

Cualificación CESVIMAP para talleres de reparación



TQ, garantía de calidad



Por Francisco González de Prado

AL IGUAL QUE OCURRE EN CUALQUIER ÁMBITO EMPRESARIAL, LOS TALLERES DE CHAPA Y PINTURA DEBEN OFRECER A SUS CLIENTES UNOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ADECUADOS PARA **RESULTAR COMPETITIVOS** EN EL MERCADO. CON ESTE FIN, CESVIMAP DISPONE DE UN SISTEMA INDEPENDIENTE, RESPALDADO POR SU EXPERIENCIA Y PRESTIGIO, QUE PERMITE EVALUARLOS OBJETIVAMENTE Y MEJORARLOS: **TQ TALLERES CUALIFICADOS CESVIMAP**

El binomio calidad-precio es el argumento que normalmente todo cliente tiene en cuenta para la compra de un producto o servicio. El caso particular de los servicios que presta el taller de reparación de automóviles de chapa y pintura no constituye una excepción. Sin embargo, aunque para un cliente resulta sencillo comparar el precio ofrecido por un taller con el del resto del mercado, no lo es tanto cuando trata de analizar la calidad prestada.

Del mismo modo, dentro de las ventajas que quieren ofrecer a sus clientes, varios talleres de reparación se plantean la necesidad de demostrar objetivamente la calidad de su trabajo y que ésta esté certificada por una empresa independiente.

De esta realidad surgió hace tres años el sistema TQ Talleres Cualificados

CESVIMAP, iniciativa respaldada por una experiencia de más de 15 años en la actividad diseñando, asesorando y gestionando talleres de reparación de chapa y pintura, con la que ha ganado un gran reconocimiento nacional e internacionalmente –CESVIMAP ha diseñado talleres de reparación en toda España y Portugal y en países tan remotos como: Angola, Kuwait, Venezuela o Puerto Rico–. Este sistema de cualificación se destina tanto a talleres independientes como marquistas, y puede ser solicitado a título individual por el propio taller o colectivo por una determinada empresa o red que quiera auditar la calidad de los talleres que conforman su enseña. En este sentido, TQ es una herramienta válida tanto para los clientes de los talleres, que verán en





Trabajo en la zona de pintura



Cumplimentación del formulario TQ en el taller

ESTA INICIATIVA SE DESTINA TANTO A TALLERES INDEPENDIENTES COMO MARQUISTAS

esta certificación un valor añadido a la hora de elegir dónde reparar su coche, como para aquellos talleres que deseen generar confianza en sus clientes. También los grandes clientes como: compañías aseguradoras, empresas de renting, de flotas de vehículos, etc. podrán conocer y comparar la calidad de los establecimientos reparadores con los que trabajan.

Áreas objeto de calificación

CESVIMAP valora las áreas de carrocería, pintura, mecánica de apoyo y gestión para obtener la Cualificación TQ de cada taller. En el apartado de gestión, por ejemplo, se tienen en cuenta varios factores como la recepción y atención al cliente, la organización del taller, el área de recambios y su logística, la prevención de riesgos laborales, la gestión medioambiental, etc. De esta manera, la clasificación final proviene de la evaluación de los siguientes aspectos:

- Instalaciones y equipos: valora la existencia de herramientas, equipos e instalaciones adecuados, así como su cuantificación, estado de funcionamiento y el uso que se haga de ellos en el taller.
- Personal: evalúa la estructura de personal, su cualificación técnica y profesional, en función del puesto de trabajo o de las operaciones que cada uno realice.
- Procesos de trabajo: considera los sistemas de reparación de chapa, pintura y mecánica, la organización del trabajo y la gestión del taller.

¿Por qué certificarse mediante TQ?

Dos son las principales razones para utilizar TQ: por una parte, para un taller de reparación, preocupado, como toda empresa, por su imagen, la certificación

