



¿Por qué certificar tu taller con una empresa externa?

10 años del programa de certificación de talleres TQ CESVIMAP

UNA HERRAMIENTA AL SERVICIO DEL TALLER, COMO EMPRESA, Y DEL CONSUMIDOR, COMO CLIENTE. TQ CESVIMAP CUMPLE DIEZ AÑOS DE SU CERTIFICACIÓN DE TALLERES. PROPIETARIOS Y GERENTES DE ESTAS EMPRESAS NOS CUENTAN POR QUÉ, EN SU DÍA, DECIDIERON PASAR UNA AUDITORÍA A SUS INSTALACIONES, PERSONAL Y PROCESOS DE REPARACIÓN PARA MEJORAR SUS RESULTADOS

por Teresa Majerini



Un taller de reparación, como cualquier empresa, ha de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, cumpliendo además todos los requisitos legales y medioambientales, junto con aspectos puramente de gestión. Para una óptima gestión, mejorar su cuenta de resultados y como garantía para el cliente de calidad en la reparación, diversos talleres se han certificado en el programa de cualificación de talleres TQ CESVIMAP.

CESVIMAP, como **entidad neutral e independiente**, creó hace más de una década su programa de certificación de talleres TQ. En él plasmó su experiencia en creación de talleres, diseño o reforma y auditorías. TQ garantiza que las reparaciones se realizan con calidad técnica, en las mejores instalaciones, con personal altamente cualificado y observando las debidas medidas de prevención de riesgos laborales. En función del cumplimiento de determinados requisitos, se opta a tres categorías: Bronce, alto nivel de calidad; Plata, añade un eficiente sistema de gestión y atención al cliente; y Oro, culmina con una visión vanguardista y perfeccionista del taller.

Crterios externos

La certificación TQ puede ayudar al cliente a elegir dónde reparar su vehículo no sólo por el coste económico, sino por la mejor relación calidad-precio. Asimismo, el taller que voluntariamente pide esta

certificación valora la credibilidad en el sector de CESVIMAP como empresa externa, así como la competencia de su equipo humano.

TQ es un argumento ideal para demostrar la cualificación del taller y atraer a clientes particulares y profesionales: compañías de seguros, empresas de renting, flotas de vehículos, red de concesionarios... Para ellos también es una garantía trabajar con una red de talleres con certificación TQ, porque han refrendado su servicio mediante unos parámetros cuantificables, de forma que se sabe de antemano la calidad de su reparación.

Cada taller es estudiado teniendo en cuenta las distintas perspectivas que confluyen en una reparación: planificación de los procesos de reparación; equipos, herramientas e instalaciones; cualificación y formación de los técnicos; correcta comunicación entre áreas del taller, y otros servicios para el cliente –vehículo de sustitución, seguimiento *on line* de la reparación...–.

Todas estas facetas pueden afectar positiva, o negativamente, a la calidad final del proceso. El programa TQ no sólo certifica el estado del taller, si no que añade un **plan de mejora** que afiance los puntos fuertes del taller y mejore los débiles, para que incremente sus ratios operativos. No es una foto estática. Los clientes podrán apreciar cómo mejora la atención que recibe, la calidad de la reparación de su vehículo, la comunicación con el taller



VARIOS TALLERES
POSEEN Y RENUEVAN
ESTA CERTIFICACIÓN
POR LA COMPETENCIA
TÉCNICA DE
CESVIMAP Y SU
CREDIBILIDAD



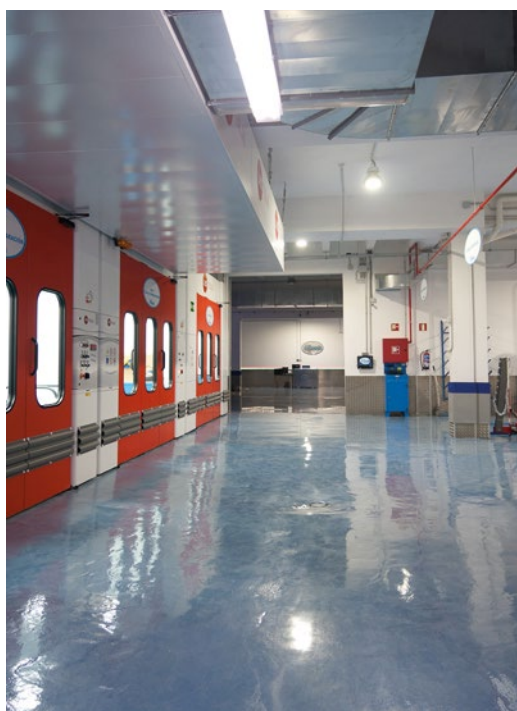


y la fiabilidad de los plazos de entrega. El taller, por su parte, incrementará el número y la satisfacción de sus clientes y la rentabilidad del negocio al haber optimizado los procesos y mejorado el nivel técnico de los operarios.

