

# CESVI

**MEXICO**

Núm. 49

Mayo 2018

## El ABC de la Reparación Exprés

Carrocería • Mecánica • Pintura

**EXPO CESVI 2018**



**Daniel Pelayo**  
Entrevista

**Modelo de Seguridad  
Vial "Propones"**  
de Corporativo UNNE

**KIA RIO 2017**





La pasión de **Axalta** ha hecho al mundo más colorido por **más de 150 años**. Estamos comprometidos en proporcionar a nuestros clientes **calidad e innovación**, además de brindar **productos excepcionales** cada día.

SOMOS LOS  
**EXPERTOS EN COLOR.**



DA CLIC EN LOS BOTONES PARA VISITAR  
NUESTRAS REDES SOCIALES Y PAGINA WEB





Con el compromiso de brindarle a nuestro lector, así como a los sectores asegurador y reparador mexicanos una opción de información especializada con alto contenido de valor; hemos tomado la decisión de dejar de imprimir en papel esta publicación para dar un salto hacia las nuevas tecnologías, publicándola de forma totalmente digital e interactiva, con los firmes objetivos de enriquecer la experiencia de lectura con textos, audios y videos así como contribuir a reducir nuestro impacto ambiental como organización al no utilizar papel.

Además, este número lo hemos editado pensando en los servicios de Reparación Expres que hoy son tendencia en Europa y Estados Unidos porque responden a las necesidades y exigencias de una generación de propietarios automotrices que se han habituado a recibir casi instantáneamente sus bienes y servicios con solo acceder a la Internet y dar un par de clics.

Este nuevo consumidor desea que no se interrumpa su rutina y que por el contrario se aproveche al máximo su tiempo. Por ello, cuando el centro de reparación le ofrece un catálogo de servicios para que en un par de horas le puedan arreglar desperfectos a su automóvil, se convierte en una opción sumamente atractiva por la que está dispuesto a pagar.

Ahora bien, ¿cómo puede el CDR ofrecer o mejorar sus servicios de reparación expres? La respuesta la encontraremos en las páginas del Número 49 de esta revista. Exponemos el ABC de la reparación expres en los departamentos de carrocería, pintura y mecánica; consideramos las herramientas y materiales necesarios para dar el servicio; consideramos la optimización del tiempo y por otra parte nos involucramos con la relación aseguradora VS taller para que se establezca un vínculo de ganar-ganar. Es decir, un abanico de temas que le darán información relevante al lector para la toma de decisiones.

En otro orden de ideas, presentamos la ficha técnica de carrocería del KIA RIO 2017. También presentamos un interesante artículo sobre la pintura monocapa y bicapa para los vehículos de servicio pesado. Por lo que toca a seguridad vial, nos complace difundir el éxito que ha tenido Grupo UNNE en la adopción e implementación de un modelo de seguridad vial que le ha ayudado a abatir costos de gestión de siniestros vehiculares y lo más importante, le ha permitido disminuir la cantidad de personas heridas o muertas como consecuencia de un accidente de tránsito en el que se vieran involucradas algunas de sus unidades.

Como puede notar apreciable lector, la edición #49 de la Revista Cesvi México en su formato interactivo, le resultará muy atractiva. Le invitamos a que la hojee dándole clic a todos los recursos multimedia con los que ahora cuenta y no solo en los artículos, sino en la misma información comercial que también se fortalece con por demás interesantes clips del uso del producto o detalles de la marca.

*¡Bienvenidos sean a esta nueva era de información multisensorial!*

#### CESVI MÉXICO Núm. 49-2018

Revista para el sector asegurador, reparador y automotriz.

#### Redacción

Cesvi México, Centro de Experimentación y Seguridad Vial México S.A.  
Calle Uno Sur #101, Parque Industrial Toluca 2000.  
Toluca, Estado de México, C.P. 50233.  
Tel: 01(722) 279-2850

#### Director

Ing. Ángel J. Martínez Álvarez

#### Coordinación General

Lic. Lieto V. Morales Álvarez

#### Corrección de estilo

L. Com. Marco A. Valenzuela Tapia

#### Consejo Editorial

Lic. Lieto V. Morales Álvarez  
Ing. Miguel Guzmán Negrete  
Ing. Osiel D. Velázquez Rodríguez  
Lic. Ricardo Ramírez Aguilar  
Ing. Galileo Molina López

#### Colaboradores en este número:

Mario A. Alcántara Corona, Daniel Flores Martínez, José M. Aguilar Juárez, Emmanuel Zúñiga Téllez, Luis A. Sánchez Munguía, Emanuel Juan Arenas, Luis M. Pérez Rodríguez, Eder F. Martínez Marban, Moisés Cruz Bedolla, Francisco J. Sosa González y Marco A. Valenzuela Tapia.

#### Fotografía

Marco A. Valenzuela Tapia  
Daniel Quijano Tovar  
Fernando Cuellar Santiago

#### Banco de imágenes

www.shutterstock.com  
www.freepick.com

#### Marketing

Lic. Erika Caballero Romero

#### Diseño Gráfico

L.D.G. Fátima D. Ayala Gómez  
L.D.G. Fernando Cuellar Santiago  
L.D.G. Daniel Quijano Tovar

#### Comentarios:

revista@cesvimexico.com.mx



## NOTICIAS DEL SECTOR



## OPINIÓN

Daniel Pelayo, Director de Posventa  
Nissan Mexicana



## CARROCERÍA

El ABC de la reparación exprés  
de carrocería



## SEGURIDAD VIAL

Modelo de seguridad vial "Propones"  
de Corporativo UNNE



## FICHA TÉCNICA

Kia Río 2017



## EVENTOS

Expo Cesvi 2018



## CONSULTORÍA

¿Cómo administrar el tiempo  
perdido en un taller?



## IDENTIFICACIÓN VEHICULAR

¿Sabes qué hacer en caso del robo de tu automóvil?





# Nos encargamos de que el poder del color ilumine tus días

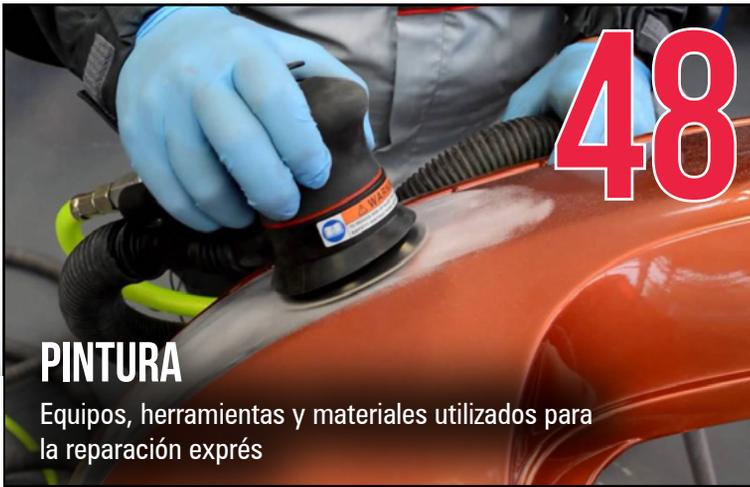
Entregar constantemente soluciones sostenibles,  
innovadoras y de alta calidad para proteger y embellecer  
los productos y el entorno de nuestros clientes ...esa es la **Visión PPG**.



We protect and  
beautify the world™



PPG.Industries.Mexico



**48**

**PINTURA**  
Equipos, herramientas y materiales utilizados para la reparación exprés



**54**

## VEHÍCULOS INDUSTRIALES

Pintura monocapa y bicapa en camiones



**57**

## REPORTAJE

El ABC de la reparación exprés de pintura



**60**

## VALUACIÓN

Factores clave de la relación aseguradora vs taller



**64**

## TIPS PARA EL TALLER

El mantenimiento como fuente de rentabilidad en un taller



**68**

## ELECTROMECAÁNICA

Mantenimiento exprés en el taller de mecánica



**74**

**TECNOLOGÍA**

LLANTAS

Drospout

>99% of 1 µm solid particles  
>99.9999% liquid water and oil





*Porque pensamos en ti*

**MEJORAMOS  
NUESTROS PRECIOS**

**MISMA  
FÓRMULA**



**BÚSCALOS EN TU TIENDA AXALTA**

*DISPONIBLE EN: BLANCOS, NEGROS, METÁLICOS,  
ROJOS, MARRONES, PERLADOS Y ESPECIALES.*

DA CLIC EN LOS BOTONES PARA VISITAR  
NUESTRAS REDES SOCIALES Y PAGINA WEB



## Se gradúa primera generación en el diplomado en negocios y gestión estratégica para gerentes de un centro automotriz Nissan

La industria de la reparación automotriz nacional cuenta ya con 14 gerentes mejor preparados para desarrollar planes de atención y servicios en sus respectivas agencias pues han concluido exitosamente el Diplomado en negocios y gestión estratégica para gerentes de un centro automotriz Nissan, que ha sido diseñado para desarrollar a los encargados del servicio de hojalatería y pintura, de un área operativa a una estratégica con un enfoque de liderazgo y conocimiento global del negocio.

En la ceremonia de clausura estuvieron presentes Jacqueline Gómez Martínez, Sr. Manager de Calidad y Servicio de Nissan Mexicana, Paulino López Miranda, Subdirector de Proyectos Estratégicos de la Asociación Nacional de Distribuidores de Automóviles NISSAN A.C.; Ricardo Ramírez Aguilar, Subdirector Comercial de Cesvi México y la maestra Martha B. Valderrama, Coordinadora de la Maestría en Dirección Estratégica de Capital Humano de la Universidad Anáhuac México.



En su intervención, Ricardo Ramírez exhortó a los participantes a explotar al máximo la oportunidad que han recibido de cursar un diplomado bajo el auspicio de una de las universidades más prestigiadas de América Latina, con contenidos diseñados para solucionar los problemas de su labor cotidiana y con instructores que les ayudarán a ver las situaciones desde otro punto de vista para no solo encontrar una respuesta sino diseñar planes de acción que capitalicen en mejoras al negocio de la reparación automotriz.

## Axalta presenta la 4ª edición del programa de capacitación móvil en repintado automotriz

Por cuarto año consecutivo, Axalta lanza su programa de capacitación Axalta en Tour en México, uno de los mercados más importantes de América. El programa brinda capacitación teórica y práctica a los técnicos de repintado de automóviles directamente en sus talleres.

Axalta en Tour se lanzó en 2015 como un modelo innovador de capacitación gratuita y especializada, para apoyar a los profesionales de repintado a mantenerse al día con las tendencias y técnicas más recientes de la industria. Los instructores les enseñan a los maestros pintores las últimas actualizaciones en marcas de repintado como Spies Hecker® e Imlar®, para obtener el máximo provecho de los productos y ayudar a los talleres a ofrecer un mejor servicio a sus clientes.



*“Ayudar a los clientes a crecer es más que solo proporcionarles recubrimientos innovadores, también los impulsamos a mejorar su productividad y eficiencia con nuestros productos para que puedan maximizar sus resultados”, dijo Daniel Salcido, presidente de Axalta México. “En 2017, más de 3,000 maestros pintores en México participaron en el programa y esperamos romper ese récord en 2018”.*

# WÜRTH

ES UNA EMPRESA ALEMANA

Especializada en consumibles, herramientas y abrasivos para:  
**HOJALATERÍA | PINTURA | ENSAMBLE AUTOMOTRIZ**

Da click y síguenos  
en nuestras redes sociales:



**CONTACTO:**

[bdelga@wurthmex.com.mx](mailto:bdelga@wurthmex.com.mx)

[mauricio.rojas@wurthmex.com.mx](mailto:mauricio.rojas@wurthmex.com.mx)



## Daniel Pelayo

Director de Posventa  
Nissan Mexicana

*Daniel Pelayo cuenta con más de 7 años de trayectoria dentro de Nissan, donde ha ocupado diversas posiciones de liderazgo principalmente en el área de Posventa, tanto a nivel local como regional. En su anterior posición se desempeñó como director regional de Posventa para Nissan Latinoamérica.*

*Pelayo es Ingeniero Industrial por la Universidad del Valle de México (UVM) y cuenta con diplomados en Finanzas por la Escuela Bancaria y Comercial (EBC), y en Manufactura y Procesos de Calidad por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).*

*Adicionalmente cuenta con una Especialidad en Formación Directiva en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE) y actualmente cursa una Maestría en Administración de Negocios (MBA) en el ITESM.*



Muchos de ellos integran equipos de última generación y alta tecnología como pintura base agua, además de estar diseñados con el enfoque del sistema de producción de las plantas de manufactura de la compañía. Esto significa que cuentan con una operación de flujo continuo, tal y como funciona una línea de producción, lo que permite una mayor sincronización y productividad de los procesos.

## 2. ¿Cómo cerró el 2017 Nissan en materia de Posventa?

Durante el 2017 se alcanzaron importantes resultados como más de 1.7 millones clientes atendidos en nuestra operación de Posventa y más de 171 mil clientes atendidos en nuestros talleres de carrocería y pintura. Asimismo, mantuvimos el primer lugar en satisfacción al cliente de acuerdo a nuestros indicadores y logramos retener durante el 2017 más de 500 mil clientes que visitaron nuestros especializados talleres de servicio dos o más veces.

## 3. ¿Qué esperan para 2018?

En Nissan Posventa nos renovamos en tecnología y capital humano para hacer eficiente y placentera cada visita a los talleres especializados. Los clientes buscan lo mejor en términos de calidad y satisfacción a precios justos y estamos listos para atenderlos.

Para este 2018 buscamos seguir consolidando las diversas iniciativas y programas de Posventa, especialmente aquellos dirigidos a servicios de mantenimiento, reparaciones, refacciones y servicios personalizados. Asimismo, mantener nuestros excelentes resultados y fortalecer aún más las operaciones de Posventa en nuestro país,

## 1. ¿Qué significa para Nissan el concepto de Posventa en materia de Body & Paint?

Nissan Mexicana, a través de su área de Posventa, ofrece servicios de reparación personalizados de la más alta calidad gracias a su red de carrocería y pintura, la cual consta de más de 160 puntos en la República Mexicana. Nuestra red de carrocería y pintura destaca en términos de calidad, eficiencia y productividad, y es el resultado de contar con el equipo y tecnología más avanzados, así como personal altamente capacitado. El equipo está conformado por más de 900 especialistas carroceros y más de 650 especialistas en pintura.

***Cabe destacar que nuestros talleres se han convertido en referentes para la corporación por sus novedosos procesos y servicios.***



ofreciendo un servicio cada día más competitivo y enfocado en garantizar la satisfacción de los clientes. De esta forma, colaboraremos con mantener el liderazgo actual de la marca de 106 meses consecutivos (casi 9 años) como los número uno del mercado mexicano.

Este será un año muy competitivo, y por eso debemos contar con una sólida oferta sustentada en calidad.

Asimismo, estamos trabajando en campañas nacionales de Accesorios, Llantas y Baterías entre otros, con los cuales el cliente tendrá los mejores productos para mantener su vehículo como nuevo. Adicionalmente, promovemos nuestra promesa de marca para contribuir a la satisfacción total del cliente a través de una nueva plataforma de agendamiento de citas para facilitar la interacción cliente-marca y recibir al cliente desde su primera visita al servicio con la mejor atención. Todo ello contribuirá a hacer inigualable la experiencia del cliente en el servicio de Posventa de Nissan durante este 2018.

#### **4. ¿Cuál es la estrategia a seguir para potencializar el área de Posventa?**

Para Nissan es claro que en momentos en los cuales la industria del automóvil está siendo puesta a prueba por tendencias como nuevos servicios, nuevos esquemas de trabajo, la inclusión de vehículos eléctricos y nuevas tecnologías anticolidión, el área de Posventa debe revitalizarse.

Para ello la tecnología juega un papel muy importante en nuestras agendas, renovaremos nuestros procesos e incluiremos tecnologías de punta para hacer agendamientos efectivos y amigables así como sistemas inteligentes de mercadotecnia, para enviar campañas relevantes a cada cliente siendo más personalizados y efectivos.

