

Formación para el taller de chapa y pintura

- 42. Nuestra lucha por refrescar la fuerza laboral en los talleres. **Enrique Fontán** (Cetraa)
- 44. Sostenibles y rentables. **Ana Ávila** (Conepa)
- 46. Radiografía de la posventa de carrocería en 2024. **Juan Antonio Ausín** (Aprotalleres)
- 50. El miedo del taller, el mejor aliado de las aseguradoras. **Antonio Escribano** (Gestroauto)
- 54. Mejorando la rentabilidad con gestión de una flota de vehículos de sustitución. **Carlos Salas** (Leaseway España)
- 58. Soluciones al granizo. **Juan S. Montes Hernández** (Cesvimap)
- 62. Gestión de residuos en el taller de carrocería. **Diego Pina** (Centro Zaragoza)
- 66. La labor pericial y su entorno. **Javier López** (Apcas)
- 68. La transición del motor de combustión al eléctrico en España. **Antonio Guardiola** (Unespa)





Enrique Fontán

PRESIDENTE DE CETRAA

✉ comunicacion@cetraa.com

Nuestra lucha por refrescar la fuerza laboral en los talleres

Quiero ser optimista y creer que la suma de iniciativas que estamos llevando a cabo, y que otros también están desarrollando desde que en 2022 pusiésemos “el cascabel al gato” en el sector en cuanto a esta problemática, irá dando frutos poco a poco. Es una situación que se resolverá con esfuerzo, tesón y trabajo continuado de muchas partes y actores, tanto sectoriales como de la Administración.

La industria de la posventa de automoción enfrenta un desafío crítico: la escasez de talento cualificado disponible para trabajar en los talleres de reparación. La Confederación Española de Talleres de Reparación de Automóviles y Afines (Cetraa) ha estado a la vanguardia en identificar y abordar esta problemática, así como en la utilización de estrategias novedosas para atraer y formar a la próxima generación de profesionales del automóvil. Desde alertar al sector en septiembre de 2022, hasta presentar iniciativas educativas en ferias estudiantiles y foros especializados, Cetraa ha mostrado un compromiso sostenido con revitalizar la fuerza laboral del sector.

La Confederación ha implementado diversas acciones, destacando el lanzamiento del programa “FP de Automoción, tu apuesta segura”. Este programa no solo

busca atraer a jóvenes talentos, sino también transformar la percepción pública sobre la profesión de mecánico. En eventos como la feria estudiantil Aula y la FP Mobility '23, hemos trabajado para acercar la figura del profesional del taller a los jóvenes y a la sociedad en general, mostrándoles las ventajas de una carrera en este campo.

TRABAJOS BIEN REMUNERADOS. Uno de los principales mensajes de Cetraa es que los trabajos en los talleres no solo son técnicamente avanzados y estables, sino también bien remunerados y sin ningún tipo de discriminación salarial. Las oportunidades laborales en talleres de automoción son abundantes y ofrecen condiciones atractivas, incluyendo contratos fijos que casi garantizan una seguridad laboral a largo plazo. Recientemente comentaba en una entrevista que los



Buscamos colaborar con orientadores de la ESO para aumentar la visibilidad de la labor en los talleres

talleres de reparación españoles necesitamos con urgencia la incorporación de unos 15.000 profesionales y, posiblemente, me quede corto. Esto me resulta incompatible con la alta tasa de desempleo juvenil, y más aún teniendo en cuenta las atractivas condiciones laborales ofrecidas. La conclusión inevitable es que hemos de continuar trabajando para conectar la oferta con la demanda, porque ambas están ahí, pero no están comunicadas.

En Cetraa también trabajamos para actualizar los programas de estudios de formación profesional con la intención de alinearlos con la realidad actual del taller y sus necesidades, facilitando así la inserción laboral de los jóvenes en el sector. Además, buscamos colaborar con orientadores de la educación secundaria obligatoria para aumentar la visibilidad de la labor en los talleres y mostrar lo que realmente implica trabajar en un establecimiento moderno.

APOYO GUBERNAMENTAL. El apoyo de entidades gubernamentales y otros actores del sector es crucial para impulsar la visibilidad a través de campañas de sensibilización y la promoción de planes de formación dirigidos a los profesionales de talleres mecánicos. Estos esfuerzos conjuntos son esenciales para superar los retos del relevo generacional y las dificultades que enfrentan los propietarios de talleres para mantener sus negocios.



El desafío de encontrar talento cualificado es grande, pero quiero ser optimista y creer que la suma de iniciativas que estamos llevando a cabo, y que otros también están desarrollando desde que en 2022 pusésemos “el cascabel al gato” en el sector en cuanto a esta problemática, irá dando frutos poco a poco. Porque esta no es una situación que se vaya a resolver con una solución mágica, sino con esfuerzo, tesón y trabajo continuado de muchas partes y actores, tanto sectoriales como de la Administración. Por nuestra parte, en el futuro cercano seguiremos anunciando nuevas iniciativas que se sumen a las que ya estamos desarrollando y que nos ayuden a seguir caminando hacia la solución y a garantizar que la industria de automoción siga siendo un sector vibrante y esencial de la economía española. ●

La industria de la posventa enfrenta un desafío crítico: la escasez de talento cualificado disponible para trabajar en los talleres.

**Ana Ávila**

DIRECTORA CORPORATIVA DE CONEPA

✉ conepa@conepa.org

Sostenibles y rentables

Urge revertir esa situación de falta de rentabilidad en los talleres y, especialmente, en los de chapa y pintura. Con argumentos. Con tantas razones como presión antes las autoridades y las propias aseguradoras. Por ello, convocamos a todos los reparadores a nuestro primer Congreso de Talleres que se celebrará el 13 de noviembre en Ifema.

Es el título del Congreso de Talleres convocado por la Federación Española de Empresarios de Talleres de Automoción (Conepa) para el próximo 13 de noviembre en Ifema. Es la propuesta de “reflexión para la acción” en la que cuantos formamos parte de esta organización de empresarios (actualmente 21 asociaciones), estamos poniendo todo nuestro saber hacer, gusto por el trabajo bien hecho y compromiso sectorial con un solo propósito: generar un espacio de “networking” y “conocimiento” que contribuya a seguir generando las condiciones que faciliten al taller el despliegue de todo su potencial y obtener un retorno, en términos de rentabilidad, adecuado al esfuerzo realizado. Especialmente en el caso de los profesionales, gestores y propietarios del taller de chapa y pintura.

PROGRESIVA PÉRDIDA DE RENTABILIDAD. La progresiva pérdida de rentabilidad experimentada por los reparadores de carrocería está comprometiendo seriamente la viabilidad misma de las empresas. Se trata de unos talleres que, por lo específico de su actividad,

requieren generalmente de mayores inversiones en materia de equipamiento que los electromecánicos y que, además, tienen “intervenidos” sus precios hora a la baja en las intervenciones -la mayoría- en las que hay una aseguradora de por medio.

En Conepa no nos resignamos. Nunca lo hemos hecho. Urge revertir esa situación de falta de rentabilidad. Con argumentos. Con tantas razones como presión antes las autoridades y las propias aseguradoras.

Por eso, en el primer trimestre del año hemos ofrecido al mercado nuestro “Libro Blanco del Taller”, elaborado en colaboración con MSI Sistemas de Inteligencia de Mercado, como la más completa “radiografía” de la realidad actual y desafíos de futuro de los talleres españoles desde cualquier punto de vista que uno pueda imaginar. Sea cual sea la inquietud que tenga el profesional o empresario del taller de carrocería respecto a las señas de identidad del sector, encontrará respuesta en el Libro Blanco.



El primer Congreso de Talleres de Conepa será el 13 de noviembre, en Ifema.

UNIDAD DE ACCIÓN. Por eso, también, en el caso de la chapa y pintura, apostamos por la unidad de acción frente a las aseguradoras en el marco de la Alianza de Talleres, formada por Cetraa, Conepa, Ganvam y Fagenauto, y nos mantenemos firmes en las acciones de denuncia desarrolladas en el Parlamento Europeo.

Y por eso... resulta imposible explicar todas las acciones de “presión dialogada” realizadas por nuestra organización en lo que va de año en poco más de 600 palabras de una tribuna como esta. A través de los medios de comunicación. Mediante reuniones con las aseguradoras que se avienen a escuchar nuestras razones.

Explicando públicamente a las que no, bien pertrechados de datos, que es irrenunciable reequilibrar la relación con los talleres; que es lo que exigen sus grandilocuentes declaraciones recogidas en las memorias anuales que con tanto entusiasmo pregonan a los cuatro vientos. Que urge automatizar la actualización anual del precio hora según el IPC. Que hay que objetivar los baremos para que sus criterios sean eminentemente técnicos y no de parte. Que tienen, en definitiva,



La progresiva pérdida de rentabilidad está comprometiendo seriamente la viabilidad misma de los talleres de carrocería

que ser responsables. Que no basta con rendir cuentas en informes integrados de gestión, repletos de menciones a su orientación ESG y completamente alejados de su día a día que penaliza la creación de riqueza y empleo de calidad por parte de los talleres.

