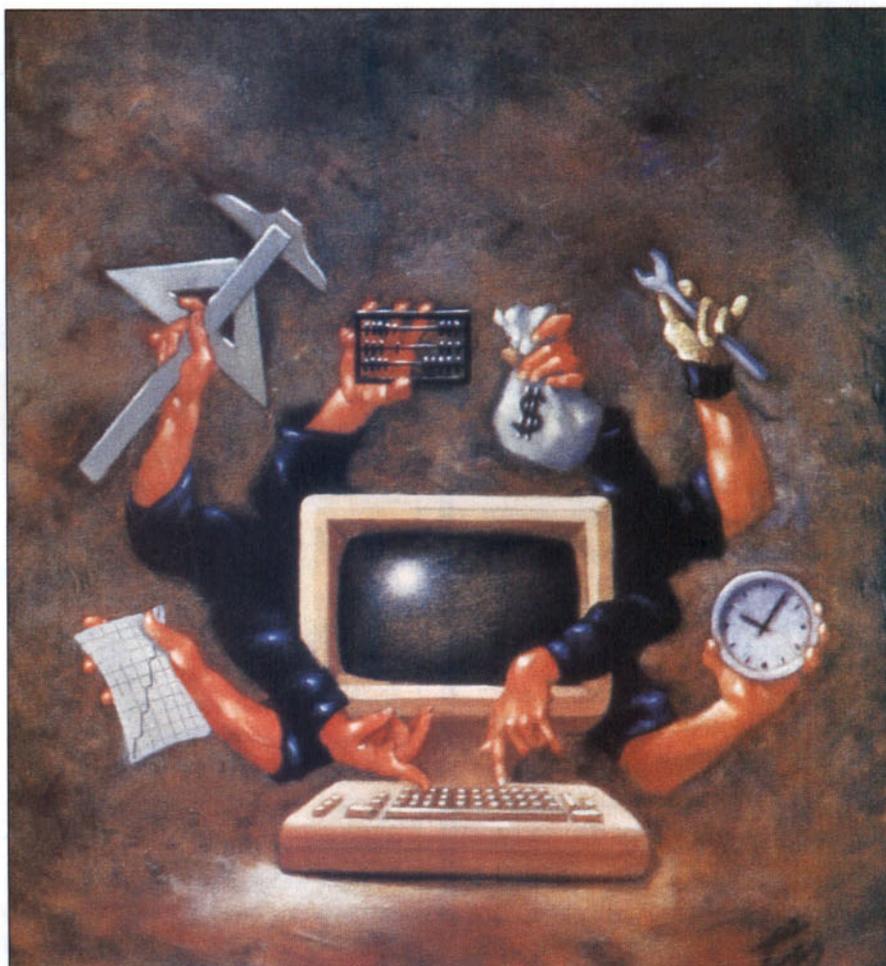


Disponer de información oportunamente permite adoptar decisiones adecuadas

La informática en la gestión del taller

La información constituye actualmente un bien muypreciado en cualquiera de los aspectos de la vida y, como tal, también se hace imprescindible en el ámbito de la empresa. La informática no es más (ni menos) que la herramienta más eficaz de que actualmente disponemos para obtenerla y tratarla convenientemente. Su utilización permite la recogida de información que, a su vez, facilitará la obtención de determinados datos; es decir, de otra información que servirá de base para la adopción de decisiones que ayuden a conseguir los objetivos marcados.



Tiende a desaparecer la imagen del taller de reparación que abre cada mañana sus puertas a la espera de lo que venga. Hoy la supervivencia de cualquier empresa y de cualquier taller, por extensión, pasa por la fijación de unos objetivos de **rentabilidad**, de **calidad** y de **servicio**; de los tres a la vez, y no de uno a costa de los otros.

La **rentabilidad** será, lógicamente, uno de los objetivos principales y se obtendrá mediante la optimización de la gestión de los recursos humanos, económicos y técnicos encaminándolos hacia una actividad válida en sí misma.

El **servicio** al cliente es un aspecto siempre mejorable; el taller debe poder

ofrecer una atención y una eficacia suficiente para realizar la reparación del vehículo en tiempo razonable y cumpliendo los compromisos adquiridos (plazo de recogida y entrega del vehículo, operaciones ajustadas, etc.)