*Es importante mencionar que los servicios personalizados y de alta calidad del área de Posventa representan un pilar clave en la operación de la marca en México, misma que se suma una sólida red de más de 230 distribuidores cubriendo el cien por ciento del territorio nacional que a partir del año pasado inició una completa renovación para ofrecer un nuevo esquema de experiencia de compra y servicio para los clientes; a una sólida operación en manufactura; y por supuesto, a que contamos con el portafolio de productos más completo de la industria, que integra 4 de los 10 vehículos más vendidos en el país y todos producidos localmente: Nissan Versa, Nissan Sentra, Nissan March y Nissan NP300, entre otros.*



## 5. ¿Considera que el propietario de esta generación es más o menos exigente respecto a sus reparaciones?

En cuestión de reparaciones, el cliente busca un servicio que exceda sus expectativas y que sea personalizado. En este sentido, Nissan ha desarrollado programas que fortalecen todo lo relacionado con este tema, donde el técnico recibe la unidad y acompaña al cliente a la rampa para determinar el tipo de servicio y cobro a realizar. Contamos con un producto express pensado para servicios que requieren máximo una hora y el cual ha resultado en un mayor número de órdenes de reparación.

## 6. ¿Cómo entienden y atienden al propietario en esta era digital de sobreabundancia de información?

El compromiso de Nissan es siempre estar a la vanguardia. Desde hace tiempo ya se cuenta con plataformas tecnológicas que permiten a los clientes agendar, acompañar los trabajos realizados desde dispositivos móviles, recepciones interactivas a la llegada al taller, por mencionar algunas. Pero también estaremos enfocados en traer las mejores tecnologías de reparación que aseguren la máxima calidad y satisfacción a los clientes. Nuestras bases de datos con sistemas predictivos y el histórico de servicios, nos permite conocer el estado de los vehículos y estar más cerca de los clientes. De esta forma garantizamos continuar ofreciendo un servicio y atención de primer nivel, enfocado en la satisfacción del cliente.

**sikkens**  
AkzoNobel

# Autosurfacers® UV

¡El **PRIMER** con el secado más rápido del mercado!



*Sikkens, ¡la marca de su taller!*



Autosurfacers® UV



## REPARACIONES A LA VELOCIDAD DE LA LUZ

El futuro está aquí con 30 segundos tiempo de curado

### **TeslaCure R100 and Sikkens Autosurfacers UV Primer.**

El proceso más rápido del mundo para reparaciones rápidas. Sikkens Autosurfacers UV es uno de los primarios de relleno más rápidos en curar en el mercado de repintado, se puede utilizar para el 85% de todas las reparaciones. Cuando se utiliza TeslaCure R100 con Autosurfacers UV, solo requiere de 30-120 segundos de exposición UV-A LED para curar completamente. El primario estará listo para ser lijado inmediatamente después de curar. Este primario de relleno de curado rápido permite a los talleres de carrocería trabajar de manera más eficiente y reducir los costos de mano de obra y energía.

Sikkens y Tesla Cure pueden ahorrarle tiempo, dinero y aumentar sus ganancias, llame a AkzoNobel al 5500 2860



**CREATING TOGETHER**  
**sikkens**

**AkzoNobel**

# El ABC de la Reparación exprés de carrocería

Por: Mario A. Alcántara Corona

Las solicitudes actuales de los clientes de un taller de colisión pueden ser diversas, entre ellas podríamos mencionar algunas como:

- Precio total de reparación
- Tiempo total de reparación
- Calidad final de reparación

Por lo que es importante que los recursos del taller estén plenamente enfocados al cumplimiento de éstas.



## La reparación exprés: oportunidad de negocio

La reparación exprés en carrocería es una oportunidad comercial con la cual se puede generar el inicio de una buena relación *cliente-taller*, generando una *nueva unidad de negocio* dentro del mismo taller.

Para la implementación de este tipo de servicio, se requiere de una inversión de aproximadamente \$160,000.00 MXP solo para una área de carrocería, teniendo un regreso de la inversión en un tiempo aproximado de 1.5 años, con base al número de horas que se puede facturar en dicho periodo.

## Condición actual del mercado

Más del 90% de los vehículos que circulan tiene pequeños daños en las partes de la carrocería. En la mayoría de los casos, estos daños no se reparan, ya sea por el tiempo que implica la reparación, por el costo o por otras razones imputadas a la decisión del cliente.

Situación que se convierte en una opción atractiva de negocio para los talleres de reparación automotriz que ya cuentan con gran parte de los recursos para implementar una zona de reparaciones exprés.

## Pasos para generar una unidad de negocio de carrocería exprés

El principal objetivo de un área de reparación exprés es la captación de más unidades a reparar, conservando las características originales del vehículo y una buena relación cliente taller, en otras palabras cero reclamaciones.

Para cumplir con éste objetivo los pasos a seguir serán:

**1. Definir un estándar de tiempo máximo de inmovilización del vehículo.** Generalmente un cliente con éste tipo de daños no está dispuesto a quedarse sin vehículo, por lo que la definición de exprés tendrá que ser muy claro para el cliente, es recomendable estipular un tiempo de reparación de una hora de reparación máximo seis horas, con la finalidad de que el vehículo sea entregado el mismo día de efectuada la venta.

**2. Definir los tipos de daños a reparar bajo la clasificación *exprés*.**

La definición de los daños es importante principalmente para evitar conflictos e incumplimiento de lo ofrecido al cliente y mantener la rentabilidad de la operación evitando el incremento del costo de la reparación.

*Las características recomendadas de la clasificación son las siguientes:*

- Reparación de pequeños daños en piezas exteriores de lámina y de plástico.
- Reparación de pequeños daños sin necesidad de pintar.
- Sustitución de elementos como: fascias, parrillas, retrovisores, faros, calaveras y accesorios.
- Reparación de parabrisas.

**3. Definir listado de precios único.**

Con un previo estudio de costos y gastos se define el precio a ofertar, incluso la posibilidad del margen de negociación para el asesor.

*Realizar este listado ayudará a generar de buena forma la venta adicional o los comunicados de oferta del servicio en la recepción, lo cual genera una mejor aceptación del cliente y una herramienta de venta para el asesor.*

#### 4. Definir el área de trabajo y los equipos para la reparación exprés.

Las áreas definidas para ésta operación deben estar ubicadas cerca del área de recepción para evitar largos desplazamientos del vehículo dentro del taller.

Los equipos deben estar asignados en su totalidad para ésta operación, recordar que el compromiso es cumplir un tiempo de reparación.

#### 5. Capacitar y definir al personal involucrado en la reparación exprés.

Tanto el personal administrativo (asesores, facturistas, personal de partes y del taller), deben estar capacitados cada uno en su especialidad para enfrentar los diferentes retos que implica respetar los tiempos de entrega, recordar que es el principal objetivo comercial de ésta área. No es recomendable involucrar a técnicos de otras áreas a ésta operación ya que las reparaciones exprés se convertirán en la especialidad de los operarios.

#### 6. Definir un esquema de pago para las personas involucradas.

El esquema de pago deberá garantizar la motivación de las personas involucradas, para generar el nivel de ventas adecuado y el cumplimiento de la productividad esperado.



### Características del área y equipos necesarios para la implementación de una operación de reparación exprés en carrocería

**La bahía de reparación exprés de carrocería debe tener las características siguientes:**

- Un área de trabajo de 24 m<sup>2</sup> de 6 por 4 metros.
- Buena iluminación con lámparas en los costados y en el techo.
- Anaqueles para el almacenaje de herramientas y materiales.
- Un banco de madera para el trabajo de piezas desmontadas.

**La bahía debe contar con las siguientes herramientas**

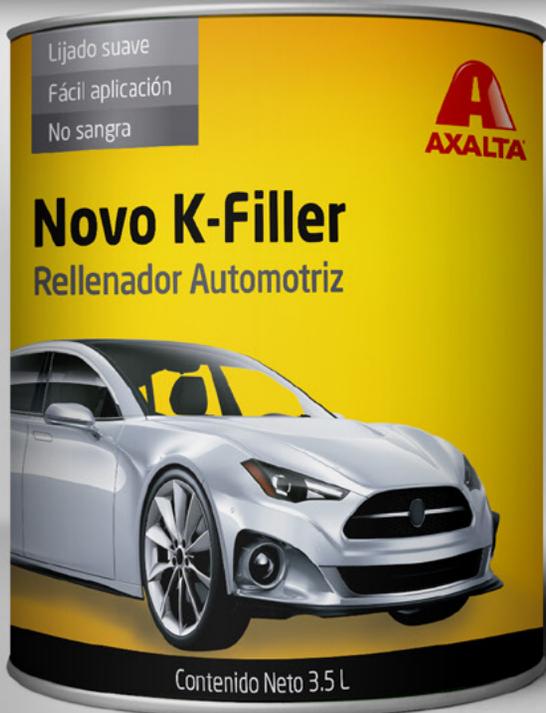
- Un equipo completo de varillaje.
- Un juego de lápices de nylamid.
- Un inductor de calor con accesorio para el desabollado de lámina.
- Un juego de ventosas y adhesivo termofusible completo.



# CONOCE NUESTROS RELLENADORES



Excelente adherencia • No sangran • Acabado terso



**NUEVO**



DA CLIC EN LOS BOTONES PARA VISITAR  
NUESTRAS REDES SOCIALES Y PAGINA WEB





## Una reinención del negocio

La reparación exprés en carrocería, es una manera de reinventar el negocio, ya que se explota al máximo la capacidad instalada del taller a consecuencia de la disminución de la siniestralidad por las medidas tanto gubernamentales o privadas que promueven una seguridad vial eficiente como por ejemplo el alcoholímetro y los medios de seguridad pasiva implementados en los vehículos.

Además de la contracción del mercado que invita a usar los vehículos por más tiempo pero en buenas condiciones de funcionamiento y estéticas.

La reinención consiste en el ofrecimiento de un servicio adicional al proporcionado por las compañías aseguradoras, en el que se le ofrece al cliente un tiempo adecuado de entrega, en el cual la persona no altere sus actividades diarias y un precio asequible que no represente un gran gasto para aprovechar su estancia en el taller por los trabajos realizados en el servicio de mecánica.

**Si podemos implementar un área de carrocería exprés rentable los beneficios adicionales para el taller serán los siguientes.**

- Fidelización del cliente cautivo.
- Flujo de efectivo diario en el taller.
- Al cumplir el tiempo de entrega se generará una mayor credibilidad del cliente cuando su vehículo ingrese por una reparación mayor.
- Captación de una mayor cantidad de vehículos al mes.
- Publicidad del “boca a boca” entre los clientes de un buen servicio.

En respuesta a esta tendencia en el negocio, Cesvi México ha desarrollado una capacitación específica para la reparación exprés dirigida a los técnicos de carrocería con el principal objetivo de rentabilizar los equipos existentes en los talleres, y así generar personal con las habilidades necesarias para la apertura de esta unidad de negocio en el taller.



Save The Date  
11-13 June 2018  
Hilton Munich Park Hotel,  
Germany



# Challenging perspectives

*'Innovation within tradition'*

OUR PARTNERS





# Modelo de Seguridad vial “PROPONES” de Corporativo UNNE

Por: Daniel Flores Martínez

## Un caso de éxito



**C**esvi México ha estado colaborando con el Corporativo UNNE, el cual se encuentra en el ‘top 10’ de las empresas con mayor reconocimiento en el ámbito nacional en la industria del transporte por la calidad de sus servicios logísticos.

UNNE cuenta con más de 45 años de experiencia en el traslado de mercancías. Su flota vehicular se integra por alrededor de 2,600 unidades entre tractocamiones y remolques; con bases de operaciones desde Monterrey hasta Mérida; y en el ámbito de la seguridad vial, UNNE ha avanzado a pasos agigantados durante el último año.



# Conoce los nuevos productos *de la marca líder en el sector Premium*



**BASF Mexicana S. A. de C. V.**  
[www.basfrefinish.com](http://www.basfrefinish.com)  
[ventas\\_repintado@basf.com](mailto:ventas_repintado@basf.com)

 @BASF\_Mexico

 @basf\_mexico

 BASF Refinish North America

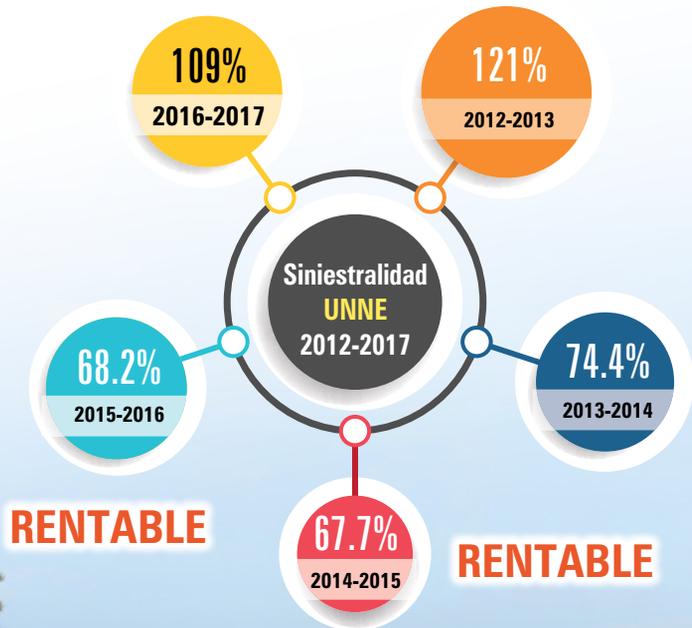
**Acabados de clase mundial  
y elegancia perdurable.**

# Primeros pasos: medir, detectar, planear y ejecutar.

Para una compañía de tal prestigio y magnitud, el tema de seguridad vial resulta todo un reto, ya que el control de toda la operación depende de múltiples procesos y seguimientos. Lo cual requiere compromiso y liderazgo por parte de los altos directivos, para lograr obtener resultados óptimos y mantener el costo-beneficio en todas sus operaciones.

Según estudios realizados por Cesvi México (de 2012 a 2017), en el año 2017 UNNE mantuvo un indicador de Accidentes por Millón de Kilómetros Recorridos (APMK) 5.5 puntos por debajo del promedio del obtenido a nivel nacional (11.07 puntos). Por otra parte, su índice de siniestralidad (verificado también por Cesvi México) en algunos periodos anuales se disparó a más del 100%. Este diagnóstico tuvo como conclusión básica, la necesidad de generar un nuevo plan integral de seguridad vial (PISV), diseñado a la medida de la compañía.

## Siniestralidad UNNE antes del Modelo de S.V. (incluye robos)



*Las aseguradoras lo consideran un negocio rentable cuando el asegurado mantiene en **menos del 69%** su índice de siniestralidad.*

**FUENTE:** 2° Ciclo de Conferencias EXPO CESVI 2018. Por Noé Paredes Meza, Director General de Corporativo UNNE



## Desarrollo del Sistema de Gestión y certificación en ISO 39001

La compañía ha estado decidida a mantener su liderazgo y mejorar sus números, por lo que concentró sus esfuerzos en este nuevo proyecto. El objetivo final: Obtener la Certificación en la Norma ISO 39001:2012, que aplica al Sistema de Gestión de Seguridad Vial. Con este objetivo en mira, el Comité de Seguridad Vial de UNNE y el equipo de consultores de Cesvi México, formaron una alianza para llevar a cabo la Planeación Estratégica y generar el Modelo de Seguridad Vial para UNNE, denominado: PROPONES, acrónimo que significa: PROgrama de Protección de las Operaciones UNNE en Seguridad Vial.

Finalmente, en el mes de mayo de 2017 llegó el tiempo para la fase de implementación en la compañía.

Este modelo fue diseñado bajo el esquema de las diez fases para la implementación de un sistema de gestión y sus mejores prácticas de Seguridad Vial de Cesvi México y se consolidó bajo cuatro pilares.

