

# Los estándares de calidad

Cualificación de talleres TQ, de CESVIMAP

EL R.D. 1457/1986 POR EL QUE SE REGULAN LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES, ACTUALIZADO EN EL R.D. 455/2010, DE 16 DE ABRIL, ES EL MARCO NORMATIVO PRINCIPAL QUE INDICA LOS REQUERIMIENTOS A DISPONER EN UN TALLER. SIN EMBARGO, HAY ASPECTOS EN LOS QUE NO SE ADECUA A LAS **TECNOLOGÍAS ACTUALES** O A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DEL AUTOMÓVIL



Por Armando Clemente Arbesú

La normativa que regula los talleres de reparación difiere en muchas ocasiones respecto a cómo se ha renovado la reparación hoy en día. Por ejemplo:

- El R.D. 1457 exige como equipamiento mínimo en el área de carrocería un equipo de soldadura autógena. Sin embargo, su uso está totalmente desaconsejado en cualquier manual de reparación de un vehículo actual.

- Para abrir un taller de pintura, el R.D. 1457 sólo exige como instalación en pintura una "cabina o recinto acondicionado para pintar". Sin embargo, si el taller no dispone de un box para la preparación de pintura, la reciente legislación sobre prevención de riesgos laborales en entornos ATEX (atmósferas explosivas) hará inviable la evaluación de riesgos de taller.

Este tipo de falta de adaptación a la realidad ha determinado que los

fabricantes de automóviles, los de equipos, las redes de talleres y CESVIMAP hayamos ido por delante de la legislación, adaptando la reparación a las técnicas actuales, y desarrollando estándares de calidad a la altura de la tecnología.

## Los estándares de calidad de los fabricantes

Los fabricantes necesitan que su red de posventa disponga de unas normas claras, que definan los diferentes trabajos, y den calidad a sus vehículos. Estas normas se pueden concretar en:

- Procesos de cliente: Definen la recepción del vehículo, el trato al cliente, el compromiso de plazos, el diseño de espacios en recepción y salas de espera, los documentos de cliente y de taller, la valoración de daños, el planning de citas, la entrega del vehículo, las encuestas de satisfacción...



LA CALIDAD DEBE  
MEDIRSE PARA PODER  
MEJORARSE



■ **Procesos de trabajo en el taller:** Definen las instalaciones, el equipamiento y herramientas, los procesos de trabajo, la identificación de marca, la uniformidad, el control de calidad...

Todo ello debe ir necesariamente acompañado de un plan de formación en el que se proyecte el desarrollo curricular de los diferentes perfiles del personal: gerentes, jefes de servicio, asesores de posventa, recepcionistas, operarios de carrocería, pintura y electromecánica, etc. Estos procesos suelen estar muy bien desarrollados para ventas, atención al cliente y mecánica, pero la parte del taller de carrocería y pintura siempre ha estado peor definida, fundamentalmente debido a la escasez de especialistas, así como a la falta de formación en estas áreas.

En CESVIMAP, se lleva trabajando durante mucho tiempo en la mejora de la calidad y la rentabilidad del taller de chapa y pintura, desarrollando estos estándares, tanto para concesionarios como para talleres multimarca y redes de talleres. Desde 2007 dispone de una herramienta de medición de la calidad, denominada *Cualificación de talleres TQ CESVIMAP*.

#### La certificación CESVIMAP

La calidad debe medirse para poder mejorarse. Aunque los tipos de talleres son muy variados por las diferentes configuraciones de espacios, personal, tecnología, clases de reparaciones etc., CESVIMAP, con su *Cualificación de talleres TQ*, ha diseñado un sistema que permite el análisis exhaustivo de las diferentes tipologías de talleres y que se puedan medir de forma homogénea, siempre con la misión de la mejora de la actividad. La certificación de talleres TQ CESVIMAP consta de varias fases:

■ **Solicitud y petición de documentación:** El taller, o concesión, interesado se pone en contacto con CESVIMAP por teléfono o cumplimentando un cuestionario en nuestra web: [www.cesvimap.com](http://www.cesvimap.com) | *servicios técnicos*.