TQ le permitirá demostrar la calidad por él ofrecida a clientes ya sean particulares, compañías aseguradoras, compañías de renting, etc., por otra, TQ le ayudará a mejorar sus cifras de negocio. Y es que junto con el certificado TQ, el taller recibe un completo informe en el que se detallan recomendaciones y posibles mejoras para tener un mayor nivel de eficacia calidad y rentabilidad. Dentro de estas recomendaciones, además de las de carácter puramente legal o técnico, se pueden encontrar algunas tan importantes como dotaciones de herramientas y equipos necesarios, formación del personal productivo e indirecto, utilización de aplicaciones informáticas de gestión para obtener índices operativos del taller, cambios y mejoras en la distribución del espacio disponible en las diferentes áreas del taller, trabajos rápidos y otros. Con TQ, CESVIMAP pone a disposición de los talleres no solamente un procedimiento evaluador, que determina si el nivel de calidad de los trabajos es uno u otro, sino que a la certificación de nivel se añade un exhaustivo trabajo de asesoramiento de gran utilidad técnica y económica. Por ello, redes de talleres de concesionarios y asociaciones de talleres independientes han recurrido a TQ exclusivamente como sistema de estandarización y mejora de la calidad de sus miembros, sin necesidad de llegar a la certificación e identificación de los niveles obtenidos.

En la actualidad, ya han superado el proceso de cualificación TQ más de 100 talleres, gran parte de los cuales, siguiendo las directrices indicadas en los informes, han optado a una cualificación superior, con los beneficios que ello conlleva ■



Lista de talleres que, actualmente, mantienen en vigor su certificación TQ

Talleres Repaut, S.L.	Albacete	Albacete
Automóviles Romautos, S.A.	Elche	Alicante
Samar Movil	Alicante	Alicante
Carrocerías Joycar 'S	Lugones	Asturias
Agumasa, C.B.	Almendralejo	Badajoz
J.P.E. Guadauto, S.P.	Badajoz	Badajoz
Talleres Miguel Fernández, S.L.	Mérida	Badajoz
Talleres Mora	Guareña	Badajoz
Talleres y grúas Díaz	Castuera	Badajoz
Centro Porsche Barcelona	L'Hospitalet de Llobregat	Barcelona
Talleres Ronda 2 y Exterior, S.L.	Mataró	Barcelona
Las Arenas Chapa y Pintura, S.L.	Malpartida de Cáceres	Cáceres
Autovima, S.A.	Benicarló	Castellón
Central Reparación de Carrocerías	Castellón	Castellón
Comatur	Ciudad Real	Ciudad Real
Talleres Escamilla	Cuenca	Cuenca
Auto Girona, S.A.	Fornells de la Selva	Gerona
Martin y Conesa	Gerona	Gerona
Grúas y Talleres Caro Teba, S.L.	La Palma del Condado	Huelva
Aufersamotor S.A.	La Coruña	La Coruña
Edelmovil, S.A.	La Coruña	La Coruña
Sportauto Galicia	La Coruña	La Coruña
Auto-Taller La Antigua	Fuerteventura	Las Palmas de Gran Canaria
Flick Pintura y Carrocería	Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas de Gran Canaria
Lugocar, S.L.	Lugo	Lugo
Antras Motor, S.A.	Fuenlabrada	Madrid
Centro Porsche Madrid Norte	Madrid	Madrid
Dédalo Motor	Madrid	Madrid
Motorvisa	MADRID	Madrid
Marbilauto	Puerto Banús-Marbella	Málaga
Talleres La Paloma	Málaga	Málaga
Talleres El Ranero, S.L.	Murcia	Murcia
Beola Motor, S.A.	Burlada	Navarra
Hanstein Chapistas S.L.	Noain	Navarra
Centro Porsche VIGO	Vigo	Pontevedra
Centro Porsche Oporto	Porto	Portugal
Entrepuesto Lisboa	Lisboa	Portugal
Golpiauto	Golpilheira, Batalha-Leiria	Portugal
Codiauto, S.A.	Sevilla	Sevilla
Nazarauto	Dos Hermanas	Sevilla
Estiauto	Santa Cruz de Tenerife	Santa Cruz de Tenerife
Automóviles Auto Motor, S.L.	Toledo	Toledo
Talleres Carmovil, C.B.	Talavera de la Reina	Toledo
Talleres Pedro Madroño S.L.	Talavera de la Reina	Toledo
Multiservicar Valencia	Valencia	Valencia
Rucauto, S.L.	Puzol	Valencia
Talleres Antonio Vicente	Alboraya	Valencia
Talleres Auto-Avenida, S.L.	Sueca	Valencia
Car Vip Servicios	Valladolid	Valladolid
Disauto, S.A.	Zaratán	Valladolid
Carrocerías Begoña	Erandio	Vizcaya
Saracosta Motor	Zaragoza	Zaragoza
Zarcon	Zaragoza	Zaragoza