

El nivel de equipamiento de este Centro permite determinar la causa de la mayor parte de las anomalías de los vehículos

Centro de diagnóstico de vehículos de SEPIVA

¿Dónde se puede conocer el estado de un vehículo de segunda mano, la calidad de una reparación, o saber si un coche nuevo ya ha sido rodado?... La respuesta es el Centro de Diagnóstico de Vehículos, de Riba-Roja de Turia, en Valencia. Este Centro nació en el seno de la empresa pública Seguridad y Promoción Industrial Valenciana, para responder cuestiones como éstas y a las reclamaciones de consumidores y profesionales relacionadas con el automóvil. La estructura actual presenta además varias líneas de diagnóstico completa para turismos, vehículos industriales y motocicletas.



La Generalitat Valenciana puso en marcha, hace tres años, un proyecto único en España: un **Centro de Diagnóstico de Vehículos** (CDV) que solventara las dudas y diera respuesta a las reclamaciones de consumidores y usuarios en relación con el automóvil. Estas demandas que atañían a Industria y Consumo eran difíciles de enjugar. Para dirimir las diferencias surgidas "no era nada fácil encontrar a un técnico que hiciera un informe para determinar si el coche había sido bien o mal reparado, por qué se paraba

o por qué no frenaba... Difícilmente, un técnico va a poder emitir un informe completo si no tiene equipamiento, y, de hecho, los técnicos rehuían hacer ese tipo de trabajo" comenta Francisco Espuig, director de la división de Diagnóstico, para explicar el nacimiento del Centro.

La Generalitat encomendó la creación y desarrollo del Centro a la empresa pública **Seguridad y Promoción Industrial Valenciana**, SEPIVA. Dentro del marco de los distintos servicios ofrecidos por SEPIVA, enfocados todos al control y mejora

La seguridad en áreas industriales, el Centro de Diagnóstico de Vehículos representa un espacio al que se acude voluntariamente para comprobar el estado general del vehículo, de algunos de sus elementos, por ejemplo, para verificar la calidad de una reparación.

en el Centro de Diagnóstico de Vehículos frente a las casi 700.000 inspecciones técnicas obligatorias que ha sumado la división de ITV de SEPIVA en toda la comunidad levantina en 1994. No obstante, Miguel Mairena advierte como muy significativo el incremento del número de diagnósticos

efectuadas por necesidad de seguridad o lo largo de los tres años de vida del Centro. Desde que se inaugurara en Riba-Roja de Turia, en las proximidades de Valencia, la proporción de personas que acuden a revisar sus vehículos para conocer su estado de funcionamiento, sin otra motivación que la preocupación por su nivel de seguridad, se ha duplicado. Y es que, explican los responsables de SEPIVA, "el Centro tiene un radio de acción determinado y un periodo de maduración"; si bien, para paliar el desconocimiento de su existencia, ha sido necesario articular periódicamente campañas informativas en los medios de comunicación "sobre las ventajas del mantenimiento preventivo, del equipamiento del Centro, la versatilidad de las pruebas, la obtención del informe y la objetividad del mismo".

La creación del Centro, en marzo de 1991, supuso una inversión de más de 250 millones de pesetas, para una capacidad máxima anual de 5.000 diagnósticos por turno de trabajo. Las operaciones las llevan a cabo los técnicos asignados o cada tipo de diagnóstico: mecánica, motopropulsión, electricidad y electrónica, y carrocería y pintura.

Para conseguir equilibrar la cuenta de resultados, señala Miguel Mairena, es necesario potenciar el uso del Centro. SEPIVA ha iniciado un plan de comercialización que abarca distintas actuaciones: por un lado, rediseñar el producto y los servicios ofrecidos para dar respuestas concretas a las necesidades específicas del individuo como consumidor, y, por otro, emprender contactos con diversos colectivos del sector del automóvil, tanto de la repa-



NECESIDAD DE SEGURIDAD

Según reconoce Miguel Mairena, Director General de SEPIVA, "sería bueno que el cliente sintiera la necesidad de potenciar la seguridad en todos sus aspectos, y no estar obligada a presentarse a las inspecciones que prescribe la ley por mero temor a la sanción".

Un testimonio de este hecho es que tan sólo en este año se han llevado a cabo 600 intervenciones

TABLA 1
CAUSAS QUE ORIGINAN LA PETICIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO DE VEHÍCULOS

Comprobaciones a particulares	30 - 40%
Reclamación a talleres	18 - 25%
Reclamación de concesionarios/talleres a sus clientes.....	10 - 15%
Comprobaciones de reparaciones	8 - 14%
Seguridad como concepto general	10 - 15%
Otros	



Miguel Mairena, Director General de SEPIVA.

TABLA 2
PRUEBAS DE LAS SOLICITUDES DE DIAGNOSIS

Estado del motor	35 - 40%
Dirección.....	15 - 18%
Cotas.....	9 - 13%
Suspensión	8 - 12%
Frenos.....	7 - 10%
Encendido.....	2 - 5%
Otros	

Fuente: SEPIVA



El Centro de Diagnóstico de Vehículos, ubicado en Riba-Roja de Turia, cuenta con una superficie de 1000 m².

El Centro de Diagnóstico de Vehículos representa un espacio al que se acude voluntariamente para comprobar el estado general del vehículo, de algunos de sus elementos, o, por ejemplo, para verificar la calidad de una reparación.

ración como del ámbito del seguro. Esta estrategia se completará, en un futuro próximo, con la diversificación de los servicios ofrecidos. "Se trata, dice Miguel Mairena, de estudiar otros temas de diagnóstico relacionados con el ciudadano y la seguridad".