La **calidad** debe ser la máxima posible y para ello se ha de contar con operarios debidamente capacitados y con las instalaciones, los equipos y las herramientas que permitan realizar las reparaciones con los procesos idóneos. El equipamiento, además, debe ser el apropiado para cada puesto de trabajo y para cada operación, ya que de esta forma se obtendrá una mejor optimización de los procesos productivos y la seguridad de los operarios.

Por
Luis Pelayo García López

LA INFORMACIÓN Y LA INFORMÁTICA

Todas estas consideraciones dan lugar a una serie de parámetros perfectamente cuantificables que, una vez estructurados y ordenados, podrán proporcionar la información suficiente acerca de la empresa. El éxito de su gestión dependerá, en gran medida, de la disponibilidad que tenga el equipo directivo de esta información, de cómo esté estructurada, de su precisión y veracidad, de forma que refleje fielmente la marcha real de la misma. Toda esta información proporcionará la capacidad de decisión suficiente para facilitar la dirección de la empresa y, a la vez, ir evaluando constantemente los resultados de las decisiones adoptadas.

Por tanto, es labor del gerente, el establecimiento de un sistema de comunicación capaz de recopilar información y estructurarla para hacerla utilizable, en la medida de cada cargo, por el personal de la empresa. El sistema implantado debe estar dotado de las vías apropiadas para la recogida y distribución de la información correspondiente. Además, para que su funcionamiento sea correcto, se deben llevar a cabo acciones encaminadas a mantener en perfecto estado las vías existentes y crear otras en función de las necesidades de cada momento.

Así mismo, es necesario involucrar en estos procesos a todo el personal del taller para que, la confianza y seguridad que aporte el sistema elegido, incida en el beneficio general de toda la empresa.

El desarrollo alcanzado en la actualidad por la informática, ofrece un gran abanico de posibilidades en cuanto al tratamiento de información y ello hace que sea imprescindible su utilización no sólo en el taller de reparación, sino en cualquier tipo de empresa. Por otro lado, el abaratamiento paulatino de los equipos informáticos y las numerosas prestaciones que proporcionan los programas de gestión, hacen posible que la información generada pueda clasificarse, relacionarse, obtenerse rápidamente, que sea de fácil interpretación y a un coste no excesivamente elevado.

Hoy en día es bastante improbable que no exista algún equipo informático en el

taller, ya que se vienen utilizando principalmente para la confección y el control de la facturación.

LA GESTIÓN INFORMATIZADA

Pero no solamente la facturación puede efectuarse a través de equipos informáti-

cos; otras realizaciones, como pueden ser el presupuesto de reparación, la apertura de órdenes de trabajo, la gestión del recambio, el control de los tiempos, etc. pueden ejecutarse sin problema alguno. Todas estas tareas generan una gran cantidad de información que, convenientemente tratada debería servir de base para la adopción de decisiones y su posterior seguimiento y control (Cuadro 1).

DATOS INICIALES	INFORMACIÓN GENERADA
PRESUPUESTO - PERITACIÓN	
Operaciones de reparación, sustitución, pintura, mecánica, etc. Tiempos de las mismas. Recambios, precios, referencias, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Volcado de datos automático al programa de gestión. • Asignación de tiempos • Hoja de control de materiales de pintura • Hojas de trabajo para los operarios del taller. • Previsiones de facturación
ORDEN DE REPARACIÓN	
Datos del cliente Datos del vehículo Datos de la reparación	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de inicio de la reparación • Fecha de entrega del vehículo • Listado de clientes • Listado de vehículos • Procedencia de vehículos • Estado carga de trabajo en el taller
RECAMBIOS	
Precios, referencias, denominación. Asignación de recambios a cada orden de reparación.	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de proveedores • Elección de fecha de confirmación y servicio de recambios. • Pedido de recambios por modem fax • Costes de recambios • Promedios de descuentos por proveedores. • Stock instantáneo de recambio para órdenes abiertas.
CONTROL DE TIEMPOS	
Tiempos de taller: carrocería, pintura, mecánica. Horas productivas e improductivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos de ratios operativos: productividad, ganancia de horas, efectividad, etc. • Facturación por operario, área, total de taller. • Control de trabajo en cada orden.
FACTURACIÓN	
Utilización de datos relativos a la orden de reparación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de facturas • Facturación del taller por tramos • Captura de facturas • Promedio de facturas por compañías

Cuadro 1. Información de partida y posibilidades de tratamiento de la misma.



La utilización de la informática es imprescindible en el taller de reparación.

