



HOY EN DÍA, EL AUTOMÓVIL SE PUEDE CONSIDERAR UN BIEN DE PRIMERA NECESIDAD; TANTO ES ASÍ QUE EL GRADO DE DEPENDENCIA PUEDE SER TAL QUE RENUNCIAR A SU USO DURANTE SU ESTANCIA EN EL TALLER SUPONE UN VERDADERO CONTRATIEMPO. ASÍ PUES, EXISTE UN MERCADO POTENCIAL DE REPARACIONES QUE PUEDEN SER RESUELTAS EN UN REDUCIDO ESPACIO DE TIEMPO; EL ÁREA DE SERVICIOS RÁPIDOS CUBRE ESTA NECESIDAD

Por Francisco González de Prado

Dicho y hecho

ANÁLISIS DEL ÁREA DE SERVICIOS RÁPIDOS DEL TALLER DE CARROCERÍA Y PINTURA

La naturaleza de los daños que se podrán reparar en el área de servicios rápidos está determinada por el tiempo que requiera su reparación. Se consideran reparables en esta área aquellos siniestros cuyo tiempo total de reparación, incluyendo las operaciones de pintura, no supera las 6 horas, con un tiempo máximo de permanencia del vehículo en el taller de 24 horas.

La necesidad de pintar o no las piezas es una consideración fundamental, puesto que, cuando no sea necesaria la fase de pintado, se podrá dedicar más tiempo a las tareas propiamente de reparación.

ÁREA DE SERVICIO RÁPIDO DE CHAPA Y PINTURA: 6 HORAS

Daños con pintura	CARROCERÍA: 2 h	PINTURA: 4 h
Daños sin pintura	CARROCERÍA: 6h	

Tiempos empleados en el área de servicio rápido

La realización de pequeñas reparaciones de carrocería en el área rápida permite descongestionar el área de carrocería general del taller, incrementando la eficacia y la especialización de los trabajos y disminuyendo los tiempos improductivos. No obstante, los objetivos del área de carrocería rápida son comunes a los del resto del taller:

► **Calidad:** es el principal argumento para la fidelización de los clientes y, por lo tanto, una forma de aumentar la rentabilidad. En este sentido, el primer paso será determinar el nivel de calidad que queremos ofrecer y, con ello, definir sus estándares. Hay que tener presente que el cometido del chapista es restituir en el vehículo las características que tenía antes de ocurrir el siniestro, en especial las relacionadas con la seguridad, la fiabilidad y el acabado original.

► **Rentabilidad:** en líneas generales, la rentabilidad en el área de carrocería rápida pasa por optimizar los tiempos productivos, reducir los improductivos y alcanzar una ganancia de tiempos en relación a los de referencia asignados.

Tipología de las reparaciones

Un factor primordial en la unidad de trabajos rápidos es la clasificación inicial de daños por parte del recepcionista para valorar la carga de trabajo y desviar al taller convencional las intervenciones que superen las 6 horas. Podrán ser considerados trabajos rápidos:

Trabajos que precisen tratamiento de pintura en piezas de chapa

Se repararán todos aquellos daños que no requieran un tiempo superior a las 2 horas, incluyendo el desmontaje de accesorios y utilizando las técnicas convencionales de repaso de chapa.

Trabajos que no precisen tratamiento de pintura en piezas de chapa

En este apartado se engloban aquellos daños similares a los causados por el granizo o los producidos por deformaciones suaves en la chapa y que no afecten a la superficie pintada del vehículo. La ventaja de realizar este tipo de reparaciones es que se dispone de hasta 6 horas para poder llevarlas a cabo. Se recurrirá, en este caso, a técnicas de reparación de daños sin necesidad de pintar, usando tanto elementos de empuje, como las varillas, o mecanismos de tracción, mediante el pegado de ventosas.

Reparación de plásticos

Los tiempos asignados a cada una de estas reparaciones no excederán, por lo general, las 2 horas, incluyendo los tiempos necesarios para el desmontaje de los diferentes accesorios. Se utilizarán todos recursos y métodos de reparación conocidos para la reparación de este tipo de materiales: soldadura, adhesivos, soldadura química, etc.

