

La información técnica del fabricante, imprescindible para el taller

EL **QUID** DE LA **REPARACIÓN** ES LA **INFORMACIÓN** DE LA QUE DISPONEN LOS TALLERES INDEPENDIENTES Y OTROS PROFESIONALES DEL SECTOR CON RESPECTO A LAS **NUEVAS TECNOLOGÍAS**, CONDICIONADA POR LA EXIGENCIA DEL CLIENTE, QUE QUIERE TENER SU VEHÍCULO REPARADO, EN PERFECTAS CONDICIONES, LO ANTES POSIBLE



Los vehículos incorporan nuevas tecnologías para reducir la siniestralidad y hacernos la vida a bordo más fácil, cómoda y segura. Multitud de sensores, radares, cámaras, motores eléctricos, cajas de cambios automáticas, baterías de alta tensión, equipos multimedia, climatizadores, etc., ayudan a la conducción pero, también, incrementan al taller la dificultad de las reparaciones, ya que todos estos elementos hay que saber tratarlos convenientemente. Cierto es que, hasta hace poco, existían expertos mecánicos/chapistas que sabían reparar el vehículo sin dificultad, sólo con su experiencia, conocimientos y unas cuantas herramientas. Pero, con la llegada de la electrónica al mundo del automóvil, los tiempos han cambiado. Hay que ser electrónico/informático, es decir, un electromecánico con conocimientos de informática, que sepa manejar todo tipo de equipos electrónicos cada vez

más especializados (alineadores, útiles de diagnóstico, estaciones de carga de A/A, equilibradoras de ruedas, medidores electrónicos, comprobadores de baterías, osciloscopios, regloscopios, etc.), conocimientos que se suman a los de mecánica pura y dura de toda la vida.

Adaptación

Pero por muy buen electromecánico que se sea, y por muy buen equipo del que se disponga, un factor importantísimo, hoy en día, es tener información. **Quien tiene la información tiene el poder.** De poco vale saber mucha electrónica o ser muy buen electromecánico si, por ejemplo, no sabes cómo funciona el sistema o qué tolerancias admite, o los ajustes y reglajes que lleva. Ante esto, sólo queda reinventarse y avanzar sin miedo hacia las evoluciones tecnológicas del automóvil (motores con nuevas tecnologías, más componentes electrónicos, más informática y telemática,



etc.). La conclusión es que se requiere una adaptación constante de los conocimientos y del manejo de equipos.

Es aquí donde entra en juego una nueva herramienta, tan imprescindible como *la llave 10/11* o el *equipo de diagnosis*, la **información técnica de los fabricantes**.

Información que las marcas de coches dan a sus concesionarios y talleres oficiales para que puedan hacer frente a todas las dificultades de la reparación de sus servicios oficiales y que dejen satisfechos a sus clientes, fidelizándoles así con la marca.



EL PERFIL:

ELECTROMECAÁNICO
CON CONOCIMIENTOS
DE INFORMÁTICA QUE
SEPA MANEJAR TODO
TIPO DE EQUIPOS
ELECTRÓNICOS



Reglamento (CE) 715/2007

CAPÍTULO III

Acceso a la información relativa a la reparación y mantenimiento de los vehículos.

Artículo 6

Obligaciones de los fabricantes:

1. Los fabricantes darán a los agentes independientes **acceso sin restricciones** y normalizado a la información relativa a la reparación y el mantenimiento de los vehículos, **a través de sitios web** con un formato normalizado donde dicha información será de fácil y rápido acceso, y se presentará de forma **no discriminatoria en comparación con la información o el acceso que se ofrezca a los concesionarios** y talleres de reparación autorizados. Para lograr mejor este objetivo, la información debe proporcionarse de forma coherente.

Reglamento (UE) 566/2011

Modifican el Reglamento (CE) 715/2007

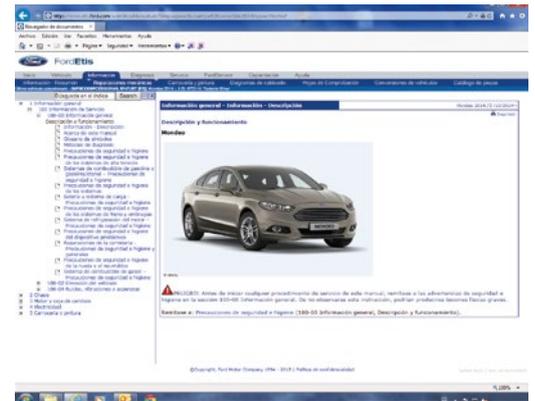
En el **artículo 7, el apartado 2** se sustituye por el texto siguiente:

2. Los fabricantes darán **acceso anual, mensual, diario y por horas** a la información relativa a la reparación y el mantenimiento de los vehículos, incluidos servicios transaccionales tales como la reprogramación o la asistencia técnica, **con tasas para acceder** a esta información que variarán según los períodos por los que se conceda el acceso.