EQUIPAMIENTO EXCEPCIONAL

En la actualidad, sin embargo, este tipo de diagnóstico representa un porcentaje mínimo de las posibilidades del CDV, dado su excepcional nivel de equipamiento. El 40% de estas intervenciones corresponden, en realidad, a comprobaciones a particulares, y el 20% a reclamaciones de particulares hacia los talleres. La cifra de concesionarios y talleres que acuden al Centro también es significativa: casi un 15% de estos profesionales ven en esta empresa a un posible árbitro para la resolución amistosa de eventuales litigios con sus clientes. El resto de las visitas son comprobaciones de índole general, motivadas en muchos casos por la necesidad de seguridad. La reclamación o la comprobación de reparaciones efectuadas representan, hoy por hoy, la primera causa para solicitar los servicios del Centro de Diagnóstico.

La comprobación y certificación del estado técnico de un automóvil o una reparación determinado, ya sea de un turismo, una motocicleta o un vehículo industrial,



El CDV dispone de una línea de diagnosis específica para la verificación de las cotas de carrocería y estado de la pintura.

puede alcanzarse gracias al centenar de equipos y maquinarias adaptados a cada una de las líneas de diagnóstico que ofrece el CDV. Gran parte de estos equipos disponen de sistemas informáticos avanzados, por lo que se eliminan, como posibles fuentes de error, las operaciones manuales de toma de datos.

La nave de diagnosis del Centro, con una superficie de casi 1000 m², se divide entre la línea de vehículos pesados, autobuses y camiones y las áreas destinadas a revisar el estado de los vehículos ligeros: turismos, furgonetas y motocicletas. La primera de estas líneas va equipada, secuencialmente, con máquinas de alineación, banco de potencia, detector de holguras de dirección, frenómetros, etc. Las pruebas de carrocería, pintura, electricidad y electrónica se ejecutan en la misma línea, al ser los equipos transportables.

La zona del edificio pensada para la diagnosis de vehículos ligeros se compone de cinco áreas diferenciadas: carrocería y pintura; electricidad y electrónica; frenos; alineación, suspensión y holguras de dirección, y, en una sala aparte, motopropulsión.

TABLA 3
USUARIOS DEL CENTRO

- Particulares
- Asociaciones de Consumidores
- Juntas Arbitrales
- Concesionarios
- Talleres de reparación
- Transportistas
- Compañía de Seguros
- Empresarios de vehículos de ocasión
- Juzgados
- Otros

La reclamación o la comprobación de reparaciones efectuadas representan, hoy por hoy, la primera causa para solicitar los servicios del Centro de Diagnosis de Vehículos.

LA VIDA DEL MOTOR

Las intervenciones que desarrollan los técnicos del CDV pueden clasificarse en función de su importancia o frecuencia. El 77%, según datos reseñados por el Director General de SEPIVA, Miguel Moirena, corresponde a diagnosis generales. Se trata, principalmente, de la revisión de los sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos y de carrocería y pintura que se efectúa con indicación de las reparaciones a realizar, y comprobaciones durante las mismas. Están referidas a la potencia del motor, la emisión de gases, la caja de cambios, la dirección, la suspensión y frenos, al encendido, inyección, ABS, generador, arranque y alumbrado, así como a la verificación de cotas de carrocería y al estado de la pintura.

En segundo lugar, con 21%, figuran las diagnosis específicas, relativas tanto al análisis de averías, defectos y roturas de elementos o sistemas integrados en el vehículo, como a la comprobación de reparaciones y sustituciones de repuestos. Según



El excepcional nivel de equipamiento del Centro permite determinar con seguridad el estado de la mayor parte de los vehículos.

Francisco Espuig, este tipo de labor es la que se lleva a cabo, por ejemplo, antes de una reparación para determinar qué piezas o elementos del vehículo están afectadas y precisan reparación, y después de la misma, cuándo se presentan deficiencias y anomalías en el funcionamiento. Pero es mucho más frecuente, según nos informan en SEPIVA, que el cliente acuda

después de una operación llevado a cabo en un taller, a aclarar dudas sobre la calidad o pertinencia de la reparación.

También acuden al Centro a resolver cuestiones técnicas específicas, talleres y concesionarios que no disponen de todo el equipamiento de diagnosis que precisan unos vehículos cada vez más sofisticados y unas exigencias de seguridad mayores.

Otros colectivos son: consumidores, juntas arbitrales, transportistas, compañías de seguros, etc.

La preocupación del cliente que viene al Centro de diagnosis, ya sea a título individual o como representante de un colectivo sigue siendo la comprobación del motor. Cerca de un 40% de los que solicitan un informe técnico quieren conocer el estado del motor y, de alguna manera, poder determinar su vida útil. Tan sólo el 20% se preocupa por la dirección, y el 13% por las deformaciones que pudiera presentar el chasis del vehículo. En un nivel inferior el control de las suspensiones no alcanza el 10% de las diagnosis.

Tres años después de la inauguración del Centro de Diagnosis del Vehículo, los primeros balances y las primeras conclusiones son positivas. Los dirigentes de SEPIV se muestran optimistas, si bien son conscientes del largo camino que queda por recorrer hasta alcanzar los objetivos marcados. A la vez que se tiende a ello, SEPIV pretende contribuir a cambiar el concepto determinante de inspección (obligatorio por el de "necesidad de seguridad".

