

Una certificación para mejorar la rentabilidad: TQ



Por Miguel Iranzo Martín

MÁS DE 10 AÑOS HAN PASADO DESDE QUE CESVIMAP PUSO EN MARCHA SU SISTEMA DE **CERTIFICACIÓN TQ PARA TALLERES DE REPARACIÓN DE CARROCERÍA**. LA INICIATIVA NO SÓLO SE HA MATERIALIZADO EN ESPAÑA, SINO QUE **SE HA EXPORTADO** A OTROS PAÍSES QUE BUSCAN CONVERTIRSE EN PROVEEDORES DE REFERENCIA EN LA POSVENTA DE AUTOMÓVILES

La experiencia que CESVIMAP ha adquirido en la gestión de sus propios talleres le ha permitido desarrollar un sistema de **certificación** idóneo para los **talleres de reparación de carrocería**. El objetivo de la certificación TQ es analizar los aspectos

esenciales de la actividad reparadora para, así, detectar aquellos puntos críticos que se pueden cambiar para mejorar la rentabilidad del taller y la calidad de la reparación.

En el sistema de certificación TQ se plasma la amplia experiencia de CESVIMAP para el diseño de nuevos talleres de reparación de carrocería, así como la propuesta de planes de mejora de los ya existentes. TQ no supone una auditoría meramente documental sino un estudio *in situ* del taller, pormenorizado y personalizado, minimizando la petición de documentos a lo estrictamente exigible por la legalidad vigente. Posteriormente, se realiza un informe de consultoría, en el que se plasma toda la información obtenida, desarrollando un plan de mejora que ayudará al taller a incrementar sus ratios operativos.

¿Qué ventajas aporta la certificación TQ?

Cuando un cliente selecciona un taller para reparar su vehículo se suele centrar, básicamente, en dos motivos: el precio de la reparación y la calidad del trabajo efectuado.



El primer aspecto es fácil tanto de valorar como de comparar; no ocurre lo mismo con la **calidad**, compleja de evaluar antes de recibir el servicio de reparación e, incluso, puede no ser completamente evidente tras sacar el coche del taller.

CESVIMAP, tras un profundo análisis de qué medios, personal y procedimientos tiene el taller, evalúa y otorga un distintivo que informará claramente a los clientes del nivel obtenido y qué calidad de reparación ofrece. Emite un informe personalizado de evaluación del taller, destacando sus puntos fuertes y proponiendo aspectos susceptibles de mejora. Esta valiosa herramienta servirá de referencia para optimizar la calidad y rentabilidad del taller. Y, como es una empresa independiente quien certifica la calidad de la reparación, será el medio ideal para demostrar su cualificación y atraer a clientes particulares y profesionales: compañías de seguros, empresas de renting, empresas de flotas de vehículos, red de concesionarios... Para las empresas, también es una garantía trabajar con una red de talleres que ha conseguido la certificación TQ: no sólo han "aprobado" la auditoría, sino que lo han hecho con unos parámetros cuantificables, dentro de los tres niveles de TQ establecidos, de forma que el cliente sepa qué tipo de servicio esperar.

Criterios de la certificación TQ

Cuando el taller contacta con CESVIMAP solicitando la certificación, ésta, como entidad independiente, analiza su funcionamiento como empresa y el ciclo de reparación del vehículo, desde su recepción hasta que se entrega reparado. Los criterios de clasificación de TQ para estandarizar la evaluación

diferencian aspectos relativos a las instalaciones, procesos y personal. Siguiendo este esquema, se analizan pormenorizadamente:

- Instalaciones, equipamiento, tipos de herramientas y productos que el taller utiliza para las reparaciones de los vehículos. Se evalúa su número, estado de funcionamiento y uso.
- Reparaciones en curso. CESVIMAP valora los procedimientos de trabajo de reparación y pintura, organización y gestión del taller, tratamiento de residuos, control de calidad, petición de recambios, etc.
- Entrevistas con el personal del taller, tanto directo como indirecto. Perfiles profesionales y cualificación técnica real.

