

Gestión

La calidad de servicio es un factor esencial que espera recibir el cliente y es el elemento fundamental de su fidelidad hacia el concesionario o taller donde habitualmente hace atender su vehículo.

El taller podrá lograr alta Calidad de Servicio disponiendo necesariamente de:

- Instalaciones y equipamiento adecuados a las actuales tecnologías de los vehículos.
- Personal idóneo, lo que significa elevada y permanente capacitación.
- Garantías de seguridad física para los clientes y el personal propio.
- Organización funcional para resolver con rapidez toda eventualidad que se presente.
- Responsabilidades y obligaciones bien definidas para desempeñarse con máxima eficiencia en sus actividades.
- Dirección adaptable a los cambios que la realidad impone continuamente.

Uno de los aspectos más importantes para alcanzar una Alta Calidad de Servicio es el entorno donde se realizan las actividades.

La Seguridad, el Orden, y la Limpieza son factores fundamentales para el desarrollo de procesos disciplinados y eficientes.

- ▶ Seguridad: dado que el taller contiene un cierto nivel de riesgo es importante reducir y hasta eliminar ese nivel de riesgo tomando todas las precauciones que sean necesarias.
- ▶ Orden: es la necesaria ubicación de todos los elementos que participan de la actividad del taller.
- ▶ Limpieza: es el elemento fundamental que sustenta la imagen del taller percibida por los clientes.

Este programa SOL se desarrolla en cuatro fases y su éxito depende de que todas ellas se completen satisfactoriamente.

Fase 1: Concientizar al personal destacando la importancia del programa, sus beneficios y sus características:

- ▶ *La importancia es la consecuencia de que los clientes son continuamente más exigentes en todos los aspectos de su relación con el taller o concesionario, y el orden, la limpieza y su propia seguridad se vuelven importantes.

*Los beneficios que se logran mediante un taller seguro, ordenado, y limpio se extienden a los clientes, al personal, y al taller o concesionario como empresa:

- ▶ Mejora la imagen que percibe el cliente.
- ▶ Genera confianza al cliente.
- ▶ Mejora la seguridad en el trabajo.
- ▶ Mejora el ambiente de trabajo para todo el personal.
- ▶ Permite identificar pérdidas con mayor facilidad (tiempo, materiales, herramientas, etc.)
- ▶ Mejora la utilización y el mantenimiento de los activos de la empresa
- ▶ Mejora el control y la utilización de las habilidades del personal.
- ▶ Facilita la creación de una cultura de trabajo.

Fase 2: Implementación del programa SOL, mediante la definición de los objetivos que se pretenden lograr y la evaluación de los avances y resultados alcanzados. Los pasos para poner en marcha el programa SOL están condensados en el programa 5S, sigla tomada del idioma japonés cuyo significado son:

- ▶ 1- Seiri: Sentido de la utilidad: es el proceso de distinguir entre lo necesario y lo innecesario para mejorar el orden. Según el grado de necesidad de todo lo necesario en el taller se efectúa un ordenamiento tanto más cercano a su lugar de utilización. Se descarta todo aquello que es inútil o innecesario.
- ▶ 2- Seiton: Sentido de organización: es el proceso de ubicar cada elemento de trabajo en un lugar definido para su localización rápida y segura. Requiere identificar los elementos y establecer sus posiciones de almacenamiento. Incluye la distribución de las áreas de actividad, señalizando los distintos sectores.

- ▶ 3- Seiso: Sentido de limpieza: Es el compromiso de mantener el espacio de trabajo en orden y en buenas condiciones. Debe eliminarse todo tipo de contaminación, es necesario definir las áreas de responsabilidad y las correspondientes tareas de limpieza. Deben asignarse los tiempos y los recursos necesarios para su ejecución.
- ▶ 4- Seiketsu: Sentido de normalización: consiste en generar normas y procedimientos para todas las actividades. Permite mejorar el orden, la limpieza, y el desempeño del personal, previene accidentes y reduce la variabilidad de las tareas. Mejora sustancialmente la Calidad del servicio.
- ▶ 5- Shitsuke: Sentido de autodisciplina: es administrar con excelencia las áreas de trabajo y contribuir activamente a la mejora integral del entorno. Requiere capacitación del personal y la creación de estímulos y reconocimientos. Deben realizarse evaluaciones periódicas para corregir y prevenir errores y para introducir mejoras continuamente. El control permite asegurar el cumplimiento de los objetivos fijados.