### Implementación del modelo de seguridad vial en UNNE

#### a. UNNE primero la gente

Durante la primera fase se enfocó en incrementar el nivel de cultura de seguridad vial en el recurso humano de la compañía y de la comunidad en general. UNNE lo hizo por medio de campañas especializadas y capacitación que, desde la inducción, ayuda a su personal a hacer conciencia sobre la importancia de fundamentar todas las actividades que desempeñan día a día en maniobras seguras y responsa-

bles (incluido por supuesto el tema de adicciones y sus consecuencias en la conducción), destacando lo esencial de preservar, ante todo, la integridad personal de toda comunidad, y colocando a la **seguridad vial** como uno de los *valores fundamentales* de la compañía.



## Modelo propones

*El modelo PROPONES, encaminó su impacto en el comportamiento responsable de todos los colaboradores, quienes a su vez, llevaron estas prácticas a sus hogares, así como al entorno en donde se desenvuelven durante su jornada laboral.*



### b. UNNE te acompaña

En la segunda etapa la Empresa se ocupó de la identificación de riesgos y áreas de oportunidad que competen a la familia UNNE. UNNE hace este análisis de datos reales recabados en las auditorías aleatorias y datos arrojados por los sistemas de telemetría instalados en los vehículos; compendio de material que se obtiene a plena operación; permitiendo dar soluciones a las problemáticas detectadas en tiempo y forma (para aplicar medidas preventivas), evitando así, llegar a la etapa de corrección.

### c. Fuerza UNNE

El tercer paso implicó el impulso a la seguridad por medio de proporcionar vehículos igualmente seguros, herramientas adecuadas, y tecnología enfocada a la protección del factor humano (clientes internos, externos y la comunidad en general). A su vez se estableció el seguimiento necesario a los mantenimientos preventivos y correctivos de la flotilla vehicular, manteniendo en forma a la misma, y garantizando que el factor vehículo estará al 100% de su capacidad de operación.

### d. COMPROMISO

En la cuarta etapa, UNNE procedió a la implementación de las medidas preventivas y correctivas, así como su redefinición con respecto al tiempo, avance y nuevas necesidades que arroja como resultado el seguimiento minucioso de los acuerdos y compromisos generados en las Juntas de Comité, realizadas de forma periódica y dedicadas a la investigación y análisis de siniestros viales. También incluye la planificación estratégica de rutas viables de trabajo.



## LOS RESULTADOS

Evidentemente el **MODELO PROPONES** ha sido un proyecto exitoso para UNNE, ya que su implementación ha dado como resultado la Reducción del 54% en el índice de siniestralidad en un periodo de 8 meses (Mayo 2017 / Enero 2018); esto permite vislumbrar un futuro prometedor en seguridad vial para la compañía y coloca a UNNE a la vanguardia de los candidatos a la CERTIFICACIÓN de su Sistema de Gestión de Seguridad Vial en la Norma ISO 39001:2012.

UNNE propone ser una empresa socialmente responsable, aportando su “granito de arena” para sumarse al esfuerzo nacional trazado en el Decenio de Acción por la Seguridad Vial 2011- 2020, el cual es reducir al 50% los decesos y los lesionados graves causados por accidentes de tránsito.



Implementación del Modelo de Seguridad Vial



INFORMES

aalcantara@cesvimexico.com.mx

Por: José M. Aguilar Juárez

*El KIA RÍO 2017 es un vehículo subcompacto, con una carrocería Hatchback, disponible en tres versiones de equipamiento (Paquetes LX, EX, EX PACK) encontrando versiones con transmisión manual y transmisión automática disponible.*

## Carrocería

La carrocería exterior del **KIA RIO 2017** presenta un diseño con aspecto robusto incorporando elementos plásticos en sus zonas frontal y trasera.

En el frente del vehículo se destaca por la parrilla con partes cromadas y el gran volumen del emblema de la marca KIA en la parte superior.

### DIMENSIONES

Dimensión	Magnitud (mm)
Distancia entre ejes	2,800
Largo	4,065
Ancho total sin espejos	1,725
Alto	1,460
Peso vehic ular	1,099/1,131 kg

### FRENOS

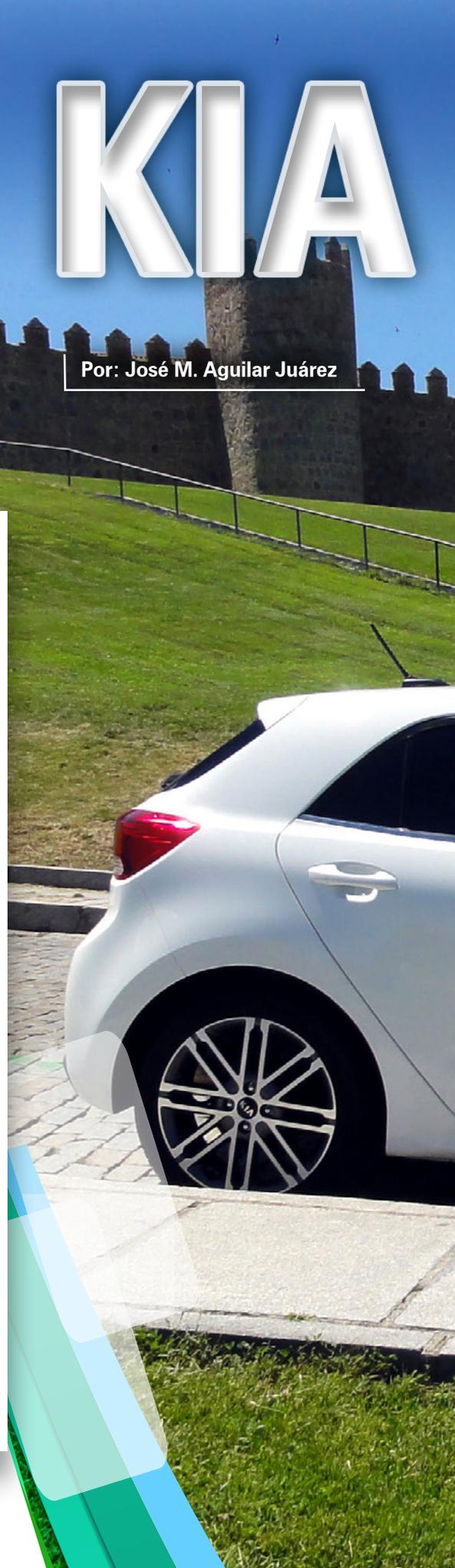
Delanteros	De disco
Traseros	De disco

### SUSPENSIÓN

Delantera	IMulti - link McPhearson
Trasera	Trasera Viga Tubular CTBA

### MOTOR

Tipo	1.6 L
Alimentación	Inyección multipunto
Número de cilindros	4 en línea
Potencia máxima hp@rpm	121HP@6300 rpm
Torque Nm@ rpm	111 LB-PIE@4850 rpm
Caja de cambios	Manual 6 velocidades y Automático 6 velocidades



# RIO 2017



to robust





**La carrocería autoportante del KIA RIO 2017** cuenta con zonas de deformaciones programadas en su parte delantera, las cuales desvían la energía resultante de una colisión.

**La parte delantera** cuenta con una fascia de material plástico, alma metálica atornillada al larguero como elementos de sacrificio en una colisión frontal, ya que estos se deformarán antes de permitir la transmisión de energía a las puntas de los largueros delanteros.

**La fascia delantera** fabricada en material termoplástico cuenta con líneas geométricas de diseño que le aportan un aspecto dinámico a su forma delineada en continuación con las líneas del cofre, además cuenta con una rejilla inferior de gran tamaño que le asegura un buen flujo de aire para la refrigeración del motor.

**Los faros** del vehículo poseen un aspecto moderno y distintivo ya que sobresalen; además le dan continuidad a las formas del cofre y de las salpicaderas; lo que hace que tenga una apariencia atractiva en el frente.

**Las puertas** presentan gran amplitud en sus lienzos, lo que contribuye a una imagen de fortaleza, y le da uniformidad a las líneas de las salpicaderas y los costados. En sus espejos se integran los cuartos laterales aportando mayor visibilidad de su conducción en la carretera.

Se incluyen en el equipamiento del **KIA RIO 2017** elementos como:

- Manijas exteriores al color de la carrocería
- Bolsa de aire conductor
- Espejos laterales delanteros eléctricos
- Aire acondicionado
- Cristales eléctricos delanteros y traseros
- Barra de seguridad en puertas laterales

*Las diferentes aleaciones y espesores de lámina que forman el habitáculo de pasajeros mantienen la integridad de los ocupantes aún en colisiones laterales y vuelcos.*

# **COLOR MAX**

## *El Color de los Expertos*

*Max es una empresa joven con más de 20 años de historia y trayectoria en el negocio de repintado automotriz, que se transforma para ofrecer mayores beneficios.*

*Color Max, cuenta con una amplia gama de productos que ofrecen excelente relación precio-calidad a través de una distribución enfocada.*

**Primario 1K y 2K • Base Color • Esmaltes • Transparentes**



### *Conoce el nuevo rellenedor M-KFiller*

**FÁCIL APLICACIÓN • LIJADO SUAVE •  
NO SANGRA**

## **NUEVO PRODUCTO**

**La parte trasera del KIA RIO 2017** cuenta con una serie de líneas tanto en la fascia como en la tapa cajuela que le dan un aspecto fuerte y dinámico, sus calaveras le dan un gran aporte de modernidad; así mismo, los emblemas con un acabado en cromo resaltan, incrementando la imagen de marca.

**La cajuela del KIA RIO 2017** tiene una capacidad de 493 litros, el respaldo trasero es reclinable y abatible incrementando la capacidad de carga a 2,562 dm<sup>3</sup> en caso de ser necesario.

**La fascia trasera** envolvente y en color de la carrocería aporta una sensación de robustez al vehículo.



### Equipamiento



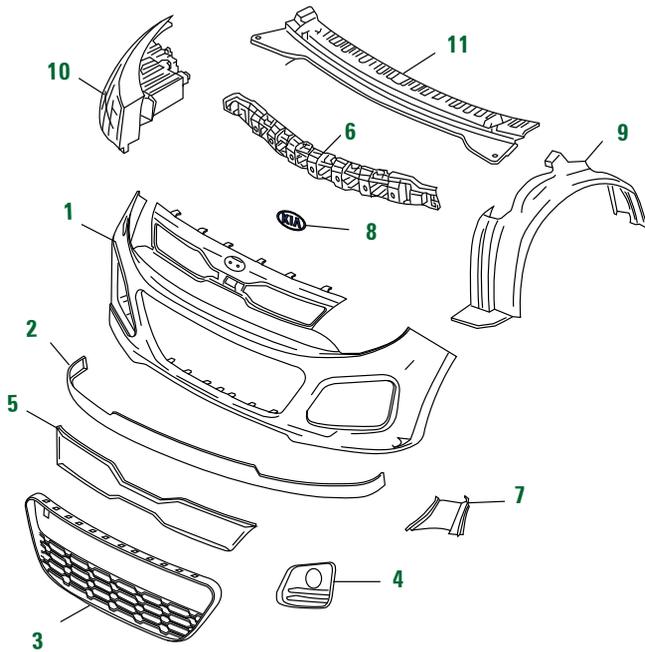
Fotos: CESVIMAP

### Elementos exteriores de materiales compuestos

Entre los elementos exteriores se encuentran los fabricados en materiales plásticos que contribuyen a la reducción del peso en el automóvil y evitan el ataque de la corrosión que sufren las piezas metálicas.

Estas piezas de plástico pueden repararse mediante procedimientos técnicos adecuados sin perder por ello sus propiedades y su resistencia, obteniendo un buen acabado estético final.

A continuación se listan los elementos plásticos que por su situación son susceptibles de sufrir roturas en colisiones, así como los materiales que pueden emplearse en su reparación.

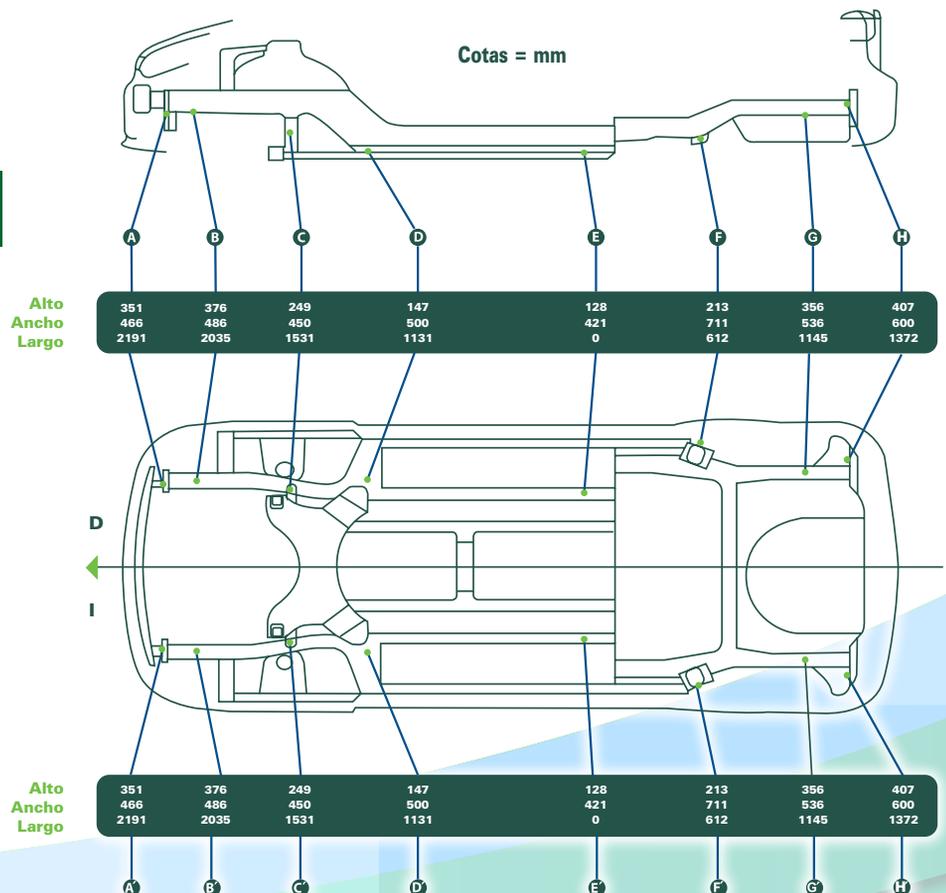


1. Conjunto de fascia >TPO<
2. Spoiler de fascia delantera >P P-HD<
3. Rejilla central >TPO<
4. Tapa de faro de niebla >TPO<
5. Rejilla superior >TPO<
6. Absorbedor >PPE<
7. Canalizador de aire >PE-HD<
8. Emblema >ABS<
9. Guardafangos >PP+EPDM<
10. Faros LENS >PC< HOUSING >PP-T30<
11. Tolva inferior >PP<



## Dimensiones técnicas

Es de suma importancia recuperar la geometría original del vehículo tras una colisión, ya que de lo contrario, se puede ver afectada la seguridad pasiva y activa del automóvil. Por tal motivo, se proporcionan las cotas de la carrocería del KIA RIO 2017, mismas que se ilustran a continuación.