Ventajas para el taller

- TQ supone un dictamen independiente que certifica calidad en el trabajo

- TQ facilita al taller qué aspectos de su negocio pueden mejorar
- TQ proporciona la capacidad y potencial de crecimiento
- TQ distingue qué aspectos del taller le diferencian de su competencia
- TQ proporciona seguridad y confianza en el trabajo realizado, avalado por expertos técnicos
- TQ aumenta su rentabilidad



Los **critérios establecidos por CESVIMAP evolucionan**, como también lo hace la reparación. Nuevos vehículos con innovadores materiales en su construcción –como carrocerías híbridas, fibra de carbono, aceros de alto límite elástico...–; modernos sistemas de unión –con la creciente incorporación de los adhesivos, o las mejoras de la soldadura–, los últimos pigmentos y acabados en la pintura, o los nuevos requerimientos que exige la capacitación de los mecánicos son aspectos que la certificación TQ ha ido incorporando en estos diez años de evolución. Y es que la gestión global del taller significa procesos más ágiles y un mejor servicio e intercambio de información.

El **plan de acción** que se entrega al taller resulta determinante para mejorar su eficiencia como empresa, de modo que pueda fortalecer su posición en el mercado.



LOS CRITERIOS
ESTABLECIDOS

POR CESVIMAP

EVOLUCIONAN, COMO

TAMBIÉN LO HACE

LA REPARACIÓN



Los talleres que han realizado la certificación TQ la renuevan bienalmente, dada la competencia técnica del equipo de CESVIMAP, y su prestigio nacional e internacional en el sector. Éstas son algunas de sus opiniones:



Rogelio Cuesta, Talleres y Carrocerías Tar:

“Desde siempre, he tenido una obsesión por la calidad (también estamos certificados en ISO 9001). Me pareció interesante la implantación de la calificación TQ. ¡Y estoy contento! Hemos mejorado bastante los rendimientos y la calidad del taller. Si bien disfrutamos de la calificación TQ Plata, un objetivo futuro es ascender a TQ Oro CESVIMAP”



Enrique Ayala, Grupo Lejarza:

“Es muy interesante, te aporta muchos criterios no sólo de lo que haces sino de cómo lo haces. Hemos invertido en maquinaria y en formación del personal, y aplicado las recomendaciones que nos ha hecho CESVIMAP, con lo que hemos llegado, en 2015, a TQ Oro. Difundimos el significado de esta certificación, para que los clientes aprecien el esfuerzo que supone”.



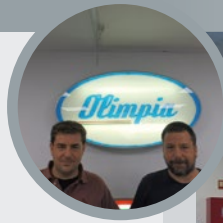
Ángel Madroño, talleres Madroño:

“Hace 10 años no parecía tan necesaria esta certificación, aunque entonces ya lleváramos 39 años trabajando. Pero con 27 trabajadores, 65 coches rotando semanalmente en el taller de Talavera y de Toledo, precisamos una metodología de trabajo. Son muchos los factores que intervienen en una reparación: humano, de equipos, coordinación de tiempos... La auditoría periódica de TQ CESVIMAP nos aporta un sinfín de mejoras”.



Óscar Plazio, Olimpia Carroceros:

“Creo que somos el taller más antiguo de Madrid, pues comenzamos nuestra actividad en 1939. Cuando modernizamos nuestras instalaciones recurrimos a CESVIMAP para diseñar un taller con la máxima categoría: TQ Oro. Con este asesoramiento hemos mejorado los métodos de trabajo, las instalaciones, implantando procedimientos de calidad... Hemos visto otras realidades que quizá, con el trabajo diario, no aprecias”.



PARA SABER MÁS

- ✉ Área de Ingeniería
ingenieria@cesvimap.com
- 🌐 www.revistacesvimap.com
- 🐦 @revistacesvimap