

Gestión Total del siniestro



Carrocerías El Valle

Francisco Javier Villa

Gregorio de Vallés, más conocido como “Goyo”, comenzó a forjar su profesión de reparador de carrocerías como aprendiz en diferentes talleres de la zona. Tras pasar por todas las categorías profesionales y con la suficiente experiencia acumulada a sus espaldas, o mejor dicho, en sus manos de reparador, dio el paso y comenzó su andadura profesional de forma independiente creando el taller que ocupa estas líneas, Carrocerías El Valle, comenzando su actividad en el año 1.972, en las especialidades de chapa y pintura del automóvil.

Goyo nos comenta que *“empecé como pintor de vehículos, pero en aquella época te tocaba hacer de todo, lo mismo reparabas una carrocería que pintabas un vehículo entero, e incluso, según la complejidad del proceso, sustituías elementos de mecánica”*.

Desde el origen del taller han pasado más de 35 años, tiempo en el que la reparación de automóviles ha variado considerablemente producido por la

evolución de los materiales utilizados en los automóviles, de su diseño y de los procesos utilizados en su construcción. Esto ha derivado en la creación de equipos, herramientas y procesos de reparación y sustitución de piezas adecuados para la reconstitución de los daños sufridos por el vehículo en un siniestro.

Carrocerías El Valle se ha adaptado de la mejor forma posible a esta evolución, mediante la adquisición de equipamiento y herramienta, la implantación de procesos de trabajo apropiados a cada tipo de reparación, una formación continuada, el esfuerzo de todos los componentes de la empresa y una línea de trabajo marcada por una mentalidad emprendedora, con la perspectiva de la gestión de todos los conceptos que integran la actividad diaria del taller. La suma de estos ingredientes hace que Carrocerías El Valle sea una de las empresas con más solidez y peso específico en su zona geográfica de influencia.



Un hecho importante en la configuración del taller se produjo en el año 2.004, cuando Íñigo de Vallés, hijo de Goyo, entró a formar parte de la plantilla de Carrocerías El Valle. La experiencia de Íñigo en el sector de la posventa del automóvil era inexistente, nunca había trabajado en un taller de reparación de vehículos. Su formación está encaminada al diseño y fabricación de útiles de control y troqueles para la automoción, pero su mentalidad, su afán de superación y, como dice Íñigo, *“la aplicación del sentido común”* ha hecho que este técnico de diseño de troqueles se haya convertido en un completo gestor del taller. Íñigo apunta que *“puede que haya sido una desventaja no ser chapista o pintor, pero para poder llevar un taller tienes que estructurarlo como cualquier otra empresa y a partir de ahí delegar funciones y responsabilidades directas en aquellos que conocen perfectamente cada actividad”*.

Con esta incorporación al organigrama del taller se mezclaron la veteranía y la experiencia de uno con las inquietudes y la visión organizativa del otro, utilizando palabras de Íñigo *“consiguiendo así una trayectoria diferente del taller vigilada por ambos con mucho mimo”*.

Se plantearon modernizar las instalaciones, con la dificultad y las limitaciones derivadas de la ubicación del taller dentro del casco urbano. Tras un estudio y los pertinentes proyectos por parte del organismo correspondiente, consiguieron disponer de una instalación adecuada a las normativas vigentes y que ofrece todos los servicios que la intervención de un vehículo requiere.

Como premisa a la hora de actualizar las instalaciones se fijaron la organización y la implantación de sistemas de gestión que ayudasen a controlar todos los aspectos generados por la actividad del taller. Una de las primeras acciones tomadas fue el establecimiento de un sistema informático capaz de realizar el registro y la supervisión de la información derivada del trabajo diario, este sistema informático reúne el control de las actividades y de los datos necesarios para el análisis de la situación del taller.

Descripción del taller

En la actualidad el taller cuenta con unas instalaciones de 400 metros cuadrados exclusivamente para la actividad de la reparación de vehículos, dispone además de zona independiente para almacenamiento de material y recambios, zona para el servicio y atención del cliente y oficina de gerencia de taller.