La implementación del programa SOL se desarrolla organizando el comité SOL, compuesto inicialmente por personal directivo para asegurar el compromiso de su ejecución. Luego se integrará el comité con personal de todas las áreas en forma rotativa. Deben difundirse las actividades, asesorar, colaborar, capacitar, definir objetivos, evaluar avances y resultados, programar reconocimientos y recompensas al personal.

La definición de objetivos comprende qué se quiere lograr en cada área, para cuando debe completarse y quién es el responsable de su realización.

La participación de todo el personal en la formulación del plan de mejoras hace que las decisiones se tomen por consenso y no sean objetadas. La actitud general es constructiva y promueve el mantenimiento de los objetivos y la mejora continua.

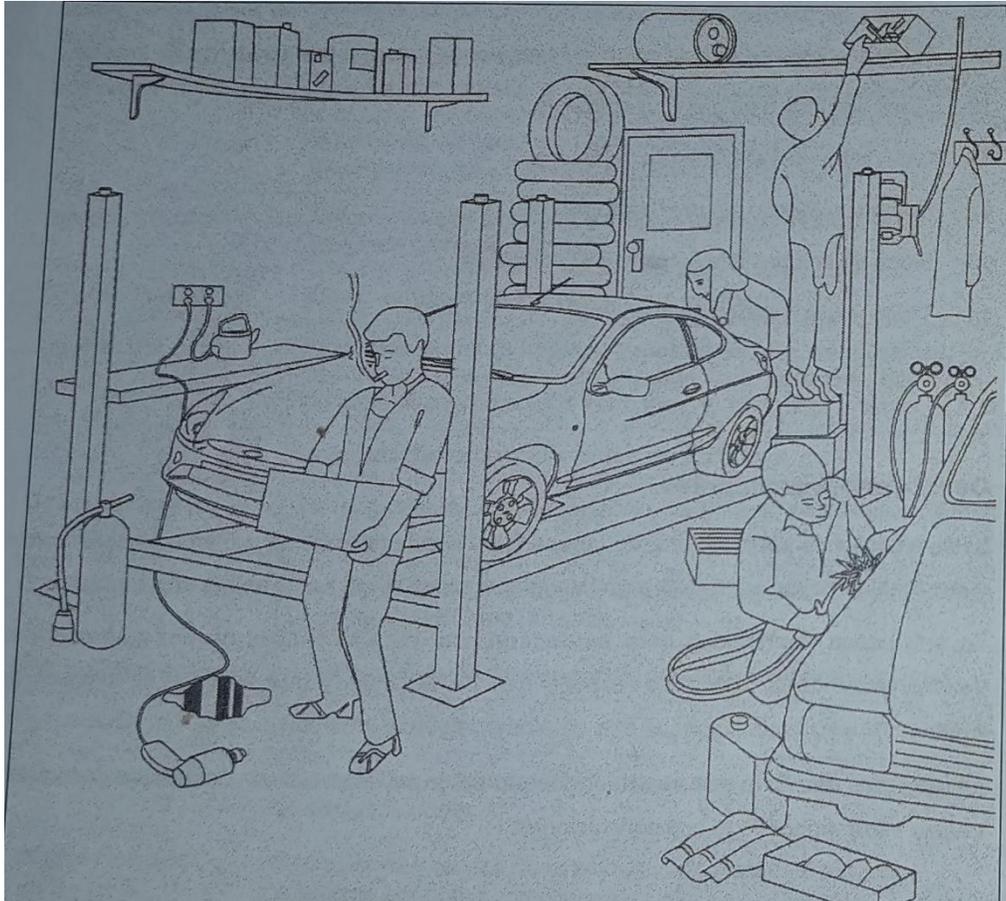
La evaluación de los avances y los resultados permite medir el progreso de la implementación.

La ejecución propiamente dicha del Programa SOL se realiza aplicando los cinco pasos del programa 5s.

- ▶ Fase 3: Una vez alcanzados previstos debe fijarse un plan de controles periódicos definiendo las áreas y las fechas de evaluación para garantizar el mantenimiento de los objetivos y promover la mejora continua. Las evaluaciones deben cumplirse internamente para estimular la proposición de nuevas mejoras y una sana competencia.
- ▶ Fase 4: Los reconocimientos y las recompensas al personal permiten mantener el espíritu de motivación y de sana competencia. Deberá definirse el plan y las reglas para su asignación, con total transparencia y sin discrecionalidad.

