



El taller de carrocería y pintura CESVIMAP en Alcalá de Henares

# Un ejercicio de imaginación



**C**uando la carrocería de nuestro vehículo ha sufrido desperfectos que deben ser reparados, el problema que se nos plantea va más allá de la reparación en sí misma: exigimos que nos lo devuelvan con sus características estéticas y de seguridad. Pero también nos gustaría que todo ello nos causase las menores molestias e inconvenientes posibles.

Poniéndose en la piel del usuario, CESVIMAP ha hecho un verdadero ejercicio de imaginación para adelantarse a sus necesidades y ofrecerle un servicio muy completo en la reparación de su vehículo: este es el taller de carrocería y pintura CESVIMAP de Alcalá de Henares

**Por Ignacio Juárez**

Fotos: José Ramón San Sebastián

**C**ESVIMAP ha abierto en Alcalá de Henares (Madrid), dentro del complejo Institucional Autocentro MAPFRE, su segundo taller de reparación de carrocería y pintura de vehículos. El Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE ya disponía, desde 1989, de



Área de recepción.

do y construido en exclusiva y primicia para este taller. Todo ello persiguiendo los mismos objetivos: calidad en la reparación, rentabilidad razonable y acorde con la inversión y un elevado nivel de servicio. Pero si por algo se va a diferenciar va a ser por el deno-

un taller de carrocería y pintura en Majadahonda, también en la provincia de Madrid. Ambos talleres responden a concepciones diferentes.

El primero, más conocido como Taller Piloto CESVIMAP, pretendía y pretende asemejarse a un taller de tipo medio, en lo referente a espacio disponible y distribución del mismo, equipamiento, etc.; es decir, en todo lo relacionado con el capítulo de inversiones. Su objetivo es muy claro: verificar y comprobar en el mercado real y permanentemente que la forma de entender la reparación, que estaban divulgando las áreas de investigación y experimentación en reparación de CESVIMAP de Ávila, no estaba reñida ni con la calidad de la reparación, ni con el servicio, ni con la rentabilidad de una empresa de este tipo.

Este segundo taller nace sin ninguno de los condicionamientos del primero, sin tener que parecerse a nadie, ni tomar como referencia otros talleres del mercado, en éste se ha apostado por la innovación. Esta apuesta se ha manifestado en el espacio disponible, su concepción y distribución; en los procesos de selección y formación del personal; en la elección de los equipos e instalaciones, algunos de los cuales se han diseña-



Área de reparaciones en bancada.

minado "compromiso de CESVIMAP" (ver recuadro en la siguiente página), que representa un salto cualitativo importante en el concepto de servicio que hasta ahora se ofrecía en este sector.

## EL SEGUNDO TALLER

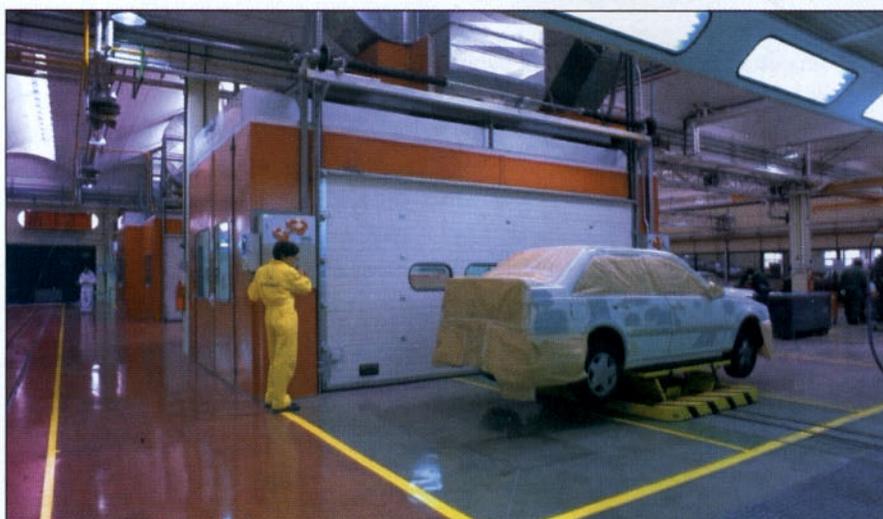
El taller de Alcalá, como se le conoce dentro de CESVIMAP, está en el margen izquierdo de la carretera nacional II, Madrid-Barcelona, a la altura del kilómetro 28,200 en la intersección con la antigua carretera de Ajalvir, dentro del llamado Autocentro MAPFRE. Dispone de 2.800 m<sup>2</sup> destinados a taller, donde se distribuyen las áreas de carrocería, mecánica y pintura, así como recintos específicos para almacén, sala para recarga de baterías, lavado de motores, oficinas, recepción, entregas y vestuarios.

