



Por Francisco González de Prado

Control de calidad en las reparaciones de carrocería y pintura

LA **RENTABILIDAD** DE UN TALLER DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS ESTÁ MUY RELACIONADA CON LA **CALIDAD** DE SUS INTERVENCIONES. REALIZAR UN CONTROL DE CALIDAD ADECUADO DE LAS MISMAS POR PERSONAL CUALIFICADO EN LAS DIFERENTES FASES DEL TRABAJO Y NO SÓLO A SU FINALIZACIÓN, ADEMÁS DE GARANTIZAR UN BUEN RESULTADO FINAL, PERMITE **FIDELIZAR A LA CLIENTELA, OPTIMIZAR LOS RECURSOS Y REDUCIR LOS TIEMPOS DE INTERVENCIÓN**

Para que cualquier negocio sea viable y sostenible en el tiempo, resulta esencial que presente unos niveles de rentabilidad aceptables, algo a lo que no es ajeno un taller de reparación de vehículos. En este sector que nos ocupa, uno de los factores que más contribuye a obtener buenos resultados económicos es el de la calidad final de las intervenciones. Un trabajo bien hecho, apoyado en una buena formación de todo el personal implicado, siempre será la mejor tarjeta de visita de la empresa de cara a nuestros clientes, de forma que podamos ganarnos su confianza

y seamos capaces de fidelizarlos de cara al futuro, así como ser un buen reclamo para captar otros nuevos. Todo ello constituye la base de la sostenibilidad económica presente y futura de nuestro negocio.

Resulta evidente, por lo tanto, la importancia de efectuar un control de calidad de las intervenciones que asegure que los trabajos realizados cumplan unos estándares determinados. Al respecto, hay que resaltar el aspecto clave de la concienciación del trabajo en equipo como requisito indispensable para obtener la

TALLERES PÉREZ S.L.
HOJA DE CONTROL DE CALIDAD.
CONTROL DEL PROCESO PRODUCTIVO.

Número de O.T.: Matrícula:

Modelo de vehículo:

SECCIÓN DE CARROCERÍA (DESMONTAJE Y REPARACIÓN)

	Realizado	No realizado	No procede
Ajuste de piezas tornilladas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reparación de chapas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apertura de soldaduras y juntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo en bancada:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprobación final con medidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carrocería llevada a cotas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoja de medidas finales. Medidor electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión de anotaciones en la O.T.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operario Nº <input type="text"/>	Firma: <input type="text"/>		
Supervisión de los trabajos realizados (Vº, Bº, Del Jefe de Equipo)	Firma: <input type="text"/>		

SECCIÓN DE PINTURA

	Realizado	No realizado	No procede
Color correcto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausencia de pulverizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausencia de motas de polvo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausencia de otros defectos (discoloraciones, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discrepancias/ausencia de marcas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sellado de juntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión de anotaciones en la O.T.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operario Nº <input type="text"/>	Firma: <input type="text"/>		
Supervisión de los trabajos realizados (Vº, Bº, Del Jefe de Equipo)	Firma: <input type="text"/>		

SECCIÓN DE MECÁNICA

	Realizado	No realizado	No procede
Comprobación de alineamientos mecánicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Control geométrico de la dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprobación de arbolos y presiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Control de volante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión de alambres y averías del ordenador de a bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión de inyecciones en la O.T.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operario Nº <input type="text"/>	Firma: <input type="text"/>		
Supervisión de los trabajos realizados (Vº, Bº, Del Jefe de Equipo)	Firma: <input type="text"/>		

SECCIÓN DE CARROCERÍA (MONTAJE)

	Realizado	No realizado	No procede
Ajuste de piezas y accesorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamientos anticorrosivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protectores de bajos/antigravilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Corte de cavidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión de anotaciones en la O.T.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operario Nº <input type="text"/>	Firma: <input type="text"/>		
Supervisión de los trabajos realizados (Vº, Bº, Del Jefe de Equipo)	Firma: <input type="text"/>		

defectuosos y repetidos, incrementando de esta manera la productividad y la rentabilidad en las intervenciones. Al objeto de mantener la debida trazabilidad y seguimiento del proceso, siempre es muy recomendable que el control se realice por escrito, de manera que en cada paso figuren las operaciones realizadas y su estado final, el operario que las efectúa y la persona encargada de verificar su control. Dependiendo del tamaño y, por lo tanto, de la estructura del taller, el visto bueno del control de cada área puede estar dado por el propio operario, el más cualificado, aunque lo idóneo sería que lo diera el responsable de área o el jefe de taller. Del mismo modo,

calidad final deseada, en tanto que cada persona debe ser responsable de su parte de trabajo y no solamente aquella encargada de realizar el control de calidad final. Actuar de forma transparente y facilitar toda la información disponible en cada momento por parte de todos los actores implicados, así como comunicar las posibles incidencias que surjan, resulta también esencial.