CONDICIONES DE SEGURIDAD

- ▶ Peligros y Accidentes
- ▶ Un taller de reparación de vehículos es un lugar potencialmente peligroso.
- ▶ En la siguiente figura pueden detectarse una serie de problemas de seguridad.
- ▶ Debemos identificar todos los problemas de la imagen



Peligros y accidentes

Todos los accidentes que se enumeran a continuación pueden suceder, y de hecho suceden, en los talleres de reparación de vehículos:

Accidentes	Causas Probables
Cortes y abrasiones de piel	Herramientas manuales defectuosas o en mal estado
Lesiones por golpes	Quedar atrapado en alguna máquina, caída de objetos pesados, partículas voladoras en los ojos resbalar en charcos de líquidos, caídas por tropezar con objetos dejados en el suelo.
Ataque al corazón	Entrada de aire producida por aire comprimido (Limpieza de ropa o bromas).
Asfixia	Monóxido de carbono por gases de escape
Intoxicación	Productos químicos nocivos, gases de escape, Combustibles, lubricantes, solventes, pinturas, Selladores que ingresan al cuerpo por los pulmones el estomago o piel.

Accidentes	Causas Probables
Daños pulmonares	Polvos y arenillas, en especial los de amianto proveniente de los frenos
Quemaduras de calor	Fuegos (soldadura autógena, estufas ambientales) Metal líquido, agua para té, café mate, etc.
Quemaduras químicas	Ácidos álcalis fuertes (baterías, soda cáustica para Limpieza).
Congelación	Contacto con refrigerante de aire acondicionado.
Irritaciones en la piel	Contacto con aislaciones de fibras, líquido de frenos combustibles, aceites, solventes.
Daños en los ojos	Radiaciones eléctricas por soldadura eléctrica, partículas voladoras por pulido o rectificado.
Daños en los oídos	Excesivo nivel de ruido
Descargas eléctricas	Contacto con terminales expuestos, cables con daños en el aislamiento portadores de tensiones media o alta.

RESPONSABILIDADES DE SEGURIDAD E HIGIENE

Como empleado usted tiene tres responsabilidades básicas en lo que respecta a la seguridad e higiene en su trabajo.

1- Debe tomar las medidas necesarias para respetar la seguridad e higiene, tanto en lo que concierne a usted, como en lo referente a las personas que podrían verse afectadas por lo que usted hace o deja de hacer:

- ▶ Ordenar y limpiar el área de trabajo.
- ▶ Usar equipo de protección personal correctamente.
- ▶ Mantener en buen estado el equipo de protección personal.
- ▶ Atender indicaciones de las señales de seguridad e higiene.
- ▶ Respetar el uso de los recipientes de residuos según los materiales a eliminar.

2- Debe colaborar con la empresa en las cuestiones de seguridad e higiene.

- ▶ Alertar sobre los riesgos de accidentes que se perciban.
- ▶ Informar sobre los accidentes ocurridos.
- ▶ Informar sobre los daños en los equipos de protección personal.

3- No debe oponerse a las recomendaciones de protección de su salud, a las mejoras de su seguridad y su bienestar, y las formas de realizarlo:

- ▶ Usar completos los equipos de protección personal
- ▶ Usar en forma correcta los equipos de protección personal.

DEFINICIÓN DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

PREVENCIÓN

Prevención significa anticiparse para evitar situaciones peligrosas. Una vez que ha comenzado una situación peligrosa puede descontrolarse rápidamente. Por lo tanto lo más seguro es no dejar que se produzca.

Las situaciones más peligrosas pueden evitarse si usted:

- ▶ Está atento a los que sucede a su alrededor.
- ▶ No se precipita frente a la emergencia.
- ▶ Evite distracciones.
- ▶ Piense antes de actuar.
- ▶ Utiliza las máquinas y los productos químicos de acuerdo con las instrucciones.
- ▶ No ignora nunca las normas de seguridad.

Situaciones que se han prevenido y que deben prevenirse:

- ▶ Incendios y explosiones.
- ▶ Electrocutión.
- ▶ Atrapamientos en las máquinas.
- ▶ Dolores de espalda.
- ▶ Ataques al corazón por entrada de aire al cuerpo.

PROTECCIÓN

Protección significa defenderse de los efectos perjudiciales de una situación que no se puede evitar.