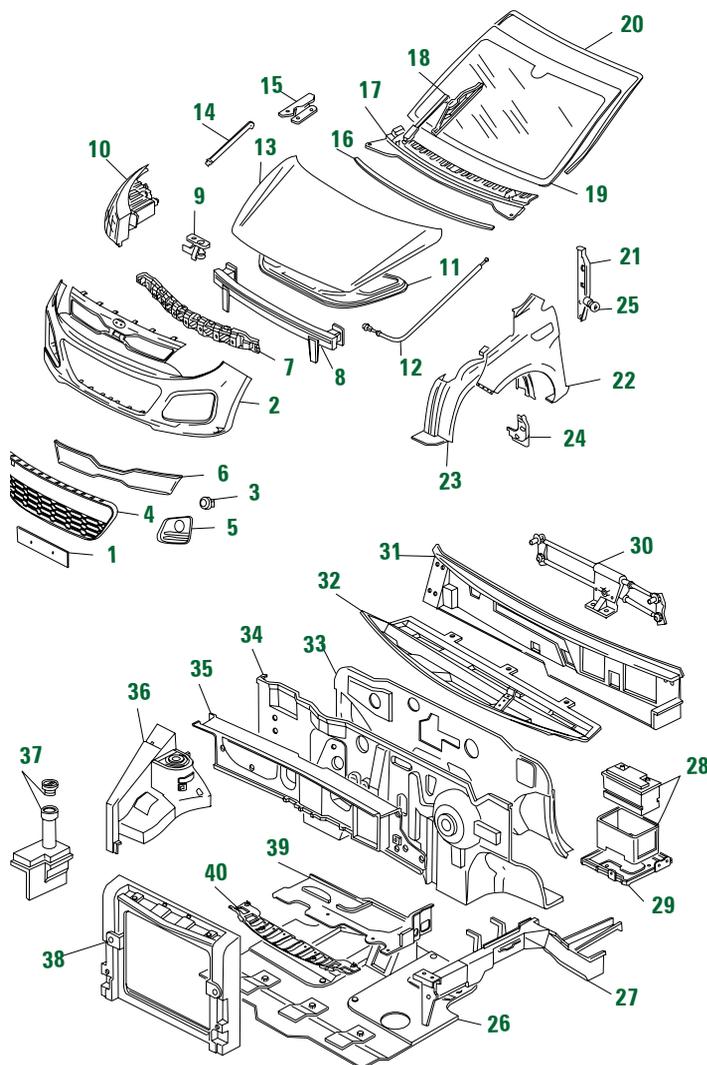


## Elementos de la carrocería que comercializa el fabricante

El fabricante del **KIA RIO 2017** cuenta con una amplia red de concesionarios para proveer de servicio y refacciones para cubrir las necesidades de los clientes potenciales y mantener una oferta de refacciones originales para cualquier tipo de necesidad presente o futura.

1

### Elementos exteriores e interiores parte Frontal



1. Porta placa
2. Faro de niebla
3. Rejilla central de fascia delantera
4. Rejilla lateral de fascia delantera
5. Parrilla
6. Fascia delantera
7. Absorbedor de impacto
8. Alma delantera
9. Cerradura de cofre
10. Faro
11. Guata
12. Chicote de cofre
13. Cofre
14. Varilla de cofre
15. Bisagras de cofre
16. Goma de cofre
17. Tolva de limpiaparabrisas
18. Limpiaparabrisas
19. Parabrisas
20. Goma de parabrisas
21. Recubrimiento de hueco de salpicadera
22. Salpicadera
23. Guardafangos
24. Lodera
25. Cuarto de salpicadera
26. Mecanismo de limpiaparabrisas
27. Base de limpiaparabrisas
28. Refuerzo de limpiaparabrisas
29. Insonorizante interno de pared de fuego
30. Pared de fuego
31. Insonorizante exterior de pared de fuego
32. Caja de rueda
33. Depósito de chisgueteros
34. Marco radiador
35. Tolva inferior de motor
36. Tolva inferior de marco radiador
37. Recubrimiento inferior de motor
38. Larguero delantero
39. Batería
40. Base de batería



N U E V O



alsa®  
PINTURAS

# Resanador Alsa® Racing

(63-200)

- Excelente relleno
- Agarre rápido
- Muy fácil de lijar
- Sin amarillamiento
- No deja poro



Presentamos el nuevo resanador premium ultraligero Alsa®Racing, fácil de aplicar, de excelente desbaste y con máxima adherencia.



video institucional



[www.alsa.com.mx](http://www.alsa.com.mx)



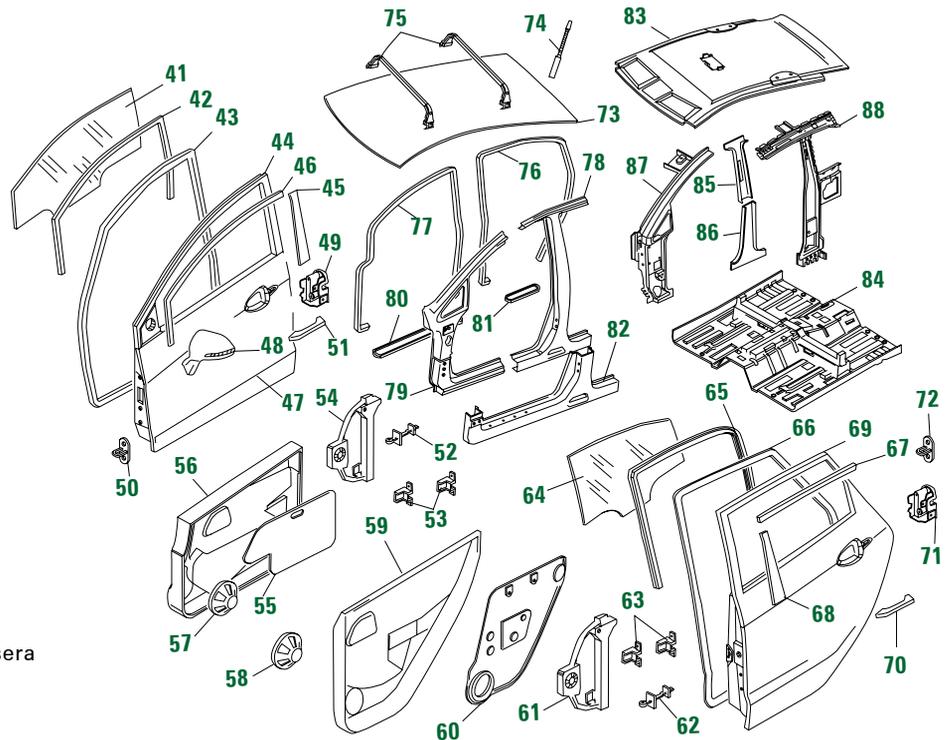
[ventas@alsa.com.mx](mailto:ventas@alsa.com.mx)



# 2

## Elementos exteriores e interiores parte frontal

- 41. Cristal de puerta
- 42. Guía de cristal
- 43. Goma de contorno de puerta
- 44. Puerta delantera
- 45. Moldura de puerta
- 46. Moldura de contorno de puerta
- 47. Moldura inferior de puerta
- 48. Espejo lateral
- 49. Cerradura de puerta
- 50. Contra de cerradura de puerta
- 51. Manija
- 52. Tirante de puerta delantera
- 53. Bisagras de puerta delantera
- 54. Elevador de cristal
- 55. Folio
- 56. Tapa de puerta delantera
- 57. Bocina de puerta delantera
- 58. Bocina de puerta trasera
- 59. Tapa de puerta trasera
- 60. Folio
- 61. Elevador de cristal
- 62. Tirante de puerta trasera
- 63. Bisagras de puerta trasera
- 64. Cristal de puerta trasera
- 65. Guía de cristal
- 66. Goma de contorno de puerta trasera
- 67. Moldura de contorno de puerta
- 68. Moldura de puerta
- 69. Puerta trasera
- 70. Manija
- 71. Cerradura
- 72. Contra de cerradura
- 73. Toldo
- 74. Antena
- 75. Travesaños de toldo
- 76. Goma de contorno de hueco de puerta trasera
- 77. Goma de contorno de hueco de puerta delantera



- 78. Poste central
- 79. Poste delantero
- 80. Vagueta de estribo delantero
- 81. Vagueta de estribo trasero
- 82. Estribo
- 83. Cielo
- 84. Piso habitáculo
- 85. Vagueta superior de poste central

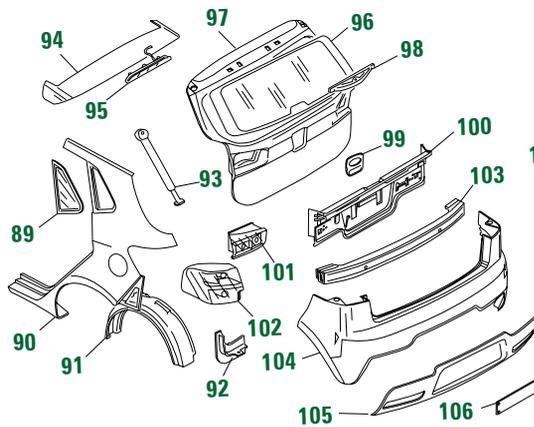
- 86. Vagueta inferior de poste central
- 87. Cierre de poste delantero
- 88. Cierre de poste central



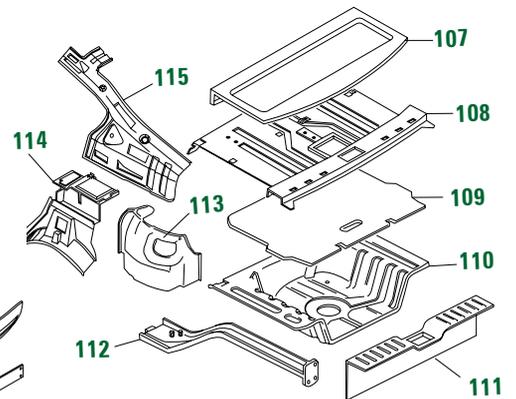
# 3

## Elementos exteriores e interiores parte trasera

- 89. Aleta de costado
- 90. Costado
- 91. Guardafangos de costado
- 92. Lodera
- 93. Amortiguador de tapa cajuela
- 94. Spoiler de tapa cajuela
- 95. Tercera luz de freno
- 96. Medallón
- 97. Tapa cajuela
- 98. Limpia medallón
- 99. Manija de tapa cajuela
- 100. Tolva de escape
- 101. Extensión de calavera
- 102. Calavera
- 103. Alma trasera
- 104. Fascia trasera
- 105. Spoiler de fascia trasera
- 106. Porta placa
- 107. Sombrerera
- 108. Base de sombrera
- 109. Alfombra de piso cajuela



- 110. Piso cajuela
- 111. Tapa de tolva de escape
- 112. Larguero trasero



- 113. Tapa posterior de costado
- 114. Tapa anterior de costado
- 115. Tapa superior de costado

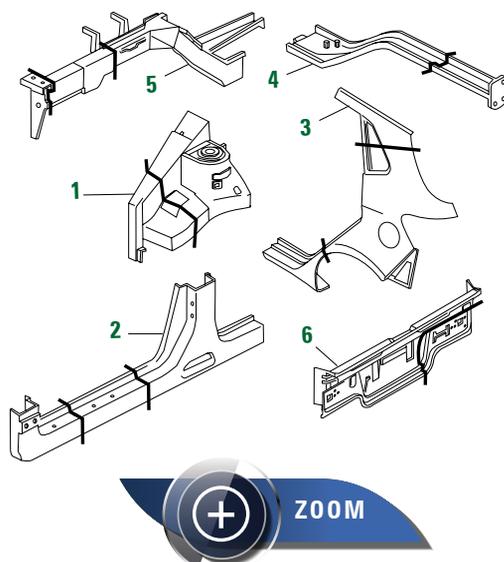


## Sustituciones parciales contempladas por el fabricante

Para la reparación del KIA RIO 2017 el fabricante tiene prevista la sustitución parcial o de ahorro de diversas piezas de la carrocería, de ésta forma se consigue una reducción en el tiempo de reparación, y por lo tanto en su costo; así mismo se evitan daños en otras partes de la carrocería que no han sido afectadas, tal y como ocurre en una sustitución completa.

En la siguiente figura se indican las piezas con posibilidad de sustitución parcial, así como una orientación de la zona en la que ha de efectuarse el corte.

1. Caja de rueda
2. Estribo
3. Poste B (trasero)
4. Costado
5. Punta de larguero trasero
6. Punta de larguero delantero
7. Tolva de escape



## Reparabilidad de la carrocería

A continuación se detallan las características de los elementos exteriores más importantes del vehículo en cuanto a su reparabilidad, comercialización de refacciones y métodos para su sustitución. En caso de proceder a la reparación de alguna de estas piezas, se realizarán los desmontajes necesarios en función de la localización y extensión del daño.

Los elementos exteriores del KIA RIO 2017 que pueden resultar afectados con mayor frecuencia en un impacto frontal, lateral y en una colisión trasera son:

### PARTE DELANTERA

- Conjunto fascia delantera
- Cofre
- Conjunto faro
- Marco de radiador
- Alma metálica delantera
- Conjunto salpicadera
- Punta de larguero
- Guarda fangos

### PARTE CENTRAL

- Puerta delantera
- Puerta trasera
- Estribo

### PARTE TRASERA

- Fascia trasera
- Guardafangos
- Calavera
- Base de calavera
- Tolva de escape
- Costado
- Tapa cajuela



**INFORMES**  
[jmaguilar@cesvimexico.com.mx](mailto:jmaguilar@cesvimexico.com.mx)



# EXPO 2019 CESVI

Reparación y Mantenimiento Automotriz

Todo un éxito el evento más importante de reparación automotriz en México.

11,122

VISITANTES



120

Horas de conferencias y demostraciones



12

Expositores especializados



3

Días de exposición



30%

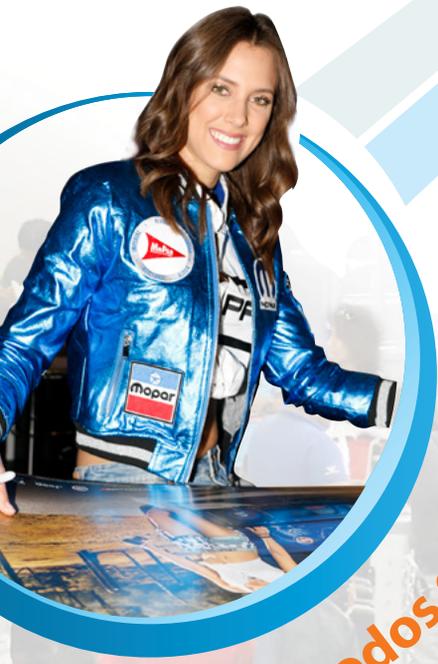
Visitantes más comparado con 2017



GALERÍA



# AUENGER



EXPO CESVI todos ganani!

¡Te esperamos el próximo año!

- 2019 Más Expositores
- 2019 Más Sorpresas y sorteos
- 2019 Más Conferencias
- 2019 Más Demostraciones
- 2019 Más Ofertas y promociones



# EXPO 2019 CESVI

Reparación y Mantenimiento Automotriz

# ¿Cómo administrar el tiempo perdido en un taller?

Por: Emmanuel Zúñiga Téllez

A man with dark hair and a surprised expression is looking at a large analog clock. The clock face is white with black numbers and hands. The man's eyes are wide open, and his mouth is slightly agape. The clock is positioned in the foreground, partially obscuring the man's face.

El tiempo es sin duda alguna, el recurso más valioso que tenemos. Es finito, escaso, avanza sin piedad y nos limita en múltiples aspectos de la vida. Los mejores líderes de este siglo entienden que la administración del tiempo no se refiere a exprimirle hasta el último minuto al día. Stephen Covey, una de las autoridades más reconocidas internacionalmente en cuanto a liderazgo se refiere, dice: *“la administración del tiempo no es la habilidad de exprimirle más horas al día. Tampoco es triplicarse uno mismo para poder hacer más cosas. De hecho, no tiene nada que ver con hacer más cosas; se trata de concretar lo que es más importante, simplemente es planificar las actividades de acuerdo a la capacidad que se tiene”.*

*Son pocas las personas que logran destinar el cien por ciento de su día laboral a su trabajo. La mayoría, consciente o inconscientemente suelen desaprovechar varias horas de la jornada en tareas que no ayudan a su desempeño.*



## ¿Qué hacer para administrar el tiempo perdido en un taller?

### Organizar mejor el tiempo

Resulta en menos estrés, menor margen de errores, menos reprocesos, incremento en la productividad, mejor ambiente de trabajo, menos tiempos muertos, entre otros.