Control de calidad, paso a paso

Un aspecto muy relevante a tener en cuenta es que el control de calidad debe realizarse paso a paso a medida que los diferentes trabajos se finalicen en cada área de taller, de manera que las posibles incidencias sean más fáciles de solucionar en cada momento. Por tanto, el control de calidad no debe realizarse únicamente al final de la intervención, y mucho menos delante del cliente, ya que cualquier incidencia que se detectara en ese instante podría implicar soluciones que serían más gravosas desde todos los puntos de vista. A modo de ejemplo, una reparación defectuosa en bancada que se detecte en el montaje final del vehículo implicaría, además de desmontar las piezas necesarias y volver a reparar en bancada, pintar de nuevo el vehículo, algo que se podría haber evitado con un control previo. Por tanto, resulta evidente que este tipo de control permite reducir los trabajos

resulta conveniente tener un registro actualizado con todas las incidencias que se vayan detectando, de manera que se puedan analizar en su conjunto eficazmente para ayudar a adoptar las medidas que pudieran corresponder en cada caso, especialmente en aquellas recurrentes por causas tales como no realizar el mantenimiento adecuado de los equipos, no usar los productos más idóneos, carecer de la formación, etc. El paso del área de chapa a pintura suele ser de gran importancia en cualquier intervención. En la gran mayoría de los talleres, una revisión del trabajo del chapista por parte del pintor que va

EL CONTROL DE CALIDAD DEBE REALIZARSE PASO A PASO Y NO SOLAMENTE AL FINAL DE LA INTERVENCIÓN





ES MUY
RECOMENDABLE QUE
EL CONTROL DE
CALIDAD SE REALICE
POR ESCRITO



realizar el proceso de pintado debería ser suficiente para solventar de forma dialogada cualquier posible incidencia, antes de continuar los trabajos.

Control de calidad en el proceso productivo

1) Control de calidad en el área de carrocería.

En el área de carrocería, los aspectos a verificar deberían incluir los siguientes:

- Ajuste de piezas sustituidas: se debe comprobar que guardan las debidas separaciones con todas las piezas adyacentes. En el caso de las piezas soldadas, también se debe comprobar la apariencia adecuada de las soldaduras y las juntas, así como el correcto montaje de las correspondientes piezas y accesorios.

- Repaso de chapa: es importante verificar que la calidad del trabajo de repaso de chapa es la adecuada para el posterior trabajo del pintor, sin necesidad de aplicar posteriormente cantidades excesivas de productos de relleno. También por este motivo, el chapista no debería de aplicarlos, de modo que se puede verificar la calidad del trabajo de repaso realizado.

- Trabajo en bancada: además de realizar el estiraje correctamente con ayuda del medidor, es necesario efectuar una última comprobación de medición en el momento antes de bajar el vehículo de la bancada. Montaje de piezas y accesorios: una vez pintado el vehículo, es necesario verificar su correcto montaje.

- Aplicación de tratamientos anticorrosivos (antigravillas, protectores de bajos, ceras de cavidades): siempre se deben devolver al vehículo las protecciones anticorrosivas que hayan sido eliminadas en el proceso de reparación.

2) Control de calidad en el área de pintura.

Los puntos a verificar en esta área serían los siguientes:

- Comprobar que no quedan restos de productos de enmascarado adheridos (cintas, burletes, etc.).

- Revisar que no se ha dañado ninguna pieza o accesorio durante los trabajos en pintura.

- Comprobar que no hay motas de suciedad y defectos de pintura (aguas, hervidos, descolgados, etc.).

- Comprobar el correcto ajuste de color y tonalidad de las piezas pintadas respecto a las adyacentes.

- Revisar que no hay piezas pulverizadas debido a un enmascarado deficiente (gomas, lunas, neumáticos, accesorios, etc.).



3) Control de calidad en el área de mecánica.

Si procede según la intervención en concreto realizada, las comprobaciones incluirían la geometría de la dirección, airbags, pretensores, centrado del volante, reseteado y borrado de memorias y el ajuste del alumbrado mediante regloscopio.

Control de preentrega

Además del control de calidad en el proceso productivo propiamente dicho, también es conveniente realizarlo en la preentrega, de manera que se compruebe que el vehículo no presente alguna otra deficiencia, incluso aunque no sea achacable a la propia intervención realizada. En caso de detectar alguna incidencia reseñable, sería conveniente informar cuanto antes al cliente al objeto de solventarla de la manera más eficaz, dando así una imagen de transparencia y profesionalidad y abriendo la posibilidad a una venta de un servicio adicional.

El control de preentrega puede ser muy variado y amplio, debiendo incluir aspectos relativos a una prueba dinámica en carretera, neumáticos, niveles (anticongelante, aceite del motor, líquido de frenos), batería, ausencia de testigos encendidos, alumbrado, limpiaparabrisas, limpieza exterior e interior, etc. ■

PARA SABER MÁS

Departamento de Ingeniería:
ingenieria@cesvimap.com

www.revistacesvimap.com