CESVIMAP envía a la empresa un pequeño cuestionario con las características de la instalación y del personal, y le solicita una documentación legal mínima de funcionamiento de la empresa (inscripción en industria, licencia de ayuntamiento, nif...), junto a una serie de fotografías representativas de sus instalaciones. Esta documentación es revisada por técnicos

cualificados en este sistema. Si es satisfactoria, el proceso de cualificación sigue adelante. Si no lo fuera, la cualificación se suspende, sin costo alguno para el solicitante.

#### ■ Visita de cualificación

CESVIMAP y el concesionario o taller, pactan la fecha de la visita de cualificación a las instalaciones, que será realizada por 1 ó 2 técnicos, en función de su volumen. En esta visita, de una jornada de duración, se analizan en profundidad los procesos de cliente y de taller comentados, realizando entrevistas a personal de todos los niveles de la empresa –gerencia, jefes de servicio, encargados de sección y operarios– y analizando la idoneidad de las instalaciones y de su ubicación. Se observan los flujos de trabajo y los controles de calidad implantados, así como los trabajos en curso, analizando los ratios de rentabilidad. Todo ello contando con el factor medioambiental y las obligaciones principales de prevención de riesgos laborales.

Durante la visita se chequean más de 250 puntos de actividad en las áreas de: gestión de taller, carrocería, pintura y mecánica de apoyo.

#### ■ Informe de cualificación

Tras la visita, se realiza un informe que tiene 4 posibles estados: no cualificado, cualificado bronce, plata y oro.

– **No cualificado:** La empresa debe superar los mínimos marcados por CESVIMAP en cada una de las cuatro áreas. Estos estándares están por encima de la legalidad vigente y adaptados a las nuevas tecnologías y procesos.

Si el taller no llega a estos mínimos, CESVIMAP emite un informe con los requerimientos para llegar a la cualificación, y el proceso queda en suspenso hasta que se subsanen.

– **Cualificado bronce:** El taller o concesionario cumple la legislación vigente y cuenta con los medios mínimos necesarios para efectuar reparaciones de calidad.

– **Cualificado plata:** Este nivel cumple el nivel anterior y, además, tiene una gestión y organización de trabajo. Existe un sistema operativo de atención al cliente y un nivel alto de prevención de riesgos laborales.

– **Cualificado oro:** El taller dispone de medios técnicos y humanos para garantizar una reparación de alta calidad.

Tiene implantado un sistema de gestión integral de la empresa, dispone de un control de calidad documentado, unas instalaciones diseñadas y dimensionadas para la actividad y posee un sistema de gestión de residuos física y documentalme nte correcto. El informe de cualificación que CESVIMAP emite para los niveles bronce y plata indica las recomendaciones de mejora para alcanzar un nivel superior y

en el nivel oro, para el mantenimiento y mejora en esta categoría. En estos 3 niveles, el informe de cualificación incluye un certificado de cualificación TQ CESVIMAP. La certificación TQ es válida para un periodo de 2 años, pasados los cuales se realiza otra visita de cualificación. Hasta la fecha, CESVIMAP ha evaluado más de 130 talleres independientes y concesionarios

