

CUALIFICACIÓN DE TALLERES



TQ

CUALIFICACIÓN
DE TALLERES
CESVIMAP

Elija la mejor
herramienta de venta:
la calidad

EL VALOR
DEL CONOCIMIENTO



CESVIMAP

ÍNDICE

- 1. VISIÓN GENERAL DEL SISTEMA**
- 2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
 - 2.1. ASPECTOS QUE SE TENDRÁN EN CUENTA EN LA EVALUACIÓN**
 - 2.2. ÁREAS OBJETO DE CALIFICACIÓN**
- 3. PROCESO DE CLASIFICACIÓN**
 - 3.1. FASES OBLIGATORIAS**
 - 3.2. FASES VOLUNTARIAS**

1. VISIÓN GENERAL DEL SISTEMA



Al igual que otras muchas empresas, los talleres de reparación de automóviles están inmersos en un mundo muy competitivo en el que tienen que luchar por atraer a los clientes.

Para conseguirlo, existen dos factores clave a tener en cuenta: el precio y la calidad de su trabajo.

Normalmente, lo que el cliente busca, para tomar su decisión, es la mejor relación calidad-precio, por lo que ha de contrapesar ambos puntos lo mejor posible.

El precio le resulta muy fácil de conocer y de comparar, pero esto no ocurre con la calidad, que le es muy difícil de evaluar antes de recibir el servicio de reparación y que, incluso, después de haberlo obtenido, puede no ser completamente evidente.

Para solucionar este dilema, el taller podrá recurrir a CESVIMAP, que, a través de una profunda evaluación de los medios, el personal y los procedimientos utilizados por el taller, le otorgará un distintivo que informará claramente a todos los clientes sobre la calidad de reparación que el taller es capaz de ofrecer.

Desde 1994, el departamento de Ingeniería de CESVIMAP ha aplicado el resultado de su investigación en el diseño de nuevos talleres de reparación o en la elaboración de planes de mejora para los ya existentes, a corto medio o largo plazo. 12 años después, todos estos conocimientos se plasman en un sistema de cualificación de talleres desarrollado por CESVIMAP, TQ, que determina, mediante un análisis exhaustivo, la calidad que estos proporcionan al cliente.

¿POR QUÉ ES NECESARIO TQ?

Para lograr la fidelización de un cliente y distinguirse de la competencia, el taller de reparación se apoya en una adecuada relación calidad-precio. Si bien el precio/hora es muy fácil de cuantificar y de comparar, la evaluación de la calidad no es tan evidente. Por eso, para la mejora de resultados y el alcance de la satisfacción total del cliente, los talleres de reparación se ponen en manos de CESVIMAP, para que evalúe sus procedimientos de trabajo y emita un informe de cualificación.

Este proceso de evaluación TQ tiene consecuencias y aplicaciones prácticas importantes. Por un lado, el taller puede demostrar una cualificación ante clientes, compañías de seguros, empresas de renting o empresas de flotas de vehículos, además de recibir también propuestas de mejora que les realiza CESVIMAP. El objetivo principal es aumentar la productividad, mejorando los criterios de calidad, rentabilidad y servicio. Por otro lado, para las empresas, trabajar con una red de talleres que ha conseguido la certificación TQ les supone una garantía, ya que no sólo han “aprobado” la inspección, sino que lo han hecho con unos parámetros cuantificables. Ello les asegura una calidad óptima de reparación, adecuada a las expectativas de sus clientes.

Los criterios de clasificación de TQ son referenciales, para estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados. Se basan en:

- ▶ **Instalaciones y equipos:** Existencia 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.



TRES NIVELES

A la hora de “examinar” al negocio de chapa y/o pintura, CESVIMAP ha elaborado un exhaustivo cuestionario con puntos de inspección de carrocería (personal, herramientas, procesos de trabajo, instalaciones y equipos), de pintura (en los que se presta especial atención a los materiales y a control de productos de pintura, cantidades, etc.), de mecánica de apoyo y de gestión (tiempos, recambios, control de calidad, cumplimiento de la legislación, temas medioambientales y de prevención de riesgos laborales, etc.).