Presupuesto o valoración

El presupuesto de reparación puede hacerse de forma manual o mediante la utilización de un sistema informático de valoración. En ambos casos deberán quedar perfectamente delimitadas y definidas todas las operaciones a efectuar en carrocería, pintura o mecánica, así como aquellos elementos a sustituir y sus importes correspondientes.

Estos datos, mediante la utilización de un sistema informático de valoraciones, pueden incluso obtenerse perfectamente clasificados teniendo el desglose de cada una de las operaciones de reparación, sustitución, desmontaje y montaje, pintura y mecánica, así como sus correspondientes tiempos y el coste de los recambios y materiales de pintura. De esta forma se cumplen los requisitos fundamentales que debe tener un presupuesto: que sea objetivo y realizado con criterios de valoración preestablecidos y que esté estructurado y expresado detalladamente para poder utilizar estos datos posteriormente para otras realizaciones de forma rápida y sencilla (asignar operaciones de trabajo al taller y sus tiempos asignados, tiempos a facturar, recambios, etc.)

Apertura de órdenes de trabajo

La apertura de la orden de trabajo debe ser el primer paso a realizar antes de proceder a la reparación del vehículo; en ella

se incluirán, además de los datos del taller, los específicos del cliente, del mismo vehículo y de las operaciones a realizar según el presupuesto o peritación.

Mediante la utilización de un programa de gestión podemos olvidarnos de la toma de estos datos a mano y de la búsqueda posterior de los mismos para la confección de la factura. De esta forma el tratamiento de los datos del cliente y de la reparación se efectuará una sola vez para todo el proceso.

Además, en esta orden de reparación pueden consignarse la fecha de comienzo de la reparación y la fecha prevista de entrega, así como la elaboración del resguardo de depósito que estamos obligados a entregar al cliente.

La apertura de órdenes de trabajo, la realización de presupuestos de reparación, la gestión de recambios, el control de tiempos y la facturación pueden efectuarse a través de programas informáticos de gestión.

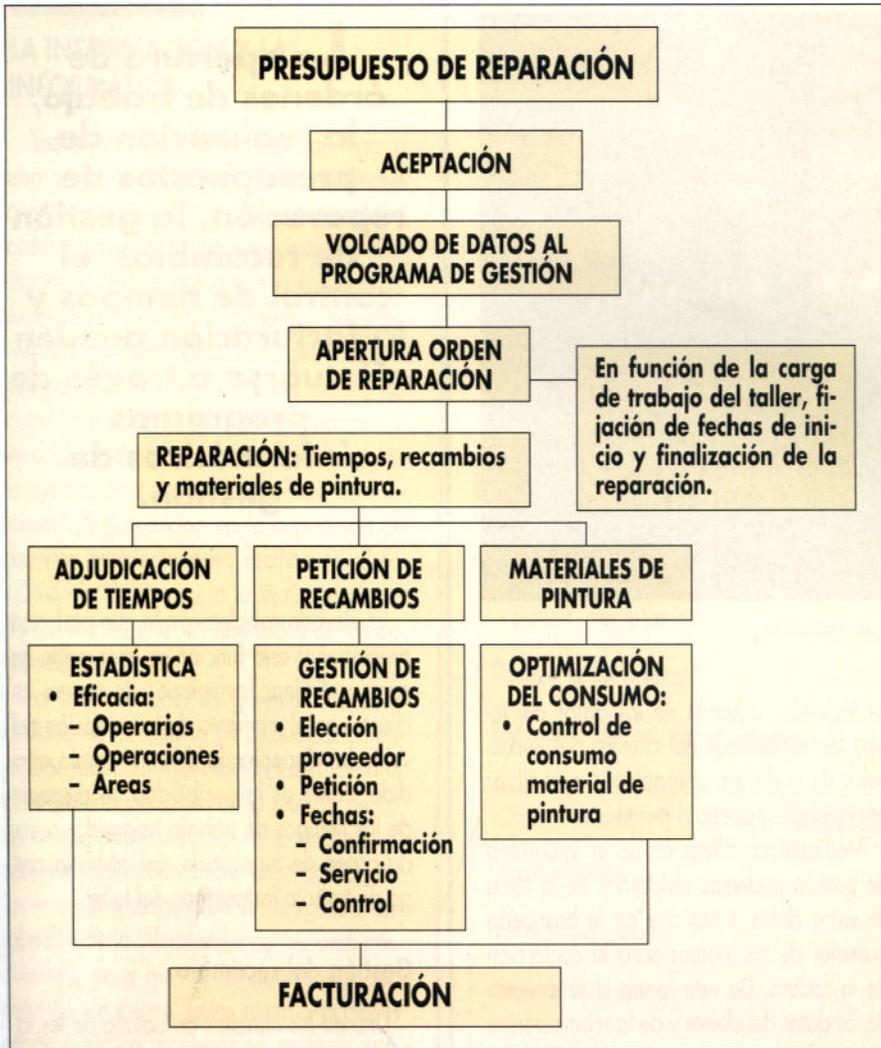
La elevada rapidez con la que podemos desempeñar esta función es importante de cara a eliminar los tiempos de espera de clientes en el momento de la recepción del vehículo, disponiendo de una ventaja añadida, como es la posibilidad de disponer de los tiempos de trabajo asignados a cada orden de reparación, así como la carga de trabajo instantánea del taller.