Dentro de los centros de reparación, tanto el personal administrativo como operativo y en general, en cualquier otra organización en la que se llevan a cabo diversas tareas por varias personas, cuando se hablan de administrar el tiempo se suelen utilizar los términos *eficiencia* y *eficacia* de modo diferentes cuando en realidad existen ciertos matices que les hacen ser términos completamente similares.



## Eficacia VS Eficiencia

En realidad, existe una gran diferencia entre ser un empleado eficiente y ser un empleado eficaz. Mientras la persona eficaz consigue los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados, la persona eficiente es aquella que lleva a cabo la tarea maximizando los recursos existentes.

Por ejemplo, mientras un técnico (digamos un pintor) eficaz, cuyo objetivo es realizar 144 unidades mensuales y lo logra con un promedio de 2.5 horas de trabajo por unidad, una persona eficiente tardaría 1.5 horas, al optimizar los recursos utilizados (uso de cabina con horno, materiales, etc.), ambos han cumplido con el objetivo, pero el trabajador eficiente aprovecha estos recursos mencionados (en este caso, el tiempo) para alcanzar el mismo objetivo.

Es decir, entre eficiencia y eficacia existe una relación unidireccional. Mientras una persona eficiente es al mismo tiempo eficaz, la relación contraria no se da, es decir, el trabajador eficiente,

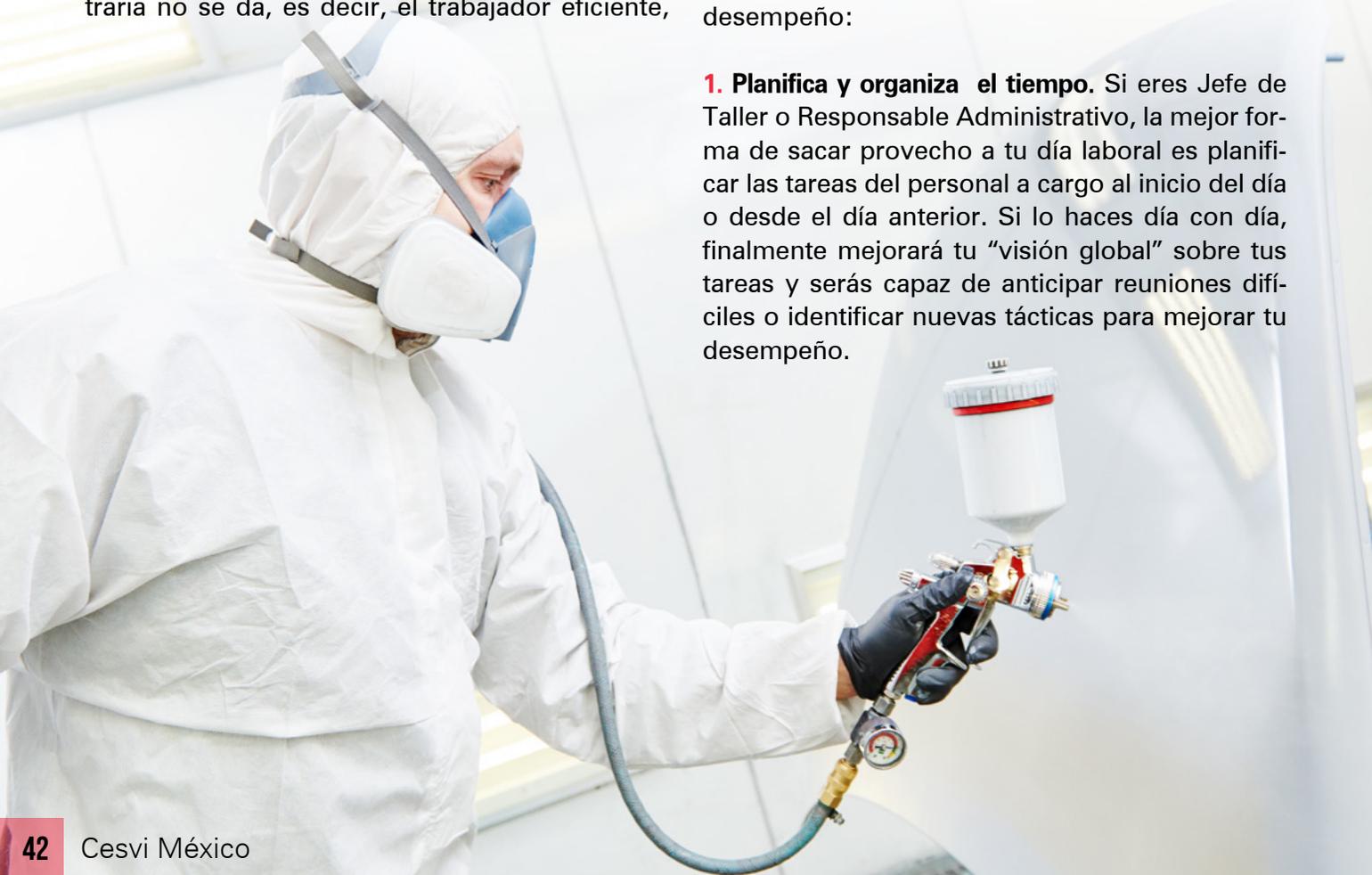
al igual que el trabajador eficaz, consiguen alcanzar sus objetivos. Sin embargo, un trabajador eficaz podría optimizar su desempeño en términos de recursos utilizados. Si hay un trabajador más eficiente que otro a la hora de realizar una tarea, esa puede ser optimizable para el segundo de ellos.

Evidentemente, en términos de costos, a todos los centros de reparación les interesa disponer en su plantilla de trabajadores los más eficientes y productivos posibles, en especial si ésta es superior a su remuneración, y capaces de realizar una tarea con el menor número de recursos posible. El paso de eficaz a eficiente puede darse con una política de formación (capacitación) adecuada para cada empleado con el objetivo de formar personal efectivo.

## GESTIÓN

Antes de cambiar las estructuras o la forma de trabajar en tu taller, comienza por la GESTIÓN. Sigue estos TIPS para organizarte y mejorar tu desempeño:

**1. Planifica y organiza el tiempo.** Si eres Jefe de Taller o Responsable Administrativo, la mejor forma de sacar provecho a tu día laboral es planificar las tareas del personal a cargo al inicio del día o desde el día anterior. Si lo haces día con día, finalmente mejorará tu "visión global" sobre tus tareas y serás capaz de anticipar reuniones difíciles o identificar nuevas tácticas para mejorar tu desempeño.





**2. Ser eficiente.** Alcanza los objetivos que te propones, maximizando los recursos de los que dispones, incluyendo en ellos el tiempo.

**3. Maneja KPI's enfocados en el tiempo.** Estos pueden ser: Eficiencia, Productividad, Tiempo promedio de estadía y Trabajabilidad de los procesos.

**4. Prioriza actividades.** Prioriza y resuelve los temas más difíciles con mayor rapidez y efectividad. La otra cara de la moneda es dejar todo para el final y arriesgarte a cometer errores.

**5. Diseña la descripción de puestos.** El objetivo es que el personal conozca las actividades y el tiempo para cada tarea, entre otras variables, para poder definir el mapa de productividad y pueda ayudar a mejorar el perfil óptimo que le apoye a lograr sus metas y ajustar desviaciones de forma fácil, transparente y realista.

**6. Verifica el flujo del proceso del taller.** Mejora todos esos procesos dentro del Taller donde visualices cuellos de botella, excesos de movimiento, sobre inventarios, entre otros. Y cuida que el proceso se realice con base en lo planeado.

**7. Limpia y ordena tu lugar de trabajo (5's).** Es imposible ser eficiente si el entorno no se encuentra limpio y ordenado, ya que puedes perder decenas de minutos buscando un archivo, herramientas o ese documento importante que dejaste sobre tu escritorio.

**8. Respeta los horarios de trabajo.** Empezar a trabajar a tu horario es una gran técnica para aprovechar mejor el día y generar lo menos posible tiempos extras.

## RENTABILIDAD, la palabra más buscada

*En resumen un centro de reparación que minimice los tiempos perdidos logrará ser más eficiente, tendrá personal con un mejor rendimiento durante el día pues irá reduciendo los tiempos extras. Con ello, llegará a optimizar los recursos y aunado a las sugerencias aquí mencionadas para la gestión del taller, será menos complicado alcanzar el objetivo de toda empresa al ser "Rentable".*



# ¿Sabes qué hacer en caso del robo de tu automóvil?

Por: Luis A. Sánchez Munguía

**C**on un parque vehicular de poco más de 42 millones de unidades en el país, la probabilidad de sufrir el robo de tu auto pareciese mínima, pero no es del todo cierto; de acuerdo a cifras de la Asociación de Instituciones de Seguros AMIS, en los últimos 5 años este delito ha ido en aumento, siendo la CDMX, el Estado de México, Jalisco, Veracruz, Nuevo León y Sinaloa las entidades en donde más se sustraen automotores. En términos nacionales, AMIS reporta que el robo incrementó en un 27% con relación a 2016 y la recuperación de vehículos solo subió un 16%.

Así que el riesgo es latente, por lo que no está de más saber qué hacer y cómo proceder ante este desafortunado incidente para ayudar a las autoridades a recuperar lo más pronto posible la unidad.

# La herramienta de color más compacta, veloz y amante de las curvas



## RapidMatch® GO, el nuevo espectrofotómetro portátil totalmente "listo-para-usar".

Con sólo 17 cms de longitud, el **RapidMatch® GO** es el dispositivo más compacto del mercado. Gracias a sus 5 ángulos y sus puntos de contacto tan pequeños, logra una lectura precisa hasta en las superficies más curvadas de los vehículos actuales. Al ser parte de las confiables y reconocidas herramientas **RapidMatch®**, también tendrá acceso a nuestra extensa base de datos de colores, a la ciencia líder del color, al software intuitivo y a las fórmulas de color precisas y repetibles.



Diseño Compacto



Fácil de usar



Resultados rápidos



PPG.Industries.Mexico



We protect and beautify the world™

### Lo más seguro es estar asegurado

Es muy recomendable contratar una póliza de seguros y no solo de Responsabilidad Civil o de Cobertura Limitada, que ya son obligatorias en algunas entidades así como para los vehículos año modelo 2008 que circulen por las carreteras federales. Tener el respaldo de una póliza de seguros que aminore el impacto económico del robo de la unidad siempre será ventajoso.

Solo para aclarar lo citado, podemos señalar que existen tres tipos de coberturas generales en los seguros automotrices:

- Cobertura de Responsabilidad Civil o RC. Esta póliza solo ampara los daños a terceros, no cubre el robo ni total ni parcial.
- Cobertura Básica. Es necesario revisar las condiciones de su compañía de seguro para saber si ampara el robo o no.
- Cobertura amplia. En dicha cobertura sí se ampara el robo de vehículos.

### Otros recursos disuasores del robo

Además de la protección de seguro, activar en cada ocasión en que se descienda del automóvil sin importar la duración de la pausa, los sistemas de seguridad antirrobo con que cuente el vehículo.

Contratar el servicio de rastreo satelital para ayudar a localizar el vehículo en caso de robo. Cabe decir que algunas compañías ofrecen el servicio de recuperación y que la mayoría de proveedores de estos servicios cuentan con enlaces directos a distintas policías, lo que facilita la localización de un vehículo robado.



Grabado de piezas. El grabado de autopartes elimina su valor en el mercado de partes robadas por el simple hecho de que nadie se arriesga a problemas legales por traer piezas grabadas de otros vehículos con probable reporte de robo.

### ¿Qué hacer si se consuma el robo?

El robo de vehículos se reporta en dos modalidades: estacionado y con violencia, donde el segundo ha incrementado considerablemente en los últimos 5 años y representa el 62% del total de los robos, según datos de la AMIS.

*Las recomendaciones en caso de ser víctima de robo automotriz son las siguientes: mantenga la calma y pida ayuda para llevar a cabo el informe.*

- Lo más pronto posible informe del robo a su compañía de seguros para que las instancias indicadas actúen en la localización y posible recuperación.
- Reporte al número 911, donde se le orientará y se descargará si el vehículo fue retirado por una grúa o efectivamente fue robado. Tenga presente





Consulta el vide de la aplicación ChecAuto MX:



Para los vehículos asegurados también es necesario consultar que esté reportado en:

OCRA

que la marcación 911 aplica para toda la república y es posible llamar desde un teléfono público, o uno móvil, aun sin crédito. Entre más rápido se pueda reportar, la oportunidad de localización aumenta.

- Proporcione de forma precisa los siguientes datos de vehículo:
  - a). Marca del vehículo (nombre del fabricante)
  - b). Modelo (nombre comercial)
  - c). Año modelo
  - d). Placas
  - e). Color de la carrocería
  - f). Número VIN o número de serie (en caso de tenerlo a la mano)
- Levante la denuncia ante el ministerio público.
- En algunas entidades como el Estado de México, se puede hacer una pre-denuncia en línea o en algún módulo de Denuncia Exprés.
- Revise que el reporte aparezca en el sitio del *Registro Público Vehicular REPUVE*, esto indica que la alerta está disponible para todos los cuerpos policiacos. El REPUVE se puede consultar en línea o descargando la aplicación ChecAuto MX:

<http://www.repuve.gob.mx>

PLAY STORE

APP STORE

## Problema creciente, propietarios precavidos.

Como nos muestran las estadísticas, el robo de auto es un delito que va en aumento y los esfuerzos por disminuirlo no han dado los resultados esperados. Existen entidades que apuestan por el uso de nuevas tecnologías para la detección y localización de vehículos con algún reporte de robo, sin embargo aún faltan muchas acciones que tomar para bajar el índice de robos a nivel nacional.

Se debe estar preparado e informado sobre las acciones a seguir en caso de un robo como reportar en el mejor tiempo posible y con toda la información necesaria para incrementar las posibilidades de localización y recuperación, tómese en cuenta la importancia de proporcionar los datos correctos de la unidad robada; de no hacerlo, las autoridades estarán buscando un vehículo distinto y en el peor de los casos, deteniendo a un auto que no corresponde al robado.





# Equipos, herramientas y materiales

utilizados para la reparación exprés en pintura



VIDEO

Por: Emanuel Juan Arenas

**H**oy en día la exigencia y demanda en cuanto a la reducción del tiempo de estadía del vehículo en el centro de reparación, ha ido en aumento, por lo que los fabricantes de pintura, así como los proveedores de equipos y herramientas, se han visto en la necesidad de generar artículos y materiales que actúen rápidamente en el menor tiempo posible.

Para brindar el servicio de reparación exprés, es de gran importancia contar con los materiales herramientas y equipos que otorguen un mejor desempeño, lo anterior ayudará a delimitar la zona a reparar, dando como resultado, el aprovechamiento del tiempo de mano de obra, así como el consumo de materiales

## Requerimientos

A continuación, se listan los requerimientos para la implementación de las reparaciones exprés.

**Zona de preparación.** Esta zona es la adecuada para la preparación de las superficies como el lijado de las pinturas de fondo, y enmascaramiento, exclusivo para los trabajos rápidos de pintura, adicionalmente con el apoyo de otros equipos, en esta zona se puede realizar la aplicación de las pinturas de acabado.

**Mototool.** Ideal para desbastar y eliminar las capas de pintura, es necesario el uso de esta herramienta en conjunto con los discos de limpieza y desbaste.

**Lijadora / mini lijadora.** Las reparaciones más pequeñas (rayones profundos, pequeñas deformaciones) que requieren la aplicación de pinturas de fondo sobre superficies de muy reducidas dimensiones, requieren la introducción de pequeñas herramientas. Por ello, los fabricantes han desarrollado lijadoras que utilizan respaldos de 3". Esto permite centrarse en la zona dañada, sin incrementar la extensión de la superficie de trabajo y por consiguiente el tiempo de la operación.

