

MECANICAWEB

I. Datos Básicos del Proyecto

- 1. Título** MecanicaWeb
- 2. País:** Brasil
- 3. Agencia Ejecutora:** Sindicato da Industria de Reparação de Veículos e Acessórios do Estado de São Paulo- Sindirepa

II. Antecedentes

Actualmente en Sao Paulo existe una superoferta de servicios mecánicos lo cual genera en las pequeñas empresas reparadoras de vehículos márgenes pequeños de utilidad y afecta la calidad de los servicios que se prestan y de las partes automotrices que se venden. El alto nivel de desempleo existente hace que las personas busquen alternativas de trabajo e instalen talleres mecánicos pero estas personas, aunque poseen conocimientos técnicos de mecánica automotriz, no tienen conocimientos ni experiencia administrativas para gestionar adecuadamente sus talleres, lo que hace que estos negocios fracasen rápidamente.

Los dueños de los talleres mecánicos no llevan registros de información sobre los mantenimientos realizados a los vehículos, no manejan diagnósticos de mantenimiento preventivo, no registran adecuadamente los inventarios de los repuestos ni la localización de partes en otros talleres. Adicionalmente, no cuentan con listas de chequeo para los diferentes diagnósticos automotrices, no manejan información técnica adecuada para las diferentes marcas ni disponen de información integrada de posibles daños y posibles soluciones de reparación. Mucho menos manejan información sobre sus clientes y los servicios prestados. Ante esta situación es necesario que los talleres manejen información crítica de su negocio que las transforme en empresas eficientes, productivas y competitivas. Sin embargo, su falta de acceso a recursos calificados y financieros las previenen de adoptar un nuevo modelo de gestión que garantice su permanencia en el mercado.

El proyecto propuesto es producto de la demanda de los talleres asociados a Sindirepa por un sistema integrado basado en el uso de TIC, que permita mejorar la gestión de sus negocios, la interacción con aseguradoras, proveedores y entidades financieras, la relación con sus clientes, la promoción de sus servicios y su acceso al Centro de Información, base de conocimiento del sector implementado en la sede de Sindirepa y la cual en la actualidad solo es posible hacer uso de manera presencial. El sistema contribuirá adicionalmente a aumentar el volumen de sus negocios, fidelizar sus clientes, y mejorar la formación de sus empleados.

III. Objetivos del proyecto, componentes y actividades

El objetivo del proyecto es mejorar la competitividad y volumen de negocios de las pequeñas empresas reparadoras de vehículos afiliadas a Sindirepa mediante su acceso a un modelo de gestión integrado basado en TIC. Este modelo está conformado por un portal WEB y un sistema de gestión integrado de planificación de recursos (ERP) y administración de la relación comercial (CRM).

Para este fin, el proyecto propone el desarrollo de los siguientes componentes:

Componente 1: Desarrollo de solución TIC

Este componente tiene por objeto desarrollar la plataforma de soporte al modelo de gestión. Entre sus principales actividades se cuentan: (i) desarrollo del portal web; (ii) desarrollo del sistema de gestión (ERP) adaptado a las necesidades de los talleres mecánicos; (iii) desarrollo del CRM; (iv) implementación de base de conocimiento; (v) integración, pruebas e implementación de los diferentes componentes; (vi) definición de esquema para proveer a los talleres con acceso a la plataforma.

Componente 2: Capacitación

Este componente tiene por objeto capacitar a los pequeños empresarios y sus empleados en el nuevo modelo de gestión. Entre las actividades se incluyen: (i) preparación del material didáctico; (ii) realización del entrenamiento; (iii) apoyo y asistencia técnica a las empresas durante la fase de adopción del modelo.

IV. Agencia Ejecutora

El Sindicato de la Industria de Reparación de Vehículos y Accesorios del Estado de Sao Paulo SINDIREPA-SP, entidad de orden sindical de talleres mecánicos, fue fundado en 1935 con la misión de apoyar, orientar y capacitar a su asociados en el uso de soluciones eficaces y competitivas respetando las normas internacionales, las leyes vigentes, la sociedad y el medio ambiente. Para ello promueve el crecimiento del sector tomando en consideración la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes y el bienestar y dignidad de su colaboradores. Actualmente posee 18.000 asociados.

Dentro de sus logros se destaca la permanente capacitación a sus asociados y la implementación del Centro de Información y Documentación considerado el mayor acervo técnico de la industria automotriz existente en América Latina.

V. Aspectos principales

Beneficiarios del Proyecto: Durante el piloto se seleccionará una muestra de 30 de los talleres mecánicos afiliados a Sindirepa. Se estima que en el tercer año luego de finalizado el proyecto se contará con 1730 talleres mecánicos afiliados.

Indicadores del proyecto: A continuación se indican algunos de los indicadores del proyecto:

PERSPECTIVA	INDICADORES
Objetivos	Talleres mecánicos afiliados
	Visitas/mes al banco de datos de conocimiento
Mercado/Ventas	Aumento en el número de clientes de los talleres
	Incremento de la participación de mercado

Sostenibilidad: Los ingresos provendrán del cobro mensual a los afiliados y el cual ha sido estimado en US\$ 30/ mes. También se prevé ingresos mensuales resultantes del manejo de información promocional de proveedores de servicios y entidades bancarias. La sostenibilidad esta garantizada por el mercado cautivo que representan los 18.000 afiliados a Sindirepa. Un Taller de Sostenibilidad se realizará antes del inicio de la etapa de cierre del proyecto.

Divulgación: SINDIREPA tiene la gran ventaja de poseer un canal directo de comunicación con los potenciales usuarios del proyecto. Al poseer toda la información de contacto de sus asociados, puede

desarrollar campañas de mercadeo directo. El canal de venta será absorbido en la propia estructura de Sindirepa la cual ya cuenta con un call center.

Riesgos: Entre los principales riesgos se cuenta la falta de infraestructura en los talleres para el acceso a la plataforma. Para su mitigación el proyecto propone incluir en una primera fase solo a talleres que ya posean PC y acceso a Internet. Otro riesgo es la posible obsolescencia de la plataforma. Para mitigarlo, Sindirepa propone invertir parte de los ingresos mensuales en I&D.