



Sheraton Hotel & Convention Center
Buenos Aires, 15-16 y 17 de Abril de 2009

Programa de Actividades

MIERCOLES 15 de ABRIL
JORNADA INSTITUCIONAL

8.00 hs. a 8.45 hs.: **Desayuno y Acreditaciones**

9.00 hs. a 10.00 hs.: **Apertura de la Convención: Presidente de ACARA: Sr. Dante Alvarez**
Invitados Especiales Mauricio Macri o Gabriela Michetti
Gobernadores Invitados: Buenos Aires, Córdoba, San Juan, Santa Fe,
Tucumán.

10.00 hs. a 11.00 hs.: **Informe sobre la Industria Automotriz - Lic. Dante Sica**

11.00 hs. a 11.30 hs.: **Coffee Break**

11.30 hs. a 12.30 hs.: **Crisis Internacional Macro y Micro sobre la Industria Automotriz -
Leandro Buzzavo (Italia)**

12.30 hs. a 13.30 hs.: **Internacional: Presentación Informe de la Industria Automotriz -
Leticia Costa (Vicepresidente - Booz and Company)**

13.30 hs. a 15.00 hs.: **Almuerzo**

15.30 hs. a 17.00 hs.: **Video Conferencia Economista Internacional - Sebastián Edwards -
Prof. Univ. de Los Angeles - Moderador: Daniel Artana quien luego
realizará un análisis y Proyección Económica de la Argentina frente a
la crisis.**

17.00 hs. a 17.30 hs.: **Coffee Break**

17.30 hs. a 19.00 hs.: **Cadena de Valor (ACARA - ADEFA - AFAC) + Gobierno: Ministerio de la
Producción - Secretaria de Comercio - Secretaría de Industria - Anses -**

19.00 hs. a 19.45 hs.: **Presentación de Prestigioso Referente**

20.00 hs.: **Cierre Invitada Autoridad Nacional
Cocktail de Cierre**



JUEVES 16 de ABRIL

WORKSHOPS – FOROS – DIVISION MOTOVEHICULOS

8.00 hs. a 9.00 hs. : **Desayuno y Acreditaciones**

9.00 hs. a 11.00 hs: **Workshops y Foros Especiales Impositivo y Motovehículos**

11.00 hs. a 11.30 hs.:**Coffee Break**

11.30 hs. a 13.30 hs.:**Workshops y continúan Foros Impositivo y Motovehículos**

13.30 hs. a 15.00 hs.:**Almuerzo**

15.00 hs. a 17.00 hs.:**Workshops y Foro Especial Legal**

17.00 hs. a 17.30 hs.:**Coffee Break**

17.30 hs. a 19.30 hs.:**Workshops y continúa Foro Especial Legal**

VIERNES 17 de ABRIL

WORKSHOPS – FOROS – DIVISION MAQUINARIA AGRICOLA

8.00 hs. a 9.00 hs. : **Desayuno y Acreditaciones**

9.00 hs. a 11.00 hs: **Workshops y Foros Especiales: Impositivo II – Legales II – Registral – Maquinaria Agrícola.**

11.00 hs. a 11.30 hs.:**Coffee Break**

11.30 hs. a 13.30 hs.:**Workshops y continúan Foros Especiales: Impositivo II – Legales II – Registral –Maquinaria Agrícola.**

13.30 hs.: **FIN de la XIX CONVENCION NACIONAL ACARA**

Foros y Workshops para las Jornadas Técnicas (16 y 17 de Abril)

1. FORO IMPOSITIVO I y II

- a. **Objetivo - Temario:** Regularización Impositiva y Previsional. Análisis de las políticas fiscales provinciales. Situación actual y Perspectivas. Convenio Multilateral. Unificación de los criterios de atribución de Ingresos. Regímenes de recaudación: retenciones y percepciones. Abuso de su aplicación. Inmovilización financiera.
- b. **Disertantes:** Dr. Horacio ZICCARDI, Dr. Alberto MELLO TEGGIA. Estudio Malaccortto, Cucchiatti, Ziccardi y Asoc. - Dr. Juan Carlos VICCHI. Tribunal Fiscal de la Nación - Cdora. Alicia COZZARIN de EVANGELISTA. Presidente de la Comisión Arbitral. - Néstor Osvaldo GRINETTI. Ministro de Hacienda de C.A.B.A. - Lic. Santiago MONTOYA: Director Ejecutivo de la Arba (Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires). - Ricardo SOSA. Secretario General de la Gobernación de Córdoba. - Cr. Ángel J. SCIARA. Ministro de Economía Santa Fe.