**Pulidora / mini pulidora.** La mini pulidora se utiliza para la eliminación de defectos de pintura. Funciona con velocidades de giro bajas (como máximo 1,800 revoluciones por minuto), con el fin de no calentar excesivamente la capa de pintura. Cuentan con diversos tipos de borlas, en función del producto y de la técnica a realizar: pulido, abrillantado.

**Lámpara de infrarrojos.** Los equipos de secado por infrarrojos son fundamentales en una zona dedicada a los trabajos rápidos de pintura, ya que reducen los tiempos de endurecimiento de los diferentes productos aplicados durante la reparación: masilla, aparejo, color y barniz. Al utilizar estos equipos de secado en las pinturas de acabado se posibilita la ejecución de trabajos de pulido y abrillantado poco tiempo después de que estas pintura hayan sido aplicadas.

**Lámpara de UV.** En comparación con la radiación IR (infrarrojo), los UV (ultravioleta) son una fuente energética fría, pues no secan por calor. La radiación UV produce el secado de la pintura por foto polimerización. Este equipo se utiliza únicamente cuando el diseño del producto es mediante el secado de la luz ultravioleta, logrando tiempos de secado de 2 a 5 minutos.



**Pistola de aire caliente.** Ideal para las actividades de conformado o soldadura de pequeños daños en piezas plásticas.

**Kit de herramienta manual.** La herramienta básica manual ayudara a realizar procesos de montaje y desmontaje sin la necesidad de depender de un armador de hojalatería, por lo que se sugiere contar con este kit.

**Generador de vapor seco.** Sin duda las actividades de limpieza en vestiduras de interiores o que dificulta su accesibilidad, se recomienda contar con un equipo que genere vapor seco a una temperatura controlable que permita agilizar la limpieza de las zonas afectadas.

**Pistola de retoques para reparaciones exprés.**

En pequeños daños, las pistolas de tamaño convencional producen abanicos con demasiada amplitud, que aumentan la superficie de trabajo, por ello, se recomienda las denominadas pistolas de retoques con diámetro de boquilla de 0.8 a 1.0 mm. Adicionalmente presentan mayor ergonomía por su tamaño y capacidad del depósito de pintura. Su abanico es más cerrado, circunstancia que permite aplicar color únicamente a la superficie dañada, dejando un mayor espacio para realizar el esfumado.

**Despachador de papel.** Para agilizar el proceso de enmascarado es necesario contar con un dispensador de papel, que adicionalmente a despachar el papel también suministre metros de cinta adhesiva, por lo que al contar con una navaja, permite cortar el papel del largo deseado de forma rápida y exacta.

**Hidrolavadora.** Las actividades para la entrega del vehículo demandan una apariencia impecable, por lo que contar con una hidrolavadora facilitará eliminar gran parte de la contaminación que pueda conservar la unidad.

**Materiales.** Los materiales empleados para la reparación exprés tienen gran importancia ya que de estos dependen los tiempos de secado, por lo que de forma general describiremos las características que deben cumplir para poder lograr los tiempos de entrega.

**Abrasivos.** Los abrasivos no requieren una especialidad referente al mineral, lo que si es necesario es la presentación de 3" para delimitar el daño, aunado a ello se recomienda que la preparación de superficie se realice en seco, mientras que en el pulido se puede emplear el lijado en húmedo con ayuda de un atomizador, es indispensable contar con discos en sus diferentes granos (P120, P220, P320, P400, P600, P800, P1200, P1500, P3000 Y P5000), así mismo se deberá complementar con lijas en tira P120, P220 Y P320, fibra gris, marrón, pasta matizante y almohadillas de diferente nomenclatura (superfina, extra fina y ultra fina)

**Productos de enmascarado.** Los materiales para las actividades de enmascarado, son: película plástica, papel en sus diferentes tamaños (6", 12", 18" y 36") en cuanto a la cinta adhesiva es necesario las medidas (1/8", 1/4", 1/2", 3/4" y 2"), así como, las denominadas cinta fine line, cinta espuma, cinta TRIM y navaja de un filo.

**Productos UV.** Son productos ideales para la reparación exprés, ya que su composición química permite llevar cabo un secado en un tiempo de entre 3 y 5 min, siempre y cuando se exponga a la radiación UV, para ellos es necesario una lámpara que genere rayos UV, otras de las ventajas de este producto es que se encuentran en presentaciones para su uso inmediato, ya que no requieren catalizador, los productos disponibles son masillas aparejos y barnices.



**Pintura.** Los fabricantes de pintura tienen una línea exclusiva para esta actividad de reparaciones rápidas, por lo que en su mayoría cuentan con productos en presentación de aerosol, lo que reduce considerablemente los tiempos de preparación y dilución. En este tipo de envase están disponibles productos como: desengrasante, aparejo 1k, blender de integración de partículas de barniz, promotores de adherencia entre otros.

# Tu creación jamás había sido tan vibrante y original

*¡Saca al artista  
que llevas dentro!*

Cuando quieres que el trabajo sea exclusivamente tuyo, no significa que debas hacerlo sólo.

PPG ofrece una gran variedad de herramientas de color y entrenamiento especializado con la línea **Vibrance Collection**®, ayudándote a explorar esa creatividad.



PPG.Industries.Mexico



## Base color

Referente a la base color no hay cambios relevantes en caso de aplicar base agua, su secado se acelera mediante el uso de un aireador; en cuanto a la base solvente, se deberán utilizar reductores de secado rápido.

Los barnices que se deberán emplear para la reparación exprés, son los de secado rápido en combinación con catalizadores extra rápido, lo anterior permite que seque en un lapso de 20 a 30 minutos sin necesidad de someter un ciclo de secado, otras de las ventajas de este segmento de barnices es que posterior al tiempo de secado, se puede iniciar con la eliminación de defectos de pintura, siempre y cuando sea necesario esta actividad.

**Productos para la estética automotriz.** Son parte de los requerimientos para las reparaciones rápidas, ya que en caso de eliminar defectos de pintura será necesario contar con un pulimentos de corte grueso, abrillantador y un lustrador que elimine la evidencia del corte las borlas utilizadas en el paso anterior, sin embargo si se trata de eliminar lluvia acida, manchas de grasa en vestiduras, restauración de vinil, tela o piel, así como la limpieza de rines y motor, es indispensable contar con productos que ayuden a la limpieza sin dañar la superficie, sin olvidar que posterior a su lavado se recomienda la aplicación de productos que ayuden a proteger y retardar el deterioro de las propiedades de los diferentes materiales que le brindan la estética y apariencia del vehículo.

## Reparación exprés: propuesta atractiva de servicio

Los requerimientos necesarios descritos en este artículo, son la base para la realización de una reparación exprés, sin embargo a medida que se vayan realizando las reparaciones, surgirán nuevas necesidades a las que habrá que dar prioridad para garantizar la reparación, así como cumplir con los tiempos de entrega prometidos al cliente.

Es importante considerar que a medida que pase el tiempo surgen nuevos materiales, equipos y herramientas, por lo que se recomienda acercarse con los proveedores con la finalidad de buscar una mejora continua, ya que sin duda el servicio de la reparación exprés es una propuesta atractiva para aquellos que buscan conservar la estética y apariencia del vehículo, ya que los clientes dejarán de usar sus vehículos por un tiempo muy corto y el taller recibirá el pago de los servicios de forma inmediata.



**INFORMES**  
earenas@cesvimexico.com.mx

# PROVEEDORES OFICIALES



**CESVI MEXICO**  
Centro de Experimentación y Seguridad Vial México

Compra productos para tu taller avalados por Cesvi México con los mejores proveedores del país

[www.cesvimexico.com.mx/directoriodeproveedores](http://www.cesvimexico.com.mx/directoriodeproveedores)

## Pintura



## Herramientas y Equipos



Edición  
**2018**

Solicítalo

**¡GRATIS!**

## Diversos



## Abrasivos



Envía un correo electrónico o llámanos para que solicites totalmente **¡GRATIS!** una copia digital o física de la edición 2018 del Directorio de Proveedores

[info@cesvimexico.com.mx](mailto:info@cesvimexico.com.mx)

(722) 279-28-73 / 74

# *Pintura monocapa y bicapa en camiones*

Por: Luis M. Pérez Rodríguez

La función principal de la pintura desde sus orígenes, ha sido siempre la de proveer a la superficie del vehículo una apariencia estética de acabado y brillo notables; además de proteger a la lámina de la acción corrosiva del medio ambiente. Hoy en día la evolución tecnológica en la fabricación de unidades pesadas, ha ido de la mano con el desarrollo científico en la fabricación de pinturas, las cuales han transformado la productividad y la calidad de los trabajos de repintado.

La pintura está compuesta por resinas sintéticas y pigmentos de alta solidez y resistencia. Entre los principales acabados utilizados en las plantas armadoras para el recubrimiento de los vehículos pesados están el sistema monocapa y el sistema bicapa.



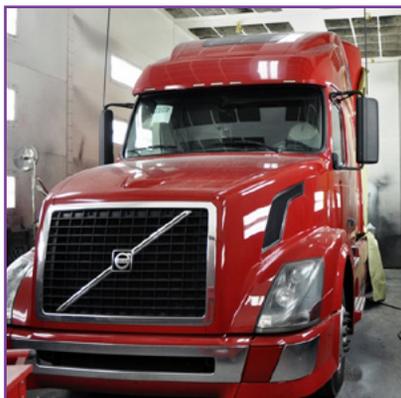
## Los sistemas: monocapa y bicapa

**Sistema Monocapa.** Es el sistema de aplicación de una pintura de acabado en que todas las manos de producto aplicado son de la misma composición, desde la primera hasta la última mano, llevando la mezcla de una resina que proporciona color, brillo y resistencia; es también denominada pintura de brillo directo. El sistema de aplicación Monocapa se puede utilizar principalmente con los colores lisos y en colores metalizados no se recomienda ya que en estos últimos se mancha el metal.

**Sistema Bicapa.** En un acabado bicapa se aplican dos capas distintas.

- La base o color que dará el color deseado. Hoy en día el color se hace en base agua y en base solvente.
- El barniz o capa transparente sería la segunda capa y su principal característica es la de dar brillo y dureza al acabado.

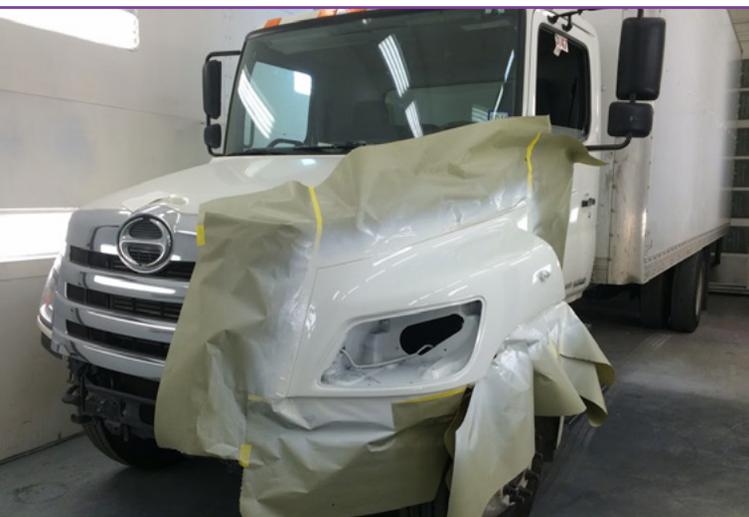
Con el acabado bicapa se pueden aplicar colores sólidos, metalizados y perlados.



En un color sólido es difícil distinguir a simple vista si es monocapa o bicapa, la única manera de averiguarlo es lijando un poco la superficie y si el polvo que hace es de color, entonces es monocapa y si por el contrario el polvo es blanquecino es bicapa ya que lo que se está lijando es el barniz.

En el pintado de las piezas que conforman los autobuses, tractocamiones, camiones, semirremolques y el pintado en general de estos, los colores se pueden clasificar en 3 tipos:

- Lisos
- Metalizados
- Perlados



**Colores lisos.** Los pigmentos son únicamente colorantes o sólidos. El acabado no presenta ningún efecto, solo color (blanco, rojo, negro, azul...). El color se observa por difusión de la luz que incide sobre la película y las partículas de pigmento. Visto desde cualquier ángulo dicho color aparecerá idéntico.

**Colores metalizados.** Además de los componentes de todas las pinturas metalizadas se caracterizan partículas de aluminio en forma de laminillas o escamas.

**Colores perlados.** Son pigmentos que están compuestos por un núcleo de mica recubierto por óxidos metálicos. Su principal cualidad es su transparencia y refracción de la luz, lo que le confiere su peculiar aspecto nacarado.

*Anteriormente el trabajo de pintura de un vehículo requería de varios días de proceso y de hasta 10 capas de material, hoy en día un trabajo de repintado requiere unas cuantas horas y son necesarias únicamente de dos a tres capas de material.*



**INFORMES**

[lrodriguez@cesvimexico.com.mx](mailto:lrodriguez@cesvimexico.com.mx)

# El ABC de la Reparación exprés de pintura

Por: Emanuel Juan Arenas

**E**xisten diferentes formas de referirse a la reparación exprés en un centro de reparación automotriz. De manera general, se pueden definir como aquellas reparaciones que se realizan en un tiempo menor a 6 horas y con esto es posible la entrega de vehículos el mismo día o al día siguiente.

Dentro de los trabajos considerados en la reparación exprés son los repintados de golpes de baja magnitud, rayones superficiales y la restauración de la capa de pintura mediante el proceso de pulido, sin olvidar los trabajos complementarios de estética automotriz como el descontaminado de cristales, pulido de faros y la limpieza de vestiduras.



VIDEO

## Antecedentes

El tiempo de estadía de los vehículos en el taller juega un papel importante, por lo que habrá que considerar el tipo de daño que presente, si requieren refacciones o en su defecto si por el mismo proceso administrativo del taller, la estadía del vehículo se extenderá.

Es importante catalogar el tipo de cliente que se le dará el servicio, ya que bajo el concepto que se ha mencionado "exprés", no tendrá ningún beneficio, tanto para el cliente como para el centro de reparación si los tiempos de entrega son prolongados.

*En síntesis, ponemos como ejemplo los vehículos que ingresan por medio de la compañía de seguros, que debido a los procesos administrativos suelen llevar más tiempo de logística que de reparación, sin embargo no hay que descartar la posibilidad de brindarle un servicio exprés a este parque vehicular como particular ya que el volumen de trabajo que ingresa al taller suma un porcentaje importante.*

## Trabajos rápidos

Entre los trabajos rápidos que se pueden ofrecer en el área de pintura se pueden considerar los siguientes:

- Pintado de pequeños daños en piezas exteriores de lámina.
- Pintado de piezas plásticas como fascias, molduras y espejos.
- Corrección de daños en la pintura, mediante pulido y abrillantado.
- Pulido de faros y cristales.
- Lavado de vestiduras.



Dentro del parque vehicular que circula en nuestro país, al menos el 50% presentan algún tipo de daño que solo afectan a la capa de pintura, o presentan deformaciones menores en su estructura, por lo que ofrecer un proceso de reparación rápida puede ser una buena opción para los clientes y para el taller, ya que los clientes dejarán de usar sus vehículos por un tiempo muy corto y el taller recibirá el pago de los servicios de forma inmediata.

## Servicio Exprés

En caso de llevar acabo el servicio exprés en el centro de reparación, será necesario generar la gestión comercial en donde se consideren los siguientes aspectos.

- Métodos de cotización prácticos y rápidos.
- Hacer uso de los métodos electrónicos para obtener fotografías del vehículo y el envío de la cotización sin necesidad de llevar el vehículo al taller es una buena opción para los clientes.
- Precios de los servicios.
- Establecer tabuladores y precios de los servicios fácilmente entendibles por los clientes ayudará a que de manera más rápida tomen la decisión de reparar su vehículo.
- Descripción de los servicios.
- Hacer llegar a los clientes potenciales por medios electrónicos o impresos la descripción exacta de los servicios en donde se mencionen los precios y tiempos de entrega también ayudará a incentivar a los clientes a reparar sus vehículos.
- Sistema de citas.