Reparación y sustitución de elementos acristalados

Si existe una operación característica del área de servicio rápido es la sustitución de cualquiera de los elementos acristalados del



Reparación con pistola de desabollado

vehículo. A esta operación se debe añadir la reparación de lunas laminadas, debido al reducido tiempo que demanda esta intervención.

Reparaciones especiales

Se engloban aquí los procesos que no se realizan de forma habitual en el taller, pero que, por los tiempos de reparación que conllevan, se pueden incluir dentro del área de servicios rápidos de carrocería. Se pueden considerar como tales las reparaciones de salpicaderos, tapicerías y llantas.

Condicionantes del servicio rápido

El logro de los objetivos de calidad y rentabilidad del área de carrocería de servicios rápidos se ve, necesariamente, sometido a la consideración de una serie de factores humanos y técnicos que es necesario observar y desarrollar para conseguir un óptimo funcionamiento.

El factor humano

Como en cualquier empresa, en el taller de carrocería el factor humano constituye una de las principales inversiones y es una apuesta de futuro. Aspectos tales como la formación o el desempeño de un tipo de trabajo acorde a los conocimientos y →

Los servicios rápidos acogen reparaciones no superiores a 6 horas, incluyendo el pintado, con un tiempo máximo de permanencia del vehículo en el taller de 24 horas



Reparación sin necesidad de pintar



Reparación de un paragolpes

Extracción de un daño que requiere repintado



Los objetivos del área de servicio rápido son comunes a los del taller convencional: calidad y rentabilidad

experiencia de cada persona resultarán fundamentales. En el caso concreto del servicio rápido de chapa y pintura, no sólo se prestará atención al personal técnico directo, sino que también se deberá valorar la labor de la recepción y peritación de los vehículos, pues es en esta fase donde se decide si el trabajo se engloba dentro de los servicios rápidos.

El papel del **repcionista** resulta clave, ya que es la persona encargada de asesorar al cliente e informarle sobre la posibilidad de utilizar el servicio rápido de carrocería. No olvidemos que, en muchas ocasiones, no se reparan ciertos daños del vehículo por desconocimiento de su coste real o del tiempo de permanencia del taller, por lo que la faceta comercial del recepcionista es de gran importancia.

El encargado de esta área debe ser capaz de realizar presupuestos a los clientes de una forma rápida, preferentemente mediante programas informáticos que le permitan dar precios cerrados y tener un buen control del recambio. Al mismo tiempo, deberá asignar fechas de comienzo de la reparación y de entrega del vehículo reparado, realizando un control de la carga de trabajo y de las reparaciones en marcha.

El **personal técnico directo** deberá tener los conocimientos y habilidades necesarias para realizar, con la debida garantía, calidad y

rapidez, los trabajos propios del área de carrocería de servicios rápidos.

Factores técnicos

Los factores técnicos que más influyen en el correcto funcionamiento de esta área son la distribución, las instalaciones y el equipamiento disponibles.

► **Distribución del área:** la ubicación del área de servicio rápido debe ser independiente y complementaria a la del área convencional, sin que una interfiera en la actividad de la otra. En ningún caso, debe sustituir un área a la otra, pues esto causaría el colapso o la saturación, siendo generalmente el área de trabajos rápidos la más sacrificada en caso de colapso, dejando de ser realmente una zona de trabajos rápidos para convertirse en un colchón de la carrocería tradicional.

► **Instalaciones:** el concepto de servicio rápido tiene que ser entendido como el de un paso adelante en la modernización del taller, para lo cual es necesario contar con la tecnología adecuada. Unas instalaciones obsoletas darán lugar a procesos de intervención que se alargarán en el tiempo, desvirtuando el concepto de rapidez. Las principales instalaciones son:

- Instalación de aire comprimido.
- Instalación eléctrica.
- Equipos de aspiración para trabajos de lijado.
- Iluminación.
- Protección contra incendios.
- Red de agua.

► **Equipamiento:** como se ha comentado, una de las características principales de esta área es su independencia del resto del taller; es decir, su funcionalidad reside en su independencia, de forma que no se convierta en un apoyo del área de carrocería. Por tanto, las operaciones a realizar serán diferentes y, en consecuencia, los equipos y

herramientas utilizados variarán sustancialmente, añadiéndose nuevos elementos, sin que, por el contrario, sean necesarios otros considerados habituales dentro del área convencional de carrocería.