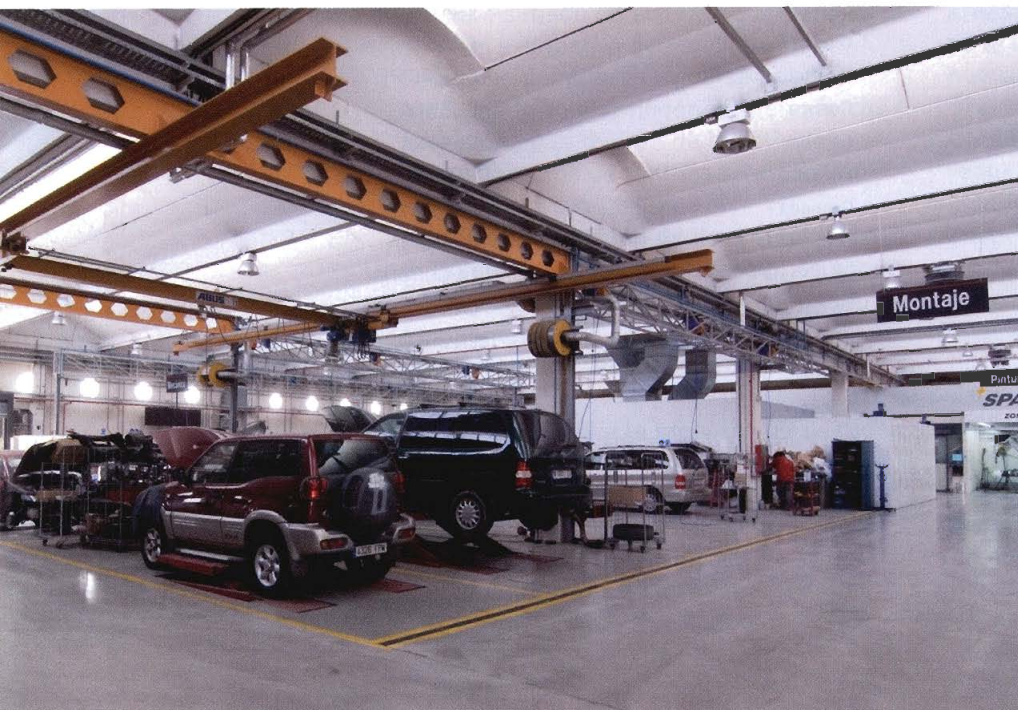
EL REAL DECRETO DE  
TALLERES NO ESTÁ  
ADAPTADO A LA  
MODERNA REPARACIÓN  
DEL AUTOMÓVIL

### Cualificaciones TQ en vigor

EMPRESA	LOCALIDAD	PROVINCIA
TALLERES REPAUT, S.L.	Albacete	ALBACETE
SAMAR MÓVIL	Alicante	ALICANTE
AUTOMÓVILES ROMAUTOS, S.A.	Elche	ALICANTE
CARROCERÍAS JOYCAR 'S	Lugones	ASTURIAS
MULTISERVICAR ÁVILA, S.L.	Ávila	ÁVILA
TALLERES Y GRÚAS DÍAZ	Castuera	BADAJOS
J.P.E. GUADAUTO, S.P.	Badajoz	BADAJOS
AGUMASA, C.B.	Almendralejo	BADAJOS
TALLERES MIGUEL FERNÁNDEZ, S.L.	Mérida	BADAJOS
TALLERES MORA	Guareña	BADAJOS
TALLERES CARLOS	Badajoz	BADAJOS
TALLERES ATILIANO Y ANTONIO	Badajoz	BADAJOS
CENTRO PORSCHE BARCELONA	L' Hospitalet de Llobregat	BARCELONA
AUTO TALLER CAN FEU, S.L.	Sabadell	BARCELONA
TALLERES SANTA EULALIA, S.L.	Terrassa	BARCELONA
AUTOMÓVILES ARAÑUELO, S.L.U.	Navalmoral de la Mata	CÁCERES
LAS ARENAS CHAPA Y PINTURA, S.L.	Malpartida de Cáceres	CÁCERES
TALLERES ROBLEDO S.L.	Los Corrales de Buelna	CANTABRIA
CENTRAL REPARACIÓN DE CARROCERÍAS	Castellón	CASTELLÓN
TALLERES ORTGRAN, S.L.	Castellón	CASTELLÓN
COMATUR, S.L.	Ciudad Real	CIUDAD REAL
GRÚAS DEGOBA S.L.	Puertollano	CIUDAD REAL
TALLERES ESCAMILLA	Cuenca	CUENCA
MARTIN Y CONESA	Gerona	GERONA
AUTO GIRONA, S.A.	Fornells de la Selva	GERONA
PARMOTOR 21, S.L.	Granada	GRANADA
AUTOARRAYAN, S.L.	Granada	GRANADA
EDELMOVIL, S.A.	La Coruña	LA CORUÑA
AUFERSAMOTOR S.L.	La Coruña	LA CORUÑA
SPORTAUTO GALICIA, S.L.	La Coruña	LA CORUÑA
NOYAMÓVIL S.L.	Santiago de Compostela	LA CORUÑA
GALCAR	Narón	LA CORUÑA
FLICK PINTURA Y CARROCERÍA	Las Palmas de Gran Canaria	LAS PALMAS DE G. CANARIA
AUTO-TALLER LA ANTIGUA S.L.	Fuerteventura	LAS PALMAS DE G. CANARIA
LUGOCAR, S.L.	Lugo	LUGO
CENTRO PORSCHE MADRID NORTE	Madrid	MADRID
ANTRAS MOTOR, S.A.	Fuenlabrada	MADRID
DÉDALO MOTOR	Madrid	MADRID
MOTORVISA	Madrid	MADRID
AUTO MADRID NORTE, S.A.	Collado Villalba	MADRID