Debido a que en la reparación exprés el objetivo es la entrega el mismo día o al día siguiente se deben planear los trabajos de tal forma que cuando ingrese un vehículo se trabaje casi de forma inmediata, evitando con esto tiempos de espera y retrasos en la entrega.

Sin embargo para llevar a cabo los procesos de reparaciones rápidas en el área de pintura se requieren equipos, materiales, herramientas y por supuesto de procesos adecuados.

### Equipos y herramientas

- Zona de preparación
- Lijadora, minijadora
- Pulidora, minipulidora
- Mototool
- Lámpara de infrarrojos
- Pistola de aire caliente
- Kit de herramienta manual
- Generador de vapor para limpieza
- Pistolas aerográficas
- Despachador de papel
- Hidrolavadora a presión

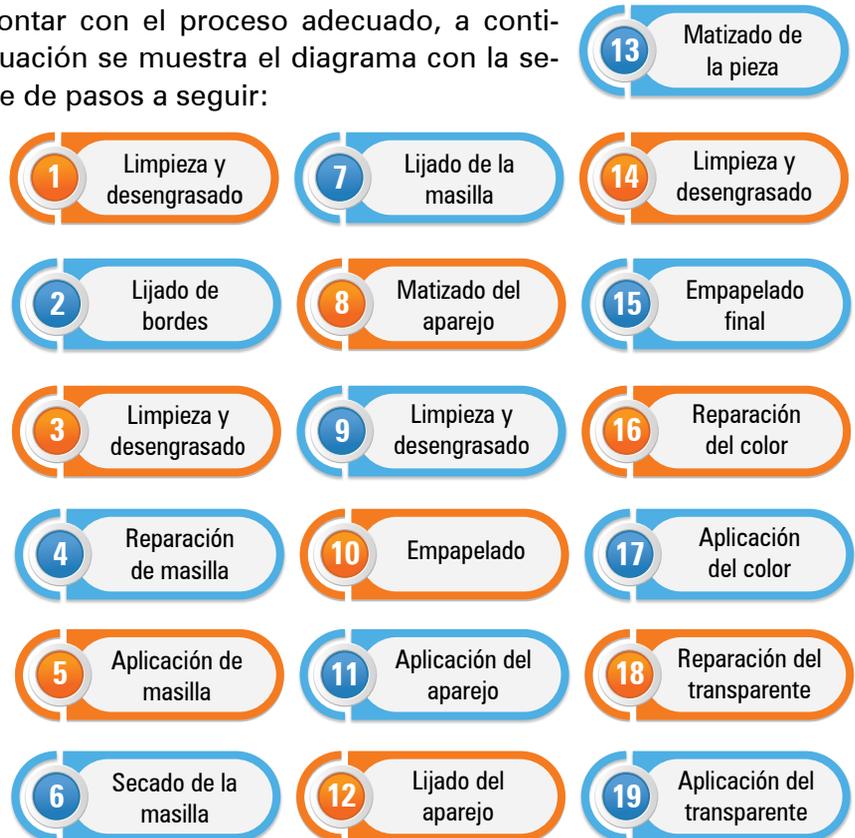
### Materiales

- Productos para lijado (discos, tiras, fibras, almohadillas)
- Adhesivos para reparación de plásticos
- Pulimentos
- Productos de pintura (impresión, aparejo, color, barniz)
- Productos para enmascarar (papel, película plástica, cinta adhesiva)



## ¿CÓMO SE HACE?

Como ya se ha comentado, es importante contar con el proceso adecuado, a continuación se muestra el diagrama con la serie de pasos a seguir:



En el mercado mexicano existen diferentes opciones para los procesos de pintado exprés, por lo que se sugiere consultar al distribuidor de pintura, equipos o alguna otra institución las opciones para la implementación de este servicio.

### Aspectos relevantes

Para garantizar el servicio es importante realizar la reparación solo en zonas verticales del vehículo como son salpicaderas, puertas, estribos, costados, fascias, etc. No es recomendable en partes horizontales expuestas directamente a la luz solar como en el cofre, toldo o tapa cajuela, debido al proceso que se lleva a cabo con la aplicación del acabado en donde la técnica a realizar, es el esfumado en forma parcial del barniz, se corre el riesgo de que la zona de integración de la nueva pintura, se aprecie con el paso del tiempo.

Para clasificar un daño, como pequeña reparación o reparación exprés, esta debe cumplir principalmente con un área determinada, la recomendación consiste en medir la superficie a trabajar, en donde el tamaño del daño no debe exceder de la palma de la mano, esto es aproximadamente, un diámetro máximo de 15 a 20 centímetros.

## Servicio de reparación exprés, un negocio al alcance del CDR

El procedimiento descrito en este apartado puede ser una buena opción para generar nuevos ingresos al centro de reparación, sin embargo, es importante asesorarse con los expertos en cuanto a los equipos, materiales, así como la logística del servicio para obtener beneficios tanto para el cliente como al taller. Corresponde al gerente del CDR conseguir los recursos necesarios para su implementación, como la capacitación técnica.

El adiestramiento del personal asignado para los trabajos rápidos de pintura es crucial para que el personal domine perfectamente las técnicas de preparación de superficies, la aplicación de acabado y las técnicas de esfume; también debe conocer el sistema de pintura que se utilizará para asegurar que los trabajos se realizarán en los tiempos establecidos y con la calidad y garantía requerida.





# Factores clave de la relación aseguradora vs taller

Por: Eder F. Martínez Marban

**E**xisten muchas razones para que los Centros de Reparación decidan trabajar con compañías de seguros, la importancia de conocer cómo llevar una buena relación consiste en conocer cómo funcionan, cómo operan y cuáles son sus políticas. Esto le permite al taller prepararse y desarrollarse en los aspectos clave para generar una relación de confianza y de “ganar-ganar” con las compañías de seguros.

La posibilidad de negocio es bastante atractiva ya que aproximadamente el 28%\* del parque vehicular en México se encuentra asegurado, esto permite que día con día existan más empresas y negocios alrededor de este sector, por lo que la reparación de hojalatería y pintura es una excelente opción para el taller que desea desarrollarse y crecer.

*Fuente: AMIS*

## Los puntos clave a considerar al momento de iniciar una relación laboral con las compañías de seguro son:

**a. Conocimiento del proceso.** Es fundamental conocer cómo operan las compañías de seguro y cuáles son los diferentes pasos a seguir así como los tipos de casos que se pueden presentar. Identificando qué hacer y qué no hacer en cada uno de ellos.

**b. Indicadores.** Los indicadores forman parte esencial de la relación con las compañías de seguros, ya que esta información permite identificar áreas de mejora y sirven para comparar entre distintos talleres, fortaleciendo el trabajo en beneficio del cliente.



**Proveedor oficial de  
MERCEDES AMG F1  
PETRONAS MOTORSPORT**



**Aparejos • Barnices • Endurecedores  
Diluyentes • Base Color • Monocapas**

**DA CLIC EN LOS BOTONES PARA VISITAR  
NUESTRAS REDES SOCIALES Y PAGINA WEB**



**c. Esquema de pago.** Es clave conocer el proceso, requisitos y tiempos que puede llegar a tomar el pago por las reparaciones que el taller realice. Ya que de esta información se desprende el tiempo que el taller tardará en recuperar la inversión tanto de materiales como de recursos humanos.

**d. Herramientas y requerimientos informáticos.** Las herramientas informáticas solicitadas por las compañías de seguros son distintas y en muchos casos especializadas, lo que implica inversión y capacitación sobre las mismas.



**e. Surtimiento de refacciones.** Dentro de la reparación de vehículos siniestrados existe el tema de sustitución de piezas, por lo que es importante tener el conocimiento de los diferentes esquemas que tienen las compañías de seguros para cubrir esta necesidad.

De este tema surge la necesidad de los espacios disponibles en cada taller, ya que el tiempo de entrega de las refacciones puede variar bastante en función de las piezas solicitadas.



Son muchas las consideraciones que se deben tomar en cuenta al momento de comenzar una relación laboral con las compañías de seguros. Una de estas consideraciones es el tema del “Costo Hora” ya que de este depende directamente el ingreso de mano de obra vendida, ya que en combinación con los tabuladores de “tiempos de reparación” definen el costo total de las reparaciones.

### Principales recomendaciones por área:

#### Recepción:

- Las instalaciones de atención a clientes deben encontrarse en perfecto estado.

- Deben existir protocolos de ingreso de vehículos.
- No deben existir omisiones durante el levantamiento de información. (Datos del cliente y vehículos).
- Deben existir sistemas informáticos de administración de talleres.



Es importante conocer las recomendaciones que Cesvi México realiza para poder cubrir las principales áreas de oportunidad que se presentan y afectan directamente a la operación y al resultado final.



#### Presupuestos o valuación:

Es indispensable contar con conocimiento en el personal, para estimar los daños por conceptos de:

- Piezas a sustitución
- Piezas a reparación
- Piezas a pintura
- Debe existir un procedimiento para la revisión y documentación de los daños
- Optimizar los tiempos para el envío de la autorización del presupuesto
- *Evitar:* omisiones con el desglose de los presupuestos en los sistemas para estimar daños
- *Evitar:* tiempos excedidos de reparación

#### Carrocería:

- Es necesaria la correcta capacitación técnica
- Es indispensable la inversión en equipos de tracción y térmicos para el conformado de láminas
- Se requiere de controles de calidad en el proceso de hojalatería

#### Pintura:

- Es necesaria la correcta capacitación técnica
- Es indispensable la inversión en equipos de pintura (Cabinas, pistolas, líneas hidráulicas).
- Se requiere contar con las áreas delimitadas, evitando, re-trabajos por briseados, polvo, falta de limpieza y mantenimiento a las instalaciones.

#### Mecánica:

- Es necesaria la correcta capacitación técnica
- Es indispensable la inversión en equipos de mecánica (rampas, equipo neumático, alineadoras, balanceadoras, escáneres)
- Se requiere delimitar las áreas de trabajo ya que en muchos casos se improvisan los espacios

#### Entrega de unidades:

- Los vehículos deben contar con protecciones en los interiores.
- Se debe contar con un sistema de supervisión de calidad oportuno que sea proactivo y no reactivo.
- Cuidar los detalles en los acabados finales de pintura (escurrimientos, tonalidad de color, impurezas).
- No colocar exceso de material de relleno en el conformado.
- Atención profesional al cliente con el asesoramiento adecuado sobre el proceso de reparación del vehículo.



# El mantenimiento como fuente de rentabilidad en un taller

Por: Emmanuel Zúñiga / Moisés Cruz Bedolla

**U**n adecuado programa de mantenimiento nos ayuda a controlar, optimizar y mejorar los procesos, aumentar la disponibilidad de los equipos, permitiendo tener más tiempo y aumentando la rentabilidad del centro de reparación.



Contar con personal bien formado, disponer de herramientas adecuadas y utilizar tecnología nos ayuda a realizar las tareas de mantenimiento, una correcta gestión comienza por definir los objetivos y diseñar la estrategia del sistema de mantenimiento. Hoy en día la mayoría de los Centros de Reparación no toma en cuenta este punto ya que el único mantenimiento que se conoce es aquel que se realiza para corregir fallas o alguna recomendación del proveedor.

***El mantenimiento es especialmente importante en los recursos requeridos para la producción de bienes y servicios. Así, por ejemplo, una maquinaria necesaria en un taller y de la que dependa la producción tendrá seguramente personal que vele día a día por su buen funcionamiento, realizando los mantenimientos necesarios para que esta circunstancia se dé con regularidad.***

## Tipos de mantenimiento

Se puede realizar una distinción entre los distintos tipos de mantenimiento a efectos de dar cuenta de un panorama extenso de las posibilidades que pueden acarrear. De esta manera podemos hacer referencia a los siguientes tipos de mantenimiento:



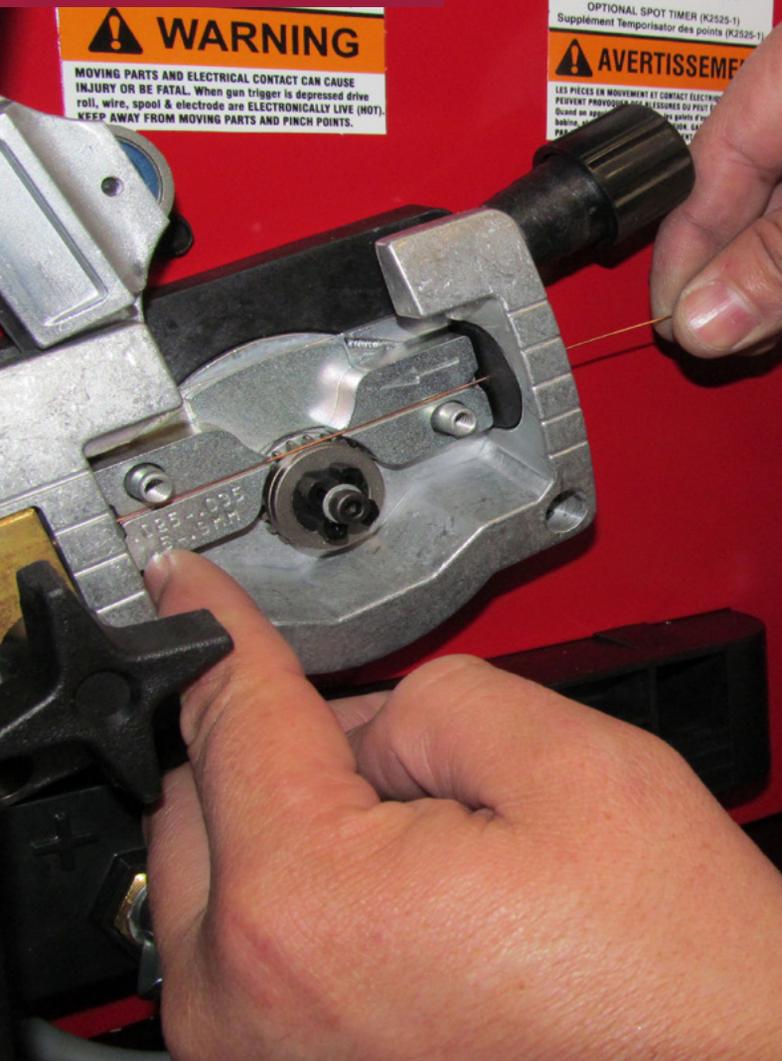
**a) Correctivo.** Es un mantenimiento vinculado a la conservación, esto es, un conjunto de actividades orientadas a revertir el deterioro causado por el uso, este tipo de mantenimiento genera mayor costo y menor disponibilidad del equipo (es el más utilizado en la actualidad).

**b) Preventivo.** Es aquel que intenta evitar que existan problemas y deficiencias en el futuro, esto con una buena planeación ayudará a la optimización del equipo.

**c) Predictivo.** Se caracteriza por aplicarse con el objetivo de detectar posibles fallas y defectos de maquinaria en las etapas incipientes para evitar que estos fallos se manifiesten en uno más grande durante su funcionamiento, evitando que sucedan paros de emergencia y tiempos muertos, causando un impacto financiero negativo. La misión del mantenimiento predictivo es conservar un nivel de servicio determinado en los equipos, programando las revisiones en el momento más oportuno. Suele tener un carácter sistemático, es decir, se interviene aunque el equipo no haya dado ningún síntoma de tener problemas.

**d) Autónomo.** El mantenimiento autónomo es el pilar más importante del TPM (Mantenimiento Productivo Total) y busca que los operadores sean responsables de los mantenimientos más sencillos que requieren los equipos como por ejemplo, la limpieza diaria, las revisiones, ajustes, etc., con esto se busca ahorrar tiempos y reducir costos.