Para depósito de vehículos se han distribuido 2.600 m<sup>2</sup> de parking, área donde también se ha situado el túnel de lavado.

El acceso de los vehículos a la recepción está controlado mediante una señal luminosa de entrada que indica que hay espacio libre en alguno de los nueve puestos de las tres líneas de que dispone. La apertura de las puertas exteriores de la recepción y de la que comunica ésta con el taller se efectúa de forma automática, cuando los sensores instalados en el suelo detectan la proximidad del vehículo.

La secuencia de trabajo prevista dentro del taller condiciona la ubicación de los puestos de trabajo, dispuestos en torno a un pasillo en forma de "U" invertida (∩). La primera operación consiste en la protección del vehículo (volante, asientos, palanca de cambios, piso interior, etc.), para proceder a continuación a los desmontajes de elementos mecánicos, guarnecidos, o de carrocería, que posibiliten el acceso a las zonas dañadas.

Si la reparación es de cierta importancia, pasará a alguno de los ocho puestos de la zona de bancadas equipados con mesa elevadora enclavada en el suelo para conferir mayor versatilidad. La zona de bancadas está servida por tres medidores electrónicos.



Área de pintura; en ella puede verse el sistema de movimiento de vehículos.

Al fondo de la nave se encuentra la zona de pintura con once puestos de preparación, nueve de ellos en línea, que configuran dos líneas de pintado. Cada una de ellas tiene, al final de su recorrido, una ca-

bina ambivalente (aplicación de pintura y secado) y un horno de secado. Una tercera línea para el pintado de piezas amovibles (paragolpes, aletas, puertas, etc.) completa el área de pintura.

Lo más llamativo de esta zona es el sistema para el movimiento de vehículos: una vez que llega del área de carrocería, un carro lo tomará y elevándolo lo desplaza-

rá, comandado a distancia por un operario, hasta enfrentarlo con el puesto de preparación deseado.

Posteriormente y cuando la preparación

haya finalizado, por el mismo procedimiento se enfrentará con la línea de pintura de acabado, donde otro carro lo llevará a la cabina de aplicación y de aquí a la de secado. La entrada en las cabinas es lateral y la apertura y el cierre automáticos cuando se detecta la presencia del conjunto carro-vehículo.

Previamente al paso del vehículo a las cabinas de pintado, se realizará su enmascarado en los puestos de trabajo previstos para tal fin.

El sistema de desplazamiento ha sido diseñado y creado a petición de CESVIMAP y permite el transporte de cualquier tipo de turismo, cualquiera que sean sus dimensiones.

Cuando ha finalizado el secado, el carro sacará el automóvil del horno y podrá ser ya desenmascarado en puestos de trabajo específicos, para comenzar las operaciones de montaje de elementos mecánicos y otras piezas.

La distribución de los espacios, el equipamiento en los puestos, el movimiento de vehículos y la asignación de las funciones de los operarios de pintura se ha planteado buscando la eliminación del cuello de botella tradicional que ésta área representa en todos los talleres.

La zona de mecánica está pensada y equipada solamente como apoyo a carrocería, es decir para el desmontaje y montaje de elementos y sistemas, así como de verificación de los conjuntos de suspensión y dirección y corrección de las anomalías que puedan presentarse.

Al margen del equipamiento, las instalaciones y la distribución de los espacios, lo que llama poderosamente la atención es la luminosidad del taller, lograda exclusivamente con luz natural. A ello también contribuye la casi total ausencia de columnas y la disposición aérea de todos los suministros para los puestos de trabajo (aire comprimido, electricidad, extracciones, etc.).