Obtener el nivel Bronce de TQ significa que el taller, aparte de cumplir con la legalidad vigente, cuenta con los medios materiales y humanos necesarios para realizar reparaciones de calidad. Por lo tanto, este nivel básico de cualificación TQ marca la diferencia entre los talleres con calidad probada y el resto.

TQ Plata va un paso más allá. Certifica que la calidad del taller es muy alta, dado que, además de lo anterior, tiene un sistema de gestión y organización del trabajo que asegura que esa calidad se cumple sistemáticamente. Incluye un procedimiento operativo de atención al cliente, un sistema de facturación y un nivel alto de seguridad e higiene en el trabajo.

Por último, TQ Oro, distingue a las empresas de reparación que, además de los criterios anteriores, son innovadoras en sus instalaciones, medios, personal, disponen de las últimas tecnologías, y se preocupa por la formación. El sistema de gestión de los talleres TQ Oro debe ser integral e informatizado y ha de disponer de una adecuada gestión medioambiental.

Esta certificación, tiene una validez de dos años. La razón estriba en que la tecnología cambia muy rápidamente, y los parámetros de control evolucionarán de igual forma, adaptándose a la situación futura. La certificación, por tanto, es renovable bianualmente.



2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2.1. ASPECTOS QUE SE TENDRÁN EN CUENTA EN LA EVALUACIÓN

Esta evaluación se lleva a cabo mediante un proceso de puntuación, en el que se tienen en cuenta principalmente los siguientes aspectos:

- ▶ **Instalaciones y equipos:** existencia de herramientas, equipos e instalaciones adecuados, así como su cuantificación, estado de funcionamiento y el uso que se haga de los mismos en el taller.
- ▶ **Personal:** valoración de la estructura de personal, así como la cualificación técnica o profesional, en función del puesto de trabajo o de las operaciones que cada uno realice en el taller.



- ▶ **Procedimientos de trabajo:** teniendo en cuenta los procesos de reparación, organización y gestión del taller.

2.2. ÁREAS OBJETO DE CALIFICACIÓN

La puntuación total alcanzada por el taller se obtiene por medio de calificaciones parciales de las áreas que a continuación se indican, siguiendo en todo momento criterios de calidad establecidos por CESVIMAP:

- Carrocería.
- Pintura.
- Mecánica de apoyo.
- Gestión. En la cual se tendrá en cuenta:
 - Recepción/Atención al cliente.
 - Gestión y organización del taller.
 - Recambios.
 - Instalaciones comunes.
 - Seguridad e higiene.
 - Protección del medio ambiente.



3. PROCESO DE CLASIFICACIÓN

El procedimiento a seguir consta de unas fases obligatorias, en las que se realiza una clasificación del taller, y unas fases voluntarias, que posibilitan la mejora del nivel obtenido.

3.1. FASES OBLIGATORIAS

▶ FASE 1: SOLICITUD DE CLASIFICACIÓN A CESVIMAP POR PARTE DEL TALLER INTERESADO

El taller se pone en contacto con CESVIMAP mostrando su interés de entrar en el proceso de clasificación.

▶ FASE 2: ENVÍO DE DOCUMENTO INFORMATIVO Y DE PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

TQ CUALIFICACIÓN DE TALLERES **CESVIMAP**

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

TALLER: _____ REF.: _____
 POBLACIÓN: _____ PROVINCIA: _____
 FECHA DE RECEPCIÓN: _____

DOCUMENTACIÓN RECIBIDA:

INSCRIPCIÓN DE INDUSTRIA NIRI _____
 LICENCIA DE ACTIVIDAD AÑO _____
 LICENCIA DE APERTURA AÑO _____
 LICENCIA AMBIENTAL AÑO _____
 REGISTRO DE PEQUEÑO PRODUCTOR DE RP AÑO _____
 TC2 Mes _____ Nº EMPLEADOS _____
 CERTIFICADOS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL Nº CERTIFICADOS _____
 CIF/NIF _____
 ACREDITACIÓN DE LA PREVENCIÓN AÑO _____
 RESGUARDO DE DEPÓSITO _____
 FACTURA _____
 PRESUPUESTO _____
 SOLICITUD FIRMADA CARGO _____
 FOTOGRAFÍAS _____

