



**CETRAA**  
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA  
DE TALLERES DE REPARACIÓN  
DE AUTOMÓVILES Y AFINES

## **ASPA, certificada en EFQM**

### **La Asociación del Automóvil del Principado de Asturias ha recibido el Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión (EFQM)**

La Asociación del Automóvil del Principado de Asturias, [ASPA](#) (CETRAA Asturias), toma la decisión en 2002 de certificar el sistema de gestión, a través de la Norma ISO 9001.

Desde su creación, ASPA apoya la actividad en el marco de una metodología de trabajo, cuidando unos estándares de calidad, valorando que la única manera de ser competitivo en el mercado es manteniendo unos niveles de respuesta a clientes, colaboradores, empleados, etc. que permitan su satisfacción.

En la actualidad ASPA apuesta por el [modelo EFQM](#) (Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión) como modelo de referencia para analizar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, obteniendo en octubre de 2016 la certificación correspondiente, con una valoración de 300 puntos (superior).

EFQM se estructura en nueve criterios. Cinco de ellos son "agentes facilitadores" y tratan sobre lo que la organización hace, y los otros cuatro, que son "resultados", abordan los logros de la misma. Los nueve criterios son:

1. Liderazgo: cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión se desarrolla e implanta.

2. Estrategia: cómo la organización establece su misión y su visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes.

La misión de ASPA es la representación, la gestión, la defensa y el fomento de los intereses de los asociados pertenecientes al sector de automoción. En cuanto a su visión, consiste en ser la Asociación referente para los profesionales del sector de automoción, mejorando de forma continua su desarrollo y profesionalización, apoyándose en una formación diferenciadora y adecuada a las necesidades reales del asociado y del sector. Y en cuanto a los valores de la Asociación, son el compromiso, la lealtad y la agilidad con el asociado, el rigor en la formación impartida, la comunicación y la transparencia en la gestión.



3. Personas: cómo gestiona, desarrolla y aprovecha la organización el conocimiento y el potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto. Y cómo planifica estas actividades en apoyo de su política y estrategia, así como del eficaz funcionamiento de sus procesos.

4. Alianzas y recursos: cómo planifica y gestiona la organización sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

5. Procesos, productos y servicios: cómo diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y su estrategia, y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros agentes de interés.

6. Resultados clientes: qué logros está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos.

7. Resultados personas: qué logros está obteniendo con las personas que la integran.

8. Resultados sociedad: qué logros está consiguiendo en la sociedad.

9. Resultados clave: qué logros está cosechando en relación al rendimiento planificado.

El presidente de ASPA y miembro del Comité Ejecutivo de CETRAA, Rogelio Cuesta, valora positivamente la obtención de esta certificación: "Mostramos nuestro convencimiento de que repercutirá en un mejor funcionamiento de nuestra Asociación, mejorando o intentando mejorar siempre la calidad de su servicio para el asociado y para la sociedad en general".



**CETRAA**  
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA  
DE TALLERES DE REPARACIÓN  
DE AUTOMÓVILES Y AFINES

## Acerca de CETRAA

CETRAA (Confederación Española de Talleres de Reparación de Automóviles y Afines) es una institución que agrupa a 34 asociaciones provinciales del sector del mantenimiento y reparación del vehículo. Fundada en 1979, la confederación está presente en las 17 comunidades autónomas del territorio español, representando y defendiendo los intereses de cerca de 25.000 empresas del sector del mantenimiento y reparación del automóvil, e informando a los automovilistas sobre sus derechos y obligaciones en lo referente al mantenimiento de sus vehículos. A nivel europeo, CETRAA también se incluye en varios grupos de trabajo junto con otros organismos internacionales con el fin de ofrecer el máximo apoyo a sus asociados.

### Contacto de prensa:

Cynthia Fernández – FA comunicación

Tfno.: 91 562 55 90

E-mail: [comunicacion@cetraa.com](mailto:comunicacion@cetraa.com)

Madrid a 17 de enero de 2017

Se concede el derecho de reproducción total o parcial de esta información siempre que se cite la fuente o se enlace directamente con el texto de nuestra página web.

Según la Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos de Carácter Personales, le informamos que CETRAA mantiene un fichero denominado "RELACIONES INSTITUCIONALES" con sus datos inscritos en el Registro de Protección de Datos, para remitirle información de prensa. Tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos o cancelarlos mediante escrito dirigido a CETRAA. c/ Príncipe de Vergara, 74 – 28006 Madrid indicando su nombre completo y dirección.