

# TQ, cualificación de talleres CESVIMAP

TQ ES UN MÉTODO QUE **CERTIFICA LA CAPACIDAD PARA OFRECER CALIDAD** POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE CARROCERÍA Y PINTURA, SEAN TALLERES INDEPENDIENTES O MARQUISTAS, CON UNOS PARÁMETROS FIJOS Y AVALADO POR UNA EMPRESA IMPARCIAL, COMO CESVIMAP

Por Teresa Majeroni

Desde 1994, el Departamento de Ingeniería de CESVIMAP ha aplicado el resultado de su experiencia e investigación en el diseño de nuevos talleres de reparación y en la elaboración de planes de mejora para los ya existentes. Doce años después, todos estos conocimientos se plasman en TQ, un sistema de cualificación de talleres desarrollado por CESVIMAP, que determina, mediante un análisis exhaustivo, si éstos se encuentran en condiciones de proporcionar calidad al cliente.

## ¿Por qué es necesario TQ?

TQ satisface, principalmente, dos necesidades fundamentales de los talleres: fidelizar a los clientes y distinguirse de la competencia. El taller de reparación se apoya en una adecuada relación calidad-precio; si bien el precio es muy fácil de cuantificar y de comparar, la evaluación de la calidad no es tan evidente para un profano en la materia. Por ello, superar un control de calidad como el que realiza TQ es garantía de calidad.

Los talleres de reparación acuden a CESVIMAP para que evalúe su capacidad de trabajo y les ayude, a través de un informe, a perfeccionarla, si fuera necesario. De esta forma, consiguen una mejora en sus resultados, así como la más alta satisfacción del usuario.

Este proceso de evaluación TQ tiene consecuencias y aplicaciones prácticas importantes. Por un lado, el taller puede demostrar la calidad de su trabajo de forma objetiva ante clientes particulares, compañías de seguros, empresas de renting o empresas de



flotas de vehículos. Por otro lado, recibe las propuestas de mejora por parte de CESVIMAP. El objetivo principal es conseguir que los talleres TQ satisfagan las exigencias de calidad de sus clientes, a la vez que obtienen una alta rentabilidad. Para los particulares, trabajar con un taller que ha conseguido la certificación TQ les supone la confianza de dejar su coche "en buenas manos". Pero las compañías de seguros, de renting y grandes clientes, también necesitan conocer de forma objetiva la garantía que proporcionan los talleres con los que trabajan, y que representan, de alguna forma, su imagen. Así, estos intermediarios entre los talleres y los clientes particulares demandan un nivel objetivo para conseguir la completa satisfacción del usuario final, certificando a toda su red con la garantía TQ, sinónimo de trabajar con profesionales cualificados de la reparación con una calidad "excelente".

### ¿Cómo se consigue?

Los talleres que deseen ver certificada su calidad deben ponerse en contacto con el departamento de Ingeniería de CESVIMAP, que les solicitará información sobre algunos aspectos del taller. Asimismo, debe detallar las características de su empresa, en metros cuadrados, número de empleados, si es taller independiente o concesionario... Una vez estudiada la documentación, los técnicos del departamento de Ingeniería se desplazarán a las instalaciones del cliente para inspeccionar sus procedimientos de

**Nombre:** Talleres Pedro Madroño, S.L.  
**Localidad:** Talavera de la Reina (Toledo)  
**Tipo de taller:** independiente  
**Superficie total:** 1.141 m<sup>2</sup>  
**Nº de empleados:** 19  
**Fecha del certificado:** 3 de julio de 2006



**Nombre:** Ibérica de Automóviles, S.L.  
**Localidad:** Valencia  
**Tipo de taller:** concesionario  
**Superficie total:** 3.000 m<sup>2</sup>  
**Nº de empleados:** 17  
**Fecha del certificado:** 3 de julio de 2006

trabajo, equipamiento, capacitación y personal.

Los criterios de clasificación de TQ que se han fijado para estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados distinguen entre:

- ▶ Instalaciones y equipos: Tipos de herramientas, equipos e instalaciones, su cuantificación, estado de funcionamiento y uso.
- ▶ Personal: Estructura de personal, cualificación técnica en función del puesto de trabajo y operaciones a realizar en el taller.
- ▶ Procedimientos de trabajo: Procesos de reparación, organización y gestión del taller.

Tras su análisis, CESVIMAP emitirá un informe con el nivel obtenido, así como unas recomendaciones para la mejora de este nivel, si fuera preciso.

### Precio asequible

CESVIMAP ha optado por fijar en un precio razonable el análisis y la emisión del informe de calidad, oscilando entre los 1.000 y 2.000 euros, de forma que cualquier empresa de reparación de coches pueda optar por este servicio. Así, pone a su alcance una solución profesional y asequible para la certificación de su calidad de trabajo y servicio, de forma que pueda adecuarse a las expectativas de los interesados.

Esta cualificación tiene una validez de dos años, siendo renovable bianualmente. La razón estriba en que la tecnología cambia muy rápidamente, y los parámetros de control evolucionarán de igual forma, adaptándose a las exigencias del mercado ❌

### ENTREGA DE LAS PRIMERAS PLACAS

Ya se han entregado las primeras placas identificativas que distinguen la calidad en la reparación. Estos talleres se caracterizan por ser uno concesionario y el otro independiente. Y diversos talleres de toda España están ahora siendo analizados para formar parte de esta prestigiosa red de calidad en la reparación.



### PARA SABER MÁS

- ▶ Área de Ingeniería  
 Tel: 920 206 400  
[ingenieria@cesvimap.com](mailto:ingenieria@cesvimap.com)
- ▶ [www.revistacesvimap.com](http://www.revistacesvimap.com)