Por eso, nuestro primer Congreso de Talleres de Conepa, el próximo 13 de noviembre, en Ifema, lleva por lema “Sostenibles y rentables”. Porque, glosando la definición de sostenibilidad, tan de moda, que concretó en la ONU hace ya 37 años Harlem Brundtland, doctora y ministra noruega, tal concepto consiste en: “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la posibilidad de las del futuro para atender sus propias necesidades”. La rentabilidad de hoy es la sostenibilidad de mañana. De todo ello hablaremos en el Congreso. Te esperamos. ●



Juan Antonio Ausín

VICEPRESIDENTE DE APROTALLERES (ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE TALLERES)

✉️ juanantonio@ausinmotor.es

Radiografía de la posventa de carrocería en 2024

El escenario de la posventa de carrocería nacional está excesivamente complicado, por lo que estimo necesaria una transformación sectorial para alcanzar una rentabilidad correcta: obtener al menos un 10% de BAI (Beneficios Antes de Impuestos) al cierre del ejercicio. Para ello, analizamos en este artículo el mercado y proponemos una reflexión de cómo mejorar sectorialmente para alcanzar esta cifra de rentabilidad.

En España disponemos de un parque circulante real de 23 millones de automóviles sin contar V.I. ligero y vehículo pesado, que recorren alrededor de 14.000 km. por vehículo anualmente, con una edad media cercana a los 14 años. De este parque, el 27% es de las marcas Stellantis; el 22% es de Grupo Volkswagen; el 16% de las alianzas de Renault y el 6,5% es Kia y Hyundai. En 2024, se llegará posiblemente a un millón de matriculaciones de vehículo nuevo y a la comercialización de 2.000.000 de automóviles usados. Como nota, en Alemania, Francia e Italia tienen un parque más renovado y matriculaciones por encima de nuestro mercado. Además, la posventa participa en alrededor de un 5,8% en el PIB nacional.

¿CÓMO ESTÁ ASEGURADO EL PARQUE? Estos 23 millones de vehículos están asegurados de la siguiente

forma: 2/3 en seguros a terceros; 1/3 a todo riesgo y, dentro de este tercio, 2/3 son todo riesgos con franquicia y 1/3 son todo riesgos ordinarios. Esto supone que más del 70% de los siniestros que suceden en nuestro país son siniestros RC (con compañía causante).

A finales de 2023, la prima media en las pólizas de seguro fue de 371 euros menos descuentos comerciales y la media actual en 2024 está por encima de 410 euros. En el Top 3 del ranking asegurador de autos se encuentra Mutua Madrileña y SegurCaixa, Mapfre y Allianz.

LAS CIFRAS DE LA CARROCEÍA. En España, hay alrededor de 15.000 talleres que reparan carrocería, de los cuales unos 6.000 talleres son multimarca, 3.000 son pequeños talleres que reparan carrocería y el resto son STO y concesionarios. Todos estos talleres



En España, hay alrededor de 15.000 talleres que reparan carrocería, de los cuales unos 6.000 talleres son multimarca.



Quizá los honorarios de los peritos han de compartirse entre aseguradora y taller y así dejarían de actuar de parte

reparan cerca de cinco millones de vehículos, de los que 3,5 millones de operaciones las pagan las aseguradoras y el 1,5 millón restante son VO, renting y retail. De los 3,5 millones de reparaciones que pagan las aseguradoras, 1,7 millones se hacen en talleres multimarca y 900.000 en concesionarios y STO. El ticket medio del siniestro ronda los 1.000 euros: el 55% es recambio, 12% son materiales de pintura y el 33% es mano de obra.

El recambio ha subido del 2023 al 2024 un 12,9% y desde 2019 a la actualidad alrededor de un 35%, mientras las tarifas de los materiales de pintura han subido del 2015 a la actualidad un 68,2%. Por su parte, el IPC ha subido un 23,3% en los últimos cinco años, pero en nuestro sector, los proveedores de trabajo aplican el IPC genérico y no el IPC sectorial, que siempre está por encima del IPC genérico. El precio medio al que pagan las aseguradoras la hora de mano de obra oscila entre 34-35 euros y el coste de esta hora para los talleres

oscila entre 37-39 euros. De ahí, que en este sector se comienza a trabajar perdiendo dinero.

Si nos comparamos con el mercado europeo, España es el país en el que más barato pagan las aseguradoras la hora de mano de obra y, además, en el resto de países el precio de las primas de los seguros y el ticket medio de la reparación están alrededor del 100% por encima de las cifras de nuestro país, cuando la renta per cápita del resto de los países europeos no se comporta de esta forma. En septiembre de 2023, el 60% de las aseguradoras que asumían el 80% de las reparaciones disponían de una ratio combinada por encima del 100% y, en junio del 2024, la ratio combinada está un poco por encima de 97%, según ICEA.

LA PROPUESTA DE APROTALLERES. Con este escenario, Aprotalleres propone los siguientes puntos: que el precio de mano de obra se equipare, que las horas por intervención sean las correctas, es decir, que los ba-



El ticket medio del siniestro ronda los 1.000 euros: el 55% es recambio, el 12% es pintura y el 33% es mano de obra.

remos y las herramientas de valoración que se utilizan en el territorio nacional sean transparentes, trazables, no arbitrarias y consensuadas con la representación de los talleres para que todos sepamos las normas del juego de cómo jugamos.

Y, por supuesto, que los aplicadores de estas normas (redes periciales y peritos) las apliquen con pulcritud y según la norma de cada herramienta, nunca con su criterio y nunca de forma arbitraria. Para ello, han de ser independientes y no actuar de parte. Quizá sus honorarios han de compartirse entre aseguradora y taller, de forma que dejarían de actuar de parte. De la forma actual nunca serán independientes y nunca realizarán correctamente sus competencias, puesto que su objetivo es reducir el ticket medio por intervención de cara a la aseguradora.

En los servicios que prestamos los talleres (batería de servicios SLA), que son los que garantizan el NPS y el OSAT de los usuarios, debemos revisar quién asume el coste, puesto que nuestras cuentas de explotación no se sostienen. En lo que se refiere a la movilidad y a los servicios prestados, debemos implementar e implantar un modelo disruptivo, donde el servicio no sea gratis



El modelo del recambio es obsoleto y no rentable: pesa un 55% en el mix del siniestro y cada vez existe menos margen para el taller

y, además, debemos mirar cómo contempla el Código Civil la movilidad cuando existe una aseguradora causante en los siniestros de RC.

Desde Aprotalleres, que manejamos más de 700.000 reparaciones del mercado multimarca, también lanzaremos un comunicado a los proveedores de trabajo informando que el pagador de la factura de la reparación de los vehículos ha de hacerse cargo en cada valoración de la gestión y recogida de residuos, como ya ocurre y está regulado en la posventa de electromecánica.

EL MODELO DEL RECAMBIO. El modelo del recambio también ha de cambiar. Pesa un 55% en el mix del siniestro y cada vez existe menos margen para el taller cuando comercializamos estos productos. El modelo actual es obsoleto y no rentable. Por lo tanto, debemos cambiarlo para que realmente pese de verdad la mano de obra, puesto que los talleres lo que tenemos es una fábrica de vender horas. Los talleres debemos de convocar coches, si convocamos coches vendemos horas y si vendemos horas comercializamos recambio y materiales de pintura.

Además, siempre tenemos que trabajar atendiendo a la seguridad activa y pasiva de los vehículos y, por lo tanto, debemos atender a los manuales de reparación de los fabricantes de automóviles y tenemos que respetar la seguridad vial. No podemos reparar por reparar sólo atendiendo al coste. Debemos reparar los elementos de seguridad activa y pasiva de los vehículos atendien-



Aprotalleres ha creado una mesa de trabajo sectorial a la que están invitados a participar todos los actores del siniestro.



Escuchamos diariamente que las aseguradoras no son rentables en autos y los talleres tampoco, por lo que tenemos que solucionarlo entre todos

do al manual del fabricante, puesto que, si existe algún problema en la reparación, el responsable será el taller. A no ser que el perito si realmente es perito, se acoja al artículo 335.2 de la LEC.

REFLEXIÓN FINAL. Como conclusión, proponemos estas reflexiones para que, entre todos los actores sectoriales, podamos consensuar y mejorar la rentabilidad global del sector. Escuchamos diariamente que las aseguradoras no son rentables en autos y los talleres tampoco, por lo que sectorialmente tenemos que solucionarlo entre todos, siempre en defensa del usuario. Para ello, hemos creado una mesa de trabajo sectorial donde están invitados a participar todos los actores del siniestro -esperamos que ninguno se ponga de lado- y consensuadamente seamos capaces de avanzar para estabilizar positivamente este sector del que dependen un gran número de familias directa e indirectamente. Y, con el objetivo, de que los talleres sigan ofreciendo a los usuarios un excelente nivel de NPS y OSAT para garantizar la satisfacción de estos y la retención de las pólizas por parte de las aseguradoras que tanto les preocupa y les cuesta económicamente.