Direcciones web de fabricantes

Alfa Romeo	
Fiat	http://www.technicalinformation.fiat.com
Lancia	
Audi	http://erwin.audi.com
BMW	
Mini	https://aos.bmwgroup.com
Citroën	http://service.citroen.com
Ford	http://www.etis.ford.com
Honda	http://www.techinfo.honda-eu.com
Hyundai	http://www.hyundai.com/es/es/Services/Profesionales/index.html
Infiniti	http://www.infiniti.com
Jaguar	http://topix.jaguar.jlrext.com
Kia	http://www.kia-hotline.com
Land Rover	http://topix.landrover.jlrext.com
Mazda	https://mapps.mazdaeur.com/cas
Mercedes-Benz	
Smart	http://service-parts.mercedes-benz.com
Mitsubishi	http://www.mitsubishitechinfo.eu
Nissan	https://eu.nissan.biz
Opel (GM)	http://www.gme-infotech.com
Peugeot	http://public.servicebox.peugeot.com
Renault	http://www.infotech.renault.com
Seat	https://erwin.seat.com
Skoda	https://erwin.skoda-auto.cz
Suzuki	http://serviceportal.suzuki.eu
Toyota	http://www.toyota-tech.eu
Volkswagen	https://erwin.volkswagen.de
Volvo	https://tis.volvocars.biz/tis/main.do

Es ésta una información que las marcas de coches no compartían tan fácilmente con los talleres independientes, dificultando el acceso, algunas veces con trabas administrativas, otras por no poder elegir el idioma y, en ocasiones, por un mal acceso a la web, afectando a la libre prestación de servicios y a la libre elección de taller, que es un derecho del cliente. Pero, gracias al Reglamento 715/2007 esto ha cambiado: regula el acceso a la información relativa a la reparación y el mantenimiento de los vehículos y debe ser proporcionada esta información a todos los operadores independientes que tengan las habilidades, conocimientos y formación técnica y profesional suficiente (no sólo a electromecánicos, sino también a chapistas, pintores, recepcionistas, electricistas, peritos, etc.).



Objetivo

Que exista una competencia real en el sector de la posventa de reparación de automóviles.

Ahora el profesional reparador puede contar con esta información a través del acceso *on-line* de forma rápida y sencilla, por medio de funciones de búsqueda de fácil manejo; tendrá la información técnica, la más precisa, originaria y completa del mercado, obteniendo así numerosas ventajas para su trabajo o negocio. Por un lado, puede obrar correctamente y dar una reparación acorde a las especificaciones del fabricante, al ser capaz de actuar de forma específica y de trabajar correctamente; por otro, se reducen los tiempos de mano de obra al disfrutar de información detallada de los pasos a realizar, y mejoran la productividad y el beneficio. Para ello, cuenta con manuales de mantenimiento, manuales técnicos, información sobre componentes, diagramas de cableado, códigos de errores, boletines técnicos de servicio, información sobre herramientas y equipos, tiempos de trabajo, *software*, formación técnica, etc., junto con las actualizaciones relativas para restituir y reprogramar sistemas y unidades de control electrónico del vehículo (característica aplicable a todos los turismos homologados en Europa a partir de la Euro V del año 2009, siendo necesario, por lo general, tener acceso a niveles superiores ¡que son de pago! y, en ciertos fabricantes, participar en cursos de formación). Por otro lado, en ocasiones se precisa de ayuda para hallar el problema/ avería que presenta el vehículo. Aquí, los fabricantes ofrecen varias soluciones: por un lado, tratamiento de síntomas estandarizados; por otro, métodos guiados para encontrar la avería, bien sea por efecto cliente o por código de error, o dar asistencia técnica *on line* tras reunir ciertas



condiciones (pago adicional de este servicio, ancho de banda...). Sin esta información, y por el desconocimiento de cómo reparar algunos sistemas que incorpora el vehículo, se pueden ocasionar daños.

Suscripciones

La información gratuita depende de un fabricante a otro. Para la más específica hay que pagar una tasa que variará con respecto al fabricante y al tiempo de acceso a la información. Esta tasa permite disfrutar de una consulta prácticamente sin restricciones durante el tiempo de contratación, aunque si se piensa, a las pequeñas y medianas empresas les resultaría equivalente a la adquisición de un nuevo equipo o herramienta, que a la larga se amortizaría con una buena reparación y ahorro de tiempo, dejando conforme al cliente y fidelizándolo. Un apartado a tener en cuenta es el idioma en el que se ofrece esa información para no llevarnos sorpresas, ya que no todos los contenidos están disponibles en el idioma de nuestra preferencia.

Como orientación (puesto que está en función de la marca), la mayor parte de los fabricantes permiten accesos por hora, día, semana, mes o año, con la siguiente media de precios:

- Acceso por hora: de 5 a 15 euros
- Acceso diario: de 10 a 80 euros
- Acceso semanal: de 50 a 200 euros
- Acceso mensual: de 150 a 500 euros
- Acceso anual: de 1000 a 3000 euros

Conclusiones

La enorme complejidad de los sistemas integrados en el automóvil demanda del profesional conocimientos de electrónica y redes, mentalidad abierta y disposición hacia el aprendizaje diario, la formación y la actualización continua de conocimientos. Manejar idiomas también es un factor importante, puesto que muchos materiales estarán en la lengua original, fundamentalmente en inglés y, además, técnico. Efectuar un diagnóstico acertado es la clave.

Apostar por la información técnica del fabricante se hace necesario para seguir al frente del negocio y distinguirse de los competidores; sin ella, el futuro es incierto. Avanzar y formarse en las nuevas tecnologías diferenciará a unos talleres de otros en el futuro ■

PARA SABER MÁS

✉ Área de Electromecánica
electromecanica@cesvimap.com

📖 Reglamento (CE) 715/2007

📖 Reglamento (UE) 566/2011

🌐 www.revistacesvimap.com

🐦 @revistacesvimap