2. FORO LEGAL I y II

- a. **Título:** *Actualización CCT ACARA – SMATA / Defensa al Consumidor / Defensa de la Competencia / Situación Jurídica Casas Matrices*
- b. **Objetivo:** Disertar sobre las últimas novedades en materia laboral, gestiones desarrolladas y a desarrollar en materia de negociaciones paritarias. Homologación del CCT. Defensa al Consumidor: Protección hacia los Concesionarios sobre denuncias que realizan los Consumidores. Como anticiparse a ellas. Defensa de la Competencia. Situación Jurídica Casas Matrices USA – Europa - Asia
- c. **Disertante:** Asesoría Legal de ACARA + Profesionales referentes en los temas a tratar.

3. FORO REGISTRAL

- a. **Título:** *Actualización de Procedimientos Registrales, Normativa y Formularios.*
- b. **Objetivo:** Se convoca a este workshop a profesionales especializados, para tratar los aspectos registrales de mayor relevancia e interés para el Comerciante Habitualista, tanto en materia de automóviles y motovehículos como de maquinarias agrícolas, viales e industriales. Asimismo, se analizará la nueva normativa registral que ha entrado en vigencia durante el período 2008/2009.
- c. **Temario:** Cuestiones registrales de interés para el Comerciante Habitualista. Novedades normativas 2008-2009. Motovehículos 0 km nacionales e importados. Problemática de los motovehículos usados nacionales e importados.
- d. **Disertantes:** Raul Murga - Asesor Registral ACARA - Dr. Marcelo Alejandro Morone y Dr. Javier Antonio Cornejo (DNRPA)



4. Workshop: EMPRESAS DE FAMILIA

- a. **Título:** *Empresas de Familia en tiempos de Crisis*
- b. **Objetivo - Temario:** Este workshop abarcará temas vinculados a las empresas de familia y a través de él las alternativas que se vinculan al mismo en la etapa socio-económica en la cual se desarrollan.
- c. **Disertante:** Dr. Carlos Kaplun. Presidente del Centro de Empresas de Familia.

5. Workshop: EQUIPOS DE TRABAJO

- a. **Título:** *Como diseñar en forma efectiva Equipos de Trabajo de alto desempeño.*
- b. **Objetivo - Temario:** Como diseñar equipos de trabajo que se adapten en forma rápida y concreta a las necesidades del concesionario y que logren resultados en el corto plazo.
- c. **Disertante:** Universidad del Salvador – Facultad de Ciencias de la Administración.

6. Workshop: POSTVENTA

- a. **Título:** *La Postventa como Unidad de Negocio.*
- b. **Objetivo - Temario:** Introducción a la Posventa. Mercado Automotriz. Mercado Potencial de Postventa. Absorción de Costos/ Rentabilidad. Modulo: Departamento de Servicio. Tablero de Control del Dto. de Servicio. Como calcular el Costo de la Hora de Taller. Procesos Clave. Personal Clave. Mejores Prácticas. Modulo: Departamento de Repuestos. Tablero de Control del Dto. de Repuestos. Métodos para Optimizar la Gestión del Stock. Mejores Prácticas. Síntesis del Curso de e-learning de Acara – Programa 2009.
- c. **Disertante:** Sergio Roldán. Director de operaciones de Argentina de MSX International