También estamos trabajando para ecocertificar a nuestro grupo de talleres y poder ser sostenibles, cumplir los

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contribuir a la salud global. Estamos trabajando en una memoria de sostenibilidad para cumplir correctamente la agenda 2030 y el plan de descarbonización europeo a 2040. Nos importa ser rentables, sostenibles y poder ofrecer a los proveedores de trabajo y usuarios las mejores competencias en nuestros talleres.

No quisiera terminar sin destacar que, sorprendentemente, la única aseguradora que no ha querido atender a nuestro dialogo y escuchar nuestro proyecto ha sido AXA, a través de su interlocutor responsable de operaciones y de compras, Daniel Navío. Ha sido el único responsable de una aseguradora que nos ha pedido los estatutos de Aprotalleres en el registro de asociaciones y que, por supuesto, personalmente se los hice llegar. Aun así, no nos ha atendido, por lo que entendemos que el tema de la posventa no va con él y denunciamos su postura ante las demás aseguradoras a las que, desde Aprotalleres, agradecemos su comportamiento y recibimiento. Queremos hacerlo público porque, probablemente, no sea cosa de la aseguradora que representa, sino una acción personal suya. Pero las compañías las forman las personas. ●



Antonio Escribano

DIRECTOR EJECUTIVO DE GESTROAUTO

✉ gestroauto@gestroauto.es

El miedo del taller, el mejor aliado para las aseguradoras

Es una de las consecuencias que más paraliza y condiciona a los talleres a la hora de encontrar alternativas en la relación con sus clientes y las aseguradoras. Lo han adquirido por las acciones que las aseguradoras pueden tomar si no se cumplen sus normativas y procesos impuestos, pero nunca hay que tenerlo cuando trabajas para que se cumplan las leyes y los derechos de tus clientes, y quizá, sí habría que tenerlo si fueses consciente que de forma involuntaria estás permitiendo que estos no se cumplan.

Como hemos ido desarrollando en los artículos del blog Re-cambios de dinámicas en Infotaller, en el que compartimos nuestro análisis y experiencia en el día a día de nuestra empresa, la situación actual de los talleres con respecto a su relación con las aseguradoras viene determinada tanto por la estrategia y procesos que estas han conseguido instaurar o imponer en las reparaciones, así como por la colaboración involuntaria e inconsciente de los talleres para llegar a la misma.

En los diferentes artículos hemos desarrollado las estrategias y conceptos impuestos por las aseguradoras, muchos de ellos irreales y que no atienden a las leyes y normativas que rigen los derechos y

obligaciones que existen detrás de los siniestros de circulación, y también compartimos el conocimiento y herramientas que tienen al alcance de su mano los talleres para no tener que depender de esos procesos impuestos y que han tenido como consecuencia la falta de rentabilidad e independencia en las reparaciones de su día a día.

En este artículo queremos centrarnos en una de las consecuencias que más paraliza y condiciona a los talleres a la hora de encontrar alternativas en la relación con sus clientes y las aseguradoras: el “miedo” que han adquirido con respecto a las acciones que las aseguradoras pueden tomar si no se cumplen sus normativas y procesos impuestos.



El taller está absorbiendo a costa de su rentabilidad la parte que las aseguradoras tendrían que indemnizar por reparaciones.



Las aseguradoras no tienen el poder absoluto para imponer por la fuerza ni unilateralmente los procesos que les interesa

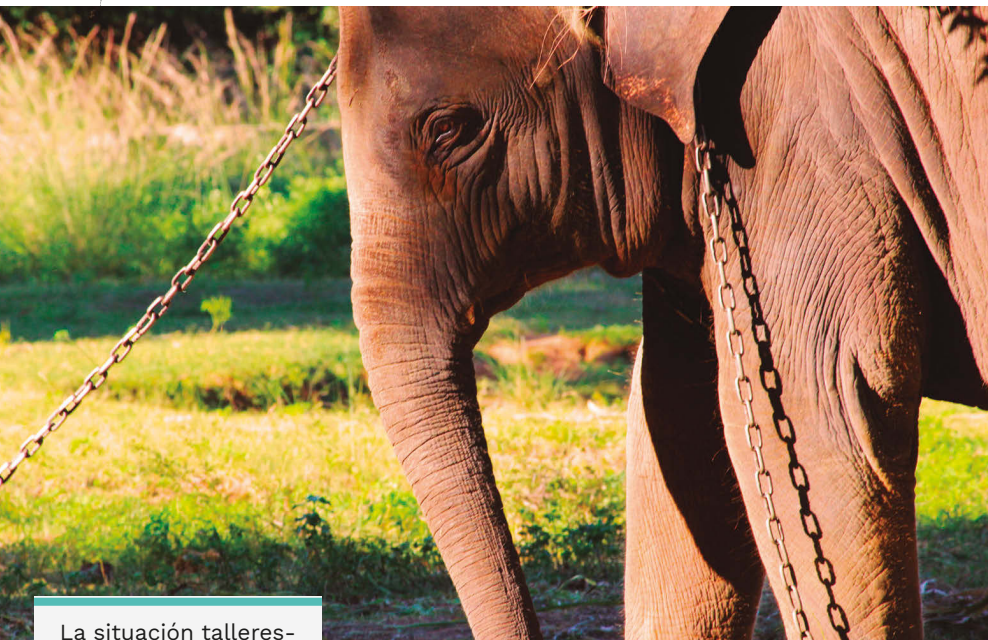
Bajo nuestro punto de vista, nunca hay que tener miedo cuando trabajas para que se cumplan las leyes y los derechos de tus clientes, y quizá, sí habría que tenerlo si fueses consciente que de forma involuntaria estás permitiendo que estos no se cumplan.

FÁBULA DEL ELEFANTE ENCADENADO. Podríamos poner como símil la conocida fábula del elefante encadenado, esa que relata un cuento en el que un elefante es encadenado a una estaca clavada en el suelo desde que era un cachorro, llegando a asumir en su crecimiento, que nunca podría escapar de ella, ya que de pequeño cuando lo intentaba, no tenía la suficiente fuerza, y aunque de adulto ya tenía la suficiente fuerza, ya no lo intentaba por haber asumido y ‘aceptado’ que no podría escapar.

En psicología, esto se denomina ‘indefensión aprendida’. Pero, ¿realmente este “miedo” del taller tiene fundamentos sólidos? No, no lo tiene. Las asegu-

adoras por sí mismas no tienen el poder absoluto para imponer por la fuerza ni unilateralmente los procesos que a ellas les interesa, ya que no pueden estar por encima ni al margen de la ley. Y necesitan de la colaboración, en la mayoría de ocasiones inconsciente, de los talleres, entre otros, para que los clientes no perciban que no se están cumpliendo con sus derechos, tanto por su desconocimiento, como porque el taller está absorbiendo a costa de su rentabilidad la parte que las aseguradoras tendrían que indemnizar a los clientes por esas reparaciones.

DOBLE TRAMPA. Y es aquí donde está la trampa en la que el taller no solo se ha metido, sino que no consigue salir de ella. Por un lado, el miedo a que las aseguradoras no deriven trabajo o no permitan que los clientes reparen en su taller, a la vez que existe el miedo a no molestar a los clientes cuando realmente el problema es de estos últimos.



La situación talleres-aseguradoras podría asimilarse a la conocida fábula del elefante encadenado.

Es decir, el miedo que paraliza al taller está fundamentado en la propia estrategia que el taller ha decidido tomar con respecto a las reparaciones por siniestros, y que, de forma inconsciente, le ha llevado a “comprar” el problema de las aseguradoras y asumir sus pérdidas con respecto a las reparaciones y la movilidad. Y, por otro lado, ha absorbido el problema de los clientes, al no “enfrentarse” y no “molestarles” por miedo a perder reparaciones, en la propia trampa que lleva al taller a no poder salir de esta peligrosa espiral.

Además, las aseguradoras tampoco podrían tomar medidas drásticas sobre ningún taller que incorpore procesos de gestión de sus clientes y de las reparaciones para que estas se realicen atendiendo a los derechos de estos, ya que, de hacerlo, quedaría expuesto de forma palpable que las aseguradoras desarrollan su acción y procesos con la intencionalidad y el dolo de no cumplir sus obligaciones legales. Y eso, os aseguramos, que no podrían permitírselo, ni lo harían.



Formación, conocimiento, gestión y cliente son las herramientas para hacer de una situación negativa una oportunidad de futuro

EL PODER DEL TALLER. El poder reside en quien tiene la facultad o potencia de hacer algo. Los talleres tienen mucho más poder del que creen en esta situación. Es con lo que podrían romper esa cadena que hoy les tiene atados a esa pequeña estaca clavada en el suelo, ya que cambiar la situación solo depende de la propia voluntad de estos, sin que nadie pueda evitarlo. Mientras las aseguradoras, para poder llevar a la práctica su estrategia, necesitan de la colaboración inconsciente de los talleres, estos no necesitan de las aseguradoras para poder cambiar de dinámica y gestión.