La protección necesaria es:

- ▶ Cuando un peligro determinado no se puede evitar. Por ejemplo no es posible evitar que un cortafrío neumático haga ruido. Por lo tanto tiene que protegerse del ruido utilizando auriculares.
- ▶ Para cubrir completamente los riesgos impredecibles. Por ejemplo no se puede estar absolutamente seguro de que nada le va a golpear la cabeza cuando esté trabajando debajo de un auto(incluso si toma medidas preventivas) así que lo más seguro es utilizar un protector acolchado en la cabeza.

Situaciones peligrosas que hacen necesaria protección:

- ▶ Radiación ultravioleta intensa por soldadura eléctrica.
- ▶ Salpicadura de metal fundido por soldadura autógena.
- ▶ Niveles de ruidos excesivos.
- ▶ Manipulación de solventes, ácidos y álcalis fuertes.
- ▶ Aplicación de pintura.
- ▶ Situaciones peligrosas que exigen prevención y protección
- ▶ Lesiones por golpes a causa de la caída de objetos.
- ▶ Asfixia por emanaciones de monóxido de carbono.
- ▶ Congelación por refrigerante de aire acondicionado.
- ▶ Daños pulmonares por aspiración de polvos y arenillas.

- ▶ NO HAY NADA DEMASIADO INCÓMODO CUANDO SE TRATA DE SU SEGURIDAD
- ▶ NO OLVIDAR QUE LA PARTE MÁS IMPORTANTE DE TRABAJO ES NUESTRO CUERPO
- ▶ PONGA EN PRÁCTICA TANTO LA PREVENCIÓN COMO LA PROTECCIÓN PARA REDUCIR LOS RIESGOS

SEÑALES DE SEGURIDAD

Una señal de seguridad brinda un mensaje determinado sobre seguridad e higiene valiéndose de una combinación de tres elementos:

- ▶ Forma geométrica
- ▶ Color
- ▶ Símbolo o texto

SIGNIFICADO	FORMA GEOMETRICA	UTILIZACION
PROHIBICION		Prohibición de una acción susceptible de provocar un riesgo.
OBLIGACION		Descripción de una acción obligatoria.
PRECAUCION		Advierte un peligro.
INFORMACION		Proporciona información para casos de emergencia

COLORES DE CARTELERIA

COLOR DE SEÑAL	COLOR DE CONTRASTE	SIGNIFICADO Y FINALIDAD	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO	BLANCO	Señal de Prohibición	Comportamientos Peligrosos
		Peligro - Alarma	Alto, Parada. Dispositivos de emergencia. Evacuación
		Material y Equipos de Lucha contra incendios	Identificación y Localización
AMARILLO	NEGRO	Señal de advertencia	Atención precaución. Verificación
AZUL	BLANCO	Señal de obligación <small>* Señal de Seguridad solo cuando se utiliza en forma circular</small>	Comportamiento o acción específica. Obligación de utilizar un equipo de protección individual
VERDE	BLANCO	Señal de Salvamento o de auxilio	Puertas salidas, pasajes, material, puestos de salvamento o de socorro, locales
		Situación de seguridad	Vuelta a la normalidad

SEÑALES DE PROHIBICIÓN

En color rojo y con una línea cruzada

SEÑALES DE PROHIBICIÓN



Prohibido
apagar
con agua



Prohibido
fumar



Prohibido
pasar a los
peatones



Prohibido
fumar y
encender fuego



No tocar



Entrada
prohibida
a personas no
autorizadas



Prohibido a
los vehículos
de manutención



Agua no
potable

SEÑALES DE ADVERTENCIA (PELIGRO)

En color amarillo con bordes negros



SEÑALES DE COLOR AZUL (OBLIGACIÓN)

Señales de obligación



SEÑALES DE COLOR VERDE (SITUACIÓN SEGURA)



EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL

El equipo de protección personal debe considerarse siempre como la última línea de protección, se debe llevar siempre que un riesgo no se pueda controlar en la forma adecuada por ningún otro medio.

El equipo de protección personal solamente reduce el riesgo, no lo elimina por completo. En cuanto se quite u olvide de ponerse el equipamiento de protección personal estará expuesto al peligro.

Para que sea efectivo el equipo de protección personal debe:

- ▶ Ser el tamaño adecuado
- ▶ Estar correctamente puesto
- ▶ Mantenerse en buen estado
- ▶ Limpiarse con frecuencia

Los deberes de los usuarios en cuanto al equipo de protección personal son:

- ▶ Debe usarse en su totalidad y en la forma adecuada
- ▶ Se debe retornar a su lugar de almacenamiento cuando no se use
- ▶ Se debe informar a la supervisión sobre los daños o pérdidas ocurridos.