Los **criterios** establecidos en TQ **evolucionan**, al igual que la posventa. Clasifican a los talleres certificados en tres categorías: bronce, plata u oro. CESVIMAP entrega al taller el certificado de cualificación y el informe definitivo. En él se detalla tanto la clasificación obtenida por el taller, como recomendaciones prácticas para mejorar la calidad, el servicio y su rentabilidad como empresa.

Evolución de los talleres

Un aspecto destacable de la certificación TQ es cómo evoluciona el taller auditado, gracias a las recomendaciones dictadas por CESVIMAP, para alcanzar un nivel de cualificación superior. En 2008, los talleres de categoría bronce conformaban más de la mitad de los analizados (56%), mientras que talleres de categoría plata y oro no superaban el 30%. En 2015, sólo el 33% de los talleres evaluados son de categoría bronce, mientras que plata lo conforman un 32% y oro un 10%.



CESVIMAP

CERTIFICA LA CALIDAD
DE LA REPARACIÓN,
COMO ENTIDAD
INDEPENDIENTE, PARA
ATRAER A CLIENTES
PARTICULARES Y
PROFESIONALES





Atiliano Martínez, de talleres Atianmar:

“Confío en CESVIMAP desde 1994, cuando hice mi primer curso “Rentabilidad en el taller de carrocería y pintura”. Quisimos certificarnos en TQ porque queríamos saber qué teníamos exactamente. Y nos ha venido muy bien. Nos dado orden, en los procesos, las instalaciones...

Tener el rango más importante de TQ, Oro, nos hace estar orgullosos, demostrar que estás bien preparado en el taller y en la calidad de las reparaciones”



José Fernando Jiménez, de talleres Carmóvil:

“De ser un taller pequeño apostamos por invertir y ampliar a una nave de 1.000 m². CESVIMAP nos planteó cómo distribuirlo para que fuera lo más productivo posible.

TQ nos ha ayudado a mejorar en maquinaria, herramientas, DMS, y a innovar siempre. Así, hemos ido ascendiendo desde la clasificación bronce, a plata y, finalmente, a oro”.



José Vicente Gil, de talleres Romautos:

“Somos un concesionario Mazda y vimos interesante certificarnos en TQ CESVIMAP para que alguien externo a nosotros evaluara nuestra forma de trabajar.

Vamos incorporando poco a poco herramientas y las últimas tecnologías para mejorar procesos y rentabilidad. Por eso desde 2009 seguimos apostando por TQ”.



Talleres auditados

Desde el comienzo de la implantación de la certificación TQ han sido más de 450 los talleres auditados. Mayoritariamente, nacionales, si bien desde 2013 TQ se ha internacionalizado. Así, se han auditado talleres en Grecia, Malta, Turquía, Portugal, Indonesia y otros países de África y Oriente Medio. Técnicos de CESVIMAP se desplazan allí para conocer *in situ* todas las características de estas empresas.

De forma **independiente**, o amparados por **fabricantes de automóviles** o **redes de talleres** han solicitado la certificación un 12% de talleres. BMW, Citroën, Honda, Land Rover, Mazda, Nissan, Porsche, Seat... son un ejemplo de ello. MAPFRE a nivel nacional e internacional también lo ha promovido entre sus talleres. Asimismo, diversas asociaciones de talleres -fabricantes o distribuidores de pintura, recambios, etc.- han considerado la certificación TQ

un valor añadido promoviéndolo entre sus asociados: Glasurit, Lausan, Sherwin Williams.

TQ, referencia internacional de calidad y una poderosa herramienta de evaluación y promoción de ésta para los talleres de chapa y pintura ■

PARA SABER MÁS

✉ **Área de Ingeniería**
ingeniería@cesvimap.com

🌐 **Listado de talleres TQ:**
<http://www.mapfre.es/wcesvimap/es/informativo/tq-qualificacion-de-talleres.shtml>

🌐 www.revistacesvimap.com

🐦 @revistacesvimap