En áreas críticas donde los equipos deben estar siempre operativos existen protocolos y un alto grado de sofisticación en lo respectivo a tareas de mantenimiento. Esto sucede principalmente porque una falla cualquiera puede redundar en pérdidas económicas de consideración, por lo que es preferible asumir costos de personal dedicado especialmente a esa tarea.

Esto nos lleva a una pregunta que nos podemos plantear a la hora de optimizar la gestión de mantenimiento del taller, **¿debemos formar a nuestros empleados o quizá es mejor subcontratar el servicio de especialistas en una materia determinada?**

La verdad es que es complicado responder a esta pregunta. Al final, la decisión debería tomarse en función de la utilidad y rentabilidad de cada una de las opciones.

Pongamos como ejemplo el mantenimiento a una cabina del área de pintura, este equipo es uno de los más importantes dentro del taller y el cual debe estar siempre disponible ya que nos da la pauta para la operación.

## ¿Qué mantenimientos son los que puede realizar el personal de taller?

**1 Mantenimiento autónomo:** principal mantenimiento que se tiene que realizar por el personal de taller ya que no requiere de una capacitación debido a que está integrado a su proceso de trabajo, en las que se incluye la limpieza y las buenas prácticas como evitar aplicar dentro de cabina materiales de fondo, masillas, así como no lijar y desenmascarar, además de la revisión de filtros, lámparas y presión de aire.



**2 Mantenimiento preventivo:** para este paso lo recomendado es que el personal de taller realice los trabajos con una capacitación previa, con lo cual se logra ayudar a bajar costos de mantenimiento hasta en un 50%, en esto encontramos el cambio de todos los consumibles (filtros de piso, de bolsa y de plenum, así como las lámparas), limpieza de piso y paredes, aplicación de líquido anti polvo para paredes entre otros.

- 3 Mantenimiento predictivo:** está enfocado más al detalle y lleva más tiempo de trabajo, es por ello que se recomienda lo realice personal especialista (subcontratar el servicio), algunos puntos que se deben revisar son: calibración de quemador, cabina en general y motores. Estos últimos también requerirán un ajuste de sus partes principales.

Para finalizar, a la hora de decidir si es aconsejable la formación de los empleados o la subcontratación del servicio, es imprescindible analizar los diversos factores que pueden influir en dicho servicio para ver la idoneidad de la opción a elegir, para el caso específico de la cabina de pintura se pudo observar que el personal operativo llega a ser indispensable para el mantenimiento tomando en cuenta una responsabilidad en el uso de este equipo llevándolo de la mano con un equipo de mantenimiento especialista a un nivel de utilización óptimo.

En conclusión el llevar una buena gestión del mantenimiento de los equipos nos llevará a rentabilizar el negocio, optimizar los tiempos de utilización del equipo y a tener una buena calidad en el producto o servicio que estemos ofreciendo.



INFORMES

consultoria@cesvimexico.com.mx

# Mantenimiento exprés en el taller de mecánica

Por: Francisco J. Sosa González





**S**e conoce como mantenimiento ABC en el lenguaje de los mecánicos, o TUNE UP en el lenguaje americano, al mantenimiento que se realiza al vehículo de manera periódica, su propósito es monitorear, limpiar y remplazar aquellas partes móviles averiadas o desgastadas para mantener el óptimo funcionamiento del motor del vehículo.

El propietario común y corriente desconoce cómo actuar cuando llega el momento en el que el vehículo solicita una reparación, y no precisamente por lo que se requiera reparar, sino a qué especialista acudir (taller o agencia), a los largos tiempos de espera principalmente, días sin auto, costos elevados, compra de refacciones innecesarias, el tiempo empleado y a veces hasta tener que tratar con personal que no está capacitado.

## El servicio exprés

Hoy en día existen diversos tipos de mantenimientos dentro de los cuales se destaca el servicio exprés, el cual brinda una opción de servicio en un tiempo aproximado de 1 a 2 horas como máximo, con las mismas características y calidad de un servicio convencional, para generar la más alta conveniencia y satisfacción para el cliente, su principal enfoque es la reducción de tiempo.

El servicio exprés puede variar en cuanto a servicios es decir; se puede enfocar a una afinación, a un servicio ya establecido, a un servicio de alineación, balanceo, revisión de puntos de seguridad, remplazo de filtros, inspección de fluidos, reacondicionamiento del sistema de frenos etc., el servicio va a depender de lo que la agencia o taller puedan ofrecer dentro de su catálogo, garantizando un tiempo de entrega inmediato.





## Aspectos que los talleres deben tomar en cuenta

A continuación se mencionarán algunos aspectos que los talleres deben tomar en cuenta para brindar los servicios de reparación exprés en el área de mecánica. Cabe destacar que clientes satisfechos no solamente son clientes frecuentes, sino también una carta de recomendación.

Proporcionarle una buena vista al taller como; la organización de los espacios, las herramientas y los autos que hay dentro (limpios y que no denoten abandono). Tener una fachada limpia y bien rotulada (con horarios) ayuda a mejorar la imagen y dar más confianza.

Aunque en el taller el ambiente y las conversaciones llegan a ser informales, no se debe de perder de vista mostrar profesionalismo y seriedad para hablar sobre el servicio que está prestando.

Implementar nuevas tecnologías y equipos especializados, facilitan las operaciones de mantenimiento, mejorando la productividad del operario y la oferta de servicio será más amplia y confiable.



Es importante el ser honestos y evitar retener los vehículos si no se está trabajando en ellos, y si hay retrasos comunícaselo con tiempo a los clientes y explicarles el motivo, el informarlo al cliente ayudará a que se prevenga para que no le genere molestias el que no esté en tiempo indicado de manera inicial.

Explicar a detalle lo que el vehículo necesita, en qué consiste la reparación, el tiempo necesario, si se necesitarán refacciones, el costo de las mismas, el costo de la mano de obra, etc

Es importante que se comunique al cliente de forma honesta y clara en qué consiste la revisión o reparación de su vehículo (el servicio exprés). Además asegúrate de usar los términos y el vocabulario apropiado, es decir tratar de emplear lo menos posible tecnicismos que desconocen.

## BENEFICIOS

Dentro de los beneficios que ofrecen los talleres o agencias durante el servicio exprés se encuentran:

- Reparación del vehículo y operación sincronizada, con dos técnicos altamente capacitados.
- Trabajar en una bahía especialmente acondicionada con herramienta de última generación.
- Reducción del tiempo de espera para el cliente (De 60 a 120 minutos).
- Posibilidad de que el cliente vea los trabajos realizados en el vehículo.
- Comodidad total para el cliente, si desea esperar durante el servicio.
- Balanceo y lavado incluidos en el mantenimiento.



## Un servicio para la productividad

El mantenimiento exprés es un concepto en el que los centros de servicio a través de la utilización de personal, equipos y herramientas especializadas, pueden aumentar sustancialmente la productividad y calidad en los mantenimientos periódicos que requiere un vehículo, reduciendo el tiempo de entrega. Esta unidad de negocio es muy factible para vehículos que proceden de una flotilla, que no pueden parar su operación.

Emplear tecnología de última generación, equipo especializado y personal calificado para atender las necesidades de mantenimiento y reparación que los modelos de autos más recientes, facilita la reducción de tiempos considerablemente durante el servicio.

Ahora bien, la capacitación y la actualización continuas serán claves para ampliar la oferta de servicios y realizar mejores trabajos que atraigan y conserven por su calidad a más clientes.



**INFORMES**

[fsosa@cesvimexico.com.mx](mailto:fsosa@cesvimexico.com.mx)



**CESVI MEXICO**

Centro de Experimentación y Seguridad Vial México



Cesvi México diseña un **MODELO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL** con base en la norma ISO 39001:2012, dedicado a pequeñas empresas de transporte.

DISMINUCIÓN DE COSTOS DE SINIESTRALIDAD



- Desarrollo de sistema de gestión
- Inversión parcial en pagos bimestrales
- Implementación modular



- Menos lesionados y muertes por accidentes
- Mayor productividad
- Indicadores de desempeño
- Asesoría para la certificación



INFORMES: 01 (722) 279 2850 Ext. 2238

✉ Carlos Pérez  
[cperez@cesvimexico.com.mx](mailto:cperez@cesvimexico.com.mx)



[www.cesvimexico.com.mx](http://www.cesvimexico.com.mx)



## *¡Conócenos y dale **poder a tu taller!***

Somos la mejor **plataforma digital** de diagnóstico, mantenimiento y reparación del mercado.

Tenemos a tu disposición 47 especialistas. Desde 1987 estamos dedicados al soporte automotriz, contamos con más de **1 millón de experiencias** de reparación confirmadas (hotline archives).



*No requieres la instalación **ningún software.***



*Puedes acceder desde **cualquier dispositivo** que cuente con internet.*



*Información **OEM** desde 1917.*

**50%** *Menos en tiempos de **diagnósticos.***



*Ahorras tiempo y dinero al tener **diagnósticos exactos** con garantía.*



*Obtienes más utilidad, **mayor flujo** de trabajo y **menos tiempo** en entrega de reparaciones.*

Puedes pagar nuestra plataforma en un plan **mensual, trimestral o anual** para utilizar todos los servicios que Identifix te ofrece y en menos de lo que te imaginas estarás recuperando tu inversión en más del **100%**.

### **SOPORTE TÉCNICO**

**☎ 01 800 REPARAR (737 2727)**

[www.identifix.com](http://www.identifix.com) | [www.identifixla.com](http://www.identifixla.com) | [www.identifix.mx](http://www.identifix.mx)

**f** /IdentifixMX

**t** @IdentifixMX

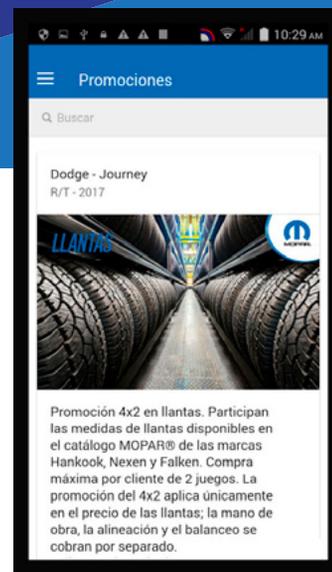
**IDENTIFIX**  
FIND AND FIX FASTER®  
a Solera company

## MOPAR presenta su nueva Aplicación Móvil de Servicio al Cliente "Mopar Expert"

Mopar, la marca de Servicio y Refacciones de FCA México lanza una nueva aplicación de refacciones y servicio para el cliente, disponible de forma gratuita para todos sus clientes.

Los clientes encontrarán promociones, comunicados y anuncios especiales de Mopar para los vehículos de las marcas Chrysler, Dodge, Fiat, Jeep y Ram. En una segunda fase se incluirán servicios para Alfa Romeo.

Esta App es una nueva herramienta de consulta donde los usuarios podrán recibir promociones de servicios de mantenimiento, accesorios a precios especiales y puntos redimibles para siguientes compras de su distribuidor Chrysler, Dodge, Fiat, Jeep y Ram. Adicionalmente Mopar Expert puede ayudar al usuario a encontrar distribuidores cercanos en caso de algún incidente, contactar al área de Servicio a Clientes, tips para el cuidado de su auto, así como noticias de las marcas de FCA México. A diferencia del sitio web de la marca o de su sitio móvil, esta herramienta contiene información y contenido dinámico para los vehículos de las marcas Chrysler, Dodge, Jeep, Ram y Fiat.



### Tour virtual de un taller de colisión



## Filtro de aire DropOut

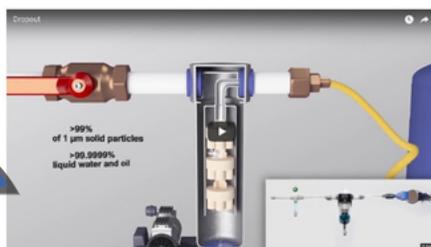
### ¿Tiene agua y partículas en su sistema de aire comprimido?

Hidrotools distribuye los filtros ingleses Dropout que remueven el 99.9999% el agua de su sistema de aire comprimido sin la necesidad de cartuchos de reemplazo.

La marca cuenta con la certificación ISO 12500, el filtro de agua y partículas DROPOUT garantiza que el 99.9999% de agua es removida del aire.

El desempeño constante y confiable de Dropout, remueve partículas de hasta 1 micrón. Dropout no requiere de filtros consumibles costosos, ahorrando con ello durante toda la vida útil de este producto revolucionario.

El diseño patentado y único no depende de un suministro estable de aire o de una cantidad consistente de presión en el sistema. Simplemente permanece en su desempeño óptimo en niveles de 0.04 y 203 ft<sup>3</sup>/min o de 1 a 5,760 lt/min.



## Caretas para soldar Red Force de Lincoln Electric

Las caretas Red Force son ergonómicas, diseñadas para reducir considerablemente la fatiga de la cabeza y el cuello del soldador. Livianas y amigables con el medio ambiente por su sistema de alimentación por energía solar, recargándose en tan solo una hora.

Son fáciles de armar, cuentan con cinco sombras variables (9-13), el oscurecimiento de la sombra instantáneo, ofrecen protección completa de cara y cuello, filtran las radiaciones UV e IR, cumplen con los estándares de las normas europeas DIN EN 175 CE, ANSI Z87.1. Por si fuera poco es la careta más liviana en su tipo.



# Síguenos

*en Redes Sociales  
y mantente actualizado*



**cesvimexico**



**cesvimexico**



**cesvityv**



**cesvimexico**



**CESVI MEXICO**

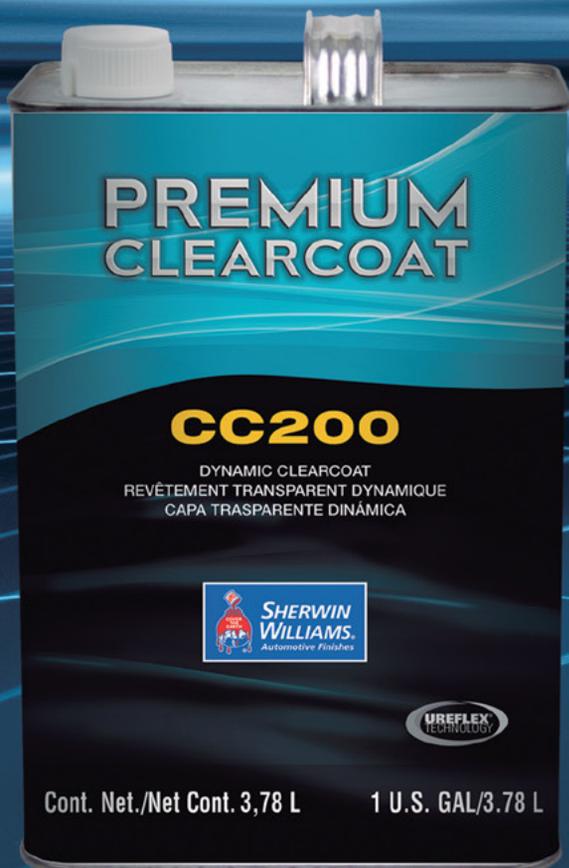
Centro de Experimentación y Seguridad Vial México





**SHERWIN-WILLIAMS®**  
Automotive Finishes

# Apariencia y productividad en 1 sólo producto.



- Apariencia superior en menor tiempo en comparación con transparentes premium.
- Desempeño óptimo en todo tipo de clima.
- Secado al aire y por horneado en menor tiempo.
- Optimiza el tiempo de ciclo del proceso, incrementando la productividad.
- Compatible con Base solvente (Ultra 7000) y Base agua (AWX PP).



[sherwinautomotive.com.mx](http://sherwinautomotive.com.mx)



[SherwinWillimasAutomotiveMexico](https://www.facebook.com/SherwinWillimasAutomotiveMexico)



[@swautomotivemx](https://twitter.com/swautomotivemx)



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE



**SHERWIN-WILLIAMS®**  
Automotive Finishes