Según las partes del cuerpo que debemos proteger vamos a tener distintos tipos de protecciones:

- ▶ **Ojos:** Anteojos de montura universal, anteojos de montura integral, pantalla facial.
- ▶ **Oídos:** Tapones, orejeras.
- ▶ **Brazos y manos:** Guantes, guantes de látex, manoplas, cremas protectoras.
- ▶ **Cabezas:** Casco, gorra de algodón o lana, redes de cabello, almohadillas protectoras.
- ▶ **Piernas y pies:** Botas o zapatos de seguridad con punteras reforzadas con acero.
- ▶ **Pulmones:** Máscaras descartables, máscaras buco nasales o faciales con cartuchos o filtros respiradores.
- ▶ **Cuerpo en general:** Mameluco convencional o descartables, batas, delantales, ropa impermeable.

PROTECCIÓN RESPIRATORIA

La finalidad de la protección respiratoria es evitar que se respiren o traguen sustancias.

Se utilizan varios métodos que implican el uso de máscaras que cubren la boca y la nariz, y a veces los ojos. La protección respiratoria puede ser:

- ▶ Simples filtros descartables que cubren la boca y la nariz
- ▶ Máscaras que llevan filtros intercambiables
- ▶ Máscaras buco nasales
- ▶ Respiradores con filtros de partículas aéreas de alta eficiencia
- ▶ Capuchas con aspirador.

Debe tenerse en cuenta que existen diferentes tipos de protecciones respiratorias para diferentes tipos de trabajos. Es responsabilidad del operador determinar la protección respiratoria adecuada para el tipo de tarea que vaya a realizarse.



LESIONES PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

- ▶ Utilización de herramientas manuales
- ▶ No utilice nunca una herramienta defectuosa, asegúrese que sus pies estén correctamente apoyados cuando aplique esfuerzos sobre una herramienta.
- ▶ No use tubos que estén rajados o agrietados.
- ▶ No coloque extensiones a las herramientas para hacer palanca con mayor facilidad
- ▶ No utilice herramientas eléctricas o neumáticas para mover tubos que sean de uso normal se deben utilizar tubos especiales.
- ▶ No deje herramientas debajo del capót del vehículo, use la mesa del taller.
- ▶ Cuide las herramientas y ellas lo cuidarán a usted.

VESTIMENTA

Para evitar quedar atrapado en la maquinaria y protegerse a la vez de otras lesiones:

- ▶ Evitar llevar los puños de la ropa sueltos y pantalones acampanados. Solo use ropa del tipo aprobado, mamelucos, etc.
- ▶ No lleve joyas ni relojes.
- ▶ No lleve corbatas sueltas, utilice clips de sujeción.
- ▶ No lleve cordones de los zapatos sueltos ni trapos colgando de los bolsillos.
- ▶ Recoja su cabello si lo usa largo. Utilice una red para el pelo cuando trabaje con equipos con componentes rotativos.
- ▶ Emplee zapatos de seguridad con punteras de acero.

UTILIZACIÓN CORRECTA DE COMPRESORES

Los aparatos que producen aire comprimido resultan de gran utilidad para accionar herramientas y para la limpieza y secado de vehículos. Son seguros cuando se emplean correctamente, pero una utilización incorrecta puede causar lesiones e incluso la muerte.

La presión en un taller normal puede ser de 200 libras más o menos, esta presión es más que suficiente para introducir aire a través de la ropa y de la piel hasta el torrente sanguíneo.

Las bromas hechas con el aire comprimido pueden resultar muy divertidas, pero pueden tener consecuencias trágicas.

Nunca debe usarse el aire comprimido para:

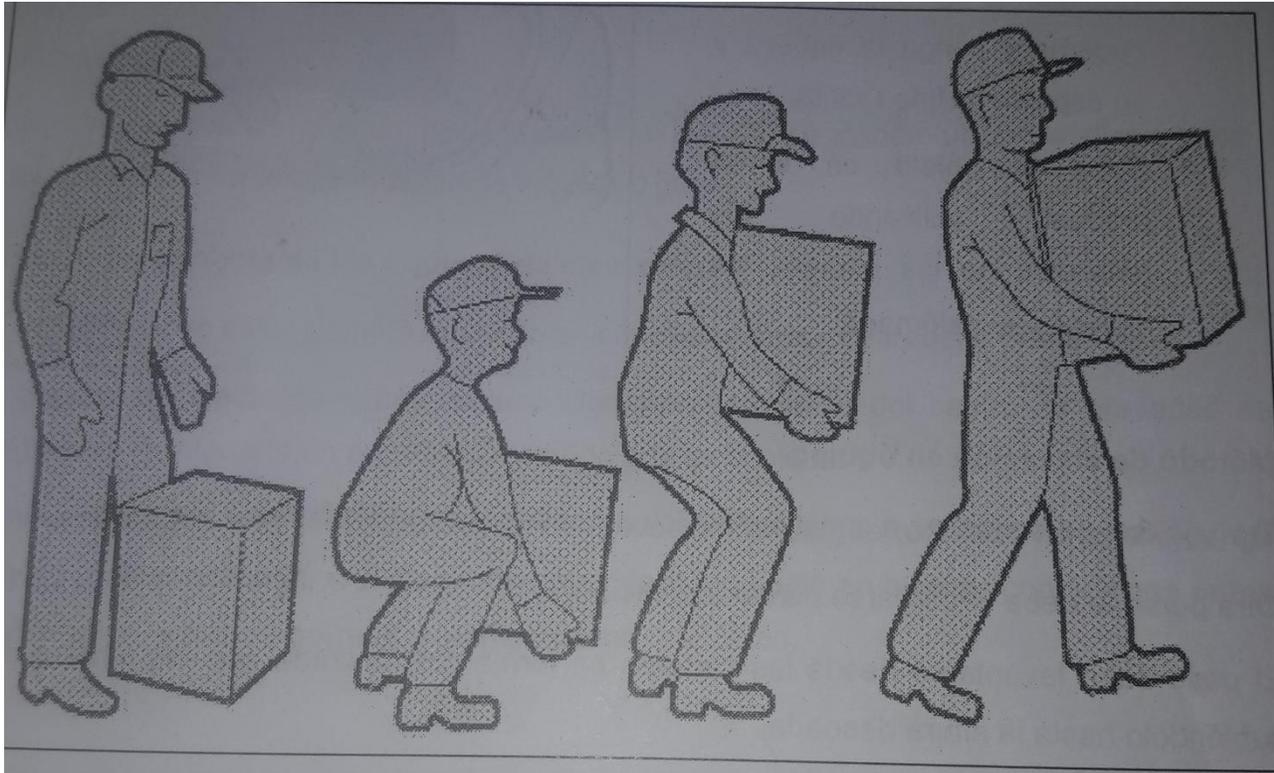
- ▶ Limpiar los bancos de trabajo de limaduras y virutas
- ▶ Limpiarse el polvo de la ropa estando puesta
- ▶ Descargarlo en broma a otra persona
- ▶ Limpiar objetos parcialmente sellados, como los faros
- ▶ Limpiar el polvo de los frenos
- ▶ El aire comprimido debe usarse con cuidado.

