para promover su competencia: se trata de una excusa para hacer evolucionar al taller



Talleres Castiñeira, en Corujo (Vigo), ha adaptado sus instalaciones siguiendo las recomendaciones de Centro Zaragoza.



El personal de Talleres FG-2, en Terrassa (Barcelona), dispone de un procedimiento con pasos a seguir en caso de errores en la intervención en un vehículo.

hacia la excelencia, hacia el taller de cinco estrellas, haciéndole más fácil la asimilación de conceptos y planteamientos organizativos.

El recorrido por el sistema de clasificación supone un camino de formación para los directivos y toda la plantilla del taller. Mediante una auditoría, Centro Zaragoza realiza un examen metódico e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas. A la vista del informe de auditoría y del plan de acciones propuesto por el taller, si éste fuera necesario, el Comité de Certificación de Centro Zaragoza concede o deniega la certificación solicitada. Esta decisión se comunica al taller solicitante mediante un informe que incluye la clasificación (tres, cuatro o cinco

La clasificación por estrellas de CZ es una excusa para hacer evolucionar al taller hacia la excelencia

estrellas) y todas aquellas no conformidades, con el objetivo de proponerle al taller aspectos de mejora.

REQUISITOS CLAVE. Los criterios de Certificación de Centro Zaragoza se clasifican en dos áreas esenciales: Gestión y Técnica. El área de Gestión estructura los aspectos organizativos, el control de la documentación generada y los requisitos

CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN DE CENTRO ZARAGOZA

ÁREA DE GESTIÓN	ÁREA TÉCNICA
Organización	Generalidades
Sistema de gestión de la calidad	Personal
Control de documentos	Áreas de trabajo / Instalaciones
Revisión solicitudes y contratos	Métodos de intervención, procesos y validación de métodos
Subcontratación de trabajos técnicos	
Gestión costes trabajo	Equipos y herramientas
Compra de servicios y suministros	Trazabilidad de las medidas
Servicio al cliente / Reclamaciones	Manipulación de bienes del cliente
Control intervenciones no conformes	Aseguramiento de la calidad
Acciones correctivas y preventivas	Informe resultados intervención
Control de los registros	
Auditorías internas	
Revisión por la dirección	
Requisitos medioambientales y de seguridad laboral	



medioambientales y de seguridad y salud laboral, mientras que el área Técnica atiende al personal, el entorno de trabajo, instalaciones, equipamiento y herramientas disponibles, los métodos de intervención y el aseguramiento de la calidad.

Pero la mejor forma de conocer el proceso de certificación es acudir a casos concretos de talleres certificados CZ. El control y seguimiento de las no conformidades detectadas, además de ser un requisito a cumplir para obtener la certificación del taller, le permite fijar objetivos de mejora en sus procesos de trabajo, tanto administrativos como técnicos.



Talleres TAR, taller certificado CZ en Langreo (Asturias).

Es el caso de Talleres FG-2, ubicado en Terrassa (Barcelona), que ya dispone de un procedimiento que describe los pasos a seguir en caso de que suceda un error durante la intervención en un vehículo (déficit en la gestión de los recursos necesarios o en la aplicación de procesos técnicos), determinando su origen y las acciones para solucionarlo y pudiendo localizar y aplicar puntos concretos de mejora.

MEDIO AMBIENTE Y SALUD. Para ser certificado por Centro Zaragoza, el taller adquiere un compromiso en materia medioambiental y de salud laboral. Independientemente de cumplir los requisitos contemplados en la ley, se trata de dos parcelas en las que una buena gestión de la dirección también contribuye a mejorar el entorno de trabajo y a transmitir al cliente una imagen diferenciada. En este sentido, Talleres TAR (Langreo -Asturias-) ya dispone de una zona acondicionada para el depósito de los residuos que genera, donde los clasifica y almacena