Carrocerías El Valle también cuenta, además, con unas instalaciones contiguas que utiliza de apoyo y servicio a la actividad del taller, siendo su misión principal el estacionamiento de vehículos en estado de intervención y de vehículos terminados en espera de ser entregados, aunque bien podría ser utilizada como zona directa de trabajo, ya que dispone de elementos necesarios para el desempeño de ciertos procesos de reparación.

Carrocerías El Valle no es únicamente un taller reparador, es un centro especializado en la gestión del siniestro.

El taller dispone con un área de recepción de clientes en donde se realizan las actividades de atención al cliente, tramitación de recogida y entrega del vehículo a domicilio, fotoperitación y gestión de los vehículos de cortesía a disposición del cliente.

Carrocerías El Valle mantiene acuerdos con entidades aseguradoras y empresas de renting y leasing de vehículos, estos conciertos hacen que los trámites de recepción del vehículo y valoración de los daños se agilicen de forma considerable y conseguir así minimizar la estancia del vehículo en el taller, acción que el cliente valora en gran medida a la hora de elegir entre los talleres de reparación que le ofrece el mercado.



Carrocería y pintura Carrocerías El Valle



También forma parte de una importante red de talleres como lo es Certified First.

La plantilla de Carrocerías El Valle está formada por 8 trabajadores distribuidos en las diferentes áreas que componen el taller, chapa, pintura, dirección y recepción y atención al cliente.

Carrocerías El Valle está inmerso en un plan específico de formación creado por Centro Zaragoza.

Una de las preocupaciones de la empresa es la actualización y la utilización de los métodos de trabajo adecuados a cada función. Este aprendizaje y mejora de los procesos engloba todos los aspectos de la intervención en un vehículo. Los trabajadores de Carrocerías El Valle han recibido diferentes y completos cursos de formación, entre los que se destacan:

- Cursos de valoración de daños.
- Atención al cliente y técnicas de negociación.
- Procesos de reparación de carrocerías de automóviles.
- Gestión y procesos en el área de pintura.
- Configuración del taller de carrocería.
- Control de costes del taller de carrocería.

Actualmente está inmerso en un plan específico de formación creado por Centro Zaragoza dirigido a talleres de carrocería de automóviles, que engloba las áreas de organización y gestión, valoración de daños materiales, área técnica de carrocería y área técnica de pintura.

A la inversión realizada en la formación del personal, Carrocerías El Valle suma una inversión realizada en equipamiento del taller, disponiendo de: programa de gestión completa del taller, programas de valoración

de daños, bancada de reparación estructural con su correspondiente equipo de medidas, cabina para el pintado de vehículos, laboratorio de pintura, diferentes máquinas de soldadura, equipo de reparación de plásticos, etc.

De la actividad de la reparación de vehículos se deriva una obligada gestión de los residuos generados que Carrocerías El Valle realiza minuciosamente, separándolos por tipo de residuo y entregándolos a gestores de residuos autorizados.

Conscientes de la realidad del mercado y como medida de mejora y superación, Carrocerías El Valle solicitó a Centro Zaragoza la Certificación de sus instalaciones y procesos de trabajo en diciembre de 2.008. Tras la correspondiente auditoría de certificación e implantación de las medidas oportunas, **Carrocerías El Valle ha alcanzado la cualificación de Taller Certificado CZ 3 estrellas.**



“En Carrocerías El Valle no sabemos si somos los mejores, pero podemos asegurar que cada día intentamos serlo”, con esta frase acaba Íñigo la descripción de su taller. Esta mentalidad de superación hace que cada vez sea mayor el número de clientes que apuestan por sus servicios, un claro ejemplo es la futura ampliación del taller, en unos meses se añadirá, a las ya disponibles, otra nueva instalación de taller con la misma línea de trabajo de ofrecer al cliente la gestión total del siniestro. ☉



**Carrocerías
EL VALLE**

Desde 1972 atendiendo a su vehículo

Funikalar kalea, 18
Telf. 944 920 093 - Fax 944 863 993
48510 TRAPAGARAN