

Mapfre exporta a seis países el modelo de investigación vial de Ávila

Cesvimap, en el que trabajan 114 personas, cerrará el año con más de once millones de euros de ingresos y el estudio de 21 nuevos coches

SONIA ANDRINO ÁVILA

Con el embargo de unas instalaciones por falta de pago en 1983 nació Mapfre en Ávila. La aseguradora se hizo con la propiedad de una nave, ubicada en el polígono industrial de Las Hervencias, donde ocho personas empezaron a reparar los vehículos que habían sufrido accidentes de tráfico, principalmente en lo que suponían daños de carrocería y pintura, e intentaban reducirlos con la vista puesta en incrementar la seguridad de los conductores y disminuir los costes de reparación: «que los costes sean los que tienen que ser y no otros. Ni más, ni menos», explica el que hoy es el gerente de Cesvimap (Centro de Experimentación y Seguridad Vial), Ignacio Juárez, que insiste en que esta sigue siendo la máxima actual de un centro de investigación y experimentación de seguridad vial cuyo modelo ha sido exportado a seis países de Europa y América.

Han pasado 23 años desde entonces y, en esencia, la actividad sigue siendo la misma aunque más intensa. De los ocho empleados de la primera nómina ha pasado a 114 trabajadores (90 en el área de investigación y otros 24 en el centro de tratamiento de vehículos fuera de uso). Un alto porcentaje son ingenieros (el 60%). Tampoco ocupan las mismas instalaciones. En la nave embargada de Las Hervencias se ha habilitado un 'call center' y un pequeño taller de reparación de vehículos. La investigación se ha trasladado a otras instalaciones de 9.000 metros cuadrados, construida sobre una parcela de 18.000. Es, lo que los empleados conocen como 'Ávila uno'.

Allí el ruido de las máquinas de la planta baja y el silencio de los ordenadores de la primera y la segunda, genera constantemente conocimiento. La actividad no cesa ni en verano; de hecho el pasado mes de julio se impartieron en una semana 17 cursos. Su personal forma a los profesionales a partir del conocimiento que ellos han adquirido a través de un proceso de análisis que luego transcriben en un formato de papel y en cada vez mayor medida, en formato 'on line'. Una vez elaborado, lo comparten después con las grandes firmas de vehículos del país e incluso redactan los libros de texto para los estudiantes de FP en la rama de automoción. Lo hacen en castellano y en catalán.

Formación de peritos

En esencia, este es el objeto de Cesvimap. Investigar en el ámbito de la reparación de automóviles y formar a los peritos en aspectos relacionados con la reparación y la valoración de los daños sufridos por los vehículos en accidentes de tráfico. Por ello, un elemento principal de su actividad es la investigación y la formación



Un banco de pruebas en las instalaciones de Cesvimap en Ávila. / MARTA GÓMEZ

aplicada a nuevos métodos de reparación y a las últimas tecnologías y materiales empleados por los fabricantes de automóviles.

Esto les hace en ocasiones ser queridos y, en otras, casi ser odiados. Cuando los especialistas de Cesvimap descubren algún defecto en los vehículos se lo transmite a los responsables de las casas de fabricantes. De ahí que las reacciones sean dispares, siempre diplomáticas, pero en el fondo agradecidas y más cuando la vocación de la que han partido ha sido la del servicio y mejora de la que hacen gala quienes trabajan en Cesvimap. De hecho, en otras muchas ocasiones son las gran-

des marcas las que acuden a ellos a resolver sus dudas. La base de su investigación se compone principalmente de las tareas de desmontaje de los vehículos, pero junto a esta destacan las pruebas de impacto que realizan a los coches que salen nuevos al mercado. Suelen operar con unos 21 al año «que tengan algún atractivo o incorporen alguna novedad», explica.

Choques constantes

En la planta baja de las instalaciones se ha ubicado lo que comúnmente conocen los trabajadores como «la rampa» («porque en las instalaciones originales la prueba se hacía en una rampa»,

recuerda el gerente). Allí los vehículos circulan a quince kilómetros por hora y chocan contra un objeto indeformable de 36 toneladas al que, a pesar de los retoques, se le van notando ya los efectos de los golpes. Con los resultados investigan e incluso inventan, como es el caso del término 'reparabilidad', muy común entre el personal pero que no aparece en el diccionario. «Tenemos verdaderos artistas», explica con acierto el gerente de Cesvimap.