El acristalamiento de la separación con la zona de oficinas, recepción, sala de espera y entregas también supone una aportación a este cometido, a la vez que transmite una sensación de transparencia: todo está a la vista de todos.

Si de verdad se cree que el cliente y la satisfacción de su necesidad es la razón de cualquier empresa, esto no se puede conseguir si no se le facilita la resolución de su problema, si la solución no es la adecuada y si la garantía del trabajo realizado no es suficiente. CESVIMAP ha querido adelantarse a esas necesidades obligándose a cumplir lo que denomina **"el compromiso de CESVIMAP"** que se reproduce íntegramente a continuación.

### “ EL COMPROMISO DE CESVIMAP

- 1º **Amplio horario de atención al público.** 12 horas, de 8 de la mañana a 8 de la tarde, de forma ininterrumpida (de lunes a viernes).
- 2º **Amplia garantía en las reparaciones.** CESVIMAP garantiza sus reparaciones por un período de **seis meses** o **4.000 kilómetros**, el doble del legalmente exigido.
- 3º **Plazo de entrega garantizado.** Cuando asumimos la reparación de su vehículo le indicamos la fecha de comienzo y de finalización. En caso de incumplimiento del plazo de entrega, le facilitamos un vehículo de cortesía gratuito hasta que el suyo esté listo.
- 4º **Limpieza interna y externa.** Le entregamos su vehículo limpio, tanto el exterior como el habitáculo de pasajeros, sin cargo adicional, independientemente de la magnitud de la reparación.
- 5º **Diagnosis gratuita de los elementos de seguridad.** Al término de la reparación, su vehículo pasará una diagnosis, sin cargo alguno, donde le serán verificados más de setenta puntos relacionados con la seguridad activa y pasiva de su vehículo y le entregaremos un informe escrito.
- 6º **Controles de calidad durante todo el proceso de reparación.** La calidad final de la reparación es el resultado del examen constante y permanente de todos y cada uno de los pasos de la reparación, soldaduras, conformado de piezas, montaje de recambios, productos aplicados, etc.
- 7º **Una sola persona de contacto.** Uno de nuestros recepcionistas será el que personalmente siga la reparación de su vehículo y a él podrá Vd. dirigirse cuantas veces precise.
- 8º **Protección y cuidado individualizado de su vehículo.** Nuestra preocupación por su vehículo comienza incluso antes de la reparación. Si su vehículo presenta grandes desperfectos y debe permanecer en nuestro aparcamiento, le protegeremos íntegramente con una funda y le situaremos en las plazas cubiertas.

Si además su vehículo está asegurado en MAPFRE, en el taller CESVIMAP:

- ☛ Le tomaremos el parte de accidente.
- ☛ Le efectuaremos la peritación de los daños a reparar.

”



Operaciones de montaje y de verificación post-reparación.

## EL SISTEMA DE GESTIÓN

Este taller comparte con el Taller Piloto, además de sus objetivos de calidad y servicio, el sistema de gestión que, lógicamente, se ha generado a lo largo de la vida de éste. El sistema parte fundamentalmente de la utilización del método de valoración informático Audatex en la confección de los presupuestos de reparación.

A partir de aquí y del desglose que ofrece (identificación sin errores de piezas, precios de recambios oficiales, tiempos oficiales de sustitución, desmontaje y montaje, tiempos de reparación, pintura y materiales CESVIMAP) es posible fijar la fe-

cha de comienzo de la reparación y la fecha de entrega, la adjudicación de tiempos a los operarios, la gestión del recambio, la indicación de los materiales de pintura y el control de los tiempos. Para esta

última operación los operarios fichan todas sus tareas a través de la lectura óptica de los códigos de barras de las órdenes de reparación y de cada operación concreta.



Zona de entrega de vehículos reparados.

La concepción de este taller en todos sus aspectos, incluso en los detalles más pequeños, ha partido de la enorme experiencia adquirida en el Taller Piloto de CESVIMAP. La experiencia, a pie de obra, que supone el taller de Majadahonda, ha hecho más fácil este ejercicio de imaginación que es el taller de Alcalá. Todo el personal de CESVIMAP que ha colaborado en su creación ha soñado aquí su taller ideal, que siempre es mejorable, como todo y desde ahora mismo. ■