7. Workshop: GARANTIAS

- a. **Título:** *La Garantía en la Industria del Automóvil*
- b. **Objetivo - Temario:** Introducción a la garantía. La garantía desde el punto de vista del fabricante. La garantía desde el punto de vista del concesionario ó taller autorizado. Mejores Practicas: Flujo de los procesos y principales indicadores. Ideas a Debatir: Autocontrol / Figura del Administrador de las Garantías.
- c. **Disertante:** Luis Cebrecos - MSX International: España. Experiencia en Sistemas, Consultoría y Auditoria de Garantías en Peugeot – Volvo- Jaguar / Land Rover – Mazda – Ford - Lexus - Mitsubishi – GM – Opel – Saab – Chevrolet – Renault – Iveco – Nissan - KIA



8. Workshop: VEHICULOS USADOS

- a. **Título (Provisional):** *Como mejorar el negocio del Vehículo Usado*
- b. **Objetivo - Temario:** Requisitos del Negocio de VO. La exposición y presentación del VO. Materiales de Punto de Venta (MPV, POS, PLV). Revisiones mecánicas preventa. Acondicionamiento de los VO. Limpieza continuada de los VO. Programa de Imagen y Garantía de VO del fabricante. Vehículos a la espera de preparación. Verificación del historial del vehículo. Requisitos del Negocio de VO II. Verificación del kilometraje. Publicidad de VO. Marketing de VO. Evaluación del cliente potencial. Prueba del vehículo por el cliente potencial. Sistema de seguimiento. Las ventajas de los sistemas y el equipo. Medición del rendimiento del Negocio de VO. Los ratios principales. Otros ratios y sus consecuencias. La actualidad. Las coyunturas y la adaptación del VO. La actual crisis y cómo adaptarse. El VO como negocio financiero. Fuentes de aprovisionamiento de VO y nuevos canales de venta.
- c. **Disertante:** Javier Pérez - Consultor Experto en Venta de Vehículos Usados; MSX International: España - Desarrollo del negocio de la Venta del Auto Usado en la red de concesionarios GM / Opel - España.

9. Workshop: LABORATORIO COMERCIAL

- a. **Título (Provisional):** *Que es y para qué sirve el Laboratorio Comercial (CRM)*
- b. **Objetivo - Temario:** ¿Qué es CRM? CRM en la vida real. Diseño de la estrategia de CRM. Tipos de Campaña. Segmento de clientes. Argumentarios de la llamada. Análisis de resultados. Procesos y herramientas CRM: algunos ejemplos (Mazda, SEAT, Ford). CRM e índice de satisfacción de clientes: Mejora continua. 5. Tiempos de crisis: más que nunca CRM
- c. **Disertante:** Nuria Manzano Molina - MSX International - España. Responsable del departamento de formación. Departamento de Mejora de Procesos. Coordinación, desarrollo y formación a concesionarios de programas de CRM y contacto proactivo con clientes. Supervisión de contenidos y material didáctico. Control de calidad.

10. Workshop: VENTAS

- a. **Título:** *La Venta en tiempos de baja demanda*
- b. **Objetivo - Temario:** Que sucede en los mercados hoy y que pasará en el futuro cercano. Como afrontar la baja demanda. Prepararse para VENDER. Toda la concesionaria orientada a la venta. Quienes deben "salir a vender" y como lo deben realizar. Estrategias exitosas. Como no perder en la Táctica. Motivación efectiva en tiempos difíciles
- c. **Disertante:** Alejandro Altilio - Ceo Door Training & Consulting Group.



11. Workshop: ADMINISTRACION DE VENTAS

- a. **Título:** *Administración de Ventas – Factor clave en la Concesionaria*
- b. **Objetivo - Temario:** La Administración de ventas HOY versus la del futuro. Alineando la Administración con la estrategia comercial de la concesionaria. Organización orientada al resultado. Que hacer y qué no hacer para mejorar los resultados de la concesionaria. Como vender desde la administración.
- c. **Disertante:** Claudia Demarchi – Trainer – Door Training & Consulting Group.

12. Workshop: ATENCION DE CLIENTES

- a. **Título:** *Como mejorar la relación Concesionaria - Clientes*
- b. **Objetivo - Temario:** Que espera el cliente de la concesionaria. Factores de retención y de expulsión del cliente. Como utilizar la organización inteligente para retener y aumentar clientes. Que debemos modificar en “conductas” y “procesos” para mejorar la relación Concesionaria-cliente. Las dificultades que tendremos en 2009 con los clientes y como enfrentarlas.
- c. **Disertante:** Fabia Hanczyc – Trainer – Door Training & Consulting Group.

