



Año 2015 por semanas

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Fin de semana		
Diciembre 2014	22	23	24	25	26	27	28	52
Enero	29	30	31	1	2	3	4	1
	5	6	7	8	9	10	11	2
	12	13	14	15	16	17	18	3
	19	20	21	22	23	24	25	4
Febrero	26	27	28	29	30	31	1	5
	3	4	5	6	7	8	9	6
	10	11	12	13	14	15	16	7
	17	18	19	20	21	22	23	8
Marzo	23	24	25	26	27	28	1	9
	2	3	4	5	6	7	8	10
	9	10	11	12	13	14	15	11
	16	17	18	19	20	21	22	12
	23	24	25	26	27	28	29	13
Abril	30	31	1	2	3	4	5	14
	6	7	8	9	10	11	12	15
	13	14	15	16	17	18	19	16
	20	21	22	23	24	25	26	17
Mayo	27	28	29	30	1	2	3	18
	4	5	6	7	8	9	10	19
	11	12	13	14	15	16	17	20
	18	19	20	21	22	23	24	21
	25	26	27	28	29	30	31	22
Junio	1	2	3	4	5	6	7	23
	8	9	10	11	12	13	14	24
	15	16	17	18	19	20	21	25

CUANDO UN CLIENTE DEJA SU VEHÍCULO EN UN SERVICIO DE REPARACIÓN SIEMPRE PREGUNTA CUÁNDO VA A PODER RETIRARLO. ESTA DUDA, ADEMÁS DE LÓGICA, ESTÁ RESPALDADA POR LA LEGISLACIÓN VIGENTE. EL **REAL DECRETO 1457/1986**, QUE REGULA LA **ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES DE REPARACIÓN**, ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE INDICAR, EN EL RESGUARDO DE DEPÓSITO PARA EL CLIENTE, LA **FECHA PREVISTA DE ENTREGA**

Es el recepcionista quien, habitualmente, atiende al cliente y cumplimenta el resguardo de depósito, por lo que debe determinar los días que, en condiciones normales, se precisan para reparar el vehículo.

Se debe tener en cuenta la estancia total del vehículo en el taller, desde que lo deja hasta que lo recoge el cliente. Lo ideal sería que, desde que entra en el taller, se trabaje en él ininterrumpidamente, pero esto no es así.

Factores que influyen en el tiempo de estancia

Los días de estancia en el taller van a depender de la intensidad de los daños (horas facturadas). Pero, además, existen diferentes factores que influyen en el periodo de paralización. Tienen especial relevancia:

- **Gestión del recambio:** su adquisición puede realizarse cuando el vehículo entra en el taller o antes.
- **Capacidad de producción:** relacionado directamente con los recursos técnicos y humanos del taller (número de operarios, cabinas, dotación de los puestos de trabajo, etc.).
- **Planificación del taller:** cómo se organizan los recursos para obtener el máximo rendimiento.
- **Prioridad del cliente:** cuando la carga de trabajo es alta el taller establece prioridades en función del tipo de cliente.
- **Imponderables:** bajas laborales, fallos en el suministro de algún recambio, averías en equipamientos, instalaciones, etc.



Por Miguel Iranzo Martín





LA GESTIÓN DEL
 RECAMBIO, LA
 PLANIFICACIÓN
 DEL TALLER O LAS
 PRIORIDADES DEL
 CLIENTE INFLUYEN
 EN LA PARALIZACIÓN
 DEL VEHÍCULO

Tiempos productivos y no productivos

Hay momentos en los que se trabaja sobre el vehículo a reparar, que configuran los tiempos productivos, y otros en los que no, o tiempos improductivos.

Los **improductivos** varían en cada taller y, en función de su naturaleza, se pueden agrupar en tiempos fijos y tiempos de espera.

Los **tiempos fijos** engloban, entre otros, los de atención al cliente, control de calidad, etc. Se dan **tiempos de espera**, mientras se recibe la peritación o los recambios; o, dentro del proceso productivo, a la entrada en cada área del taller (mecánica, carrocería y pintura).

Estos últimos son los que originan los 'stocks de seguridad'. Si analizamos bien el flujo de los vehículos en un taller de carrocería y pintura, vemos que, antes de la entrada de cada área, se acumulan vehículos que esperan hasta que existe disponibilidad de recursos (personal y equipamiento).

Para que el taller funcione bien, la velocidad de producción, de todas las áreas, debería ser igual. En la práctica, esto no sucede. Para absorber estas diferencias, se establecen *stocks* de seguridad. Estos *stocks* se generan para mantener siempre una carga de trabajo de

reserva, de manera que nunca haya paro por falta de trabajo.

Existe un ratio fundamental para calcular la permanencia de vehículos en el taller: 'ratio de estancia', que relaciona los tiempos productivos con los días de estancia. Este ratio permite, partiendo de los tiempos indicados en peritación, conocer la permanencia en el taller, ya que considera los tiempos fijos y los de espera.

Cada taller tiene su propio ratio de estancia y se calcula para largos periodos de tiempo. Lo ideal sería un ratio valor 1, ya que significaría que no existen tiempos improductivos. Este valor es, obviamente, inalcanzable, pero es importante acercarse lo máximo a él, ya que sólo se factura el tiempo productivo.

Establecimiento de la fecha de entrega

Para establecer la fecha de entrega se debe conocer el tiempo productivo valorado (tiempo peritado), los tiempos improductivos (ratio de estancia) y la carga de trabajo del taller (recursos humanos y técnicos disponibles).

El recepcionista debe estar capacitado para calcular la **fecha de entrega**, de modo que, de acuerdo con las necesidades del cliente, pueda indicar la fecha de recepción y entrega que mejor se ajuste a sus necesidades y que minimice el tiempo de estancia del vehículo en el taller.

Obviamente, la fecha de entrega es una estimación en función de las circunstancias del taller. Puede ser más o menos acertada, pero es muy recomendable que este cálculo se haga con la mayor exactitud posible, ya que, en la medida en que se cumpla, la sensación de profesionalidad percibida por el cliente aumentará.

El establecimiento de la fecha de entrega en la recepción constituye el primer paso para la organización del proceso productivo del taller, ya que equilibra su capacidad con los compromisos adquiridos con los clientes ■

PARA SABER MÁS

✉ Departamento de ingeniería
 ingeniera@cesvimap.com

🌐 CESVIMAP. Cursos de Organización de taller. www.cesvimap.com

🌐 Cevitienda www.cesvitienda.com

🌐 www.revistacesvimap.com

🐦 @revistacesvimap