



# Cesvimap, certificada en ISO 9001

• NUESTRO SISTEMA DE CALIDAD BUSCA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CESVIMAP HA OBTENIDO LA CERTIFICACIÓN ISO 9001, EN RECONOCIMIENTO AL SISTEMA DE CALIDAD IMPLANTADO EN SU ÁREA FORMATIVA, DE ACUERDO CON SU POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA. ESTE SISTEMA DE CALIDAD VIENE A CONFIRMAR QUE EL EQUIPO HUMANO DE CESVIMAP TRABAJA UNIDO PARA IGUALAR CRITERIOS, FLUJOS DE TRABAJOS Y RECURSOS, CON EL OBJETIVO COMÚN DE CONSEGUIR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Por Luis Fernando Mayorga Malvárez



**Un sistema** de calidad implica la organización de los recursos humanos y materiales de la empresa para satisfacer al cliente: unifica criterios, coordina las actividades de los diferentes departamentos y mejora la comunicación interna, para conseguir dicho objetivo.

La acreditación ISO 9001 viene a certificar la "excelencia empresarial", en palabras de Gonzalo Piédrola, adjunto a la dirección de Certificación de Sistemas de Aenor, en el acto de entrega de dicha acreditación, el pasado mes de octubre, al director general de Cevsimap, Luis Fernández Fadrique.

### Presente de nuestra área formativa

Esta certificación supone un paso más en nuestro afán por responder con agilidad a la creciente demanda formativa, así como un empuje para continuar trabajando por adaptarnos a las diferentes necesidades de nuestros clientes. Por ello, y con el único objetivo de conseguir la satisfacción del cliente, Cevsimap ha trabajado para lograr una certificación independiente y objetiva sobre nuestra oferta formativa al mundo de la reparación y peritación del automóvil.

Así, Cevsimap enfoca todos sus procedimientos para mejorar su labor docente y la relación con sus clientes. La formación de más de 2.000 cursillistas al año, en más de 150 cursos, conlleva un trabajo global de los departamentos técnicos y organizativos de la empresa. La implicación de las personas ha sido, en una primera etapa, determinante para el éxito del proyecto. La concienciación, desde la dirección, y el posterior trabajo interdepartamental han resultado fundamentales, ya que en el diseño e impartición de cursos intervienen muchas de las áreas de Cevsimap. Todo ello nos condujo, de forma natural, a elegir el camino de la certificación en la norma ISO 9001, que, a diferencia de la certificación ISO 9002, además de la etapa de producción, incluye la de creación o diseño, es decir, certifica la habilidad creativa de la empresa. Esta decisión nos llevó a buscar una forma única de actuación en el diseño, desarrollo y realización de cursos, la



Impartición de curso

transcripción de normas de trabajo y de actuación no escritas, pertenecientes al conocimiento social de nuestra empresa y, en no pocos casos, a su rediseño. En esta etapa, plasmamos en documentos los criterios adoptados de común acuerdo, detallando los procedimientos de trabajo. Por último, llevamos a la práctica todo aquello reflejado en la nueva documentación elaborada. Como resultado, hemos definido funciones y flujos de trabajo en cada etapa del proceso, fijando quiénes serán sus responsables. Hemos asentado unos métodos que han estandarizado formas de trabajo flexibles, en las que se logra que la comunicación cliente-proveedor no se diluya, para que, como un *traje a medida*, lo transmitido al cursillista por nuestros formadores, sea aquello que el cliente ha demandado.

### ¿Y mañana?

Esta herramienta permitirá ir alcanzando nuevos retos, fijando anualmente objetivos de calidad cuantificables. Cevsimap continuará esforzándose para hacer efectivo el concepto de *mejora continua*, argumentado en la búsqueda, propuesta y ejecución de mejoras en nuestra oferta formativa. Mejoras que deben entroncar con las necesidades del cliente, quien, mediante la expresión de su opinión, influirá de manera directa en la consecución de estos objetivos. En definitiva, daremos respuesta con actitud dinámica a los nuevos retos que surjan del desempeño de las profesiones relativas al ámbito peritador y reparador ✘



Cevsimap eligió la certificación en la norma ISO 9001, que, a diferencia de la ISO 9002, incluye la etapa de creación o diseño, en este caso de formación, además de la de producción