AquaMax
EXTRA

Tecnología y pasión

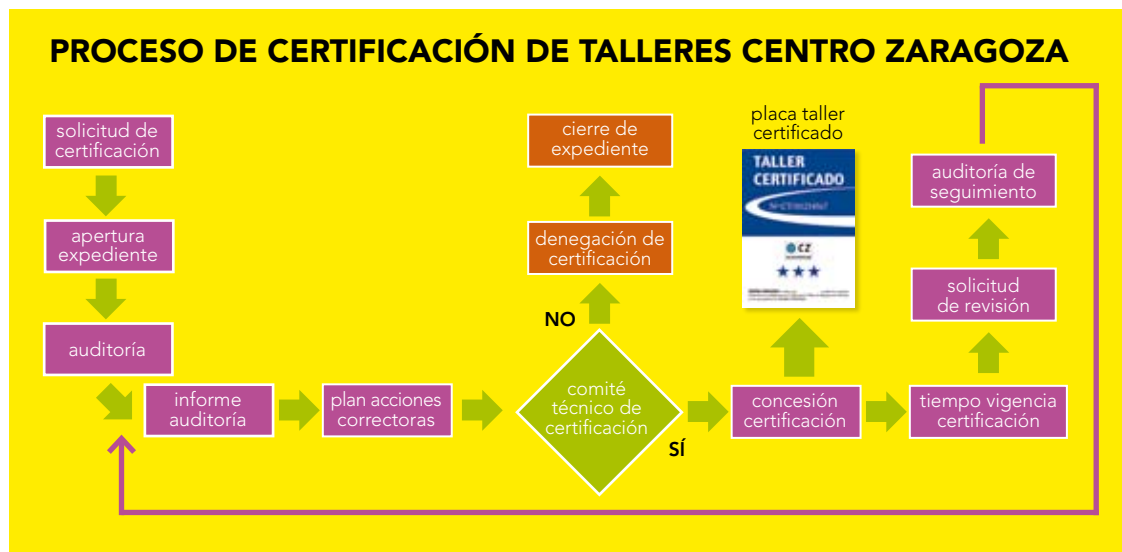


Hacemos tu trabajo **fácil**
Especialistas desde 1895

AquaMax™ Extra

AquaMax Extra combina la tecnología de pinturas bicapa base agua más avanzada y de última generación, con una herramienta de color que permite la identificación y selección de los colores de forma más fácil y fiable.

Ser certificado permite al taller destacarse de su competencia, impulsar y potenciar su organización y aumentar su competitividad

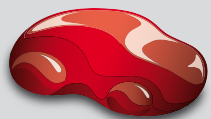


en recipientes para su posterior entrega al gestor de residuos tóxicos e inertes autorizado, cumpliendo la normativa a este respecto.

En el área técnica, uno de los requisitos que deben cumplir los talleres certificados CZ es la adecuada disposición del laboratorio de pintura. Aquí se desarrolla la preparación de los materiales de recubrimiento y la conservación de las herramientas y equipos del proceso de pintado, y pueden también almacenarse equipos para la limpieza de útiles y herramientas de pintura y para el reciclado del disolvente, por lo que hay que tener en cuenta sus riesgos. Así lo hizo Talleres Castiñeira, en Corujo (Vigo), que adaptó su laboratorio de pintura en función del riesgo de su contenido, adecuando la capacidad de extracción de aire y adaptando la instalación eléctrica según las características del recinto.

RESULTADO: MÁS RENTABILIDAD. La organización general del sistema de gestión, la perfecta definición de las funciones y responsabilidades de toda la estructura, así como la garantía de llevar a cabo sus procesos de acuerdo a procedimientos técnicamente correctos se reflejan en un mayor aprovechamiento de las horas que el taller tiene disponibles para vender y, por tanto, en un aumento de la productividad y la rentabilidad del negocio.

La imagen reflejada al exterior, el control de los procesos y el aseguramiento de la calidad de las intervenciones inciden en la satisfacción del cliente y en su fidelización, contribuyendo al mantenimiento de las cargas de trabajo para el equilibrio y continuidad del taller. En conjunto, todas estas acciones, más allá de la clasificación obtenida, permiten al taller certificado destacarse de su competencia, impulsar y potenciar todos los aspectos de su organización y aumentar su competitividad. ◀



DuPont Refinish

Mucho más que pintura ...

Antes de pensar en pintura, hablemos de productividad.

DuPont Refinish marca la diferencia con sistemas que incrementarán el rendimiento global de su taller, proporcionándole productos y procesos de pintura que reducen el número de manos necesarias y que aceleran el secado. Además, ponemos a su alcance herramientas que optimizan la igualación del color mejorando los procesos empresariales, permitiéndole ser más productivo y maximizar todo su potencial empresarial.

Para saber cómo podemos ayudar a su negocio hoy, entre en www.dupontrefinish.es y visite nuestro Taller Virtual.



The miracles of science™