De forma general, se requerirán herramientas para:

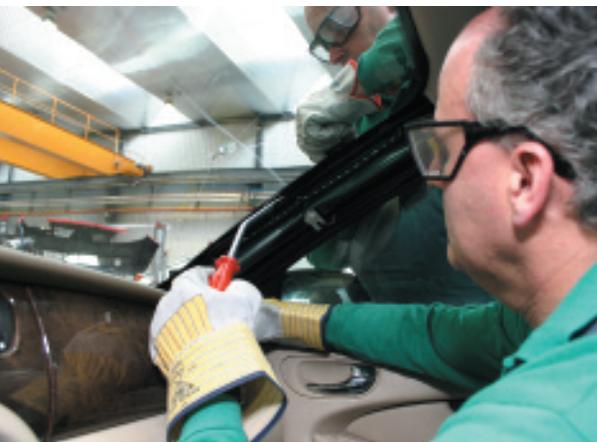
- Desmontar y montar guarnecidos y accesorios de carrocería.
- Reparar la chapa.
- Reparar piezas de plástico y tapicerías.
- Reparar y sustituir lunas laminadas.
- Reparar pequeños daños en piezas de chapa sin necesidad de repintar.

Gestión

El buen funcionamiento del área de servicio rápido, como ocurre en el tradicional taller de carrocería, se fundamenta en la perfecta gestión de cada una de las áreas. Esta gestión debe ser íntegra del conjunto de trabajos a realizar, y debe abarcar desde la llegada del cliente al taller hasta la entrega final del vehículo. Tres son los aspectos principales a controlar:

Recepción del vehículo y valoración de los daños

Es el momento en el que se tiene un mayor contacto con el cliente y, por lo tanto, cuando se le ha de informar sobre las características del servicio rápido. Normalmente, mediante una llamada de teléfono, el recepcionista aclarará si la reparación corresponde al área de servicio rápido o no, dando fecha y hora al cliente, en caso de que así sea. Asimismo, se recomendará al cliente su paso por el taller para que, a través de una inspección, se le



Sustitución de una luna



asigne fecha y hora y se le informe del tipo de trabajos en concreto a realizar. La valoración y tasación de los daños constituye un factor fundamental en el funcionamiento del área, por lo que es prioritario para el taller agilizar este trámite, peritando todas aquellas piezas que deban ser reparadas o sustituidas.

Gestión del recambio

Disponer de un suministro ágil del recambio en el área de servicios rápidos resulta de gran importancia para poder cumplir con los compromisos adquiridos con el cliente. En este sentido, la gestión informatizada del recambio puede abarcar la totalidad de operaciones concernientes al mismo: a partir de las piezas peritadas es posible realizar la petición del recambio, controlar el recambio pedido y el recibido en el taller, obtener datos estadísticos del coste del recambio, comprobar el stock instantáneo de recambio para órdenes abiertas, etc.

Control y gestión de la reparación

Uno de los aspectos claves en todos los trabajos rápidos es la duración de cada operación. Por tanto, una de las tareas primordiales del responsable del servicio rápido consistirá en controlar y gestionar los tiempos empleados por los operarios en lo referente al tiempo total disponible, ratios de productividad y ganancia de horas o rentabilidad. Toda esta información, proporcionada por programas informáticos de gestión de taller, aportará los conocimientos suficientes para evaluar el área y tomar decisiones ✘

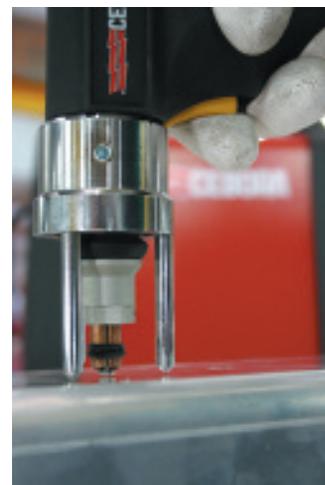
El papel del recepcionista

resulta clave, es el

encargado de asesorar al

cliente sobre el servicio

rápido de carrocería



Desabollado de una pieza de aluminio

PARA SABER MÁS

- Área de Carrocería. carroceria@cesvimap.com
- www.revistacesvimap.com