EMPRESA	LOCALIDAD	PROVINCIA
MULTISERVICAR CENTRO, S.L.	Alcalá de Henares	MADRID
DARSAN AUTO S.A.	Alcalá de Henares	MADRID
COTRI, S.L.	Málaga	MÁLAGA
KONI MOTOR, S.A.	Málaga	MÁLAGA
TALLERES LA PALOMA	Málaga	MÁLAGA
MARBILAUTO	Puerto Banús-Marbella	MÁLAGA
BEOLA MOTOR, S.A.	Burlada	NAVARRA
HANSTEIN CHAPISTAS S.L.	Noaín	NAVARRA
CENTRO PORSCHE VIGO	Vigo	PONTEVEDRA
AUTO CEMIG, S.L.	Lalín	PONTEVEDRA
NAZARAUTO, S. A.	Dos Hermanas	SEVILLA
CODIAUTO, S.A.	Sevilla	SEVILLA
ESTIAUTO	Sta. Cruz de Tenerife	STA. CRUZ DE TENERIFE
AUTOMÓVILES AUTO-MOTOR, S.L.	Toledo	TOLEDO
MIRASOL MOTOR, S.L.	Cañalejas	TOLEDO
TALLERES CARMÓVIL, C.B.	Talavera de la Reina	TOLEDO
TALLERES PEDRO MADROÑO, S.L.	Talavera de la Reina	TOLEDO
TALLERES ANTONIO VICENTE	Alboraya	VALENCIA
MARTÍNEZ RIERA, C.B. (RAUTTO)	Valencia	VALENCIA
MULTISERVICAR	Valencia	VALENCIA
TALLERES AUTO-AVENIDA, S.L.	Sueca	VALENCIA
DISAUTO, S.A. ZARATÁN	Valladolid	VALLADOLID
CAR VIP SERVICIOS	Valladolid	VALLADOLID
CARROCERÍAS BEGOÑA	Erandio	VIZCAYA
AUTOMÓVILES GALINDO, S.A.	Sestao	VIZCAYA
ZARCON	Zaragoza	ZARAGOZA
SARACOSTA MOTOR, S.A.	Zaragoza	ZARAGOZA
TALLERES SANTA OROSIA, S.L.	Zaragoza	ZARAGOZA
ENTREPOSTO LISBOA	Lisboa	PORTUGAL
GOLPIAUTO	Golpilhera Battha-Leiria	PORTUGAL
CENTRO PORSCHE OPORTO	Oporto	PORTUGAL

▀ Puestos en un taller de reparación



PARA SABER MÁS

CESVIMAP  
[www.mapfre.com/wcesvimap/es/cinformativo/tq-cualificacion-de-talleres.shtml](http://www.mapfre.com/wcesvimap/es/cinformativo/tq-cualificacion-de-talleres.shtml)  
[www.revistacesvimap.com](http://www.revistacesvimap.com)