



Se colgó el cartel de "No hay billetes" en la 3ª jornada del I Ciclo de Conferencias CESVIMAP.

# Influencias en el taller de automoción: el avance tecnológico y el cliente

BAJO ESTE TÍTULO HAN TENIDO LUGAR LA 3ª JORNADA DEL I CICLO DE CONFERENCIAS CESVIMAP, ENCUADRADO EN LA CÁTEDRA CESVIMAP DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA. CON MÁS DE 150 PERSONAS INSCRITAS, LAS JORNADAS SE HAN CELEBRADO EL 14 Y 15 DE ABRIL EN EL PALACIO LOS SERRANO, DE CAJA DE ÁVILA ▶



Por Teresa Majeroni

La primera parte de las jornadas se centró en los avances tecnológicos en carrocería, de la mano del director de márketing y grandes cuentas de automoción de **Würth**, Daniel Arroyo; en pintado, explicado por José M<sup>a</sup> Benito, perteneciente al Servicio Técnico de **3M**; y en equipos de diagnosis, que comentó el director de asistencia técnica de España y Portugal de **Bosch**, Vicente de las Heras. Posteriormente, la importancia de la figura del cliente como pieza clave en la relación entre el fabricante y el cliente en la posventa fue desarrollada por el director de posventa de **BMW**, Sergio Solero. Y la directora de consultoría de **ICEA**, Elvira de la Cruz, explicó el papel que juegan las compañías de seguros como proveedores y como clientes del taller. Para finalizar el primer día, los directores generales de **Audatex** y **GT Motive**, Javier Velasco y José M<sup>a</sup> Castelo, respectivamente, explicaron a los asistentes sus propios sistemas de

valoración de reparaciones y las ventajas que supone para las compañías aseguradoras y los talleres disponer de este tipo de herramientas.

La segunda jornada la abrió el responsable de grandes flotas y garantía mecánica de **MAPFRE**, Javier Rivas, que comentó las peculiaridades de la gestión de esta actividad. El director técnico de **ITEVELESA**, Abundio Sualdea fue la persona responsable de aconsejar sobre el mantenimiento preventivo –y no correctivo– que deben hacer los vehículos por su seguridad y la de sus ocupantes, así como la relevancia que la labor de las ITV tienen para los talleres y para la seguridad vial.

Las tres últimas ponencias de esta 3ª jornada fueron las más técnicas, de la mano de Armando Fermoselle, ingeniero técnico de **COGITI**, quién explicó las reformas de importancia en vehículos industriales; Javier Villacorta, responsable de la unidad de servicios tecnológicos de

ensayos de impacto en **CIDAUT**, quién habló sobre la homologación de vehículos; y de Manuel Orovio, director de **Autastec**, que explicó los retos y oportunidades de las nuevas motorizaciones térmicas, híbridas y de pila de combustible. El público asistente ha venido de Portugal, Sevilla, Coruña, Pontevedra o Barcelona,

con un perfil profesional de directores, peritos, delegados de pintura, técnicos de automoción, gerentes de taller... El I Ciclo de Conferencias se enmarca dentro del título universitario Especialista/Experto en posventa de automoción, perteneciente a la Cátedra CESVIMAP de la Universidad Católica de Ávila ■

## En palabras de...

### ***“Nuestro objetivo es mejorar la rentabilidad de la reparación”***

Daniel Arroyo, director de Márketing de Würth, señaló que hay que trabajar en mejorar la calidad de las reparaciones, optimizar el consumo de materiales y reducir los tiempos de trabajo, utilizando las herramientas y equipos necesarios.



### ***“Una buena calidad en el producto de pintura influye en la productividad”***

José Mª Benito, servicio técnico ADD de 3M, afirmó la constante búsqueda de la rentabilidad como parte de la estrategia de su marca.

### ***“Lo más difícil es interpretar los fallos que da el sistema de diagnosis”***

Vicente de las Heras, director de asistencia técnica de Bosch, explicó los avances tecnológicos en equipos de diagnosis y la evolución en la normativa anticontaminación.



### ***“No podemos cambiar al cliente, pero sí la forma en la que nos dirigimos a él”***

Sergio Solero, director de posventa de BMW, explicó la importancia del cliente como misión de su compañía, diferenciando, según su tipología, la forma de dirigirnos a él como método para garantizar su fidelidad.

### ***“La compañía de seguros vende una promesa de servicio”***

Elvira de la Cruz, directora de consultoría de ICEA, comentó que cuando la prestación del servicio se hace tangible, es fundamental la gestión de las prestaciones así como la de los proveedores –peritos y talleres–.



### ***“La confianza entre el taller y la compañía aseguradora está creciendo día a día”***

Javier Velasco, director general de Audatex, explicó la importancia de la información como uno de los valores más importantes para progresar.

### ***“Mayor eficiencia en los procesos influirá en los resultados y por tanto en la confianza del cliente”***

José Mª Castelo, director general de GT Motive, enumeró mejoras prácticas hacia el cliente en la comunicación previa a la intervención, la cita, la recepción del vehículo y el proceso de reparación.



***“Tratamos de liderar la intervención, orientando hacia el taller más adecuado y valorando el problema, para que el coche esté el menor tiempo posible parado”***

Javier Rivas, responsable de grandes flotas y garantías mecánicas de MAPFRE, explicó el seguro de avería mecánica, de protección de autos y de renting de vehículos de su marca.



***“Que el vehículo se comporte de forma adecuada depende fundamentalmente de las condiciones de uso, del trato que se le dé y de la existencia o no de un programa de mantenimiento”***

Abundio Sualdea, director técnico de Itevelesa, explicó la responsabilidad que tiene el dueño del vehículo sobre éste a la hora de circular por las vías públicas.

***“Entre 6 y 9 millones de vehículos se repara en concesionarios oficiales porque es un mercado cautivo, sustentado en el miedo a la pérdida de garantía”***

Miguel Ángel Cuerno, *presidente* de ANCERA, explicó la situación actual del mercado de recambios y la cuota de mercado de los talleres independientes.



***“Cada número de reforma detalla qué es una reforma y qué no, para evitar malas interpretaciones”***

Armando Fermoselle, ingeniero técnico industrial de COGITI, explicó técnicamente las reformas de importancia en vehículos industriales.

***“Certificaciones de seguridad, como EuroNcap, o de reparabilidad, como las de las compañías aseguradoras tienen tanta fuerza que los fabricantes las han incorporado a sus pruebas”***

Javier Villacorta, del área de seguridad del vehículo de CIUDAUT, comentó el objetivo de las homologaciones de vehículos: seguridad para circular y protección medioambiental.



***“Los objetivos de los automóviles actuales son reducir el consumo y la contaminación”***

Manuel Orovio, director de Autastec, comentó las novedades tecnológicas en motores de automoción.