Y con esto no queremos decir que no tenga sentido que el taller, desde la perspectiva actual, tenga ese “miedo” y que cambiar los procesos tanto en la reparación como con los clientes sea fácil y rápido. Todo cambio requiere de planificación, desarrollo y, sobre todo, del esfuerzo, constancia y hacer las cosas bien, para minimizar los riesgos y garantizar los objetivos marcados. Y somos conscientes de que ir hacia una situación desconocida siempre crea incertidumbre, pero el taller tiene las herramientas y “armas” necesarias para conseguir salir de esta zona negativa de confort.

ANÁLISIS Y CONSCIENCIA. El conocimiento, la estrategia y el control del negocio son el antídoto al miedo infundado. Se necesita un buen análisis para que el taller sea consciente de cómo se ha llegado a esta situación, de cuáles son las causas que se han generado desde el taller para ello y, sobre todo, de qué herramientas, servicios y oportunidades se dispone para salir de la



Se necesita un buen análisis para que el taller sea consciente de cómo se ha llegado a esta situación.



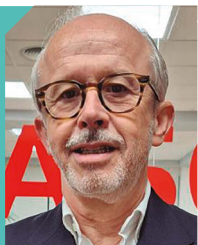
El taller ha absorbido el problema de los clientes, al no “enfrentarse” y no “molestarles por miedo a perder reparaciones

misma. Pero, también, la planificación de una nueva estrategia en la gestión de estas reparaciones, apoyada en procesos bien establecidos, para que, de forma progresiva y controlada, esa sensación de miedo a lo desconocido dé paso a la confianza y seguridad que se requiere para cambiar la dinámica y encontrar una situación más favorable y sensata para el taller.

Nada que merezca la pena es fácil de conseguir. Por lo que a los talleres les quedan dos opciones: quedarse donde están esperando a que un tercero les solucione el problema o que las aseguradoras, que son las que se benefician de esta situación, abandonen sus privilegios para solucionar la falta de rentabilidad del taller; o aparcarse ese “miedo” y empezar a gestionar las reparaciones y a sus clientes, de forma que las aseguradoras tengan que cumplir con los derechos de éstos, que será beneficioso para los clientes y para el taller. Y esto

no es ninguna utopía. Así es como se opera en casi todos los países de la Unión Europea con respecto a estas reparaciones.

Si el desconocimiento es el que infunde el miedo y el que ha causado gran parte de la situación actual, la formación, el conocimiento, la gestión y el cliente son las herramientas que el taller tiene al alcance de su mano para hacer de una situación negativa una oportunidad de futuro. Y para cambiar la relación del taller con las aseguradoras sin necesidad de confrontar con estas, realizando servicios y un trabajo profesional, siendo garante de que se cumplan los derechos de sus clientes, para que la rentabilidad del taller sea la que todo negocio necesita para su continuidad y para que las reparaciones se realicen con la garantía y seguridad un vehículo requiere. ●



Carlos Salas

DIRECTOR GENERAL DE LEASEWAY ESPAÑA

✉ carlos.salasarribas@leaseway.es

Mejorando la rentabilidad con gestión de una flota de vehículos de sustitución

Lejos de ser un incremento de costes, contar con una flota de coches de sustitución puede aumentar el beneficio anual: fideliza a clientes rentables, permite reducir las “horas muertas”, contribuye a la sostenibilidad e, incluso, da la posibilidad de ofrecer vehículo de sustitución a modo de rent a car.

Cuando se reflexiona con un taller sobre la necesidad de tener una flota de vehículos de sustitución, siempre sale a la palestra la falta de rentabilidad o el incremento de costes que supone para el taller, un negocio ya de por sí de baja rentabilidad. En este artículo vamos a dar pistas que desmontan esta percepción, haciendo ver que una buena gestión de una flota de vehículos de sustitución, ligada con la gestión del taller, implica una mejor rentabilidad global del taller.

Para que la flota de vehículos de sustitución tenga un impacto positivo sobre la rentabilidad global del taller, hay que integrarla en:

- La gestión comercial.
- La gestión de la carga de trabajo del taller.
- En la búsqueda de actividades que aporten una rentabilidad adicional.
- Y en la sostenibilidad.

GESTIÓN COMERCIAL. Aunque en estos momentos, la carga de trabajo de los talleres es muy alta, no siempre por tener mucho volumen de trabajo se consigue una mayor rentabilidad.

Para obtener la máxima rentabilidad, lo primero que hay que hacer es identificar cuáles son los clientes y qué operaciones son las que más rentabilidad aportan. Una vez hecho este diagnóstico, tenemos que poner los medios para maximizar el volumen de los clientes y operaciones más rentables. Y una buena flota de vehículos de sustitución ayudará a ello.

El vehículo de sustitución debe ser percibido como un servicio. Como clientes que somos, sabemos que cualquier servicio tiene un precio: si alquilamos un vehículo, cogemos un taxi o un autobús, lo pagamos. ¿Por qué no pagar por un vehículo de sustitución? Para que los

clientes de un taller lo perciban como un servicio, hay dos elementos clave: tener una flota moderna y bien mantenida; y durante la recepción, anunciar el servicio y los precios del mismo.

Los dos puntos anteriores son claves para una buena gestión comercial. Para los clientes y operaciones más rentables, podemos ofrecer el vehículo de sustitución de forma gratuita o con un descuento, mientras que para el resto de los clientes debemos ofrecerlo de pago. En cualquiera de los casos, a la entrega del vehículo reparado, hay que hacer ver al cliente el coste del servicio y si se le ha ofrecido de forma gratuita, hacerle ver el beneficio que le ha supuesto.

Además, en la gestión comercial del taller hay que tener en cuenta que dejar el vehículo en el taller supone un problema para muchos clientes, bien porque es una herramienta de trabajo o porque lo necesitan imperativamente para poderse desplazar. Estos clientes siempre elegirán aquel taller que les ofrezca una solución de movilidad, aunque sea de pago. Habitualmente, estos clientes disponen de vehículos con menor antigüedad y de gama más alta, por lo que la rentabilidad que nos dejen será superior a la media. ¡Fidelicémoslos!

GESTIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO DEL TALLER. En estos momentos, encontrar personal productivo para los talleres es una tarea casi imposible. Por ello, apro-



Para clientes rentables, podemos ofrecer el vehículo de sustitución de forma gratuita o con un descuento y, para el resto, de pago



vechar al máximo la productividad de los que tenemos, resulta fundamental.

En los talleres se sigue produciendo el fenómeno de los lunes y de los viernes: lunes recepción de clientes, viernes de entrega de vehículos reparados. Hasta que no se reciben los vehículos, la carga de trabajo de los talleres es muy baja. Y lo mismo pasa cuando se están entregando los vehículos reparados. Es importante analizar las agendas de taller para darse cuenta de si esto está ocurriendo, ya que es una de los mayores agujeros de rentabilidad.

Una flota de vehículos de sustitución ayuda a alisar las entradas de taller y conseguir que tanto los lunes como los viernes, y a lo largo de todo el día, la carga de trabajo este al 100%.

Los clientes no quieren dejar a reparar su vehículo en días próximos al fin de semana, ya que quedarse sin

Hay clientes que siempre elegirán aquel taller que les ofrezca una solución de movilidad, aunque sea de pago.

su vehículo les produce un problema. Esto se puede evitar con una flota de vehículos de sustitución bien gestionada, en función de los días de la semana. Muchos talleres quieren que los vehículos de sustitución estén en sus instalaciones los fines de semana, cuando debería ser al revés, para que la carga de trabajo del taller esté siempre al 100%. No en vano, impacta más en la rentabilidad un taller con horas “muertas” que los kilómetros de más que el cliente puede hacer en un fin de semana.

ACTIVIDADES QUE APORTEN UNA RENTABILIDAD

ADICIONAL. Tenemos vehículos porque necesitamos

desplazarnos en nuestro día a día, sea para ir al trabajo o para nuestro ocio. Si tenemos una flota de vehículos, ¿por qué no convertir los talleres en centros de movilidad?



Hay muchos talleres que han encontrado ingresos adicionales gracias a haberse convertido en centros de movilidad

Los clientes no quieren dejar a reparar su vehículo en días próximos al fin de semana.

Nuestros clientes tienen familia y no todos los miembros disponen de vehículo, pero puntualmente pueden tener necesidades de movilidad. En momentos en los que el 100% de la flota no esté utilizada, se puede alquilar para satisfacer estas necesidades puntuales de nuestros clientes, lo que supondrá un ingreso adicional que servirá para amortizar los costes de la flota.

Ya hay muchos talleres que lo han entendido y que han encontrado ingresos adicionales gracias a haberse convertido en centros de movilidad.

SOSTENIBILIDAD. La sostenibilidad no es una moda, sino una necesidad, tanto para asegurar nuestro futuro como personas, como también el de nuestros negocios.

Las certificaciones de sostenibilidad se están imponiendo como, por ejemplo, las de Cesvimap y Centro





El fenómeno de los “lunes y viernes” es uno de los mayores agujeros en la rentabilidad del taller.