13. Workshop: NORMAS DE CALIDAD ISO

- a. **Título:** *CALIDAD, ISO 9001 Y SU NEGOCIO: ¿SE POTENCIAN LOS RESULTADOS?*
- b. **Objetivo - Temario:** Qué es calidad?. Qué son las normas ISO 9000?. Por qué se potencian los resultados del negocio?. Cuáles son los requisitos a cumplir?. Cómo es el proceso de certificación? Cómo impactan las normas en el mundo?
- c. **Disertante:** Ing. Alberto Malarino - Jefe de la Cátedra de Gestión de la Calidad, Departamento de Economía, Organización y Legal de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de Buenos Aires.

14. Workshop: SIOMAA (Sistema de Información Online del Mercado Automotor de Argentina)

- a. **Título:** *Capacitación Integral del Sistema de Información Estadístico de ACARA*
- b. **Objetivo - Temario:** Capacitar a los Concesionarios en la correcta utilización del nuevo sistema de información estadística de ACARA.
- c. **Disertante:** Martín Saunier – Responsable del Departamento de Estadísticas y Mercado de ACARA.



15. Workshop: MARKETING

- a. **Título:** *Geomarketing – Instrumentación para la Gestión del Concesionario*
- b. **Objetivo - Temario:** *¿En qué consiste un sistema de información geográfica? ¿cómo utilizar esta herramienta para analizar el mercado? Requisitos un uso eficaz y eficiente. Herramientas disponibles en el mercado
- c. **Disertante:** Lic. Miguel Vicente – Vicedecano de la Facultad de Ciencias Económicas UBA - Profesor Titular de Comercialización - Facultad de Ciencias Económicas UBA - Profesor de Marketing Avanzado en distintas Universidades de nuestro país y del exterior - Autor de libros de la especialidad, el último de los cuales es "Marketing y Competitividad: nuevos enfoques para nuevas realidades" - Ed. Pearson/Prentice Hall - febrero de 2009 - Consultor de empresas.

16. Workshop: GESTION INTEGRAL DE PYMES

- a. **Título:** *Como gestionar en forma eficaz una Empresa Pyme*
- b. **Objetivo - Temario:** Ciclo de Vida Empresario: ¿Que es verdaderamente una Pyme?. ¿Cuáles son los desafíos de cada momento de maduración?. Como evolucionar y crear una empresa capaz de sobrevivir y ganar mercado. Como construir una empresa AVI: Ágil - Veloz – Innovadora.
- c. **Disertante:** Lic. Omar Quiroga – Secretario de Relaciones Públicas de la Facultad de Ciencias Económicas - U.B.A. - Master in Business Administration (University of Baltimore - USA) - Consultor de empresas especializado en reorganización empresarial y estrategias de crecimiento - Conferencista en nuestro país y en el exterior - Profesor Adjunto de Administración General de la Facultad de Ciencias Económicas - U.B.A. - Profesor Titular de la Maestría en Alta Dirección de Empresas – UAI.

17. Workshop: TABLERO DE CONTROL – BALANCE SCORECARD

- a. **Título:** *Estrategia y Tablero de Comando*
- b. **Objetivo - Temario:** Reconocer la importancia de la estrategia y el Tablero de Comando para lograr eficiencia y eficacia empresarial. Conocer y comprender conceptos y técnicas fundamentales en materia de Tablero de comando. Enfoque sistémico de la empresa. Entorno, empresa y estrategia. Tablero de Comando. Bases conceptuales para la elaboración de un Tablero de Comando. Ópticas de un Tablero de Comando.
- c. **Disertante:** Dr. Agustín Gatto Contador Público (UBA). Master en Dirección de Empresas (Deusto). Profesor universitario de grado y posgrado (UBA, UNR, UTN, UNNE, etc.). Ha publicado libros y artículos en materia de contabilidad y control de gestión. Consultor en control de gestión y capacitación.



