

CESVIMAP 55 | Marzo 2006

Revista técnica de reparación y peritación de daños en carrocería y pintura de automóviles

Redacción

Centro de Experimentación y Seguridad Vial Mapfre, S.A.
Ctra. de Valladolid, km 1. 05004 Ávila
Tel.: 920 206 300. Fax: 920 206 319
E-mail: cesvimap@cesvimap.com

Director

Javier Hernández

Redactora jefe

Teresa Majeroni

Redacción

Concepción Barbero
M^a Ángeles Moreno
Ángel Aparicio

Fotografía

Juan Carlos Corral
Francisco García

Diseño y maquetación

Dispublic, S.L.

Han colaborado en este número

Francisco Javier Alfonso Peña, Rubén Aparicio-Mourelo, Federico Carrera, José Manuel García, Jorge Garrandés, Carlos Hernández, Francisco Javier López, Francisco Livianos, Juan Manuel Muñoz, Juan Rodríguez, Miguel Ángel Sánchez, Enrique Zapico.

Una publicación de



Centro de Experimentación y Seguridad Vial Mapfre, S.A.

Gerente: Ignacio Juárez
Gerentes Adjuntos: Luis Pelayo García, José Manuel García
Director Técnico: Jorge González
Director de Marketing: Javier Hernández
Director de Administración: Luis Gutiérrez

Publicidad y suscripciones

Cristina Vallejo (cvallejo@cesvimap.com)
Tel.: 920 206 300. Fax: 920 206 319

Edita

Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE, S.A.
(CESVIMAP)
Ctra. de Valladolid, km. 1. 05004 Ávila

Distribución

Cesvimap, S.A.
Responsable: Guillermo Vilar
Tel.: 920 206 309. Fax: 920 206 319
Precio del ejemplar: 6,00 Eur
IVA y gastos de envío incluidos (territorio nacional).

Depósito Legal: M.27.358-1992
ISSN: 1132-7103

Copyright © Cesvimap, S.A. 2006
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa de Cesvimap.

cesvimap@cesvimap.com



Información y Control de Publicaciones

Esta publicación tiene verificada su distribución por Información y Control de Publicaciones, (OJD: 24.956 ejemplares en el periodo julio 2004 - junio 2005). La audiencia estimada es de 100.000 lectores por cada número.

Cesvimap no comparte necesariamente las opiniones vertidas en esta publicación por las colaboraciones externas. El hecho de publicarlas no implica conformidad con su contenido.



“Si no se puede medir, no se puede mejorar”

“Si no se puede medir, no se puede mejorar”. No sé si es una frase hecha o un principio básico de alguna ciencia proclamado por algún célebre sabio, pero lo que sí creo es que se trata de una idea fundamental para el desarrollo de una empresa. Para ponerla en práctica, el primer paso consiste en identificar el hecho a medir, después hay que contar con la herramienta adecuada y, por último, saber cómo realizar la evaluación. Algunos parámetros son fáciles de verificar y todos sabemos cómo se utilizan las herramientas de medida, es el caso de pesos, volúmenes, gastos, ingresos, etc. Por el contrario, otros aspectos presentan una mayor complicación a la hora de ser cuantificados: eficiencia, productividad, satisfacción de los clientes, calidad...

La calidad es una de las variables más difíciles de estimar y, sin embargo, de las más importantes. En CESVIMAP hemos creado una herramienta para evaluarla en los talleres de reparación de chapa y pintura, con el doble propósito de ayudarles a mejorar en su trabajo y de dotarles de un indicativo imparcial y prestigioso con el que demostrar a sus clientes que son capaces de trabajar con la calidad que ellos les demandan.

El nombre de dicha herramienta es “TQ Talleres Cualificados CESVIMAP”. Mediante su aplicación, personas de la máxima experiencia de este centro auditan a los talleres que lo deseen, apoyándose en un cuestionario muy elaborado, a través del cual se les adjudica, al término de la evaluación, uno de los tres niveles establecidos: “TQ Oro”, “TQ Plata” o “TQ Bronce”.

El número de solicitudes que se han producido desde el lanzamiento de TQ en el anterior número de esta revista nos anima a pensar que tendrá un gran éxito, circunstancia lógica, por otra parte, dado que tanto el sector reparador como los propios clientes la venían demandando desde hace tiempo.

José Manuel García Conde
Gerente Adjunto de CESVIMAP