Impacta más en la rentabilidad un taller con horas “muertas” que los kilómetros de más que el cliente puede hacer en un fin de semana

Zaragoza. En dichas certificaciones, se tienen en cuenta la eficiencia energética, el tratamiento de los residuos, pero también la flota de vehículos de sustitución. Para poder estar certificado es necesario disponer de una flota de vehículos de sustitución de poca antigüedad que asegure el menor nivel de emisiones y con todos los elementos de seguridad actualizados.

Una vez vistos los puntos anteriores, hay un factor clave que no podemos olvidar: la gestión profesionalizada de nuestra flota de vehículos de sustitución, lo que nos permitirá optimizarla, mejorar la rentabilidad y evitarnos problemas. A continuación, unos puntos básicos:

- Alta en el IAE como empresa de alquiler de vehículos (CNAE 7711). Al tener el alta de la actividad de taller como actividad principal, el nuevo CNAE se obtiene de forma gratuita. Además, la ley ómnibus 25/2009 del 22 de diciembre del 2009 permite hacerlo sin un número mínimo de vehículos.

- Llevar una agenda del uso y reservas de los vehículos de la flota. Esto permitirá su uso al máximo, la coordinación con la agenda de taller para aumentar la carga todos los días de la semana y cumplir los compromisos con los clientes.

- Contrato de vehículo de sustitución para la cesión o alquiler al cliente. Es imprescindible tener todos los datos del cliente, fotocopias de DNI y carnet de conducir para, en el caso de multas, poder identificar al cliente y que no las tenga que pagar el taller. También debe incluir los elementos básicos para evitar al taller costes innecesarios: franquicia del seguro, límite de kilómetros/día, gasolina, limpieza, etc. Siempre que sea posible, sería deseable que el cliente dejará una fianza.
- Seguro adaptado al uso como vehículo de sustitución, con las máximas coberturas y conductor innominado.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la flota de vehículos de sustitución será un elemento clave para la rentabilidad del taller. ●



Juan S. Montes Hernández

TÉCNICO INVESTIGADOR DEL ÁREA DE CARROCERÍA CESVIMAP

✉ carroceria@cesvimap.com

Soluciones al granizo

¿Qué es y por qué se da el granizo? ¿Y cómo afecta este fenómeno meteorológico a nuestros vehículos? Cesvimap lleva años investigando sobre la reparación y valoración de este daño provocado por este tipo de precipitaciones en forma de hielo que se originan en nubes convectivas.

El granizo es un tipo de precipitación en forma de bolas de hielo que se origina en nubes convectivas, generalmente cumulonimbus. Internamente, estas nubes, de desarrollo vertical, están compuestas por una columna de aire cálido y húmedo que se eleva en forma de espiral rotatorio. La corriente ascendente eleva las gotas de agua en suspensión hasta las zonas más frías de la nube, donde se congelan. A medida que la gota asciende captura más partículas de agua, aumentando progresivamente de tamaño. Al final, debido a su peso, comienza a caer. Este proceso se puede producir varias veces si las corrientes ascendentes son lo suficientemente fuertes, lo que originaría granizos de mayor tamaño, pudiendo alcanzar un diámetro superior a 5 cm. y una velocidad de caída de más de 170 km/h.

¿CÓMO AFECTA EL GRANIZO A UN VEHÍCULO? Cuando un vehículo se ve afectado por una tormenta de granizo presenta unos daños perfectamente identificables que,

dependiendo de la intensidad de la granizada, pueden repercutir en gran número de piezas exteriores y, a veces, también interiores. Por ejemplo:

- **Piezas metálicas:** abolladuras de diferente intensidad.
- **Lunas laminadas:** impactos, entalladuras o incluso agujeros.
- **Lunas templadas:** agujeros y roturas totales.
- **Faros y pilotos:** roturas.
- **Molduras y embellecedores:** abolladuras y roturas.
- **Piezas de plástico:** roturas y agujeros.

Si el granizo consigue perforar o romper la luna también puede causar daños al salpicadero y a las piezas interiores, ya sea por el propio impacto o por los daños causados por el agua.

¿CÓMO SE VALORAN LOS DAÑOS? El principal problema de los vehículos afectados por granizo es que,



Los daños por granizo pueden repercutir en un gran número de piezas exteriores y, a veces, también interiores.



Los vehículos afectados por granizo suelen presentar tantas piezas dañadas que habría que repintarlos por completo

normalmente, presentan tantas piezas dañadas que habría que repintarlos por completo. Por este motivo, si es posible, se intentará reparar mediante técnicas de “Desabollado Sin Pintar” (DSP) o de varillas y adhesivos de tracción, utilizadas por profesionales denominados “varilleros”.

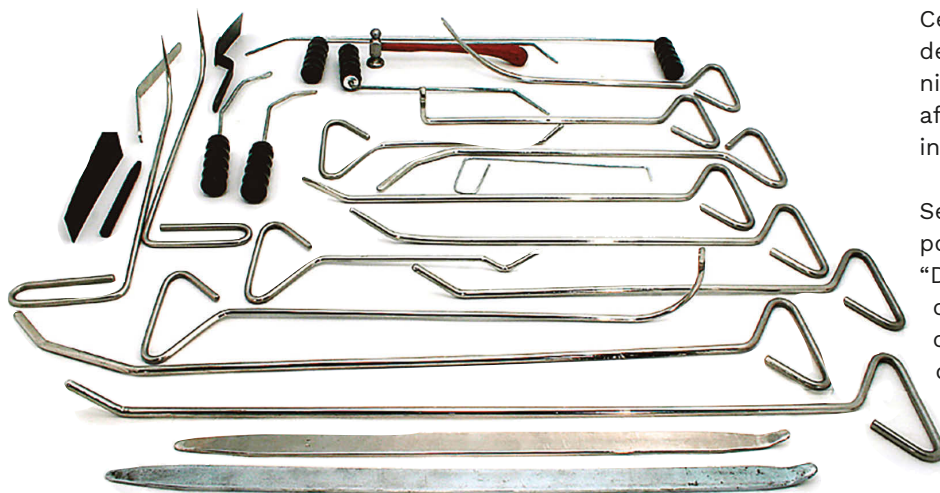
Cesvimap ha realizado diversos estudios que demuestran que, con el empleo de técnicas DSP para la reparación de daños producidos por granizo se ahorra entre el 40 y el 50% del coste total frente a la reparación y el repintado convencional.

La valoración de los daños se realiza pieza por pieza, si bien algunas –lunas, faros y pilotos, embellecedores, cromados y otros elementos plásticos– se deben sus-

tituir siempre que estén afectadas. En las piezas de chapa de la carrocería se debe valorar su sustitución en función del nivel de afectación y, también, su unión –atornillada o fija– teniendo en cuenta que siempre que sea posible y económicamente viable, se emplearán técnicas de reparación DSP.

Según el diámetro del daño, existen estos niveles en cada impacto o abolladura:

- **Nivel I:** superficie del daño de hasta 2 cm. de diámetro.
- **Nivel II:** superficie del daño con diámetro entre 2 y 3 cm.
- **Nivel III:** superficie del daño con diámetro entre 3 y 5 cm.
- Si la pieza es de aluminio hay que tener en cuenta que el tiempo de reparación aumenta.



Juego de varillas.

En esta clasificación están incluidos prácticamente todos los daños que puede presentar un vehículo afectado por granizo. Los que superen los 5 cm. de diámetro se consideran daños muy fuertes y se deben valorar aparte.

Sin embargo, en algunos casos puede ser necesario repintar la pieza si la pintura se ha saltado o tenía daños anteriores; o bien si la pieza está muy dañada y no se garantiza el 100% de la reparación sin repintar.



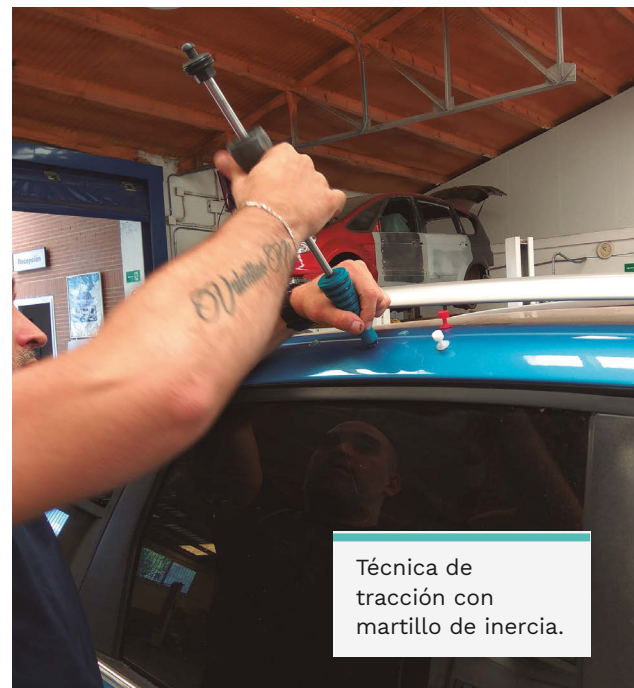
Con el empleo de técnicas DSP para la reparación de daños por granizo se ahorra entre el 40 y el 50% del coste total

En estos casos, que se pueden saber de antemano, se opta por “levantar para pintar”. El varillero realiza la reparación del mismo modo, pero no termina el trabajo al 100%. Deja los daños reparados y preparados para recibir una mano de aparejo y repintar. Normalmente, a esta pieza se le aplica el nivel I en pintura.