18. Workshop: CONTROL DE GESTION

- a. **Título:** *Diseño e Instrumentación de acciones efectivas para el Control de la Gestión del Concesionario en forma Integral o del Departamento a cargo.*
- b. **Objetivo - Temario:** Capacitar al Concesionario y a los Gerentes de los Departamentos para el diseño de políticas efectivas de Control de Gestión a nivel integral y por Departamentos operativos (Comercial – Postventa – Administración)
- c. **Disertante:** Lic. Agustín Gatto – Facultad de Ciencias Económicas UBA

19. Workshop: COSTOS

- a. **Título:** *Como reducir los Costos del Concesionario sin afectar la Gestión para tener un escenario de sostenimiento / crecimiento de rentabilidad.*
- b. **Objetivo - Temario:** Poner a disposición del Concesionario análisis e instrumentos efectivos para tener una política de reducción de costos sin afectar la Gestión de la Empresa en un escenario de sostenimiento / crecimiento de la rentabilidad.
- c. **Disertante:** Lic. Enrique Cartier – Facultad de Ciencias Económicas UBA.

20. Workshop: FINANZAS

- a. **Título:** *Desarrollo de Estrategia Financiera del Concesionario para el 2009*
- b. **Objetivo - Temario:** Análisis del Sistema Financiero Nacional e Internacional y su impacto en el Concesionario. Como defenderse en un escenario de alta complejidad. Puntos de Equilibrio. Cash Flow. Posiciones de liquidez. Política de endeudamiento.
- c. **Disertante:** Lic. Walter Vittar – Facultad de Ciencias Económicas UBA.

21. Workshop: BANCOS

- a. **Título:** *Financiamiento Público y Privado para el 2009*
- b. **Objetivo - Temario:** Informar a los Concesionarios sobre la disponibilidad de Financiamiento Público y Privado disponible en el 2009. Líneas de Créditos para Pymes. Líneas de Financiamiento de BID. Procedimientos para calificar en líneas de crédito público (Nación – Provincia – Ciudad – otros Bancos provinciales).
- c. **Disertante:** Lic. Walter Vittar – Facultad de Ciencias Económicas UBA

22. Workshop: MANAGEMENT y LIDERAZGO

- a. **Título:** *Estrategias de Management para escenarios de incremento de la conflictividad*
- b. **Objetivo - Temario:** Fortalecer las posiciones jerárquicas en tiempo de alta conflictividad ejerciendo liderazgos positivos que controlen la gestión del Concesionario sin resentir los objetivos planificados. Anticipo del Programa Integrado de Formación Gerencial ACARA e-Learning.
- c. **Disertante:** Lic. Héctor Dama – Lic. Roxana Miño – Facultad de Ciencias de la Administración Universidad del Salvador

23. Workshop: NEGOCIACION

- a. **Título:** *Técnicas y Estrategias para Negociaciones efectivas y exitosas en el largo plazo.*
- b. **Objetivo - Temario:** Desarrollo de habilidades como negociadores. Plan de mejora para la negociación. Virtudes y áreas de mejora para implementar correcciones de estilos de negociación. Perfiles de Negociador.
- c. **Disertante:** Facultad de Ciencias de la Administración Universidad del Salvador

24. Workshop: PLAN DE ESTIMULO A LA COMPRA DE AUTOMOTORES – GOBIERNO NACIONAL

- a. **Título:** *Análisis de Situación del Plan de Estímulo a la Compra de Automotores, Taxis, Utilitarios y Camiones.*
- b. **Objetivo - Temario:** Informar a los Concesionarios sobre el estado de situación de los Planes de Incentivo a la compra de Automotores, Taxis, Utilitarios y Camiones. Planes presentados por las terminales, aprobados por Anses, unidades entregadas por los Concesionarios, dificultades en la implementación.
- c. **Disertantes:** ACARA - ANSES

25. Workshop: NEGOCIOS ALTERNATIVOS

- a. **Título:** *Negocios Alternativos.*
- b. **Objetivo - Temario:** Espacio de exposición de las empresas que sean sponsors de la Convención.
- c. **Disertante:** Cetelem.