CARGA DE OBJETOS PESADOS

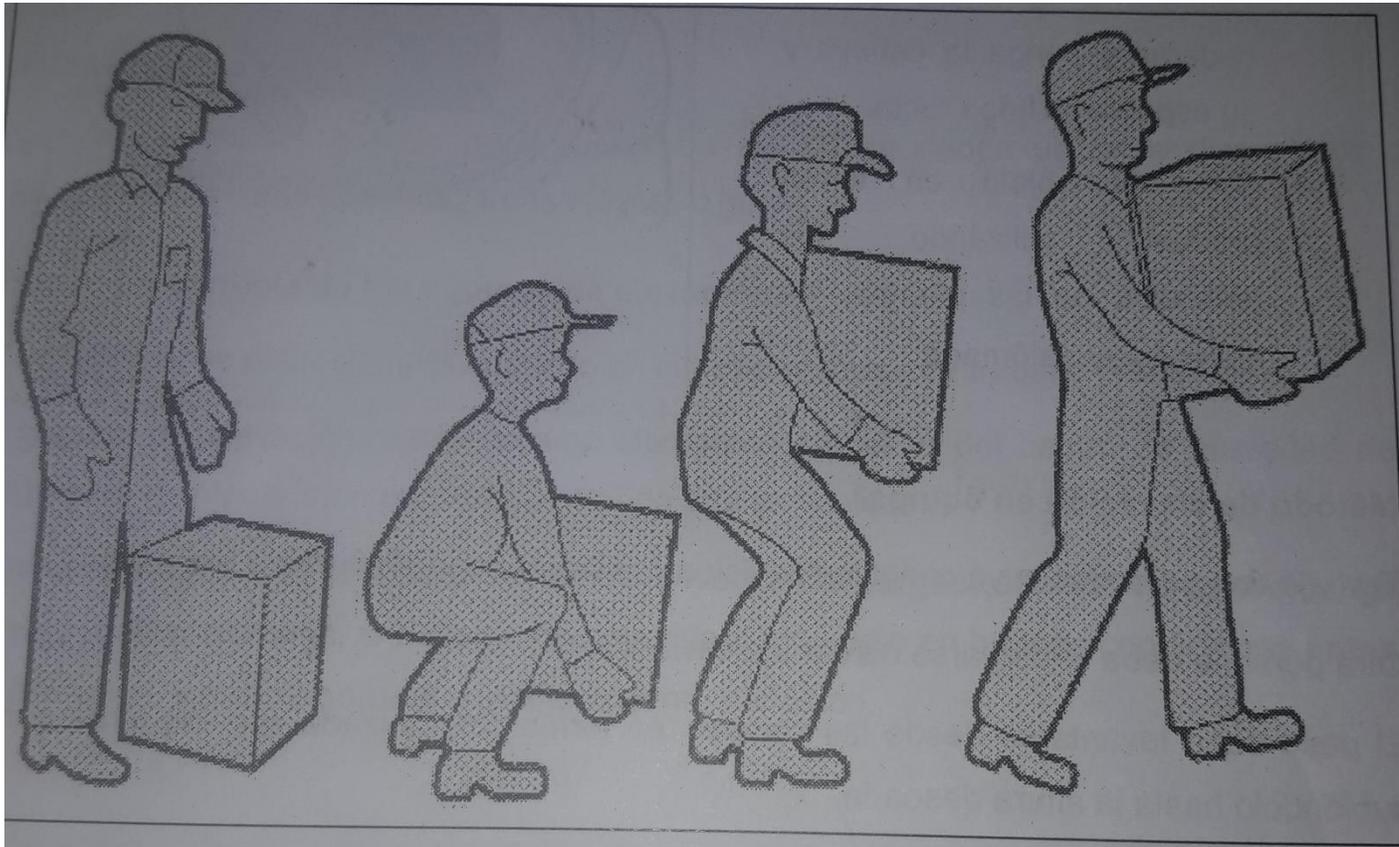
- ▶ Antes de la elevación examine el objeto e inclínelo ligeramente para hacer una evaluación del peso. Si es demasiado pesado debe emplearse y equipo mecánico de elevación.
- ▶ Quítesele peso si es posible, piense con anticipación en que forma va a tomarlo.
- ▶ Modifique el objeto si es posible para que sea más fácil su sujeción, hágalo más pequeño o póngale agarraderas.
- ▶ Haga el objeto más estable, procure que el objeto no lo dañe al sujetarlo: cúbralo y evite los bordes dentados, las esquinas filosas y las superficies ásperas.
- ▶ Asegúrese de que no haya obstáculos en el camino que va a seguir para trasladarlo. Utilice la protección de seguridad adecuada: mameluco, calzado de seguridad con suela auto deslizante, guantes. Etc.

MÉTODOS DE CARGAS DE PESO

- ▶ Colóquese lo más cerca posible de la carga.
- ▶ Separe los pies para crear una base estable.
- ▶ Doble las rodillas y mantenga la espalda recta, en postura natural. No doble las rodillas por completo, ya que ese modo tendrá poca fuerza para levantarse.
- ▶ Sujete la carga con firmeza.



- 1- Mire hacia delante y mantenga el mentón pegado al pecho.
- 2- Levante el peso con la fuerza de las piernas.
- 3- Sujete la carga junto al cuerpo para mantener con seguridad el equilibrio.
- 4- Muévase suavemente y en forma continua.



MÉTODOS DE ELEVACIÓN ALTERNATIVOS

Cuando no es posible doblar las rodillas o acercarse al objeto:

- ▶ Colóquese lo más cerca posible del objeto.
- ▶ Apóyese con las rodillas en algún objeto sólido.
- ▶ Dóblese a la altura de las caderas y ponga la cabeza y su espalda en línea recta.
- ▶ Suba el objeto en forma gradual utilizando los músculos de las piernas, los glúteos, y el estómago.