¿QUÉ HA INVESTIGADO CESVIMAP? La experiencia de Cevsimap en la investigación del granizo ha hecho que desarrolle el programa “Valoración de daños por granizo Cevsimap”. Permite tasar los daños de cada pieza afectada, en función del número de impactos y de su intensidad.

Según este software, para reparar daños producidos por granizo, se emplean básicamente dos técnicas DPS “Desabollado Sin Pintar”: Técnica de empuje o reparación mediante varillas; y Técnica de tracción o reparación mediante adhesivo caliente y ventosas plásticas de tracción.

- **Técnica de empuje:** Consiste en aplicar un esfuerzo controlado por la cara interna en sentido contrario a la formación del daño. El “varillero” aplica la presión necesaria con la ayuda de una varilla; y será la resistencia de la zona adyacente –no dañada–



Técnica de tracción con martillo de inercia.

CAPÓ

ACERO
 ALUMINIO
 LPP

 <div style="background-color: black; color: white; text-align: center; padding: 2px;">LEVE</div> <p>Número de impactos Leve <input style="width: 50px;" type="text" value="25"/></p>	 <div style="background-color: black; color: white; text-align: center; padding: 2px;">MEDIO</div> <p>Número de impactos Medio <input style="width: 50px;" type="text" value="10"/></p>	 <div style="background-color: black; color: white; text-align: center; padding: 2px;">FUERTE</div> <p>Número de impactos Fuerte <input style="width: 50px;" type="text" value="4"/></p>
---	---	---

Tiempo pieza (UTS)..... 64.51

Tiempo pieza (EUROS)..... 290.30

+ Añadir nuevas piezas

Programa de valoración de daños por granizo Cesvimap.



La técnica de tracción consiste en extraer el daño tirando de él, desde la cara exterior

la que provoque que el esfuerzo de compresión afecte sólo a la parte deformada.

Esta técnica de reparación con varillas es muy artesanal y requiere un largo aprendizaje para dominarla. La presión se debe aplicar con la varilla de forma controlada y en el punto exacto, siguiendo el esquema adjunto.

Para aplicar presión se utilizan palancas o varillas de acero, de diferente geometría y dimensiones, que permiten acceder a las distintas configuraciones del vehículo. Si presenta configuración cerrada se introducen las varillas por los orificios o huecos propios de la pieza dañada.

• **Técnica de tracción:** Consiste en extraer el daño tirando de él, desde la cara exterior. En el centro del daño, se pega una pieza o ventosa de plástico con adhesivo caliente. La cabeza de la ventosa

está preparada para enganchar el martillo de inercia y tirar de ella.

El adhesivo cura transcurridos de 20 a 30 segundos. Se coloca el martillo de inercia, realizando un golpe de tiro, que provoca el desprendimiento de la ventosa. Con el violento tiro realizado por el martillo de inercia se invierte el sentido de la deformación de dentro hacia afuera.

A continuación, se retiran los restos de adhesivo y, con ayuda de martillo y puntero, se va bajando cuidadosamente la deformación hasta alinear la chapa. Se empleará una u otra técnica en función de la configuración de la pieza y la accesibilidad a su cara interior (siempre que sea posible, el varillero empleará la técnica de empuje, por su rapidez y eficacia). Es imprescindible utilizar lámparas especiales de luz neutra, que permiten una correcta localización de los daños y un mejor control de la reparación. ●



Diego Pina

TÉCNICO DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE CENTRO ZARAGOZA

✉ d.pina@centro-zaragoza.com

Gestión de residuos en el taller de carrocería

Los reparadores de chapa y pintura pueden desempeñar un papel muy importante en este proceso, ya que son un eslabón clave en el ciclo y, si no gestionan adecuadamente los residuos, podría dar lugar a resultados perjudiciales para el medioambiente y para la sostenibilidad de este modelo de negocio.

El reciclaje debería ser un objetivo fundamental en la gestión de residuos industriales, apostando por un modelo de economía circular, donde el ciclo de los materiales pueda ser cada vez más eficiente y se evite el despilfarro de los recursos naturales.

Por este motivo, y en base al volumen de residuos que generan los talleres de carrocería, estos pueden desempeñar un papel muy importante en este proceso, ya que son un eslabón clave en el ciclo y, si no se gestionan adecuadamente, podría dar lugar a resultados perjudiciales para el medioambiente y para la sostenibilidad de este modelo de negocio.

El taller de carrocería se encuentra ante un importante desafío medioambiental. Debido a la naturaleza de su trabajo, ha de gestionar variedad de residuos tóxicos derivados de los procesos de pintura, además

de significativos volúmenes de residuos inertes como plásticos, metales y vidrios, que, aunque no suponen un riesgo tóxico, precisan ser almacenados y retirados correctamente. La adopción de prácticas sostenibles y de una correcta gestión de los residuos en taller es esencial para cumplir con las regulaciones legales vigentes y a su vez contribuir a un modelo de economía circular, donde prime el aprovechamiento de los recursos disponibles. Además, una correcta gestión de residuos puede reducir costes económicos en la eliminación de desechos y, en algunos casos, generar beneficios a través de la venta de materiales reciclados.

DESAFÍOS DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS. Antes de abordar posibles estrategias para mejorar la gestión de residuos y optimizar el reciclaje en talleres de carrocería, es importante comprender los desafíos específicos a los que se enfrentan estos centros de trabajo:



Una correcta gestión de residuos puede reducir costes e incluso generar beneficios con la venta de materiales reciclados.

“
El taller de carrocería, categorizado como pequeño productor de residuos tóxicos, debe gestionar el almacenamiento y retirada de diversos residuos

1. Diversidad de materiales: Los vehículos están compuestos por una amplia variedad de materiales como acero, aluminio, plástico, vidrio y caucho. Cada uno de estos materiales debe manejarse y reciclarse de manera diferenciada, lo que puede complicar las tareas de separación y reciclaje.

2. Toxicidad de los materiales: La pintura, los disolventes y otros productos químicos utilizados en los talleres de carrocería pueden tener un impacto muy grave en el medioambiente si no se gestionan adecuadamente. El almacenaje y gestión de estos residuos es un punto crítico que afrontar.

3. Espacio limitado: Los talleres habitualmente disponen de espacio limitado para almacenar materiales reciclables y residuos, lo que requiere de una planificación cuidadosa para maximizar la eficiencia del espacio.

4. Formación y concienciación: El personal necesita estar formado para identificar y separar adecuadamente los materiales reciclables de los desechos no reciclables. El desconocimiento y la falta de conciencia medioambiental pueden llevar a realizar mezclas inapropiadas y a contaminar materiales reciclables.

ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS. A continuación, proponemos diversas estrategias que se podrían implantar en los talleres con la intención de abordar estos desafíos y optimizar el reciclaje:

1. Fomentar la reutilización: La reutilización de piezas en lugar de desecharlas puede reducir la cantidad de residuos generados. Se pueden poner en marcha diversas acciones centradas en la recuperación de piezas que admiten reparación y programas para la utilización de recambio recuperado a través de centros autorizados.





Pintura, disolventes y otros productos químicos usados en talleres de carrocería pueden tener un impacto muy grave.

Se pueden establecer relaciones colaborativas con proveedores de materiales, equipos y servicios.



2. Programa de separación de materiales: Establecer un programa de separación es esencial para garantizar que los distintos tipos de residuos se aparten adecuadamente. Esto implica proporcionar contenedores y formar al personal para identificar y clasificar los residuos. Desarrollar un documento explicativo sobre los procesos ayudará a que cada empleado conozca su papel.



Se recomienda analizar los desafíos que puede suponer la gestión de residuos antes de trazar un plan de optimización

3. Compactación y almacenamiento eficiente: Dado que el espacio suele ser limitado, la compactación de residuos reciclables puede ser una estrategia efectiva para maximizar el espacio de almacenamiento y mejorar el rendimiento en los traslados y gestión de estos residuos. Esto puede incluir la inversión en equipos de compactación y la adopción de prácticas de almacenamiento eficiente.

4. Retirada selectiva: Una vez que los materiales están separados adecuadamente, es importante organizar la recolección selectiva. Esto implica la contratación de servicios de recogida especializados para los materiales reciclables, como chatarra de metal, plástico y vidrio, además de los productos tóxicos y peligrosos que deben manejarse y eliminarse de acuerdo a la legislación actual.

5. Formación continua: La formación y concienciación del personal son fundamentales para el éxito de cualquier programa de reciclaje en talleres de carrocería. Los empleados deben estar al tanto de las mejores prácticas de reciclaje y ser conscientes de la importancia de su papel en la gestión sostenible de residuos.

6. Colaboración con proveedores: Los talleres pueden establecer relaciones colaborativas con proveedores de materiales, equipos y servicios que promuevan la sostenibilidad. Esto puede incluir la compra de productos químicos menos tóxicos, contratar servicios de limpieza con empresas comprometidas con el medioambiente, etc.