Realizan asimismo un control de los tiempos de reparación y se evalúan los métodos que resultan más eficientes y adecuados para reparar o sustituir las piezas

2.600 vehículos
reciclados al año

S. A. ÁVILA

La otra gran tarea de Cesvimap es la del reciclado de vehículos. Llevan algo más de dos años en estas labores en el centro de tratamiento que se ubica en unas instalaciones de 7.000 metros cuadrados construidos sobre una parcela de 24.000, en la que se incluye además una campaña de recepción de vehículos –de unos 5.000 metros cuadrados aproximadamente– que alberga unos 250 coches en estado de siniestro total, es decir, que técnicamente son irreparables, o que económicamente no merece la pena su reparación.

La rotación de vehículos en estas dependencias es constante. En la campaña están un máximo de treinta días. Desde allí pasan, a través de una plataforma automática, a la zona de desmontaje y descontaminación. El resto del proceso consiste en la descomposición del vehículo para poder vender los recambios, pero solo los que no tengan que ver con la seguridad del coche. «Tenemos clientes en Rumania, Portugal, Cuba, Dinamarca, etcétera», dice Ignacio Juárez, que recuerda además que todo el proceso de tratamiento del coche está informatizado.

dañadas. Lo hacen con todo tipo de vehículos incluidos los tractores. De hecho en el 2006, 18 turismos, 11 ciclomotores, 23 motocicletas y ocho vehículos industriales, habrán pasado la prueba de 'la rampa'. El resultado de estas pruebas se comparte con los centros gemelos de Cesvimap que se han abierto en Argentina, Brasil, Méjico, Colombia y Francia.

Además de la investigación, en Cesvimap se dedican a la formación. Al finalizar el año 2006 se habrán impartido más de 300 cursos en los que habrán participado más de 3.300 alumnos, lo que generará unos ingresos de 11 millones de euros.

La aseguradora cuenta con 33.000 clientes en la región

S. A. ÁVILA

Desde hace varios años operan en Ávila dos plataformas telefónicas del 'call center' Línea Mapfre Autos, conectadas entre sí y que funcionan como un único centro virtual, en las que trabajan 250 personas. Según los datos facilitados por la propia empresa, durante este año se gestionarán a través de estas plataformas telefónicas alrededor de 3,8 millones de llamadas (el 40% de todas las que se tramiten).

Pero la intención de la entidad en este sentido es concentrar en un mismo edificio a todo este per-

sonal que ahora trabaja desde las instalaciones del polígono de Las Hervencias y desde las del polígono de Vicolozano. Para ello construyen un nuevo edificio en el primero de los polígonos cuyas obras deberían haber finalizado ya, pero que se han visto retrasadas por las labores de instalación y adaptación de todo el sistema informático.

Los dirigentes prefieren ya no hablar de fechas para su apertura y apuestan por la paciencia como respuesta cuando se les pregunta por ello. Junto al 'call center', el nuevo edificio albergará también un centro destinado a



Tareas de reparación. / M. G.

concentrar todas las operaciones informáticas.

La entidad aseguradora da empleo en Ávila a un total de cuatrocientas personas –setenta incorporadas a lo largo de este

año–, «lo que pone de relieve su contribución a la creación de empleo en la zona», indican desde la firma. Son los principales datos de una estadística elaborada por el departamento de comunicación de la empresa entre los que destacan además que dos de cada diez habitantes de Ávila y más de la tercera parte de los vehículos que circulan en la provincia son clientes de Mapfre. Cuentan además con 19 oficinas y más de sesenta agentes y delegados.

La fotografía de la aseguradora en Castilla y León deja 33.000 clientes, casi 64.000 pólizas, 38.000 automóviles asegurados, 2.200 socios del Club Mapfre del automóvil y un volumen de primas de quince millones de euros, según los datos del mes de junio del 2006, de los cuales 7,4 millones corresponden a seguros de Automóviles.