MÉTODO DE ELEVACIÓN EN EQUIPO

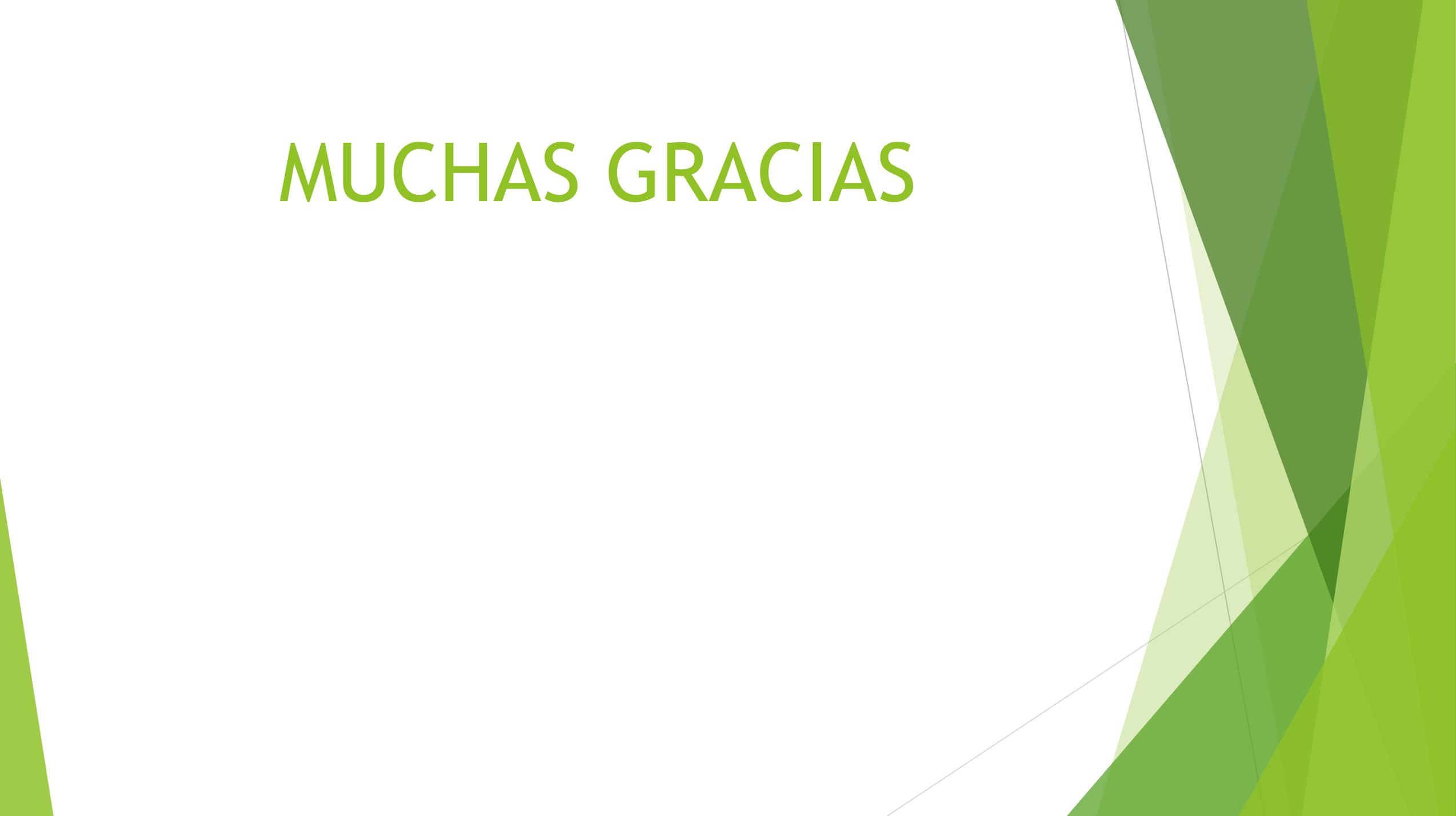
Trabaje con personas cuya constitución física y estatura sean similares a las suyas.

Otra persona debe encargarse de dar indicaciones.

El peso debe levantarse desde las caderas en forma sincronizada con las otras personas subiéndolo hasta la altura deseada.

El grupo debe moverse simultáneamente en forma coordinada.

MUCHAS GRACIAS

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. These shapes are primarily located on the right side of the frame, creating a modern, layered effect against the white background.