7. Seguimiento y mejora: Definir y acometer un plan de seguimiento y mejora de los esfuerzos de reciclaje puede ayudar a medir el progreso y la efectividad de las estrategias adoptadas. Por ejemplo, se puede calcular un promedio anual de kg. de residuo por cada vehículo reparado. El seguimiento de este indicador nos permitirá realizar ajustes y mejoras continuas en el programa de reciclaje.

BENEFICIOS DE UNA CORRECTA GESTIÓN. Una correcta gestión de residuos y la optimización del reciclaje en taller no solo tiene un impacto positivo en el medioambiente, sino que también conlleva otros beneficios:

1. Cumplimiento normativo: Es evidente que estar al día con las leyes de regulación medioambiental evitará multas y sanciones legales no deseadas. Un buen proceso de gestión de residuos ayuda a garantizar el cumplimiento normativo.

2. Reducción de costes: La reducción de residuos y la reutilización de materiales pueden llevar a una disminución significativa de los costos de eliminación de desechos, lo que mejora la rentabilidad del taller.

3. Mejora de la imagen: El compromiso con la sostenibilidad, el reciclaje e implantar políticas de cuidado al medioambiente que involucren al consumidor puede mejorar la imagen pública del taller y atraer a clientes que valoren la responsabilidad medioambiental y estén alineados con estos principios.

LAS CUATRO “R”. La economía circular se fundamenta en el uso de las cuatro “R”: reducir, reutilizar, reparar y reciclar, por lo que consideramos que el taller es una parte esencial a la hora de conseguir una correcta gestión de los residuos y poder mejorar el aprovechamiento de los recursos en el sector de la reparación de vehículos.



Implantar políticas de cuidado al medioambiente que involucren al consumidor pueden mejorar la imagen pública del taller.

Esto supone diversos desafíos, como la correcta clasificación de material de los residuos y la gestión de productos tóxicos propios de los procesos de pintado, pero mediante la implantación de medidas adecuadas, pueden optimizar su reciclaje y cosechar una serie de beneficios.

La formación y concienciación del personal, la inversión en equipos adecuados y la colaboración con proveedores son elementos clave para el éxito de cualquier plan de gestión de residuos en un centro de trabajo. Estrategias ideadas no solo para cumplir con las leyes en materia de residuos, sino también para contribuir positivamente a la sostenibilidad medioambiental y económica de los talleres.

Desde Centro Zaragoza somos conscientes del esfuerzo que supone implantar este tipo de estrategias y mantenerlas en el tiempo, por este motivo centramos uno de los cuatro pilares que componen nuestra Certificación de Taller Sostenible CZ, en poner en valor todas las acciones que el taller pueda implantar en materia de gestión y reciclaje de residuos. La correcta gestión de los residuos y el reciclaje en los talleres de carrocería no es solo una responsabilidad medioambiental, sino también una estrategia inteligente para mejorar la eficiencia y la sostenibilidad de este sector industrial fundamental. ●



Javier López

SECRETARIO NACIONAL DE APCAS

✉ comunicacion@apcas.es

La labor pericial y su entorno

El perito no es solo un experto en el tema que se trata, sino que, además, es conocer de la valoración de los bienes y su posible reparación. En el caso de la posventa, su labor incluye determinar las causas y circunstancias del siniestro, valorar económicamente los daños, aplicar las coberturas de la póliza y realizar una propuesta de indemnización basada en la información recabada.

El papel del perito es crucial y multifacético, ya que es una persona experimentada, hábil y entendida en un determinado arte o ciencia. Un experto en el tema que trata. Sin embargo, el perito de seguros debe ser, además, un experto conocedor de la valoración de los bienes y su posible reparación. Este profesional ejerce su labor en los casos y forma que reconoce la Ley de Ordenación del Seguro Privado y toma sus decisiones de acuerdo al marco legal establecido por la Ley del Contrato de Seguros en los casos amistosos y las Leyes de Enjuiciamiento Civil y Criminal en situaciones judiciales.

LA IMPORTANCIA DE LOS PERITOS. Los peritos de seguros adquieren verdadera relevancia cuando ocurre un siniestro, momento en que el contrato de seguro cobra su máxima importancia. Es en estas situaciones donde su labor de mantener una línea de ecuanimidad resulta vital para servir correctamente al espíritu asegurador.

Cuando una persona no ha tenido la necesidad de contratar a un perito de seguros, suele percibirlo como un técnico enviado por la aseguradora para ajustar los da-

ños. Sin embargo, quienes han contratado sus servicios entienden su verdadero valor, similar al de un abogado. Al igual que nadie va al juzgado sin un abogado, quien tiene un siniestro significativo no duda en contratar a un profesional de la pericia para gestionar el proceso.

La función del perito está bien definida en la Ley del Contrato de Seguros (LCS). Existen diferentes tipos de peritos según su función:

- **Perito de parte:** interviene por el asegurado o la aseguradora. Este último es el más común.
- **Perito tercero:** designado según el artículo 38 de la LCS para dirimir cuando no hay acuerdo entre los peritos de parte. Este artículo busca llegar a un acuerdo extrajudicial, aunque puede judicializarse si el desacuerdo persiste.
- **Perito judicial:** designado específicamente por un juez, o por una de las partes, para un asunto particular.

Lamentablemente, la usurpación de identidad es un problema creciente para los peritos. Este fraude perjudica a los asegurados, quienes confían en individuos que



Los profesionales de la pericia siguen trasladando información de forma manual, lo que penaliza su tiempo.



Quienes han contratado sus servicios entienden el verdadero valor de un perito, similar al de un abogado

se hacen pasar por profesionales de la pericia aseguradora sin serlo. Esta usurpación es una acción delictiva y debe ser castigada por las autoridades competentes.

LA RELACIÓN CON EL TALLER. Esta relación es fundamental y puede extrapolarse a otras empresas de reparación. Los talleres buscan obtener beneficios por su trabajo, y los clientes depositan su confianza en ellos esperando reparaciones adecuadas. El perito, por su parte, es un profesional encargado de dar resolución a un expediente.

Su labor incluye determinar las causas y circunstancias del siniestro, valorar económicamente los daños, aplicar las coberturas de la póliza y realizar una propuesta de indemnización basada en la información recabada. En su valoración, busca el equilibrio económico y aplica sus conocimientos sin obtener un beneficio mayor por su determinación. Su criterio debe ser coherente, aunque pueda haber diferencias en el *quantum*, según la base de datos utilizada.

PASADO, PRESENTE Y FUTURO. La labor del perito ha evolucionado con el tiempo. Antiguamente, las valoraciones se realizaban a mano, pero con el avance tecnológico, se han desarrollado programas de valora-

ción utilizando bases de datos de fabricantes. Sin embargo, la digitalización en el sector aún es parcial y deficiente, y los profesionales de la pericia siguen trasladando información de forma manual, lo que penaliza su tiempo.

Durante la pandemia, estos profesionales demostraron su capacidad de adaptación, por ejemplo, utilizando videollamadas para inspecciones y ofreciendo un servicio digital en confinamiento. Desde Apcas se han promovido iniciativas para mejorar la digitalización en el sector, pero aún se espera una adopción más amplia por parte de los clientes de los peritos.

Como corolario, el perito hace una aportación tangible en la gestión de siniestros, siendo fundamental en la determinación de causas, valoración de daños, análisis de las circunstancias y propuesta de indemnización. Su labor es esencial para mantener el equilibrio y la justicia en el proceso indemnizatorio. A medida que la profesión enfrenta nuevos desafíos, es crucial valorar y apoyar su trabajo para asegurar la continuidad y calidad del servicio en el futuro, quedando patente la necesidad de su labor y su capacidad de adecuación a los nuevos retos. ●



Antonio Guardiola Martínez

RESPONSABLE TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES EN UNESPA

✉ gabinete.prensa@unespa.es

La transición del motor de combustión al eléctrico en España

Los turismos de motorización alternativa han elevado su presencia en España y representan ya el 4,64% del parque asegurado nacional, hasta 1,1 millones de automóviles. Por tipo de motorización, a cierre de 2022 había un total de 820.788 turismos híbridos, 183.961 eléctricos puros, 161.855 que se movían con gas licuado y 8.724 que se impulsaban por medios alternativos.

En torno a 1,1 millones de turismos empleaban motores híbridos y eléctricos para desplazarse en España a cierre de 2022, según los datos que aparecen en la *Memoria social del seguro 2023* de Unespa (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).

De acuerdo con esta información, recabada con la colaboración de Tirea y Centro Zaragoza, los coches ecológicos aumentaron un 18,9% respecto a un año antes. Su crecimiento contrasta con el alza del 2,81% de los que emplean un motor de gasolina y el estancamiento de los vehículos diésel. En consecuencia, los turismos de motorización alternativa han elevado su presencia en España y representan ya el 4,64% del parque asegurado nacional. Es decir, prácticamente un punto porcentual más que hace un año. Por tipo de motorización, a cierre de 2022 había un total de 820.788 turis-

mos híbridos, 183.961 eléctricos puros, 161.855 que se movían con gas licuado y 8.724 que se impulsaban por medios alternativos.