DOCUMENTACIÓN A SOLICITAR DURANTE LA VISITA:

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN:
 SATISFACTORIO NO SATISFACTORIO

OBSERVACIONES:

TÉCNICO QUE REvisa: _____

FECHA Y FIRMA _____

CESVIMAP envía al taller interesado el presente documento, en el que se describe el proceso para la obtención de la clasificación. En este documento se concretan además los siguientes aspectos:

- Petición firmada del taller para realizar el proceso de clasificación de CESVIMAP (Anexo 1).
- Petición de documentación relativa a los datos del taller (Anexo 2).
- Presupuesto de la cualificación y momento en el que deben realizarse y justificarse el pago del precio de la clasificación.

▶ FASE 3: ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN

El taller interesado enviará a CESVIMAP la petición firmada, que se adjunta en el Anexo 1 del presente documento, así como todos los documentos y datos que se indican (Anexo 2). La petición de estos documentos tiene por finalidad la confirmación de la situación legal del taller, y una primera toma de contacto.

FASE 4: ESTUDIO DOCUMENTAL

En el proceso del sistema de clasificación TQ Talleres Cualificados CESVIMAP se realiza un estudio documental, como paso previo a la visita al taller. En este estudio se analiza, entre otros aspectos, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa vigente, aplicable a la actividad reparadora de vehículos.

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
Consejería de Industria y Trabajo

Delegación de...

(Establecimientos y Actividades industriales)

NUEVO ESTABLECIMIENTO
 MODIFICACIONE DATOS REGISTRALES FOR
 BAJA EN EL REGISTRO
 AMPLIACION O REDUCCION
 CAMBIO DE TITULARIDAD
 TRASLADO
 REVISIÓN

Nombre de inscripción en el Registro Industrial
 NOMBRE DEL R. ESPECIAL
 NÚMERO REGISTRO ESPECIAL
 Actividad principal del establecimiento (Según CAE 89)

Nombre o razón social:
 N.º de Cuenta Corriente Principal S.S.
 DOMICILIO SOCIAL (Calle y N.º)
 Título: Fax:
 Población: Cód. Postal: Cód. Municipio:
 Actividad Principal de la Empresa:
 NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS INDUSTRIALES QUE POSEE INCLUIDO ESTE

CAPITAL SOCIAL (Euros)
 Variación (1) TOTAL
 CAPITAL EXTRANJERO %

PAISES DE PROCEDENCIA
 CODIGO PAISES:

Des denominación o r.º social:
 Actividad:
 Calle o paraje: Título: Fax:
 Pobl. o Territorio Mún.: Cód. Postal: Cód. Municipio:

SOLARES Y EDIFICACIONES (m²)
 Variación (1) TOTAL
 Solares
 Edificación:

INVERSIONES EN CAPITAL FIJO Variación (1) Euros. **INMOVILIZADO MATERIAL BRUTO SEGUN BALANCE**
 220 Terrenos y bienes naturales
 221 Construcciones
 222 Instalaciones Técnicas
 223 Muebles
 224 Utillaje
 225 Otras instalaciones
 226 Mobiliario
 227 Equipos para procesos de información
 228 Elementos de transporte
 229 Otro inmovilizado material
 23 Inmovilizado material en curso
 TOTAL

POTENCIA
 Variación (1) TOTAL
 TOTAL INSTALADA (KW)
 MÁXIMA ADMISIBLE (KW)
 EN TRANSFORMACION (KW)

PERSONAL Variación (1) TOTAL
 Directivos
 Técnicos Superiores
 Técnicos Grado Medio
 Administrativos
 Otros
 TOTAL

PROCESO PRODUCTIVO
 Código (2) CAPACIDAD ANUAL DE PRODUCCION Nº de horas semana Nº de días año
 PRODUCTOS TERMINADOS
 ABRIL DE 2005
 DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TOLEDO

VALOR ESTIMATIVO DE LA CAPACIDAD DE PRODUCCION ANUAL (Euros)

Por este motivo, el taller debe haber aportado todos los datos, documentos y fotografías que se indican en el citado Anexo 2. La omisión de alguno de ellos, o la inconformidad de los datos aportados podrá dar a lugar a la interrupción del proceso de clasificación.