Gestión del recambio

Uno de los caballos de batalla de los talleres de reparación, sobre todo de los independientes, lo constituye la gestión del recambio. En este sentido la gestión informatizada puede efectuar la totalidad de las operaciones concernientes al mismo: petición del recambio, control del recambio pedido y recibido en el taller, datos es-



Ejemplo de pantalla de menús de programa de gestión.



Cuadro 2. Esquema básico de funcionamiento de un programa de gestión de taller.

tadísticos del coste del recambio, proveedores, descuentos, etc.

Es evidente, por lo tanto, que la optimización de esta gestión puede garantizarse, dado que podremos efectuar incluso la petición del recambio a proveedores por módem-fax y elegir el proveedor ideal para el suministro de un recambio determinado en fechas prefijadas, así como indicarle cuales son las fechas en las que nos deberá confirmar el pedido efectuado, la fecha de suministro y la posibilidad de pedir determinados elementos como recambio urgente.

En este concepto las ventajas para el taller radican fundamentalmente en la utilización de lenguaje común al usar las referencias y denominaciones del propio fabricante, disminuyendo la petición de pedidos por teléfono con la consiguiente reducción de errores y de almacenamiento propio.

Control de tiempos

En el taller se debe conocer si el esfuerzo y la inversión efectuada en instalaciones, en la compra de equipos, en la formación del personal y en la propia organización de los flujos de trabajo, tiene su justificación en la rentabilidad final obtenida.

Ello sólo es posible a través del establecimiento de una clasificación y control de los tiempos de los operarios a través de fichajes que identifiquen la rentabilidad y eficacia de las operaciones efectuadas en las distintas áreas productivas del taller. Sólo así será posible conocer si el tiempo que se factura está en correlación con los realmente invertidos en los procesos productivos y la posterior obtención de los correspondientes rendimientos y resultados sobre operaciones concretas o globales.

Esta clasificación servirá además para el establecimiento de otros sistemas de control (ratios de productividad, de eficiencia por áreas y operarios) y sistemas de incentivos por operarios, distintas clasificaciones de tiempos, como pueden ser las horas disponibles y de presencia, de paro y las relativas a cada área productiva.

Facturación

La utilización de un programa de gestión se completa con el control y emisión de facturas, en las que se incluirán los desgloses de tiempos concernientes a mano de obra de carrocería y pintura, los importes de todos los recambios sustituidos, los materiales de pintura y la parte correspondiente de I.V.A.

La elaboración de la factura se simplifica enormemente, ya que el programa utilizará los datos introducidos anteriormente (cliente, N.I.F., vehículo, recambios y operaciones de trabajo a facturar) en la confección del presupuesto de reparación y en la orden de reparación. Así mismo, también se ofrece la posibilidad de poder comprobar el precio real del recambio comparándolo con el presupuestado, con el fin de detectar diferencias a corregir antes de la emisión de la factura o la capacidad de considerar distintos descuentos en la misma.

Las ventajas que aporta un programa de gestión en este punto son grandes, ya que queda eliminado el trabajo de búsqueda de los datos del cliente para relacionarlos con su correspondiente reparación (tiempo y recambios a facturar) simplificando al máximo esta gestión y disminuyendo, por tanto, los tiempos de espera de clientes durante la entrega del vehículo.

A modo de conclusión conviene destacar que el empresario debe preocuparse no sólo por los aspectos que afectan a la tecnología de la reparación, sino también en la gestión y en las herramientas propias que ayudan a simplificarla y mejorarla, siendo de gran ayuda en este aspecto la utilización de programas informáticos apropiados que utilicen y relacionen los datos específicos para agilizar la gestión de la reparación y ofrecer la información suficiente de la evolución del taller. ■