PERFIL DE LOS CONDUCTORES. En términos absolutos, la mayor parte de los coches ecológicos son conducidos por personas de mediana edad (entre 31 y 65 años). En términos relativos, este tipo de vehículos tiene un peso mayor entre los jóvenes –es decir, entre los conductores de entre 18 y 30 años–, al representar el 5,61% del total de coches conducidos por ellos.

Un análisis del reparto de los vehículos tomando como referencia el sexo del conductor revela que el coche ecológico no se diferencia mucho del de motor de combustión. Las mujeres son titulares del 25,28% de las pólizas de turismos ecológicos, mientras su pre-



El eléctrico se implanta antes en localidades de renta superior que se encuentran en la periferia de una gran ciudad.



Toyota aglutina el 42,53% de los vehículos con motor alternativo en España, a lo que se puede sumar su filial Lexus con el 7,77%

sencia como propietarias de coches con motor de gasolina o de diésel es del 28,62% y del 26,87%, respectivamente. Estas cifras no deben confundirse con las que puedan difundir otras fuentes, como la Dirección General de Tráfico (DGT) sobre personas con carnet de conducir, pues la condición de titular del seguro presupone que esa persona es la conductora habitual del vehículo asegurado, pero no implica que sea la única que lo emplea.

POR COMUNIDADES. Una panorámica territorial muestra cómo los vehículos con motorización eléctrica tienen una presencia especialmente destacada en la Comunidad de Madrid, donde representan el 8,5% del parque móvil autonómico, seguida de Cataluña (5,12%) e Islas Baleares (4,55%). Por el contrario, las regiones donde el vehículo híbrido y el eléctrico tienen un menor peso relativo son Extremadura (1,70%), Castilla-La Mancha (2,31%) y Castilla y León (2,53%).

DISTRIBUCIÓN EN 2022 DE LOS TURISMOS POR TIPO DE MOTOR EN LOCALIDADES DE MÁS DE 75.000 HABITANTES

MUNICIPIO	PROVINCIA	FÓSIL	OTRO MOTOR
Las Rozas de Madrid	Madrid	85,92%	14,08%
Sant Cugat del Vallès	Barcelona	89,09%	10,91%
Madrid	Madrid	89,18%	10,82%
Pozuelo de Alarcón	Madrid	90,77%	9,23%
Rivas-Vaciamadrid	Madrid	91,86%	8,14%
Alcobendas	Madrid	92,53%	7,47%
Sant Boi de Llobregat	Barcelona	92,82%	7,18%
Barcelona	Barcelona	93,74%	6,26%
Castellón de la Plana	Castellón	94,40%	5,60%
Mataró	Barcelona	94,43%	5,57%

Fuente: Elaboración propia con datos de la MicroESA.

Un repaso de la distribución de estos vehículos por provincias muestra, entre tanto, que el mayor peso de estos vehículos se da en Madrid (8,5% del parque territorial), Barcelona (5,63%), Islas Baleares (4,55%), Girona (4,33%) y Álava (4,03%).

EVOLUCIÓN RECIENTE ESTIMADA DEL PARQUE MÓVIL, SEGÚN EL TIPO DE MOTOR (2018-2022)

MOTORIZ.	2018	2019	2020	2021	2022	2022/2021
Gasóleo	14.972.606	14.943.866	14.878.773	12.935.641	12.866.813	-0,53%
Gasolina	8.572.332	8.843.141	8.994.995	11.003.459	11.312.767	2,81%
Otros	348.603	561.580	674.017	924.677	1.099.422	18,90%

Fuente: Elaboración propia a partir de la MicroESA y el FIVA.

PESO DEL VEHÍCULO ECOLÓGICO, POR TRAMOS DE EDAD. DATOS 2022

TRAMO DE EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	%
De 18 a 30 años	19.564	59.658	79.222	5,61%
De 31 a 50 años	126.369	322.504	448.874	3,76%
De 51 a 65 años	96.254	317.559	413.812	3,28%
Más de 65 años	35.764	121.750	157.514	2,76%
Total	277.951	821.471	1.099.422	4,64%

Fuente: Elaboración propia con datos de la MicroEsa y de Base 7.

Entre los municipios de más de 75.000 habitantes, destaca la presencia de las motorizaciones alternativas en Las Rozas, Sant Cugat del Vallès, Pozuelo de Alarcón, Rivas-Vaciamadrid, Alcobendas, Sant Boi o Mataró, además de en las propias Madrid y Barcelona.

Se percibe, pues, que el motor eléctrico se está implantando antes en localidades de renta superior a la media nacional. Sobre todo, si se encuentran ubicadas en la periferia de una gran ciudad. Sus propietarios suelen ser personas en activo –como se ha visto más arriba en el análisis por cohortes de edad–, que realizan trayectos de ida y vuelta de varias decenas de kilómetros cada día. Estos conductores optan por un vehículo ecológico para rebajar el coste de sus desplazamientos y aprovechar las ventajas que, a la hora de aparcar, han dispuesto los ayuntamientos de Madrid y Barcelona para estos coches.

DISTRIBUCIÓN EN 2022 DE LOS TURISMOS POR TIPO DE MOTOR, POR CCAA

COMUN. AUTÓNOMA	MOTOR DE COMB. FÓSIL	OTRO MOTOR
Madrid	91,50%	8,50%
Cataluña	94,88%	5,12%
Islas Baleares	95,45%	4,55%
País Vasco	96,54%	3,46%
Com. Valenciana	96,59%	3,41%
Murcia	96,60%	3,40%
Asturias	96,61%	3,39%
Canarias	96,63%	3,37%
Cantabria	96,75%	3,25%
Navarra	96,84%	3,16%
La Rioja	96,90%	3,10%
Andalucía	97,04%	2,96%
Galicia	97,11%	2,89%
Aragón	97,30%	2,70%
Castilla y León	97,47%	2,53%
Castilla-La Mancha	97,69%	2,31%
Extremadura	98,30%	1,70%

Fuente: Elaboración propia con datos de la MicroESA.

FABRICANTES CON MÁS TIRÓN. Los datos recabados por Estamos Seguros desvelan que el Grupo Toyota sigue acaparando la mitad del parque móvil electrificado español. Su enseña Toyota luce en el 42,53% de los vehículos con motor alternativo en España, a lo que se puede sumar la cuota de su otra filial: Lexus (7,77%).

Por detrás, aparecen varios grupos asiáticos y europeos. El conglomerado surcoreano Kia Motors (11,32%) está presente a través de Kia y Hyundai. Le sigue Renault-Nissan (9,74%), propietario de Dacia, Renault, Mitsubishi, Nissan e Infiniti. Luego aparece Stellantis (8,01%), matriz de Opel, Peugeot, Fiat, Citroën, Jeep, DS y Alfa Romeo. El pelotón de fabricantes lo cierra Volkswagen (5,17%), propietario de Seat, Volkswagen, Audi, Porsche, Škoda, Cupra y Suzuki. ●

Haz que los datos trabajen para ti

BASES DE DATOS SUSCRIPCIONES PRO

FORMATO EXCEL

RECAMBISTAS

- ✓ **Top 600** Distribuidores Recambio Multimarca
- ✓ **Top 200** Distribuidores Independientes
- ✓ Recambistas en **Grupos**
- ✓ Principales **distribuidores por CC.AA.**
- ✓ **Directorio** provincial
- ✓ **Top 200** Concesionarios

PRIMER AÑO : 1.108€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 463€

TALLERES TURISMO

- ✓ **Top 1.000** de empresas de reparación multimarca
- ✓ **Top 1.000** de concesionarios
- ✓ **El sector** de la reparación por **provincias**
- ✓ **Localidades** con mayor parque

PRIMER AÑO : 1.055€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 455€

TALLERES DE NEUMÁTICOS

- ✓ **Top 400** de empresas de talleres especialistas de neumáticos
- ✓ **Top 100** de empresas distribuidoras de neumáticos
- ✓ Los distribuidores, **por provincias**

PRIMER AÑO : 720€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 317€

TRANSPORTISTAS Y TALLERES VI

- ✓ **Top 3.400** Empresas de Transporte de mercancías. Facturación +1 M.€.
- ✓ **Top 350** Concesionarios de Vehículo Industrial
- ✓ **Top 200** Talleres multimarca de VI
- ✓ Localidades con mayor **parque VI**

PRIMER AÑO : 1.097€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 458€



BASES DE DATOS
FORMATO EXCEL

VENTAS + RESULTADO

último año, evolución, rentabilidad y más...

Registros con dirección completa, contacto, teléfono y email corporativo

INCLUYE ANUARIO EN PAPEL

INFOCAP
Información B2B de valor



INFORMACIÓN Y VENTA

Tel: (+34) 913 603 173

INFOCAP
Información B2B de valor

REGALO

PIDE AHORA CON TU SUSCRIPCIÓN estos

Auriculares inalámbricos.

SONY WFXB700

* Hasta final de existencias