El envío se realizará preferentemente mediante correo electrónico a: ingenieria@cesvimap.com, indicando el asunto *Sistema de clasificación TQ Talleres Cualificados CESVIMAP*. Se emplearán, siempre que sea posible, archivos con formato "pdf" para los documentos que incluyan texto, y "jpg" para los archivos de fotografías.

También puede realizarse el envío, por correo ordinario, a la siguiente dirección:

CESVIMAP
C/Jorge de Santayana, 18
Polígono Industrial Las Hervencias
05004 AVILA
Ref.- *Sistema de clasificación*
TQ Talleres Cualificados CESVIMAP

Si el resultado del estudio documental es satisfactorio, CESVIMAP se pondrá en contacto con el taller, para comunicarle su resultado, así como la fecha de la visita de evaluación y el Técnico que la llevará a cabo.

En este momento, el taller deberá realizar el pago del precio de la clasificación.

▶ FASE 5: VISITA DE EVALUACIÓN



Personal técnico de CESVIMAP realizará una visita a las instalaciones, durante la cual se obtendrá el resto de los datos necesarios para la clasificación.

En esta visita, realizará el siguiente trabajo de campo:

- Inspección de las instalaciones, equipamiento y productos que el taller utilice para llevar a cabo las reparaciones de los vehículos.
- Inspección de reparaciones en curso.
- Entrevistas con el personal del taller a su elección, tanto directo como indirecto.

Durante la visita, se podrá reclamar al taller datos o documentación adicional, así como realizar fotografías.

► **FASE 6: DETERMINACIÓN DE LA PUNTUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL TALLER**

Con los datos obtenidos en el estudio documental y en la visita al taller, se determinará la puntuación alcanzada, según el sistema de valoración establecido por CESVIMAP. El resultado de esta valoración puede dar lugar a los dos casos siguientes:

- A:** El taller no obtiene la puntuación mínima que define el primer grupo de calidad, nivel TQBronce. En tal situación, el taller no entrará en la clasificación establecida en este sistema.

- B:** El taller supera la puntuación mínima que define alguno de los tres grupos establecidos.

► **FASE 7: ENVÍO DE INFORME DE CUALIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

En esta fase del proceso, CESVIMAP envía al taller el informe definitivo y, en el caso de haber obtenido alguno de los niveles de la clasificación, el certificado de cualificación.

En el informe definitivo se detallará la clasificación obtenida por el taller, y una serie de recomendaciones que servirán para obtener un nivel superior, en una próxima evaluación.

Además, se enviará al taller una solicitud de placa distintiva. Aquellos talleres que deseen su adquisición deberán remitir a CESVIMAP la solicitud debidamente cumplimentada a la mayor brevedad posible, junto con el justificante del pago de su precio.



3.2. FASES VOLUNTARIAS

▶ FASE 8: SOLICITUD DE MEJORA DE CATEGORÍA

Si el taller desea mejorar su categoría de forma inmediata acometiendo las sugerencias realizadas en el informe de cualificación, deberá ponerlo en conocimiento de CESVIMAP.

▶ FASE 9: MEJORA DE CATEGORÍA POR COMPROBACIÓN DOCUMENTAL

El taller justificará documentalmente la ejecución de todas las mejoras propuestas en el informe de cualificación. Para ello, deberá remitir a CESVIMAP, por los mismos medios empleados en fases anteriores, aquellos documentos, fotografías o datos que resulten necesarios, con el fin de acreditar las acciones realizadas.

▶ FASE 9 BIS: MEJORA DE CATEGORÍA POR COMPROBACIÓN “IN SITU”

La comprobación de alguna de las mejoras propuestas en el informe de cualificación podría requerir la visita de CESVIMAP a las instalaciones del taller. En este caso, se deberá abonar el precio de la nueva visita del técnico, cuyo importe será el mismo que el de la clasificación.

▶ FASE 10: ENVÍO INFORME DE MEJORA DE CUALIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Una vez comprobada la ejecución de las mejoras en las fases 9 ó 9 bis, CESVIMAP emite nuevo informe de cualificación, un certificado de cualificación, y una solicitud de placa distintiva, de forma similar a lo establecido en la fase 7.